

*Константинова С.С., студент IV курса, направление «Психология»
г. Тверь, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»
Научный руководитель – доктор психологических наук,
профессор Копылова Н.В.*

ВЗАИМОСВЯЗЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

В статье описывается сущность феноменов профессионального выгорания и коммуникативной компетентности. Представлены результаты корреляционного исследования между уровнем профессионального выгорания и уровнем коммуникативной компетентности педагогов. Описаны взаимосвязи между компонентами профессионального выгорания и позициями педагогов в общении.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, педагоги, коммуникативная компетентность, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений.

Актуальность исследования состоит в том, что уровень профессионального выгорания и уровень коммуникативной компетентности педагогов отражается на эффективности педагогической деятельности. Профессия педагога связана со значительным риском профессионального выгорания, что определяется достаточно большим количеством факторов, специфических для их деятельности. С усилением симптомов эмоционального выгорания педагог все в большей степени прибегает к экономии эмоциональных ресурсов: «не обращать внимания», «беречь нервы», то есть к эмоциональному игнорированию напряженных ситуаций, причем круг этих ситуаций резко увеличивается за счет неадекватной оценки уровня их стрессогенности. Но для установления и поддержания эффективных контактов со студентами педагогу необходимо иметь внутренние ресурсы. Он должен уметь ориентироваться в различных ситуациях общения и уметь эффективно взаимодействовать с учениками – быть коммуникативно компетентным. От коммуникативной компетентности педагога зависит благоприятный морально-психологический климат, гуманизм и демократизм общения, результативность установления контактов, эффективность общения с точки зрения решения проблем, удовлетворенность педагога и учащихся своим трудом.

Теоретическую основу данной работы составляют исследования феномена профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексона, А.М. Салогуб и исследования феномена коммуникативной компетентности Ю.М. Жукова, Г.Х. Багандовой, Л.А. Ибрагимовой, Е.А. Попович, Л. Михельсона.

Профессиональное выгорание – это совокупность негативных переживаний, связанных с работой, коллективом и всей организацией в целом [3, с. 231]. К. Маслач, С. Джексон выделяют в структуре профессионального выгорания три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений [5, с. 460].

Перейдем к рассмотрению второго изучаемого в данной работе феномена – коммуникативной компетентности. Ю.М. Жуков пишет, что коммуникативная компетентность – это личностная психологическая характеристика человека, которая проявляется в его общении с людьми или способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми.

В рамках данного определения коммуникативная компетентность включает в себя совокупность знаний, умений и навыков, которые обеспечивают успешное протекание коммуникативных процессов у человека [2, с. 34]. Выявлено, что педагоги, обладающие высокоразвитой коммуникативной компетентностью, как правило, наилучшим образом справляются с трудностями, возникающими в деловом взаимодействии. Они успешно решают задачи оптимизации коммуникационных процессов в организации, формирования доверительных деловых отношений, комфортных морально-психологических условий деятельности [1, с.244]. Отсутствие или невысокий уровень развития коммуникативной компетентности приводит к увеличению ситуаций неудач, снижает удовлетворенность профессией, разрушает профессиональную мотивацию [4, с. 5].

Таким образом, целью данного исследования было выявление взаимосвязи между профессиональным выгоранием и коммуникативной компетентностью педагогов.

Выборка исследования: педагогические работники ГБП ОУ «Тверской колледж им. Героя советского союза П.А. Кайкова» в количестве 62 человек (17 мужчин и 45 женщин в возрасте от 24 до 70 лет, со стажем работы по специальности от 1 года до 45 лет).

Для проведения эмпирического исследования были использованы следующие методы и методики:

- Методика «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон).
- Тест «Коммуникативные умения» Л. Михельсона.

По результатам корреляционного исследования было выявлено, что существует достоверная обратная сильная взаимосвязь между профессиональным выгоранием и коммуникативной компетентностью педагогов: чем выше уровень коммуникативной компетентности, тем ниже уровень профессионального выгорания ($r = -0,813$, при $p < 0,01$).

Выявлено, что, чем выше уровень коммуникативной компетентности, тем ниже уровень эмоционального истощения ($r = -0,748$, при $p < 0,01$).

Таким образом, если у педагога низкий уровень коммуникативной компетентности, у него может наблюдаться низкий общий эмоциональный фон. Для него характерны равнодушие, ощущение эмоционального перенапряжения и чувство эмоциональной опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. После работы такие педагоги чувствуют себя как «выжатый лимон», вне рабочего времени им не хватает для того, чтобы восстановиться, поэтому часто наблюдается нежелание идти на работу. Им кажется, что они слишком много работают. После работы бывает желание на некоторое время уединиться от всех и всего. Это сопровождается чувством угнетенности и апатии. Педагоги могут думать о том, что работа их разочаровывает все больше и больше с каждым днем. Чувствуют равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало их раньше в работе.

Если у педагога высокий уровень коммуникативной компетентности, он умеет адекватно принимать и оказывать знаки внимания, адекватно реагирует на критику, задевающее поведение, умеет правильно обратиться с просьбой к другому человеку, правильно отказать в просьбе, умеет сам оказывать сочувствие и поддержку и принимать ее от других, умеет вступать в контакт и адекватно реагирует на попытку вступить с ним в контакт. Такой педагог будет эмоционально наполнен, так как он не тратит энергию на агрессию по отношению к субъектам своей деятельности и не идет на поводу у них. Этот педагог будет ощущать в себе эмоциональный ресурс для взаимодействия со студентами, у него будет желание работать и идти на контакт со студентами, он будет чувствовать интерес к своей работе.

Чем выше уровень коммуникативной компетентности, тем ниже уровень деперсонализации ($r = -0,845$, при $p < 0,01$). Коммуникативно некомпетентный педагог испытывает трудности в выстраивании хороших отношений с коллегами или студентами. У него наблюдается тенденция к развитию негативного, бездушного, циничного отношения. Контакты становятся обезличенными и формальными. Такой педагог общается со студентами и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним). Ему безразлично то, что происходит со студентами или коллегами.

Если педагог имеет высокий уровень коммуникативной компетентности, он легко выстраивает теплые и доверительные отношения со студентами и коллегами. Он внимателен по отношению к студентам. Отношения с ними выстраиваются позитивные.

Установлена достоверная обратная умеренная взаимосвязь между уровнем коммуникативной компетентности и уровнем редукции личных достижений: чем выше уровень коммуникативной компетентности, тем ниже уровень редукции личных достижений ($r = -0,512$, при $p < 0,01$). При низком уровне коммуникативной компетентности педагог склонен негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи. Ему свойственен негативизм по отношению к служебным

достоинствам и возможностям. Он преуменьшает собственные достоинства, акцентирует внимание на ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Такие педагоги не понимают или не хотят понимать, что чувствуют их студенты и коллеги, не могут учитывать это в интересах дела. Они не могут находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами. Появляются сомнения, что их работа нужна людям. Возникают сложности с планированием будущего, педагогам сложно верить в осуществление каких-то своих планов. Становится сложно создавать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе и в учебных группах. Во время работы очень редко возникает приятное оживление, энтузиазм. Педагогам сложно справляться с эмоциональными проблемами на работе.

Если у педагога высокий уровень коммуникативной компетентности, он позитивно оценивает себя и свой вклад в работу, он положительно оценивает свою работу и видит в ней достоинства, возможности для развития. Такой педагог способен понимать чувства и эмоции других людей (студентов и коллег) и учитывать это в интересах дела. Он способен создать благоприятный психологический климат в учебном коллективе, он воодушевлен своей работой и может легко справляться с конфликтными ситуациями. Также, установлена достоверная прямая сильная взаимосвязь между выраженностью агрессивной позиции в общении и уровнем профессионального выгорания ($r = 0,736$, при $p < 0,01$). Агрессивная позиция предполагает, что педагог использует при общении со студентами оскорбления, унижения, осуждения, угрозы, склонен возвышать себя и принижать студентов, разговаривает в приказном тоне, жестко отказывает в помощи, отрицает свои ошибки, грубит, часто высказывает претензии студентам, обвиняет. Уровень профессионального выгорания такого педагога будет высокий потому, что он много энергии затрачивает на выплескивание негативных эмоций на студентов. Впоследствии чего психологический климат в учебной группе будет плохой, отношений к педагогу негативное.

В частности, установлена достоверная прямая сильная взаимосвязь между степенью выраженности агрессивной позиции в общении и уровнем развития деперсонализации: чем более выражена агрессивная позиция, тем более выражена деперсонализация у педагога ($r = 0,858$, при $p < 0,05$). Агрессивный в общении педагог не может выстроить хорошие отношения с окружающими. Он кажется студентам бездушным и циничным. Ему кажется, что работа сделала его таким жестоким.

Также установлена достоверная прямая слабая взаимосвязь между степенью выраженности зависимой позиции в общении и уровнем коммуникативной компетентности ($r = 0,204$, при $p < 0,05$). Педагог с выраженной зависимой позицией в общении склонен игнорировать положительные высказывания в свою сторону или вовсе отрицать свои

достоинства, с любой критикой он соглашается и принимает за правду, склонен сам критиковать себя, не способен прямо попросить о чем-то, выполняет большинство просьб, даже если ему это не нужно или неудобно, не умеет отказывать, не заводит беседу сам, ждет, когда к нему обратятся. Выявленный коэффициент корреляции дает основания полагать, что у этого педагога уровень профессионального выгорания может быть высокий.

Установлена достоверная прямая слабая взаимосвязь между степенью выраженности зависимой позиции в общении и уровнем эмоционального истощения: чем более выражена зависимая позиция, тем более выражено эмоциональное истощение педагога ($r = 0,186$, при $p < 0,05$). Также, Установлена достоверная прямая слабая взаимосвязь между степенью выраженности зависимой позиции в общении и уровнем деперсонализации ($r = 0,196$, при $p < 0,05$).

Выявлена достоверная прямая сильная взаимосвязь между степенью выраженности зависимой позиции в общении и уровнем редукции личных достижений: чем более выражена зависимая позиция, тем выше уровень редукции личных достижений педагога ($r = 0,788$, при $p < 0,01$). Педагог с выраженной зависимой позицией в общении склонен негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, он преуменьшает собственные достоинства, акцентирует внимание на ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Таким педагогам сложно справляться с эмоциональными проблемами на работе. Корреляционные плеяды представлены на Рисунке 1.



Рис. 1. Корреляционные плеяды типов организационной культуры и компонентов удовлетворенности трудом работников

Результаты данной исследовательской работы показывают, что существует взаимосвязь между уровнем профессионального выгорания и уровнем коммуникативной компетентности. Это позволяет наметить новые пути профилактики и снижения уровня профессионального выгорания у

педагогов за счет развития коммуникативной компетентности. Для того чтобы снизить уровень профессионального выгорания педагогических работников, нужно обучить их навыкам компетентного общения. Полученные данные показывают особенности профессионального выгорания именно в данном образовательном учреждении. Это позволит составить подходящую программу по профилактике профессионального выгорания с учетом выраженности отдельных его компонентов и с учетом степени сформированности определенных коммуникативных умений педагогов. Можно сделать следующий вывод. Поскольку профессиональное выгорание и коммуникативная компетентность педагогов влияют на эффективность педагогического взаимодействия, то в дальнейшем рассмотрение данного вопроса является достаточно перспективным.

Список литературы

1. Багандова Г.Х. Изучение коммуникативной компетентности молодых педагогов / Г.Х. Багандова, Л.А. Ибрагимова // Символ науки. – 2016. – №6. – 243-245 с.
2. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников. – М.: Издательство Моск. ун-та, 2007. – 96 с.
3. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.
4. Попович Е.А. Коммуникативная компетентность педагогов-психологов / Санкт-Петербургский образовательный вестник. – 2018. – № 8. – С.4-7.
5. Салогуб А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых // Молодой ученый. – 2014. — №5. – С. 459-461.

*Konstantinova S.S., IV-year student, psychology Department
Tver, Tver state University
Scientific advisor – doctor of psychological Sciences,
Professor Kopylova N. V.*

THE RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL BURNOUT AND COMMUNICATIVE COMPETENCE OF TEACHERS

The article defines communicative competence and the professional burnout phenomena. The results of a correlation research between the levels of professional burnout and communicative competence of teachers are presented. The author analyses the relationship between the components of professional burnout and the style of teaching communication.

Keywords: professional burnout, teachers, communicative competence, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements.