

Эмоциональное выгорание

Вот и начался новый учебный год, а вместе с ним новые успехи, труды, а также заботы, волнения, попытки найти контакт с беспокойными, недоверчивыми, проверяющими нас на прочность детьми и, наконец, неизбежные конфликты. Конфликты между учителями и учениками в том виде, в каком они существуют в современной школе, имеют разрушительный потенциал. Их результаты — рост эмоциональной напряженности у участников вплоть до взаимной ненависти и вражды, снижение заинтересованности в познании у учеников, уход из школы самостоятельных, способных, но чем-то неудобных учащихся, рост разочарования и недоверия у детей к ценностям, транслируемым взрослым, и др.

Причин увеличения конфликтных ситуаций, падения авторитета учителей, снижения качества школьного образования множество. Есть много оснований рассматривать их в контексте общественных процессов, затрагивающих школу, в виде повсеместного нарушения дисциплины, насилия, употребления учениками психоактивных веществ, перегруженной системы отчетности, низкой заработной платы учителей, отсутствия поддержки со стороны родителей, постоянно меняющихся стандартов обучения, завышенных требований общества к личности учителя и прочих.

Учащиеся следующим образом описывают качества и стратегии учителей, ведущие к конфликту

1. Кричит, обрывает, не выслушивает до конца.
2. Выделяет отдельных учеников.
3. Придиричивый, старается наказать за каждый проступок.
4. Требует безоговорочного подчинения.
5. Относится как к маленьким.
6. Относится неуважительно.

Индивидуальными факторами, объясняющими конфликтность школьной среды, являются эмоциональное напряжение и эмоциональное выгорание учителей. Психологами и социологами хорошо изучены эти явления.

Итак, специфическая реакция организма на рабочий стресс, которая и получила название

"burnout" - "выгорание".

Есть понимание **основных личностных факторов учителя**, влияющих на возникновение эмоционального выгорания, — сниженное чувство собственного достоинства, вытекающие из этого трудоголизм, стремление быть лучше других и острое переживание неудач, ошибок, эмоциональная закрытость, отсутствие тепла в человеческих контактах. Если человек отдает все силы работе, не ощущая потерь, то его мудрый организм начинает тормозить и отключать все расходуемые элементы: эмоциональную устойчивость, внимание, память, ясность мышления, способность к сосредоточению и переключению. Люди, посвящающие себя только работе и склонные к "самосжиганию", воспринимают симптомы "сгорания" как помеху к более интенсивной работе, усугубляют ситуацию до серьезных срывов как в здоровье, так и в психике.

Человек, как электрическая лампочка, под большим напряжением от навалившейся работы (справиться не в состоянии, а отказать не в силах), если не хватает сопротивления душевных ресурсов, вспыхивает на мгновение, а потом постепенно гаснет, черствеет душой.

«Симптомы эмоционального сгорания» Памятка

- Катастрофически не хочется идти на работу (ни сегодня, ни завтра, ни послезавтра)
- «Тошнит» от коллег и начальства, все их недостатки вы видите словно через увеличительное стекло

- Проблемы работы, все недоделки вы уносите с собой в семью и даже в постель
 - По утрам пробуждаетесь неохотно и встречаете новый день без радости
- Проведенные учеными из разных стран исследования показали, что возраст человека, его семейное положение и стаж работы никак не связаны с уровнем эмоционального сгорания. А значит, в группу риска может попасть каждый.

Есть один важный фактор, которому до сих пор не уделено более пристального внимания. Он упоминается в общем списке симптомов эмоционального выгорания. Тем более что **не** многие педагоги осознают его и открыто говорят о нем коллегами. Это влиятельный и в то же время ускользающий фактор — **страх**. Рискну утверждать, что страх — это то эмоциональное состояние, которое учителя испытывают ежедневно.

ЧЕГО ЖЕ БОЯТСЯ УЧИТЕЛЯ?

В ежедневной деятельности учителя страх возникает как ответ на действия угрожающего стимула — разрушения жизненных ценностей, личного и социального благополучия. По данным зарубежных и российских исследователей, а также на основании знакомства с опытом

работы учителя был составлен список **профессиональных страхов учителей**:

- Страх перед жесткими требованиями вышестоящих проверяющих органов и перед результатами проверок в условиях постоянно меняющихся стандартов образования.
- Страх перед требованиями администрации, которые зачастую вынуждены быть жесткими, ведь от количества учеников может зависеть и зарплата учителей, и положение школы.
- Страх не справиться с обязанностями и подвести коллег или услышать их осуждение. Этот вид страха особенно свойствен молодым, малоопытным учителям, а также тем, на кого возлагаются определенные надежды (работа по инновационным программам, апробация новых стандартов и др.).
- Страх перед требованиями родителей и их жалобами в вышестоящие инстанции. Не меньший страх испытывает учитель перед попустительствующим родителем, который вообще не мотивирован на сотрудничество. В таких случаях учителю приходится справляться с проблемами трудного ученика в одиночку.
- Страх перед возможностью не сдержать своих эмоций и отреагировать импульсивно. Одна молодая учительница распрощалась с карьерой учителя после того, как она буквально отпинала ученика, сорвавшего урок и продолжающего свои разрушительные действия во время перемены. Никакие уговоры и сочувствие коллег не помогли ей справиться с ужасом при мысли о возможности сорваться в неконтролируемом гневе еще раз.
- Страх потери рабочего места. Особенно это касается учителей пожилого возраста, а также тех, кто преподает естественно-научные дисциплины, не являющиеся обязательными для поступления в большинство вузов. Потерять рабочее место учитель может, например, при сокращении. Тогда, возможно, встанет вопрос о переходе в другую школу, необходимости приспосабливаться к незнакомому коллективу, новому распределению нагрузки, системе оплаты и других процессах, добавляющих тревоги к и без того сложному учительскому бытию.
- Страхи, связанные с коммерциализацией школьного обучения и причислением образования к сфере услуг. Эти изменения вызывают страх еще большего падения престижа профессии учителя,

снижения уровня уважения учеников к учителям, особенно в современной ситуации утраты

нравственных ориентиров в обществе. Учителя боятся возможности стать «рабом, ведущим ребенка в школу», обращаясь к этимологии древнегреческого слова «педагог».

- Страх, связанный с широким распространением идей гуманистической психологии, представляющих ученика в качестве субъекта учебно-воспитательного процесса, наделенного большей свободой, чем при традиционном обучении. И это опять страх показаться недостаточно компетентным специалистом в глазах учеников, уронить свой авторитет, потерять уважение на том уроке подростков.

Учителя не только испытывают страх перед конкретными явлениями, но и склонны переживать повышенную тревожность. Согласно разным исследованиям повышенной тревожности подвержены от 87 до 95% педагогов. Тревожность обычно связана с ожиданием неудач в социальном взаимодействии. Человек, у которого повышена тревожность, намного чаще и сильнее реагирует страхом даже на нейтральные ситуации. Каким образом страх, испытываемый учителями, становится причиной школьных конфликтов?

Термин angst (нем. «страх», «тревога») восходит к латинскому понятию angustus — «сжатый», которое, в свою очередь, берет свое начало от angere — «причинять боль схватками», «душить». В клинической психологии есть термин «состояние тоннельного мышления», (слайдб) в нем находится человек, испытывающий страх. Его мироощущение сужено до рамок содержания переживаемой проблемы. Он словно сжат в тесном русле мыслей, образов, эмоций, идей, связанных с ситуацией, вызывающей страх.

Теперь представим, что учитель — это человек, ежедневно несущий в себе груз тревоги и страха, ощущающий себя «сжатым» многочисленными и многоплановыми требованиями школьной реальности, а также профессиональных и личных мотивов. Страх оказывает влияние на весь организм, усиливает пульс и сердцебиение, в результате чего повышается давление (в некоторых случаях наоборот — понижается), усиливает потоотделение, вызывает сухость во рту, меняет тембр голоса и состав крови: выделяет гормоны, в том числе адреналин, который в мышцах перерабатывается в энергию действия — защититься от опасности или убежать.

Если педагог не справляется с этим, он становится менее терпимым, менее заботящимся, менее склонным вникать в трудности детей, раздражительным, агрессивным и деструктивным. Его «тоннельное мышление» диктует только те пути, которые связаны с обороной и выживанием. Учителя, защищаясь от опасности, склонны решать учебные и межличностные проблемы с учениками методом понукания, крика и других жестких мер. Возникновение и закрепление привычных состояний страха связано с **нашим детским опытом**, актуализирующимся в условиях социальных институтов. Показать себя беспомощным, слабым ребенком в глазах учеников, коллег, собственных детей — вот то, чего боятся многие люди, не только педагоги. И именно этот страх является причиной разрушительных конфликтов между учителями и учениками.

Другая закономерность, обуславливающая присутствие страха в жизни учителей, — повсеместное и повседневное подавление ими своих эмоций. Имидж учителя, сформированный требованиями общества, не оставляет места для большинства чувств. Учитель должен быть профессионалом, любить детей, видеть в них личность, подавать пример терпения, интереса к миру и людям и проч. Так и хочется продолжить чем-нибудь вроде «мудрая улыбка Будды не должна сходить с его лица».

Учитель постоянно в движении между уроками, переменами, общественной работой, классным руководством, отчетностью, к которой добавились электронная, совещаниями, собраниями, пятиминутками, дежурствами и пр.

Двигаясь в ускоренном темпе в социально насыщенной среде, учитель сталкивается с множеством ситуаций, вызывающих раздражение, досаду, гнев, возмущение, грусть, печаль, радость, удивление, зависть, неудовольствие, обиду, приниженность, вину, растерянность, уязвленность, воодушевление, ликование, озарение, сопереживание и другие эмоции, чувства, состояния.

К сожалению, у учителей нет ни времени, ни навыков правильного обращения с повседневными эмоциями. Большинство эмоций подавляется, оставаясь незамеченными своим хозяином.

Но эмоциональная энергия не может исчезнуть просто так. Неотреагированные, непрочувствованные, обойденные вниманием эмоции и состояния могут трансформироваться в тревогу и страх.

Этот синдром включает в себя три основные составляющие:

- эмоциональную истощенность,
- деперсонализацию (цинизм)
- редукцию профессиональных достижений

● **Эмоциональная истощенность.** При выгорании появляется чувство постоянной усталости, нежелание ходить на работу. Возникают ощущения беспомощности, безнадежности, снижение работоспособности, отсутствие положительных эмоций.

● **Деперсонализация.** Появляется циничное отношение к своей трудовой деятельности, отсутствует эмоциональная включенность в работу, возникает негативное отношение к детям и их проблемам. Педагог дистанцируется от детей, ожидает от них плохого поведения, не верит в сильные стороны воспитанников. Появляется нежелание общаться с коллегами, игнорируются просьбы руководства.

● **Редукция профессиональной деятельности.** В этот момент психолог начинает ощущать свою профессиональную некомпетентность, осознает неуспехи в работе, не дорожит полученными результатами.

Проблема эмоционального выгорания не новая. Большое количество занятий и тренингов разработано по этой теме, написано много книг и пособий. В связи с этим поговорим о том, как помочь себе любимому и не дать эмоционально сгореть на работе.

Индивидуальная и конкретная помощь себе в этом случае наилучший способ профилактики и первой стадии борьбы с негативным эмоциональным фоном. В такой ситуации очень актуально звучит лозунг: «Помоги себе сам».

Чтобы предпринять какие-либо действия, сначала надо выяснить, в каком эмоциональном состоянии вы находитесь. Свое эмоциональное состояние можно осознать с помощью небольшого опросника.

Конечно, в серьезных случаях необходима помощь, но при отсутствии времени, постоянной занятости обратиться к специалисту нет возможности. Поэтому предлагаю вашему вниманию некоторые приемы, которые могут улучшить ваше эмоциональное состояние. Если вы понимаете, что начинаете эмоционально «гореть», необходимо пополнить запас внутренних и внешних ресурсов.

Известны четыре уровня **личностных ресурсов**, способствующих улучшению эмоционального состояния.

● **Физиологический уровень является базовым.** На этом уровне важно постоянно поддерживать организм в работоспособном состоянии. Занятие спортом, походы в бассейн, на танцы, прогулки на свежем воздухе не только улучшают физиологическое состояние организма, но и положительно влияют на эмоциональное состояние. Найдите время для одного из этих занятий и уделяйте ему час–два каждый день. При этом необязательно сразу же бежать записываться в фитнес-центр, можно просто гулять на

свежем воздухе. Например, каждый день проходить какое-то расстояние до работы. Вспомните, что когда-то вы очень хотели научиться танцевать, сейчас как раз можно это освоить.

Важно вкусно и правильно питаться. Составьте себе разнообразный рацион на неделю, при этом постарайтесь использовать различные продукты, богатые витаминами. Попробуйте сделать так, чтобы каждый прием пищи отличался от другого, чтобы каждый раз была какая-то новая закуска или блюдо. Один из важных способов борьбы с эмоциональным выгоранием — это умение правильно взаимодействовать с самим собой, или саморегуляция.

Здесь хорошо помогают элементы релаксационных упражнений (техника напряжения и расслабления), а также телесно-ориентированные техники. Например, каждое утро можно начинать с «гимнастики мозга» или самомассажа.

В случае напряжения можно выполнять упражнения на релаксацию. Предлагаю выполнить упражнение **Полёт**.

Инструкция. Сядьте удобно, расслабьтесь. Закройте глаза и слушайте мой голос. Представьте себе, что вы находитесь на зеленой полянке. Над вами голубое небо и теплое солнце. Вам приятно любоваться этой красотой и вдыхать ароматы летней травы. Вы чувствуете себя легко и комфортно. Представьте, что вы — большая красивая птица. Вы поднимаетесь высоко в небо и парите среди воздушных белых облаков. Вы летите все дальше и дальше. Теплый ветерок обдувает ваши крылья. Движения крыльев легки и грациозны. Наслаждайтесь ощущением свободного и плавного полета в воздухе. А теперь, медленно взмахивая крыльями, приближайтесь к земле. Постарайтесь сохранить в себе те приятные ощущения, которые вы получили во время полета.

Упражнение подходит к концу. На счет «три» открывайте глаза.

Каждый вечер можно использовать ритуал расслабления.

— Займите удобное для себя положение. Обратите свой мысленный взор внутрь себя.

Почувствуйте, как расслабляется ваше тело, каждая ваша клеточка. Дыхание становится размеренным. И вы наполняетесь приятным чувством покоя и комфорта.

Теперь представьте себе то время года, которое для вас является самым приятным. Может быть, ваше воображение нарисует теплый летний денек, может, золотую осень, тихо падающий снег, а может быть, первые весенние цветы...

● Далее следует работа на психологическом уровне.

Он включает в себя три подуровня:

а) Эмоционально-волевой.

Осознание и принятие своих чувств и эмоций, которые возникают при мысли о работе. Осознание их, а не вытеснение позволяет адекватно реагировать на сложившуюся ситуацию.

Подумайте над тем, что вы чувствуете, когда думаете о профессиональной деятельности? Быть может в последнее время вас что-то тревожит? Или вы уверены и спокойны?

Выберите наиболее предпочитаемый в данный момент цвет ... этот цвет отражает ваше самочувствие и настроение (синий, фиолетовый, зеленый, красный, коричневый, желтый, серый, черный).

Значение предложенных для выбора цветов.

Синий цвет — спокойствие, удовлетворенность, умение сопереживать, доверие, преданность.

Фиолетовый — тревожность, страх, огорчения.

Зеленый — уверенность, настойчивость, упрямство, потребность в самоуважении.

Красный — агрессивность, возбуждение, стремление к успеху, желание властвовать и действовать, добиваясь успеха.

Коричневый — цвет покоя и стабильности, необходимость в домашнем уюте.

Желтый — активность, веселость, стремление к общению, ожидание счастья.

Серый — тревожность и негативное состояние.

Черный — защищенность, скрытость, желание уйти в свой внутренний мир.

Если положительных моментов намного больше, то можно искренне порадоваться за себя и с радостью продолжать работу. Если же больше негативных эмоций, необходимо понять причины негативных эмоций, осмыслить их.

Б) (когнитивный уровень) Важен поиск первопричин сложившейся ситуации. На этом этапе можно рационально перестроить свое отношение к ситуации на основе осознания первопричин происходящего. Возьмите одну из негативных эмоций, которые вызывает у вас работа, и проанализируйте, почему она возникает. Она же появляются не просто так. Затем проработайте каждую из отрицательных эмоциональных реакций. Осмыслите, из-за чего они появляются в вашей жизни.

в) Следующий подуровень — поведенческий (деятельностный). Наша активность и гибкость поведения, возможность перестройки деятельности, корректирование стратегий и планов позволят избежать появления новых негативных эмоций.

Подумайте, как избежать повторения негативного события. Какие шаги надо предпринять, чтобы больше не получать негативных эмоций на работе.

● **Социальный уровень:** выполнение различных социальных ролей.

Вспомните о том, что, помимо профессиональной роли, у вас есть большое количество разнообразных социальных ролей, которые могут приносить удовольствие и удовлетворение. Задумайтесь о том, как на ваше состояние влияют люди, с которыми вы регулярно общаетесь.

Упражнение «Четыре квадрата»

Оборудование: лист, разделенный на четыре квадрата.

Инструкция. В квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можете назвать качества одним словом, например «ответственная», «инициативная». А можете описать их несколькими словами, например: «всегда довожу начатое до конца».

Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваших качеств, которые вам не нравятся, то есть высчитаете их негативными. Вы можете писать совершенно искренне — если захотите, их никто не прочтает.

Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали положительными. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому вы нравитесь всё. Запишите переформулированные качества в квадрат 2.

Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрат 4.

А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4 и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2 и посмотрите на квадраты 3 и 4.

Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться. А теперь взгляните на свой лист в целом. Ведь на самом деле вы описали одни и те же качества. Это все вы.

Только с двух точек зрения: друга и врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я».

Получается, что это мы сами выбираем, как к себе относиться! Мы можем относиться к себе(слайд13)

как к врагу, испытывать страх от своей незначительности и никчемности, и тогда невольно станем

вести себя в соответствии со своим самоотношением. Мало того, это самоотношение всегда безошибочно чувствуют другие люди и, к сожалению, часто начинают относиться к нам так же, даже если у них нет для этого объективных оснований.

А можно относиться к себе с уважением и любовью. Человек, который умеет относиться к себе хорошо, становится уверенным в себе. Позитивное мировосприятие базируется на позитивном образе Я.

- Духовный уровень.

Важную роль в нашей жизни играет такое понятие, как надежда. Мы надеемся на лучшее несмотря ни на что, не отчаиваемся, если то, чего ожидали, не произошло. Вера — это убежденность в каком либо знании или возможностях. Очень важно во что-то верить. Это дает жизненные силы.

- Социально-психологический уровень. К внешним ресурсам можно отнести сферы профессиональной деятельности, семейной жизни и свободного времени. Пожалуй, один из самых важных среди социально-психологических факторов, рассматриваемых в контексте выгорания - социально-психологические взаимоотношения в организации, как по вертикали, так и по горизонтали. Решающую роль в этом играет социальная поддержка со стороны коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также других лиц (семьи, друзей и т.д.) Если вы чувствуете эмоциональные проблемы в профессиональной деятельности, поищите поддержку у коллег. Возможность поделиться своими переживаниями, мыслями, чувствами — важнейшая составляющая профилактики выгорания.

Конечно, самую мощную поддержку можно получить в семье. Близкие люди, которые всегда рядом, понимают вас и безгранично уважают то, что вы делаете.

Приведенные исследования подчеркивают важность такого фактора, как обратная связь, отсутствие которой соотносится со всеми тремя компонентами выгорания, приводя к повышению уровня эмоционального истощения и деперсонализации, снижая профессиональную самооценку.

Важный фактор - стимулирование работников; эта проблема рассматривалась в русле категории вознаграждения работников за их труд, - материальном и моральном, в виде одобрения со стороны администрации и благодарности реципиентов. Практически все исследователи отмечают, что недостаточное вознаграждение (денежное и моральное) (слайд 143) или его отсутствие способствуют возникновению выгорания. При этом некоторые исследователи отмечают, что для работников в предотвращении выгорания важно не абсолютное количество вознаграждения, а его соотношение с собственным затраченным трудом и трудом своих коллег, что в данном контексте обозначается как справедливость. Есть работы, показывающие, что дополнительное вознаграждение за выполнение определенной работы повышает чувство профессиональной эффективности, в то время как наказание приводит к развитию деперсонализации.

Большое внимание стоит уделить тому, как проводится свободное время. Правильная организация свободного времени, хобби или занятие по интересам способствуют улучшению эмоционального состояния.

Задумайтесь над тем, что вам хочется делать в жизни больше всего и от чего вы получаете истинное удовольствие. Посвятите этой деятельности пару часов в день. Сейчас настало время воплощать свои мечты и посвящать личное время только себе и своему любимому делу.

Мы можем сами помочь себе выбраться из эмоциональной ямы. Изменив какие-то детали своей жизни, мы изменим свое эмоциональное состояние, что, несомненно, скажется и на профессиональной деятельности.