

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ФАКТОР ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ УЧИТЕЛЕЙ

Н.А. Каинова, М.В. Лыткина

Рассматривается феномен профессионального выгорания. Приводятся результаты эмпирического исследования взаимосвязи коммуникативной компетентности учителей с развитием у них профессионального выгорания.

Ключевые слова: синдром выгорания; профессиональный стресс; коммуникативная компетентность.

Проблема психологического благополучия учителя является одной из наиболее актуальных проблем современного общества в силу высокой социальной значимости и широкой распространенности профессии педагога. Профессиональная деятельность

педагога, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь детей, и молодежи, а также общества в целом. Учитывая специфику рассматриваемой про-

фессиональной деятельности, можно отметить постоянную необходимость длительного эмоционально сложного общения с людьми различных возрастов, социального положения и статуса, детьми, разными по индивидуально-психологическим характеристикам; родителями, имеющими различный образовательный и возрастной статус; коллегами, администрацией. На сегодняшний день доказана ведущая роль педагогического общения в процессуальной стороне педагогического труда [1–3]. Коммуникативная компетентность учителя является важнейшим фактором эффективного педагогического общения. Так же принимая во внимание, что содержание педагогической работы, связанное с высоким личностным участием, требует от учителя высокой мобилизации своих сил и не всегда сопровождается адекватной оценкой собственных психических затрат, в этой среде наиболее распространен феномен эмоционального выгорания. Широкий научный анализ, начавшийся с 60-х гг. прошлого века, не потерял свою актуальность и в наше время, об этом свидетельствует большое число публикаций и аналитических обзоров российских [3–5] и зарубежных авторов [6–9]. Остается малоизученной коммуникативная компетентность как фактор, влияющий на процесс эмоционального выгорания.

Таким образом, целью исследования явилось изучение коммуникативной компетентности, как фактора эмоционального выгорания учителей.

В ходе исследования была выдвинута гипотеза, что развитые на высоком уровне коммуникативные навыки являются одним из факторов, препятствующих развитию эмоционального истощения и цинизма (деперсонализации) у педагога.

Также предположили, что наличие у педагога поддержки со стороны семьи (наличие супруга/супруги), руководства школы, родителей учеников являются факторами, предотвращающими развитие эмоционального выгорания.

Методы и методики исследования. Методологической основой исследования послужил “субъектный” подход, в рамках которого человек рассматривается как субъект своей деятельности и поступков, способный целенаправленно преобразовывать объективную действительность. Для реализации поставленной цели и проверки гипотез исследования было проведено психодиагностическое исследование. В психодиагностическом исследовании были использованы следующие методики: авторская анкета; “Опросник выгорания К. Маслач – общий вариант” MBI-GS в редакции М. Салановой и др. (M. Salanova et al., 2001) (перевод и адаптация Д. Кутузовой 2005 г.) [10]; Утрехтская шкала увлеченности работой – UWES (W. Schaufeli и A. Bakker) [11], (перевод и адапта-

ция Д. Кутузовой 2005 г.); опросник “Общий уровень общительности” (В.Ф. Ряховский, 1999 г.).

Статистическая обработка результатов исследования проводилась при помощи статистического пакета SPSS, версии 20 с использованием теста Колмогорова-Смирнова, критерия Фишера, U-критерия Манна-Уитни [12].

В исследовании принимали участие 73 учителя в возрасте от 20 до 63 лет, работающие в школах Бишкека. В состав выборки вошли пятнадцать учителей, работающих в УВК ШГ № 12, одиннадцать учителей – ШГ № 13, девятнадцать – ШГ № 37, двадцать восемь – СШ № 45.

По результатам исследования на основании данных опросника выгорания К. Маслач учителей разделили на две группы. В первой группе (Группа I) – 61 учитель с низкими и средними показателями “эмоционального выгорания”; во второй (Группа II) – 12 учителей с высокими показателями эмоционального выгорания.

Обсуждение результатов. Уровень эмоционального выгорания учителей определялся как сумма показателей по шкалам “Цинизм” (CY) и “Истощение” (EX). На основании данного показателя респонденты были разделены на 2 группы: 1-я группа (61 человек) – учителя с низким и средним уровнем выгорания; 2-я группа (12 человек) – учителя, у которых уровень выгорания выше установленной нормы (рисунок 1).

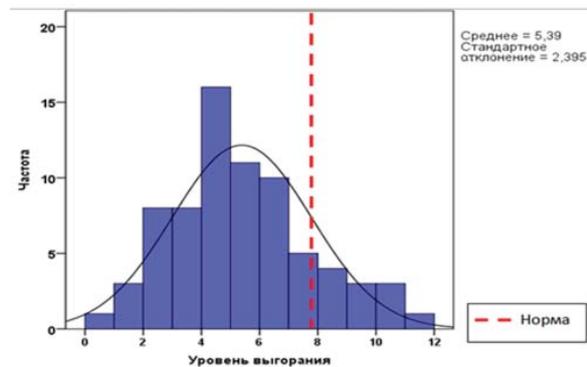


Рисунок 1 – Распределение респондентов по уровню выгорания

Границы среднего уровня эмоционального выгорания определялись по следующей формуле

$$x_{norm} = \bar{x} \pm \sigma,$$

где \bar{x} – среднее значение уровня выгорания по выборке; σ – величина стандартного отклонения уровня выгорания по выборке.

Таблица 1 – Результат теста Манна-Уитни на определение различий интервальных показателей в двух группах

Показатель	Группа	N	Сред. ранг	Сумма рангов	U Манна-Уитни	P
Возраст	1	61	34,83	2124,5	233,5	p<0,05
	2	12	48,04	576,5		
Продолжительность рабочего дня	1	61	37,52	2289,0	334,0	p>0,05
	2	12	34,33	412,0		
Время на подготовку к новому рабочему дню	1	61	37,00	2257,0	366,0	p>0,05
	2	12	37,00	444,0		
Количество трудных детей	1	61	35,71	2178,5	287,5	p>0,05
	2	12	43,54	522,5		

Таким образом, верхняя граница среднего уровня выгорания, которая легла в основу разделения выборки на две группы, составила 7,79.

Проверка на нормальность распределения показателя уровня выгорания, проведенная с помощью теста Колмогорова-Смирнова, выявила распределение, близкое к нормальному.

Основное назначение вопросов авторской анкеты заключалась в получении некоторых социально-демографических характеристик и показателей профессиональной деятельности респондентов, которые могут оказывать влияние на уровень выгорания педагога.

Расчет эффектов различий для показателей интервальной шкалы выполнялся при помощи U-критерия Манна-Уитни, для показателей номинальной и порядковой шкал – при помощи критерия Фишера, что позволило сравнить две группы.

В рассматриваемом случае разница между продолжительностью рабочего дня, временем на подготовку к занятиям и количеством трудных детей в двух группах не является статистически значимой. В то время как разница в возрасте учителей в двух группах ($U = 233,5$, $p < 0,05$) является статистически значимой (таблица 1).

В группе учителей с высоким уровнем выгорания средний возраст достоверно выше ($t = -2,024$, $p < 0,05$). Это может говорить о том, что с возрастом проявления выгорания не сглаживаются, а только усугубляются, если не предприняты соответствующие меры (таблица 2).

Таблица 2 – Средний возраст учителей в двух группах

Показатель	Группа	M	±m	t	p
Возраст	1 (n = 61)	38,98	11,958	-2,024	p<0,05
	2 (n = 12)	46,67	12,368		

Прослеживается различие в семейном положении педагогов двух групп. В группе учителей с высоким уровнем профессионального выгорания вдовы/вдовцы ($\phi = 1,686$; $p < 0,05$), а также разведенные ($\phi = 3,821$; $p < 0,01$) встречаются чаще, чем в группе с уровнем выгорания, не превышающим норму. Это свидетельствует о значимости поддержки партнера в семье для развития профессионального выгорания. Учителя, не имеющие такой поддержки, чаще подвержены профессиональному выгоранию (таблица 3).

Выяснилось также, что учителям из 2-й группы больше (таблица 4), чем учителям из 1-й, приходится работать сверхурочно ($\phi = 1,643$, $p < 0,05$).

Немаловажно и среднее количество учеников в классе, с которым работает педагог (таблица 5). В “выгорающей” группе учителей классы достоверно более наполнены и им чаще приходится работать с классами, в которых более 25 учащихся ($\phi = 1,65$; $p < 0,05$).

Один из основных факторов, оказывающих влияние на уровень профессионального выгорания, – взаимоотношения учителей с руководством

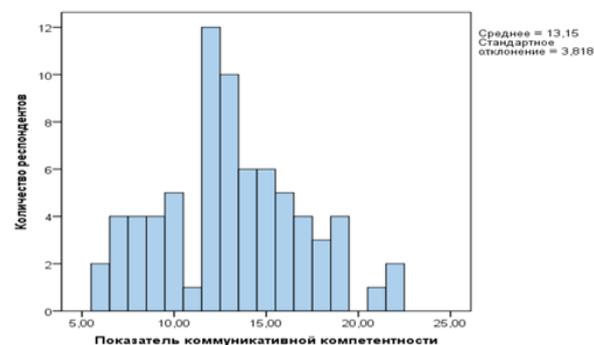


Рисунок 2 – Распределение респондентов по уровню коммуникативной компетентности

и родителями учеников (таблица 6). В группе педагогов с невысоким уровнем выгорания около половины учителей ответили, что чувствуют поддержку и одобрение со стороны руководства школы ($\phi = 2,155$; $p < 0,05$); во 2-й группе так считают значительно меньше преподавателей. В то же время учителя из 2-й группы хуже ладят с родителями учеников ($\phi = 2,663$; $p < 0,01$).

Среди респондентов из 1-й группы значительно больше учителей, удовлетворенных своей профессией, чем среди представителей 2-й группы ($\phi = 3,098$; $p < 0,01$). Педагоги, неудовлетворенные своей профессией, встречаются только среди учителей с высоким уровнем выгорания ($p < 0,05$) (таблица 7).

Проведя дисперсионный анализ на определение различий в двух группах, установили, что по шкале энергичность, поглощенность деятельностью и общему уровню увлеченности работой различий не обнаружено. Лишь по шкале энтузиазм обнаружены достоверные отличия ($F = 4,63$; $p < 0,05$), подтвердившие что увлеченность работой и эмоциональное выгорание имеют общую отрицательную направленность связи между ними, но не являются однозначно противоположными феноменами (таблица 8).

Уровень коммуникативной компетентности преподавателей в исследуемой выборке – на среднем уровне. Отсутствуют респонденты с низким и чрезмерно низким уровнем коммуникабельности (рисунок 2).

Таблица 3 – Различия в семейном положении учителей в двух группах

Вопрос	Вариант ответа	Группа 1, % (n=61)	Группа 2, % (n=12)	ϕ	p
Семейное положение	Не замужем/Холост	21,3	8,3	1,184	$p > 0,05$
	Замужем/ Женат	62,3	50,0	0,787	$p > 0,05$
	Вдова/ Вдовец	6,6	25,0	1,676	$p < 0,05$
	Разведена/ Разведен	9,8	16,7	3,821	$p < 0,01$

Таблица 4 – Наличие сверхурочной работы учителей в двух группах

Вопрос анкеты	Вариант ответа	Группа 1, % (n=61)	Группа 2, % (n=12)	ϕ	p
Приходится ли работать сверхурочно	Никогда	4,9	0	1,416	$p > 0,05$
	Иногда	62,3	41,7	1,317	$p > 0,05$
	Часто	32,8	58,3	1,643	$p < 0,05$

Таблица 5 – Различия между количеством учеников в двух группах

Вопрос анкеты	Вариант ответа	Группа 1, % (n=61)	Группа 2, % (n=12)	ϕ	p
Среднее количество учеников в классе	10–15 учеников	4,9	0	1,416	$p > 0,05$
	16–25 учеников	31,1	25	0,434	$p > 0,05$
	26–35 учеников	41	66,7	1,65	$p < 0,05$
	Более 35 учеников	23	8,3	1,309	$p > 0,05$

Таблица 6 – Взаимоотношения с руководством и родителями учеников

Вопрос анкеты	Вариант ответа	Группа 1, % (n=61)	Группа 2, % (n=12)	ϕ	p
Взаимоотношения с руководством	Чувствую поддержку	47,5	16,7	2,155	$p < 0,05$
	Нейтральные	50,8	75	1,606	$p > 0,05$
	Давление/непонимание	1,6	8,3	1,042	$p > 0,05$
Взаимоотношения с родителями учеников	Слова благодарности	34,4	41,7	0,473	$p > 0,05$
	Нейтральные	65,6	41,7	1,533	$p > 0,05$
	Конфликты/жалобы	0	16,7	2,663	$p < 0,01$

Таблица 7 – Удовлетворенность профессией учителями в двух группах

Вопрос	Вариант ответа	Группа 1, % (n=61)	Группа 2, % (n=12)	ϕ	p
Удовлетворенность профессией	Удовлетворена	62,3	16,7	3,098	$p < 0,01$
	Скорее удовлетворена	32,8	58,3	1,643	$p < 0,05$
	Скорее не удовлетворена	4,9	16,7	1,247	$p > 0,05$
	Не удовлетворена	0	8,3	1,855	$p < 0,05$

Таблица 8 – Результат дисперсионного анализа на определение различий увлеченности работой в двух группах

Показатель	Группа	M	±m	F	p
Поглощенность деятельностью	1 (n=61)	4,81	0,99	0,92	p>0,05
	2 (n=12)	4,50	1,20		
Энергичность	1 (n=61)	4,55	0,99	0,56	p>0,05
	2 (n=12)	4,31	1,14		
Энтузиазм	1 (n=61)	4,92	0,83	4,63	p<0,05
	2 (n=12)	4,28	1,38		
Уровень увлеченностью работой	1 (n=61)	14,27	2,66	1,82	p>0,05
	2 (n=12)	13,09	3,39		

Таблица 9 – Результат теста Манна – Уитни на определение различий уровня коммуникативной компетентности в двух группах

Показатель	Группа 1		Группа 2		U Манна-Уитни	P
	M	±m	M	±m		
Уровень коммуникативной компетентности	12,62	3,72	15,83	3,24	193,00	p<0,01

Наблюдаются значимые различия в двух группах по показателю “уровень коммуникативной компетентности” ($U = 193$; $p < 0,01$). Согласно методике, чем больший балл получен респондентом по данному показателю, тем хуже его коммуникативная компетентность. Во 2-й группе балл выше, чем в 1-й, следовательно, уровень коммуникабельности в группе “выгорающих” учителей ниже. Во 2-й группе нет респондентов с высокоразвитыми коммуникативными навыками. Это подтверждает, что уровень коммуникативной компетентности в группе с низким и средним уровнем выгорания достоверно отличается от учителей с высоким уровнем выгорания. Соответственно можно утверждать, что наличие коммуникативной компетентности является одним из факторов предотвращающим развитие эмоционального выгорания (таблица 9).

Подводя итоги, можно говорить о наличии связи между слабо развитыми коммуникативными навыками у педагогов и высоким уровнем эмоционального выгорания, т.е. подтвердился факт, что развитые на высоком уровне коммуникативные навыки являются одним из факторов, препятствующих развитию эмоционального истощения и цинизма (деперсонализации) у педагога.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась. Также в число основных факторов, способствующих высокому уровню выгорания

у педагогов, входят: отсутствие эмоциональной поддержки со стороны семьи, руководства школы, а также родителей учеников; работа сверхурочно; недостаточное материальное подкрепление; отсутствие контроля над ситуацией; возраст; субъективное чувство удовлетворенности профессиональной деятельностью, а также чувство эмоционального напряжения.

Литература

1. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. Л.: Изд-во Лен. ун-та, 1968. 339 с.
2. *Ананьев Б.Г.* Синдром выгорания в профессиях системы “человек-человек” / Б.Г. Ананьев // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / под ред. Г.С. Никифоровой, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. СПб.: Речь, 2003. 448 с.
3. *Водопьянова Н.Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. СПб.: Речь, 2005. 336 с.
4. *Бойко В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. М.: Филин, 1996. 472 с.
5. *Рукавишников А.А.* Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: автореф. дис. ... канд. психол. наук / А.А. Рукавишников. Ярославль, 2001. 173 с.

6. *Маслач К.* Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач // Педагогика и психология. 1978. № 7.
7. *Маслач К.* Выгорание: многомерная перспектива / К. Маслач. М: Изд-во Института психотерапии, 2004.
8. *Маслач К.* Правда о выгорании: каковы организационные причины личностного стресса и что с этим делать / К. Маслач. М., 1993.
9. *Орел В.Е.* Феномен “выгорания” в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. 2001. № 3.
10. *Schaufeli W. B., Martinez I. M., Pinto A. M. et al.* Burnout and engagement in university students // *Journ. of Cross-Cultural Psychology*. 2002. V. 33. P. 464–481.
11. *Schaufeli W. B., Salanova M., Gonzalez-Roma V., Bakker A.B.* The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory analytic approach // *Journ. of Happiness*. 2002. V. 3. P. 71–92.
12. *Наследов А.Д.* SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках / А.Д. Наследов. СПб.: Питер, 2007. 416 с.