

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі
Министерство образования и науки Республики Казахстан

Ы. Алтынсарин атындағы Ұлттық білім академиясы
Национальная академия образования имени И. Алтынсарина



**ПЕДАГОГТИҢ КӘСІБИ «ҚАЖУЫНЫҢ» АЛДЫН АЛУ –
ӘДІСКЕРДІҢ МАҢЫЗДЫ МІНДЕТІ БОЙЫНША
ҰСЫНЫМДАР**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ» ПЕДАГОГА
КАК ВАЖНАЯ ЗАДАЧА МЕТОДИСТА**

Нұр-Сұлтан
2020

Ы. Алтынсарин атындағы Ұлттық білім академиясы Ғылыми кеңесінің шешімімен баспаға ұсынылды (2020 жылғы 16 қыргүйектегі № 7 хаттамасы)

Рекомендовано к изданию решением Ученого совета Национальной академии образования им. И. Алтынсарина (протокол № 7 от 16 сентября 2020 года)

Педагогтің кәсіби «қажуының» алдын алу – әдіскердің маңызды міндеті бойынша ұсынымдар. Әдістемелік ұсынымдар. – Нұр-Сұлтан: Ы.Алтынсарин атындағы Ұлттық білім академиясы, 2020. – 136 б.

Рекомендации по профилактике профессионального «выгорания» педагога как важная задача методиста. Методические рекомендации. – Нур-Султан: НАО имени И.Алтынсарина, 2020. – 136 с.

Педагогтың кәсіби қажуы және оның алдын алу қазіргі уақыттағы маңызды мәселелердің бірі болып табылады. Ұсынылып отырған әдістемелік құралда осы мәселе туралы ғылыми зерттеулерге жасалған талдау мен педагогтардың кәсіби қажуы деңгейін анықтау үшін жүргізілген мониторинг нәтижелері баяндалады, сондай-ақ, педагогтың кәсіби қажуының алдын-алу бойынша әдістемелік ұсынымдар берілген.

Әдістемелік ұсынымдар әдіскерлерге, білім беру ұйымдарының жектекшілеріне, мектеп психологтарына және жалпы педагогтар қауымына арналған.

Проблема профессионального выгорания является особо актуальной на настоящий момент. Данное методическое пособие включает в себя результаты мониторинга уровня профессионального выгорания педагогов, а также методические рекомендации, направленные на предотвращение развития данного синдрома у педагогов.

Методические рекомендации адресованы методистам, руководителям организаций образования, педагогам, школьным психологам.

© Ы.Алтынсарин атындағы
Ұлттық білім академиясы, 2020.
© Национальная академия
образования им. И.Алтынсарина, 2020

Кіріспе

Соңғы жылдары эмоционалды күйзеліс синдромына деген қызығушылық күрт өсті. Бұл мәселеге деген қызығушылықты ғалымдар ғана емес сондай-ақ, практик педагогтердің өздері де танытты. Аталған құбылыста кәсіби қажу байқалмай басталады және бастапқы кезеңде ұйым үшін ешқандай қиындық туғызбай, нәтижесінде өте қиынға соғуы мүмкіндігін аңғартады.

Берілген әдістемелік құралдың мақсаты мен бағытын түсіну үшін біз негізгі ұғымдардың ең көп кездесетін: кәсіби қажу мен эмоционалды құлдыраудың анықтамаларын ұсынамыз.

Кәсіби «қажу» – бұл адамның жұмыста алынған психофизиологиялық және мінез-құлық компоненттерін қамтитын стресске жағымсыз реакциясы.

Эмоционалды «құлдырау» – бұл таңдалған психотерапиялық әсерлерге жауап ретінде эмоцияларды толық немесе эмоцияның ішінара болмауы түрінде адамның жасаған психологиялық қорғау механизмі. Эмоционалды «құлдырау» дегеніміз – бұл эмоционалды мінез-құлықтың қалыптасқан стереотипі, ол адамға энергия ресурстарын мөлшерлеуге және үнемді пайдалануға мүмкіндік береді.

Жоғарыда келтірілген анықтамалардан көріп отырғанымыздай, бірінші тұжырымдама әлеуметтік проблемаға қатысты болса, екіншісі психологиялық жоспар проблемаларына көбірек жататындығын байқаймыз. Алайда, бұл екі ұғым қатар жүреді және кейде бір-бірінің синонимі бола алатындығы да белгілі.

Берілген жұмыстың өзектілігі, ең алдымен, әлеуметтік сала қызметкерлерінің, яғни «адам – адам» сияқты мамандықтар тобында жұмыс істейтін адамдардың кәсіби «қажуын» аңғарту.

Зерттеушілер (С. Maslach) әлеуметтік қызметкерлер бұл симптомды жұмыс басталғаннан 2-4 жыл өткеннен кейін сезіне бастайтынын көрсетеді. Жас шамасы бойынша жастардың қажу үрдісі көбінесе олардың үміттеріне сәйкес келмейтін нақты шындыққа тап болған кездегі эмоционалды күйзеліспен түсіндіріледі [1].

Бұл әсіресе мұғалімдерге қатысты. Сонымен, педагогтік психология саласындағы маман Л.М.Митина 90-жылдардың басында мұғалімдердің әлеуметтік бейімделу деңгейінің көрсеткіштері көптеген басқа мамандықтардың өкілдеріне қарағанда төмен екенін анықтады. Нәтижесінде мұғалімдер көбінесе өзінің айналасындағылармен (әртүрлі себептермен) қақтығысады. Педагогтердегі ден қоюдың белсенді нысандарының пайда болу жиілігі (және, ең алдымен, агрессия) орта есеппен астеникалық сипаттағы реакциялардан (депрессиядан) едәуір асатындығын айтқан [2].

Мұғалімінің теріс көзқарастарынан байқататыны ұстамдылық, дөрекілік, өз қабілеттеріне сенімсіздік, мазасыздық сияқты жеке қасиеттерді қалыптастыру мүмкіндігін атауға болады. Бұл санатқа негізінен мектепте көп жылдық тәжірибесі бар мұғалімдерді жатқызуға болады деп келсек, бірақ қазіргі уақытта 10-15 жылдық тәжірибесі бар мұғалімдер, тіпті жас, жаңадан жұмысқа қабылданған мұғалімдердің де барлығы алаңдатады. Сонымен қатар, зерттеуде көрсетілгендей, 20 жылдан астам тәжірибесі бар мұғалімдер

эмоционалды тұрақтылықтың барлық көрсеткіштерінің күрт төмендеуімен сипатталады. Яғни, мектепте 20 жыл жұмыс істегеннен кейін мұғалімдердің басым көпшілігінде «эмоционалды қажу» пайда болады. Н.А.Аминовтың мәліметтері бойынша, жоғары санатты мұғалімдер арасында 53%-ы «қажыған» екен, сондай-ақ, 40 жасында дейін барлық (!) мұғалім «эмоционалды күйзелетіндігін» айтқан. И.В.Вачковтың зерттеулерінде де бұл өкінішті статистика ішінара расталады. Яғни: 42 жастан асқан мұғалімдер арасында әлеуметтік бейімделу көрсеткіштерінің күрт төмендеуі орын алатындығы айтылған [3].

Сонымен қатар, тіпті жаңадан жұмысқа қабылданған мұғалімдердің де әлеуметтік бейімделу деңгейі неврозбен ауыратын науқастарға қарағанда төмен екен. Сондай-ақ, мұғалім мамандығы альтруистік типтегі мамандықтардың бірі болып табылып, бұл құлдырау ықтималдығын арттыруы мүмкін.

Сондықтан денсаулық пен өмірлік белсенділікті сақтай отырып, кәсіби жұмыстың тиімділігін арттыру қажеттілігіне байланысты мұғалімдер арасында эмоционалды күйзелістің ерекшеліктерін зерттеу өзекті болып көрінеді. Осы мақсатта біз мектеп мұғалімдерінің эмоционалды және кәсіби қажу ерекшеліктерін анықтауға ниеттіміз. Педагогтердің кәсіби қажуының факторлары, симптомдары мен салдарлары қарастырылатын теориялық бөлімнен басқа, жұмыста Академия жүргізген онлайн-мониторинг нәтижелері егжей-тегжейлі қамтылған және педагогтердің (білім беру ұйымдарының басшылары және педагогтердің өздері үшін) кәсіби қажудың алдын алу бойынша әдістемелік ұсынымдары беріледі.

1 Психологиялық-педагогикалық ғылым мен практикадағы мұғалімдердің «кәсіби қажуы» туралы мәселелер

Кәсіби қажу мәселесі соңғы отыз жыл ішінде әртүрлі салалардағы ғалымдардың зерттеу тақырыбына айналды. Бұл психологиялық құбылыс мәселесінің тарихы АҚШ-та пайда болғанын көрсетеді. Американдық ғылыми зерттеуде қажуды екі кезеңге бөліп қарайды.

Бірінші кезең – ХХ ғасырдың 70 жылдары «іздену» кезеңі деп қарастырылады. Бұнда ғалымдар қажудың табиғатын және оның ғылыми анықтамасы мәселесін зерттеді. Зерттеу нысаны «көмекші мамандықтар» деп аталатын мамандар – дәрігерлер, психологтер, психиатрлар, құқық қорғау органдарының қызметкерлері, діни қызметкерлер мен мұғалімдер болды. Қажу мәселелері осы кезеңде – психиатриялық және әлеуметтік-психологиялық болып екі бағытта зерттелді. Бұл бірінші бағыттың өкілі – психиатриялық (немесе клиникалық) – Х.Дж. Фрайденберг 1974 жылы «burn-out» ұғымын енгізді. Ол кәсіби көмек көрсету кезінде эмоционалды жүктелген атмосферада клиенттермен, пациенттермен қарқынды және тығыз қарым-қатынаста болатын сау адамдардың психологиялық жағдайының сипаттамаларын зерттеді. Сондықтан қажу белгілері психиатриялық зерттеу тақырыбы болды.

«Іздену» кезеңінде қажуды зерттеумен байланысты екінші бағыт әлеуметтік-психологиялық болды. Бұл бағыттағы «қажу» тұжырымдамасын К.Маслач және оның әріптестері тұжырымдады. Бұл тұжырымдаманың мәні қажып қалудың үш асимптоматикалық құрылымы бар деген тұжырым жасады [4].

Сонымен, бірінші кезеңде қажудың сапалы жағы зерттелді. Сондай-ақ, ғалымдар негізінен сұхбат, нақты жағдайларды талдау және бақылау әдістерін қолданды. Қажуды зерттеудегі мұндай тәжірибеге бағытталған бағыт ХХ ғасырдың 70-ші жылдарында АҚШ-тағы қызмет көрсету саласының дамуымен байланысты әлеуметтік, экономикалық, тарихи және мәдени факторлармен анықталды.

Екінші кезең ХХ ғасырдың 80-ші жылдары басталды. Содан кейін басты назар қажып қалуды бағалауға бағытталды. Сауалнамалар алынып, индустриалды – ұйымдастырушылық психология аясында зерттеу әдістемесі жасалды. 1981 жылы К.Маслач қажуды өлшеуге арналған МВІ құралын жариялады [4].

Бұл кезеңде қажып қалу еңбекке қанағаттану, ұйымдастырушылық мәдениет және кадрлардың ауысуы ұғымдарымен байланысты еңбек стрессінің бір түрі ретінде түсініле бастады. Индустриалды-ұйымдастырушылық тәсіл клиникалық және психологиялық бағыттарды біріктірді.

1990 жылдардың ортасынан бастап американдық психологиядағы қажу синдромын зерттеу сапалы жаңа деңгейге көтерілді. Ол – факторлардан басқа, басқа аспектілерді зерттеу тақырыбы болды:

- қажып қалу тек әлеуметтік кәсіптердің кең ауқымында ғана емес, сонымен қатар кеңсе қызметкерлері, әскери қызметкерлер, менеджерлер,

сондай-ақ «әлеуметтік емес саладағы» (бағдарламашылар, ұшқыштар және т.б.) кәсіп өкілдері арасында зерттеле бастады;

- қажуды зерттеу әзірленген әдіснамаға негізделген. К.Маслач ұйымдастырушылық факторлардың 6 тобының әсерінен дамиды жұмыстағы созылмалы стресстің нәтижесі ретінде қажып қалуды тұжырымдады. Онда: «жұмыс жүктемесі», «қызметкердің бақылауы мен дербестігі», «сыйақыны қабылдау», «қызметкердің іс-әрекеттерімен және әріптестерімен психологиялық үйлесімділігі», «әділеттілікті қабылдау» және «қызметкер құндылықтарының ұйымның жарияланған/жасырын құндылықтарымен сәйкес келуі» [5];

- психодиагностикалық құралдар жиынтығы байытылды, яғни психологтер қажуды бірнеше сынақтармен: MBI, SBS және Tedium Scale өлшейді [6]. Қажудың деңгейін өлшеуге арналған ең көп таралған тест – бұл MBI болса, қалғандары оның негізінде жасалған. Алайда, MBI сауалнамасын көптеген сарапшылар қажып қалудың ситуациялық факторларына қарағанда жеке қасиеттер мен көзқарастарды жиі өлшейтіні үшін сынға алады;

- қажып қалудың кросс-мәдени зерттеулері жүргізілуде, мысалы, бес кәсіби топтың (білім беру, әлеуметтік қызмет, медицина, психиатрия және түрме) салыстырмалы зерттеулерінің нәтижелері АҚШ пен Голландия мамандарының қажып қалуының ұқсас профильдерін көрсетті;

- американдық психологтердің зерттеу тақырыбы антипод қажу болды, ол К. Маслач «қатысу» ұғымын алға тартты;

- қажып қалу синдромы оны түсіндіру шекарасын кеңейтеді және экзистенциалды құбылыс мәртебесін алып, басқаша айтқанда, адам басқа адамдармен кәсіби қарым-қатынастың эмоционалды немесе танымдық қиын жағдайларында ұзақ мерзімді психикалық стресстің салдарынан психикалық шығындардың күрделі белгілерін сезінеді, нәтижесінде психикалық және физикалық проблемалар туындайды, еңбек белсенділігі мен жұмыс қабілеттілігі төмендейді немесе тіпті жоғалады, өмір сапасына қанағаттану жоғалады. В.Е.Орел былай деп жазады: «Американдық психологтер тұлғааралық көзқарастан асып түседі және қажып кетуді кәсіби қызмет түріне қарамастан, адам жанының эрозиясының көрінісі ретінде қарастырады» [7].

Сонымен, қазіргі кезеңде күйзелісті зерттеу стресстік жағдайлар психологиясында, кәсіби қызмет психологиясында және экзистенциалды психологияда жүргізіледі. Психикалық күйзеліс синдромы үш өлшемді дизайн ретінде қарастырылады, оның ішінде: эмоционалды сарқылу, иесіздену және жеке жетістіктердің төмендеуі.

Неміс психологиясының модельдерінде сарқылудың (күш-қуатты азаюының) үш түрі: деморализация, шаршау және мотивацияның жоғалуы деп ерекшеленеді.

«Burnout» динамикалық фазалық моделінің авторлары – Р.Т.Голембиевский және Р.Ф.Голембиевский – «қажудың» үш дәрежесі мен сегіз фазасы барлығын көрсетті. Бұл модель эмоционалды сарқылудың жоғары көрсеткіштері байқалатын «қажудың» орташа дәрежесін анықтауға мүмкіндік береді және өтпелі деңгей болып табылады деген.

Жапон зерттеушілері қажуды анықтау үшін Маслачтың үш факторлы моделіне «Involvement» төртінші факторын (тәуелділік, қатысу) қосу керек деп санайды, ол бас ауруы, ұйқының бұзылуы, тітіркену, сондай-ақ химиялық тәуелділіктердің (алкоголизм, темекі шегу) және т.б. болуымен сипатталады.

Екі факторлы тәсіл де бар – Д.В. Дайрендонк, У.Б. Шефли – соған сәйкес «қажу» синдромына мыналарды қосады. Олар:

- эмоционалды сарқылу – «аффективті» фактор, нашар физикалық әлауқат, жүйке тозуы туралы шағымдар саласына жатады;
- деперсонализация – бағыныстыларына немесе өзіне деген қарым-қатынастың өзгеруінде көрінетін «орнату» факторы.

Бір өлшемді дизайн аясында «қажу» синдромын қарастырған кезде Пинес пен Аронсон бұл құбылысты эмоционалды түрде шамадан тыс жүктелген жағдайларда ұзақ уақыт болудан туындаған физикалық және психологиялық сарқылу жағдайы ретінде қарастырады.

А.Широм «қажудың» физикалық, эмоционалды және танымдық шаршаудың немесе шаршаудың үйлесімі деп санайды, ал негізгі фактор – эмоционалды сарқылу (шаршау). Бұның алдыңғы екі тәсілден айырмашылығы, бір өлшемді тәсілдің авторлары белгілі бір мамандар тобының «қажуын» шектемейді.

Қазіргі уақытта burnout синдромының құрылымына бірде-бір көзқарас жоқ, бірақ оны зерттеуге деген көзқарастардағы айырмашылықтарға қарамастан, бұл адам – адам жүйесіндегі эмоционалды қиын немесе стресстік қатынастарға байланысты жеке деформация деп қорытынды жасауға болады. «Қажудың» салдары психосоматикалық бұзылуларда да, жеке тұлғаның таза психологиялық (танымдық, эмоционалды, мотивациялық – анықтамалық) өзгерістерінде де көрінуі мүмкін. Екеуінің де жеке адамның әлеуметтік және психосоматикалық денсаулығы үшін маңызы зор [8].

Ғылыми әдебиеттерді зерттеу, кәсіби қажу ұғымы – осы мәселенің барлық дерлік зерттеушілерінде біржақты түсіндіріледі деп айтуға мүмкіндік береді. Атап айтқанда, ғалымдардың пікірінше, кәсіби қажу – бұл:

- созылмалы стресс аясында дамиды және жұмыс істейтін адамның эмоционалды, жігерлі және жеке ресурстарының сарқылуына әкелетін синдром. Кәсіби қажу жағымсыз эмоциялардың ішкі жинақталуының нәтижесінде пайда болады, олардан тиісті «бәсеңді болу» немесе «жеңілдеуі» болмайды. Негізінде, кәсіби қажу – бұл күйзеліс немесе жалпы бейімделу синдромының үшінші кезеңі – сарқылу (шаршау) кезеңі [9];
- таңдалған психотравматикалық әсерлерге жауап ретінде эмоцияларды толық немесе ішінара жою (олардың энергиясын төмендету) түрінде адам жасаған психологиялық қорғау механизмі [10].
- психофизиологиялық және мінез-құлық компоненттерін қамтитын жұмыста алынған стресске адамның қолайсыз реакциясы [11].
- эмоционалды, ақыл-ойдың сарқылуы, физикалық шаршау, жеке әсершілдік және жұмысқа қанағаттанудың төмендеуі белгілерінде көрінетін

кеңейтілген, танымдық және физикалық энергияны біртіндеп жоғалту процесі жұмыс орнындағы сәтсіз шешілген стресстің нәтижесі болып табылады [12].

Ғылыми әдебиеттерде бұл термин алғаш рет 20 ғасырдың екінші жартысында пайда болды. Кәсіби қажу мәселесін зерттеу 1970 жылы басталды. Америка Құрама Штаттарында психологиялық және әлеуметтік қолдау қызметтеріне қызметкерлердің жұмысқа қабілеттілігін төмендету туралы шағымдар жиілеп кетті. Жұмыста агрессия мен тітіркенудің өршуі байқалды. Фрейденберг, американдық психиатр және психолог, «қажу» дегенді білдіретін «burnout» жаңа терминін енгізді. Психиатрлардың бұл құбылысты ұзақ зерттеуі «қарым-қатынас стрессін» ерекше түрде анықтауға әкелді. Эмоционалды күйзеліс – бұл жұмыс барысында дамиды ерекше синдром. Аталған жағдай тек эмоционалды ғана емес, сонымен бірге физикалық сарқылуда, қарым-қатынас жасайтын адамдардан аулақ болуда байқалады. Ең қиыны – кәсіпте жоспарлардың болмауы және үміттердің құлдырауы [13].

«Психикалық» немесе «эмоционалды» қажу синдромы бүгінгі күні өте тұрақсыздық пен белгісіздік жағдайында ерекше өзектілікке ие болады. Бұған көптеген жарияланымдар мен аналитикалық шолулар (В.Бойко, Н.Водопьянова, А.Рукавишников, Е.Старченкова, Л.Анцыферова, Т.Қопылова, А.Никифоров, Aronson E., Pines A., Brill R., Burisch M., Maslach S., Jackson S., Cherniss C. және т.б.) дәлел бола алады.

80-ші жылдардың басында Кристина Маслач кәсіби қажып қалу мәселесін зерттеудің ғылыми тәсілін ойлап тапты, нәтижесінде МВІ әдісі жасалды, ол қажу сияқты кәсіби ауруды өлшеу құралы болып табылады. Бұл процесс үш ұғыммен сипатталады – дөрекілік, жұмыс тиімділігінің төмендеуі және эмоционалды сарқылу (шаршау) [14].

XX ғасырдың 90-жылдарының соңында психологиядағы психикалық күйзеліс адамның кәсіби қызметінің әртүрлі салаларында «эмоционалды күйзеліс синдромы» деген атпен зерттелді. Педагогтердің, психологтердің, дәрігерлердің, әлеуметтік сала қызметкерлерінің еңбек қызметінің ерекшеліктері зерттелді. Барлық осы «көмекші» мамандықтар психикалық күйзеліс қаупін арттыратын стресс факторларының болуымен біріктірілетіні анықталды. Соңғы жылдары бұл проблема үлкен қызығушылық тудырады, өйткені қажу құбылысы адамның өзіне де, айналасындағы адамдарға да теріс әсер етеді. Көптеген жылдар бойы кәсіби қажу вирустық инфекцияның бір түрі болып саналды. XX ғасырдың 70-ші жылдарының ортасында бұл анықтама эмоционалды шамадан тыс жүктемесі көп ортада болған адамдардың психологиялық жағдайын сипаттау үшін қолданылды [15].

Сол жылдары ғалымдар зиялы қауым өкілдері бұл ауруға ең сезімтал екенін анықтады. Аталған синдром көбінесе мұғалімдер, психологтер, дәрігерлер, полиция және әлеуметтік қызметкерлер арасында кездеседі. Бұл кәсіптердің адамдары басқаларға қарағанда тез ашуланшақ және орынсыз мінез көрсеткіші болып келеді. Зерттеулер көрсеткендей, бұл кәсіптердің өкілдері психосоматикалық бұзылуларға басқаларға қарағанда жиі ұшырайды. Қажу әлеуметтік кәсіптердің ауруына айналды, олардың өкілдері әртүрлі адамдармен көп сөйлесуге мәжбүр.

Қазір кәсіби қажу синдромы мұғалімдер мен дәрігерлер арасында да, көптеген басқа кәсіптерде де кездеседі. Қазіргі психологтер кәсіби қажуға бейім адамдардың қауіп-қатер топтарын анықтады:

- ұялшақ адамдар, жұмыс кезінде адамдармен байланыста болуды ұнатпайтын интроверттер бәрінен тез «қажиды»;
- әртүрлі адамдармен көп араласуға мәжбүр болған қызметкерлер;
- мамандықта жиі сыртқы және ішкі қақтығыстарды бастан кешіретін мамандар;
- отбасы мен жұмыс арасында жүгіріп жүретін әйелдер ер адамдармен бәсекелесуге мәжбүр;
- ұдайы тұрақсыздық жағдайындағы қызметкерлер;
- ұзақ уақыт бойы төтенше жағдайларда зардап шеккендерге көмек көрсететін мамандар.

Білім беру жүйесі мамандарының жартысынан көбі жыл сайын кеңес алу үшін психологтерге жүгінуге мәжбүр. 2005 жылы Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының Еуропалық конференциясында әлеуметтік мамандық қызметкерлерінің үштен бір бөлігі кәсіби күйзелістен зардап шегетіні және көбінесе мұғалімдер болатындығы айтылды [13].

Әртүрлі зерттеушілер мұғалім, ең алдымен, жұмыста қажып қалуға бейім деп мәлімдейді. Бұндағы негізгі фактор – стресс болып келеді. Мамандардың айтуынша, ұзаққа созылған стресстік жағдайлар синдромның бұл процесін бастайды. Өздеріңізге белгілі, стресстік жай-күйін, педагогтердің жиі туындайды, себебі тұлғааралық қақтығыстарды жұмыс жасайды. Ұзақ уақыт бойы ұжымдағы жұмыс атмосферасын бұзатын көрінбейтін, сырттай қақтығыс жағдайлары ең қауіпті. Егер мұндай қақтығыстар көп болса, онда тек белгілі бір маманның ғана емес, сонымен бірге бүкіл профессорлық-оқытушылық құрамның да өнімді қызметі бұзылады. Стресстік жағдайлар мен ішкі қақтығыстар мұғалімнің жеке кәсіби қызметіне және бүкіл профессорлық-оқытушылық құрамның жұмысына теріс әсер етеді. Ықтимал қақтығыстар мен шағымдардан қорқу мұғалімдерде үнемі психикалық стресстің күйін тудырады, бұл эмоционалды ресурстардың сарқылуына әкеледі және кәсіби күйзелу синдромының себебі болып табылады.

Ең қауіптісі, мұғалімдер көбінесе бұл жанжалды оқушыларға, олардың ата-аналарына, сондай-ақ жақын ортасына ауыстырады.

Педагогикалық ортадағы бұл құбылыстың себептері, көптеген зерттеушілердің пікірінше, кәсіби қажу мәселесі:

- үлкен жауапкершілік;
- өз келбетін сақтауда сабырлылық таныту;
- күн сайын үлкен аудиториямен жұмыс істеу қажеттілігі [13].

Көптеген мұғалімдер үнемі шаршауды, бас ауруларын, ұйқының болмауын, денсаулығының нашарлауын, неврозды, жүрек-тамыр жүйесінің бұзылуын, әлсіз иммунитетті сезінеді.

А.О.Трофимовтың пікірінше, мұғалімдердің эмоционалды күйзелісін қалыптастыруға ықпал ететін негізгі факторларға мыналар жатады:

- өз қамқоршылары үшін жоғары жауапкершілік;
- жоғары эмоционалды және зияткерлік жүктеме;
- жанқиярлық көмек;
- зияткерлік-энергетикалық шығындар мен моральдық-материалдық сыйақы арасындағы теңгерімсіздік;
- рөлдік қақтығыстардың болуы;
- «қиын» балалармен жұмыс.

Мұғалімдердің эмоционалды күйзеліс синдромы, ғалым атап өткендей, маманның тұлғааралық қарым-қатынастың ұзаққа созылған стресстік әсеріне реакциясы болып табылады. Бұл мұғалімнің жұмыс деңгейіне, оның психофизиологиялық әл-ауқатына және тұлғааралық қатынастардың сипатына тікелей әсер ететін мінез-құлық үлгісі мен психологиялық тәжірибелерден тұратын кешен [16].

С.Н. Пак мұғалімдердің кәсіби қажуының факторлары:

- қоғам тарапынан педагогтің кәсіби қасиеттеріне қойылатын талаптарды арттыру;
- оқу жүктемесін ұлғайту;
- педагогикалық еңбектің қарқындылығы;
- психозэмоционалды шамадан тыс жүктеме;
- көру, есту және дауыс аппараттарына жоғары жүктемелер;
- жұмыс күні ішінде байланыстардың үлкен саны;
- гиподинамия [9].

Н.В.Наумов мұғалімдердің жұмыс шарттары ыңғайлы емес дейді. Мұнда зерттеуші тек еңбек жағдайларына байланысты физиологиялық факторларды ғана емес: көру, есту және дауыс аппараттарына жүктеменің жоғарылауын да ескереді. Бұл, ең алдымен, психологиялық және ұйымдастырушылық қиындықтар туралы:

- әрқашан формада болу қажеттілігі;
- оқушыларды таңдаудың мүмкін еместігі;
- эмоционалды бәсеңдіктің болмауы;
- жұмыс күні ішінде көптеген байланыстар және т.б.

Мұндай жұмыста күн сайын шиеленіс деңгейі жинақталады. Белгілі бір шиеленіс деңгейіне жеткенде, дене өзін қорғауға тырысады. Бұл балалармен, әріптестермен өзара қарым-қатынас уақытын азайту немесе рәсімдеу сияқты бейсаналық немесе саналы ниетте көрінеді [11].

Интернет-ресурстарды зерттеу факторлардың белгілі бір жіктелуін ескере отырып, мұғалімдердің кәсіби қажу себептерін бағалауға мүмкіндік береді. Сонымен, жеке (ішкі) факторларға мұғалімнің жасы, отбасылық жағдайы, жеке қасиеттері жатады. Жас ерекшелігіне байланысты жас мұғалімдер арасында «қажуға» ең үлкен бейімділікті атап өтуге болатындығы анықталды. Бұл келесі себептермен түсіндіріледі:

- ата-аналар мен әріптестердің сенімсіздігі;

- шындық пен күтілетін нәтижелердің сәйкес келмеуі;
- оқушылармен қажетті қарым-қатынас тәжірибесінің болмауы;
- «кезбе басымдықтар».

Жас мұғалімдер көбінесе өзін қажуға дейін әкелетін, әрдайым бағаланбайтын жұмыс істеуге дайын. Бірінен-екіншісіне баса назар аудара, қателіктерді талдай отырып, олар балалардың неге оларды тыңдамайтынын, тест тапсырмаларын нашар орындайтынын және тәжірибелі мұғалімдер оларды сынауды тоқтатпайтынын кеш түсінеді.

Жас мамандар мектепке келгенде оқушыларының деңгейін сапалы жақсарту ниетімен келеді. Олар күніне 24 сағат жұмыс істейді, балалармен тең дәрежеде сөйлесуге, шынайы болуға тырысады. Бірақ уақыт өте келе оқушылар тарапынан тиісті нәтиже алмай, бастапқы сақтандырудан айрылады. Басшылық арасында дұрыс бағаланбау, үнемі «бет-бейнесін» сақтау қажеттілігінен туындаған шиеленіс одан да көп көңілсіздікке әкеледі.

Кәсіби қажудың қаупі бар келесі тобы – үлкен жастағы мұғалімдер. Ю.Львованың пікірінше оның себептері келесідей:

- ғылымның жаңа жетістіктерін пайдалануға ұмтылу және оларды қысқа мерзімде іске асыра алмау; оқушылардың қайтарымының болмауы; күтілетін нәтиже мен нақты нәтиженің сәйкес келмеуі;
- сүйікті әдістердің пайда болуы мен дамуы, жұмыстағы үлгілер және қазіргі жағдайды өзгерту керек екенін түсіну, бірақ қалай өзгерту керектігі белгісіз;
- педагогикалық ұжымда мұғалімді оқшаулау мүмкіндігі, оның ізденушілігін, жаңашылдықты әріптестер қолдамайды, бұл алаңдаушылық, жалғыздық, сенімсіздік сезімін тудырады.

Мұғалімдердің көпшілігі дағдарысты жеңе алады, бірақ ішінара ол «қажудың» дамуына әсер етуі мүмкін.

Педагогтердің отбасылық жағдайына және ғалымдардың пайымдауы бойынша көбіне некеде тұрмайтын адамдардың кәсіби күйзеліспен байланысты көптеген жағдайда қажып кетуі мүмкін деп мәлімдейді. Шын мәнінде, отбасы – бұл мұғалімге басқа қалыпқа ауысу үшін қажет психологиялық босансу мүмкіндігі.

Стреске төзімділікке әсер ететін мұғалімнің жеке қасиеттеріне келетін болсақ, ғалымдар: оқшаулау, өте төмен немесе керісінше, өте жоғары эмпатия, басқаларға қатал көзқарас, өзін-өзі құрметтемеу, өзін-өзі бағалаудың төмендігі, өзін-өзі бағалаудың төмендеуі және интроверсияға бейімділік. Сонымен қатар, зерттеушілердің пікірінше, «еңбекқорлық» өзін-өзі бағалаудың төмендігінен туындайды, яғни «ең жақсы» адамдармен салыстыруға деген ұмтылыс адам өзінің барлық энергия ресурстарын жұмсай алады. Өмірін тек жұмыс сәттеріне, кәсіби мәселелерге арнай алады. Демалуға уақыттың болмауы, жеке мүдделер және жақын адамдармен, отбасымен қарым-қатынас осының барлығы әсер етеді. Интроверттер эмоционалды салқындық, жақындық және өзінің ішкі әлеміне назар аудару салдарынан қажуға бейім [17].

Сондай-ақ, бірқатар зерттеушілер эмоционалды күйзеліс синдромының пайда болу қаупі өздеріне жоғары талаптар қоятын адамдарға әсер етеді деп санайды. Олардың пікірінше, нағыз мұғалім – бұл кәсіби қол сұғылмаушылық пен жетілудің үлгісі. Осы санаттағы жеке тұлғалар өз еңбектерін тағайындалған, миссиямен байланыстырады, сондықтан олар жұмыс пен жеке өмір арасындағы байланысты бұзып алады [18].

Сыртқы себептерге мыналар жатады:

- уақыт тапшылығы, жұмыстың қарқынды ырғағы;
- ыңғайсыз жұмыс шарттары: кабинеттің немесе тиісті техникалық жабдықтың болмауы;
- көбінесе көшбасшылықтың тиімсіз стилі: нақты міндеттердің болмауы, негізсіз сын;
- нашар кері байланыс;
- ұжымдағы қарым-қатынастың үзілгендігі;
- орындалатын әрекеттердің біркелкілігі [17].

Басқа ғалымдар бұл факторларды ұйымдастырушылық деп атайды және осы топта материалдық орта жағдайлары, жұмыс мазмұны және әлеуметтік – психологиялық қызмет жағдайлары сияқты факторларды ажыратады.

- Жұмыс шарттары. Осы факторларды зерттеудегі басты назар қызмет пен жұмыс көлемінің уақыт параметрлеріне аударылды. Іс жүзінде барлық зерттеулер ұқсас көріністі береді, қызметтік жүктеменің жоғары болуы, артық жұмыс жасау жиі әлсіздік пен әрекетсіздігіне негізделеді, мазасыздық, эмоциялық босансуға әкеледі.

- Жұмыстың мазмұны. Бұл факторлар тобына оқушылармен жұмыс істеудің: саны, қызмет көрсету жиілігі, байланыстың тым жақындық дәрежесі сандық және сапалық аспектілері кіреді. Солай сыныптағы оқушылардың көп болуы қарапайым бақылаудың болмауына әкелуі мүмкін, бұл қажуға ықпал ететін негізгі фактор болады. Сондай-ақ, қазіргі уақытта мұғалімдер әлеуметтік жағдайы төмен отбасылардағы балалармен жиі күресуге тура келетіні жасырын емес.

- Әлеуметтік-психологиялық факторлар. Педагогтердің тәрбиеленушілермен өзара іс-қимылы екі бағытта жүреді: педагогтердің өз оқушыларына қатысты ұстанымы және оқушылардың мінез-құлық ерекшеліктері. Сонымен, мұғалімдермен қарым-қатынаста қамқоршылық функциясының болуымен сипатталатын, сондай-ақ репрессивті және ситуациялық тактиканы қолданбайтын мұғалімдер қажып қалудың жоғары деңгейін көрсетеді [18].

Ғылыми әдебиеттерде сіз мәртебелік – рөлдік және корпоративтік факторлардың бөлінуін таба аласыз. Біріншісі: кәсіби және жеке жоспардағы өсуге қанағаттанбау; қанағаттанарлықсыз әлеуметтік мәртебе; шығармашылық белсенділікті шектейтін мінез-құлық стереотиптері, ұжымда қабылдамау. Екіншісіне – жұмыс уақытын нақты және жоспарлы ұйымдастырудың болмауы; жұмыс процесінің біркелкілігі; жоғары емес тану және төмен бағалау кезінде

үлкен жеке ресурстардың қызметіне инвестиция салу; жұмыс уақытының қатаң регламенті және қатаң мерзімдер; әріптестер арасындағы қысқа мерзімді қатынастар, олардың тарапынан қолдаудың болмауы; жанжалдар, өсек, бәсекелестік; басшылық пен әкімшілік тарапынан қолдаудың болмауы [13].

Кәсіби қажудың факторлары мен себептерін анықтаған кезде, осы факторлардың ешқайсысы мұғалімдердің кәсіби қажудың дамуына ықпал етпейтінін түсіну өте маңызды. Синдром олардың көпшілігінің жиынтығымен ғана емес, кәсіби деңгейде де, жеке адамда да пайда болады.

Жалпы, қазіргі заманғы мұғалім оқу пәндерінің жаңа мазмұнын, оқытудың жаңа нысандары мен әдістерін игеру, тәрбиенің тиімді жолдарын іздеу міндеттерін шешуге; қоғамда және оқытылатын пәннің ақпараттық саласында болып жатқан өте жылдам өзгерістерді ескеруге бағытталған.

Кәсіби қажу мәселесін зерттеген кезде біз факторлардан басқа барлық зерттеушілер осы синдромның белгілері мен салдарын сипаттайтынын байқаймыз.

Сонымен, зерттеушілер осы синдромның 100-ге жуық белгілерін біледі.

Психосоматикалық деңгейде:

- ұйқының болмауы;
- шаршау;
- сарқылу;
- күштің азаюы;
- ас қорыту процестерінің бұзылуы.

Жеке деңгейде келесі белгілер пайда болады:

- кәсіби қызметтің монотондылығы;
- үмітсіздік сезімі;
- ауыр эмоциялар (немқұрайлылық, арсыздық, өмірдің мағынасын жоғалту);
- жаман әдеттерге тәуелділік;
- өзіне және оқушыларға жағымсыз көріністер;
- агрессивті және өзін-өзі ұстай алмау мінез-құлығы жиі байқалады [13].

Жарияланған мәліметтер көрсеткендей, қажу синдромы, кәсіби стресстің басқа түрлері сияқты, депрессиялық көңіл күйдің пайда болуына, оның өмір сүруінің дәрменсіздігі мен мағынасыздығына, кәсіби құзыреттілігінің төмен бағасына әкеледі, бұл мұғалімнің жұмысына әсер етеді, бұл кәсіби қызмет көрсеткіштерінің тиімділігінің төмендеуіне әкеледі, нәтижесінде қажу синдромы еңбек тәртібін бұзуға, аурудың жоғарылауына әкеледі.

Өзінің дәрменсіздік сезімін сезіну, кәсіби қызметке бей-жай қарамау, маманның ішкі ресурстарының төмендеуіне әкелетін өмірлік маңызды құндылықтардың жоғалуы, психосоматикалық бұзылулардың дамуы көбінесе кәсіби қажудың белгілері болып табылады [19].

Кәсіби қажу жұмысқа, әріптестерге (тіпті бұрын олар өте әдемі болса да) және жалпы болып жатқан барлық нәрселерге немқұрайдылық сезімінің пайда болуымен сипатталады. Адам өзіне деген сенімін жоғалтады, білім, тәжірибе,

құзыреттілік және кәсіпқойлықтың жоқтығы үшін өзін кінәлай бастайды. Кәсіби қажу синдромы физикалық белгілермен бірге жүреді.

Теріс эмоциялар үнемі жинақталатындықтан, бұл дененің эмоционалды-энергетикалық ресурстарының сарқылуына әкелуі мүмкін. Күштің сарқылуы шаршаудың жоғарылауымен, тұрақты шаршаумен, ұйқының бұзылуымен (ұйқысыздықпен), ашуланшақтықпен, бас ауруымен, есту және көру қабілетінің (бұл бір қарағанда себепсіз болып көрінуі мүмкін) нашарлауымен көрінеді [20].

Зерттеушілердің айтуынша, эмоционалды күйзеліс синдромының үш деңгейі бар:

- біріншіден, қажудың белгілері өзін-өзі күту арқылы көрінеді, мысалы, демалу немесе жұмыстағы үзілістерді ұйымдастыру арқылы;
- екінші деңгейде симптомдар үнемі пайда болады, ұзаққа созылады және түзету қиынырақ;
- үшінші деңгей симптомдардың созылмалы көріністерімен сипатталады. Жаралар мен депрессия сияқты физикалық және психологиялық проблемалар дамуы мүмкін және өзіңізге қамқорлық жасау әрекеттері, әдетте, нәтиже бермейді.

Сондай-ақ, ғалымдар олардың дамуындағы қажу синдромы үш кезеңнен өтетінін мойындайды:

- бірінші кезең – жүйке кернеуі: жоғары жауапкершілік сезімі, эмоциялардың үнсіздігі, өзіне қанағаттанбау, бұрын өткір реакцияны, алаңдаушылық пен депрессияны тудырған нәрселерге сезімталдық, адам эмоционалды тұйыққа, «торға» түскендей болады.

- екінші кезең – қарсылық: адам өзін жағымсыз әсерлерден аз немесе азырақ қорғауға тырысады, әріптестер мен оқушыларға жағымсыз сезімдер, эмоционалды реакциялардың жеткіліксіздігі, кәсіби міндеттерді жеңілдету, кәсіби функцияларды іріктеп орындау, эмоционалды шығындарды үнемдеу; жұмысшылар өздерінің кәсіби саласында біліксіздік сезімін, ондағы сәтсіздіктен қорқуды сезінеді;

- үшінші кезең – эмоционалды сарқылу: өз жұмысынан туындаған эмоционалды күйзеліс пен шаршау сезімі; бұл фаза жалпы энергия тонусының төмендеуімен, жүйке жүйесінің әлсіреуімен сипатталады; жағымды эмоциялар аз және сәл байқалады, адамға деген қызығушылық толығымен немесе ішінара жоғалады; ұйқысыздық, қорқыныш сезімі, жүрек аймағында ауырсыну, созылмалы аурулардың өршуі байқалады [18].

Біршама өзгеше ерекшелік, көзқарас байқалады. Ғалымдардың жоғарыда аталған фазалық сатылары эмоционалды қажуда мұғалімдердің бойынан мыныдай белгілер:

- бірінші кезең – бастапқыда мұғалім белгілі бір тапсырмаларды орындауда мезгіл-мезгіл сәтсіздікке ұшырауы мүмкін. Сабақта мұғалім тақырыптан тақырыпқа ауыса алады, оқушыларға абыл-сабыл түрде сұрақтар қоя алады, нәтижесінде өзін-өзі бақылау жоғарылайды, жалпы эмоционалды стресс аясында қателесуден қорқады;

- екінші кезең – жұмыс қызықсыз болады, қарым-қатынасқа деген қажеттілік азаяды, созылмалы шаршау сезімі пайда болады, тітіркену және тұрақты шиеленіс физикалық денсаулыққа әсер ете бастайды;

- үшінші кезең – жұмысқа ғана емес, өмірге де қызығушылықты жоғалту. Бұл жағдайда адам тіпті жақын адамдарға да иеліктен шығуы мүмкін [17].

Жоғарыда атап өткеніміздей, кәсіби қажудың негізгі факторы – стресс болып табылады. Сондықтан, осы синдромның алдын алу кезінде стресс белгілерін білу маңызды. Біз практикалық педагог-психолог Н.В.Наумов берген осындай белгілердің сипаттамасын ең қолайлы деп санадық. Бұнда:

- жалғыздық (отбасы мен достарынан алыстау, көпшілікте жоғалу сезімі);

- белгісіздік сезімі (бұрын жақсы қарым – қатынаста болған адамдардың қоғамындағы ыңғайсыздық сезімі, олардың тарапынан жағымсыз сезім мен айыптау сезімі);

- шоғырлану және есте сақтау проблемалары (соңғы әңгімелердің мазмұны оңай ұмытылады, ойларды жинақтау қиын);

- адамдармен сөйлескісі келмеуі (адамдарға деген қызығушылық жоғалады, олардың қызығушылығы тітіркендіреді; қарапайым мысал: телефон шырылдайды, ал адам телефонды алмайды немесе қабылдамайды деп ойлайды);

- шаршау және ұйқының бұзылуы (адам үнемі лимон сияқты қысылып қалады, алайда ұйықтап кету қиынға соғады);

- көңіл күйдің ауытқуы (көңіл күй тұрақсыз: көтерілу кезеңдері терең депрессиямен оңай ауыстырылады, менің жиі жылағым келеді; мұндай көріністер стресс жағдайына өте тән);

- тітіркену және шартпа-шұрт мінез-құлық (адам өзін-өзі бақылауды жоғалтады: кез келген сәтте, ең маңызды емес себеппен, ол өз-өзінен шығуға, көтеріліп кетуге, күрт жауап беруге қабілетті, кез келген ескертуді қастықпен қарсы алады);

- мазасыздық (адам отырмайды, содан кейін ол тұрып, бір жерге барады);

- қарқынды белсенділік (көбінесе ішкі тыныштықты сезініп, басы бар адам ұмытып кетуге тырысқандай жұмысқа кіреді; бірақ стресс керісінше көрінуі мүмкін: ол шұғыл істерден жалтарады);

- ығыр қылатын әрекеттер (артық тамақтану, алкогольді асыра пайдалану, шамадан тыс темекі шегу – мұның бәрі стресстен туындауы мүмкін. Әйелдерде бұл кейде шексіз сауда жасау және жаңа нәрселерді сатып алу түрінде болады. Адам өзінің әдеттеріне бой алдырады, олармен бірге бөлісе алмайды, өмір салтын өзгерте алмайды);

- нашар тәбет (тамаққа деген қызығушылық жоғалады);

- үнсіздіктен қорқу (адам үнсіздікпен қоршалған кезде жағымсыз, сондықтан ол тоқтаусыз сөйлейді немесе бөлмеде жалғыз қалғанда, міндетті түрде радио немесе теледидарды қосады. Алайда, керісінше құбылыс болуы мүмкін: ол кез келген шуылға ауыр әсер етеді);

- сыртқы келбетіне баса назар аударылады (адамдар сыртқы келбетіне тым көп мән бергенде, қатаң диетаға отырғанда немесе салмақ жоғалту үшін қатты жаттығулар жасағанда, бұл стресстен туындауы мүмкін) [11].

Мұғалімдердің кәсіби қажуының салдарына келетін болсақ, олар белгілі бір дәрежеде симптомдармен бірдей және әртүрлі салаларда көрінуі мүмкін:

- тұлғааралық салдар кәсіби, отбасылық қатынастарда, атап айтқанда әріптестерімен, әкімшілікпен, оқушылармен және ата-аналармен қақтығыстарда, ашуланшақтық пен эмоционалды сарқылуда көрінеді;

- белгіленген салдарлар балаларға, жалпы жұмысқа, ұжымға, жеке өзіне қатысты жағымсыз көзқарастарда көрінеді, олар қызметкерлердің адалдығының төмендеуіне әкеледі;

- мінез-құлықтың салдары бір қызметкер деңгейінде де, бүкіл ұжым деңгейінде де көрінуі мүмкін: мұғалім конструктивті емес және орынсыз мінез-құлық үлгілерін таңдайды, осылайша айналасындағы шиеленістің артуына және нәтижесінде жұмыс сапасының төмендеуіне және тұлғааралық өзара әрекеттесуге, психобелсенді заттарды қолдану қажеттілігіне әкеледі;

- психофизиологиялық салдар психосоматиканың бұзылуында көрініс табады, олар бас ауруы түрінде де, ұйқысыздық түрінде де көрінуі мүмкін.

Қажудың аталған салдары педагогикалық ұжымда да, топта да психологиялық жайлылыққа, оқу – тәрбие процесінің тиімділігіне, мұғалімдер мен олардың қамқоршыларының жалпы денсаулық жағдайына үлкен әсер етеді [16].

Бірқатар ғалымдар кәсіби күйзеліс аясында дамып келе жатқан жеке ерекшеліктеріне ерекше назар аударады. Олардың ішінде олар мыналарды көрсетеді:

- батылсыздық – өзбетінше шешім қабылдау және оларды іс-әрекетте жүзеге асыру қабілетінің төмендеуі;
- пассивтілік – эмоционалды және физикалық шығындардан аулақ болу;
- консерватизм (ескішілдік) – көзқарастарды өзгертудегі қиындықтар, қарым-қатынаста, мінез-құлықта икемділік жоғалады;
- жақындық – адамның ішкі әлемі қол жетімсіз болады;
- көңіл күйдің өзгеруі – кез келген ұсақ-түйек көңіл күйдің өзгеруіне әсер етеді;
- тітіркену агрессияның бір түрі ретінде көрінеді;
- эмоционалды суықтылық – сезім жарықтығының төмендеуі;
- бақылаудың көптігі – өзгелерді ғана емес, өзін де басқаруға деген ұмтылыс, өзі туралы түсініктен тыс барлық нәрсеге тыйым салынады;

- шаршау – физикалық және ақыл-ой;
- қауіпті күдік – оқиғалардың қолайсыз дамуын күту, белгісіз қауіп жағдайын үнемі бастан кешіру [18].

Мұғалімнің «эмоционалдылығы» – бұл оқу-тәрбие жұмысына әсер ету мен өзара әрекеттесудің маңызды факторы; ол оқушыларды жұмылдырады, оларды іс-әрекетке итермелейді, зияткерлік белсенділігін арттырады. Тиісінше, «қажыған» мұғалімнің оқушылары эмоционалды жауап тәжірибесін қалыптастыруда қиындықтарға тап болады. Мұндай оқушылар басқа адамдардың проблемаларына жауап бере алмайды, өйткені эмпатия басқа адамды түсінудің аффективті құралы болып табылады. «Қажыған» мұғалімнің оқушылары эмпатия мен рефлексияның дамуындағы қиындықтармен сипатталады, бұл сөзсіз қарым-қатынас дағдыларын дамытудың төмен деңгейіне әкеледі.

Эмоциялар танымдық белсенділікті реттеуші ретінде әрекет етеді. Сондықтан эмоционалды жауап беру дағдылары төмен балаларда оқу материалын қабылдау және тарату процесі сөзсіз қиындық туғызады. Нәтижесінде, балалар мұғалімнің жағымсыз қабылдауын дамытады, бұл өз кезегінде тиісті өзін-өзі бағалауды қалыптастыруды қиындатады және нормативтік мінез-құлықтың бұзылуына әкеледі. Мұғалімнің оқушы жұмысының нәтижелерін теріс бағалауы нәтижесінде оқу іс-әрекетінің ынталандыруының төмендеуіне әкеледі.

Мұғалімдердің кәсіби қажуы қоғам үшін ең қауіпті. Қажу синдромы мұғалімнің мінез-құлқына ғана емес, сонымен қатар оқу стиліне де әсер етеді. В.В.Бойконың пікірінше, мұндай мұғалім, әдетте, суыққанды, белсенді емес, балалармен қарым-қатынаста авторитарлық, олардың құқықтарын елемеуге, оларға кедергі жасауға мүмкіндік береді.

Мұғалім балабақшада немесе орта мектепте жұмыс істесе де, оның қажуы балалардың мектепке деген көзқарасына және олардың оқуға деген ықыласына әсер етеді. Егер мұғалім төменгі сыныптарда жұмыс істесе, онда балалар жалпы мектепке қатысты жағымсыз сезімдерді дамытады. Егер бұл жоғары сынып мұғалімі болса, онда сабақтарда немқұрайлылық пен шиеленіс атмосферасы жасалады. Жасөспірімдерде мұғалімге ғана емес, сонымен қатар пәнге де жағымсыз сезімдер туындайды.

Осылайша, қажу синдромының әсерінің түпкілікті нәтижесі ретінде келесі әртүрлі көріністер жиі қарастырылады. Олар: қызметтің тиімділігі мен еңбекке субъективті қанағаттанудың төмендеуі, ұйымның жоғалуы, жұмысқа теріс көзқарас, жұмыстан шығу, денсаулығының нашарлауы. Педагог кәсібінің оның кәсіби қажып қалуының қалыптасуына және осы құбылыстың жеке басының қасиеттеріндегі теріс көрінісінің артуына байланысты теріс әсерін зерттеу маңызды болып табылады. Нәтижесінде мұғалімнің аудиторияға әсерінің тиімділігі мен сапасының төмендеуін атап өтуге болады.

2 Педагогтердің «кәсіби қажуының» мониторингі

Педагогтердің кәсіби қыжып кетуіне мониторингі онлайн режимде жүргізілді.

Онлайн-сауалнама мұғалімдердің психологиялық (кәсіби қажу) көңіл күйіне; қазіргі дағдарыстық факторлардың кәсіби әл-ауқатына әсері, олардың мұғалімнің өз өмірінің дамуы мен сапасына дайындық деңгейін бағалау туралы бірнеше мәселелерді қамтыды,

Сауалнамаға қатысушылар саны 2389 адамды құрады. Тәжірибеде көрсеткендей, қоғамдық пікірге жаппай сауалнама жүргізу кезінде іріктемеге 2000-2500 адамнан аспайтын адамды қосқан жеткілікті. Бұл ретте онлайн-сауалнамаға Қазақстанның бес өңірінің (солтүстік, оңтүстік, батыс, шығыс және орталық) мұғалімдері қатысты.

Салыстырмалы түрде алынған ақпарат ауыл/қала схемасы бойынша зерттелді. Бұл қазіргі Қазақстанның қалалық және ауылдық мектептеріндегі балалар білім алатын мектептегі білім сапасының елеулі айырмашылығына байланысты. Бұдан басқа, салыстырмалы талдау кезінде біз ауылдық жерлерден және қала үлгісіндегі кенттерден (ҚҮК) респонденттер санын біріктірдік.

Зерттеу барысында сауалнамадан басқа, сауалнамаға қатысушылармен қосымша сұхбат жүргізілді. Бұл жеке мәселелер бойынша алынған ақпаратты нақтылауға мүмкіндік берді.

Мұғалімдердің кәсіби және жеке әл-ауқатын анықтау үшін эмоционалды күйзеліс деңгейін диагностикалау (Бойко әдісіне сәйкес, ол Маслач әдісіне бейімдеді) әдісі қолданылды. Сонымен, мұғалімдердің кәсіби қажу әдісі стресс дамуының келесі 3 кезеңін бөлуге мүмкіндік береді. Олар: «шиеленіс», «қарсылық», «сарқылу» (шаршау). Олардың мәнін еске түсіріңіз:

- бірінші кезең – жүйкенің тозуы: жоғары жауапкершілік сезімі, эмоциялардың үнсіздігі, өзіне қанағаттанбау, бұрын өткір реакцияны, алаңдаушылық пен депрессияны тудырған нәрселерге сезімталдық. Адам эмоционалды тұйыққа, «торға» түскендей болады.
- екінші кезең – қарсылық: адам өзін жағымсыз әсерлерден аз сәтте немесе аз жағдайда қорғауға тырысады, әріптестер мен оқушыларға жағымсыз сезімдер, эмоционалды реакциялардың жеткіліксіздігі, кәсіби міндеттерді жеңілдету, кәсіби функцияларды іріктеп орындау, эмоционалды шығындарды үнемдеу; жұмысшылар өздерінің кәсіби саласында біліксіздік сезімін, ондағы сәтсіздіктен қорқуды сезінеді;
- үшінші кезең – эмоционалды сарқылу (шаршау): өз жұмысынан туындаған эмоционалды күйзеліс пен шаршау сезімі; бұл фаза жалпы энергия тонусының төмендеуімен, жүйке жүйесінің әлсіреуімен сипатталады; жағымды эмоциялар аз және сәл байқалады, адамға деген қызығушылық толығымен немесе ішінара жоғалады; ұйқысыздық, қорқыныш сезімі, жүрек аймағында ауырсыну, созылмалы аурулардың өршуі байқалады [29].

Осы фазалардың әрқайсысы үшін «қажудың» жетекші белгілері анықталды, олардың ауырлық дәрежесін сандық анықтау әдістемесі жасалды. Есептеулер нәтижесінде барлық үш фазаның ауырлық дәрежесі «қалыптасу кезеңіндегі фаза ретінде» (37-60 балл) деп танылады, бірақ «шиеленіс» және «сарқылу» фазаларының көрсеткіштері төменгі шегіне жақын болғандықтан, сыртқы және ішкі факторларға реакция дәрежесін, сондай-ақ жүйке жүйесінің жағдайын «стресс дамуының қалыптаспаған кезеңі» деп санауға болады. «Төзімділік» стрессінің дамуының екінші кезеңінің көрсеткіші психологиялық қорғаныс әдістері қалыптасу сатысында екенін көрсетеді (37-60 балл).

Нәтижелер ауыл мектептері мұғалімдерінің кәсіби және жеке әл-ауқаты стресстің дамуының «қысым» кезеңінде анағұрлым тыныш көрінетінін көрсетеді, мұнда 35,3 балл көрсеткіші бұл кезеңді қалыптаспаған деп бағалауға мүмкіндік береді. Қалалық мұғалімдер психологиялық қорғау әдістерін дамытуда сәтті: мұнда «төзімділік» көрсеткіші 49,7 балға тең (1-кесте).

1-кесте – Мұғалімдердің кәсіби тұлғалық көңіл күйінің көрсеткіштері

Стресті дамыту фазалары	Балдар		
	барлығы	ауыл	қала
Қысым	36,8	35,3	37,2
Психикаға әсер ететін жағдайларды бастан кешіру	11,7	11,5	11,8
Қанағаттанбаушылық білдіреді	7,5	6,7	7,8
«Торға тығылу»	7,6	7,3	7,6
Мазасыздық және депрессия	9,9	9,8	10,0
«Резистенция»	49,2	47,1	49,7
Эмоционалды сәйкес емес жауап қайтару	13,1	12,7	13,2
Эмоционалды және моральдық бағыттан адасу	10,3	9,9	10,4
Білімді үнемдеу саласын кеңейту	11,5	10,3	11,8
Кәсіби міндеттерді жеңілдету	14,3	14,2	14,4
Сарқылу (шаршау)	44,7	41,6	45,5
Эмоционалды жетіспеушілік	11,1	10,2	11,3
Эмоционалды шиеленіскендік	11,9	11,1	12,2
Тұлғалық шиеленіскендік	11,1	10,2	11,3
Психосоматикалық және психовегетативті бұзылулар	10,6	10,2	10,7

«Қысым» фазасындағы «эмоционалды қажу» синдромына тоқталатын болсақ, өзіне-өзі қанағаттанбау және «торға тығылу» сияқты белгілер 9 балдан төмен екенін атап өткен жөн. Бұл оларды травматикалық жағдайлардың, сондай-ақ мазасыздық пен депрессияның тәжірибесінен айырмашылығы жоқ белгілер ретінде бағалауға мүмкіндік береді. Аталған белгілер даму үрдісіне ие.

Бұл ауыл мектептерінің мұғалімдеріне де, қала мектептерінің мұғалімдеріне де бірдей қатысты. Мұндағы ерекшелік – өзіне қанағаттанбау дәрежесі: ауыл мұғалімдерінде бұл көрсеткіш анықталмаған симптом ретінде бағаланады.

«Резистенция» және «сарқылу» кезеңдерінің көрсеткіштерінде де осындай көрініс байқалады. Мұнда ауылдық және қалалық мектептердің мұғалімдері қалыптасқан симптомның үрдісіне бейім (10-15 балл).

Жалпы, қазақстандық мұғалімдердің кәсіби-тұлғалық көңіл күйін қолайлы жағдай деп бағалауға болады. Алайда, «эмоционалды күйзеліс» синдромының егжей-тегжейлі көрінісі жеке белгілердегі жағымсыз тенденцияны анықтауға негіз береді.

Сондықтан мұғалімдердің кәсіби қажуын бақылау кезінде дағдарыстық факторлардың мұғалімдерінің кәсіби және жеке әл-ауқатына әсер ету дәрежесін анықтау әдісі қолданылды.

Дағдарыстық факторларды анықтау кезінде маңыздылығы басқа факторларға қатысты максималды болатын факторларды ұсынуға назар аудару керек болды. Мұндай фактор респонденттердің жауаптарын талдау нәтижесінде сыртқы мән – жайлар факторы болды (2-кесте, «Б» бағанында – 3,3). Басқаша айтқанда, қазақстандық педагогтер үшін әлеуетті дағдарыстық жағдай сыртқы жағдайлардың әсерінен болуы мүмкін (2-кесте, 1-4 – бағандар).

Бұл көрініс белгілі бір дәрежеде қазақстандық мұғалімдер қауымдастығының психикалық ерекшеліктеріне байланысты: мінез-құлық моделін таңдау тек кәсіби салада ғана емес, жеке өмірде де көбінесе қоғамдық пікірге байланысты болады.

Жалпы, бұл жағдайды оң үрдіс ретінде қарастыруға болады, өйткені:

- біріншіден, барлық төрт дағдарыс факторларының көрсеткіштері төмен мәнге ие (мүмкін 7-ден 2,2-2,7 балл), бұл дағдарыс жағдайының жоқтығын көрсетеді;
- екіншіден, маңызды психологиялық проблема болып табылатын және қоғам үшін ықтимал қауіпті басқа үш фактор (перспективаның болмауы факторы, өмірдің мағынасын жоғалту факторы және иеліктен шығару факторы) ең төменгі мәнге ие (мүмкін болатын 7-ден 0,4-0,5 балл).

Дағдарыстарды жеңу факторларын анықтау кезінде олардың мәні басқа факторларға қарағанда минималды болатын факторларға назар аудару керек болды. Бұл екі фактор: мақсат алу факторы («Ж» бағанында 5,3) және әлемге ашықтық факторы («З» бағанында 5,3) болды.

Басқаша айтқанда, қазақстандық педагогтер үшін дағдарысты еңсеру факторлары ретінде мақсаттарға қол жеткізу және әлемге ашықтық (3.1-кесте, 4-8-бағандар). Жалпы, бұл жағдайды оң үрдіс ретінде қарастыруға болады.

2-кесте – Дағдарыс факторларының әсері

	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
	0,5	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
	0,2	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8

	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
	0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
	0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
	0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
	0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
Орташа мәні	2,6	3,3	2,7	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3

Мәлімет үшін ақпарат:

Алғашқы төрт баған дағдарыстық факторлардың көрінісін сипаттайды.

Бірінші баған – А – перспективаның болмауы факторы.

Екінші баған – Б – сыртқы жағдайлар факторы.

Үшінші баған – В – өмірдің мағынасын жоғалту факторы.

Төртінші баған – Г – иеліктен шығару факторы.

Келесі төрт баған дағдарыстарды жеңу факторларының көрінісін сипаттайды.

Бесінші баған – Д – жаңа, дамуға бағытталған фактор.

Алтыншы баған – өзін-өзі бақылауға алудың Е-факторы.

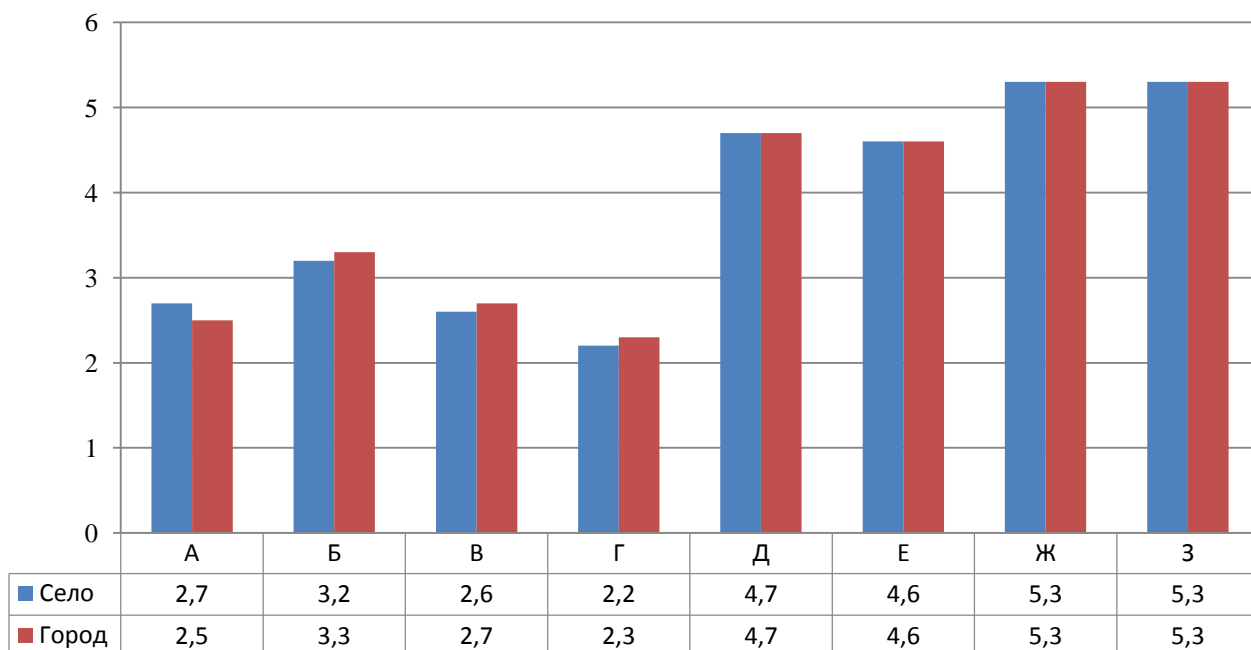
Жетінші баған – Ж – мақсат құру факторы.

Сегізінші баған – З – әлемге ашықтық факторы.

Ауыл/қала контекстіндегі салыстырмалы талдау нәтижелеріне келетін болсақ, дағдарыстық факторлар мен дағдарыстарды жеңу факторларының көрсеткіштері толығымен сәйкес келетінін атап өткен жөн (3-Кесте, 1-сурет).

2-кесте - Дағдарыс факторларының әсері

АУЫЛ								ҚАЛА							
А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
0,6	0,4	0,2	0,2	0,6	0,6	0,7	0,6	0,4	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
0,2	0,5	0,3	0,2	0,6	0,8	0,7	0,8	0,3	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8
0,4	0,3	0,3	0,2	0,7	0,8	0,7	0,8	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8	0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
0,3	0,5	0,5	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8	0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
0,3	0,4	0,3	0,4	0,7	0,6	0,8	0,6	0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
0,5	0,5	0,5	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8	0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
2,7	3,2	2,6	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3	2,5	3,3	2,7	2,3	4,7	4,6	5,3	5,3



1-сурет – Дағдарыс факторларының әсері

Дағдарыстық факторларды және оларды еңсеру факторларын анықтауға бағытталған сауалнама нәтижелерін түсіндіру қазақстандық педагогтердің дағдарыстарды еңсеру үшін қомақты әлеуетінің бар екендігі туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Олар адамдарға, әлемге, көпшілікке ашықтықпен сипатталады. Олар өз проблемаларымен ғана емес, басқа адамдардың проблемаларымен де алаңдайды, үнемі өзбетінше жұмыс істейді, өздерін өзгертеді, жаңа ақпаратқа қызығушылық танытады. Мұның бәрі оларға өздерін жақсы білуге және нақты мақсаттар құруға, шешім қабылдауға, ұстануға мүмкіндік береді. Мұндай тұрақты мемлекет оларға сыртқы жағдайларды жеңуге, жеке және кәсіби өзін-өзі жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Жалпы, дағдарыс факторларын анықтау бойынша сауалнама нәтижелері туралы толығырақ ақпарат 1-қосымшаның материалдарында берілген.

Біздің жұмысымыздың теориялық бөлігінде айтылғандай, мұғалімдердің кәсіби қажу дәрежесін анықтау үшін олардың дамуға дайындық деңгейін бағалау маңызды емес. Осы мақсатта онлайн-сауалнама аясында еліміздің педагогтеріне екі сауалнама (№1 және №2) ұсынылды.

Респонденттердің №1 және №2 сауалнамалардың сұрақтарына берген жауаптарын талдауда ауылдық, сондай-ақ қалалық мектептердің қазақстандық мұғалімдері өздерінің өзін-өзі дамыту қажеттіліктерін белсенді түрде іске асыруда (5.1-5.4-кестелер) деп айтуға мүмкіндік береді, өйткені олардың дамуға әзірлік коэффициентінің 1,0-ге жақын мәні бар (4-кесте 8).

4-кесте – Педагогтің дамуға әзірлік деңгейі (№1 сауалнама)

№	Сұрақ	Балдар		
		барлығы	ауыл	қала
1	Мен өзімді зерттеуге (тануға) тырысамын.	4,2	4,1	4,2
2	Мен жұмыс пен үй жұмыстарымен қаншалықты айналыссам да, өзімді дамуға уақыт бөлемін.	3,9	3,9	3,9
3	Пайда болған кедергілер менің белсенділігімді ынталандырады.	3,8	3,8	3,9
4	Мен кері байланыс іздеймін, өйткені бұл маған өзімді білуге және бағалауға көмектеседі.	4,0	3,9	4,1
5	Мен бұл үшін арнайы уақыт бөліп, өз іс-әрекетімді көрсетемін.	3,9	3,8	3,9
6	Мен өз сезімдерім мен тәжірибемді талдаймын.	4,1	4,0	4,1
7	Мен көп оқимын.	4,0	3,9	4,0
8	Мені қызықтыратын мәселелер бойынша кеңінен талқылаймын.	3,9	3,9	4,0
9	Мен өз мүмкіндіктеріме сенемін.	4,2	4,2	4,2
10	Мен ашық адам болуға тырысамын.	4,1	4,2	4,1
11	Мен айналадағы адамдардың маған тигізетін әсерін түсінемін.	4,1	4,0	4,1
12	Мен өзімнің кәсіби дамуымды басқарамын және оң нәтижелерге қол жеткіземін.	4,1	4,1	4,2
13	Мен жаңалықты меңгеруді жақсы көремін.	4,2	4,1	4,2
14	Артып келе жатқан жауапкершіліктен мен қорқықпаймын.	3,9	3,8	3,9
15	Мен қызмет бойынша ілгерілеуге оң көзқараспен қарар едім.	4,0	3,9	4,0
Балл сомасы:		60,5	59,7	60,7

5-кесте - Педагогтің дамуға әзірлік деңгейі (№2 сауалнама)

№	Кедергі факторлары	Балдар		
		барлығы	ауыл	қала
1	Өзіндік серпінсіздік (инерция).	3,2	3,1	3,2
2	Бұрын орын алған сәтсіздіктерден түңілу.	3,0	2,9	3,0
3	Бұл мәселеде басшылар тарапынан қолдау мен көмектің болмауы.	3,0	3,0	3,0
4	Өзгелердің дұшпандығы (көреалмаушылық, қызғаныш және т.б.), сізде өзгерістерді нашар қабылдайтын және жаңа нәрсеге деген ұмтылыс.	2,8	2,7	2,8
5	Ұжым мүшелерімен және басшылықпен кері байланыстың жеткіліксіздігі, яғни өзі туралы объективті ақпараттың болмауы.	2,8	2,7	2,8
6	Денсаулық жағдайы.	3,3	3,1	3,3
7	Уақыттың жетіспеушілігі.	3,4	3,3	3,4
8	Шектеулі ресурстар, өмірдің шектеулі жағдайлары.	3,2	3,1	3,2
Балл сомасы:		24,6	23,9	24,7
Ынталандырушы факторлар				
1	Әдістемелік жұмыс.	3,9	3,9	3,9
2	Курстарда оқу.	4,0	3,9	4,0
3	Әріптестердің қарым-қатынасы мен әсері.	3,9	3,8	3,9
4	Басшылардың қарым-қатынасы мен әсері.	3,9	3,8	3,9
5	Мектепте еңбекті ұйымдастыру.	3,9	3,8	3,9
6	Басшылардың бұл мәселеге назар аударуы.	3,9	3,8	3,9
7	Сенім.	4,0	3,9	4,1
8	Қызметтің жаңалығы, жұмыс шарттары және тәжірибе жасау мүмкіндігі	4,0	3,9	4,0
9	Өздігінен білім алу сабақтары.	4,0	3,9	4,0
10	Жұмысқа қызығушылық.	4,1	4,1	4,1
11	Артып келе жатқан жауапкершілік.	4,0	3,9	4,0
12	Ұжымда мойындалу мүмкіндігі.	3,9	3,9	4,0
Балл сомасы:		47,4	46,5	47,6

6-кесте - Педагогті оқыту, жетілдіру және өзін-өзі дамыту

Педагогтердің өздігінен білім алу қабілеті	Ынталандыру факторлар			Кедергі факторлары			Жүйелі шаралар		
	<i>барлығы</i>	<i>ауыл</i>	<i>қала</i>	<i>барлығы</i>	<i>ауыл</i>	<i>қала</i>	<i>барлығы</i>	<i>ауыл</i>	<i>қала</i>
Белсенді даму							60,5	59,7	60,7
Болмай қалған даму	47,4	46,5	47,6						
Тоқтап қалған даму				24,6	23,9	24,7			
Балл сомасы:	47,4	46,5	47,6	24,6	23,9	24,7	60,5	59,7	60,7

7-кесте– Педагогтердің дамуға әзірлік коэффициенті

Коэффициенттер атауы		<i>барлығы</i>	<i>ауыл</i>	<i>қала</i>
К (максималды)	сауалнамалардағы ең жоғары ықтимал балл саны	175,0		
К (нақты)	сауалнамаларда қойылған балдардың жиынтық саны	132,5	130,1	133,0
К	Даму коэффициенті	0,8	0,7	0,8

Жоғарыда аталған сауалнамалар мен сауалнамалардан басқа, мұғалімдердің кәсіби қажу деңгейін анықтау үшін біз Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДСҰ-100) өмір сүру сапасына сауалнама қосуды орынды деп таптық).

ДДСҰ-100 әдістемесі бойынша сауалнама нәтижелерін интерпретациялау қазақстандық мұғалімдердің жалпы өмір сапасы, денсаулық жағдайы мен әлауқаты жоғары бағаланғанын айтуға мүмкіндік береді (8-10 кестелер).

8-кесте – Түсіндірудің шартты критерийлері

0% - 20%	төмен көрсеткіш
21% - 40%	төмендетілген көрсеткіш
41% - 60%	орташа көрсеткіш
61% - 80%	жоғары көрсеткіш
81% - 100%	жоғары көрсеткіш

9-кесте – Өмір сапасының қосалқы сферасының көрсеткіштері

Өмір сапасының қосалқы сферасының атауы (ҚС)		Балдар	Денгейлері (%)
F1	Физикалық ауырсыну және ыңғайсыздық	13,0	65,0
F2	Өмірлік белсенділік, энергия және шаршау	12,7	63,5
F3	Ұйқы және демалыс	13,3	66,5
F4	Оң эмоциялар	14,0	69,8
F5	Ойлау, үйрену қабілеті, есте сақтау және шоғырлану (танымдық функциялар)	14,1	70,6
F6	Өзін-өзі бағалау	14,4	72,1
F7	Дене қалпы және сыртқы келбеті	13,3	66,7
F8	Теріс эмоциялар	13,3	66,3
F9	Алғырлық	13,8	68,9
F10	Күнделікті істерді орындау мүмкіндігі	13,1	65,3
F11	Дәрі-дәрмектерге және емдеуге тәуелділік	13,9	69,6
F12	Жұмысқа қабілеттілік	15,1	75,3
F13	Жеке қарым-қатынастар	14,5	72,5
F14	Практикалық әлеуметтік қолдау	14,3	71,6
F15	Жыныстық белсенділік	13,4	66,9
F16	Физикалық қауіпсіздік және қорғалушылық	12,7	63,5
F17	Үйдің қоршаған ортасы	13,5	67,7
F18	Қаржылық ресурстар	11,6	58,0
F19	Медициналық және әлеуметтік көмек (қол жетімділік және сапа)	11,4	57,2
F20	Жаңа ақпарат пен дағдыларды игеру мүмкіндіктері	13,5	67,3
F21	Демалыс және ойын-сауық мүмкіндіктері және оларды пайдалану	13,1	65,5
F22	Қоршаған орта (ластану / шу / климат)	12,7	63,6
F23	Көлік	12,3	61,7
F24	Руханият / дін / жеке сенім	13,8	69,0
G	Жалпы өмір сапасы және денсаулық жағдайы	13,5	67,6

10-кесте – Өмір сапасының ірі салаларының көрсеткіштері

Өмір сапасының ірі салаларының атауы (ӨС)		Балдар	Денгейлері (%)
I	Физикалық сала	39,0	65,0
II	Психологиялық сала	69,1	69,1
III	Тәуелсіздік деңгейі	55,8	69,8
IV	Әлеуметтік қатынастар	42,2	70,3
V	Қоршаған орта	100,9	63,1
VI	Рухани сала	13,8	69,0
G	Жалпы өмір сапасы және денсаулық жағдайы	13,5	67,6
	Өмір сапасының интегралдық көрсеткіші	320,8	67,7

ДДСҰ-100 әдістемесі бойынша сауалнама нәтижелерін салыстырмалы талдау мұғалімдердің және ауылдық мектептердің жалпы өмір сапасы, денсаулық жағдайы мен әл-ауқаты жоғары бағаланғанын айтуға мүмкіндік береді (11 және 12 кестелер).

11-кесте – Тұрмыс сапасының қосалқы саласының салыстырмалы көрсеткіштері: ауыл / қала

Өмір сапасының қосалқы сферасының атауы (ҚС)		Балдар		Деңгейлері (%)	
		ауыл	қала	ауыл	қала
F1	Физикалық ауырсыну және ыңғайсыздық	13,0	13,0	65,1	65,0
F2	Өмірлік белсенділік, энергия және шаршау	12,8	12,7	63,8	63,4
F3	Ұйқы және демалыс	13,3	13,3	66,3	66,6
F4	Оң эмоциялар	13,7	14,0	68,6	70,1
F5	Ойлау, үйрену қабілеті, есте сақтау және шоғырлану (танымдық функциялар)	13,8	14,2	69,2	71,0
F6	Өзін-өзі бағалау	14,1	14,5	70,7	72,4
F7	Дене қалпы және сыртқы келбеті	13,2	13,4	65,9	66,9
F8	Теріс эмоциялар	13,5	13,2	67,4	66,0
F9	Алғырлық	13,8	13,8	69,2	68,8
F10	Күнделікті істерді орындау мүмкіндігі	13,1	13,1	65,3	65,4
F11	Дәрі-дәрмектерге және емдеуге тәуелділік	14,5	13,8	72,7	68,8
F12	Жұмысқа қабілеттілік	14,9	15,1	74,6	75,4
F13	Жеке қарым-қатынастар	14,6	14,5	72,9	72,4
F14	Практикалық әлеуметтік қолдау	14,1	14,4	70,4	71,9
F15	Жыныстық белсенділік	13,8	13,3	68,9	66,3
F16	Физикалық қауіпсіздік және қорғалушылық	12,7	12,7	63,7	63,5
F17	Үйдегі қоршаған ортасы	13,8	13,5	69,0	67,4
F18	Қаржылық ресурстар	11,8	11,6	58,9	57,8
F19	Медициналық және әлеуметтік көмек (қол жетімділік және сапа)	11,1	11,5	55,7	57,6
F20	Жаңа ақпарат пен дағдыларды игеру мүмкіндіктері	13,2	13,5	66,2	67,5
F21	Демалыс және ойын-сауық мүмкіндіктері, оларды пайдалану	12,8	13,2	63,9	65,9
F22	Қоршаған орта (ластану / шу / климат)	12,9	12,7	64,6	63,4
F23	Көлік	12,3	12,4	61,3	61,8
F24	Руханият / дін / жеке сенім	13,6	13,9	68,1	69,3
G	Жалпы өмір сапасы және денсаулық жағдайы	13,4	13,5	67,1	67,7

12-кесте – Өмір сапасының ірі салаларының салыстырмалы көрсеткіштері: ауыл / қала

Өмір сапасының ірі салаларының атауы (ӨС)		Балдар		Деңгейлері (%)	
		ауыл	қала	ауыл	қала
I	Физикалық сала	39,1	39,0	65,1	65,0
II	Психологиялық сала	68,3	69,3	68,3	69,3
III	Тәуелсіздік деңгейі	56,4	55,7	70,5	69,6
IV	Әлеуметтік қатынастар	42,5	42,1	70,8	70,2
V	Қоршаған орта	100,7	101,0	62,9	63,1
VI	Рухани сала	13,6	13,9	68,1	69,3
G	Жалпы өмір сапасы және денсаулық жағдайы	13,4	13,5	67,1	67,7
	Өмір сапасының интегралдық көрсеткіші	320,5	320,9	67,6	67,7

Жалпы, жүргізілген онлайн-сауалнама білім берудегі трансформациялық үдерістер жағдайында қазақстандық педагогтердің психологиялық, әлеуметтік, соматикалық жай-күйінің жалпы көрінісін жалпы қолайлы және тыныш деп бағалауға болады деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді, өйткені:

- 1) мұғалімдер қазақстандық білім беру жүйесінде болып жатқан құрылымдық реформалардың маңыздылығын түсінеді және мойындайды;
- 2) қазақстандық педагогтердің кәсіби – құндылық бағдарлары гуманистік педагогика қағидаттарына толық сәйкес келеді;
- 3) ел педагогтерінің оптимистік және позитивті көңіл күйі мектепте білім беру мазмұнын жанарту саласындағы қажетті реформалар үшін қуатты әлеуметтік-психологиялық базаны құрады, ол бүгінде қазақстандық білім беруді, атап айтқанда педагогикалық білім беруді дамытудың негізгі стратегиялық бағыттарын айқындайды;
- 4) еліміздің педагогтері педагог кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесін жетілдіру қажеттілігін түсінеді және өздерінің кәсіби біліктіліктерін үнемі арттыруға дайындығын көрсетеді.

Сауалнама барысында қазақстандық мұғалімдердің басым көзқарастары туралы алынған жаңа білім елдің тұрақты дамуы мүддесіндегі әлеуметтік-педагогикалық және психологиялық-педагогикалық аспектілерді ескере отырып, педагогтердің білім беру жүйесін трансформациялауды жеделдету проблемаларын табысты шешуге ықпал ететін болады.

3 Педагогтердің «кәсіби қажуын» алдын алу бойынша әдістемелік ұсынымдар

Педагогтердің кәсіби қажуының себептерін зерттеуді талдау ішкі және сыртқы факторлардың жіктелуін ескере отырып, білім беру ұйымдарының басшылары үшін ұсынымдарды саралауға мүмкіндік береді. Кәсіби қажудың алдын алу бойынша өз жұмысында менеджер ең алдымен мұғалімнің жасы, жеке қасиеттері сияқты ішкі (жеке) факторларды ескеруі керек.

Берілген Әдістемелік нұсқаулықтың бірінші бөлімінде көрсетілгендей, жас мұғалімдер «қажуға» бейім болып келеді. Осыған байланысты басшы еңбек жолын жаңа бастаған мұғалімдерге әріптестері, оқушылары және мектеп басшылығымен өзара қарым-қатынас процесінде олардың кәсіби қызметі мен жеке қасиеттерінің көріністерін бақылауды ескере отырып, сонымен қатар егде жастағы мұғалімдер үшін жағдай жасауы керек.

Егер жас мұғалімдер үшін қажып қалудың себептері шындық пен күтілетін нәтижелермен сәйкес келмеуі, оқушылар, әріптестер, ата-аналармен қажетті жұмыс тәжірибесі болмаса, аға буын мұғалімдері үшін – үнемі жетілдіру қажеттілігі, күтілетін және нақты жұмыс нәтижесінің сәйкес келмеуі, мұғалімді педагогикалық ұжымда оқшаулауы мүмкін. Оның іздеуі, жаңашылдықты әріптестері қолдамауы, алаңдаушылық, жалғыздық, өз мүмкіндіктеріне күмән тудырады.

Сондай-ақ, мұғалімдердің екі санатына да тән эмоционалды күйзелістің себептері бар:

- мұғалімнің кәсіби функцияларын орындау үшін ерекше жауапкершілігі;
- ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуал;
- жұмыс күніндегі жұмысбастылық;
- жоғары эмоционалды және зияткерлік жүктемелер;
- кездескен қиындықтарға сезімталдықпен қарау;
- үйдегі немесе жұмыстағы қолайсыз әлеуметтік жағдайлар және психологиялық ахуал;
- кәсіби қызметке шығармашылық көзқарастың талаптары;
- жалақының тұрақсыздығы.

Мұғалімдердің қажып қалмауы үшін үлкен жауапкершілік мектеп басшылығына жүктеледі. Сондықтан, кәсіби қажудың алдын алу бойынша уақтылы және жүйелі жұмысты ұйымдастыру, білім беру ұйымының басшысы мұғалімдердің психологиялық «әл-ауқаты» үшін жағдай жасаудағы рөлін, басқарушылық қызметте сәттілікті қамтамасыз ететін оның кәсіби, жеке қасиеттерін түсінгені маңызды. Сонымен қатар, көшбасшының әлеуметтік-психологиялық құзыреттілігі ең маңызды болып табылады, ол келесі бағыттарға бағытталуы керек:

- қызметкерлердің еңбегін тұрақты объективті бағалау жүйесін қамтамасыз ету, оларды ынталандыру және (материалдық қана емес, моральдық, эмоционалды) көтермелеу;

- педагогикалық ұжымды дамыту, оң психологиялық климаттын қалыптастыру бойынша (ұжымда жағымды, оптимистік көзқарас пен құндылықтарды қолдау) жұмысты ұйымдастыру;

- мұғалімдерге арналған профилактикалық және түзету жұмыстары жүйесін ұйымдастыру (жеке өсу тренингтері, өзін-өзі дұрыс ұстау дағдылары, коммуникация, дау-дамайларды еңсеру профилактикасы);

- стресске қарсы бағдарламаларды әзірлеу;

- өзін-өзі ұстау және жеке, кәсіби мансапты жоспарлау тәсілдерін игеру арқылы өзін-өзі бағалауды, сенімділікті, эмоционалды тұрақтылықты жеке түзетуге бағытталған қолдау топтарын қалыптастыру.

Осыған байланысты мұғалімдердің эмоционалды күйзелісінің алдын алу бойынша жұмыстың келесі бағыттарын бөліп көрсетуге болады:

1) жанжалдарды болдырмау және шешу, оңтайлы шешімдерді табу, мақсатқа жету, мобильді болу, кәсіби өсуге және тұлғаның жетілуіне кедергі келтіретін ескі көзқарастарды қайта қарау қабілетін дамытуға бағытталған *эмоционалды қолдау*. Ол үшін арнайы тренингтер мен семинарлар, білікті психологпен байланыс, қарым-қатынас жасаған қолайлы;

2) *мұғалімдердің психологиялық денсаулығын сақтау*; көбінесе мұғалімдер өздерінің психологиялық мәселелерін жоққа шығарады, олар әрқашан күшті көрінуге тырысады. Мектеп психологтері мұны түсініп, кәсіби қажып қалудың алдын алу үшін ақпараттық жұмыстар жүргізуі керек;

3) *педагогикалық мамандықтың маңыздылығын арттыру*; басшылықтың міндеті – мұғалімдер мотивациясының жоғары деңгейін сақтау, лайықты еңбек жағдайларын, ұйымдағы жағымды моральдық-психологиялық климатты, әлеуметтік қолдау мен тұрақтылықты қамтамасыз ету, бұл мұғалімдердің эмоционалды күйзелісі проблемасының дамуын жеңілдетуі мүмкін;

4) *педагогтердің кәсіби құзыреттілігін арттыру дегеніміз*; бұл кәсіби өсу, біліктілікті арттыру, ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді мақсаттарды анықтау, өзінің кәсіби қызметінің нәтижелерін өзбетінше талдай білу және оны ұтымды ұйымдастыра алу, қажетсіз бәсекелестіктен арылу, өзін-өзі жоғары бағалау үшін мүмкіндіктер.

Бұл жағдайда сіз келесі жұмыс формаларын қолдана аласыз:

- диагностика;
- кеңес;
- әңгімелер, бақылаулар;
- кәсіби шеберлік мектебі;
- көрнекі ақпарат;
- тренинг элементтері бар семинарлар;
- семинарлар-практикумдер;
- психологиялық ойындар.

Кәсіби қажудың алдын алу бойынша жоспарлы және жүйелі жұмыстың нәтижесі мұғалімнің күйзелісті болдырмауға көмектесетін қасиеттерін қалыптастыру болып табылады:

біріншіден,

- мықты денсаулық және өзінің дене жағдайына саналы түрде (спортпен шұғылдану, салауатты өмір салтын ұстану) мақсатты күтім жасау;
- өзін-өзі саналы түрде бағалау және өзіне деген сенімділік, олардың қабілеттері мен мүмкіндіктері;

екіншіден,

- кәсіби стресті (өз проблемаларын шеше білу) оңтайлы жеңу тәжірибесі;
- қиын жағдайда сындарлы (мәселеге деген көзқарасты өзгерту) түрде өзгеру мүмкіндігі;
- жоғары ұтқырлық;
- ашықтық;
- көпшілдік;
- дербестік;
- өз күштеріне сүйенуге деген ұмтылыс;

үшіншіден,

- өзіне және басқа адамдарға, жалпы өмірге қатысты жағымды, оптимистік көзқарастар мен құндылықтарды қалыптастыру және қолдау мүмкіндігі.

Қажудың алғашқы белгілерінде не істеу керек?

Басқа адамдарға көмектесетіндер өздерінің психологиялық қиындықтарын жоққа шығаруға бейім. Кәсіби күйзелістен зардап шегіп жатқаныңызды өзіңізге мойындауыңыз қиын. Сонымен қатар, қиын өмірлік жағдайларда ішкі бейсаналық қорғаныс механизмдері қосылады. Олардың ішінде: оңтайландыру, травматикалық жағдайларды ығыстыру, сезімдердің (сууы) мен мінездің «қаталдануы». Адамдар бұл көріністерді – өздерінің «күшінің» белгісі ретінде көбіне қате бағалап жатады. Кейбіреулер өздерін қиын жағдайлардан және белсенділікке бару мәселелері арқылы қорғайды. Олар туралы ойламауға тырысады және толықтай өздерін жұмысқа немесе басқа адамдарға көмектесуге арнайды. Басқаларға көмектесу біраз уақытқа жеңілдік әкелуі мүмкін. Егер ол назарды адамға қажет көмектен алшақтаса, шамадан тыс белсенділік таныту зиянды болып келеді.

Сезімдеріңізді және шамадан тыс көрсетілген белсенділікті бұғаттау қалпына келтіру процесін баяулатуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн.

Біріншіден, басқа адамдардан алған физикалық немесе эмоционалды қолдау жағдайды жеңілдетуі мүмкін. Одан бас тартудың қажеті жоқ. Өз жағдайын осындай тәжірибесі бар адамдармен талқылау қажет. Кәсіби маман үшін супервайзермен пайдалы жұмыс жасаған да орынды. Кәсіби тұрғыдан едәуір білікті маман өзінен азырақ тәжірибелі әріптесіне жеке кәсіби жетілуіне көмектесе алады. Жоспарланған уақыт аралығында олар бірлесіп атқарған

жұмыстарын талқылайды. Мұндай талқылау барысында оқу мен даму қатар жүреді, бұл қажудан шығуға көмектеседі.

Екіншіден, жұмыстан тыс уақытта жалғыздық қажет. Өз сезімдеріңізді жеңу үшін отбасыңызбен, жақын достарсыз жалғыз болу мүмкіндігін табу керек.

Мысал ретінде кәсіби қажу синдромының алдын алу шаралары ұсынылады, оларды жан-жақты қолдану қажет:

Мен және ұжым	Мен және менің мамандығым	Мен және мектеп
«Берері (пайдасы) мол мұғалім» педагогикалық тренингі	Әдістемелік бірлестіктердің басшылары үшін практикаға бағдарланған материалдар жасау	Жаңа оқу жылына жұмыс жоспарларын бекіту. Кадрларды орналастыру және оларды тарифтеу
«Оқушылардың жауапкершілігін қалыптастырудағы педагогтің рөлі» семинары	Инновациялық қызметті жоспарлау	Сабақ кестесін құру және мектептің жұмыс режимін бекіту
«Мектептегі гипербелсенді бала» семинар-практикумы	Мұғалімдер мен оқушылардың ғылыми-зерттеу қызметін ұйымдастыру	Мектеп құжаттамасын әзірлеу және бекіту, оны жүргізу бойынша нұсқаулық
«Мұғалімнің эмоционалдық икемділігін дамыту», «Стресс-менеджмент», «Қарым-қатынастың вербалды және вербалды емес құралдары» тренингтері	Мұғалімдердің әдістемелік жұмысы және олардың эксперименттік, инновациялық қызметке қатысуы туралы деректер банкіні қалыптастыру	Жұмыстың түрлі бағыттарына жауаптыларды тағайындау

Қазіргі уақытта мұғалім өздігінен қолдана алатын кәсіби қажуды анықтауға арналған көптеген сауалнамалар, тесттер, ұсыныстар бар. Төменде өзіндік анализ және өздігінен реттеу үшін материалдар ұсынылған.

Кәсіби қажуды анықтауға арналған сауалнама

№	Бекіту	Иә	Жоқ
1	Мен жұмысқа құлықсыз барамын		
2	Жұмыс күнінің соңында мен өзімді сығылған		

	лимон сияқты сезінемін		
3	Таңертең менің көңіл күйім нашар болады, мен демалыс күндері қашан болады деп, күндер мен сағаттарды санаймын		
4	Менің жұмысымның нәтижелері мен жұмсайтын күш-жігерді қажеті етпейді.		
5	Менің жұмысқа деген құлшынысымның жоқтығы мен немқұрайдылықты сезінемін		
6	Мен үшін өзіммен бірге жұмыс істейтін адамдар қызықты емес		
7	Соңғы уақытта менің әріптестерім мен қызметкерлерім ашуымды келтіреді		
8	Мен барлығынан алшақтап демалғым келеді		
9	Егер мен демалыс күндері жұмысым туралы ойлансам, онда менің көңіл күйім түсті дей беріңіз		
10	Соңғы кездері мен артық тамақтануға (тәбеттің жоғалуы) бейімделіп барамын		
11	Мен кофе, шай (немесе темекі шегу) жиі іше бастадым		
12	Маған жұмысым ұнайды, бірақ мен бұрынғыдай қанағаттанбаймын		
13	Мен күннен-күнге көбіне өмірлік түңілуді сезіне бастадым		
14	Мен өзімді мүмкіндігімнің шегінде екенімді сезінемін		
15	Менімен жұмыс жасайтын адамдар маған өз проблемалары мен міндеттерін жүктейді		
Егер сіз бекітілен мәлімдеменің жартысымен келіссеңіз, онда сіз қауіпті зонадасыз. Мүмкін сізде кәсіби қажу басталған болар.			

Кәсіби қажудың алдын алу бойынша ұсыныстар:

- Өзіңізге мұқият болыңыз. Бұл сізге шаршаудың алғашқы белгілерін уақтылы байқауға көмектеседі.
- Өзіңізді жақсы көріңіз немесе кем дегенде өзіңізді қуантуға тырысыңыз
- Жұмыстан бақыт немесе құтқарушылықты іздеуді тоқтатыңыз.
- Басқалардың өмірі үшін өмір сүруді тоқтатыңыз. Адамдардың орнына емес, керісінше олармен бірге өмір сүріңіз.
- Өзіңіз үшін уақыт табыңыз, сіздің тек кәсіби ғана емес, сонымен қатар жеке өмірге де құқығыңыз бар.
- Әр күннің оқиғаларын дұрыс түсінуді үйреніңіз. Өткен оқиғаларды қайта қарауды дәстүрге айналдыруға болады.
- Егер сіз біреуге шынымен көмектескіңіз келсе немесе ол үшін жұмыс жасағыңыз келсе, өзіңізге: оған бұл керек пе? Мүмкін ол өзі еңсере алады? деген сұрақты қойыңыз.

Эмоционалды қажу синдромының алдын алу

1. Кәсіби және жеке мүдделерді (эмоциялар мен қақтығыстар) ажырату.
2. Сыртқы және ішкі психотравматикалық жағдайларға жауап берудің әдеттегі тәсілін өзгерту, өмір сүру салтын өзгерту.
 - Ерекше нәрсе жасаңыз. Сіз бұрын жасамаған нәрсе.
 - Өзіңізді еркелетіңіз.
 - Сізге ұнайтын нәрселердің тізімін жасаңыз және оны әрқашан қоластыңызда ұстаңыз. Күрделі, эмоционалды шиеленісті жағдайда «лэззат алудың сиқырлы тізімін» алыңыз және осылардың ішінен қиын жағдайда ең қолайлысын таңдаңыз.

Педагогке жадынама

- Өз сезімдеріңізді жасырмаңыз. Эмоцияларыңызды көрсетіңіз және достарыңызға оларды сізбен бірге талқылауға мүмкіндік беріңіз.
- Не болғаны жайында айтудан аулақ болмаңыз. Өз тәжірибеңізді өзіңізбен немесе басқалармен қайта қараудың барлық мүмкіндігін пайдаланыңыз.
- Сізге сөйлеуге немесе көмек ұсынуға мүмкіндік берген кезде, сіздің ұялшақтық сезіміңіз сізді тоқтатуға жол бермеңіз.
- Қажуға тән ауыр жағдай өздігінен кетеді деп күтпеңіз.
- Егер сіз шара қолданбасаңыз, онда мазасыз ойлар сізге ұзақ уақыт бойы келеді.
- Ұйықтауға, демалуға, ойлануға жеткілікті уақыт бөліңіз.
- Өз тілектеріңізді тікелей, анық, адал көрсетіңіз, олар туралы отбасыңыз, достарыңыз, жұмысыңыз туралы сөйлесіңіз.
- Мүмкіндігінше өміріңіздің қалыпты тәртібін сақтауға тырысыңыз.

Кәсіби қажудың алдын алу бойынша ұсыныстар:

- «Мен не үшін жұмыс істеймін». Сізді жұмыс істеуге мәжбүр ететін нақты және дерексіз себептердің тізімін жасаңыз. Жұмыстың мотивациялық мәні мен мағынасын анықтаңыз.
- «Мен мұны істегім келеді». Сізге немен айналысуға ұнайтындығын кемуі реттілігін көрсетіңіз. Соңғы уақытта сіз мұны істегеніңізді есіңізде сақтаңыз.
- Қолдау тобын құрыңыз. Достарыңызбен және қызметкерлеріңізбен үнемі кездесіп тұрыңыз.
- Физикалық денсаулығыңызға қамқорлық жасай бастаңыз.
- Психологиялық: тренингтер, релаксация, келіссөздер, уақытты басқару және т.б. денсаулығыңызға қамқорлық жасай бастаңыз.
- Күн сайын қандайда бір ақымақтық жасаңыз (велосипедпен жүріңіз, «секіріп» ойнаңыз, мылжыңдаңыз). Демалыңыз және күліңіз. (Д.Гриенберг. Стрессі басқару).

Қорытынды

Берілген жұмыста мұғалімдердің психологиялық-педагогикалық ғылым мен практикадағы «кәсіби қажу» мәселелері қаралды, педагогтердің «кәсіби қажуына» жүргізілген мониторинг нәтижелері көрсетілді және білім беру ұйымдарының басшылары мен педагогтердің өздері үшін педагогтердің «кәсіби қажуының» алдын алу бойынша қысқаша әдістемелік ұсынымдар берілді.

Мәселенің теориясы мен тарихын, сондай-ақ қарастырылып отырған құбылыстың мәнін, кәсіби қажудың себептерін, белгілері мен салдарын зерттеу мұғалімдердің кәсіби күйзелуінің алдын алу үшін үнемі жұмыс жасау қажеттілігі мен қажеттілігі туралы пікірімізді растады. Бұл әсіресе қазіргі әлемге тән тұрақсыздық, белгісіздік жағдайында өте маңызды, өйткені дәл осы ыңғайсыздық жағдайында эмоционалды, психикалық сарқылу, физикалық шаршау, жеке әсершілдік белгілерінде көрінетін кең, танымдық және физикалық энергияны біртіндеп жоғалту ықтималдығы жоғары және жұмысты орындауды қанағаттандырудың төмендеуі, бұның барлығы жұмысты орнындағы сәтсіз рұқсат етілген стресстің нәтижесінен болады.

Қазақстандық педагогтердің психологиялық-тұлғалық көңіл күйінің жеткілікті тыныш көрінісіне қарамастан, педагогтердің кәсіби қажуының алдын алу бойынша іс-шараларын жүргізу ешқашан артық болмайды. Бұл жұмыстың үшінші бөлігінде айтылған.

Сонымен қатар, қосымшада дағдарыстық факторлардың әсеріне қатысты онлайн-сауалнама нәтижелерін егжей-тегжейлі сипаттаумен қатар, қазақстандық педагогтердің кәсіби қажып кетуін бағалау үшін біз қолданған В.В. Бойко әдістемесінің сипаттамасын беру орынды деп таптық.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі

1. Формалюк Т. «Эмоционалды қажу» синдромы мұғалімнің кәсіби бейімделуінің көрсеткіші ретінде // психология мәселелері. – 1994. – № 6. – . 57 -64 б.
2. Митина Л.М. Мектепке мұғалім керек пе? Мұғалімнің кәсіби дамуының психологиялық мәселелері // психологиялық ғылым және білім, 2008, №2. -Б.28 -33. // https://psyjournals.ru/files/8424/psyedu_n2_2008_Mitina.pdf
3. Мұғалімнің эмоционалды күйзелісі // <https://infourok.ru/statya-emocionalnoe-vygoranie-pedagogov-4023972.html>
4. Maslach C. M., Schaufeli W.B., Leiter M.P. (2001) Job burnout. In S.T. Fiske, D.L. Schacter, C. Zahn – Waxler. Annual Review of Psychology, Vol. 52, PP. 397–422.
5. Maslach C. M. Job burnout: new directions in research and intervention // Current Directions in Psychological Science. Vol. 12. 2003. PP. 189–192.
6. Leiter M. P., Maslach C. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work – Jossey-Bass, A Wiley Imprint, 2005. – 193 p.
7. Орел В. Е. Шетелдік психологиядағы «қажу» феномені: эмпирикалық зерттеулер мен перспективалар [Мәтін] / В. Е. Орел // Психологиялық журнал. – 2001. – № 1. – Б.90-101.
8. Водопьянова Н. Е. Тіс дәрігерлерінің кәсіби қажуы: [Мәтін] / Н.Е.Водопьянова // Тіс Дәрігері Журналы, №7, - 2002.
9. Пак С. Н. Педагогтердің кәсіби қажу синдромының негізгі аспектілері. <https://science-education.ru/ru/article/view?id=25469>
10. Бойко В. Қарым-қатынастағы эмоциялар энергиясы: өзіне және басқаларға көзқарас. – М.: Акпараттық жүйелер. Дом Филин басп, 1996. – 256 с.
11. Наумова Н. В. Психолог – мұғалім: кәсіби күйіп қалу диагноз емес // <https://urok.1sept.ru/statyi/607319/>
12. Селье, Г. Күйзеліссіз Стресс / Селье қ. – М.:Прогресс, 2002. –123-130 б.
13. Педагогтердің кәсіби қажу мәселесі // <https://www.snta.ru/press-center/problema-professionalnogo-vygoraniya-u-pedagogov/>
14. Күйген май сауалнамасы// <https://psylab.info/> Маслач қажу сауалнамасы
15. Злодилов А. В. Психология және жоғалту психотерапиясы. – СПб.: «Речь» баспасы, 2004. – 162 б.

16. Трофимова А. О. Мұғалімдердің эмоционалды күйзелісі және оны жеңу жолдары <https://blog.dohcolonoc.ru/entry/konsultatsii/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-i-sposoby-ego-preodoleniya.html>
17. Мұғалімдердің кәсіби қажуы. Қалай алдын алуға және қалай күресуге болады? <https://activityedu.ru/Blogs/psy/professionalnoe-vygoranie-uchiteley-kak-ego-predotvratit-i-kak-s-nim-borotsya/#:~:text>
18. М. Н. Усманова, М. М. Бафаев, Ш. Ш. Остонов 2014. © «Ғылым. Ой: электронды мерзімді журнал», 2014
19. Практикалық психодиагностика. Әдістер мен тесттер. Оқу құралы. Самара: Бахрах Баспасы, 1998. – 672 Б.
20. Зборовская И. В. Мұғалімнің психикалық тұрақтылығын өзін-өзі реттеу // қолданбалы психология. – 2001. – № 6. – С. 55-65.

Сауалнама нәтижесі: ДАҒДАРЫСТЫҚ ФАКТОРЛАРДЫҢ ӘСЕРІ

Жалпы

ШҚІРЛЕР	Ауыл			Қала үлгісіндегі кент			Қала			Жалпы			Балдар	
	келісем ін	ішіна ра келісе мін	келісп еймін	келісем ін	ішінара келісем ін	келісп еймін	келісе мін	ішінара келісем ін	келіспе ймін	келісе мін	ішіна ра келісе мін	келісп еймін	барлығы	Орташа балл
Мұғалім ретінде болашаққа көз жүгіртсем, мен күмән мен үмітсіздікті сезінемін.	422	152	212	15	32	27	407	607	862	844	791	1101	1239,5	0,5
Жұмыстағы жағдайлар мен қалағандай мүлдем болмайды.	96	179	164	18	32	24	358	790	728	472	1001	916	972,5	0,4
Мен өз шәкірттерімді қалай тәрбиелеу керектігін нашар түсінемін.	32	81	326	9	19	46	151	370	1355	192	470	1727	427	0,2
Менде қазір көптеген мұғалімдерге қарағанда көбірек проблемалар бар.	50	108	281	13	22	39	268	486	1122	331	616	1442	639	0,3
Мен өмірде көбірек сезініп, түсінгім келеді.	193	173	73	32	26	16	909	642	325	1134	841	414	1554,5	0,7
Мен мектептегі педагогикалық процеске әсер етуге тырысамын.	200	157	82	20	41	13	866	690	320	1086	888	415	1530	0,6
Көбінесе қиындықтарда мұғалім өзінің кәсіби қызметінің мағынасын алады.	227	145	67	32	31	11	911	715	250	1170	891	328	1615,5	0,7
Мен өз мәселелерімді басқа мұғалімдермен талқылауға тырысамын.	178	177	84	27	28	19	804	720	352	1009	925	455	1471,5	0,6
Пән бойынша жаңа білім алу маған қиын және қызықсыз.	39	77	323	12	24	38	298	364	1214	349	465	1575	581,5	0,2
Көбінесе жұмыстан кейін мен қатты шаршаймын (о).	129	194	116	31	29	14	686	691	499	846	914	629	1303	0,5

Бұрын мен үшін соншалықты маңызды болған нәрсе мүлдем тоқтап қалды.	60	145	234	17	28	29	334	679	863	411	852	1126	837	0,4
Өкінішке орай, оқушылар мені жақсы түсінбейді.	28	76	335	7	21	46	159	361	1356	194	458	1737	423	0,2
Менің кәсіби көзқарастарым мен ұстанымдарымды талдау қажет деп санаймын.	171	164	104	28	24	22	760	681	435	959	869	561	1393,5	0,6
Мен әрқашан сабақта менің ойымды, идеямды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін нәрсе туралы ойлана аламын.	270	134	35	40	25	9	1126	550	200	1436	709	244	1790,5	0,7
Мен жоғары мағынаның бар екенін және оны кәсіби қызметімде қалай жүзеге асыра алатынымды білемін.	212	181	46	31	34	9	876	776	224	1119	991	279	1614,5	0,7
Мен оқушыға, оның бірегейлігі мен проблемаларына құрметпен қараймын.	333	75	31	48	22	4	1393	325	158	1774	422	193	1985	0,8
Мен қолданылған жұмыс әдістерін жаңартудың маңызды қажеттілігін көрмеймін.	94	159	186	24	32	18	390	688	798	508	879	1002	947,5	0,4
Бұрын менде қазіргіден гөрі сәттілікке жету мүмкіндігі көп болды.	84	123	232	17	29	28	421	553	902	522	705	1162	874,5	0,4
Мен кәсіби қызметімнің оң нәтижелерін көруді жиі тоқтатамын.	63	127	249	16	26	32	307	550	1019	386	703	1300	737,5	0,3
Менің не істейтінімді әріптестер жиі дұрыс түсінбейді.	43	114	282	14	22	38	217	471	1188	274	607	1508	577,5	0,2
Мен заттарға жаңа көзқараспен, басқа позициямен қарағанды ұнатамын.	273	120	46	37	27	10	1114	484	278	1424	631	334	1739,5	0,7
Мен әрқашан қуанышқа уақыт	309	99	31	40	25	9	1223	480	173	1572	604	213	1874	0,8

таба аламын, тіпті сабақта да.														
Мен елдердің жақсы өмір сүргенін қалаймын және оған менің қатысым бар екенін білемін.	273	118	48	31	36	7	1172	515	189	1476	669	244	1810,5	0,8
Мен мектептегі мерекелерді жақсы көремін, барлық оқушылар мен мұғалімдер бірлікті сезінеді.	325	84	30	42	27	5	1283	441	152	1650	552	187	1926	0,8
Әрі қарай не болатынын білмеймін, бірақ менің жұмыстағы қарым-қатынасым маған өте аз сәйкес келеді.	76	116	247	18	29	27	373	543	960	467	688	1234	811	0,3
Тұрақты қамқорлық, жұмыс, менің жеке өміріме мүлдем уақыт жоқ.	122	178	139	28	28	18	601	664	611	751	870	768	1186	0,5
Мен оқушылардан менің оларға не беретінімді білуді талап етемін, дегенмен көбіне бұл пайдалы емес деп ойлаймын.	123	181	135	22	35	17	545	762	569	690	978	721	1179	0,5
Өмір маған жиі әділетсіз.	55	157	227	12	25	37	299	613	964	366	795	1228	763,5	0,3
Әлем туралы менің пікірім өмір бойы өзгеріп отырады.	182	175	82	27	33	14	720	755	401	929	963	497	1410,5	0,6
Мен өмірдің қиындықтарын жеңуге ішкі күшім жетеді деп сенемін.	287	112	40	38	29	7	1203	490	183	1528	631	230	1843,5	0,8
Менің ойымша, адам жасаған қателікке тым көп мән бермеу керек, оны түзетудің жолын табу керек.	283	120	36	38	27	9	1195	507	174	1516	654	219	1843	0,8
Мен өзімді, мінез-құлқымды әртүрлі тұрғыдан қарастырамын, өйткені менің оқушыларым, мұғалімдерім, оқушылардың ата-аналары мені көреді.	294	112	33	37	33	4	1103	569	204	1434	714	241	1791	0,7
Біздің мектепте оң өзгерістер	60	116	263	18	30	26	321	530	1025	399	676	1314	737	0,3

болуы екіталай														
Менің ойларым бар, бірақ оларды жүзеге асыруға мүмкіндік жоқ.	108	185	146	18	37	19	419	716	741	545	938	906	1014	0,4
Мен өз жұмысымнан оның жеке уақытым мен қызығушылықтарыма аз әсер еткенін қалаймын.	151	168	120	24	33	17	824	636	416	999	837	553	1417,5	0,6
Менің кәсіби мәселелерім басқаша болып көрінеді.	109	178	152	13	42	19	528	738	610	650	958	781	1129	0,5
Мен мамандықта өзін-өзі тану мәселелерін шебер шешетін адамдардың көптеген мысалдарын білемін.	217	160	62	31	32	11	969	658	249	1217	850	322	1642	0,7
Егер жұмыстағы жағдайлар маған ұнамаса, мен өзімді жеке өмірде, хоббиім мен хоббиімде толық түсінемін.	156	173	110	27	34	13	740	712	424	923	919	547	1382,5	0,6
Әр адам алдына мақсат қоя алады, жұмыс істей алады және жетістікке жете алады.	324	83	32	48	22	4	1335	400	141	1707	505	177	1959,5	0,8
Мен оқушының жетістіктеріне назар аударуға тырысамын, оның кемшіліктерін іздемеймін.	327	77	35	40	27	7	1353	373	150	1720	477	192	1958,5	0,8
Болашақта менің оқушыларыммен не болатыны маған байланысты емес.	56	161	222	10	37	27	342	738	796	408	936	1045	876	0,4
Мені өмір ойнайтын рөлдер қанағаттандырмайды	111	164	164	21	32	21	415	757	704	547	953	889	1023,5	0,4
Мен өз жұмысымды оңай өзгерте аламын	81	123	235	25	24	25	345	577	954	451	724	1214	813	0,3
Мен өзімді ақылды, әділ адамдардың айналасында аз көремін.	93	158	188	18	34	22	376	664	836	487	856	1046	915	0,4
Егер менің қарым-қатынасым оң	225	155	59	32	34	8	930	654	292	1187	843	359	1608,5	0,7

нәтижеге әкелмейтінін көрсем, мен тоқтап, бәрін мүлдем басқаша бастай аламын.														
Өмірде көптеген жақсы жақтар бар, ал ақша өте аз.	161	178	100	25	30	19	624	788	464	810	996	583	1308	0,5
Мен оқушыларымды жақсы көремін және жұмыста мағынасы мен қуанышын аламын.	302	107	30	43	25	6	1241	483	152	1586	615	188	1893,5	0,8
Мен әріптестеріме өз проблемаларымды ашық айтамын, олар менімен өз мәселелерімен бөліседі.	202	159	78	34	30	10	949	666	261	1185	855	349	1612,5	0,7
Өзімнің мектебім жайлы ойланған кезде менде үрей пайда болады.	124	163	152	27	30	17	487	746	643	638	939	812	1107,5	0,5
Мен үшін жұмыста көп ақша алу өте маңызды.	142	162	135	23	39	12	782	701	393	947	902	540	1398	0,6
Мен бүгін не айту керек, не дұрыс, не жоқ екенін білмеймін.	111	181	147	21	37	16	437	789	650	569	1007	813	1072,5	0,4
Басқа мұғалімдер менен гөрі оң нәтижені көреді.	75	168	196	20	27	27	366	717	793	461	912	1016	917	0,4
Балаларға сабақ беру үшін адам өмірдің әртүрлі аспектілері туралы түсінікке ие болуы керек.	317	87	35	42	28	4	1215	454	207	1574	569	246	1858,5	0,8
Мектепте не істелетіні менің пікірім мен ұсыныстарыма байланысты.	119	196	124	21	35	18	536	815	525	676	1046	667	1199	0,5
Мен өз өмірімде, жұмысымда қызықты, жағымды сәттерді таба аламын.	309	104	26	41	31	2	1232	505	139	1582	640	167	1902	0,8
Мені оқушыларымның қызығушылықтары, олар не ойлайды, не өмір сүреді, не бастан кешіреді.	314	97	28	40	31	3	1228	498	150	1582	626	181	1895	0,8

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
0,5	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
0,2	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8
0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
2,6	3,3	2,7	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3

АУЫЛ

№	Пікірлер	келісемін		ішінара келісемін		келіспеймін		балдар	
1	Мұғалім ретінде болашаққа көз жүгіртсем, мен күмән мен үмітсіздікті сезінемін.	437	437	184	92	239	0	529	0,6
2	Жұмыстағы жағдайлар мен қалағандай мүлдем болмайды.	114	114	211	105,5	188	0	219,5	0,4
3	Мен өз шәкірттерімді қалай тәрбиелеу керектігін нашар түсінемін.	41	41	100	50	372	0	91	0,2
4	Менде қазір көптеген мұғалімдерге қарағанда көбірек проблемалар бар.	63	63	130	65	320	0	128	0,2
5	Мен өмірде көбірек сезініп, түсінгім келеді.	225	225	199	99,5	89	0	324,5	0,6
6	Мен мектептегі педагогикалық процеске әсер етуге тырысамын.	220	220	198	99	95	0	319	0,6
7	Көбінесе қиындықтарда мұғалім өзінің кәсіби қызметінің мағынасын алады.	259	259	176	88	78	0	347	0,7
8	Мен өз мәселелерімді басқа мұғалімдермен	205	205	205	102,5	103	0	307,5	0,6

	талқылауға тырысамын.								
9	Пән бойынша жаңа білім алу маған қиын және қызықсыз.	51	51	101	50,5	361	0	101,5	0,2
10	Көбінесе жұмыстан кейін мен қатты шаршаймын (о).	160	160	223	111,5	130	0	271,5	0,5
11	Бұрын мен үшін соншалықты маңызды болған нәрсе мүлдем тоқтап қалды.	77	77	173	86,5	263	0	163,5	0,3
12	Өкінішке орай, оқушылар мені жақсы түсінбейді.	35	35	97	48,5	381	0	83,5	0,2
13	Менің кәсіби көзқарастарым мен ұстанымдарымды талдау қажет деп санаймын.	199	199	188	94	126	0	293	0,6
14	Мен әрқашан сабақта өзімнің ойымды, идеямды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін нәрсе туралы ойлана аламын.	310	310	159	79,5	44	0	389,5	0,8
15	Мен жоғары мағынаның бар екенін және оны кәсіби қызметімде қалай жүзеге асыра алатынымды білемін.	243	243	215	107,5	55	0	350,5	0,7
16	Мен оқушыға, оның бірегейлігі мен проблемаларына құрметпен қараймын.	381	381	97	48,5	35	0	429,5	0,8
17	Мен қолданылған жұмыс әдістерін жаңартудың маңызды қажеттілігін көрмеймін.	118	118	191	95,5	204	0	213,5	0,4
18	Бұрын менде қазіргіден гөрі сәттілікке жету мүмкіндігі көп болды.	101	101	152	76	260	0	177	0,3
19	Мен кәсіби қызметімнің оң нәтижелерін көруді жиі тоқтатамын.	79	79	153	76,5	281	0	155,5	0,3
20	Менің не істейтінімді әріптестер жиі дұрыс түсінбейді.	57	57	136	68	320	0	125	0,2
21	Мен заттарға жаңа көзқараспен, басқа позициямен қарағанды ұнатамын.	310	310	147	73,5	56	0	383,5	0,7
22	Мен әрқашан қуанышқа уақыт таба аламын, тіпті	349	349	124	62	40	0	411	0,8

	сабақта да.								
23	Мен елдердің жақсы өмір сүргенін қалаймын және оған менің қатысым бар екенін білемін.	304	304	154	77	55	0	381	0,7
24	Мен мектептегі мерекелерді жақсы көремін, барлық оқушылар мен мұғалімдер бірлікті сезінеді.	367	367	111	55,5	35	0	422,5	0,8
25	Әрі қарай не болатынын білмеймін, бірақ менің жұмыстағы қарым-қатынасым маған өте аз сәйкес келеді.	94	94	145	72,5	274	0	166,5	0,3
26	Тұрақты қамқорлық, жұмыс, менің жеке өміріме мүлдем уақыт жоқ.	150	150	206	103	157	0	253	0,5
27	Мен оқушылардан менің оларға не беретінімді білуді талап етемін, дегенмен көбіне бұл пайдалы емес деп ойлаймын.	145	145	216	108	152	0	253	0,5
28	Өмір маған жиі әділетсіз.	67	67	182	91	264	0	158	0,3
29	Әлем туралы менің пікірім өмір бойы өзгеріп отырады.	209	209	208	104	96	0	313	0,6
30	Мен өмірдің қиындықтарын жеңуге ішкі күшім жетеді деп сенемін.	325	325	141	70,5	47	0	395,5	0,8
31	Менің ойымша, адам жасаған қателікке тым көп мән бермеу және оны түзетудің жолын табу керек.	321	321	147	73,5	45	0	394,5	0,8
32	Мен өзімді, мінез-құлқымды әртүрлі тұрғыдан қарастырамын, өйткені менің оқушыларым, мұғалімдерім, оқушылардың ата-аналары мені көреді.	331	331	145	72,5	37	0	403,5	0,8
33	Біздің мектепте оң өзгерістер болуы екіталай	78	78	146	73	289	0	151	0,3
34	Менің ойларым бар, бірақ оларды жүзеге асыруға мүмкіндік жоқ.	126	126	222	111	165	0	237	0,5
35	Мен өз жұмысымнан оның жеке уақытым мен	175	175	201	100,5	137	0	275,5	0,5

	қызығушылықтарыма аз әсер еткенін қалаймын.								
36	Менің кәсіби мәселелерім басқаша болып көрінеді.	122	122	220	110	171	0	232	0,5
37	Мен мамандықта өзін-өзі тану мәселелерін шебер шешетін адамдардың көптеген мысалдарын білемін.	248	248	192	96	73	0	344	0,7
38	Егер жұмыстағы жағдайлар маған ұнамаса, мен өзімді жеке өмірде, хоббиім мен хоббиімде толық түсінемін.	183	183	207	103,5	123	0	286,5	0,6
39	Әр адам алдына мақсат қоя алады, жұмыс істей алады және жетістікке жете алады.	372	372	105	52,5	36	0	424,5	0,8
40	Мен оқушының жетістіктеріне назар аударуға тырысамын, оның кемшіліктерін іздемеймін.	367	367	104	52	42	0	419	0,8
41	Болашақта менің оқушыларыммен не болатыны маған байланысты емес.	66	66	198	99	249	0	165	0,3
42	Мені өмір ойнайтын рөлдер қанағаттандырмайды	132	132	196	98	185	0	230	0,4
43	Мен өз жұмысымды оңай өзгерте аламын	106	106	147	73,5	260	0	179,5	0,3
44	Мен өзімді ақылды, әділ адамдардың айналасында аз көремін.	111	111	192	96	210	0	207	0,4
45	Егер менің әрекеттерім оң нәтижеге әкелмейтінін көрсем, мен тоқтап, бәрін мүлдем басқаша бастай аламын.	257	257	189	94,5	67	0	351,5	0,7
46	Өмірдің көптеген жақсы жақтар бар, ал ақша өте аз.	186	186	208	104	119	0	290	0,6
47	Мен оқушыларымды жақсы көремін және жұмыста мағынасы мен қуанышын аламын.	345	345	132	66	36	0	411	0,8
48	Мен әріптестеріме өз проблемаларымды ашық айтамын, олар менімен өз мәселелерімен бөліседі.	236	236	189	94,5	88	0	330,5	0,6
49	Өзімнің мектебім жайлы ойланған кезде менде	151	151	193	96,5	169	0	247,5	0,5

	үрей пайда болады.								
50	Мен үшін жұмыста көп ақша алу өте маңызды.	165	165	201	100,5	147	0	265,5	0,5
51	Мен бүгін не айту керек, не дұрыс, не жоқ екенін білмеймін.	132	132	218	109	163	0	241	0,5
52	Басқа мұғалімдер менен гөрі оң нәтиже көреді.	95	95	195	97,5	223	0	192,5	0,4
53	Балаларға сабақ беру үшін адам өмірдің әртүрлі аспектілері туралы түсінікке ие болуы керек.	359	359	115	57,5	39	0	416,5	0,8
54	Мектепте не істелетіні менің пікірім мен ұсыныстарыма байланысты.	140	140	231	115,5	142	0	255,5	0,5
55	Мен өз өмірімде, жұмысымда қызықты, жағымды сәттерді таба аламын.	350	350	135	67,5	28	0	417,5	0,8
56	Мені оқушыларымның не ойлайтындығы, қалай өмір сүретіндігі, бастатынан не кешіп жатқандығы қызықтырады.	354	354	128	64	31	0	418	0,8

ҚАЛА

№	Пікірлер	келісемін		ішінара келісемін		келіспеймін		балдар	
1	Мұғалім ретінде болашаққа көз жүгіртсем, мен күмән мен үмітсіздікті сезінемін.	407	407	607	303,5	862	0	710,5	0,4
2	Жұмыстағы жағдайлар мен қалағандай мүлдем жақсы болмайды.	358	358	790	395	728	0	753	0,4
3	Мен өз шәкірттерімді қалай тәрбиелеу керектігін нашар түсінемін.	151	151	370	185	1355	0	336	0,2
4	Менде қазір көптеген мұғалімдерге қарағанда көбірек проблемалар бар.	268	268	486	243	1122	0	511	0,3
5	Мен өмірде көбірек сезініп, түсінгім келеді.	909	909	642	321	325	0	1230	0,7
6	Мен мектептегі педагогикалық процеске әсер	866	866	690	345	320	0	1211	0,6

	етуге тырысамын.								
7	Көбінесе қиындықтарда мұғалім өзінің кәсіби қызметінің мағынасын алады.	911	911	715	357,5	250	0	1268,5	0,7
8	Мен өз мәселелерімді басқа мұғалімдермен талқылауға тырысамын.	804	804	720	360	352	0	1164	0,6
9	Пән бойынша жаңа білім алу маған қиын және қызықсыз.	298	298	364	182	1214	0	480	0,3
10	Көбінесе жұмыстан кейін мен қатты шаршаймын (о).	686	686	691	345,5	499	0	1031,5	0,5
11	Бұрын мен үшін соншалықты маңызды болған нәрсе мүлдем тоқтап қалды.	334	334	679	339,5	863	0	673,5	0,4
12	Өкінішке орай, оқушылар мені жақсы түсінбейді.	159	159	361	180,5	1356	0	339,5	0,2
13	Менің кәсіби көзқарастарым мен ұстанымдарымды талдау қажет деп санаймын.	760	760	681	340,5	435	0	1100,5	0,6
14	Мен әрқашан сабақта менің ойымды, идеямды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін нәрсе туралы ойлана аламын.	1126	1126	550	275	200	0	1401	0,7
15	Мен жоғары мағынаның бар екенін және оны кәсіби қызметімде қалай жүзеге асыра алатынымды білемін.	876	876	776	388	224	0	1264	0,7
16	Мен оқушыға, оның бірегейлігі мен проблемаларына құрметпен қараймын.	1393	1393	325	162,5	158	0	1555,5	0,8
17	Мен қолданылған жұмыс әдістерін жаңартудың маңызды қажеттілігін көрмеймін.	390	390	688	344	798	0	734	0,4
18	Бұрын менде қазіргіден гөрі сәттілікке жету мүмкіндігі көп болды.	421	421	553	276,5	902	0	697,5	0,4
19	Мен кәсіби қызметімнің оң нәтижелерін көруді жиі тоқтатамын.	307	307	550	275	1019	0	582	0,3
20	Менің не істейтінімді әріптестер жиі дұрыс	217	217	471	235,5	1188	0	452,5	0,2

	түсінбейді.								
21	Мен заттарға жаңа көзқараспен, басқа позициямен қарағанды ұнатамын.	1114	1114	484	242	278	0	1356	0,7
22	Мен әрқашан қуанышқа, тіпті сабақта да уақыт таба аламын.	1223	1223	480	240	173	0	1463	0,8
23	Мен елдердің жақсы өмір сүргенін қалаймын және оған менің қатысым бар екенін білемін.	1172	1172	515	257,5	189	0	1429,5	0,8
24	Мен мектептегі мерекелерді жақсы көремін, барлық оқушылар мен мұғалімдер бірлікті сезінеді.	1283	1283	441	220,5	152	0	1503,5	0,8
25	Әрі қарай не болатынын білмеймін, бірақ менің жұмыстағы қарым-қатынасым маған өте аз сәйкес келеді.	373	373	543	271,5	960	0	644,5	0,3
26	Тұрақты қамқорлық, жұмыс, менің жеке өміріме мүлдем уақыт жоқ.	601	601	664	332	611	0	933	0,5
27	Мен оқушылардан менің оларға не беретінімді білуді талап етемін, дегенмен көбіне бұл пайдалы емес деп ойлаймын.	545	545	762	381	569	0	926	0,5
28	Өмір маған жиі әділетсіз.	299	299	613	306,5	964	0	605,5	0,3
29	Әлем туралы менің пікірім өмір бойы өзгеріп отырады.	720	720	755	377,5	401	0	1097,5	0,6
30	Мен өмірдің қиындықтарын жеңуге ішкі күшім жетеді деп сенемін.	1203	1203	490	245	183	0	1448	0,8
31	Менің ойымша, адам жасаған қателікке тым көп мән бермеу керек, оны түзетудің жолын табу керек.	1195	1195	507	253,5	174	0	1448,5	0,8
32	Мен өзімді, мінез-құлқымды әртүрлі тұрғыдан қарастырамын, өйткені менің оқушыларым, мұғалімдерім, оқушылардың ата-аналары мені	1103	1103	569	284,5	204	0	1387,5	0,7

	көреді.								
33	Біздің мектепте оң өзгерістер болуы екіталай	321	321	530	265	1025	0	586	0,3
34	Менің ойларым бар, бірақ оларды жүзеге асыруға мүмкіндік жоқ.	419	419	716	358	741	0	777	0,4
35	Мен өз жұмысымнан оның жеке уақытым мен қызығушылықтарыма аз әсер еткенін қалаймын.	824	824	636	318	416	0	1142	0,6
36	Менің кәсіби мәселелерім басқаша болып көрінеді.	528	528	738	369	610	0	897	0,5
37	Мен мамандықта өзін-өзі тану мәселелерін шебер шешетін адамдардың көптеген мысалдарын білемін.	969	969	658	329	249	0	1298	0,7
38	Егер жұмыстағы жағдайлар маған ұнамаса, мен өзімді жеке өмірде, хоббиім мен хоббиімде толық түсінемін.	740	740	712	356	424	0	1096	0,6
39	Әр адам алдына мақсат қоя алады, жұмыс істей алады және жетістікке жете алады.	1335	1335	400	200	141	0	1535	0,8
40	Мен оқушының жетістіктеріне назар аударуға тырысамын, оның кемшіліктерін іздемеймін.	1353	1353	373	186,5	150	0	1539,5	0,8
41	Болашақта менің оқушыларыммен не болатыны маған байланысты емес.	342	342	738	369	796	0	711	0,4
42	Мені өмір ойнайтын рөлдер қанағаттандырмайды	415	415	757	378,5	704	0	793,5	0,4
43	Мен өз жұмысымды оңай өзгерте аламын	345	345	577	288,5	954	0	633,5	0,3
44	Мен ақылды, әділ адамдардың айналасында аз көремін.	376	376	664	332	836	0	708	0,4
45	Егер менің әрекеттерім оң нәтижеге әкелмейтінін көрсем, мен тоқтап, бәрін мүлдем басқаша бастай аламын.	930	930	654	327	292	0	1257	0,7
46	Өмірдің көптеген жақсы жақтар бар, ал ақша өте аз.	624	624	788	394	464	0	1018	0,5

47	Мен оқушыларымды жақсы көремін және жұмыста мағынасы мен қуанышын аламын.	1241	1241	483	241,5	152	0	1482,5	0,8
48	Мен әріптестеріме өз проблемаларымды ашық айтамын, олар менімен өз мәселелерімен бөліседі.	949	949	666	333	261	0	1282	0,7
49	Өзімнің мектебім жайлы ойланған кезде менде үрей пайда болады.	487	487	746	373	643	0	860	0,5
50	Мен үшін жұмыста көп ақша алу өте маңызды.	782	782	701	350,5	393	0	1132,5	0,6
51	Мен бүгін не айту керек, не дұрыс, не жоқ екенін білмеймін.	437	437	789	394,5	650	0	831,5	0,4
52	Басқа мұғалімдер менен гөрі оң нәтиже көреді.	366	366	717	358,5	793	0	724,5	0,4
53	Балаларға сабақ беру үшін адам өмірдің әртүрлі аспектілері туралы түсінікке ие болуы керек.	1215	1215	454	227	207	0	1442	0,8
54	Мектепте не істелетіні менің пікірім мен ұсыныстарыма байланысты.	536	536	815	407,5	525	0	943,5	0,5
55	Мен өз өмірімде, жұмысымда қызықты, жағымды сәттерді таба аламын.	1232	1232	505	252,5	139	0	1484,5	0,8
56	Мені оқушыларымның не ойлайтындығы, қалай өмір сүріп жатқаны, бастарынан не кешіріп жатқаны қызықтырады.	1228	1228	498	249	150	0	1477	0,8

ЭМОЦИОНАЛДЫ КҮЙЗЕЛІСТІ БАҒАЛАУ БОЙЫНША

В.В. Бойко әдістемесі

Дереккөз: https://psylab.info/Методика_диагностики_уровня_профессионального_выгорания_Бойко

В.В. Бойко әдістемесі эмоционалды күйзеліс кезеңін және әр фазадағы белгілі бір белгілердің ауырлығын бағалауға мүмкіндік береді. Төменде фазалар мен белгілердің әрқайсысы туралы толық сипаттама берілген.

Шиеленісудің I фазасы – бұл эмоционалды күйзелісті қалыптастырудағы бастаушысы және «қоздырғыш» механизмі. Ол келесі белгілерден тұрады:

1. «Психо-травматикалық жағдайлардың тәжірибесі» симптомы. Көрініс ретінде сезіну, психиканы жарақаттайтын жоюға қиын факторлардың қызметінен байқалады. Үмітсіздік пен реніш жинақталады. Жағдайдың шешілмеуі басқа «қажу» құбылыстарының дамуына әкеледі.

2. Өзіне қанағаттанбау симптомы. Сәтсіздік жағдайларына әсер етпеу немесе әсер етпеу нәтижесінде адам әдетте өзіне, мамандығына, нақты міндеттеріне наразы болады. «Эмоционалды трансферт» механизмі жұмыс істейді. Бұнда – эмоциялар энергиясы сыртқа емес, өзіне бағытталған болады.

3. «Торға тығылу» белгілері. Олар дамып келе жатқан стресстің логикалық жалғасы болса да, барлық жағдайларда пайда болмайды. Психо-травматикалық жағдайлар басылғанда және біз ештеңені өзгерте алмайтын болсақ, бізде дәрменсіздік сезімі пайда болады. Біз бір нәрсе жасауға тырысамыз, барлық мүмкіндіктерімізді-психикалық ресурстарды: ойлау, көзқарастар, мағыналар, жоспарлар, мақсаттарды шоғырландырамыз. Егер жол бабылмаса, интеллектуалдық-эмоционалдық дау жағдайы басталады.

4. «Мазасыздық және депрессия» симптомы. «Торға тығылу» симптомы үрейлі-депрессиялық симптоматикасына ауыса алады. Кәсіби маман жеке мазасыздықты, өз-өзіне, мамандыққа немесе жұмыс орнына деген наразылықты сезінеді. Бұл симптом қалыптасудың соңғы нүктесі болып табылады.

«Төзімділіктің» II фазасы – бұл фазаның тәуелсіз фазаға бөлінуі өте шартты. Шын мәнінде, өсіп келе жатқан стресстің кедергісі шиеленісу пайда болған сәттен басталады. Адам психологиялық жайлылыққа ұмтылады, сондықтан сыртқы жағдайлардың қысымын төмендетуге тырысады. Қарсылық сатысында қорғаныстың қалыптасуы келесі құбылыстардың аясында жүреді:

1. «Дұрыс емес таңдаудың эмоционалды жауаптың жеткіліксіздігі» симптомы. Кәсіби маман түбегейлі ерекшеленетін екі құбылыстың арасындағы айырмашылықты: эмоциялардың экономикалық көрінісі мен эмоционалды жауаптың жеткіліксіздігін сезінуді тоқтатқан кез «қажудың» сөзсіз белгісі.

Бірінші жағдайда, біз іскери серіктестермен өзара әрекеттесудің пайдалы шеберлігі туралы айтып отырмыз. Бұл – өте шектеулі регистр мен орташа қарқындылықтың эмоцияларын қосу: жеңіл күлімсіреу, мейірімді көрініс, жұмсақ, тыныш сөйлеу үні, күшті ынталандыруларға ұстамды реакциялар, келіспеушілікті білдірудің лаконикалық формалары, категориялық, дәрежелілік болмауы. Қажет болса, кәсіпқой қоластындағыларға немесе клиентке эмоционалды түрде, шынайы жанашырлықпен қарауға қабілетті. Мұндай қарым-қатынас режимі кәсібиліктің жоғары деңгейін көрсетеді.

Кәсіпқой таңдап алынған оқиға реакцияның арқасында адамгешіліксіз эмоцияда, «үнемдеп» берілуін шектеуі мүлдем басқа мәселе. Бұл жерде «мен қалаймын немесе қаламаймын» қағидасы қолданылады: қажет деп санаймын – мен қамқорлығымдағы серіктеске назар аударамын, көңіл күйім болады – мен оның жағдайы мен қажеттіліктеріне жауап беремін. Бұл эмоционалды мінез-құлық стилінің барлық қолайсыздығына қарамастан, өте кең таралған. Өйткені, адам көбінесе рұқсат етілген түрде әрекет ететін сияқты. Алайда, қарым-қатынас тақырыбы немесе бақылаушы басқаша жазады – эмоционалды қаттылық, тұрпайылық, немқұрайлылық.

Дұрыс емес эмоционалды реакцияны серіктестер өздерінің жеке басын құрметтемеу деп түсіндіреді, яғни. адамгершілік жазықтығына айналады.

2. «Эмоционалды-моральдық дезориентация» симптомы. Бұл іскери серіктеспен қарым-қатынаста жеткіліксіз жауаптың логикалық жалғасы. Кәсіби маман өзінің қоласытындағыларға тиісті эмоционалды қарым-қатынас, сонымен қатар: «мұндай адамдарға жанашырлық танытуға болмайды», «неге мен бәріне алаңдауым керек», «ол да ертең мойнына отырады» және т.б. көрсетпейтінін түсініп қана қоймайды мұндай ойлар мен бағалаулар әлеуметтік қызметкердің моральдық сезімдері шетте қалатынын көрсетеді. Дәрігер, әлеуметтік қызметкер, мұғалім қамқорлықтағы адамдарды «жақсы» және «жаман», лайықты және құрметке лайық емес деп бөлуге моральдық құқығы жоқ. Шынайы кәсібилік – бұл адамдарға деген баға жетпес көзқарас, адамға деген құрмет, ол қандай болмасын өзінің кәсіби міндетін орындайды.

3. «Эмоцияны үнемдеу аясын кеңейту» симптомы. Эмоционалды күйзелістің белгілері кәсіби қызметтен тыс тін тұстар: үйде, достарымен, таныстарымен қарым-қатынаста байқалады. Белгілі жағдай: жұмыста сіз контактілерден соншалықты шаршайсыз, тіпті жақын адамдарыңызбен сөйлескіңіз келмейтіндей болады. Жұмыста сіз әлі де болса өзіңізді қолда ұстайсыз, ал үйіңізде тұйықталып, жұбайыңыз бен балаларыңызға дауыс көтеріп, мінез көрсетесіз. Әрине, бұл көбінесе эмоционалды күйзелістің «құрбаны» болатындар үйдегі жандар.

4. «Кәсіби міндеттердің төмендеуі» симптомы. Бұл эмоционалды шығындарды қажет ететін міндеттерді жеңілдету немесе азайту әрекетінде

көрінеді. Қамқорлығыңыздағылар қарапайым назар аударуға мұқтаж.

Сарқылудың III кезеңі – жалпы энергия тонусының төмендеуімен және жүйке жүйесінің әлсіреуімен сипатталады. «Қажу» жеке тұлғаның ажырамас атрибуты болады.

1. «Эмоционалды жетіспеушілік» симптомы. Кәсіби маманға эмоционалды түрде ол өз клиенттеріне, қол астындағыларға көмектесе алмайды деген сезім келеді. Олардың жағдайына кіре алмайды, қатыса алмайды және жанашырлық таныта алмайды. Бұл эмоционалды күйзелістен басқа ештеңе емес екенін басынан өткендер куәландырады. Бұрын мұндай сезімдер болмаған, ал адам олардың пайда болуын бастан кешіреді. Олар: тітіркену, реніш, әдепсіздік пен дөрекіліктің байқалуы.

2. «Эмоционалды әсершілдік» симптомы. Адам біртіндеп жансыз машина ретінде жұмыс істеуді үйренеді. Ол кәсіби қызмет саласындағы эмоцияларды толығымен жояды. Басқа салаларда ол толыққанды эмоциялармен өмір сүреді. Сезімдер мен эмоцияларсыз әрекет ету – «қажудың» ең айқын белгісі. Бұл жеке тұлғаның кәсіби деформациясын көрсетеді және қарым-қатынас субъектісіне зиян келтіреді. Қоластындағы қызметкеріңіздің оған немқұрайлы қарауыңызға байланысты терең психологиялық соққы болуы мүмкін. Эмоционалды әсершілдіктің демонстрациялық түрі әсіресе, кәсіби манан барлық болмысымен сізге «қолын бір сілтеген» сынды сынай танытуы өте қауіпті.

3. Жеке әсершілдік немесе деперсонализацияның (иесізденудің) симптомы. Ол тек жұмыста ғана емес, сонымен қатар кәсіби қызмет саласынан тыс көрінеді. «Қажу» метастаздары жеке құндылықтар жүйесіне енеді. Антигуманистік көңіл-күй тундайды. Тұлғалар адамдармен жұмыс істеу қызықты емес, қанағаттанбайды, әлеуметтік құндылықты білдірмейді деп мәлімдейді. «Қажудың» ең ауыр түрлерінде адам өзінің гуманистік философиясын құлшыныспен қорғайды: «мен жек көремін...», «мен жақтырмаймын...», «автоматты алып бәрін ...». Мұндай жағдайларда «қажу» адамның психопатологиялық көріністерімен, неврозға ұқсас немесе психопатикалық күйлермен қабысады. Мұндай адамдарға көпшілікпен кәсіби жұмыс істеуге болмайды.

4. «Психосоматикалық және психо-вегетативті» бұзылулар симптомы. Егер адамның адамгершілігімен бәрі қалыпты болса, ол адам өзіне «басындыруға» мүмкіндік бермейді, ал «қажу» ұлғая бастайды. Осы ретте соматикалық немесе психикалық күйлерде ауытқулар болуы мүмкін. Кейде тіпті қиын науқастар, қамқорлығына алғандар туралы ой жаман көңіл-күйді, жағымсыз ассоциациялар, қорқыныш сезімін, жүрек түбінде ыңғайсыздықты, тамырдың соғуын, созылмалы аурулардың өршуін тудырады.

САУАЛНАМА МӘТІНІ

Егер сіз адамдармен өзара қарым-қатынаста кез келген саласында кәсіпқой

болсаңыз, сіз эмоционалды күйзеліс түрінде психологиялық қорғаныстың қаншалықты қалыптасқанын білгіңіз келеді. Егер сіз осы тұжырыммен келіссеңіз, пікірлерді бір-бірлеп оқып, жауап түрінде «+» және егер жоқ болса, «-» қойыңыз. Егер сауалнаманың тұжырымдамасында серіктестер туралы айтатын болсақ, онда бұл сіздің кәсіби қызметіңіздің субъектілері – пациенттер, клиенттер, тұтынушылар, тапсырыс берушілер, білім алушылар және сізбен күнделікті жұмыс істейтін басқа адамдар екенін ескеріңіз.

1. Жұмыстағы ұйымдастырушылық кемшіліктер үнемі жүйке, алаңдаушылық, уайым мен шиеленісті тудырады.

2. Бүгін мен өз мамандығыма мансабымның басталғанындағыдай ризамын.

3. Мен мамандық немесе қызмет профилін таңдауда қателестім (мен өз орнымда емеспін).

4. Менің нашар жұмыс жасай бастағаным мені алаңдатады (едәуір өнімсіз, сапалы, баяу).

5. Серіктестермен өзара сенімді қарым-қатынаста – жақсы немесе жаман болуы көбіне менің көңіл-күйіме байланысты.

6. Кәсіби маман ретінде серіктестердің алда болуы маған байланысты емес.

7. Мен жұмыстан үйге келгенде, біраз уақыт (2-3 сағат) менімен ешкім сөйлеспеуі үшін жалғыз болғым келеді.

8. Мен шаршағанымды немесе шиеленісті сезінгенде, серіктес мәселелерін (өзара қарым-қатынасты азайтыңыз) тез шешуге тырысамын.

9. Меніңше, мен эмоционалды түрде серіктестерге кәсіби талап ететін нәрсені бере алмаймын.

10. Менің жұмысым эмоцияны әлсіретеді.

11. Шындап келгенде, мен жұмыста шешуге тура келетін адами мәселелерден қатты шаршадым.

12. Мен жұмыстағы жағдайға байланысты уайымдап нашар ұйықыға кетемін (ұйықтаймын).

13. Серіктестермен қарым-қатынас жасау маған көп күш салуды талап етеді.

14. Адамдармен жұмыс істеу аз ризашылық әкеледі.

15. Егер мүмкіндік болса, мен жұмыс орнын ауыстырар едім.

16. Менің серіктесіме кәсіби қолдау, қызмет пен қажетті деңгейде көмек көрсете алмайтыным мені жиі мазалайды.

17. Мен әрқашан жаман көңіл-күйдің іскери байланыстарға әсерін болдырмауға тырысамын.

18. Егер іскери серіктеспен қарым-қатынаста бірдеңе дұрыс болмаса, бұл мені қатты ренжітеді.

19. Мен жұмыста қатты шаршағандықтан, үйде мүмкіндігінше аз сөйлесуге тырысамын.

20. Уақыттың, шаршаудың немесе шиеленісудің болмауына байланысты мен серіктеске қажеттісінен аз көңіл бөлемін.

21. Кейде жұмыста жиі кездесетін қарым-қатынас жағдайлары ашушандық тудырады.

22. Мен серіктестердің негізделген талаптарын сабырлы түрде қабылдаймын.

23. Серіктестермен байланыс мені адамдардан аулақ болуға итермеледі.

24. Кейбір әріптестерімді немесе серіктестерімді еске түсіргенде, менің көңіл күйім нашарлайды.

25. Әріптестермен болатын қақтығыстар немесе келіспеушіліктер көп күш пен эмоцияны қажет етеді.

26. Маған іскери серіктестермен байланыс орнату немесе қолдау қиынға соғады.

27. Жұмыстағы жағдай маған өте қиын, күрделі болып көрінеді.

28. Мен көбінесе жұмысқа байланысты: қателіктер жібермеу үшін бір нәрсе болуы керек, мен барлық нәрсені жасай аламын ба, қысқартсам қалай болар екен және т.б. алаңдаушылық күтемін.

29. Егер серіктес маған жағымсыз болса, мен онымен қарым-қатынас уақытын шектеуге тырысамын немесе оған аз көңіл бөлемін.

30. Жұмыстағы қарым-қатынаста мен «адамдарға жақсылық жасамағыз, болса да жамандық алмасыз» деген қағиданы ұстанамын.

31. Мен үйде өз жұмысым туралы қуана айтамын.

32. Менің эмоционалды жағдайым жұмыс нәтижелеріне (мен аз жұмыс істеймін, сапа төмендейді, қақтығыстар болады) нашар әсер ететін күндер болады.

33. Кейде серіктеске эмоционалды жауап беру керек деп ойлаймын, бірақ олай жасай алмаймын.

34. Мен өз жұмысым үшін қатты уайымдаймын.

35. Жұмыс серіктестеріне сіз олардан ризашылық алғаннан гөрі көбірек көңіл бөлесіз.

36. Жұмыс туралы ойланған кезде, маған әдетте ыңғайсыздық туындайды: жүрек тұсым дүрсілдеп соға бастайды, қысым көтеріледі, басым ауратынды шығарды.

37. Менің тікелей басшымен жақсы (қанағаттанарлық) қарым-қатынас орнатылған.

38. Менің жұмысым адамдарға пайда әкеліп көрген кездерде әдетте жиі қуанамын.

39. Соңғы кездері (немесе әдеттегідей) мені жұмыстағы сәтсіздіктер мазалайды.

40. Менің жұмысымның кейбір тұстарына (фактілері) көңілім толмайды,

уайым тудырады.

41. Серіктестермен байланыс әдеттегіден гөрі нашар болатын күндер болады.

42. Мен іскери серіктестерді (қызмет субъектілерін) әдеттегіден гөрі жаманырақ бағалаймын.

43. Жұмыстан шаршауыма байланысты мен достарыммен және таныстарыммен қарым-қатынасты азайтуға тырысамын.

44. Мен әдетте бұл мәселеге қатысты емес серіктес тұлғасына қызығушылық танытамын.

45. Әдетте мен жұмысқа демалған, жаңа күш-қуатпен, көтеріңкі көңіл күймен келемін.

46. Мен кейде серіктестермен автоматты түрде, жанымды салмай, жұмыс жасаймын.

47. Жұмыста соншалықты жағымсыз адамдар кездеседі, тіпті оларға еріксіз жамандықты тілейсің.

48. Жағымсыз серіктестермен сөйлескеннен кейін менің физикалық немесе психикалық денсаулығымға әсер еткендігін, оның нашарлағандығы байқалады.

49. Жұмыста мен үнемі физикалық немесе психологиялық шамадан тыс жүктемелерді сезінемін.

50. Жұмыстағы жетістіктер мені шабыттандырады.

51. Мен тап болған жұмыстағы жағдай шарасыздық (тіпті еш түзелмейтін) болып көрінеді.

52. Мен жұмысымның кесірінен тыныштығымды жоғалттым.

53. Соңғы жыл ішінде менің тарапыма серіктес (тер) қатарынан шағым (шағымдар) болды.

54. Мен серіктестеріммен болып жатқан оқиғалардың көбін жүрегіме жақын қабылдамағанымның арқасында жүйкемді қорғай аламын.

55. Мен жиі жұмыстан үйге жағымсыз эмоциялар әкелемін.

56. Мен көбінесе өзімді күштеп жұмыс жасаймын.

57. Бұрын мен қазіргіге қарағанда серіктестерге едәуір мұқият болған едім.

58. Адамдармен жұмыс жасағанда: жүйкені тоздырмауды, денсаулығымды сақтауды басшылыққа аламын.

59. Кейде мен: бәрі шаршатты, ешкімді көрмесем, естімесем деген ауыр сезіммен жұмысқа барамын.

60. Қарбаласқан жұмыс күнінен кейін мен әлсіздікті сезінемін.

61. Менімен жұмыс істейтін серіктестердің контингенті өте қиын.

62. Кейде менің жұмысымның нәтижелері мен жұмсайтын күш-жігерге тұрмайтындай көрінеді.

63. Егер менің жұмысым сәтті болса, мен одан да бақытты болар едім.

64. Менің жұмыста үлкен проблемалар туындағаны үшін үмітім үзілді.
65. Кейде мен серіктестеріммен бірге маған қарым-қатынас жасағандай жасағым кедмейді.
66. Мен басқадан ерекше көңіл бөлуге, назар аударуды қажет ететін серіктестерді мінеймін.
67. Көбінесе жұмыс күнінен кейін менің үй шаруасымен айналысуға күшім жоқ.
68. Әдетте мен: жұмыс күнім аяқталалсын деп тезірек уақытты өткіземін.
69. Әріптестердің жағдайлары, өтініштері, қажеттіліктері мені шын мәнінде алаңдатады.
70. Адамдармен жұмыс жасай отырып, мен әдетте басқа адамдардың қайғы-қасіреті мен жағымсыз эмоцияларынан қорғайтын бөгет қоямын.
71. Адамдармен (серіктестермен) жұмыс жасағандық менің көңілімді қатты қалдырды.
72. Күш-жігерді қалпына келтіру үшін мен дәрі-дәрмектерді жиі қабылдаймын.
73. Әдетте, менің жұмыс күнім тыныш және жеңіл өтеді.
74. Менің орындалатын жұмысыма қойылатын талаптарым жағдайға байланысты қол жеткізгеннен гөрі жоғары.
75. Менің мансабым сәтті өтті.
76. Мен жұмысқа байланыстылардың барлығына қатты ашуланамын.
77. Мен кейбір тұрақты серіктестерімді көргім және естігім келмейді.
78. Мен өз мүдделерін ұмытып, адамдарға (серіктестерге) өздерін толығымен арнаған әріптестерімді мақұлдаймын.
79. Менің жұмыстағы шаршауыма, әдетте, үй және достармен қарым-қатынас (әсер етпейді) аз әсер етеді.
80. Егер мүмкіндік туындаса, мен серіктеске оны байқамауы үшін аз көңіл бөлөремін.
81. Мені жұмыстағы адамдармен қарым-қатынасым жиі ашуландырады.
82. Жұмыста болып жатқанның бәріне (бәріне дерлік) менің қызығушылығым, сезімім жоғалды.
83. Адамдармен жұмыс жасағандық маған кәсіби маман ретінде кері әсер етті – ашуландырды, ашушаң етті, эмоцияны әлсіретті.
84. Адамдармен жұмыс жасау әлбетте менің денсаулығымға әсер етеді.

ДЕРЕКТЕРДІ ӨНДЕУ

Жауаптың әрбір нұсқасын Құзыретті судьялар (әділ-қазы) алдын ала қандай да бір балл санымен бағалады – жақшадағы пайымдау нөмірінің

жанындағы «кілтте» көрсетіледі. Бұл симптомға енгізілген белгілер оның ауырлығын анықтауда әртүрлі мағынаға ие болғандықтан жасалады. Ең жоғары баға – 10 балл судьялардан симптом ретінде ең айқын көрсеткіш.

«Кілтке» сәйкес мынадай есептеулер жүзеге асырылады:

1) «қажу» 12 симптомының әрқайсысы үшін жеке балл сомасы анықталады»,

2) «қажудың» қалыптасуының 3 кезеңінің әрқайсысы үшін белгілер көрсеткіштерінің сомасы есептеледі»,

«ШИЕЛЕНІС»

1. Психо-травматикалық жағдайларды бастан кешіру: 1 (2), 13 (3), 25 (2), - 37 (3), 49 (10), 61 (5), -73 (5)

2. Өзіне қанағаттанбау (риза болмау): -2 (3), 14 (2), 26 (2), -38 (10), -50 (5), 62 (5), 74 (3)

3. «Торға тығылу»: 3 (10), 15 (5), 27 (2), 39 (2), 51 (5), 63 (1), -75 (5)

4. Мазасыздық және депрессия: 4 (2). 16 (3), 28 (5), 40 (5), 52 (10), 64 (2), 76 (3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Ақылға қонымсыз эмоционалды жауап: 5 (5), -17 (3), 29 (10). 41 (2), 53 (2), 65 (3), 77 (5)

2. Эмоционалды және моральдық бағыттан адасу: 6 (10), -18 (3), 30 (3), ' 42 (5), 54 (2), 66 (2), -78 (5)

3. Эмоцияны үнемдеу аясын кеңейту: 7 (2), 19 (10), -31 (2), 43 (5), 55 (3), 67 (3), -79 (5)

4. Кәсіби міндеттерді жеңілдету: 8 (5), 20 (5), 32 (2), -44 (2), 56 (3), 68 (3), 80 (10)

«САРҚЫЛУ» (Шаршау)

1. Эмоционалды жетіспеушілік: 9 (3), 21 (2), 33 (5), -45 (5), 57 (3), -69 (10), 81 (2)

2. Эмоционалды әсерленгіштік: 10 (2), 22 (3), -34 (2), 46 (3), 58 (5), 70 (5), 82 (10)

3. Жеке әсерленгіштік (деперсонализация): 11 (5), 23 (3). 35 (3), 47 (5), 59 (5), 71 (2), 83 (10)

4. Психосоматикалық және психо-вегетативті бұзылулар: 12 (3), 24 (2), 36 (5), 48 (3), 60 (2), 72 (10), 84 (5)

НӘТИЖЕЛЕРДІ ТҮСІНДІРУ

Ұсынылған әдіс «эмоционалды қажу» синдромының егжей-тегжейлі көрінісін береді.

Симптомдардың байқалуын анықтау.

Әр симптомның байқалу көрсеткіші 0-ден 30 балға дейін өзгереді:

9 және одан төмен балл – қалыптасқан симптом емес,

10-15 балл – жиналған симптом,

16 және одан көп – қалыптақан.

20 немесе одан да көп балл белгілері фазада немесе «эмоционалды қажу» синдромында басым болады.

Әдістеме «қажудың» жетекші белгілерін көруге мүмкіндік береді. Стресс қалыптасуының қай кезеңінде басым белгілер бар екенін және олардың қай фазада ең көп екенін атап өткен жөн.

Стресті дамыту фазаларының қалыптасуын анықтау.

Әр фазада бағалау 0-ден 120 балға дейін мүмкін болады. Алайда фазалар үшін алынған ұпайларды салыстыру заңды емес, өйткені бұл олардың салыстырмалы рөлін немесе синдромға қосқан үлесін көрсетпейді. Оларда өлшенетін құбылыстар айтарлықтай ерекшеленеді – сыртқы және ішкі факторларға реакция, психологиялық қорғаныс әдістері, жүйке жүйесінің жағдайы. Сандық көрсеткіштер бойынша әр фазаның қаншалықты қалыптасқанын, қай фазаның көп немесе аз дәрежеде қалыптасқанын ғана бағалау заңды:

- 36 және одан төмен балл – фаза қалыптаспады;
- 37-60 балл – қалыптасу сатысындағы фаза;
- 61 және одан жоғары балл – қалыптасқан фаза.

«Қажу» синдромының қалыптасуының әртүрлі кезеңдері үшін есептелген семантикалық мазмұн мен сандық индикаторлармен жұмыс жасай отырып, сіз жеке тұлғаның жеткілікті көлемді сипаттамасын бере аласыз және кем дегенде, алдын алу және психокоррекцияның жеке шараларын белгілей аласыз. Келесі сұрақтар қамтылады:

- қандай белгілер басым;
- қандай бар және басым белгілер «сарқылумен» бірге жүреді»;
- «сарқылу» (егер ол анықталса) «қажу» белгілеріне енген кәсіби қызмет факторларымен немесе субъективті факторлармен түсіндіріледі ме;
- қандай симптом (қандай белгілер) тұлғаның эмоционалды жағдайын ауырлатады;
- жүйкеге күш салынуын азайту үшін болып жатқан ортаға қандай бағытта әсер ету керек;
- адамның мінез-құлқының қандай белгілері мен аспектілері эмоционалды «қажу» оған, кәсіби қызметке және серіктестерге зиян тигізбеуі үшін түзетілуі керек.

Мазмұны

Кіріспе	3
1 Психологиялық-педагогикалық ғылым мен практикадағы мұғалімдердің «кәсіби қажуы» туралы мәселелері	5
2 Педагогтердің «кәсіби қажуының» мониторингі	18
3 Педагогтердің «кәсіби қажуын» алдын алу бойынша әдістемелік ұсынымдар	29
Қорытынды	35
Пайдаланған әдебиеттер тізімі	36
Қосымша	38

Введение

В последние годы резко возрос интерес к синдрому эмоционального выгорания. Заинтересованность этой проблемой проявляют как ученые, так и сами педагоги-практики. Особо сложным в данном явлении представляется тот факт, что профессиональное выгорание начинается незаметно, и на начальном этапе не вызывает никаких трудностей для организации, а в результате обходится очень дорого.

Чтобы понять цель и назначение данного методического пособия, мы посчитали целесообразным привести самые распространенные дефиниции ключевых понятий: профессиональное выгорание и эмоциональное выгорание.

Профессиональное «выгорание» – это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты.

Эмоциональное «выгорание» – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотерапевтические воздействия. Эмоциональное «выгорание» – приобретённый стереотип эмоционального поведения, который позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

Как видно из приведенных определений, первое понятие в большей степени относится к социальной проблеме, второе — к проблемам психологического плана. Тем не менее, эти два понятия являются рядоположенными и порой могут выступать в качестве синонима другу друга.

Актуальность нашей работы объясняется тем, что «выгоранию» подвергаются, прежде всего, работники социальной сферы, т.е. люди, занятые в группе профессий по типу «человек — человек».

Исследователи выгорания (К. Маслач (*C. Maslach*)) показывают, что работники социальной сферы начинают испытывать данный симптом через 2–4 года после начала работы. Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям [1].

Особо это относится к педагогам. Так, специалист в области психологии учителя Л.М. Митина ещё в начале 90-х годов обнаружила, что показатели степени социальной адаптации учителей ниже, чем у представителей многих других профессий. В результате у педагогов часто бывают конфликты (по разным причинам) с окружающими. Частота возникновения у педагогов активных форм реагирования (и, прежде всего, агрессии) в среднем значительно превышает реакции астеничного характера (депрессии) [2].

К негативным последствиям следует отнести и возможность формирования у учителей таких свойств личности, как несдержанность, грубость, неуверенность в своих силах, тревожность. К этой категории в основном относятся учителя с большим стажем работы в школе, но есть здесь и учителя со стажем 10-15 лет, и даже молодые, начинающие педагоги. Более того, исследование показало, что для учителей со стажем работы более 20 лет характерно резкое снижение всех показателей эмоциональной устойчивости. То есть через 20 лет работы в школе у подавляющего числа педагогов наступает «эмоциональное сгорание». По данным Н.А. Аминова, среди учителей высшей категории 53% «сгоревших». По мнению Аминова к 40 годам «эмоционально сгорают» все (!) учителя. Исследования И.В. Вачкова частично подтверждают эту грустную статистику: резкий спад показателей социальной адаптации происходит у педагогов старше 42 лет [3].

Кроме того, даже у начинающих педагогов показатель степени социальной адаптации оказался ниже, чем у пациентов с неврозами. Также, профессия педагога является одной из профессий альтруистического типа, что повышает вероятность возникновения выгорания.

В связи с необходимостью повышения эффективности профессионального труда при сохранении здоровья и жизнедеятельности нам представляется актуальным изучение особенностей эмоционального выгорания у педагогов. С этой целью в нашей работе мы намерены выявить особенности эмоционального и профессионального выгорания у учителей школ. Помимо теоретической части, в которой будут рассмотрены факторы, симптомы и последствия профессионального выгорания педагогов, в работе будут подробно освещены результаты проведенного Академией онлайн-мониторинга и даны методические рекомендации по профилактике профессионального выгорания педагогов (для руководителей организации образования и для самих педагогов).

1 Вопросы «профессионального выгорания» учителей в психолого-педагогической науке и практике

Проблема профессионального выгорания является предметом исследований ученых разных областей на протяжении последних тридцати лет. История вопроса свидетельствует о том, что свое зарождение данный психологический феномен находит в США. Изучение выгорания в американской науке прошла в два этапа.

Первый этап – 70 гг. XX века, этап «поисков». Ученые занимались изучением природы выгорания и проблемой его научной дефиниции. Объектом исследований были специалисты так называемых «помогающих профессий» – врачи, психологи, психиатры, сотрудники правоохранительных органов, священники, педагоги. Вопросы выгорания изучались на данном этапе в двух направлениях – психиатрическом и социально-психологическом. Именно представитель первого направления — психиатрического (или клинического) – Х.Дж. Фрайденберг в 1974 году ввел понятие «burnout». Он изучал характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Поэтому симптомы выгорания были предметом исследования психиатрического направления.

Второе направление, с которым связаны исследования выгорания на фазе «поисков», был социально-психологический. Концепт «выгорания» в этом направлении сформулировали К. Маслач и ее коллеги. Суть данного концепта заключалась в утверждении о том, что выгорание имеет трехсимптомную структуру [4].

Итак, на первом этапе изучалась качественная сторона выгорания. При этом ученые применяли, в основном, методы интервьюирования, разбора конкретных случаев и наблюдения. Такая практикоориентированная направленность в исследовании выгорания обуславливалась социальными, экономическими, историческими и культурными факторами, которые связаны с развитием сферы услуг в США в 70-е годы XX века.

Второй этап начался в 80-х годах XX века. Тогда основным фокус был направлен на оценку выгорания. Составлялись опросники, и разрабатывалась методология исследования в рамках индустриально-организационной психологии. В 1981 г. К. Маслач опубликовала инструмент МВІ для измерения выгорания [4].

При этом выгорание стало пониматься как форма трудового стресса, которая связана с понятиями удовлетворенности трудом, организационной

культуры и текучести кадров. Индустриально-организационный подход объединил клиническое и психологическое направления.

С середины 1990-х годов изучение синдрома выгорания в американской психологии вышло на качественно новый уровень – помимо факторов предметом исследования выступили другие аспекты:

- выгорание стало изучаться не только в широком круге социальных профессий, но и у офисных работников, военнослужащих, руководителей, а также у представителей профессий из «несоциальной сферы» (программисты, летчики и т. д.);

- исследования выгорания опираются на разработанную методологию. К. Маслач сформулировала выгорание как результат хронического стресса в труде, которое развивается под воздействием 6-ти групп организационных факторов: «рабочие нагрузки», «контроль и автономность сотрудника», «восприятие вознаграждения», «психологическая совместимость сотрудника с деятельностью и коллегами», «восприятие справедливости» и «конгруэнтность ценностей работника с декларируемыми / скрытыми ценностями организации» [5];

- обогатился психодиагностический инструментарий, т.е. психологи измеряют выгорание с помощью нескольких тестов: MBI, SBS и The Tedium Scale [6]. Самым распространенным тестом по измерению выгорания является MBI, все остальные разрабатываются на его основе. Однако опросник MBI критикуется многими специалистами за то, что он чаще измеряет личностные черты и установки, чем ситуационные факторы выгорания;

- проводятся кросс-культурные исследования выгорания, к примеру, результаты сравнительных исследований пяти профессиональных групп (образование, социальная служба, медицина, психиатрия и тюрьма) показали схожие профили выгорания у специалистов США и Голландии;

- предметом исследования американских психологов выступил антипод выгорания, в качестве которого К. Маслач выдвинула понятие «вовлеченность»;

- синдром выгорания расширяет границы своего толкования и приобретает статус экзистенциального явления, иными словами, человек вследствие длительного психического напряжения в эмоционально или когнитивно сложных ситуациях профессионального взаимодействия с другими людьми ощущает сложную симптоматику душевных потерь, в результате чего возникает психическое и физическое неблагополучие, снижается или даже утрачивается трудовая активность и работоспособность, исчезает удовлетворенность качеством жизни. В.Е. Орел пишет: «Американские психологи выходят за рамки интерперсонального подхода и рассматривают

выгорание как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности» [7].

Итак, на современном этапе исследования выгорания ведутся в психологии стрессовых состояний, психологии профессиональной деятельности и экзистенциальной психологии. И синдром психического выгорания рассматривается как трехмерная конструкция, включающая в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений.

В моделях немецкой психологии выделяются три вида истощения: деморализация, истощение и потеря мотивации.

Авторы динамической фазовой модели «burnout» – Р.Т. Голембиевский и Р.Ф. Голембиевский — выделяют три степени и восемь фаз «выгорания». Данная модель позволяет выделить среднюю степень «выгорания», при которой наблюдаются высокие показатели эмоционального истощения, и которая представляет собой переходный уровень.

Японские исследователи считают, что для определения выгорания к трехфакторной модели К. Маслач следует добавить четвертый фактор «Involvement» (зависимость, вовлеченность), который характеризуется головными болями, нарушением сна, раздражительностью и др., а также наличием химических зависимостей (алкоголизм, табакокурение).

Существует также двухфакторный подход (Д.В. Дайрендонк, У.Б. Шефли), согласно которому синдром «выгорания» присущ работникам сферы медицины, в который входят:

- эмоциональное истощение – «аффективный» фактор, относится к сфере жалоб на плохое физическое самочувствие, нервное напряжение;
- деперсонализация – «установочный» фактор, проявляется в изменении отношений к пациентам или к себе.

При рассмотрении синдрома «выгорания» в рамках одномерной конструкции Пинес и Аронсон рассматривают это явление как состояние физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

А. Широм считает «выгорание» комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления, при этом главным фактором является эмоциональное истощение. В противоположность двум предыдущим подходам, авторы одномерного подхода не ограничивают «выгорание» определенными группами специалистов.

В настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома burn-out, но несмотря на различия в подходах к его изучению, можно заключить, что он представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений в системе «человек–человек».

Последствия «выгорания» могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационно-установочных) изменениях личности. И то, и другое имеет непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья личности [8].

Изучение научной литературы позволяет утверждать, что понятие профессионального выгорания трактуется однозначно практически у всех исследователей этой проблемы. В частности, как утверждают ученые, профессиональное выгорание — это:

- синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. По существу, профессиональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения [9];

- выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетика) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [10].

- неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты [11].

- процесс постепенной утраты экспансивной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы; это результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте [12].

В научной литературе впервые данный термин появился в начале второй половины XX века. Исследования вопроса профессионального выгорания начались в 1970 г. В Соединенных Штатах Америки участились жалобы в службы психологической и социальной поддержки на снижение работоспособности сотрудников. Отмечались вспышки агрессии и раздражения на работе. Фрейденберг, американский психиатр и психолог, ввел новый термин «burnout», что значит «выгорание». Долгое изучение этого феномена психиатрами привело к обнаружению «стресса общения» в особой форме. Эмоциональное выгорание — особый синдром, развивающийся в процессе работы. Проявляется это состояние не только в эмоциональном, но и в физическом истощениях, избегании людей, с которыми приходится общаться. И самое тяжелое — в отсутствии планов в профессии и крушении надежд [13].

Синдром «психического» или «эмоционального» выгорания приобретает особую актуальность сегодня, в условиях крайней нестабильности и

неопределенности. Об этом свидетельствует большое число публикаций и аналитических обзоров (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, А.А. Рукавишников, Е. Старченкова, Л.И. Анцыферова, Т.В. Копылова, А.Б. Леонова, С.Г. Никифоров, Aronson E., Pines A., Brill P., Burisch M., Maslach C., Jackson S., Cherniss C. и др.).

В начале 80-х годов Кристина Маслач разработала научный подход к изучению вопроса профессионального выгорания, в результате чего была создана методика МВІ, которая и является инструментом измерения такого профессионального заболевания, как выгорание. Этот процесс охарактеризован при помощи трех понятий – цинизм, снижение эффективности труда и эмоциональное истощение [14].

В конце 90-х годов двадцатого века психическое выгорание в психологии исследовалось под названием «синдром эмоционального выгорания» в разных сферах профессиональной деятельности человека. Изучались особенности трудовой деятельности педагогов, психологов, врачей, работников социальной сферы. Было выявлено, что все эти «помогающие» профессии объединяет наличие стрессогенных факторов, повышающих риск возникновения психического выгорания. В последние годы эта проблема вызывает большой интерес, потому что феномен выгорания негативно воздействует и на саму личность, и на окружающих людей. На протяжении многих лет считалось, что профессиональное выгорание является некой формой вирусной инфекции. В середине 70-х годов двадцатого века применялось данное определение для описания психологического состояния людей, которые находились в эмоционально перегруженной среде [15].

В эти же годы ученые установили, что более всего подвержены данному заболеванию представители интеллигенции: этот синдром чаще всего встречался среди учителей, психологов, врачей, полицейских и социальных работников. Люди этих профессий чаще других проявляли вспыльчивое и неадекватное поведение. Исследования показали, что представители этих профессий так же чаще других подвергались психосоматическими расстройствами. Выгорание стало болезнью социальных профессий, представителям которых приходится много общаться с разными людьми.

Сейчас синдром профессионального выгорания встречается как в среде педагогов и врачей, так и во многих других профессиях. Современные психологи выделили группы риска людей, склонных к профессиональному выгоранию:

- быстрее всех «выгорают» застенчивые личности, интроверты, не любящие иметь контакты с людьми по работе;
- сотрудники, вынужденные много взаимодействовать с разными людьми;
- специалисты, которые испытывают частые внешние и внутренние конфликты в профессии;

- женщины, разрывающиеся между семьей и работой, вынужденные конкурировать с мужчинами;
- работники в условиях постоянной нестабильности;
- специалисты, которые продолжительное время оказывают помощь пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.

Больше половины специалистов системы образования каждый год вынуждены обращаться к психологам за консультациями. В 2005 году на Европейской конференции ВОЗ прозвучало, что примерно третья часть работников социономических профессий страдают от профессионального стресса, и чаще всего – педагоги [13].

Разные исследователи утверждают, что педагог в большей мере подвержен выгоранию, прежде всего, на работе. Основным фактором является стресс. По утверждению специалистов, продолжительные стрессовые состояния запускают этот процесс синдрома. Всем известно, что стрессовые состояния у педагогов часто возникают по причине межличностных конфликтов в рабочем коллективе. Наиболее опасны незаметные, непроявленные конфликтные ситуации, которые на протяжении длительного времени разрушают рабочую атмосферу в коллективе. Если таких конфликтов много, то нарушается продуктивная деятельность не только у конкретного специалиста, но и всего педагогического коллектива. Стрессовые ситуации и внутренние конфликты имеют негативное влияние на личную профессиональную деятельность педагога и работу всего педагогического коллектива. Страх возможных конфликтов и жалоб провоцирует у педагогов состояние постоянного психического напряжения, что влечет за собой истощение эмоциональных ресурсов и является причиной возникновения синдрома профессионального выгорания.

Самое опасное то, что очень часто педагоги переносят этот конфликт на своих учеников, их родителей, а также свое близкое окружение.

Причинами данного явления в педагогической среде, как считают многие исследователи проблемы профессионального выгорания, являются:

- гиперответственность;
- потребность сохранять лицо, невозмутимость;
- необходимость работать с большой аудиторией каждый день [13].

Многие педагоги чувствуют постоянную утомляемость, мигрени, отсутствие сна, ухудшение здоровья, неврозы, нарушения работы сердечно-сосудистой системы, слабый иммунитет.

К основным факторам, способствующим формированию эмоционального выгорания педагогов, по мнению Трофимовой А.О., относятся:

- высокая ответственность за своих подопечных;
- высокая эмоциональная и интеллектуальная нагрузка;

- самоотверженная помощь;
- дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и морально-материальным вознаграждением;
- наличие ролевых конфликтов;
- работа с «трудными» детьми.

Синдром эмоционального выгорания педагогов, как отмечает ученый, является ответной реакцией специалиста на пролонгированные во времени стрессовые воздействия межличностного общения. Это комплекс, состоящий из поведенческой модели и психологических переживаний, которые непосредственно влияют на уровень работоспособности педагога, его психофизиологическое самочувствие и на характер межличностных отношений [16].

Пак С.Н. считает, что факторами профессионального выгорания педагогов являются:

- повышение требований со стороны общества к профессиональным качествам педагога;
- увеличение учебной нагрузки;
- интенсивность педагогического труда;
- психоэмоциональные перегрузки;
- высокие нагрузки на зрительный, слуховой и голосовой аппараты;
- большое количество контактов в течение рабочего дня;
- гиподинамия [9].

Наумова Н.В. утверждает, что условия работы учителей далеко не комфортные. Здесь исследователь имеет в виду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты. Речь идёт, прежде всего, о психологических и организационных трудностях:

- необходимость быть всё время в форме;
- невозможность выбора воспитанников;
- отсутствие эмоциональной разрядки;
- большое количество контактов в течение рабочего дня и т. д.

При такой работе день за днём уровень напряжённости накапливается. И при достижении определённого уровня напряжённости организм начинает пытаться защитить сам себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализовать время взаимодействия с детьми, коллегами [11].

Изучение интернет-ресурсов позволяет судить о причинах профессионального выгорания учителей с учетом определенной классификации факторов. Так, к индивидуальным (внутренним) факторам относятся возраст,

семейное положение, личностные качества учителя. Относительно возраста установлено, что наибольшую склонность к «выгоранию» можно отметить среди молодых педагогов. Объясняется это следующими причинами:

- ✓ недоверие родителей и коллег;
- ✓ несоответствие реальной действительности и ожиданий;
- ✓ отсутствие необходимого опыта общения с учениками;
- ✓ «блуждающие приоритеты».

Молодые учителя часто готовы работать на износ, не понимая, что не всегда это оправдано. Смещая акценты с одного на другое, анализируя ошибки, они слишком поздно понимают, почему дети их не слушают, пишут плохо контрольные работы, а опытные учителя не перестают критиковать.

Молодые специалисты приходят в школу с желанием качественно улучшить уровень своих будущих учеников. Работают 24 часа в сутки, стараются общаться с детьми на равных, быть искренними. Но впоследствии, не получая должной отдачи со стороны учеников, теряют изначальный запал. И недооценка среди руководства, напряжение от необходимости постоянно «держат марку» приводят к еще большим разочарованиям.

Следующую возрастную группу, которая подвергается риску профессионального выгорания, составляют учителя старшего возраста. По мнению Ю.Л. Львовой, причины кроются в следующем:

- стремление использовать новые достижения науки и невозможность их реализовать в сжатые сроки обучения; отсутствие отдачи учащихся; несоответствие ожидаемого результата и фактического;
- возникновение и развитие излюбленных приемов, шаблонов в работе и осознание того, что нужно менять сложившуюся ситуацию, но как менять — неизвестно;
- возможность изоляции учителя в педагогическом коллективе, когда его поиски, инновации не поддерживаются коллегами, что вызывает чувство тревоги, одиночества, неверия в себя.

Большая часть учителей справляется с кризисом, но частично он может оказывать влияние на развитие «выгорания».

Касательно семейного положения педагогов и его связи с профессиональным выгоранием ученые утверждают, что в большей степени выгоранию подвержены люди, не состоящие в браке. И в самом деле, семья – это возможность психологической разрядки, которая так необходима учителю, чтобы переключаться.

К личностным качествам педагога, которые влияют на стрессоустойчивость, ученые относят замкнутость, совсем низкая или, наоборот, очень высокая эмпатия, жесткое отношение к окружающим, неуважение себя, низкая самооценка, сниженное чувство собственного достоинства и склонность к

интроверсии. При этом, как утверждают исследователи, из низкой самооценки вытекает «трудоголизм», т.е. на желание сравняться с «лучшими» человек может тратить все свои энергоресурсы; жизнь посвящается только рабочим моментам, профессиональным вопросам; время на отдых, личные интересы и общение с близкими людьми и семьей отсутствует. В большей мере выгоранию подвержены учителя-интроверты из-за эмоциональной холодности, закрытости и сосредоточенности на своем собственном внутреннем мире [17].

Также ряд исследователей утверждают, что более всего риску возникновения синдрома эмоционального выгорания подвержены лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе. В их представлении настоящий педагог — это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и частной жизнью [18].

К внешним причинам можно отнести следующее:

- временной дефицит, напряженный ритм работы;
- некомфортные условия работы: отсутствие своего кабинета или должного технического оснащения;
- зачастую неэффективный стиль руководства: отсутствие четких задач, необоснованная критика;
- плохая обратная связь;
- разобщенность коллектива;
- однообразии выполняемых действий [17].

Другие ученые называют эти факторы организационными и выделяют в этой группе такие факторы, как условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности.

- Условия работы. Основной упор в изучении этих факторов был сделан на временные параметры деятельности и объема работы. Практически все исследования дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа нередко приводят к фрустрации, тревожности, эмоциональному опустошению.

- Содержание работы. Данная группа факторов включает в себя количественные и качественные аспекты работы с учащимися: их количество, частоту обслуживания, степень глубины контакта. Так, большое количество учащихся в классе может привести к недостатку элементарного контроля, что будет являться главным фактором, способствующим выгоранию. Также не секрет, что педагогам в настоящее время все чаще приходится иметь дело с детьми из социально неблагополучных семей.

- Социально-психологические факторы. Взаимодействие педагогов с воспитанниками протекает в двух направлениях: позиции педагогов по отношению к своим ученикам и особенностей поведения самих учеников. Так учителя, характеризующиеся наличием опекающей функцией во взаимоотношениях с учениками, а также не использующие репрессивную и ситуационную тактики, демонстрируют высокий уровень выгорания [18].

В научной литературе можно встретить также выделение статусно-ролевых и корпоративных факторов. К первым относят неудовлетворение ростом в профессиональном и личностном плане; неудовлетворительный социальный статус; стереотипы поведения, которые ограничивают активность творчества, непринятие в коллективе. Ко вторым – отсутствие четкой и плановой организации рабочего времени; однообразие рабочего процесса; вложение в деятельность больших личностных ресурсов при невысоком признании и низкой оценке; строгий регламент рабочего времени и жесткие дедлайны; неблизкие отношения между коллегами, отсутствие поддержки с их стороны; конфликты, сплетни, соперничество; нехватка поддержки со стороны руководства и администрации [13].

При установлении факторов и причин профессионального выгорания очень важно понимать, что самостоятельно ни один из этих факторов не способствует развитию профессионального выгорания у педагогов. Синдром возникает при совокупности многих из них не только на профессиональном уровне, но и на личностном.

В целом, современный учитель призван решать задачи освоения нового содержания учебных предметов, новых форм и методов обучения, поиска эффективных путей воспитания; учитывать очень быстрые изменения, происходящие в обществе и информационном поле преподаваемого предмета.

При изучении проблемы профессионального выгорания мы наблюдаем, что помимо факторов все исследователи описывают симптомы и последствия данного синдрома.

Так, исследователям известно около 100 симптомов этого синдрома.

На психосоматическом уровне чаще всего отмечают:

- отсутствие сна;
- утомляемость;
- истощение;
- упадок сил;
- нарушение пищеварительных процессов.

В то время как на личностном уровне проявляются следующие симптомы:

- монотонность профессиональной деятельности;
- чувство безнадежности;

- тяжелые эмоции (апатичность, цинизм, потеря смысла жизни);
- пристрастие к вредным привычкам;
- негативные проявления к себе и ученикам;
- агрессивное и несдержанное поведение [13].

Опубликованные данные показывают, что синдром выгорания, как и другие разновидности профессионального стресса, вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что сказывается на работоспособности педагога, приводя к снижению результативности показателей профессиональной деятельности и, как следствие, синдром выгорания провоцирует нарушение трудовой дисциплины, повышение степени заболеваемости.

Переживание чувства собственной несостоятельности, безразличия к профессиональной деятельности, утрата прежде значимых жизненных ценностей, приводящих к снижению внутриличностных ресурсов специалиста, развитие психосоматических нарушений зачастую является симптомами профессионального выгорания [19].

Профессиональное выгорание характеризуется возникновением чувства безразличия к работе, коллегам (даже если раньше они были вполне симпатичны) и вообще ко всему происходящему. Человек теряет уверенность в себе, начинает обвинять себя в отсутствии знаний, опыта, компетентности и профессионализма. Синдром профессионального выгорания сопровождается и физическими симптомами.

Поскольку отрицательные эмоции постоянно накапливаются, это может привести к истощению эмоционально-энергетических ресурсов организма. Истощение выражается в повышенной утомляемости, постоянной усталости, нарушениях сна (бессоннице), раздражительности, головных болях, ухудшении слуха и зрения (которое на первый взгляд может показаться беспричинным) [20].

Как утверждают исследователи, синдром эмоционального выгорания имеет три уровня:

- на первом симптомы выгорания выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерывов в работе;
- на втором уровне симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер и труднее поддаются коррекции;
- для третьего уровня характерны хронические проявления симптомов. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язв и депрессии, а попытки позаботиться о себе, как правило, не приносят результата.

Также ученые признают, что синдром выгорания в своем развитии проходит три фазы:

- фаза первая — нервное напряжение: ощущение повышенной ответственности, приглушение эмоций, недовольство собой, нечувствительность к вещам, которые раньше вызывали острую реакцию, тревога и депрессия, человек попадает в состояние эмоционального тупика, загнанности «в клетку»;

- фаза вторая — сопротивление: человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений, возникают негативные чувства к коллегам и учащимся, неадекватные эмоциональные реакции, упрощение профессиональных обязанностей, выборочное выполнение профессиональных функций, экономия эмоциональных затрат; у работников возникают чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, страх неуспеха в ней;

- фаза третья — эмоциональное истощение: чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой; эта фаза характеризуется падением общего энергетического тонуса, ослаблением нервной системы; все реже проявляются положительные эмоции, полностью или частично утрачивается интерес к человеку; наблюдаются бессонница, чувство страха, болезненные ощущения в области сердца, обострение хронических заболеваний [18].

Несколько иная, т.е. непринципиально отличная, точка зрения прослеживается у тех ученых, которые называют вышеуказанные фазы стадиями эмоционального выгорания учителей и характеризуют их следующим образом:

- первая стадия — изначально у учителя могут прослеживаться периодические сбои в выполнении определенных задач: на уроке преподаватель может перескакивать с темы на тему, задавать вопросы ученикам в хаотичном порядке; вследствие этого возникает повышенный самоконтроль, боязнь ошибиться на фоне общего эмоционального напряжения;

- вторая стадия — работа становится неинтересна, снижается потребность в общении, появляется ощущение хронической усталости, раздраженность и постоянное напряжение начинают сказываться на физическом здоровье;

- третья стадия — потеря интереса не только к работе, но и к жизни, человек в таком состоянии может проявлять отчуждение даже к близким людям [17].

Выше мы отмечали, что основным фактором профессионального выгорания являются стрессы. Поэтому при профилактике данного синдрома важно знать симптомы стресса. Наиболее приемлемым мы посчитали описание симптомов, данное практическим педагогом-психологом Наумовой Н.В. Они следующие:

- одиночество (удаление от семьи и друзей, чувство затерянности в толпе;

- чувство неуверенности (ощущение неловкости в обществе людей, с которыми раньше были прекрасные отношения, кажущееся ощущение недоброжелательности и осуждения с их стороны);
- проблемы с концентрацией внимания и запоминанием (легко забывается содержание недавних разговоров, трудно собраться с мыслями, человек находится как будто в полусне: смысл происходящего плохо до него доходит);
- нежелание общаться с людьми (пропадает интерес к людям, их интерес раздражает; простой пример: звонит телефон, а человек думает, брать трубку или не брать);
- усталость и расстройство сна (человек постоянно чувствует себя выжатыми, как лимон, и, тем не менее, ему часто трудно заснуть);
- колебания настроения (настроение неустойчивое: периоды подъёма легко сменяются глубокой депрессией, часто хочется плакать; такие проявления чрезвычайно характерны для состояния стресса);
- раздражение и вспыльчивость (человек теряет самоконтроль: в любой момент по самому ничтожному поводу он способен выйти из себя, вспылить, резко ответить, любое замечание встречает в штыки);
- беспокойство (человеку не сидится на месте, его то и дело подмывает встать и куда-то пойти);
- бурная активность (нередко испытывая томительное внутреннее беспокойство, человек с головой окунается в работу, как бы пытаясь забыться; но стресс может проявлять себя и противоположным образом: упорно уклоняется от насущных дел);
- навязчивые действия (переедание, злоупотребление алкоголем, чрезмерное курение – всё это может быть вызвано стрессом. У женщин это порой принимает форму бесконечного хождения по магазинам и покупки всё новых и новых вещей. Человек застревает на своих привычках, оказывается неспособными порвать с ними, изменить образ жизни);
- плохой аппетит (теряется интерес к пище);
- боязнь тишины (человеку неприятно, когда его окружает тишина, поэтому он или непременно говорит, или, оставаясь в помещении один, обязательно включает радио или телевизор. Однако может иметь место и прямо противоположное явление: он болезненно реагирует на любой шум);
- подчеркнутое внимание к своей внешности (когда люди слишком заботятся о своей внешности, садятся на строгую диету или усердно занимаются физическими упражнениями, чтобы только сбросить вес, это также может быть вызвано стрессом) [11].

Что касается последствий профессионального выгорания педагогов, то они в какой-то мере идентичны симптомам и могут проявляться в различных сферах:

- межличностные последствия проявляются в профессиональных, семейных отношениях, а именно в конфликтах с коллегами, администрацией, воспитанниками и родителями, в раздражительности и эмоциональной истощенности;

- установочные последствия проявляются в негативных установках по отношению к детям, работе вообще, коллективу, к себе лично, они ведут к снижению лояльности сотрудников;

- поведенческие последствия могут выражаться как на уровне одного сотрудника, так и на уровне всего коллектива: педагог выбирает неконструктивные и неадекватные ситуации модели поведения, вызывая тем самым нарастание напряженности вокруг себя и, как следствие, – снижение качества работы и межличностного взаимодействия, потребность в употреблении психоактивных веществ;

- психофизиологические последствия находят выражение в расстройствах психосоматики, которые могут проявляться как в виде изнурительных головных болей, так и в форме бессонницы.

Названные последствия выгорания имеют огромное влияние на психологический комфорт как в педагогическом коллективе, так и в группе, на эффективность учебно-воспитательного процесса, на общее состояние здоровья педагогов и их подопечных [16].

Ряд ученых особо обращает внимание на личностные особенности, развивающиеся на фоне профессионального выгорания. Среди них они указывают на:

- нерешительность — снижение способности самостоятельно принимать решения и реализовывать их в деятельности;

- пассивность — стремление избегать эмоциональных и физических затрат;

- консерватизм — трудности в смене установок, теряется гибкость в общении, поведении;

- закрытость — внутренний мир человека становится неприступным;

- повышенная изменчивость настроения — на смену настроения влияет любая мелочь;

- раздражительность проявляется как форма агрессии;

- эмоциональная холодность — снижение яркости чувств;

- сверхконтроль — желание контролировать не только других, но и себя, под запретом все то, что выходит за рамки представления о себе;

- утомляемость — физическая и умственная;

- тревожная мнительность — ожидание неблагоприятного развития событий, постоянное переживание ситуации неопределенной опасности [18].

«Эмоциональность» учителя – важнейший фактор воздействия и взаимодействия в учебно-воспитательной работе; она мобилизует учащихся, побуждает их к действиям, активизирует их интеллектуальную активность. Соответственно, ученики «выгоревшего» педагога будут испытывать трудности в формировании опыта эмоционального реагирования. Такие ученики не смогут откликнуться на проблемы других людей, поскольку эмпатия является аффективным инструментом понимания другого человека. Для учеников «выгоревшего» педагога характерна затрудненность в развитии эмпатии и рефлексии, что неизбежно приведет к низкому уровню развития коммуникативных навыков.

Эмоции выступают регуляторами познавательной деятельности. Поэтому у детей с низким уровнем развития навыков эмоционального реагирования неизбежно будет страдать процесс приема и трансляции учебного материала. Как следствие, у детей развивается негативное восприятие себя со стороны учителя, что в свою очередь затрудняет формирование адекватной самооценки и вызывает нарушения нормативного поведения. Негативное оценивание педагогом результатов работы ученика в итоге приведет к снижению мотивации учебной деятельности.

Профессиональное выгорание педагогов наиболее опасно для общества. Синдром выгорания сказывается не только на поведении учителя, но и на стиле обучения. По мнению В.В. Бойко, такой учитель, как правило, холоден, нетактичен, авторитарен в отношениях с детьми, позволяет себе игнорировать их права, срывать на них.

Независимо от того, работает ли педагог в детском саду или в старших классах, его опустошение влияет на отношение детей к школе и на их желание учиться. Если учитель работает в младших классах, то у детей развиваются негативные чувства по отношению к школе вообще. Если это случается с преподавателем старших классов, то на уроках создается атмосфера равнодушия и напряжения, вызывая негативные чувства у подростков не только к учителю, но и к самому предмету.

Таким образом, в качестве конечных результатов влияния синдрома выгорания чаще всего рассматриваются следующие разноплановые проявления: снижение эффективности деятельности и субъективной удовлетворенности трудом, потеря идентификации себя с организацией, негативное отношение к труду, увольнение с работы, ухудшение состояния здоровья. Важным представляется изучение отрицательного влияния профессии педагога в связи с формированием у него профессионального выгорания и возрастающим негативным проявлением этого феномена в свойствах его личности. Можно отметить как следствие – снижение результативности и качества воздействия педагога на аудиторию.

2 Мониторинг «профессионального выгорания» педагогов

Мониторинг профессионального выгорания педагогов был проведен в онлайн-режиме.

Онлайн-опросник охватил несколько блоков вопросов, касающихся психологического самочувствия учителей (профессионального выгорания); влияния на профессиональное самочувствие современных кризисогенных факторов, их оценки уровня готовности педагога к развитию и качества собственной жизни,

Объем выборки составил 2389 человек. Опыт показывает, что при проведении сплошного опроса общественного мнения достаточно включать в выборку не более 2000-2500 человек. При этом к онлайн-опросу были привлечены учителя пяти регионов (северный, южный, западный, восточный и центральный) Казахстана.

В сравнительном аспекте полученная информация изучалась по схеме село/город. Это обусловлено ощутимой разницей в качестве школьного образования, получаемого детьми в городских и сельских школах современного Казахстана. Кроме того, при сравнительном анализе мы объединили число респондентов из сельской местности и поселков городского типа (ПГТ).

В ходе исследования помимо анкетирования дополнительно проводилось интервью с участниками опроса, что позволило уточнить полученную информацию по отдельным вопросам.

Для выявления профессионально-личностного самочувствия учителей была применена методика диагностики уровня эмоционального выгорания (по методике Бойко В.В., которая в свое адаптировала методику Маслач К. Так, методика Бойко профессионального выгорания педагогов позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение». Напомним их сущность:

- фаза первая — нервное напряжение: ощущение повышенной ответственности, приглушение эмоций, недовольство собой, нечувствительность к вещам, которые раньше вызывали острую реакцию, тревога и депрессия, человек попадает в состояние эмоционального тупика, загнанности «в клетку»;
- фаза вторая – резистенция: человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений, возникают негативные чувства к коллегам и учащимся, неадекватные эмоциональные реакции, упрощение профессиональных обязанностей, выборочное выполнение профессиональных функций, экономия эмоциональных затрат; у работников возникают чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, страх неуспеха в ней;
- фаза третья – истощение: чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой; эта фаза характеризуется падением общего энергетического тонуса, ослаблением нервной системы; все реже проявляются положительные эмоции, полностью или частично утрачивается интерес

к человеку; наблюдаются бессонница, чувство страха, болезненные ощущения в области сердца, обострение хронических заболеваний.

Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. В результате расчетов степень выраженности всех трех фаз признается «как фаза в стадии формирования» (37-60 баллов), но поскольку показатели фаз «напряжение» и «истощение» приближены к нижнему пределу, то степень реакции на внешние и внутренние факторы, а также состояние нервной системы можно расценить как «несформировавшуюся фазу развития стресса». Показатель второй фазы развития стресса «резистенции» свидетельствует, что приемы психологической защиты находятся в стадии формирования (37-60 баллов).

Результаты свидетельствуют о том, что профессионально-личностное самочувствие учителей сельских школ выглядит более спокойно в такой фазе развития стресса, как «напряжение»; здесь показатель в 35,3 балла позволяет оценить данную фазу как несформировавшуюся. Городские же учителя более успешны в развитии приемов психологической защиты: здесь показатель «резистенции» равняется 49,7 баллам (таблица 1).

Таблица 1 – Показатели профессионально-личностного самочувствия учителей

Фазы развития стресса	Баллы		
	<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
<i>Напряжение</i>	36,8	35,3	37,2
Переживание психотравмирующих обстоятельств	11,7	11,5	11,8
Неудовлетворенность собой	7,5	6,7	7,8
«Загнанность в клетку»	7,6	7,3	7,6
Тревога и депрессия	9,9	9,8	10,0
<i>«Резистенция»</i>	49,2	47,1	49,7
Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	13,1	12,7	13,2
Эмоционально-нравственная дезориентация	10,3	9,9	10,4
Расширение сферы экономики знаний	11,5	10,3	11,8
Редукция профессиональных обязанностей	14,3	14,2	14,4
Истощение	44,7	41,6	45,5
Эмоциональный дефицит	11,1	10,2	11,3
Эмоциональная отстраненность	11,9	11,1	12,2
Личностная отстраненность	11,1	10,2	11,3
Психосоматические и психовегетативные нарушения	10,6	10,2	10,7

Касательно синдрома «эмоционального выгорания» в фазе «напряжение» следует отметить, что такие симптомы, как неудовлетворенность собой и «загнанность в клетку», ниже 9-ти баллов, что позволяет оценить их как несложившиеся симптомы в отличие от переживаний психотравмирующих обстоятельств, а также тревоги и депрессии: эти симптомы имеют тенденцию развития. В равной степени это относится и к учителям сельских школ, и к учителям городских школ. Исключение здесь составляет степень неудовлетворенности собой: у сельских учителей этот показатель оценивается как несложившийся симптом.

Приблизительно такая же картина наблюдается и в показателях фаз «резистенция» и «истощение»: здесь учителя как сельских, так и городских школ подвержены тенденции складывающегося симптома (10-15 баллов).

В целом, профессионально-личностное самочувствие казахстанских учителей можно расценивать как благополучную ситуацию. Однако подробная картина синдрома «эмоционального выгорания» все же дает основания для констатации нежелательной тенденции в отдельных симптомах.

Поэтому при мониторинге профессионального выгорания педагогов был применен метод выявления степени влияния на профессионально-личностное самочувствие педагогов кризисогенных факторов.

При выявлении кризисогенных факторов важно было обратить внимание на представленность тех, значение которых является максимальным относительно других факторов. Таким фактором в результате анализа ответов респондентов явился фактор внешних обстоятельств (таблица 2, в столбце «Б» – 3,3). Иными словами, для казахстанских педагогов потенциальное кризисное состояние может быть обусловлено влиянием внешних обстоятельств (таблица 2, 1-4 столбцы).

Эта картина в определенной мере обусловлена ментальными особенностями казахстанского сообщества педагогов: выбор модели поведения не только в профессиональной сфере, но и в личной жизни зачастую зависит от общественного мнения.

В целом, данную ситуацию можно рассматривать как положительную тенденцию, поскольку:

- во-первых, показатели всех четырех кризисогенных факторов имеют низкое значение (2,2-2,7 баллов из 7 возможных), что свидетельствует об отсутствии кризисного состояния;
- во-вторых, другие три фактора (фактор отсутствия перспективы, фактор потери смысла жизни и фактор отчуждения), которые представляют собой серьезную психологическую проблему и потенциально опасны для социума, имеют минимальное значение (0,4-0,5 баллов из 7 возможных).

При выявлении факторов преодоления кризисов было важно обратить внимание на те из них, значение которых является минимальным относительно других факторов. Таковыми явились два фактора: фактор обретения целей (в столбце «Ж» 5,3) и фактор открытости миру (в столбце «З» 5,3).

Иными словами, для казахстанских педагогов факторами преодоления кризисов выступают обретение целей и открытость миру (таблица 3.1, 4-8 столбцы). В целом, данную ситуацию можно рассматривать так же, как положительную тенденцию.

Таблица 2 – Влияние кризисогенных факторов

	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
	0,5	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
	0,2	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8
	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
	0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
	0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
	0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
	0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
Среднее значение	2,6	3,3	2,7	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3

Информация к сведению:

Первые четыре столбца характеризуют представленность кризисогенных факторов.

Первый столбец — А — фактор отсутствия перспективы.

Второй столбец — Б — фактор внешних обстоятельств.

Третий столбец — В — фактор потери смысла жизни.

Четвертый столбец — Г — фактор отчуждения.

Следующие четыре столбца характеризуют представленность факторов преодоления кризисов.

Пятый столбец — Д — фактор ориентации на новое, интенции на развитие.

Шестой столбец — Е — фактор обретения самоконтроля.

Седьмой столбец — Ж — фактор обретения целей.

Восьмой столбец — З — фактор открытости миру.

Что касается результатов сравнительного анализа в контексте село/город, то достаточно отметить, что показатели кризисогенных факторов и факторов преодоления кризисов совпадают полностью (таблица 3, рисунок 1).

Таблица 3 – Влияние кризисогенных факторов

СЕЛО								ГОРОД							
А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
0,6	0,4	0,2	0,2	0,6	0,6	0,7	0,6	0,4	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
0,2	0,5	0,3	0,2	0,6	0,8	0,7	0,8	0,3	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8
0,4	0,3	0,3	0,2	0,7	0,8	0,7	0,8	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8	0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
0,3	0,5	0,5	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8	0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
0,3	0,4	0,3	0,4	0,7	0,6	0,8	0,6	0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
0,5	0,5	0,5	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8	0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
2,7	3,2	2,6	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3	2,5	3,3	2,7	2,3	4,7	4,6	5,3	5,3



Рисунок 1 – Влияние кризисогенных факторов

Интерпретация результатов опроса, направленного на выявление кризисогенных факторов и факторов их преодоления, позволяет сделать вывод о наличии у казахстанских педагогов солидного потенциала для преодоления кризисов. Для них характерна открытость людям, миру, их тревожат не только свои проблемы, но и проблемы других людей, они постоянно работают над собой, изменяют себя, интересуются новой информацией. Все это позволяет им лучше осознавать себя и вырабатывать четкие цели, принимать решения и следовать им. Такое стабильное состояние позволяет им преодолевать внешние обстоятельства и открывает возможности для личностной и профессиональной самореализации.

Более подробная информация о результатах опроса по выявлению кризисогенных факторов представлена в материалах приложения 1.

Для выявления степени профессионального выгорания педагогов, как было отмечено в теоретической части нашей работы, немаловажное значение имеет оценка уровня их готовности к развитию. С этой целью в рамках онлайн-опроса педагогам страны были предложены две анкеты (№1 и №2).

Анализ ответов респондентов на вопросы анкет №1 и №2 позволяет утверждать, что казахстанские учителя как сельских, так и городских школ активно реализуют свои потребности в саморазвитии (таблицы 5.1-5.4), так как коэффициент их готовности к развитию имеет значение, приближенное к 1,0 (таблицы 4 8).

Таблица 4 – Уровень готовности педагога к развитию (анкета №1)

№	Вопрос	Баллы		
		<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
1	Я стремлюсь изучить себя.	4,2	4,1	4,2
2	Я оставляю время для развития, как бы ни был занят работой и домашними делами.	3,9	3,9	3,9
3	Возникающие препятствия стимулируют мою активность.	3,8	3,8	3,9
4	Я ищу обратную связь, так как это помогает мне узнать и оценить себя.	4,0	3,9	4,1
5	Я рефлексирую свою деятельность, выделяя для этого специальное время.	3,9	3,8	3,9
6	Я анализирую свои чувства и опыт.	4,1	4,0	4,1
7	Я много читаю.	4,0	3,9	4,0
8	Я широко дискутирую по интересующим меня вопросам.	3,9	3,9	4,0
9	Я верю в свои возможности.	4,2	4,2	4,2
10	Я стремлюсь быть более открытым человеком.	4,1	4,2	4,1
11	Я осознаю то влияние, которое оказывают на меня окружающие люди.	4,1	4,0	4,1
12	Я управляю своим профессиональным развитием и получаю положительные результаты.	4,1	4,1	4,2
13	Я получаю удовольствие от освоения нового.	4,2	4,1	4,2
14	Возрастающая ответственность не пугает меня.	3,9	3,8	3,9
15	Я положительно отнесся бы к продвижению по службе.	4,0	3,9	4,0
Сумма баллов:		60,5	59,7	60,7

Таблица 5 – Уровень готовности педагога к развитию (анкета №2)

№	Препятствующие факторы	Баллы		
		<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
1	Собственная инерция.	3,2	3,1	3,2
2	Разочарование из-за имевшихся ранее неудач.	3,0	2,9	3,0
3	Отсутствие поддержки и помощи в этом вопросе со стороны руководителей.	3,0	3,0	3,0
4	Враждебность окружающих (зависть, ревность и т.п.), плохо воспринимающих в Вас перемены и стремление к новому.	2,8	2,7	2,8
5	Неадекватная обратная связь с членами коллектива и руководством, т.е. отсутствие объективной информации о себе.	2,8	2,7	2,8
6	Состояние здоровья.	3,3	3,1	3,3
7	Недостаток времени.	3,4	3,3	3,4
8	Ограниченные ресурсы, стесненные жизненные обстоятельства.	3,2	3,1	3,2
Сумма баллов:		24,6	23,9	24,7
Стимулирующие факторы				
1	Методическая работа.	3,9	3,9	3,9
2	Обучение на курсах.	4,0	3,9	4,0
3	Пример и влияние коллег.	3,9	3,8	3,9
4	Пример и влияние руководителей.	3,9	3,8	3,9
5	Организация труда в школе.	3,9	3,8	3,9
6	Внимание к этой проблеме руководителей.	3,9	3,8	3,9
7	Доверие.	4,0	3,9	4,1
8	Новизна деятельности, условия работы и возможность экспериментирования	4,0	3,9	4,0
9	Занятия самообразованием.	4,0	3,9	4,0
10	Интерес к работе.	4,1	4,1	4,1
11	Возрастающая ответственность.	4,0	3,9	4,0
12	Возможность получения признания в коллективе.	3,9	3,9	4,0
Сумма баллов:		47,4	46,5	47,6

Таблица 6 – Обучение, развитие и саморазвитие педагога

Способность педагогов к самообразованию	Стимулирующие факторы			Препятствующие факторы			Система мер		
	<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>	<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>	<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
Активное развитие							60,5	59,7	60,7
Не сложившееся развитие	47,4	46,5	47,6						
Остановившееся развитие				24,6	23,9	24,7			
Сумма баллов:	47,4	46,5	47,6	24,6	23,9	24,7	60,5	59,7	60,7

Таблица 7 – Коэффициент готовности педагогов к развитию

Наименование коэффициентов		<i>всего</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
К (максимальное)	максимально возможное количество баллов в анкетах	175,0		
К (фактическое)	суммарное число баллов, проставленных в анкетах	132,5	130,1	133,0
К	Коэффициент развития	0,8	0,7	0,8

Помимо указанных выше опросников и анкет для выявления уровня профессионального выгорания педагогов мы сочли целесообразным включить еще и опросник качества жизни Всемирной организации здравоохранения (ВОЗКЖ-100).

Интерпретация результатов опроса по методике ВОЗКЖ-100 позволяет констатировать, что общее качество жизни, состояние здоровья и благополучия казахстанских учителей имеют повышенную оценку (таблицы 8-10).

Таблица 8 – Условные критерии интерпретации

0% - 20%	низкий показатель
21% - 40%	пониженный показатель
41% - 60%	средний показатель
61% - 80%	повышенный показатель
81% - 100%	высокий показатель

Таблица 9 – Показатели субсфер качества жизни

Наименование субсфер качества жизни (КЖ)		Баллы	Уровни (%)
F1	Физическая боль и дискомфорт	13,0	65,0
F2	Жизненная активность, энергия и усталость	12,7	63,5
F3	Сон и отдых	13,3	66,5
F4	Положительные эмоции	14,0	69,8
F5	Мышление, обучаемость, память и концентрация (познавательные функции)	14,1	70,6
F6	Самооценка	14,4	72,1
F7	Образ тела и внешность	13,3	66,7
F8	Отрицательные эмоции	13,3	66,3
F9	Подвижность	13,8	68,9
F10	Способность выполнять повседневные дела	13,1	65,3
F11	Зависимость от лекарств и лечения	13,9	69,6
F12	Способность к работе	15,1	75,3
F13	Личные отношения	14,5	72,5
F14	Практическая социальная поддержка	14,3	71,6
F15	Сексуальная активность	13,4	66,9
F16	Физическая безопасность и защищенность	12,7	63,5
F17	Окружающая среда дома	13,5	67,7
F18	Финансовые ресурсы	11,6	58,0
F19	Медицинская и социальная помощь (доступность и качество)	11,4	57,2
F20	Возможности для приобретения новой информации и навыков	13,5	67,3
F21	Возможности для отдыха и развлечений и их использование	13,1	65,5
F22	Окружающая среда вокруг (загрязненность/шум/климат/привлекательность)	12,7	63,6
F23	Транспорт	12,3	61,7
F24	Духовность/религия/личные убеждения	13,8	69,0
G	Общее качество жизни и состояние здоровья	13,5	67,6

Таблица 10 – Показатели крупных сфер качества жизни

Наименование крупных сфер качества жизни (КЖ)		Баллы	Уровни (%)
I	Физическая сфера	39,0	65,0
II	Психологическая сфера	69,1	69,1
III	Уровень независимости	55,8	69,8
IV	Социальные отношения	42,2	70,3
V	Окружающая среда	100,9	63,1
VI	Духовная сфера	13,8	69,0
G	Общее качество жизни и состояние здоровья	13,5	67,6
	Интегральный показатель качества жизни	320,8	67,7

Сравнительный анализ результатов опроса по методике ВОЗКЖ-100 позволяет констатировать, что общее качество жизни, состояние здоровья и благополучия учителей и сельских, и городских школ имеют повышенную оценку (таблицы 11 и 12).

Таблица 11 – Сравнительные показатели субсфер качества жизни: село/город

Наименование субсфер качества жизни (КЖ)		Баллы		Уровни (%)	
		<i>село</i>	<i>город</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
F1	Физическая боль и дискомфорт	13,0	13,0	65,1	65,0
F2	Жизненная активность, энергия и усталость	12,8	12,7	63,8	63,4
F3	Сон и отдых	13,3	13,3	66,3	66,6
F4	Положительные эмоции	13,7	14,0	68,6	70,1
F5	Мышление, обучаемость, память и концентрация (познавательные функции)	13,8	14,2	69,2	71,0
F6	Самооценка	14,1	14,5	70,7	72,4
F7	Образ тела и внешность	13,2	13,4	65,9	66,9
F8	Отрицательные эмоции	13,5	13,2	67,4	66,0
F9	Подвижность	13,8	13,8	69,2	68,8
F10	Способность выполнять повседневные дела	13,1	13,1	65,3	65,4
F11	Зависимость от лекарств и лечения	14,5	13,8	72,7	68,8
F12	Способность к работе	14,9	15,1	74,6	75,4
F13	Личные отношения	14,6	14,5	72,9	72,4
F14	Практическая социальная поддержка	14,1	14,4	70,4	71,9
F15	Сексуальная активность	13,8	13,3	68,9	66,3
F16	Физическая безопасность и защищенность	12,7	12,7	63,7	63,5
F17	Окружающая среда дома	13,8	13,5	69,0	67,4

F18	Финансовые ресурсы	11,8	11,6	58,9	57,8
F19	Медицинская и социальная помощь (доступность и качество)	11,1	11,5	55,7	57,6
F20	Возможности для приобретения новой информации и навыков	13,2	13,5	66,2	67,5
F21	Возможности для отдыха и развлечений и их использование	12,8	13,2	63,9	65,9
F22	Окружающая среда вокруг (загрязненность / шум / климат / привлекательность)	12,9	12,7	64,6	63,4
F23	Транспорт	12,3	12,4	61,3	61,8
F24	Духовность/религия/личные убеждения	13,6	13,9	68,1	69,3
G	Общее качество жизни и состояние здоровья	13,4	13,5	67,1	67,7

Таблица 12 – Сравнительные показатели крупных сфер качества жизни: село/город

Наименование крупных сфер качества жизни (КЖ)		Баллы		Уровни (%)	
		<i>село</i>	<i>город</i>	<i>село</i>	<i>город</i>
I	Физическая сфера	39,1	39,0	65,1	65,0
II	Психологическая сфера	68,3	69,3	68,3	69,3
III	Уровень независимости	56,4	55,7	70,5	69,6
IV	Социальные отношения	42,5	42,1	70,8	70,2
V	Окружающая среда	100,7	101,0	62,9	63,1
VI	Духовная сфера	13,6	13,9	68,1	69,3
G	Общее качество жизни и состояние здоровья	13,4	13,5	67,1	67,7
	Интегральный показатель качества жизни	320,5	320,9	67,6	67,7

Проведенный онлайн-опрос позволяет сделать вывод о том, что общую картину психологического, социального, соматического состояния казахстанских педагогов в условиях трансформационных процессов в образовании можно оценить как благополучную и спокойную в целом, так как:

- учителя понимают и признают значимость происходящих структурных реформ в казахстанской системе образования;
- профессионально-ценностные ориентации казахстанских педагогов в полной мере соответствуют принципам гуманистической педагогики;

- оптимистический и позитивный настрой педагогов страны создает мощную социально-психологическую базу для необходимых реформ в области обновления содержания школьного образования, которое сегодня определяет основные стратегические линии развития казахстанского образования в целом, и педагогического образования в частности;

- педагоги страны осознают необходимость совершенствования системы подготовки и переподготовки педагогических кадров и проявляют готовность к постоянному повышению своих профессиональных квалификаций.

Полученные в ходе опроса новые знания о приоритетных установках казахстанских учителей будут способствовать успешному решению проблем ускорения трансформации системы образования педагогов с учетом социально-педагогических и психолого-педагогических аспектов в интересах устойчивого развития страны.

3 Методические рекомендации по профилактике «профессионального выгорания» педагогов

Анализ исследований причин профессионального выгорания педагогов позволяет дифференцировать рекомендации для руководителей организаций образования с учетом классификации внутренних и внешних факторов. В своей работе по профилактике профессионального выгорания руководитель должен учитывать, в первую очередь, такие внутренние (индивидуальные) факторы, как возраст, личностные качества учителя.

Как отмечалось в первой части данного пособия, наибольшую склонность к «выгоранию» проявляют молодые педагоги. В этой связи руководитель должен создавать условия как для начинающих учителей с учетом наблюдения за их профессиональной деятельностью и проявлениями личностных качеств в процессе взаимодействия с коллегами, учащимися и руководством школы, так и для учителей старшего возраста.

Если для молодых педагогов причинами профессионального выгорания могут быть несоответствие реальной действительности и ожиданий, отсутствие необходимого опыта работы с учениками, коллегами, родителями, то для старшего поколения учителей — необходимость постоянного совершенствования, несоответствие ожидаемого и фактического результата работы, возможность изоляции учителя в педагогическом коллективе, когда его поиски, инновации не поддерживаются коллегами, что вызывает чувство тревоги, одиночества, сомнения в собственных возможностях.

Есть также общие для обеих категорий педагогов причины эмоционального выгорания:

- особая ответственность педагога за выполнение своих профессиональных функций;
- морально-психологический климат в коллективе;
- загруженность рабочего дня;
- высокие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки;
- чувствительность к имеющимся трудностям;
- неблагоприятные социальные условия и психологическая обстановка дома или на работе;
- требования творческого отношения к профессиональной деятельности;
- нестабильность заработной платы.

Большая ответственность за выгорание педагогов лежит на руководстве школы. Поэтому для организации своевременной и системной работы по профилактике профессионального выгорания важное значение имеют понимание

руководителем организации образования его роли в обеспечении условий для психологического «самочувствия» педагогов, его профессиональные и личностные качества, обеспечивающие успех в управленческой деятельности. При этом наиболее важной является социально-психологическая компетентность руководителя, которая должна быть направлена на:

- обеспечение системы регулярной объективной оценки труда работников, их стимулирование и поощрение (не только материального, но и морального, эмоционального);
- организацию работы над развитием педагогического коллектива, формированием положительного психологического климата (поддержание в коллективе позитивных, оптимистичных установок и ценностей);
- организацию системы профилактической и коррекционной работы для учителей (тренинги личностного роста, навыков саморегуляции, коммуникации, профилактики преодоления конфликтов);
- разработку антистрессовых программ;
- формирование групп поддержки, ориентированных на личностную коррекцию самооценки, уверенности, эмоциональной устойчивости путем овладения способами саморегуляции и планирования личной и профессиональной карьеры.

В этой связи можно выделить следующие направления работы по профилактике эмоционального выгорания педагогов:

- *эмоциональная поддержка*, которая должна быть нацелена на развитие умения избегать и разрешать конфликты, находить оптимальные решения, двигаться к поставленной цели, быть мобильным, пересматривать старые взгляды, которые препятствуют профессиональному росту и совершенствованию личности. Для этого подойдут специальные тренинги и семинары, общение с квалифицированным психологом;
- *сохранение психологического здоровья педагогов*; зачастую педагоги отрицают свои психологические проблемы, они всегда стараются выглядеть сильными. Школьным психологам нужно понимать это и проводить информационную работу по профилактике профессионального выгорания;
- *повышение значимости педагогической профессии*; задача руководства — сохранять высокий уровень мотивации у педагогов, обеспечивать достойные условия труда, хороший морально-психологический климат в организации, социальную поддержку и стабильность, которые могут смягчить развитие проблемы эмоционального выгорания педагогов;
- *повышение профессиональной компетентности педагогов*; это возможности для профессионального роста, повышения квалификации, определение долгосрочных и краткосрочных целей, умение самостоятельно

анализировать результаты своей профессиональной деятельности и рационально ее организовывать, уход от ненужной конкуренции, высокая самооценка.

При этом можно использовать следующие формы работы:

- 1) диагностика;
- 2) консультации;
- 3) беседы, наблюдения;
- 4) школа профессионального мастерства;
- 5) наглядная информация;
- 6) семинары с элементами тренинга;
- 7) семинары-практикумы;
- 8) психологические игры.

Следствием планомерной и системной работы по профилактике профессионального выгорания является сформированность у педагога качеств, помогающих ему избегать стрессы:

Во-первых,

- ✓ хорошее здоровье и сознательная целенаправленная забота о своем физическом состоянии (занятие спортом, здоровый образ жизни);
- ✓ адекватная самооценка и уверенность в себе, в своих способностях и возможностях;

Во-вторых,

- ✓ опыт успешного преодоления профессионального стресса (умение решать свои проблемы);
- ✓ способность конструктивно меняться в напряженных условиях (изменить отношение к проблеме);
- ✓ высокая мобильность;
- ✓ открытость;
- ✓ общительность;
- ✓ самостоятельность;
- ✓ стремление опираться на собственные силы;

В-третьих,

- ✓ способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении себя, так и других людей, к жизни вообще.

Что делать при первых признаках выгорания

Те, кто помогает другим людям, как правило, стремятся отрицать собственные психологические затруднения. Трудно признаться самому себе, что страдаешь профессиональным выгоранием. Тем более в трудных жизненных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них: рационализация, вытеснение травматических событий, «окаменение»

чувств и тела. Люди часто оценивают эти проявления неверно – как признак собственной «силы». Некоторые защищаются от своих собственных трудных состояний и проблем при помощи ухода в активность. Они стараются не думать о них и полностью отдают себя работе, помощи другим людям. Помощь другим действительно может на некоторое время принести облегчение. Сверхактивность вредна, если она отвлекает внимание от помощи, в которой нуждается человек.

Важно помнить, что блокирование своих чувств и активность, выраженная сверх меры, могут замедлить процесс восстановления.

Во-первых, состояние может облегчить физическая или эмоциональная поддержка от других людей. Не нужно отказываться от нее. Необходимо обсудить свою ситуацию с теми, кто, имея такой опыт, чувствует себя хорошо. Для профессионала при этом уместна и полезная работа с супервизором — профессионально более опытным человеком, который при необходимости помогает менее опытному коллеге в профессионально-личностном совершенствовании. В запланированный период времени они совместно обсуждают проделанную работу. В ходе такого обсуждения происходит обучение и развитие, которые помогают выйти из выгорания.

Во-вторых, в нерабочее время нужно уединение. Для того чтобы справиться со своими чувствами, необходимо найти возможность побыть одному, без семьи и близких друзей.

В качестве примера предлагаются мероприятия по профилактике синдрома профессионального выгорания, которые необходимо использовать комплексно:

Я и коллектив	Я и моя профессия	Я и школа
Педагогический тренинг «Эффективный учитель»	Создание практикоориентированных материалов для руководителей методических объединений	Утверждение планов работы на новый учебный год. Расстановка кадров и их тарификация
Семинар «Роль педагога в формировании ответственности учащихся»	Планирование инновационной деятельности	Составление расписания уроков и утверждение режима работы школы
Семинар- практикум «Гиперактивный ребенок в школе»	Организация научно-исследовательской деятельности учителей и учащихся	Разработка и утверждение школьной документации, инструктаж по ее ведению

Тренинги «Развитие эмоциональной гибкости учителя», «Стресс-менеджмент», «Вербальные и невербальные средства общения»	Формирование банка данных о методической работе учителей и их участия в экспериментальной и инновационной деятельности	Назначение ответственных за различные направления работы
---	--	--

В настоящее время существует множество опросников, тестов, рекомендаций для выявления профессионального выгорания, которые учитель может использовать самостоятельно. Ниже предлагаются материалы для проведения самоанализа и саморегулирования.

Опросник для выявления профессионального выгорания

№	Утверждение	Да	Нет
1	Я неохотно иду на работу		
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон		
3	По утрам у меня плохое настроение, я считаю дни и часы до выходных		
4	Результаты моей работы не стоят усилий, которые я затрачиваю		
5	Я чувствую упадок сил и апатию по отношению к работе		
6	Люди, с которыми я работаю, не интересны для меня		
7	В последнее время меня раздражают коллеги и сотрудники		
8	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего		
9	Если я вспомню о работе в выходной, он безнадежно испорчен		
10	В последнее время я склонен к перееданию (потере аппетита)		
11	Я стал(а) чаще пить кофе, чай (или устраивать перекуры)		
12	Мне нравится моя работа, но я не испытываю такого удовлетворения от нее, как раньше		
13	Я чувствую все больше жизненных разочарований		

14	Я чувствую себя на пределе своих возможностей		
15	Люди, с которыми я работаю, перекладывают на меня свои проблемы и обязанности		
Если Вы согласились с половиной утверждений, Вы в зоне риска. Возможно у Вас началось профессиональное выгорание.			

Рекомендации по профилактике профессионального выгорания:

- Будьте внимательны к себе. Это поможет Вам своевременно заметить первые симптомы усталости.
- Любите себя или, по крайней мере, старайтесь нравиться себе
- Перестаньте искать в работе счастье или спасение.
- Перестаньте жить за других их жизнью. Живите не вместо людей, а вместе с ними.
- Находите время для себя, Вы имеете право не только на профессиональную, но и частную жизнь.
- Учитесь объективно осмысливать события каждого дня. Можно сделать традицией вечерний пересмотр событий.
- Если Вам очень хочется кому-то помочь или сделать за него его работу, задайте себе вопрос: так ли ему это нужно? А может, он справится сам?

Профилактика синдрома эмоционального выгорания

- Разграничение профессиональных и личных интересов (эмоций и конфликтов).
- Изменение привычного способа реагирования на внешние и внутренние психотравмирующие ситуации, изменение образа жизни.
- Сделайте что-то необычное. То, что Вы не делали раньше.
- Побалуйте себя.
- Составьте список вещей, которые доставляют Вам удовольствие, и держите его всегда под рукой. В сложной, эмоционально напряженной ситуации доставайте свой «волшебный список удовольствий» и выбирайте из него то, которое наиболее приемлемо осуществить в сложившейся ситуации.

Памятка педагогу

- Не скрывайте свои чувства. Проявляйте Ваши эмоции и давайте Вашим друзьям обсуждать их вместе с Вами.
- Не избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.
- Не позволяйте Вашему чувству стеснения останавливать Вас, когда предоставляют Вам шанс говорить или предлагают помощь.

- Не ожидайте, что тяжелое состояние, характерное для выгорания, уйдет само по себе.
- Если не предпринимать меры, то грустные мысли будут посещать Вас в течение длительного времени.
- Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.
- Проявляйте Ваши желания прямо, ясно, честно, говорите о них семье, друзьям, на работе
- Постарайтесь сохранять нормальный распорядок Вашей жизни, насколько это возможно.

Рекомендации по профилактике профессионального выгорания:

- «Зачем я работаю». Составьте список причин, реальных и абстрактных, которые заставляют Вас работать. Определите мотивационную ценность и значение своей работы.
- «Я действительно хочу этим заниматься». Перечислите, чем Вам нравится заниматься в убывающей последовательности. Вспомните, когда вы в последнее время этим занимались.
- Создайте группу поддержки. Регулярно встречайтесь с друзьями и сотрудниками.
- Начните заботиться о своем физическом здоровье.
- Начните заботиться о своем психологическом здоровье: тренинги, релаксация, ведение переговоров, управление временем.
- Делайте каждый день какую-нибудь глупость (покатайтесь на велосипеде, поиграйте в «классики», погримасничайте). Расслабьтесь и улыбнитесь. (Д.Гриеберг. Управление стрессом).

Заключение

В данной работе были рассмотрены вопросы «профессионального выгорания» учителей в психолого-педагогической науке и практике, отражены результаты проведенного мониторинга «профессионального выгорания» педагогов и даны краткие методические рекомендации по профилактике «профессионального выгорания» педагогов для руководителей организаций образования и самих педагогов.

Изучение теории и истории вопроса, а также сущности рассматриваемого феномена, причин, симптомов и последствий профессионального выгорания утвердило нас во мнении актуальности и необходимости постоянной работы по предупреждению профессионального выгорания педагогов. Особо это важно в условиях нестабильности, неопределенности, которые свойственны современному миру, так как именно в этих ситуациях дискомфорта есть большая вероятность постепенной утраты экспансивной, когнитивной и физической энергии, проявляющейся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы, это результат неудачно разрешенного стресса на рабочем месте.

Несмотря на достаточно спокойную картину психолого-личностного самочувствия учителей Казахстана, никогда не лишне проводить профилактические мероприятия по предупреждению профессионального выгорания педагогов. Именно об этом идет речь в третьей части данной работы.

Кроме того, в приложении помимо подробного описания результатов онлайн-опроса касательно влияния кризисогенных факторов мы сочли уместным привести описание методики Бойко В.В., которая была применена нами для оценки профессионального выгорания казахстанских педагогов.

Список использованной литературы

1. Формалюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С.57-64.
2. Митина Л. М. Нужен ли школе учитель? Психологические проблемы профессионального развития педагога // Психологическая наука и образование, 2008, № 2. - С. 28- 33. // https://psyjournals.ru/files/8424/psyedu_n2_2008_Mitina.pdf
3. Эмоциональное выгорание педагога // <https://infourok.ru/statya-emocionalnoe-vygoranie-pedagogov-4023972.html>
4. Maslach C. M., Schaufeli W.B., Leiter M.P. (2001) Job burnout. In S.T. Fiske, D.L. Schacter, C. Zahn – Waxler. Annual Review of Psychology, Vol. 52, PP. 397–422
5. Maslach C.M. Job burnout: new directions in research and intervention // Current Directions in Psychological Science. Vol. 12. 2003. PP. 189–192.
6. Leiter M. P., Maslach C. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work – Jossey-Bass, A Wiley Imprint, 2005. – 193 p.
7. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы [текст] / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90–101.
8. Водопьянова Н. Е. Профессиональное выгорание врачей стоматологов: [текст] / Н. Е. Водопьянова // Журнал Стоматолог, №7, - 2002.
9. Пак С.Н. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ. <https://science-education.ru/ru/article/view?id=25469>
10. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. – М.: Информац. Изд. Дом Фелин, 1996. – 256 с.
11. Наумова Н.В. Психолог – учителю: профессиональное выгорание – это не диагноз // <https://urok.1sept.ru/статьи/607319/>
12. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М. : Прогресс, 2002. – 123-130 с.

13. Проблема профессионального выгорания у педагогов // <https://www.snta.ru/press-center/problema-professionalnogo-vygoraniya-u-pedagogov/>
14. Опросник выгорания Маслач // https://psylab.info/Опросник_выгорания_Маслач
15. Гнездилов А.В. Психология и психотерапия потерь. – СПб.: Изд-во «Речь», 2004. – 162 с.
16. Трофимова А.О. Эмоциональное выгорание педагогов и способы его преодоления <https://blog.dohcolonoc.ru/entry/konsultatsii/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-i-sposoby-ego-preodoleniya.html>
17. Профессиональное выгорание учителей. Как предотвратить и как бороться? <https://activityedu.ru/Blogs/psy/professionalnoe-vygoranie-uchiteley-kak-ego-predotvratit-i-kak-s-nim-borotsya/#:~:text>
18. Усманова М.Н., Бафаев М. М. Остонов Ш.Ш. 2014. © «Наука. Мысль: электронный периодический журнал», 2014
19. Практическая психодиагностика. Методы и тесты. Учебное пособие. Самара: Издательский Дом «Бахрах», 1998. – 672 с.
20. Зборовская И.В. Саморегуляция психической устойчивости учителя // Прикладная психология. – 2001. – № 6. – С.55-65.

Результат опроса: ВЛИЯНИЕ КРИЗИСОГЕННЫХ ФАКТОРОВ

Общее

СУЖДЕНИЯ	Село			Поселок городского типа			Город			Общее			Баллы	
	согласен	отчасти согласен	не согласен	согласен	отчасти согласен	не согласен	согласен	отчасти согласен	не согласен	согласен	отчасти согласен	не согласен	всего	Ср.балл
Как учитель, глядя в будущее, я испытываю сомнения и безнадежность.	422	152	212	15	32	27	407	607	862	844	791	1101	1239,5	0,5
Обстоятельства на работе складываются совершенно не так, как бы мне хотелось.	96	179	164	18	32	24	358	790	728	472	1001	916	972,5	0,4
Я плохо понимаю, как я должен воспитывать своих учеников.	32	81	326	9	19	46	151	370	1355	192	470	1727	427	0,2
У меня сейчас больше проблем, чем у многих других учителей.	50	108	281	13	22	39	268	486	1122	331	616	1442	639	0,3
Я хочу больше чувствовать и понимать в жизни.	193	173	73	32	26	16	909	642	325	1134	841	414	1554,5	0,7
Я пытаюсь влиять на педагогический процесс в школе.	200	157	82	20	41	13	866	690	320	1086	888	415	1530	0,6
Часто в трудностях учитель	227	145	67	32	31	11	911	715	250	1170	891	328	1615,5	0,7

обретает смысл своей профессиональной деятельности.														
Я стараюсь обсудить с другими учителями свои проблемы.	178	177	84	27	28	19	804	720	352	1009	925	455	1471,5	0,6
Мне трудно и неинтересно осваивать новые знания по предмету.	39	77	323	12	24	38	298	364	1214	349	465	1575	581,5	0,2
Часто после работы я чувствую себя очень усталым (ой).	129	194	116	31	29	14	686	691	499	846	914	629	1303	0,5
То, что раньше было для меня так важно, совершенно перестало быть таковым.	60	145	234	17	28	29	334	679	863	411	852	1126	837	0,4
К сожалению, ученики плохо понимают меня.	28	76	335	7	21	46	159	361	1356	194	458	1737	423	0,2
Я считаю необходимым подвергать анализу свои профессиональные взгляды и позиции.	171	164	104	28	24	22	760	681	435	959	869	561	1393,5	0,6
Я всегда могу придумать на уроке что-либо такое, что позволит реализовать мою задумку, идею.	270	134	35	40	25	9	1126	550	200	1436	709	244	1790,5	0,7
Я знаю, что имеет высший непреходящий смысл и как я могу реализовать его в своей	212	181	46	31	34	9	876	776	224	1119	991	279	1614,5	0,7

профессиональной деятельности.															
С уважением отношусь к ученику, к его уникальности и проблемам.	333	75	31	48	22	4	1393	325	158	1774	422	193	1985	0,8	
Я не вижу серьезной необходимости обновлять используемые методы работы.	94	159	186	24	32	18	390	688	798	508	879	1002	947,5	0,4	
Раньше у меня было больше шансов добиться успеха, чем теперь.	84	123	232	17	29	28	421	553	902	522	705	1162	874,5	0,4	
Все чаще я перестаю видеть положительные результаты своей профессиональной деятельности.	63	127	249	16	26	32	307	550	1019	386	703	1300	737,5	0,3	
То, что я делаю, коллеги часто понимают совершенно неверно.	43	114	282	14	22	38	217	471	1188	274	607	1508	577,5	0,2	
Я люблю знакомиться с новым взглядом на вещи, с иной позицией.	273	120	46	37	27	10	1114	484	278	1424	631	334	1739,5	0,7	
Я всегда могут найти время на радость, даже на уроке.	309	99	31	40	25	9	1223	480	173	1572	604	213	1874	0,8	
Я хочу, чтобы людям жилось лучше, и знаю, что это зависит и от меня.	273	118	48	31	36	7	1172	515	189	1476	669	244	1810,5	0,8	
Я люблю праздники в школе,	325	84	30	42	27	5	1283	441	152	1650	552	187	1926	0,8	

когда все ученики и учителя чувствуют единение.														
Я не знаю, что будет дальше, но мои отношения на работе слишком мало устраивают меня.	76	116	247	18	29	27	373	543	960	467	688	1234	811	0,3
Постоянные заботы, дела, у меня практически не остается времени на личную жизнь.	122	178	139	28	28	18	601	664	611	751	870	768	1186	0,5
Я требую от учеников, чтобы они знали то, что я им даю, хотя часто думаю, что им это вряд ли пригодится.	123	181	135	22	35	17	545	762	569	690	978	721	1179	0,5
Жизнь часто бывает ко мне несправедлива.	55	157	227	12	25	37	299	613	964	366	795	1228	763,5	0,3
Мое мнение о мире изменяется на протяжении жизни.	182	175	82	27	33	14	720	755	401	929	963	497	1410,5	0,6
Я верю, мне хватит внутренних сил, чтобы преодолеть сложности жизни.	287	112	40	38	29	7	1203	490	183	1528	631	230	1843,5	0,8
По-моему, не следует придавать слишком большое значение ошибке, которую совершает человек, важно найти способ исправить ее.	283	120	36	38	27	9	1195	507	174	1516	654	219	1843	0,8
Я обдумываю с разных	294	112	33	37	33	4	1103	569	204	1434	714	241	1791	0,7

позиций себя, свое поведение, как меня видят мои ученики, учителя, родители учеников.															
В нашей школе вряд ли могут произойти позитивные изменения	60	116	263	18	30	26	321	530	1025	399	676	1314	737	0,3	
У меня есть задумки, но нет возможностей, чтобы реализовать их.	108	185	146	18	37	19	419	716	741	545	938	906	1014	0,4	
Я хочу от своей работы, чтобы она меньше затрагивала мое личное время и интересы.	151	168	120	24	33	17	824	636	416	999	837	553	1417,5	0,6	
Мои профессиональные проблемы кажутся другим незначительными.	109	178	152	13	42	19	528	738	610	650	958	781	1129	0,5	
Я знаю много примеров людей, умело решающих проблемы самореализации в профессии.	217	160	62	31	32	11	969	658	249	1217	850	322	1642	0,7	
Если обстоятельства на работе не благоприятствуют мне, я вполне реализую себя в частной жизни, в своих хобби и увлечениях.	156	173	110	27	34	13	740	712	424	923	919	547	1382,5	0,6	
Каждый человек может поставить перед собой цель,	324	83	32	48	22	4	1335	400	141	1707	505	177	1959,5	0,8	

работать и добиться успеха.														
Я стараюсь обращать внимание на успехи ученика, а не выискивать его недостатки.	327	77	35	40	27	7	1353	373	150	1720	477	192	1958,5	0,8
То, что будет в будущем с моими учениками, мало зависит от меня.	56	161	222	10	37	27	342	738	796	408	936	1045	876	0,4
Меня не устраивают роли, которые заставляет играть жизнь	111	164	164	21	32	21	415	757	704	547	953	889	1023,5	0,4
Я легко могу поменять свою работу	81	123	235	25	24	25	345	577	954	451	724	1214	813	0,3
Все меньше я вижу вокруг умных, справедливых людей.	93	158	188	18	34	22	376	664	836	487	856	1046	915	0,4
Если я вижу, что мои действия не приводят к положительному результату, я могу остановиться и начать все совершенно по-другому.	225	155	59	32	34	8	930	654	292	1187	843	359	1608,5	0,7
В жизни есть много прекрасных сторон, и деньги определяют очень мало.	161	178	100	25	30	19	624	788	464	810	996	583	1308	0,5
Я люблю своих учеников и обретаю в работе смысл и радость.	302	107	30	43	25	6	1241	483	152	1586	615	188	1893,5	0,8
Я открыто раскрываю коллегам свои проблемы, и	202	159	78	34	30	10	949	666	261	1185	855	349	1612,5	0,7

они делятся со мной своими проблемами.															
Я испытываю тревогу, когда задумываюсь о своей работе в школе.	124	163	152	27	30	17	487	746	643	638	939	812	1107,5	0,5	
Для меня важно получать за свою работу большие деньги.	142	162	135	23	39	12	782	701	393	947	902	540	1398	0,6	
Я не знаю, что следует утверждать сегодня, что правильно, а что нет.	111	181	147	21	37	16	437	789	650	569	1007	813	1072,5	0,4	
Другие учителя видят больше положительных результатов, чем я.	75	168	196	20	27	27	366	717	793	461	912	1016	917	0,4	
Чтобы учить детей, человек должен иметь представление о разных сторонах жизни.	317	87	35	42	28	4	1215	454	207	1574	569	246	1858,5	0,8	
От моего мнения и предложений зависит то, что делается в школе.	119	196	124	21	35	18	536	815	525	676	1046	667	1199	0,5	
Я умею находить в своей жизни, в работе интересные, положительные моменты.	309	104	26	41	31	2	1232	505	139	1582	640	167	1902	0,8	
Меня волнуют интересы моих учеников, то, что они думают, чем живут, о чем переживают.	314	97	28	40	31	3	1228	498	150	1582	626	181	1895	0,8	

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
0,5	0,4	0,2	0,3	0,7	0,6	0,7	0,6
0,2	0,5	0,4	0,2	0,6	0,7	0,7	0,8
0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,8	0,8	0,8
0,3	0,5	0,5	0,3	0,6	0,8	0,8	0,7
0,3	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8	0,8
0,4	0,4	0,3	0,4	0,7	0,5	0,8	0,7
0,5	0,6	0,4	0,4	0,8	0,5	0,8	0,8
2,6	3,3	2,7	2,2	4,7	4,6	5,3	5,3

СЕЛО

№	Суждения	согласен		отчасти согласен		не согласен		баллы	
1	Как учитель, глядя в будущее, я испытываю сомнения и безнадежность.	437	437	184	92	239	0	529	0,6
2	Обстоятельства на работе складываются совершенно не так, как бы мне хотелось.	114	114	211	105,5	188	0	219,5	0,4
3	Я плохо понимаю, как я должен воспитывать своих учеников.	41	41	100	50	372	0	91	0,2
4	У меня сейчас больше проблем, чем у многих других учителей.	63	63	130	65	320	0	128	0,2
5	Я хочу больше чувствовать и понимать в жизни.	225	225	199	99,5	89	0	324,5	0,6
6	Я пытаюсь влиять на педагогический процесс в школе.	220	220	198	99	95	0	319	0,6
7	Часто в трудностях учитель обретает смысл своей профессиональной деятельности.	259	259	176	88	78	0	347	0,7
8	Я стараюсь обсудить с другими учителями свои	205	205	205	102,5	103	0	307,5	0,6

	проблемы.								
9	Мне трудно и неинтересно осваивать новые знания по предмету.	51	51	101	50,5	361	0	101,5	0,2
10	Часто после работы я чувствую себя очень усталым (ой).	160	160	223	111,5	130	0	271,5	0,5
11	То, что раньше было для меня так важно, совершенно перестало быть таковым.	77	77	173	86,5	263	0	163,5	0,3
12	К сожалению, ученики плохо понимают меня.	35	35	97	48,5	381	0	83,5	0,2
13	Я считаю необходимым подвергать анализу свои профессиональные взгляды и позиции.	199	199	188	94	126	0	293	0,6
14	Я всегда могу придумать на уроке что-либо такое, что позволит реализовать мою задумку, идею.	310	310	159	79,5	44	0	389,5	0,8
15	Я знаю, что имеет высший непреходящий смысл и как я могу реализовать его в своей профессиональной деятельности.	243	243	215	107,5	55	0	350,5	0,7
16	С уважением отношусь к ученику, к его уникальности и проблемам.	381	381	97	48,5	35	0	429,5	0,8
17	Я не вижу серьезной необходимости обновлять используемые методы работы.	118	118	191	95,5	204	0	213,5	0,4
18	Раньше у меня было больше шансов добиться успеха, чем теперь.	101	101	152	76	260	0	177	0,3
19	Все чаще я перестаю видеть положительные результаты своей профессиональной деятельности.	79	79	153	76,5	281	0	155,5	0,3
20	То, что я делаю, коллеги часто понимают совершенно неверно.	57	57	136	68	320	0	125	0,2
21	Я люблю знакомиться с новым взглядом на вещи, с иной позицией.	310	310	147	73,5	56	0	383,5	0,7

22	Я всегда могут найти время на радость, даже на уроке.	349	349	124	62	40	0	411	0,8
23	Я хочу, чтобы людям жилось лучше, и знаю, что это зависит и от меня.	304	304	154	77	55	0	381	0,7
24	Я люблю праздники в школе, когда все ученики и учителя чувствуют единение.	367	367	111	55,5	35	0	422,5	0,8
25	Я не знаю, что будет дальше, но мои отношения на работе слишком мало устраивают меня.	94	94	145	72,5	274	0	166,5	0,3
26	Постоянные заботы, дела, у меня практически не остается времени на личную жизнь.	150	150	206	103	157	0	253	0,5
27	Я требую от учеников, чтобы они знали то, что я им даю, хотя часто думаю, что им это вряд ли пригодится.	145	145	216	108	152	0	253	0,5
28	Жизнь часто бывает ко мне несправедлива.	67	67	182	91	264	0	158	0,3
29	Мое мнение о мире изменяется на протяжении жизни.	209	209	208	104	96	0	313	0,6
30	Я верю, мне хватит внутренних сил, чтобы преодолеть сложности жизни.	325	325	141	70,5	47	0	395,5	0,8
31	По-моему, не следует придавать слишком большое значение ошибке, которую совершает человек, важно найти способ исправить ее.	321	321	147	73,5	45	0	394,5	0,8
32	Я обдумываю с разных позиций себя, свое поведение, как меня видят мои ученики, учителя, родители учеников.	331	331	145	72,5	37	0	403,5	0,8
33	В нашей школе вряд ли могут произойти позитивные изменения	78	78	146	73	289	0	151	0,3
34	У меня есть задумки, но нет возможностей, чтобы реализовать их.	126	126	222	111	165	0	237	0,5

35	Я хочу от своей работы, чтобы она меньше затрагивала мое личное время и интересы.	175	175	201	100,5	137	0	275,5	0,5
36	Мои профессиональные проблемы кажутся другим незначительными.	122	122	220	110	171	0	232	0,5
37	Я знаю много примеров людей, умело решающих проблемы самореализации в профессии.	248	248	192	96	73	0	344	0,7
38	Если обстоятельства на работе не благоприятствуют мне, я вполне реализую себя в частной жизни, в своих хобби и увлечениях.	183	183	207	103,5	123	0	286,5	0,6
39	Каждый человек может поставить перед собой цель, работать и добиться успеха.	372	372	105	52,5	36	0	424,5	0,8
40	Я стараюсь обращать внимание на успехи ученика, а не выискивать его недостатки.	367	367	104	52	42	0	419	0,8
41	То, что будет в будущем с моими учениками, мало зависит от меня.	66	66	198	99	249	0	165	0,3
42	Меня не устраивают роли, которые заставляет играть жизнь	132	132	196	98	185	0	230	0,4
43	Я легко могу поменять свою работу	106	106	147	73,5	260	0	179,5	0,3
44	Все меньше я вижу вокруг умных, справедливых людей.	111	111	192	96	210	0	207	0,4
45	Если я вижу, что мои действия не приводят к положительному результату, я могу остановиться и начать все совершенно по-другому.	257	257	189	94,5	67	0	351,5	0,7
46	В жизни есть много прекрасных сторон, и деньги определяют очень мало.	186	186	208	104	119	0	290	0,6
47	Я люблю своих учеников и обретаю в работе смысл и радость.	345	345	132	66	36	0	411	0,8
48	Я открыто раскрываю коллегам свои проблемы, и	236	236	189	94,5	88	0	330,5	0,6

	они делятся со мной своими проблемами.								
49	Я испытываю тревогу, когда задумываюсь о своей работе в школе.	151	151	193	96,5	169	0	247,5	0,5
50	Для меня важно получать за свою работу большие деньги.	165	165	201	100,5	147	0	265,5	0,5
51	Я не знаю, что следует утверждать сегодня, что правильно, а что нет.	132	132	218	109	163	0	241	0,5
52	Другие учителя видят больше положительных результатов, чем я.	95	95	195	97,5	223	0	192,5	0,4
53	Чтобы учить детей, человек должен иметь представление о разных сторонах жизни.	359	359	115	57,5	39	0	416,5	0,8
54	От моего мнения и предложений зависит то, что делается в школе.	140	140	231	115,5	142	0	255,5	0,5
55	Я умею находить в своей жизни, в работе интересные, положительные моменты.	350	350	135	67,5	28	0	417,5	0,8
56	Меня волнуют интересы моих учеников, то, что они думают, чем живут, о чем переживают.	354	354	128	64	31	0	418	0,8

Город

№	Суждения	согласен		отчасти согласен		не согласен		баллы	
1	Как учитель, глядя в будущее, я испытываю сомнения и безнадежность.	407	407	607	303,5	862	0	710,5	0,4
2	Обстоятельства на работе складываются совершенно не так, как бы мне хотелось.	358	358	790	395	728	0	753	0,4
3	Я плохо понимаю, как я должен воспитывать своих учеников.	151	151	370	185	1355	0	336	0,2

4	У меня сейчас больше проблем, чем у многих других учителей.	268	268	486	243	1122	0	511	0,3
5	Я хочу больше чувствовать и понимать в жизни.	909	909	642	321	325	0	1230	0,7
6	Я пытаюсь влиять на педагогический процесс в школе.	866	866	690	345	320	0	1211	0,6
7	Часто в трудностях учитель обретает смысл своей профессиональной деятельности.	911	911	715	357,5	250	0	1268,5	0,7
8	Я стараюсь обсудить с другими учителями свои проблемы.	804	804	720	360	352	0	1164	0,6
9	Мне трудно и неинтересно осваивать новые знания по предмету.	298	298	364	182	1214	0	480	0,3
10	Часто после работы я чувствую себя очень усталым (ой).	686	686	691	345,5	499	0	1031,5	0,5
11	То, что раньше было для меня так важно, совершенно перестало быть таковым.	334	334	679	339,5	863	0	673,5	0,4
12	К сожалению, ученики плохо понимают меня.	159	159	361	180,5	1356	0	339,5	0,2
13	Я считаю необходимым подвергать анализу свои профессиональные взгляды и позиции.	760	760	681	340,5	435	0	1100,5	0,6
14	Я всегда могу придумать на уроке что-либо такое, что позволит реализовать мою задумку, идею.	1126	1126	550	275	200	0	1401	0,7
15	Я знаю, что имеет высший непреходящий смысл и как я могу реализовать его в своей профессиональной деятельности.	876	876	776	388	224	0	1264	0,7
16	С уважением отношусь к ученику, к его уникальности и проблемам.	1393	1393	325	162,5	158	0	1555,5	0,8
17	Я не вижу серьезной необходимости обновлять используемые методы работы.	390	390	688	344	798	0	734	0,4
18	Раньше у меня было больше шансов добиться	421	421	553	276,5	902	0	697,5	0,4

	успеха, чем теперь.								
19	Все чаще я перестаю видеть положительные результаты своей профессиональной деятельности.	307	307	550	275	1019	0	582	0,3
20	То, что я делаю, коллеги часто понимают совершенно неверно.	217	217	471	235,5	1188	0	452,5	0,2
21	Я люблю знакомиться с новым взглядом на вещи, с иной позицией.	1114	1114	484	242	278	0	1356	0,7
22	Я всегда могут найти время на радость, даже на уроке.	1223	1223	480	240	173	0	1463	0,8
23	Я хочу, чтобы людям жилось лучше, и знаю, что это зависит и от меня.	1172	1172	515	257,5	189	0	1429,5	0,8
24	Я люблю праздники в школе, когда все ученики и учителя чувствуют единение.	1283	1283	441	220,5	152	0	1503,5	0,8
25	Я не знаю, что будет дальше, но мои отношения на работе слишком мало устраивают меня.	373	373	543	271,5	960	0	644,5	0,3
26	Постоянные заботы, дела, у меня практически не остается времени на личную жизнь.	601	601	664	332	611	0	933	0,5
27	Я требую от учеников, чтобы они знали то, что я им даю, хотя часто думаю, что им это вряд ли пригодится.	545	545	762	381	569	0	926	0,5
28	Жизнь часто бывает ко мне несправедлива.	299	299	613	306,5	964	0	605,5	0,3
29	Мое мнение о мире изменяется на протяжении жизни.	720	720	755	377,5	401	0	1097,5	0,6
30	Я верю, мне хватит внутренних сил, чтобы преодолеть сложности жизни.	1203	1203	490	245	183	0	1448	0,8
31	По-моему, не следует придавать слишком большое значение ошибке, которую совершает человек,	1195	1195	507	253,5	174	0	1448,5	0,8

	важно найти способ исправить ее.								
32	Я обдумываю с разных позиций себя, свое поведение, как меня видят мои ученики, учителя, родители учеников.	1103	1103	569	284,5	204	0	1387,5	0,7
33	В нашей школе вряд ли могут произойти позитивные изменения	321	321	530	265	1025	0	586	0,3
34	У меня есть задумки, но нет возможностей, чтобы реализовать их.	419	419	716	358	741	0	777	0,4
35	Я хочу от своей работы, чтобы она меньше затрагивала мое личное время и интересы.	824	824	636	318	416	0	1142	0,6
36	Мои профессиональные проблемы кажутся другим незначительными.	528	528	738	369	610	0	897	0,5
37	Я знаю много примеров людей, умело решающих проблемы самореализации в профессии.	969	969	658	329	249	0	1298	0,7
38	Если обстоятельства на работе не благоприятствуют мне, я вполне реализую себя в частной жизни, в своих хобби и увлечениях.	740	740	712	356	424	0	1096	0,6
39	Каждый человек может поставить перед собой цель, работать и добиться успеха.	1335	1335	400	200	141	0	1535	0,8
40	Я стараюсь обращать внимание на успехи ученика, а не выискивать его недостатки.	1353	1353	373	186,5	150	0	1539,5	0,8
41	То, что будет в будущем с моими учениками, мало зависит от меня.	342	342	738	369	796	0	711	0,4
42	Меня не устраивают роли, которые заставляет играть жизнь	415	415	757	378,5	704	0	793,5	0,4
43	Я легко могу поменять свою работу	345	345	577	288,5	954	0	633,5	0,3
44	Все меньше я вижу вокруг умных, справедливых людей.	376	376	664	332	836	0	708	0,4

45	Если я вижу, что мои действия не приводят к положительному результату, я могу остановиться и начать все совершенно по-другому.	930	930	654	327	292	0	1257	0,7
46	В жизни есть много прекрасных сторон, и деньги определяют очень мало.	624	624	788	394	464	0	1018	0,5
47	Я люблю своих учеников и обретаю в работе смысл и радость.	1241	1241	483	241,5	152	0	1482,5	0,8
48	Я открыто раскрываю коллегам свои проблемы, и они делятся со мной своими проблемами.	949	949	666	333	261	0	1282	0,7
49	Я испытываю тревогу, когда задумываюсь о своей работе в школе.	487	487	746	373	643	0	860	0,5
50	Для меня важно получать за свою работу большие деньги.	782	782	701	350,5	393	0	1132,5	0,6
51	Я не знаю, что следует утверждать сегодня, что правильно, а что нет.	437	437	789	394,5	650	0	831,5	0,4
52	Другие учителя видят больше положительных результатов, чем я.	366	366	717	358,5	793	0	724,5	0,4
53	Чтобы учить детей, человек должен иметь представление о разных сторонах жизни.	1215	1215	454	227	207	0	1442	0,8
54	От моего мнения и предложений зависит то, что делается в школе.	536	536	815	407,5	525	0	943,5	0,5
55	Я умею находить в своей жизни, в работе интересные, положительные моменты.	1232	1232	505	252,5	139	0	1484,5	0,8
56	Меня волнуют интересы моих учеников, то, что они думают, чем живут, о чем переживают.	1228	1228	498	249	150	0	1477	0,8

Методика В.В. Бойко
ПО ОЦЕНКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Источник: https://psylab.info/Методика_диагностики_уровня_профессионального_выгорания_Бойко

Методика В.В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. Ниже даны подробные описания каждой из фаз и симптомов.

I Фаза напряжения — является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Состоит из следующих симптомов:

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств». Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. Симптом неудовлетворенности собой. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

3. Симптомы «загнанности в клетку». Возникают не во всех случаях, хотя являются логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и мы ничего не можем изменить, к нам приходит чувство беспомощности. Мы пытаемся что-либо сделать, сосредотачиваем все свои возможности – психические ресурсы: мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не находим выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

4. Симптом «тревоги и депрессии». Симптом «загнанности в клетку» может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании

II Фаза «резистенции» - вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления происходит на

фоне следующих явлений:

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идет о полезном навыке взаимодействия с деловыми партнерами - подключать эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. При необходимости профессионал способен отнестись к подопечному или клиенту более эмоционально, с искренним сочувствием. Такой режим общения свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание подопечному, партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или наблюдатель фиксирует иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, т.е. переходит в плоскость нравственности.

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». Он является логическим продолжением неадекватного реагирования в отношениях с деловым партнером. Профессионал не только осознает, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, он еще и оправдывается: «таким людям нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться», «она еще и на шею сядет» и т. п. Подобные мысли и оценки говорят о том, что нравственные чувства социального работника остаются в стороне. Врач, социальный работник, учитель не имеет морального права делить подопечных на «хороших» и «плохих», на достойных и недостойных уважения. Истинный профессионализм – безоценочное отношение к людям, уважение к личности, какой бы она ни была, и выполнение своего профессионального долга.

3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций». Симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной

деятельности – дома, в общении с приятелями, знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, что вам не хочется общаться даже с близкими. На работе вы еще держитесь, а дома замыкаетесь или вообще «рычите» на супруга и детей. Кстати, именно домашние часто становятся «жертвой» эмоционального выгорания.

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей». Проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Подопечных обделяют элементарным вниманием.

III Фаза истощения — характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Симптом «эмоционального дефицита». К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он не может помочь своим клиентам, подопечным. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. О том, что это ничто иное как эмоциональное выгорание, свидетельствует прошлое: раньше таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

2. Симптом «эмоциональной отстраненности». Человек постепенно научается работать как бездушный автомат. Он почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций - наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Подопечный может быть глубоко травмирован проявленным к нему безразличием. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

3. Симптом личностной отстраненности, или деперсонализации. Проявляется не только на работе, но и вне сферы профессиональной деятельности. Метастазы «выгорания» проникают в систему ценностей личности. Возникает антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу...», «презираю...», «взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана профессиональная работа с людьми.

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных» нарушений.

Если с нравственностью у человека все нормально, он не может себе позволить «плевать» на людей, а «выгорание» продолжает нарастать – могут происходить отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о трудных больных, подопечных вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте по-одному суждения и ставьте в бланке ответов «+», если Вы согласны с данным утверждением и «-», если нет. Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты Вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого

напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: "не делай людям добра, не получишь зла".

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы,

береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в "ключе" рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты:

1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов "выгорания",

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования "выгорания",

"НАПРЯЖЕНИЕ"

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: 1 (2), 13 (3), 25 (2), -37 (3), 49 (10), 61 (5), -73 (5)

2. Неудовлетворенность собой: -2 (3), 14 (2), 26 (2), -38 (10), -50 (5), 62 (5), 74 (3)

3. "Загнанность в клетку": 3 (10), 15 (5), 27 (2), 39 (2), 51 (5), 63 (1), -75 (5)

4. Тревога и депрессия: 4 (2), 16 (3), 28 (5), 40 (5), 52 (10), 64 (2), 76 (3)

"РЕЗИСТЕНЦИЯ"

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: 5 (5), -17 (3), 29 (10), 41 (2), 53 (2), 65 (3), 77 (5)

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: 6 (10), -18 (3), 30 (3), 42 (5), 54 (2), 66 (2), -78 (5)

3. Расширение сферы экономии эмоций: 7 (2), 19 (10), -31 (2), 43 (5), 55 (3), 67 (3), -79 (5)

4. Редукция профессиональных обязанностей: 8 (5), 20 (5), 32 (2), -44 (2), 56 (3), 68 (3), 80 (10)

"ИСТОЩЕНИЕ"

1. Эмоциональный дефицит: 9 (3), 21 (2), 33 (5), -45 (5), 57 (3), -69 (10), 81 (2)

2. Эмоциональная отстраненность: 10 (2), 22 (3), -34 (2), 46 (3), 58 (5), 70 (5), 82 (10)

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): 11 (5), 23 (3), 35 (3), 47 (5), 59 (5), 71 (2), 83 (10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: 12 (3), 24 (2), 36 (5), 48 (3), 60 (2), 72 (10), 84 (5)

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Предложенная методика дает подробную картину синдрома "эмоционального выгорания".

Определение выраженности симптомов.

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 и менее баллов - не сложившийся 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 увидеть ведущие симптомы "выгорания". Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Определение сформированности фаз развития стресса.

В каждой из фаз оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома "выгорания", можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается "истощение";
- объяснимо ли "истощение" (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику "выгорания", или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную

обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;

- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное "выгорание" не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

***Двухдневная программа тренинга
«Профилактика синдрома профессионального выгорания»***

Цель: помощь в нахождении ресурсов для преодоления стрессовых ситуаций и профилактики эмоционального выгорания.

Время: 2 академических часа (2 дня по одному академическому часу).

Примечание: упражнений в программе приведено больше, чем можно успеть сделать при нормальном темпе работы, поэтому целесообразно выбирать одно-два упражнения для каждого уровня, ориентируясь на потребности и возможности аудитории.

День первый

Цель: знакомство с понятием стресс, виды стресса, знакомство с видами самопомощи на органическом (телесном) и эмоциональном уровне.

Время: 40 минут.

Количество участников: 10-30 человек.

Необходимые материалы: флипчарт, маркеры, раздаточные материалы (памятки по релаксации, антистрессовые раскраски, аффирмации).

Ход занятия:

Сегодня мы с вами поговорим о таком состоянии, как профессиональное выгорание. Что это за зверь такой, и можно ли его приручить?

Профессиональное выгорание – относительно устойчивое состояние, симптомами которого являются снижение мотивации к работе, повышенная конфликтность и возрастающее недовольство от выполняемой работы, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и т.д. Наиболее часто ему подвержены те, чья профессия связана с общением с другими людьми, представители так называемых помогающих профессий, к которым относятся и учителя.

Синдром профессионального выгорания может развиваться, если человек довольно часто подвергается стрессу. Знаменитый исследователь стресса канадский физиолог Ганс Селье в 1936 году опубликовал свою первую работу по общему адаптационному синдрому, который впоследствии все стали называть «стресс». В психологии выделяют положительную (эустресс) и отрицательную (дистресс) формы стресса. Эустресс мобилизует организм, вносит разнообразие в эмоциональную жизнь человека. Эустрессом может считаться получение какой-нибудь награды, путешествие в страну, где вы раньше не были, неожиданный приятный сюрприз и т. д. Дистресс – наоборот,

заставляет человека нервничать, переживать, терять надежду в свои силы. Дистресс может преследовать человека где угодно, но наиболее часто его проявления могут провоцироваться на работе.

Как же предотвратить профессиональное выгорание? Попробуем сегодня разобраться.

Вы, наверное, знаете, что человек состоит из нескольких оболочек или составляющих, или уровней организации: органического (или телесного), эмоционального, рационального (или когнитивного) и поведенческого. Если у человека все благополучно на всех этих уровнях, то он счастлив. Если на каком-то из этих уровней происходит сбой, то организм испытывает стресс. Что тогда необходимо делать в этом случае? (варианты)

Необходимо искать ресурсы для преодоления тех или иных нежелательных проявлений. Ресурсы делятся на **внутренние**, т. е. личностные, к которым относят: умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности; и **внешние**, или социальные ресурсы. К этим ресурсам относится сфера профессиональной деятельности, семейной жизни и “свободного времени”.

Давайте теперь рассмотрим, как же вы сами можете помочь себе в различных стрессовых ситуациях. Сегодня мы изучим два уровня: органический и эмоциональный.

1 УРОВЕНЬ Органический (телесный)

Цель: релаксация, снятие напряжения, усталости.

Вы, может быть, замечали, что иногда, когда вы приходите с работы, у вас болит голова, может быть спина или желудок. Что происходит в этот момент? Ваши кровеносные сосуды сужаются, кровь хуже циркулирует, кислорода в ваш организм поступает меньше. Для того, чтобы устранить эти неприятные симптомы, можно сделать несколько упражнений.

Правильное дыхание

Для релаксации наиболее приемлемым является полное дыхание.

1. Сядьте на стул. Медленно через нос начинайте вдох.
2. Пусть сначала воздухом наполнится нижняя часть легких. Он находится в районе диафрагмы. Внешне это выглядит как небольшое вздутие живота.
3. Потом воздухом наполняется средняя грудная часть. В этот момент грудная клетка расправляется, раздвигаются плечи.
4. Последняя фаза вдоха — наполнение воздухом верхней части легких. Можно почувствовать, как слегка приподнимаются плечи.

5. Теперь на некоторое время необходимо задержать дыхание. Это всего лишь 2–4 секунды.

6. Выдох производится в обратной последовательности: плечи, грудь, живот. Выдыхать необходимо примерно в полтора раза дольше, чем вдыхать.

7. Опять необходимо задержать дыхание. Пауза после выдоха должна быть в полтора раза длиннее паузы после вдоха.

Получается «волна»: сначала снизу вверх, потом сверху вниз. Дышать необходимо естественно, не затягивая и не увеличивая искусственно продолжительность фаз дыхания. Дыхание должно быть ритмичным, сочетаться с позой. За основу можно взять ритм биения сердца или просто считать про себя секунды. Дышать надо носом, а не ртом.

Этот прием саморегуляции может быть полезен в очень широком круге ситуаций. Его можно использовать в моменты острых эмоциональных переживаний, при раздражении, в случаях, когда надо ждать и терпеть, для расслабления и восстановления сил, при бессоннице и во многих других случаях.

“Самомассаж”

Даже в течение напряженного дня всегда можно выкроить время и расслабиться. Вы можете слегка помассировать определенные точки тела. Надавливайте не сильно, можно закрыть глаза. Вот некоторые из этих точек:

- межбровная область: потрите это место медленными круговыми движениями;
- задняя часть шеи: мягко сожмите несколько раз одной рукой;
- челюсть: потрите с обеих сторон место, где заканчиваются задние зубы;
- плечи: помассируйте верхнюю часть плеч всеми пятью пальцами;

“Поплавок в океане”.

Вообразите, что вы маленькие поплавок в огромном океане... У вас нет цели, компаса, карты, руля, весел... Вы движетесь туда, куда несет вас ветер и океанские волны... Большая волна может на некоторое время накрыть вас, но вы вновь выныриваете на поверхность... Попробуйте ощутить эти толчки выныривания... Ощутите движения волны... Тепло солнца... Капли дождя... Подушку моря под вами, поддерживающую вас... Посмотрите, какие еще ощущения возникают у вас, когда вы представляете себя маленьким поплавком в большом океане.

2 УРОВЕНЬ Эмоциональный.

Цель: снятие ощущений подавленности, бессилия, усталости от контактов с другими людьми.

Если эмоции бушуют или наоборот, упадок сил, и вы вообще ничего не чувствуете, можете попробовать сделать следующие упражнения.

“Простые утверждения”

Повторение хороших, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональными переживаниями. Например:

1. Я получаю удовольствие от своей работы.
2. Великий учитель живет во мне!
3. Я легко нахожу общий язык со своими учениками и их родителями.
4. Каждый день, я развиваю свой величайший дар – дар обучения.
5. Я ценю свои способности.
6. Я верю в себя! Я знаю, что способен сделать себя счастливым.
7. Каждый день я достигаю более глубокого уровня самореализации.
8. Я горжусь тем, кто я есть.
9. Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.
10. Я справляюсь с напряжением в любой момент, когда я пожелаю.

Постарайтесь придумать свои собственные формулировки. Делайте их краткими и позитивными, избегайте негативных слов. Очень важно повторение. Повторяйте их несколько раз вслух или записывайте на бумаге.

“Убежище”

Представьте себе, что у вас есть удобное надежное убежище, в котором Вы можете укрыться, когда пожелаете. Вообразите себе картину в горах или лесную долину, о которой никто кроме вас не знает, сад на Гаити и т.д. Мысленно опишите это безопасное удобное место. Ложась спать, представьте себе, что вы отправляетесь туда. Повторяйте это несколько раз в течение дня.

Кроме этого можете попробовать пораскрашивать **антистрессовые раскраски**, которых в Интернете сейчас можно найти очень много и на любой вкус. Они так же способствуют релаксации, приводят чувства в спокойное состояние.

Если же у вас уже совсем нет никаких сил, а сделать нужно еще очень много, попробуйте выполнить это упражнение.

“Передача энергии”

Вообразите перед собой какой-то источник энергии. Он согревает вас, дает вам энергию. Постарайтесь ощутить, как энергия воздействует на переднюю часть Вашего тела. Вдохните ее. Представьте такой же источник энергии за своей спиной. Почувствуйте, как волны энергии скользят вниз и вверх по Вашей спине. Поместите источник энергии справа. Ощутите воздействие энергии на правой половине тела. Поместите источник энергии слева. Ощутите воздействие энергии на левую половину тела. Вообразите источник энергии над собой. Ощутите, как энергия воздействует на голову. Теперь источник энергии находится у вас под ногами. Почувствуйте, как наполнятся энергией ступни ваших ног, а потом энергия поднимается выше и распространяется по всему Вашему телу. Представьте, что вы посылаете энергию какому-то человеку, теперь другому. Отметьте для себя, каких именно людей вы выбрали. Теперь пошлите энергию своей семье, своим друзьям и знакомым.

Сегодняшнее занятие подходит к концу. Поделитесь, пожалуйста, своими чувствами, своими ощущениями.

(Обратная связь от участников)

Благодарю вас за участие и до скорых встреч!

День второй

Цель: формирование/реконструкция позитивного отношения к себе как к специалисту, повышение самопринятия.

Время: 40 минут.

Количество участников: 10-30 человек.

Необходимые материалы: флипчарт, маркеры, бумага, ручки.

Ход занятия:

В прошлый раз мы с вами познакомились с различными видами стресса и научились с ним справляться, прислушиваясь к своему телу и используя свои эмоциональные ресурсы. Сегодня мы продолжим нашу работу, и рассмотрим способы саморегуляции на смысловом и поведенческом уровнях.

3 УРОВЕНЬ Рациональный (смысловой).

Смысл – это внутреннее содержание, значение того или иного действия, той или иной деятельности. Смысл для человека имеет очень большое значение. Есть даже такое направление в психотерапии, как логотерапия, которое основано на поиске и анализе смыслов существования. Основатель логотерапии, Виктор Франкл (1905-1997) — удивительной

судьбы человек. Австрийский психиатр, невролог, психолог. Когда началась Вторая Мировая война, в 1942 году его вместе с женой и родителями депортировали в концентрационный лагерь Терезиенштад.

Франкл заметил, что все узники концлагеря делились на две группы. Одни были подавлены, глубоко несчастны, постоянно страдали и нередко сводили счёт с жизнью, то бросаясь на колючую проволоку заграждений, то отказываясь есть. Другие, несмотря на точно такие же условия, старались терпеливо выносить все тяготы, молча ели, так же молча работали и никогда не жаловались.

Франкл стал тайно работать с заключёнными, проводить беседы. Он вывел, что у первой группы узников не было смысла существования, тогда как вторые старались выжить ради какой-то цели. Одни это делали потому, что их ждали родные на воле. Вторые — так как хотели закончить недописанный роман. Третьим этого не позволяла религия. У каждого была своя мотивация.

На основе сделанных наблюдений и выводов Виктор Франкл начал спасать тех, кто больше не мог выносить тяготы концентрационного лагеря. Он беседовал с ними, убеждал, помогал находить смысл жизни.

В 1945 его освободили. Буквально сразу из-под его пера выходит книга «Сказать жизни «ДА»» о пребывании в концентрационном лагере, получившая известность во всём мире. Согласно логотерапии, человеческая жизнь приобретает смысл лишь в трёх случаях:

1. Деятельность, творчество, созидание, когда человек реализует свой потенциал.
2. Новый опыт, новые ощущения, новые знакомства.
3. Страдания — путь к переосмыслению. Если два первых пути к обретению смысла жизни не даются человеку, то на личные проблемы необходимо взглянуть как бы со стороны и подвергнуть их логическому анализу.

“Сделайте шаг”

Часто источником беспокойств и огорчений являются реальные события, порождающие нашу неуверенность. Здесь поможет вопрос, обращенный к самому себе:

Что следует предпринять в первую очередь, чтобы выйти из создавшейся ситуации?

В случае затруднений с чего начать, предлагаем список позитивных действий:

- Запишите все свои мысли, касающиеся данной проблемы.
- Запишите все альтернативы, постепенно сведя их до двух-трех.

- Начните с наиболее срочной проблемы.
- Займитесь решением самой приятной и легкой части проблемы.

“Отвлечение внимания”

Отвлечение внимания – это способ позитивного отвлечения, который блокирует стрессовые мысли и чувства. Это упражнение является эффективным в момент острого стресса.

В течение нескольких минут сконцентрируйте свое внимание на каком-нибудь нейтральном предмете. Ниже приведены 4 возможности:

- Запишите 10 наименований предметов или вещей, о которых вы мечтаете. Это могут быть не обязательно важные вещи, просто те, которые доставляют Вам удовольствие, например, домашний праздник.
- Медленно сосчитайте предметы эмоционально нейтрально окрашенные: листья на цветке, пятнышки на квадрате черепицы, буквы на отпечатанной странице и т.д.
- Потренируйте свою память, вспоминая 20 осуществленных Вами вчера действий.
- В течение двух минут займитесь перечислением качеств, которые вам в себе нравятся, и приведите примеры каждого из них.

Ключ к использованию этого способа состоит в умении сконцентрировать внимание на нейтральных или позитивных чертах.

4 УРОВЕНЬ Поведенческий

На поведенческом уровне снижению напряжения способствует изменение привычных форм поведения, обращение к любимым занятиям. Это позволяет отвлечься от неприятных мыслей, а иногда и найти решение проблемы. Может быть, вы вяжете, или рисуете картины, или танцуете, а может, печете вкусные пироги или тортики? Постарайтесь забыть о том, что вы учитель, вам надо на завтра проверить три стопки тетрадей, или подготовить задания для контрольной работы, и уделить своему увлечению хотя бы полчаса. Причем важно не просто просидеть у компьютера или телевизора, а сделать что-нибудь самим, проявить свое творчество или фантазию: даже просто почитать книжку и представить себе описываемый книжный мир. Кстати, в психологии есть такое направление, как библиотерапия, то есть лечение книгами. Можно взять и перечитать те литературные произведения, от которых у вас повышается настроение.

Практика показывает, что наиболее стрессоустойчивым оказывается тот, кто получает положительные эмоции и поддержку в семье, имеет круг надежных друзей, стабильную и привлекательную работу, предоставляющую

возможность для творчества, профессионального и личного роста и имеют “отдушину” в виде хобби или какого – то увлечения, позволяющего почувствовать, что жизнь больше, чем работа. При вдумчивом и заботливом отношении к личностным ресурсам стрессоустойчивости процесс выгорания может быть не только приостановлен, но и преобразован в продуктивное и приносящее радость “горение без затухания”.

Наш тренинг подходит к концу. Поделитесь, пожалуйста, что ценного и важного вы вынесли из наших занятий? Что оказалось для вас полезным?

(Обратная связь)

Домашнее задание:

“Похвальное слово самому себе”

Напишите 70 утверждений о себе, отражающих ваши хорошие качества, умения, знания. Не скромничайте, пишите все как есть. Потом, как вы составите этот список, перечитайте его и подумайте о себе: «Какая я замечательная! / Какой я замечательный!» Этот список будет еще одним вашим ресурсом.

Содержание

Введение	62
1 Вопросы «профессионального выгорания» учителей в психолого-педагогической науке и практике	64
2 Мониторинг «профессионального выгорания» педагогов	79
3 Методические рекомендации по профилактике «профессионального выгорания» педагогов.	91
Заключение	98
Список использованной литературы	99
Приложение	101

**Педагогтің кәсіби «қажуының» алдын алу –
әдіскердің маңызды міндеті бойынша
ұсынымдар**

**Рекомендации
по профилактике профессионального «выгорания» педагога
как важная задача методиста**

Басуға 16.09.2020 ж. қол қойылды. Пішімі 60×84 1/16.
Қағазы офсеттік. Офсеттік басылыс.
Қаріп түрі «Times New Roman». Шартты баспа табағы 7.

Подписано в печать 16.09.2020 Формат 60×84 1/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Шрифт Times New Roman. Усл. п.л. 7.