

данные доказывают необходимость дальнейшего изучения индивидуально-психологических характеристик носителей толерантных/нетолерантных установок, результаты которых могут выступить основанием для организации целенаправленной воспитательной работы в учреждении образования.

**О. В. ЧУМАКОВА**

Беларусь, Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина

### **СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: СПЕЦИФИКА И ПРОФИЛАКТИКА**

Многогранные симптомы синдрома эмоционального выгорания включают психопатологические, психосоматические, соматические проявления и особенности социальной адаптации.

Психопатологические проявления включают хроническую усталость, потерю энергии, проблемы с памятью и вниманием (неточность, дезорганизация), отсутствие мотивации и личностные изменения (снижение интереса, цинизм, агрессивность).

Соматическими симптомами синдрома эмоционального выгорания являются головная боль, диарея, раздраженный желудок, тахикардия, аритмия, повышенное кровяное давление, частые простуды. При синдроме выгорания возможно обострение хронических заболеваний, таких как бронхиальная астма, дерматит, псориаз и др.

Синдром эмоционального выгорания оказывает негативное влияние на семейную и личную жизнь. После сильной эмоциональной вовлеченности в профессиональную деятельность люди с синдромом выгорания стремятся к замкнутости и уединению, даже от друзей и семьи.

Признаки психологической дисфункции, наблюдаемые при синдроме эмоционального выгорания, включают: потерю ясности ума, трудности с концентрацией внимания, важные вещи постоянно забываются или теряются; ухудшение кратковременной памяти; постоянные опоздания, несмотря на большие усилия прийти вовремя; увеличение количества ошибок и оговорок; рост недопонимания на работе и дома; несчастные случаи и связанные с ними ситуации.

Факторы риска ишемической болезни сердца (т. е. общий холестерин, липопротеины низкой плотности, глюкоза, триглицериды, мочевая кислота и электрокардиографические изменения) повышаются.

Социальными последствиями синдрома эмоционального выгорания являются: ухудшение качества выполнения работы, потеря творческих

подходов к решению проблем, увеличение количества конфликтов на работе и дома, учащаются прогулы, люди начинают менять работу и профессию. Увеличивается количество профессиональных ошибок.

Синдром эмоционального выгорания характеризуется пятью основными группами симптомов, среди которых:

1) физические симптомы (усталость, физическое истощение, утомляемость, нарушения сна и специфические соматические проблемы);

2) эмоциональные симптомы (раздражительность, беспокойство, депрессия, чувство вины, чувство безнадежности);

3) поведенческие симптомы (агрессивность, бесчувственность, пессимизм, цинизм, злоупотребление психоактивными веществами);

4) симптомы, связанные с работой (прогулы, низкое качество работы, опоздания, злоупотребление перерывами);

5) симптомы в межличностных отношениях (формализация отношений, дегуманизация).

Основной причиной синдрома эмоционального выгорания является психологическая перегрузка, т. е. ситуации, когда потребности не соответствуют имеющимся ресурсам в течение длительного периода времени, что приводит к состоянию дисбаланса.

В литературе выделяют три фактора, которые являются основополагающими в развитии синдрома эмоционального выгорания: личностный, ролевой (профессиональный) и организационный. Все факторы делятся на внутренние и внешние. Внешние – это организационные факторы, а внутренние – личные и профессиональные (ролевые) факторы.

Организационные факторы синдрома эмоционального выгорания вызваны тем, что работа занимает слишком много времени, но не оценивается должным образом, а также имеет сложное содержание, требующее высокой подготовки и производительности. Организационные факторы также могут проявляться в отсутствии карьерного роста, самостоятельности и контроля со стороны руководства.

Основными компонентами организационных факторов в профессиональной деятельности могут быть: условия труда (временные параметры и рабочая нагрузка); содержание работы (количественные и качественные аспекты работы, частота и глубина контактов с людьми); социально-психологические факторы (вертикальные и горизонтальные отношения в организации). Люди, занимающие управленческие, руководящие должности, более подвержены синдрому эмоционального выгорания из-за повышенной ответственности. Чем выше статус, тем выше ожидания от окружения, подчиненных, коллег и других людей.

Профессиональные (ролевые) факторы могут включать проблемы, возникающие из-за различий в сложившемся профессиональном типе

(ориентация на отношения; власть и организация процесса; материальные выгоды и результаты), потерю интереса к работе в связи с полным освоением порученной работы (работник «перерос» свою работу), избегание разрешения конфликтов.

В качестве личностных факторов выступают и особенности характера. Эмоциональное выгорание возникает намного быстрее у тех, кто менее восприимчив и более эмоционально сдержан. Желание избежать профессиональной неудачи, страх отказа, перфекционизм, трудоголизм также приводят к синдрому эмоционального выгорания.

К личностным факторам синдрома эмоционального выгорания также относятся различные моральные провалы и дезориентация личности. Моральный дефект характеризуется неспособностью использовать различные моральные категории во взаимодействии с коллегами (честность, порядочность, уважение прав и достоинства другого человека). Несоответствие между личностью, ее способностью справляться со стрессом и предъявляемыми к ней требованиями является основным фактором в развитии синдрома эмоционального выгорания.

Среди личностных факторов, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания, наиболее важными являются следующие: высокая личностная тревожность, низкая самооценка и склонность к чувству вины, выраженная эмоциональная нестабильность, пассивный, избегающий уход от конфликта.

В психокоррекции синдрома эмоционального выгорания основной и самой важной задачей является восстановление этической гармонии работника с окружающим миром, осознание последствий своей работы и принятие ответственности за нее, признание ее социальной значимости. Необходимо вызвать в ролевом взаимодействии процесс переоценки целей, приоритетов и места в мире. Выявление положительных эмоций и утверждение их места в своем мировоззрении. Составьте так называемую карту стресса. Инсценировка «стрессовой карты» профессиональной деятельности, ролевые игры, имитационные игры, моделирование ситуаций. Если ожидания соответствуют реальной ситуации, ситуация становится более предсказуемой и управляемой.

Одной из широко используемых ролевых ориентаций является ситуационная моделирующая игра, которая учит справляться с ситуацией трудности на работе. Благодаря технике ролевой игры можно диагностировать, что необходимо, и разработать стратегию последующих мер: создание и поддержание «здоровой рабочей среды» (управление временем, коммуникативные привычки руководителей); соответствующие мотивационные и корректирующие дисциплинарные меры (похвала, поощрение).

Личностно ориентированные меры по профилактике синдрома эмоционального выгорания также должны учитываться: диагностика способностей перед подготовкой к профессии; организация специальных проектов и мероприятий по работе с группами риска.

#### Список использованной литературы

1. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Энергия, 1996. – 469 с.
2. Овдей, С. В. Феномен профессионального «выгорания»: источники возникновения, диагностика, профилактика / С. В. Овдей // Соц. работа. – 2010. – № 6. – С. 38–41.
3. Робертс, Г. А. Профилактика выгорания / Г. А. Робертс // Обзор соврем. психиатрии. – 1998. – № 1. – С. 39–46.
4. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психол. журн. – 2002. – № 3. – С. 85–95.
5. Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская // Мед. новости. – 2002. – № 7. – С. 3–9.

**Е. П. ШЕВЧУК**

Беларусь, Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина

#### ГУМАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ РЕАЛИЗАЦИИ ИНТЕРАКТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Гуманизация как переход образовательных систем к функционированию на основе гуманистических ценностей является актуальной проблемой педагогической науки и практики. В социальном плане под понятием «гуманизация» понимается процесс приобщения к общечеловеческим ценностям, развития и приобретения системой определенных черт, приводящих к кардинальному изменению социокультурной среды – изменению отношения человека к человеку и характера взаимодействия между людьми при условии добровольного свободного выбора позиции и стиля поведения. Сущность понятия «гуманизация» в педагогических исследованиях сохраняет ряд основных, инвариативных признаков: это процесс, переход к гуманистическим ценностям, признание самоценности человека и создание условий для саморазвития.

Французский поэт А. Ламартин утверждал, что доминирующая роль в образовании должна принадлежать гуманитарным дисциплинам как основным носителям нравственных ценностей. «Если бы мы оказались внезапно отделены от естественно-научных знаний, материальный мир сохра-