

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**
Факультет психологии
Кафедра социальной психологии

**Проблема эмоционального выгорания у представителей профессии
«человек – человек»**

Автореферат выпускной квалификационной работы бакалавра

студентки 4 курса 462 группы
направления 37.03.01 Психология
факультета психологии

Селезневой Татьяны Сергеевны

Научный руководитель канд. мед. наук, доцент _____ Л. М.
Аранович

Зав. Кафедрой доктор психол. наук, профессор _____ Л. Н. Аксеновская

Саратов 2025

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что в настоящее время синдром эмоционального выгорания можно считать одним из наиболее распространенных среди психологических патологий. Так, в исследовании Российской школы управления говорится, что 56% опрошенных признались в наличии к концу 2024 года подобных симптомов. К основным причинам распространения синдрома эмоционального выгорания относится повсеместное ускорение темпа жизни современных людей, распространение стрессовых факторов, высокий уровень конкуренции, проблемы рынка труда и профориентации, вследствие которых люди вынуждены часто менять сферу профессиональной деятельности или работать по профессии, которая не приносит удовольствия и удовлетворения. Особенно подвержены симптомам эмоционального выгорания люди, чья профессия относится к типу «человек – человек» по типологии Е. А. Климова. К профессиям типа «человек – человек» принято относить специалистов, работающих в сфере медицинского обслуживания (врачи, медсестры), образования (учителя, преподаватели, тренеры), бытового и социального обслуживания (парикмахер, продавец, социальный работник), правовой защиты (адвокат, полицейский).

Представители профессий, которые в рамках осуществления своих рабочих обязанностей часто контактируют с людьми, являются одними из наиболее значимых в структуре современного рынка труда. Но в то же время они же являются и основной группой риска, самой уязвимой категорией с точки зрения развития разных психологических патологий, в том числе и эмоционального выгорания. Итак, недостаточная проработанность этой проблематики в академической психологии подтверждают актуальность дипломного исследования.

Основной проблемой в контексте распространения синдрома эмоционального выгорания среди представителей профессий типа «человек – человек» является неумение вовремя распознать опасные симптомы, а также эффективно подобрать и применить методы самостоятельной профилактики эмоционального выгорания.

Объект исследования - эмоциональное выгорание как психологический феномен.

Предмет исследования - взаимосвязь распространения синдрома эмоционального выгорания со спецификой осуществляемой профессиональной деятельности (на примере профессий типа «человек – человек»).

Цель выпускной квалификационной работы – выявить особенности проблем эмоционального выгорания у представителей профессии «человек – человек».

Гипотеза исследования: эмоциональное выгорание у представителей профессии типа «человек – человек» связано с необходимостью постоянного взаимодействия с представителями различных социальных групп в условиях необходимости осуществления значительного количества других профессиональных задач.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить ряд задач:

- рассмотреть эмоциональное выгорание как психологический феномен;
- проанализировать профессиональную деятельность учителя и её влияние на развитие эмоционального выгорания;
- исследовать специфику эмоционального выгорания у учителей школы;
- предложить способы профилактики эмоционального выгорания у учителей школы.

Исследованием проблем распространения синдрома эмоционального выгорания более четверти века занимаются как российские, так и зарубежные авторы. Сам термин ввёл в научный оборот американский психиатр Г. Фрейденберг, далее исследования стали приобретать более подробный характер, в работах Х. Маслач предпринимались попытки объяснить факторы и причины, провоцирующие эмоциональное выгорание. Многие ученые работали над описанием моделей развития эмоционального выгорания, включающих в себя определенную последовательность фаз или этапов данного синдрома, к примеру, М. Буриш, С. Гринсберг, В. Шауфелли. Ряд исследователей, таких как Г. Соннек, Д. Энзманн описывали и характеризовали симптомы, свидетельствующие о наличии у человека синдрома эмоционального выгорания.

Среди отечественных исследований наиболее значимыми работами, касающимися эмоционального выгорания, являются труды следующих авторов: И.С. Алексейчук, В.А. Абрамов, А.И. Алексейчук, Б. Г. Ананьев, А. А. Рукавишникова, В. В. Бойко, В.Е. Орел, Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, М.В. Агаповой.

Эмпирическая база работы представлена результатами следующих исследований:

- вторичный анализ данных аналитического центра НАФИ: «Более 13 миллионов работающих россиян находятся в состоянии профессионального выгорания» (Всероссийский опрос проведен Аналитическим центром НАФИ в июне 2023 г. Опрошены 1000 трудоустроенных россиян от 18 лет и старше. Выборка репрезентирует занятое население РФ в возрасте от 18 лет и старше по ключевым социально-демографическим характеристикам (пол, возраст, уровень образования, ФО) со статистической погрешностью, не превышающей 3,09% на 95%-доверительном интервале;
- анкетирование учителей школ г. Саратова «Причины и частота возникновения синдрома эмоционального выгорания у учителей школы» (N=75, май - апрель 2025, Саратов);
- опросник «Экспресс – оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак (N=20, апрель 2025, МАОУ «СОШ «Аврора», МАОУ «СОШ № 51, Саратов).

Материалы могут быть использованы в образовательных программах по повышению квалификации психологов, менеджеров, учителей школы, преподавателей средних специальных и высших учебных заведений; в обучении студентов по направлениям «Психология», «Педагогика».

Основное содержание работы.

Эмоциональное выгорание (ЭВ) — это особый психологический синдром, возникающий в профессиональной деятельности, связанный с глубоким эмоциональным и физическим истощением личности. Он проявляется отказом от планирования, снижением интереса к жизни, ухудшением межличностных отношений и социальной активности. Эмоциональное выгорание чаще всего развивается у представителей профессий типа «человек – человек», где работа связана с интенсивным социальным взаимодействием.

Термин «эмоциональное выгорание» был введён американским психиатром Г. Фрейденбергом в 1974 году, который описал его как состояние истощения у работников, занятых в эмоционально насыщенных профессиях. Позже психолог Х. Маслач выделила ключевые компоненты эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализацию (утрату личностных черт), негативное отношение к себе и снижение профессиональной эффективности.

Эмоциональное выгорание характеризуется сочетанием эмоционального перенапряжения и чувства опустошенности, что ведёт к формальному и поверхностному отношению к профессиональной деятельности и людям. В зарубежной науке сформировались два основных подхода к изучению эмоционального выгорания: содержательный, фокусирующийся на признаках синдрома, и процессуальный, описывающий стадии его развития.

Динамическая модель ЭВ Е. Хартмана и Б. Пельмана включает стадии напряжённости, стрессовых реакций, эмоциональных реакций и полного выгорания. Г. Соннек дополнил модель понятием витальной нестабильности — депрессии, тревожности и повышенной возбудимости, что представляет угрозу психическому и физическому здоровью.

Модель В. Шауфелли выделяет два ключевых компонента эмоционального выгорания: эмоциональное истощение и деперсонализацию. Симптомы ЭВ классифицируются на аффективные, когнитивные, мотивационные, поведенческие и физические, проявляющиеся на индивидуальном, межличностном и организационном уровнях.

Процессуальные модели, например, теория С. Гринсберга, описывают последовательные стадии: «медовый месяц» (высокая мотивация), «недостаток топлива» (апатия, усталость), «хронические симптомы» (психосоматические нарушения), «кризис» и «пробивание стены» — критическую фазу, требующую вмешательства.

Немецкий психолог М. Буриш выделяет фазы от максимальной вовлечённости до отчаяния и психосоматических расстройств.

Интерперсональный подход подчёркивает роль нарушения гармонии в отношениях между профессионалом и получателем услуг (например, учителем и учеником) как основной причины эмоционального выгорания.

Факторы развития эмоционального выгорания делятся на внешние и внутренние.

Внешние:

- Условия труда (нагрузка, продолжительность рабочего дня, низкая оплата)
- Социально-психологическая атмосфера в коллективе
- Особенности содержания труда (интенсивность коммуникаций, количество учеников).

Внутренние:

- Личностные особенности (эмоциональная неустойчивость, мотивация, способность к саморегуляции)
- Уровень образования и профессиональные ожидания
- Склонность к трудоголизму и алекситимия (неспособность осознавать и выражать эмоции).

Исследования показывают, что высокий уровень эмоциональной нестабильности, расхождение ценностей и мотивации, а также отсутствие навыков саморегуляции повышают риск ЭВ.

Педагогическая деятельность относится к профессиям с высоким риском ЭВ из-за постоянного эмоционального напряжения и межличностных взаимодействий. Учителя испытывают нагрузку не только от учебного процесса, но и от социальной ответственности за воспитание и развитие личности учеников.

Исследования показывают, что:

- 95% учителей считают свою работу эмоционально и интеллектуально напряжённой
- 32% испытывают постоянные перегрузки
- 71% педагогов имеют высокий уровень эмоционального истощения.

Эмоциональное выгорание у учителей проявляется снижением мотивации, раздражительностью, депрессией, ухудшением здоровья и снижением качества преподавания. Это негативно влияет на учеников, вызывая у них тревогу, снижение самооценки и мотивации.

Психологическая устойчивость, эмоциональная гибкость и сформированность личностных качеств помогают педагогам справляться с эмоциональным выгоранием. Гибкость — способность адаптироваться к изменениям и вырабатывать новые подходы — играет ключевую роль в профилактике выгорания.

Отмечается, что учителя с высокой эмоциональной стабильностью и хорошими навыками саморегуляции менее подвержены эмоциональному выгоранию и демонстрируют более адаптивное поведение. В то же время педагоги с симптомами выгорания теряют эмпатию, проявляют безразличие к ученикам и снижают качество образовательного процесса.

Эмоциональное выгорание ведёт к ухудшению психического и физического здоровья, снижению профессиональной эффективности и мотивации, а также к ухудшению межличностных отношений.

Изучение эмоционального выгорания важно для разработки профилактических программ и поддержки специалистов, особенно в сферах с интенсивным социальным взаимодействием. Для педагогов это критично, так как от их состояния зависит качество образования и воспитания будущих поколений.

Профилактика эмоционального выгорания (ЭВ) у педагогов является приоритетной задачей, поскольку легче предупредить развитие синдрома, чем лечить его последствия. Существуют три уровня профилактики:

Первичная профилактика — направлена на предупреждение появления симптомов, включает выявление группы риска и профилактическую работу с педагогами.

Вторичная профилактика — ориентирована на тех, кто уже испытывает симптомы ЭВ, с целью осознания проблемы и применения эффективных методов поддержки.

Третичная профилактика (реабилитация) — для педагогов с выраженными симптомами, чтобы предотвратить хронизацию и осложнения.

Роль образовательного учреждения и руководства

Комплексный подход к профилактике эмоционального выгорания требует активного участия руководства школы. Директора и их заместители создают условия труда, распределяют обязанности, контролируют эмоциональный климат и кадровую политику. Важно внедрять меры, направленные на снижение стресса, например, вводить должность школьного психолога для диагностики и поддержки педагогов.

Организационные меры включают оптимизацию условий труда, равномерное распределение времени между работой и отдыхом, создание корпоративной культуры взаимопомощи и поддержки. В коллективе, где учителя могут делиться проблемами и получать помощь, риск эмоционального выгорания снижается.

Создание специальных зон для эмоционального расслабления и уединения в школе помогает педагогам восстанавливаться в течение рабочего дня, что особенно важно при постоянном взаимодействии с учениками и коллегами.

Взаимодействие с родителями

Профилактика эмоционального выгорания невозможна без работы с родительским сообществом. Необходима четкая стратегия взаимодействия и свод правил поведения, которые родители должны соблюдать. Это снижает количество конфликтов и стрессовых ситуаций для учителей, помогает сохранить их эмоциональное здоровье.

Психологическая поддержка

Школьный психолог играет ключевую роль в профилактике Эмоционального выгорания, проводя:

- регулярную диагностику эмоционального состояния педагогов;
- обсуждения и тренинги по управлению стрессом и эмоциями;
- арт-терапию и творческие мероприятия для сплочения коллектива;
- индивидуальные консультации при необходимости.

Личностные и поведенческие стратегии учителей

Многие педагоги считают, что способны самостоятельно выявлять симптомы эмоционального выгорания и применять профилактические меры. К эффективным стратегиям относятся:

- техники саморегуляции (дыхательные упражнения, медитация, физическая активность);
- грамотное распределение времени и ресурсов;
- развитие позитивного мышления;
- умение переключаться с работы на отдых и личную жизнь.

Влияние социальной поддержки

Поддержка семьи и близких является мощным ресурсом для сохранения эмоционального здоровья учителя. Осознание значимости профессии и признание в обществе также снижают риски развития эмоционального выгорания.

Практическая часть

Исследование эмоционального выгорания у учителей школ г. Саратова

1. Организация и методика исследования

Для изучения специфики эмоционального выгорания (ЭВ) у школьных педагогов был проведен комплекс эмпирических исследований, включающих анкетирование и психологическую диагностику.

В анкетировании приняли участие 75 учителей из различных школ города Саратова. Выборка была репрезентативной по возрасту, полу и педагогическому стажу: 58% – возраст 25-35 лет, 16% – 36-45 лет, 13% – до 25 лет и 13% – старше 45 лет; 84% женщин и 16% мужчин; по стажу 20% – менее 5 лет, 24% – 5-10 лет, 49% – 11-20 лет, 7% – более 20 лет.

Психологическая диагностика была проведена на базе двух школ (МАОУ «СОШ «Аврора» и МАОУ «СОШ № 51») с участием 25 педагогов с использованием опросника «Экспресс-оценка выгорания» В. Каппони и Т. Новак.

2. Результаты анкетирования

Осознание и распространенность эмоционального выгорания

Большинство респондентов (51%) уверены, что профессии типа «человек – человек» наиболее подвержены эмоциональному выгоранию, 19% склоняются к положительному ответу. Это подтверждает, что учителя осознают наличие данной проблемы в своей профессиональной деятельности.

Частота проявления симптомов

46% учителей испытывают физическое и эмоциональное истощение довольно часто, 25% – постоянно. Лишь 8% не испытывают такого напряжения. Эти показатели свидетельствуют о высокой распространенности ЭВ среди педагогов.

Симптомы эмоционального выгорания

Учителя выделили следующие наиболее характерные симптомы:

- Раздражительность и эмоциональная нестабильность (68%)
- Трудности концентрации внимания (58%)
- Проблемы со сном (55%)
- Подавленность (52%)
- Конфликты с коллегами (47%)
- Хроническая усталость (45%)
- Отсутствие желания идти на работу (41%)
- Снижение самооценки (39%)
- Чувство одиночества (38%)
- Проблемы со здоровьем (35%)
- Неудовлетворенность результатами работы (34%)
- Прокрастинация (28%).

Факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание

Учителя отметили следующие факторы риска:

- Конфликты с родителями и администрацией (72%)
- Большая учебная и внеучебная нагрузка (70%)
- Поведение и успеваемость учащихся (54%)
- Однообразие деятельности (48%)
- Чувство недооцененности (47%)
- Работа в выходные и праздничные дни (46%)
- Отсутствие автономии в принятии решений (42%)
- Недостаток поддержки со стороны коллег и администрации (34%)
- Нехватка ресурсов и финансирования (32%)
- Частые изменения образовательных стандартов (21%)
- Отсутствие возможностей для повышения квалификации (7%).

3. Результаты психологической диагностики

Диагностика с помощью опросника «Экспресс-оценка выгорания» выявила следующие уровни эмоционального выгорания:

5 педагогов набрали 1-3 балла, что свидетельствует об отсутствии риска

17 учителей получили 3-6 баллов, указывающих на накопленную усталость и начальные симптомы ЭВ

3 педагога набрали 7-10 баллов, что свидетельствует о серьезном уровне выгорания и необходимости вмешательства.

Диагностика показала, что эмоциональное выгорание чаще встречается у опытных педагогов со стажем более 10 лет, а также у учителей, преподающих сложные дисциплины (математика, физика, химия, иностранные языки). Это связано с высокой нагрузкой и сложностями в работе с учениками, что подтверждается и результатами анкетирования.

4. Отношение педагогов к профилактике и помощи при эмоциональном выгорании

62% опрошенных считают, что профилактика эмоционального выгорания должна быть комплексной, включающей личные усилия учителей и поддержку образовательного учреждения

11% полагают, что профилактика – исключительно обязанность учителя

19% считают, что школа должна полностью обеспечивать профилактику.

При выявлении симптомов эмоционального выгорания 43% педагогов скорее не готовы обращаться за помощью к администрации или коллегам, 16% однозначно отказались от такой поддержки. Лишь 21% готовы обратиться за помощью, что указывает на существующий барьер в коммуникации и недостаток доверия.

5. Интерес к мероприятиям по профилактике эмоционального выгорания

29% учителей выразили заинтересованность в посещении конференций, форумов и тренингов по профилактике ЭВ

41% выбрали вариант «скорее да, чем нет»

14% – «скорее нет» и «нет»

16% затруднились ответить.

Молодые педагоги менее заинтересованы в подобных мероприятиях, что связано с меньшим опытом и отсутствием выраженных симптомов выгорания. Опытные учителя, напротив, поддерживают популяризацию профилактических программ.

6. Выводы практической части

Практическое исследование подтвердило высокую распространенность эмоционального выгорания среди учителей школ г. Саратова, особенно у педагогов со стажем более 10 лет и у преподавателей сложных предметов. Основными симптомами являются раздражительность, усталость, проблемы со сном и концентрацией.

Главными факторами риска выступают конфликты, высокая нагрузка и недостаток поддержки.

Большинство педагогов осознают проблему и готовы к самостоятельной диагностике и профилактике, однако значительная часть испытывает трудности с обращением за помощью. Это требует разработки комплексных программ профилактики и поддержки, включающих как личные стратегии, так и институциональные меры.

Практическая часть подчеркивает необходимость системной работы образовательных учреждений по снижению факторов риска ЭВ и созданию условий для

психологической поддержки педагогов, что позволит повысить эффективность их профессиональной деятельности и сохранить здоровье.

Выводы.

Теоретический анализ проблемы выпускной квалификационной работы показал, что данная тема является достаточно актуальной для ее исследования в контексте социально-психологического подхода.

Подробное изучение теоретического материала позволило сделать следующие выводы:

Эмоциональное выгорание как психологический феномен исследуется достаточно давно и характеризуется как синдром, который негативно влияет на человека, столкнувшегося с ним. Для эмоционального выгорания характерны как физиологические, так и психологические симптомы, которые сигнализируют человеку о том, что необходимо качественно изменить что – то в своей жизнедеятельности. На разных стадиях развития эмоционального выгорания требуются разные подходы и практики по избавлению от негативных последствий подобного синдрома. Чаще всего эмоциональное выгорание связывают с профессиональной деятельностью человека.

Профессия учителя является одной из сфер профессиональной деятельности, где люди часто сталкиваются с синдромом эмоционального выгорания. Предметный анализ особенностей этой трудовой деятельности учителей позволил убедиться в том, что трудовая деятельность, осуществляемая в рамках профессий, относящихся к типу «человек – человек» является одним из существенных факторов, влияющих на риск возникновения синдрома эмоционального выгорания.

По результатам, проведенного эмпирического исследования, в рамках изучаемой проблемы, были сделаны следующие выводы:

Выявлено, что современные учителя часто сталкиваются с симптомами синдрома эмоционального выгорания, определены симптомы, которые чаще всего педагоги школ относят к индикаторам появившегося синдрома эмоционального выгорания. Подтвержден тот факт, что учителя задумываются о смене вида профессиональной деятельности, сталкиваясь с синдромом эмоционального выгорания.

Определен перечень факторов, которые в большей степени провоцируют эмоциональное выгорание, самыми распространенными из которых являются конфликты с родителями обучающихся и администрацией школы, большая учебная и внеучебная нагрузка, поведение и успеваемость обучающихся.

Таким образом, гипотеза о том, что эмоциональное выгорание у представителей профессии типа «человек – человек» связано с необходимостью постоянного взаимодействия с представителями различных социальных групп в условиях необходимости осуществления значительного количества других профессиональных задач, подтверждена. Современные педагоги действительно испытывают значительные перегрузки при исполнении своих профессиональных обязанностей, так как их деятельность связана с постоянным взаимодействием с обучающимися, их родителями,

коллегами, руководством, при этом еще необходимо осуществлять методическую работу, научно – исследовательскую и внеучебную деятельность, повышать уровень профессиональной квалификации.

По результатам проведенного исследования был создан комплекс механизмов и методов, позволяющих осуществлять профилактику эмоционального выгорания у учителей школы, в том числе и самостоятельно.

Полученные данные исследования могут быть использованы в практике консультирования по проблемам эмоционального выгорания, факторам, влияющим на его развитие, а также способам и механизмам его профилактики для представителей профессий типа «человек – человек».