

Т. В. Шендель

## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРОФЕССИЙ ОСОБОГО РИСКА

Раскрыта сущность профессионального выгорания. Проведено исследование, в результате которого определены важность проблемы профессионального выгорания и факторы его формирования. Проанализированы педагогические стратегии: обогащение, ориентирование, приобщение. В результате представлено теоретическое обоснование стратегических условий: обогащение знаний о профессиональном выгорании специалистов профессий особого риска; ориентирование специалистов профессий особого риска на профилактику синдрома профессионального выгорания; приобщение специалистов профессий особого риска к освоению техник релаксации и саморегуляции. Выделенные стратегические условия реализуются как психолого-педагогическое обеспечение профилактики синдрома выгорания для специалистов профессий особого риска.

**Ключевые слова:** профессиональное выгорание, психолого-педагогическое обеспечение, педагогические стратегии.

Проблема профессионального выгорания у лиц, чья работа связана с интенсивным взаимодействием с людьми, в настоящее время является актуальной. Негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса – профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказываясь на профессиональном развитии личности. Однако до сих пор отсутствует единый взгляд на определение синдрома выгорания, причины его возникновения и психолого-педагогическое обеспечение его профилактики для специалистов профессий особого риска.

Термин «эмоциональное выгорание» (burnout) был введен американским психиатром Н. J. Freudenberger в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в излишне интенсивном тесном общении с клиентами, пациентами, коллегами, в эмоционально перенасыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи [1, с. 6].

К. Кондо определяет синдром эмоционального выгорания как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений [2, с. 69]. При этом он утверждает, что выгоранию подвержены те, кто работает страстно, с особым интересом; долгое время помогает другим.

Самое известное описание синдрома сформулировала К. Маслах. Согласно ее точки зрения, эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди персонала, занимающегося разными видами помогающих профессий [3, с. 3].

Рассмотрев точки зрения ученых относительно понятия «выгорание», можно сделать предположение, что основной причиной его возникновения является неумение преодолевать стрессы, накопившееся напряжение в результате общения и оказа-

ния психологической помощи другим. Это приводит к личностной отстраненности от решения профессиональных проблем, снижению эффективности в работе.

Следует отметить, что далеко не все подвержены риску выгорания. Например, профессии социального работника, учителя, врача, менеджера, журналиста входят в группу высокого риска возникновения исследуемого синдрома. С одной стороны, это связано с тем, что каждому специалисту необходима и достаточна «своя доза» коммуникации, когда ее становится слишком много, ему плохо. А если ее слишком много на протяжении длительного времени, это истощает организм. С другой стороны, являясь обычными людьми, каждый имеет право на переживание личных проблем, периодические сложности в общении с коллегами, наконец, на успехи и неудачи в профессиональной деятельности. При этом быстрота возникновения выгорания зависит и от личностных качеств. Необщительные, застенчивые, эмоционально неустойчивые люди, импульсивные и нетерпеливые, с меньшей самостоятельностью, высокой эмпатией и реактивностью более склонны к развитию выгорания.

Актуальность проблемы профессионального выгорания подтверждается результатами исследования по методике В. В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания», респондентами которого явились учителя, социальные работники, менеджеры, то есть представители профессий с высоким риском возникновения исследуемого синдрома. Общая выборка составила 150 респондентов, занятых в государственных и коммерческих структурах.

Анализ полученных результатов выявил сложившийся синдром эмоционального выгорания у 18 респондентов (12 %) из 150, принявших участие в исследовании, в фазе формирования исследуемый синдром имел место у 30 опрошенных (20 %), у 102 (68 %) отсутствовал.

Для определения причин, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания, было проведено дополнительное исследование по методике «Уровень удовлетворенности трудом». Полученные результаты позволили описать параметры, оценивающие степень удовлетворенности респондентов: условиями труда, заработной платой, отношениями с руководителем и в коллективе, организацией работы.

При оценке удовлетворенности трудом получены следующие результаты: 66 респондентов (64,7 %) из 102 с отсутствием выгорания удовлетворены условиями труда, а 12 опрошенных (66,7 %) из 18 с высоким показателем выгорания не удовлетворены. Таким образом, неблагоприятные условия труда повышают риск развития выгорания, а благоприятные – это фактор, ослабляющий влияние профессиональных стрессов.

Не удовлетворены заработной платой большая часть респондентов независимо от степени эмоционального выгорания: 67 респондентов (66 %) из 102 с отсутствием выгорания, 18 опрошенных (60 %) из 30 с выгоранием в стадии формирования и 18 опрошенных (100 %) с высоким показателем выгорания. Значит, удовлетворенность размером заработной платы не влияет на возникновение исследуемого синдрома.

Особое место в рабочей ситуации занимают контакты с руководством. Среди респондентов с отсутствием синдрома эмоционального выгорания 66 (64,7 %) из 102 удовлетворены отношениями с руководителем. В группе со сложившимся синдромом нет полностью удовлетворенных. Следовательно, данный параметр способствует формированию таких симптомов выгорания, как неудовлетворенность собой, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Взаимодействие с коллегами рассматривается в качестве дополнительного источника эмоционального стресса. Удовлетворены отношениями в коллективе 126 (84 %) из 150 опрошенных. Это свидетельствует о здоровом социально-психологическом климате. Следовательно, чем больше степень удовлетворенности отношениями в коллективе, тем меньше риск возникновения выгорания.

Респонденты, неудовлетворенные организацией работы, относятся к группе с высоким выгоранием (100 %). Среди респондентов с отсутствием выгорания 54 опрошенных (52,9 %) из 102 удовлетворены организацией работы. Соответственно, неудовлетворительная организация труда является фактором стресса, увеличивающего риск развития исследуемого синдрома.

Итак, комплексный анализ причин возникновения синдрома эмоционального выгорания позволил определить факторы его формирования:

- напряженные отношения с руководителем;
- нерациональная организация труда;
- значительные эмоциональные вложения при взаимодействии с людьми;
- повышенная ответственность.

Вышеперечисленные факторы оказывают существенное влияние на результаты профессиональной деятельности специалистов. Поэтому целесообразно говорить о разработке психолого-педагогического обеспечения профилактики эмоционального и психического состояния специалистов профессий особого риска. При этом психолого-педагогическое обеспечение рассматривается как совокупность факторов и условий их развертывания посредством специальных педагогических форм, методов и приемов (технологий) с учетом критериев эффективности их реализации [4, с. 135]. В свою очередь, совокупность условий, целенаправленно реализуемых за счет согласования форм, методов и приемов есть педагогическая стратегия.

Каждая педагогическая стратегия имеет свой смысл, свою структуру, компонентами которой являются цели, задачи, содержание, средства реализации. По этим основаниям одна стратегия отличается от другой. С учетом особенностей профилактики синдрома выгорания у специалистов профессий особого риска в качестве наиболее эффективных стратегий авторами выделены обогащение, ориентирование, приобщение. Проанализируем каждую из них подробнее.

В справочной литературе сущностное «обогащение» рассматривается как производное от глагола «обогащать», который означает «сделать богаче», «повысить ценность, полезность». Обогащение в психолого-педагогическом контексте представлено в трудах Н. С. Лейтеса, Л. В. Поповой, А. И. Савенкова, М. А. Холодной и др. С их точки зрения, данная стратегия предполагает несколько направлений реализации: расширение кругозора, знаний об окружающем мире и самопознания, углубление этих знаний и развитие инструментария их получения.

В некоторых случаях обогащение дифференцируется на горизонтальное и вертикальное. Горизонтальное обогащение направлено на расширение изучаемой области знаний. А. И. Савенковым особо выделяются мини-курсы, которые рассматриваются как краткосрочные занятия по разнообразным проблемам. Эти курсы могут проводиться приглашенными специалистами, их цель – расширить кругозор, познакомиться с малоизвестной сферой деятельности, развить интерес к самообразованию.

Вертикальное обогащение затрагивает пересмотр традиционных учебных программ в контексте конкретной концептуальной идеи, т. е. придание программе некоего авторства. Прежде всего

рассматриваются возможности учебного материала и его информационная насыщенность, но с ориентацией не на объем, а на развитие определенных возможностей личности. Данный вид обогащения является «гарантом» реальной индивидуализации обучения личности, ее развития.

Следует отметить, что при реализации стратегии обогащения особое внимание необходимо уделить организационно-педагогической деятельности. Это выражается в правильном выборе тактик (форм, приемов, методов и средств), что связывается со специально организованными формами обучения: мини-лекции информационного характера с элементами проблемного диалога, практико-ориентированные занятия.

Таким образом, одним из стратегических условий профилактики профессионального выгорания является обогащение знаний о профессиональном выгорании специалистов профессий особого риска.

В толковых словарях русского языка термин «ориентирование» исходит из значения глагола «ориентировать»: 1) дать возможность кому-нибудь определить свое место или направление движения; направить на достижение какой-либо цели; 2) помогать кому-либо разобраться в чем-либо; ставить перед кем-либо определенную цель, задачу; указывать кому-либо направление дальнейшей деятельности [5, с. 93]. В этом значении содержится указание на некоторые педагогические действия: направить, помочь.

В социальной педагогике ориентация – это определение своего положения в пространстве; совокупность действий субъекта, направленных на оценку проблемной ситуации, ее обследование и планирование поведения; умение разбираться в окружающей обстановке; осведомленность в чем-либо [6]. Данные значения, скорее, отражают результат ориентирования.

Авторам импонирует позиция Н. А. Краснопоровой и соавт., которые считают, что ориентирование личности в педагогическом смысле – это оказание ей поддержки, содействия как субъекту собственной жизнедеятельности в осведомлении, осмыслении и адекватном оценивании чего-либо, активизации определенной предметной деятельности, определении направления личностного становления, анализе проблемной ситуации и получении о ней сведений, планировании соответствующих действий, их контроле, успешном достижении какой-либо цели и т. д. [7].

В проблемной ситуации привычные способы действий не позволяют решить задачу, поэтому создается необходимость рефлексии, осмысления. В результате формируется критическое отношение к средствам, затем выдвигаются догадки, гипотезы, происходит интуитивное решение данной

проблемы, ее логическое обоснование и реализация решения [8, с. 53]. В условиях каждой проблемной ситуации присутствует процесс осознания как постижение целостности ситуации и процесс рефлексии. Обучение, организованное по схеме «практическая деятельность – затруднения, фиксируемые через проблемные ситуации, – акты осознания затруднений и проблемных ситуаций – последующая рефлексия, критика действий – проектирование новых действий и реализация (выполнение) их» [8, с. 53], способствует развитию сознания обучаемого, его творческого мышления.

Педагогическая стратегия «ориентирование», обладая возможностями профилактики синдрома выгорания специалистов профессий особого риска, является основанием для выделения следующего стратегического условия – ориентирование специалистов профессий особого риска на профилактику синдрома профессионального выгорания. Эта педагогическая стратегия направлена на решение задачи осведомления и оказания помощи в осмыслении сущностного содержания факторов формирования выгорания, осознании внутренних возможностей по его профилактике посредством конструирования педагогом в деятельности проблемных ситуаций и организации рефлексии.

В энциклопедических изданиях слово «приобщить» трактуется в нескольких значениях: дать возможность включиться в какую-нибудь деятельность, сделать участником чего-нибудь [9, с. 519]. В приобщении речь идет о направленности действий: сделать что-то общим (дело, цели) или стать участником чего-либо, приблизится к чему-либо.

Согласно точке зрения А. Г. Асмолова, приобщение есть овладение способами мышления и способностями. Освоение, овладение, обретение, ориентация личности на жизненные ситуации неопределенности – все это требует организации образовательных сред [10]. С этими категориями работает педагогика развития, которая основывается на методологии практической психологии. В связи с этим при реализации стратегии приобщения особое внимание целесообразно уделить деятельности педагога, заключающейся в психологическом консультировании специалистов профессий особого риска как в индивидуальной, так и групповой формах с целью овладения последними техник релаксации и саморегуляции.

Таким образом, в качестве стратегического условия профилактики профессионального выгорания необходимо рассматривать приобщение профессионалов к освоению техник релаксации и саморегуляции.

В таблице представлено развернутое описание психолого-педагогического обеспечения профилактики синдрома выгорания специалистов профессий особого риска.

*Психолого-педагогическое обеспечение профилактики профессионального выгорания специалистов профессий особого риска*

Стратегические условия	Обогащение знаний о профессиональном выгорании специалистов профессий особого риска	Ориентирование специалистов профессий особого риска на профилактику синдрома профессионального выгорания	Приобщение специалистов профессий особого риска к освоению техник релаксации и саморегуляции
Задачи	Приумножение знаний о формировании и развитии синдрома выгорания в профессиональной деятельности	Осмысление сущностного содержания факторов формирования синдрома выгорания, осознание внутренних возможностей по его профилактике	Овладение техниками релаксации и саморегуляции, самостоятельное практическое применение их в профессиональной деятельности
Деятельность педагога	Разработка программы «Профессиональное выгорание: причины возникновения и последствия»	Реализация пролонгированного тренинга «Развитие уверенности в себе»	Психологическое консультирование

Формы и методы организации	Мини-лекции информационного характера с элементами проблемного диалога, практико-ориентированные занятия	Интенсивно-игровые и проблемные ситуации, игрорефлексика, рефлепрактика	Групповая и индивидуальная психотерапия
Результат	Осознание, освоение, понимание сущностного значения синдрома выгорания и его последствий	Наличие потребности и осознание внутренних возможностей по профилактике синдрома выгорания	Овладение техниками релаксации и саморегуляции

Таким образом, теоретический анализ научных идей позволил обосновать психолого-педагогическое обеспечение профилактики профессионального выгорания специалистов профессий особого риска, которое представляет собой развертывание стратегических условий: обогащение знаний о профессиональном выгорании специалистов профессий особого риска; ориентирование специалистов профессий особого риска на профилактику синдрома профессионального выгорания; приобщение специалистов профессий особого риска к освоению техник релаксации и саморегуляции. Эффективная их реализация зависит от грамотно подобранных педагогических форм, методов, приемов и средств.

### Список литературы

1. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.
2. Селезнев В. Н., Киящук Т. В. Психологическое сопровождение обучения иностранных студентов российского вуза // Вестн. МГОУ. 2008. № 2, том 1. Серия «Психологические науки». С. 69.
3. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3.
4. Игнатова В. В. Духовно-творческое становление личности. Красноярск: СибГТУ, 2007. 228 с.
5. Большой толковый словарь русского языка / сост. и гл. ред. С. А. Кузнецов. СПб.: Норинт, 2000. 1536 с.
6. Словарь по социальной педагогике / авт.-сост. Л. В. Мардахаев. М.: Академия, 2002. 368 с.
7. Красноперова Н. А., Игнатова В. В., Шушерина О. А. Ориентирование студента на здоровый образ жизни в процессе профессионального становления. Красноярск: СибГТУ, 2006. 180 с.
8. Столяренко Л. Д. Педагогическая психология. Ростов н/Д: Феникс, 2000. 544 с.
9. Ожегов С. И. Словарь русского языка. М.: Русский язык, 1986. С. 424.
10. Асмолов А. Г. Психология личности. М.: Изд-во МГУ, 1990. 367 с.

Шендель Т. В., кандидат педагогических наук, доцент.

**Красноярский институт железнодорожного транспорта, филиал Иркутского государственного университета путей сообщения.**

Ул. Ладо Кецховели, 89, Красноярск, Россия, 660028.

E-mail: Shendeltatjana@rambler.ru

Материал поступил в редакцию 05.10.2015.

T. V. Shendel

## PSYCHOLOGY AND PEDAGOGICAL ENSURING PREVENTION PROFESSIONAL BURNING OUT EXPERTS OF PROFESSIONS OF THE EXTRA RISK

The essence of the concept “professional burning out” is opened. Using techniques “Diagnostics of level of emotional burning out” of V. V. Boyko and “Level of satisfaction with work” research as a result of which importance of a problem of professional burning out and factors of its formation are defined is conducted. Pedagogical strategy are analysed: enrichment, orientation, familiarizing. Theoretical justification of strategic conditions is as a result presented: enrichment of knowledge of professional burning out of experts of professions of an extra risk; orientation of experts of professions of an extra risk on prevention of a syndrome of professional burning out; familiarizing of experts of professions of an extra risk with development technician of a relaxation and self-control. The allocated strategic conditions are realized as psychology and pedagogical ensuring prevention of a syndrome of “burning out” of experts of professions of an extra risk. Their effective realization depends on competently picked up pedagogical forms, methods, receptions and means.

**Key words:** *professional burnout, psychology and pedagogical providing, pedagogical strategy.*

### References

1. Chutko L. S., Kozin N. V. *Sindrom emotsional'nogo vygoraniya. Klinicheskiye i psikhologicheskiye aspekty* [Syndrome of emotional burning out. Clinical and psychological aspects]. Moscow, Medpress-inform Publ., 2014. 256 p. (in Russian).
2. Seleznyev V. N., Kiyashchuk T. V. *Psikhologicheskoye soprovozhdeniye obycheniya inostrannykh studentov Rossiyskogo vyza* [Psychological maintenance of training of foreign students of the Russian higher education institution]. *Vestnik MGOY. Seriya "Psikhologicheskiye nauki" – Bulletin of the Moscow State Regional University. Series "Psychological Sciences"*, 2008, no. 2, vol. 1, p. 69 (in Russian).
3. Lenge A. *Emotsional'noye vygoraniye s pozitsii ekzistentsial'nogo analiza* [Emotional burning out from a position of the existential analysis]. *Voprosy psikhologii – Psychology Questions*, 2008, no. 2, p. 3 (in Russian).
4. Ignatova V. V. *Dukhovno-tvorcheskoye stanovleniye lichnosti* [Spiritual and creative formation of the personality]. Krasnoyarsk, SibGTU Publ., 2007. 228 p. (in Russian).
5. *Bol'shoy tolkovyy slovar' russkogo yazyka* [Big explanatory dictionary of Russian]. Sostavitel' and editor-in-chief S. A. Kuznetsov. SPb, Norint Publ., 2000. 1536 p. (in Russian).
6. Mardakhayev L. V. *Slovar' po sotsial'noy pedagogike* [The dictionary on social pedagogics]. Moscow, Akademiya Publ., 2002. 368 p. (in Russian).
7. Krasnoperova N. A., Ignatova V. V., Shusherina O. A. *Orientirovaniye studenta na zdorovyy obraz zhizni v protsesse professional'nogo stanovleniya* [Orientation of the student on a healthy lifestyle in the course of professional formation]. Krasnoyarsk, SibGTU Publ., 2006. 180 p. (in Russian).
8. Stolyarenko L. D. *Pedagogicheskaya psikhologiya* [Pedagogical psychology]. Rostov-on-Don, Feniks Publ., 2000. 544 p. (in Russian).
9. Ozhegov S. I. *Slovar' russkogo yazyka* [Dictionary of Russian]. Moscow, Russkiy yazyk Publ., 1986. P. 424 (in Russian).
10. Asmolov A. G. *Psikhologiya lichnosti* [Psychology of personality]. Moscow, Izd-vo MGU Publ., 1990. 367 p. (in Russian).

Shendel T. V.

**Krasnoyarsk Institute of Railway Transport, the Branch of Irkutsk State Railway Transport Engineering University.**  
Ul. Lado Ketskhoveri, 89, Krasnoyarsk, Russia, 660028.  
E-mail: Shendeltatjana@rambler.ru