



## **Психологические аспекты напряженности и конфликтологии**

### **СИНДРОМ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» У ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ВУЗОВ**

*Н. А. Горбач, М. А. Лисняк, Т. В. Трепашко*

В статье анализируются распространенность и выраженность синдрома «эмоционального выгорания» у преподавателей вузов, подходы к его первичной и вторичной профилактике, обсуждаются этапы психологической работы с сотрудниками.

*Ключевые слова:* синдром «эмоционального выгорания», преподаватели вузов, сотрудники ОВД, профилактика, психологическая помощь.

Работа и профессиональное положение человека играют важнейшую роль в его жизни, влияя на его чувство идентичности, самооценку и психическое благополучие [1, с. 370]. Человек трудится не только из-за материального вознаграждения, но в большей степени – из-за ощущения вовлеченности в общественное производство, личной востребованности в социуме. Особенно ярко это проявляется в публичных профессиях, к которым относится и преподавательская деятельность. Работа с людьми эмоционально насыщена, что при определенных условиях чревато определенными последствиями.

Синдром «эмоционального выгорания» (в англоязычной литературе – “burnout” – сгорание, выгорание, затухание горения) стал обсуждаться в литературе сравнительно недавно, с 70-х гг. прошлого века. Впервые его применил Freudenberger (1974) для описания деморализации, разочарования и крайней усталости у работников психиатрических учреждений [2, с. 7]. Дальнейшие исследования показали, что подобные нарушения нередки среди врачей других специальностей – менеджеров, продавцов, учителей, т. е. среди работников, которые по долгу службы постоянно находятся в окружении людей и общаются с ними. С конца XX в. «эмоциональное выгорание» активно изучается психологами и психиатрами.

Интерес к «эмоциональному выгоранию» не случаен, ученые выявили много негативных последствий этого нарушения, причем не только для работника, но и для его ближайшего окружения. «Выгоревший» человек становится раздражительным, конфликтным, начинает «экономить» эмоции, что приводит к нарушениям межличностных связей в семье, с друзьями. Снижается трудоспособность, работник выполняет свои обязанности формально, теряет интерес к повышению квалификации, а порой серьезно задумывается о смене деятельности. При значительном проявлении синдрома «эмоци-

онального выгорания» возрастает риск психосоматических расстройств. Для сотрудников ОВД весьма значима угроза профессиональной деформации личности, вероятность совершения агрессивных действий как в отношении других, так и самоагрессии.

К условиям, способствующим развитию деформации, большинство авторов относят особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих работников. Часто эти факторы называют внешними и внутренними, или личностными и организационными [3]. В преподавательской деятельности внешними факторами выступают ненормированный рабочий день, интеллектуальные и эмоциональные перегрузки, невозможность в полном объеме прогнозировать результаты своего труда, относительно низкая заработная плата. В вузах МВД России к вышеперечисленному следует добавить дополнительную нагрузку, связанную с прохождением службы в органах внутренних дел. К внутренним факторам относят низкую коммуникативную компетентность, отсутствие навыков саморегуляции, пессимистический взгляд на мир, слабую креативность, что значимо и для преподавателей образовательных учреждений МВД России.

В Сибирском юридическом институте МВД России проведено плановое психологическое обследование постоянного состава. Углубленному изучению были подвергнуты результаты обследования 141 сотрудника, из них 84 – из числа профессорско-преподавательского состава (ППС), 57 – сотрудники, не задействованные в учебном процессе (контрольная группа). Батарейка методик включала в себя опросник В. Бойко «Эмоциональное выгорание», с помощью которого диагностируются не только фазы формирования синдрома «эмоционального выгорания», но и отдельные его симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов – несложившийся симптом, 10–15 баллов – складывающийся симптом, 16 и более – сложившийся. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания». Методика позволяет выявить не только ведущие симптомы «выгорания», но и отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей таких фаз развития стресса, как напряжение, резистенция и истощение [4, с. 726–727].

Сравнительный анализ результатов обследования профессорско-преподавательского состава и сотрудни-

ков, не задействованных в учебном процессе, показал, что сформированный синдром был выявлен у ППС значительно чаще ( $10,5 \pm 2,5\%$ ), чем у сотрудников ( $3,5 \pm 1,5$ ),  $p < 0,05$ . При этом сформированная фаза напряжения была установлена только в группе ППС ( $1,2 \pm 0,9\%$  респондентов) и представлена в основном симптомами «переживание психотравмирующих обстоятельств» и «тревога и депрессия».

Заметные различия обнаружены в сформированной стадии резистенция, которая была выявлена у преподавателей почти в три раза чаще ( $9,3 \pm 2,4\%$ ), чем в контрольной группе ( $3,5 \pm 1,5\%$ ),  $p < 0,05$ . В обеих группах преобладают симптомы «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей». У ППС присутствует симптом «расширение сферы экономии эмоций», который не наблюдается в контрольной группе. Он имеет место, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с близкими, родными, знакомыми.

Сформированная фаза истощения присутствует также только у респондентов-преподавателей ( $1,2 \pm 0,9\%$ ) и представлена в основном симптомами «эмоциональный дефицит» и «эмоциональная отстраненность», что можно считать своеобразной патологической защитой от прогрессирующего «эмоционального выгорания».

Сравнительный анализ «эмоционального выгорания» для стадии формирования показал, что и на данной стадии синдром выявляется чаще у преподавателей вуза ( $31,4 \pm 3,9\%$ ), чем в контрольной группе ( $20,8 \pm 3,4\%$ ),  $p < 0,05$ . Выявлено разное соотношение формирующихся фаз: напряжение –  $12,4 \pm 2,7\%$  и  $3,5 \pm 1,5\%$ , ( $p < 0,05$ ); резистенция –  $13,1 \pm 2,8\%$  и  $17,3 \pm 3,1$  ( $p > 0,05$ ); фаза истощения выявлена только у профессорско-преподавательского состава ( $5,9 \pm 1,9\%$ ).

Полученные в результате исследования данные важны для научного обоснования дифференцированной психологической помощи сотрудникам вуза. Различия в выраженности и проявлениях синдрома эмоционального выгорания у преподавателей и сотрудников вуза, не задействованных в учебном процессе, требуют создания двух, отличных друг от друга, профилактических и психокоррекционных программ.

Особенностью работы с явлениями «выгорания» выступает тот факт, что профилактические мероприятия практически совпадают с коррекционными. При разработке профилактической программы для преподавателей вуза МВД России следует учитывать опыт, накопленный психологами, работающими в системе образования, например работу Е. А. Семеновой [5]. Автор предлагает осуществлять профилактическую деятельность по трем направлениям: информирование, эмоциональная поддержка, повышение значимости педагогической профессии. В большей части предлагаемых мероприятий можно согласиться с автором упомянутой программы. Не все возможно механически перенести на условия высшего учебного заведения, особенно в системе МВД России. Поэтому программа адаптирована с учетом специфики выполняемых функций каждой категории сотрудников, а также с учетом ведущих симптомов в каждой фазе.

Первый этап психопрофилактической работы включает в себя подробное информирование работников обеих групп о синдроме «эмоционального выгорания», его симптомах, социальных и медицинских последствиях. Это делается в рамках служебной подготовки, обеспечивая одно из приоритетных направлений развития органов внутренних дел – морально-психологическую подготовку сотрудников ОВД. Осознание работниками зарождающейся или уже сформированной проблемы «эмоционального выгорания» способствует высокой мотивации обращения за психологической помощью.

Второй этап психопрофилактической работы – индивидуальная или (и) групповая психокоррекционная работа.

Индивидуальное консультирование позволяет более дифференцированно подойти к обсуждаемой проблеме, с учетом выраженности отдельных симптомов. Эта форма обеспечивает также конфиденциальность психологической работы, что импонирует многим сотрудникам. Однако индивидуальное консультирование энергетически затратно для психологов, требует много времени на одного сотрудника.

Групповая работа в виде социально-психологического тренинга – вариант выбора в условиях дефицита времени как со стороны психологов, так и со стороны сотрудников вуза. Кроме того, тренинговая группа, являясь микромоделем социума, дает возможность отработать коммуникативные навыки, получить обратную связь от других участников группы. Первые два-три занятия целесообразно проводить в объединенной группе. Эти занятия посвящены обучению навыкам эмоциональной саморегуляции. В дальнейшем группу делят на две подгруппы: преподавателей (ППС) и сотрудников, не задействованных в учебном процессе, что обусловлено различиями в сформированных и формирующихся фазах «эмоционального выгорания». На последующих трех-четыре занятия в каждой подгруппе необходимо уделить внимание развитию коммуникативных навыков и творческого потенциала. Ранее при исследовании медицинских работников государственной службы здравоохранения было обнаружено, что высокий творческий потенциал отрицательно коррелирует с уровнем «выгорания», т. е. чем выше потенциал, тем ниже уровень «выгорания» [6]. Установлено: чем выше нереализованный внутренний потенциал и меньше креативность, тем сильнее неудовлетворенность качеством своей жизни.

Коммуникативные навыки логично рассматривать через призму копинг-стратегий. Эмоциональное истощение положительно коррелирует с такими моделями поведения, как избегание, манипулятивные и агрессивные действия, которые относятся к неэффективному копингу. Их частое использование не способствует успешному преодолению профессиональных стрессов, что служит одним из факторов нарастания эмоционального истощения [7]. Особенно важно обратить внимание на это в подгруппе преподавателей, так именно у них имеется фаза истощения.

Последующие групповые занятия (три-четыре) реализуются психологами в зависимости от подгруп-

пы. В подгруппе сотрудников, не задействованных в учебном процессе, особенно важно изучить отдельные, ведущие симптомы фаз напряжения и резистенции, выявленные на этапе диагностики (например, симптомы «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей»).

В подгруппе преподавателей с синдромом «эмоционального выгорания» большее значение имеет фаза истощения, хотя и другим фазам необходимо уделить внимание. Рассматривая симптомы истощения как своеобразную эмоциональную защиту, психолог выстраивает работу так, чтобы активировать личностные ресурсы участников группы и научить справляться с профессиональным стрессом.

Социально-психологический тренинг рассчитан на 8–10 занятий, с периодичностью один раз в неделю. Уместно сочетать участие сотрудников в тренинговой группе и их индивидуальное консультирование.

При всей важности и эффективности психокоррекционных мероприятий, проводимых с «выгорающими» сотрудниками, следует помнить, что существенный вклад в психопрофилактику этого синдрома вносят организационная культура и психологический климат в рабочем коллективе. Моральное и материальное поощрение, возможность карьерного роста и повышения квалификации, ряд других мероприятий уменьшают организационный стресс и тем самым служат профилактикой синдрома «эмоционального выгорания».

Таким образом, анализ результатов проведенного исследования показал, что преподавательская деятельность характеризуется повышенным риском развития синдрома «эмоционального выгорания». Было установлено, что у профессорско-преподавательского состава вуза МВД России по сравнению с сотрудниками, не задействованными в учебном процессе, чаще фиксируются такие сформированные фазы синдрома, как истощение, напряжение, резистенция, при этом имеются различия в проявлении отдельных симптомов. Это обуславливает различные подходы к первичной и вторичной психопрофилактике и психокоррекционной работе с «выгорающими» сотрудниками с учетом специфики ведомственного вуза и их занятости в учебном процессе.

1. Мучински П. Психология, профессия, карьера. СПб., 2004. 539 с.

2. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром «выгорания»: диагностика и профилактика. СПб., 2005. 286 с.

3. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. 2001. № 3. С. 1–19.

4. Психология профессионального здоровья : учебное пособие / под ред. проф. Г. С. Никифорова. СПб., 2006. 480 с.

5. Семенова Е. А. Профилактика профессионального выгорания педагогов. URL: [http://www/iro.yar.ru/conferences/metod\\_modern/method2002.html](http://www/iro.yar.ru/conferences/metod_modern/method2002.html) (дата обращения: 20.04.2010).

6. Мучински П. Указ. соч.

7. Там же.

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ У СТУДЕНТОВ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ И НЕ ЗАНИМАЮЩИХСЯ СПОРТОМ

*Н. А. Соболева, В. Р. Гилль, Л. Т. Майорова,  
В. Б. Антипин*

Целью исследования является изучение особенностей агрессии и проявления агрессивности у студентов, занимающихся и не занимающихся спортом, в возрасте 18–22 лет. Для исследования форм агрессии использованы опросник Басса-Дарки и методика Ассингера. В эксперименте приняли участие студенты ОмЮИ, ОМА МВД России, СибГУФК. Полученные данные представляют интерес для тренеров-преподавателей по физической культуре и спорту.

*Ключевые слова:* агрессия, поведение, студенты, спортсмены, не спортсмены, возраст, враждебность, общество.

Рост агрессивных тенденций в молодежной среде отражает одну из острейших социальных проблем. Напряженная, неустойчивая социальная, экономическая, экологическая, идеологическая обстановка, сложившаяся в настоящее время в нашем обществе, обуславливает рост различных отклонений в личностном развитии и поведении подрастающей молодежи. Среди них особенно видны не только прогрессирующая отчужденность, повышенная тревожность, духовная опустошенность, но и цинизм, жестокость, агрессивность молодых людей. Эти проблемы затрагивают общество в целом, вызывают как глубокое беспокойство педагогов, родителей, так и острый научно-практический интерес исследователей. В этой связи актуализируются задачи изучения агрессивности молодых людей студенческого возраста.

Исследований, посвященных этой проблеме в целом в отечественной психологии, проведено недостаточно, отдельные аспекты агрессии и агрессивного поведения привлекли внимание многих авторов, найдя отражение в ряде работ [1–8].

В данном исследовании мы рассматриваем агрессивность как особое личностное, психическое свойство, черту характера. Под агрессией следует понимать какое-либо конкретное физическое, вербальное, поведенческое действие, обычно определенное агрессивностью (личностным свойством) соответствующего субъекта, или ситуационными факторами. Агрессия обычно трактуется как неадекватное, деструктивное поведение по отношению к другим людям, что входит в противоречие с ожидаемыми общепринятыми нормами в обществе. Причем в понятие «агрессия» объединяются различные по форме и результатам акты поведения – от таких, как злые шутки, сплетни, враждебные фантазии, до деструктивных форм поведения [9].

Решение воспитательных задач в процессе профессиональной подготовки студентов является обязательным требованием. Это относится к студентам различных специальностей любого возраста и разных социальных групп. Невыполнение данного требования порождает отстранение от норм общечеловеческой этики, а иногда влечет криминал.

Одним из путей предотвращения этого, по нашему мнению, являются занятия физической культурой и спортом. Потенциальные возможности для формиро-