

Эмоциональный интеллект как личностный ресурс в преодолении профессионального стресса и выгорания сотрудников

Исаева О.М.,

кандидат психологических наук,

доцент кафедры организационной психологии НИУ «ВШЭ», г. Нижний Новгород,

oisaeva@hse.ru

Современная действительность нередко характеризуется как «самый масштабный в истории квазиэксперимент по резкой трансформации условий труда и занятости» [1]. Этот эксперимент развернулся во всех сферах жизни и деятельности человека. Речь идет о вступлении человечества в цифровую эпоху жизни, о его существовании в сложном, нестабильном, неопределённом и неоднозначном мире VUCA, а также о глобальных потрясениях природного и техногенного характера, среди которых пандемия COVID - 19 занимает центральное место.

Подобные трансформации, с одной стороны, вызывают всякого рода напряженность, которая влияет на человека, блокируя или снижая его познавательную, творческую активность; с другой – требуют от человека не просто способности адаптации к новым ситуациям, но способности к саморазвитию в новых условиях.

В этой связи внимание академического и бизнес-сообществ все чаще привлечено к теме профессионального стресса, профессионального выгорания сотрудников и его профилактики. Под **профессиональным стрессом** понимается «многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека» [3]. Известно, что стресс на рабочем месте имеет многофакторную природу и негативно влияет не только на соматическое и психическое здоровье сотрудника, но и на всю внутреннюю среду организации в целом.

Профессиональное выгорание — это «состояние физического и психологического истощения, которое развивается как реакция на стрессовые условия труда в течение длительного периода времени» [6], и включает в себя такие компоненты, как эмоциональное истощение, цинизм и пониженную эффективность.

Синдром выгорания характеризуется усталостью, пониженной способностью регулировать когнитивные и эмоциональные процессы, а также отстранённостью при решении задач. Выгорание сопровождается подавленным настроением, а также неспецифическими психологическими и психосоматическими симптомами.

Согласно исследованиям К. Маслак, В. Шауфели и М. Ляйтер, на развитие профессионального выгорания влияют чрезмерная нагрузка, отсутствие контроля ключевых процессов, недостаточность поощрений, отсутствие поддержки и признания со стороны коллег по работе, отсутствие справедливости в рабочих отношениях, отсутствие ясных ценностей в организации [2]. Наличие этого синдрома часто приводит к снижению результативности деятельности, вызывая прогулы, увольнения, плохое самочувствие сотрудников, а также вызывая проблемы в семейных отношениях [4].

Снижение профессионального выгорания, наоборот, приводит к повышению результативности труда, лояльности сотрудников, удовлетворённости их трудом [5, 8, 9].

В этой связи поиск личностных ресурсов сотрудников, позволяющих преодолевать негативное воздействие в ходе профессиональной деятельности, является важнейшей практической задачей.

Термин **личностные ресурсы** В.А. Бодровым понимается как «физические и духовные возможности человека, мобилизация которых обеспечивает выполнение его программы и способов (стратегий) поведения для предотвращения или купирования стресса» [4].

Исследователями выделяются такие личностные ресурсы в преодолении профессионального стресса и профессионального выгорания, как: уровень осмысленности жизни, уровень самоактуализации, интернальность, конструктивное отношение к успехам и неудачам, высокая самооценка и др. Одним из важнейших личностных ресурсов в преодолении профессионального стресса является развитый эмоциональный интеллект.

Термин «**эмоциональный интеллект**» впервые был введен Д. Карузо и Д.Майером в 1990 году и представляет собой «способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию для мышления и принятия решений». В структуре эмоционального интеллекта П.Сэловеи, Д. Карузо и Д.Майер выделяют четыре группы способностей, названных ими «ветвями»: идентификация (восприятие, распознавание) эмоций, использование эмоций в решении задач, понимание и анализ эмоций, сознательное управление эмоциями [7].

Дж.Д. Мейером, П. Сэловеем и Д.Р. Карузо утверждали, что эмоциональный интеллект может рассматриваться как важнейший личностный ресурс, развитие которого, с одной стороны, способствует оптимальному функционированию человека, установлению конструктивных и взаимно продуктивных межличностных отношений, а, с другой, снижает риск возникновения различных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации.

Развитие эмоционального интеллекта в целом, и его «ветвей» по отдельности будут способствовать преодолению профессионального стресса и не допустят выгорания сотрудников.

Так, развивая ветвь «восприятие эмоций» сотрудники научаются быстро и точно распознавать свои эмоции и эмоции окружающих через речь, мимику, внешний вид, становятся способными точно выражать свои эмоции, дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций окружающих.

Развитие способности «использование эмоций для решения задач» позволяет грамотно использовать информацию о текущих эмоциях, переживаемых сотрудниками, в качестве основы для принятия решений, для повышения эффективности мышления и деятельности. Исходя из полученной информации, мы можем выбирать эффективную (сохранную) стратегию поведения с окружающими. При этом имеющиеся у сотрудников знания позволяют максимально полно «проживать» эмоции при имеющихся возможностях.

«Квадрант эмоций» очень помогает в работе с эмоциями.. С помощью Например, в состоянии печали, находясь в «синем» квадранте, нам будет кстати перейти к аналитическому отчету, который «ждет» своего часа. И мы понимаем, что состояние эйфории и счастья для решения этой задачи - не самое удачное время.

Развитие способности «понимание эмоций» позволяет сотрудникам понимать сложные эмоции и чувства, распознавать причины эмоций, вызвавшие их, а также прогнозировать последствия эмоций и эмоциональные сценарии, логику перехода от одной эмоции к другой. Для поддержания долгосрочных деловых отношений с коллегами, для принятия управленческих решений это очень хороший ресурс.

Развитие способности «сознательно управлять эмоциями» сотрудников, регулировать свои эмоции и влиять на эмоции других людей, позволяет создавать эффективные стратегии поведения, которые помогают в достижении целей.

Диапазон инструментов и методов развития эмоционального интеллекта довольно широк. Профессиональная литература, обучающие онлайн курсы, вебинары, очные тренинги, - все это имеет доказательную эффективность в развитии эмоционального интеллекта. Зная, что эмоциональный интеллект – это развивающаяся способность, никогда не поздно начать развивать данный ресурс у себя, как минимум для того, чтобы не допустить развития ситуации профессионального выгорания и снизить влияние стресса на организм.

Литература:

1. Абрамов Р.Н., Груздев И.А., Терентьев Е.А., Захарова У.С., Григорьева А.В. Университетские преподаватели и цифровизация образования: накануне дистанционного форс-мажора // Университетское управление: практика и анализ. 2020. Т. 24. № 2. С. 59-74.
2. Колачев Н. И., Осин Е. Н., Schaufeli W. B., Desart S. Личностные ресурсы и выгорание у сотрудников библиотек Московской области // Организационная психология. 2019. Т. 9. № 2. С. 129-147.
3. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.
4. Harwell, K. (2008). Burnout Strategies for Librarians. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 13(3), 379–390.
5. Kotze, M. (2018). How job resources and personal resources influence work engagement and burnout. *African Journal of Economic and Management Studies*, 9(2), 148–164.
6. Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
7. Mayer, J. D., Caruso, D. R., Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8 (4), 290-300.
8. Tarcan, G. Y., Tarcan, M., Top, M. (2017). An analysis of the relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Applied Nursing Research*, 34, 40–47.
9. Vokić, N. P., Hernaus, T. (2015). The triad of job satisfaction, work engagement and employee loyalty – The interplay among the concepts (EFZG Working Papers Series No. 1507). Faculty of Economics and Business, University of Zagreb. Retrieved from <https://ideas.repec.org/p/zag/wpaper/1507.html>