

3.2. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы - работников - естественно, воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни (семейные проблемы, старение, смерть близкого родственника, рождение ребенка и т. п.).

Так, можно сказать, что неудовлетворительное финансовое положение может побуждать людей брать дополнительную работу, в результате чего сокращается время отдыха и усиливается стресс. Серьезным фактором стресса работников являются и семейные кризисы. Имеются также данные о том, что в семьях, где работают оба супруга, находящийся в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

Д. Фонтан для анализа профессионального стресса предложил следующую классификацию:

- стрессоры служебной деятельности;
- стрессоры внеслужебной деятельности.

Стрессоры служебной деятельности подразделяется на общие и специфические.

К общим стрессорам относят следующие: плохая организация служебной деятельности, недостаток сотрудников, режим рабочего времени, работа по руководству частью сотрудников, статусные проблемы, заорганизованность, формализм, ненужные ритуалы и процедуры, неопределенность и непредсказуемое развитие событий в организации. Под специфическими стрессорами понимаются стрессоры, которые присущи не столько самой работе, сколько способу, с помощью которого осуществляется профессиональная деятельность.

Причины стресса, связанного с работой педагога, исследуются уже длительное время, и перечень потенциальных факторов, вызывающих стресс, весьма обширен. В нем можно найти физические факторы, превращающие рабочее место педагога во враждебную среду (повышенная температура, шум, многолюдность и т. д.), а также массу психосоциальных факторов, обусловленных конкретной комбинацией трудовых, организационных и социальных особенностей рабочего места. При этом можно выделить так называемые групповые факторы стресса и факторы, связанные с производственной средой.

К групповым факторам стресса можно отнести следующие: - отсутствие групповой сплоченности - отсутствие возможности для работника чувствовать себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, из-за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому, что другие члены группы не принимают его в свои ряды, может явиться источником сильного стресса, особенно для работников с высоким стремлением к аффилиации;

- наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов (наличие серьезных противоречий или несовместимости от дельных характеристик личности работника, например, его личных целей, нужд, ценностей, с социально одобряемыми в группе, где он работает, а значит, вынужден постоянно находиться, общаться, взаимодействовать, что также является серьезным стрессогенным фактором.

К наиболее точно установленным стрессорам, связанным с производственной средой, относятся:

- неуверенность в завтрашнем дне - для многих педагогов постоянным стрессором является боязнь потерять свою работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине;

- невозможность влиять на свою работу - как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием; ответственность за учеников, их знания, умения и навыки являются стрессовыми факторами для некоторых педагогов;

- характер выполняемой работы - сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: уровень шума, высокая голосовая нагрузка, психоэмоциональное напряжение, частые конфликтные ситуации и т. П., как показывают результаты исследований, могут быть также отнесены к факторам, нередко провоцирующим стресс у педагогов;

- стрессогенный стиль управления - частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для подчиненных;

- напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для педагога;

- низкая техническая оснащенность рабочего места - большой объем канцелярско-оформительской деятельности, отсутствие достаточного количества технических средств обучения.

По данным нашего исследования, высокий уровень профессионального стресса имеют педагоги с небольшим стажем работы (до 5 лет) и педагоги со стажем более 10 лет, что, по-видимому, можно объяснить тем, что период до 5 лет является периодом профессиональной адаптации, а период после 10 лет педагогической деятельности - периодом формирования «педагогических кризисов». Среди педагогов с низким уровнем профессионального стресса в основном учителя со стажем работы от 21 до 30 лет и выше, так как это период наибольшего педагогического опыта. Наиболее психологически однородной и устойчивой группой являются педагоги со стажем работы от 21 до 30 лет. У них наблюдается средний уровень профессионального стресса, нервно-психической устойчивости и проявлений тревоги, отношения в педагогическом коллективе они оценивают в основном как спокойные. Наиболее неблагоприятные психологические характеристики у педагогов со стажем работы до 5 лет. У них наблюдаются высокие уровни профессионального стресса, вероятности нервно-психических срывов в экстремальных ситуациях, проявлений тревоги; отношения в коллективе они в основном оценивают как спокойные. Также неблагоприятные психологические характеристики выявлены у педагогов со стажем работы 11-20 лет, что объясняется формированием в этот период педагогических кризисов, которые обусловлены профессиональной неудовлетворенностью, материальными, семейными, социальными трудностями.

3.3. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления

Интерес к синдрому профессионального выгорания вызван тем, что значительно увеличилось число работающих, которые ощущают себя измотанными, обессиленными и эмоционально «потухшими», что в итоге сказывается на продуктивности работы.

Эксперты ВОЗ (2005 г.) отмечают, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза. Стоимость решения проблем с психическим здоровьем в связи с этим составляет в среднем 3-4 % валового национального дохода.

Первые работы по этой проблеме появились в США. Американский психиатр Н. Freudenberger в 1974 году описал феномен и дал ему название «burnout». Данный термин употребляется для характеристики психологического состояния

здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Социальный психолог К. Maslac (1976 г.) определила это состояние как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам.

Терминология данного состояния различна. В литературе встречаются такие названия, как «синдром эмоционального выгорания», «синдром психического выгорания» и т. д. Мы будем использовать термин «синдром профессионального выгорания» (СПВ), что позволяет рассматривать это явление в аспекте личной деформации профессионала под влиянием профессиональных стрессов. Первоначально под синдромом профессионального выгорания подразумевалось состояние истощения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет психосоматического компонента. Исследователи все больше связывали синдром с психосоматическим самочувствием, относя его к состояниям предболезни. В Международной классификации болезней (МКБ- X) синдром профессионального выгорания отнесен к рубрике Z73: «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни».

Среди профессий, в которых синдром профессионального выгорания встречается наиболее часто (от 30 до 90% работающих), следует отметить врачей, учителей, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов.

Одно из первых мест по риску возникновения СПВ занимает профессия педагога. Объясняется это тем, что профессиональный труд педагогов отличается очень высокой эмоциональной напряженностью. Известно большое количество объективных и субъективных эмоциогенных факторов, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Следует также учитывать, что это одна из профессий альтруистического типа, где вероятность возникновения психического выгорания достаточно высока.

Эмоциогенные факторы вызывают нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, что ведет к кризам в работе, истощению и выгоранию. Сопутствуют этому следующие физические симптомы: астенизация, частые головные боли и бессонница. Кроме этого, возникают психологические и поведенческие симптомы: чувства скуки и обиды, снижение энтузиазма, неуверенность, раздражительность, неспособность принимать решения. В результате всего этого снижается эффективность профессиональной деятельности педагога. Нарастающее чувство неудовлетворенности профессией ведет к снижению уровня квалификации и обуславливает развитие процесса психического выгорания.

Среди многих особенностей и трудностей преподавательской и педагогической работы зачастую выделяют ее высокую психическую напряженность. Более того, способность к переживанию и сопереживанию при знании одним из профессионально важных качеств учителя и воспитателя. Все эти особенности могут способствовать формированию СПВ.

В различных исследованиях показано, что среди работников образования наиболее часто синдром профессионального выгорания встречается среди учителей средних школ. Для педагогов в большей степени характерно эмоциональное истощение и мотивационно-установочное «выгорание» (редукция личных достижений).

Синдром профессионального выгорания (СПВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения,

физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

С другой стороны, СПВ - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Это приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения, который позволяет дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с окружающими.

Главной причиной СПВ считается психологическое, душевное переутомление. Когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к СПВ.

Стресс на рабочем месте - несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями - является ключевым компонентом СПВ. К основным организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Развитию СПВ способствуют личностные особенности: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; рационализация мотивов своего поведения; склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта» и блокированием в себе негативных переживаний; ригидная личностная структура.

Основная причина развития СПВ - несоответствие между личностью и работой, между повышенными требованиями руководителя к работнику и реальными возможностями последнего. Зачастую СПВ вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в работе, самим искать способы и методы достижения тех результатов, за которые они отвечают, и жесткой, нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контроля за ней. Результат такого контроля - возникновение чувств бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности.

Отсутствие должного вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что может также привести к эмоциональной апатии, снижению эмоциональной вовлеченности в дела коллектива, возникновению чувства несправедливого к нему отношения и, соответственно, к выгоранию.

Существует тесная взаимосвязь между профессиональным выгоранием и мотивацией деятельности. Выгорание может приводить к снижению профессиональной мотивации: напряженная работа постепенно превращается в бессодержательное занятие, появляется апатия и даже негатив по отношению к своим обязанностям, которые сводятся к минимуму. Психическому выгоранию в большей степени подвержены трудоголики - те, кто работает с высокой самоотдачей, ответственностью, установкой на постоянный рабочий процесс. СПВ рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте, при этом следует отметить, что профессиональная специфика сказывается лишь на определенной степени стрессогенности отдельных факторов.

В настоящее время выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с СПВ. Прежде всего следует отметить, что условия профессиональной деятельности порой могут явиться и причиной синдрома хронической усталости, который довольно часто сопутствует СПВ. При синдроме хронической усталости типичны следующие жалобы: прогрессирующая усталость, снижение работоспособности; плохая переносимость ранее привычных нагрузок; мышечная слабость; боль в мышцах; расстройства сна; головные боли; забывчивость; раздражительность; снижение мыслительной активности и способности к концентрации внимания. У лиц, страдающих синдромом хронической усталости, может регистрироваться длительный субфебрилитет, боли в горле. При постановке этого диагноза следует учитывать, что при этом должны отсутствовать другие причины или заболевания, способные вызвать появление подобных симптомов.

Выделяются три ключевых признака СПВ. Развитию СПВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает первый признак - истощение. Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

Вторым признаком СПВ является личностная отстраненность.

Профессионалы при изменении своего сострадания к пациенту (клиенту) расценивают развивающееся эмоциональное отстранение как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе. В крайних проявлениях человека почти ничто не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Утрачивается интерес к клиенту (пациенту), который воспринимается на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком является ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки в рамках выгорания. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Взаимодействие факторов определяет динамику развития процесса выгорания. В 1986 году был разработан опросник «Maslach Burnout Inventory» (МВІ), позволяющий стандартизировать исследования в этом направлении. Авторы динамической фазовой модели «burnout» выделяют 3 степени и 8 фаз выгорания, отличающиеся взаимоотношением показателей по трем факторам (под значениями показателей понимается оценка баллов, набранных по субшкалам опросника МВІ, относительно среднестатистических величин). Модель позволяет выделить среднюю степень выгорания, при которой наблюдаются высокие показатели эмоционального истощения. Эмоционально-энергетический «запас» до этой стадии противодействует нарастающей деперсонализации и редукции достижений.

Мы предлагаем два теста на выявление уровня профессионального стресса и уровня эмоционального выгорания (см. Практикум, тест 4, тест 5).

Выделяют 5 ключевых групп симптомов, характерных для СПВ:

1) физические симптомы (усталость, физическое утомление, истощение; изменение веса; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья, в том числе по ощущениям; затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно-сосудистой системы);

2) эмоциональные симптомы (недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; истерики, душевные страдания; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации своей или других - люди становятся безликими, как манекены; преобладает чувство одиночества);

3) поведенческие симптомы (рабочее время более 45 часов в неделю; во время работы появляется усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи падения, травмы, аварии и пр.; импульсивное эмоциональное поведение);

4) интеллектуальное состояние (падение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем; скука, тоска, апатия, падение вкуса и интереса к жизни; большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм или безразличие к новшествам; малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах - тренингах, образовании; формальное выполнение работы);

5) социальные симптомы (низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; социальные контакты ограничиваются работой; скудные отношения на работе и дома;

ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег).

Таким образом, СПВ характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни.

Литература:

Ахмерова Н.Г. Профессиональная деятельность и здоровье педагога.- М.: Арсенал образования, 2011.