

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Саратовский национальный исследовательский
государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**Особенности эмоционального выгорания у работников до-
школьных образовательных организаций**

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

5 курса 541 группы

направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

профиля «Психология образования»

факультета психолого-педагогического и специального образования

Матвеевой Анны Владимировны

Научный руководитель

канд. психол. наук, доцент _____ М.С. Ткачева

Зав. кафедрой

доктор психол. наук, профессор _____ Р.М. Шамионов

Саратов

2017

Общая характеристика работы

Структура работы. Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Актуальность проблемы. Профилактика синдрома психического или эмоционального выгорания специалистов выходит на передний план. С целью поддержания высокой функциональности, эффективности выполнения профессиональных требований, поддержания здоровья сотрудников организации особый акцент делается на сопровождении, профилактики эмоционального выгорания специалистов, подверженных риску. К таким группам специалистов относят профессии сопряженные с риском эмоционального истощения, высокой ответственности, требовательности к гибкости и постоянным изменениям и т.д.

В современных исследованиях в психологической науке, особый акцент делается на профессиях связанных с профессиональной деятельностью в сфере взаимодействия людей в системе «человек-человек». Особый акцент в большинстве работ делается в логике психофизиологического аспекта. Между тем значимым фактором, в контексте рассмотрения проблем эмоционального выгорания являются социально-психологические факторы, определяющие климат в коллективе, условия профессиональной деятельности, личностные факторы и т.д.

В современных условиях педагогическая деятельность является деятельностью с повышенным риском формирования синдрома эмоционального выгорания. В этой связи особой актуальным становится вопрос о изучении особенностей эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных учреждений.

Объект исследования – синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности работников дошкольных образовательных организаций.

Предмет исследования - особенности эмоционального выгорания у работников дошкольных образовательных организаций.

Цель исследования: изучить особенности эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций.

Согласно поставленной цели, были выдвинуты следующие задачи исследования:

1. На основе изучения литературных данных определить состояние изученности проблемы эмоционального выгорания специалистов,

2. Изучить существующие теории эмоционального выгорания, выяснить факторы, влияющие на формирование синдрома, изучить специфику способов диагностики и коррекции эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных учреждений;

3. Исследовать структуру эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций, изучить социально-психологические и индивидуально-личностные факторы эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций, дать психолого-педагогические рекомендации для сопровождения деятельности работников дошкольных образовательных организаций с симптомами эмоционального выгорания.

Гипотеза эмпирического исследования заключается в предположении о том, что:

- Существуют особенности эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных учреждений, заключающиеся в проявлении тревожности, эмоциональной нестабильности, склонности к равнодушию к людям, наличию дистанции в процессе выстраивания межличностных отношений, негативных директивных и авторитарных стратегиях педагогического взаимодействия.

Для решения поставленных задач и проверки сформулированной гипотезы применялись следующие методы: методы системного подхода, дифференциальный подход в исследовании эмоционально-волевой, личностной сферы, обобщения зарубежного и отечественного опыта по проблеме эмоционального

выгорания специалиста; метод анкетного опроса, психодиагностическое тестирование.

С целью установления достоверности полученных данных, использовались методы математико-статистической обработки данных. Были применены следующие методы: сравнительный анализ достоверности различий выраженности переменных U – критерий Манна-Уитни. Статистическая обработка данных производилась с помощью компьютерной программы Excel for Windows.

Эмпирическая база исследования. Исследование проводилось на базах следующих дошкольных образовательных учреждений: Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад присмотра и оздоровления № 203» г. Саратова, муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №131» Кировского района г Саратова, муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №4» Октябрьского района города Саратова, муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 54» г. Саратова, муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 221 «Росинка», Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 118» Ленинского района г. Саратова. Объем выборки составил 87 человек.

В первой главе рассматриваются теоретические основы особенностей эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций, раскрыта проблема эмоционального выгорания специалистов, особенности детерминации эмоционального выгорания в профессиональной деятельности воспитателя, а также методы диагностики и коррекции эмоционального выгорания педагогических работников. Вторая глава посвящена анализу результатов эмпирического исследования особенностей эмоционального выгорания у работников дошкольных образовательных организаций.

Заключение содержит обобщения и выводы по результатам исследования. Список использованных источников включает 69 источников. В приложениях

представлены протоколы исследования и результаты, статистической обработки эмпирических данных.

Основное содержание работы

Во введении обосновывается актуальность проблемы исследования, анализируется степень ее научной разработанности. Определяются объект, предмет, цель, задачи, формулируется гипотеза исследования.

В первой главе «Теоретические основы особенностей эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций» представлен анализ понятийного поля проблемы выгорания в рамках деятельности педагогов.

Несмотря на актуальность проблемы синдрома эмоционального выгорания сегодня, внимание к этому психическому расстройству уделялось еще в 60-х годах XX века. Тогда в США появились специальные социальные службы, оказывающие помощь безработным, людям, пострадавшим от насилия, инвалидам и ветеранам войны. В результате работы таких реабилитационных центров ученые узнали о существовании профессионального истощения. В 1974 году американский психиатр Герберт Фрейденберг ввел понятие «синдром эмоционального выгорания», определил причины, главные признаки и стадии болезни.

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначается термином *burnout* (англ.), что в переводе и соответствует таким эквивалентам, как «выгорание», «сгорание».

Синдром эмоционального выгорания как предмет психологических исследований находится в центре рассмотрения ряда исследователей как зарубежных (Х. Фрейденберг, К. Маслач, С. Джексон, Э.Пайнс, В. Шауфели, М. Ляйтер, Х. Фишер, К. Чернисс, Дж. Еделвич, Р.Бродский, Д. Этзион), так и отечественных (Т.В. Форманюк, Т.И.Ронгинская, М.М. Скугаревская, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, Н.В.Гришина, В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников, Т.В. Большакова,

К.С. Милевич, М.В. Борисова, Т.В. Темиров, Н.С. Пряжников, Е.Г. Ожогова, В. И.Майстренко, М.А. Буянкина, М.А. Надежина, Е.А. Трухан.

Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций.

Таким образом, можно говорить о наличии большого задела в теоретических исследованиях проблемы эмоционального выгорания применительно к специалистам разнообразных профессий. В рамках теоретических исследований как зарубежных, так и отечественных ученых существуют разнообразные модели, рассматривающие один, два и более факторов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания. Между тем, большинство исследователей отмечают негативные аспекты последствий, сопровождающиеся усложненными эмоциональными негативными переживаниями, напряжением, нарастанием негативных психосоматических аспектов, которые опосредованно влияют на выполнение своей профессиональной деятельности, появлению циничности, редукации профессиональных достижений, снижение оценки своей деятельности, субъективное ощущение удовлетворенности от выполненной деятельности. Несомненно, особую актуальность приобретает синдром эмоционального выгорания применительно к специалистам социальных профессий, к которым относятся педагогическая деятельность. В этой связи особенно значимым прикладным аспектом является профилактика, предотвращение, коррекция негативных аспектов у специалистов социономических профессий – педагогических работников. Перейдем к описанию особенностей детерминации эмоционального выгорания в профессиональной деятельности воспитателя.

Выделяют внешние факторы, оказывающие влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания у воспитателей дошкольных образовательных организаций:

— напряжённая психоэмоциональная деятельность (работа воспитателя связана с интенсивным общением; в сфере работы с дошкольниками действуют особые механизмы: эмоциональное заражение, вовлечение, которые предполагают «активность отдачи» со стороны взрослого, его субъективную включённость в общение с ребёнком);

— высокая нравственная и юридическая ответственность за жизнь и здоровье детей;

— перегруженность рабочей недели. Многие воспитатели работают ежедневно по 10 часов (в неделю — 50 часов) без напарника, дополнительно выполняя функции помощника воспитателя из-за неукomплектованности штата;

— неопределённое (или трудноизмеримое) содержание работы, работа в условиях временного дефицита;

— дестабилизирующая организация деятельности. Учителя и воспитатели, оказавшись втянутыми в водоворот реформы образования, постоянно сталкиваются с различными нововведениями (новые программы обучения, новые формы планирования, новые требования СанПиНов и т.п.), часто меняющимися требованиями, бесконечными проверками;

— психологически трудный контингент, с которым имеет дело педагог в сфере общения. Профессиональная деятельность воспитателя насыщена факторами риска возникновения эмоционального выгорания, связанными с не только со возрастными, но и индивидуальными социально-психологическими особенностями детей. Значительные трудности представляет и общение с родителями воспитанников.

Ряд исследователей отмечают специфику мотивационной составляющей деятельности воспитателей, играющей значительную роль в развитии выгорания. Так, уровень выгорания воспитателей находится в прямой зависимости от оценки фактора «несоответствие между личным вкладом и получаемым или желаемым вознаграждением».

Н.В.Александрова отмечает ряд внутренних факторов, влияющих на выгорание воспитателей: недостаточное развитие навыков коммуникации и уме-

ния выходить из трудных ситуаций общения с детьми, родителями, администрацией; неумение регулировать собственные эмоциональные состояния; неудовлетворенность самореализацией в различных жизненных и профессиональных ситуациях, отсутствие интересов вне работы; особенности мотивации деятельности (значительную роль играет наличие баланса между личным вкладом в деятельность и получаемым вознаграждением); сниженное чувство собственного достоинства.

Стрессогенными являются ситуации социального сравнения, что внешне может проявляться как неудовлетворенность своим статусом, раздражение в отношении более успешных коллег, родителей воспитанников; склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности. Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль; склонность к эмоциональной ригидности.

Особый акцент в литературе делается на прикладных вопросах диагностики, профилактики, коррекции синдрома эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций. Перейдем к описанию данных аспектов.

Можно говорить о наличии основных методов диагностики синдрома эмоционального выгорания, к которым традиционно относят стандартизированные методики, опросники. В качестве дополнительных методов диагностики могут выступать проективные тесты, диагностика психофизических показателей артериального давления, частоты сердечного сокращения, уровня адреналина в крови и т.д. В коррекционных методах эмоционального выгорания можно отнести тренинги, групповые мероприятия по коррекции и оптимизации эмоционально-волевой сферы сотрудника, оптимизации и эффективности межличностного общения в коллективе, приобретения навыков стратегий совладающего поведения, техник релаксации, техник когнитивного реструктурирования для способов когнитивной работы со стрессом.

Во второй главе «Эмпирическое исследование особенностей эмоционального выгорания у работников дошкольных образовательных организаций» описывается процедура, методы и методики исследования, результаты эмпирического исследования, даны их интерпретация.

В процессе решения поставленных задач можно выделить следующие этапы:

1. На первом этапе проводилась теоретическое освещение проблемы эмоционального выгорания работников дошкольных общеобразовательных организаций с целью дальнейшего планирования исследования, выбора методов и методик;

2. Проведение эмпирического исследования особенностей эмоционального выгорания работников дошкольных общеобразовательных организаций посредством сравнительного анализа особенностей, факторов влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания;

3. Систематизация и осмысление, интерпретация, оформление полученных результатов.

Для решения поставленных задач и проверки сформулированной гипотезы применялись следующие **методы**: методы системного подхода, дифференциальный подход в исследовании эмоционально-волевой, личностной сферы, обобщения зарубежного и отечественного опыта по проблеме эмоционального выгорания специалиста; метод анкетного опроса, психодиагностическое тестирование.

Методы обработки данных. С целью установления достоверности полученных данных, использовались методы математико-статистической обработки данных. Были применены следующие методы: сравнительный анализ достоверности различий выраженности переменных U –критерий Манна-Уитни. Статистическая обработка данных производилась с помощью компьютерной программы Excel for Windows.

Согласно данным нормального распределения по методике были выделены две группы педагогов-воспитателей: с высокими показателями эмоциональ-

ного выгорания по шкале «индекс психического выгорания», что составило 36,5% от общей выборке (32 педагога), и с низкими показателями эмоционального выгорания 63,5 % от общей выборке (55 педагогов).

Таблица 1. Общие показатели распределения симптомов эмоционального выгорания в выборке воспитателей общеобразовательных учреждений (средние значения)

№	Психологическое истощение	Деперсонализация	Самооценка профессиональной эффективности	Индекс психического выгорания
1	28,45	26,06	22,7	77,21

Установлены особенности и структура синдрома эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций.

Таблица 2. Сравнительный анализ показателей эмоционального выгорания у педагогов с разной степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания

№	Шкалы	Группа воспитателей с низкими значениями эмоционального выгорания	Группа воспитателей с высокими значениями эмоционального выгорания	U эмп	Уровень достоверности различий
1.	Психологическое истощение	26,45	31,9	14,5	0,01
2.	Деперсонализация	23,72	30,1	4	0,01
3.	Самооценка профессиональной эффективности	22,36	23,43	715,5	
4.	Индекс психического выгорания	72,5	85,09	14	0,01

Группа воспитателей с высокими показателями эмоционального выгорания составила 1/3 от общей выборки, характеризовались усталостью, угнетенностью, эмоциональным истощением, переживали часто тяжелые депрессивные состояния. Все приведенные выше характеристики затрудняли выполнение их профессиональных обязанностей, присутствовали аспекты физического истощения, недомоганий, утраты ценности и удовольствия от проделанной работы.

Для группы воспитателей с низкими показателями по индексу психического выгорания характерными чертами стали оптимистичность, энергичность, активность в установлении и поддержании социальных, личных контактов, продуктивность в любой занимаемой деятельности, оптимизм, что позволяет им реализоваться в профессиональной деятельности, творчески и с удовольствием решать профессиональные задачи.

Для оценки различий между независимыми выборками был проведен расчет U-критерия Манна — Уитни, который позволил изучить индивидуальные и социально-психологические факторы, влияющие на характер формирования синдрома эмоционального выгорания работников дошкольных образовательных организаций. По двум факторам эмоционального выгорания установлены значимые различия, по фактору «Психологическое истощение», «Деперсонализация». Данные симптомы на достоверном уровне более сильно проявлены у воспитателей с высокими показателями эмоционального выгорания. Они чаще впадают в негативные эмоциональные состояния, обладают запредельной тревожностью, невротизированы. Данный способ реагирования на личные и профессиональные ситуации сформировался у них как защитный механизм, обеспечивающий им сохранность оставшихся малочисленных сил, ежедневное функционирование в ситуации эмоционального истощения.

Изучены индивидуально-личностные свойства, получены достоверно значимые различия по следующим факторам А, В, С, Е, G, I, L, О, Q2, Q 3, Q4, MD. Проведенные подсчеты позволили говорить о наличии статистических различий по приведенным выше признакам.

Выборка воспитателей с высокими значениями интегрального показателя эмоционального выгорания характеризуется: склонны к равнодушию к людям, наличествуют проявления дистанцированности в процессе выстраивания межличностных отношений, отсутствует заинтересованность и способность к быстрому обучению, адаптации к стрессовым ситуациям.

Таблица 3. Сравнительный анализ индивидуально-психологических особенностей педагогов с разной степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания

№	Шкалы	Группа воспитателей с низкими значениями эмоционального выгорания	Группа воспитателей с высокими значениями эмоционального выгорания	U эмп	Уровень достоверности различий
1.	Фактор А	11,56	4,03	0	0,01
2.	Фактор В	7,05	6,96	162	0,05
3.	Фактор С	7,23	6	162	0,05
4.	Фактор Е	5,27	6	523,5	0,01
5.	Фактор F	4,63	4,125	627,5	
6.	Фактор G	5,78	6,81	371,5	0,01
7.	Фактор H	5,94	6	849,5	
8.	Фактор I	6,018	7	361,5	0,01
9.	Фактор L	7,05	4,03	18	0,01
10.	Фактор M	5,163	5	777,5	
11.	Фактор N	4,23	4,125	831	
12.	Фактор O	4,29	5,40	163	0,05
13.	Фактор Q1	6,81	7,03	750	
14.	Фактор Q2	7	4,63	30	0,01
15.	Фактор Q3	10,69	5	0	0,01
16.	Фактор Q4	5,16	7	430,5	0,01
17.	Фактор MD	6,054	7	304	0,01

С позиции эмоциональной стабильности характеризуются как неустойчивые, импульсивные, легко расстраиваются и впадают в негативные эмоции. В своих проявлениях проявляют агрессивность и упрямство, заинтересованы в том, чтобы настоять на своей позиции, между тем, избегают правил и чувствуют себя необязательными. Для выгоревших педагогов значимым становится мнение окружающих, согласно чему они негативно реагируют на оценку со стороны. Проявляют в поведении конфликтные тенденции, недисциплинированы, эмоционально напряжены, негативная оценка со стороны окружения вызывает недовольство собой, остро реагируют на критику.

Выборка воспитателей с низкими показателями эмоционального выгорания характеризуются такими индивидуально-личностными свойствами, как: общительностью и открытостью в процессе общения с людьми, они способны урегулировать конфликтные ситуации, готовы к плодотворному сотрудничеству на паритетных началах, способны адаптироваться и подстраиваться под других, работать в команде, эмоциональной стабильностью, в ситуации принятия решений характеризуются объективностью, самостоятельностью, реали-

стичностью оценок, что позволяет рационально решать возникающие проблемы; собранность, энергичность позволяют им сохранять эмоциональные силы, повышают внешнюю и внутреннюю мотивацию, поддерживают самооценку на высоком уровне, позволяя реалистично оценивать ситуации происходящие вокруг.

Изучены различия в ситуациях педагогического взаимодействия в зависимости от степени проявления эмоционального выгорания.

Таблица 4. Сравнительный анализ стилей педагогического общения у педагогов с разной степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания

№	Шкалы	Группа воспитателей с низкими значениями эмоционального выгорания	Группа воспитателей с высокими значениями эмоционального выгорания	U эмп	Уровень достоверности различий
1.	Авторитарный стиль педагогического общения	16,127	22,62	58,5	0,01
2.	Демократический стиль педагогического общения	30	14,56	0	0,01
3.	Либеральный стиль педагогического общения	19	16,38	468	0,01

Наличие выраженного синдрома эмоционального выгорания влияет на поведенческий компонент – стиль взаимодействия педагога и ученика. Во всех стилях обнаружены значимые различия. В выборке педагогов с высокими показателями эмоционального выгорания доминирующим стилем стал авторитарный стиль педагогического общения. В выборке педагогов с низкими показателями эмоционального выгорания доминирующими стилями стали демократический и либеральный стили.

Полученные данные, о характере и степени развития синдрома эмоционального выгорания у педагогов дошкольного образовательного учреждения позволит нам сформулировать рекомендации по психолого-педагогическому

сопровождению деятельности таких работников, с целью профилактики негативных проявлений, сохранения психического здоровья.