

*Корман М. М., кандидат історичних наук, доцент
кафедри психологічних та педагогічних дисциплін
Тернопільського національного економічного
університету (м. Тернопіль)*

РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ПЕРЕДУМОВА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

У статті розглядаються причини та наслідки професійного вигорання для організації та роль емоційного інтелекту і емоційної компетентності як емоційної саморегуляції та передумови запобігання вигорання особистості.

В статье рассматриваются причины и последствия профессионального выгорания для организации и роль эмоционального интеллекта и эмоциональной компетентности как эмоциональной саморегуляции и предпосылки предотвращения выгорания личности.

The article reviews the causes and consequences of professional burnout for the organization and the role of emotional intelligence and emotional competence as emotional self-regulation and conditions to prevent burnout personality.

*Якщо ми не знаходимо спокою у собі,
безнадійно його шукати будь-де.*

Ларошфуко

Сучасне життя з його високою конкуренцією робить людей все більш вразливими. Швидкий ритм життя - неминучий супутник будь-якої цілеспрямованої та процвітаючої в кар'єрі людини. Напружена робота в режимі постійного цейтноту, прагнення зробити якомога більше справ одночасно, підвищення вимог часу, виснажують компенсаторні можливості нервової системи, які не безмежні. проблеми профілактики і керування стресами на роботі стають найбільш актуальними тому, що швидко змінюються соціально-економічні і політичні ситуації, збільшуються нервово-психічні й інформаційні навантаження, відбувається диверсифікованість виробництва, постійно росте конкуренція і загострюється боротьба за робочі місця і ринки збуту. Вимоги сьогодення до ефективності будь-якої професійної діяльності зростають. Як результат, внаслідок дії на людину хронічних професійних стресів виникає довготривала стресова реакція, яка на сьогоднішній день розглядається як синдром вигорання. У зв'язку з цим, ми розглядаємо синдром вигорання як чинник, що потенціює деформацію особистості професіонала.

Процес вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» і розвивається поступово. Спочатку у «вигораючого» починає зростати напруга у спілкуванні. Далі емоційна перевтома переходить у фізичну, людина не відчуває в собі сил для виконання навіть дріб'язкових справ, доводиться докладати багато зусиль, щоб примусити себе приступити до роботи.

Така втома може провокувати стан пригніченості, апатію, спалахи роздратування, відчуття постійної напруги, дискомфорту.

Багато досліджень показують, що ключову роль в синдромі «вигорання» відіграють емоційно ускладнені або напружені стосунки в системі «людина-людина», тому він найбільш характерний для представників комунікативних професій, чия діяльність неможлива без спілкування. Адже формування ефективних взаємовідносин в управлінській діяльності, яка передбачає постійні контакти у сфері «людина-людина», «людина-колектив» великою мірою залежить від врахування психологічних закономірностей, які діють у системі суспільних відносин і володіння психологічними засобами управлінського спілкування і впливу.

Актуальність проблеми зумовлена ще й тим, що синдром «вигорання» є однією з причин недосягнення успіху організацією та особистістю, зокрема.

Саме тому, метою статті є виявлення причин та наслідків професійного вигорання для організації і виокремлення засобів запобігання виникненню емоційного вигорання.

У сучасних теоріях значна увага приділяється проблемам емоційної стійкості, процесам саморегуляції, загальній емоційній спрямованості. Всі ці компоненти психологічного здоров'я можна поєднати під назвою емоційний інтелект, який має не менше значення для життєдіяльності особистості ніж психічна та соціальна

інтелектуальні сфери і стає одним із основних понять психології здоров'я [3; 4].

Емоційний інтелект лежить в основі емоційної саморегуляції, а високий рівень емоційного інтелекту дає можливість розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою. Емоційний інтелект допомагає приймати рішення на основі відображення і осмислення емоцій, які мають для особистості певний зміст. Емоційний інтелект складається з вміння свідомо керувати емоціями, розуміти емоції, асимілювати емоції в мислення, розрізняти та виражати емоції. Тобто спостерігається пряма залежність перебігу стресових реакцій від емоційного сприйняття, емоційної регуляції, емоційного пізнання [1; С. 137-144].

У рамках співвідношення емоцій та діяльності з'являється термін емоційна компетентність – здатність особистості здійснювати оптимальну координацію між емоціями і цілеспрямованою поведінкою.

Психофізіологічною передумовою емоційної компетентності служить комплекс властивостей, що виявляються як у чутливості до розбіжності між очікуваним і отриманим результатом, так і в почутті задоволеності досягнутим. Емоційна компетентність пов'язана з умінням особистості співвідносити стиль реагування зі своїми домінуючими потребами й параметрами конкретної ситуації [5].

Отже, передумовою адекватних реакцій на стрес стають розвинений емоційний інтелект та високий рівень емоційної компетентності.

За Д. Гоулменом, емоційний інтелект - це здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, управляти емоціями як наодинці з самим собою, так і стосовно інших. Згідно з концепцією Д. Гоулмена, EQ вираховується як сума показників семи здібностей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкості до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм. Якщо IQ є предиктором академічної успішності, то рівень EQ дозволяє говорити про ймовірність життєвого успіху [5, с. 342].

Транзактний аналітик К. Стайнер запропонував концепцію «емоційної грамотності». Він пов'язує таку властивість з системою здібностей і життєвих умінь, передусім здатності розуміти власні емоції, слухати інших та співчувати їхнім емоціям, продуктивно висловлювати емоції. Для пояснення суті поняття «емоційна

грамотність» К. Стайнер теж використовує поняття «емоційний інтелект». EQ має чотири головні складові: самосвідомість, самоконтроль, емпатія та навички відносин. Усвідомлення власних емоцій, управління ними, уміння ставити себе на місце іншого і приймати його почуття, проявляти дружнє ставлення до людей при роботі з ними – це основа кращого розуміння світу, засіб самопізнання, саморозвитку, успішної самореалізації [9, с. 100-103].

Згідно з дослідженнями у сфері розвитку емоційного інтелекту, він проявляється в діяльності через 15 компетенцій:

1) Самоповага - вміння поважати і приймати себе і свої вчинки;

2) Емоційна самоусвідомленість - здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили;

3) Асертивність - здатність виражати почуття, переконання, думки і захищати свої права в не деструктивній формі;

4) Незалежність - здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей

5) Самоактуалізація - прагнення реалізувати свій потенціал, досягнути поставленої мети

6) Емпатія - вміння розуміти, розрізняти і бути чутливим до емоцій інших людей

7) Соціальна відповідальність - здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і згідно з соціальними правилами

8) Міжособистісні відносини - здатність встановлювати і підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки

9) Стресовитривалість - здатність активно і позитивно протистояти стресогенним ситуаціям

10) Контроль імпульсивності - уміння чинити опір імпульсу до дії, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальне ставлення

11) Реалістичність - здатність чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і зараз»

12) Гнучкість - здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуацій

13) Вирішення проблем - вміння виявляти, визначати проблеми, а також знаходити ефективні шляхи їхнього вирішення

14) Оптимізм - здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах

15) Щастя - самовдоволеність, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту [7].

Відсутність саме цих компетенції сприяє емоційному вигоранню. Згідно моделі американських дослідників К. Маслам і С. Джексон «вигорання» розуміється як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова професійного «вигорання» і проявляється у пониженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів по відношенню до реципієнтів. Редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі відносно службових досягнень і можливостей, або ж обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [6].

Симптомами вигорання є: емоційна виснаженість, тобто відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою; деперсоналізація, що передбачає цинічне ставлення до роботи та до її об'єктів, редукція професійних досягнень – виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній.

Особливо швидко «вигоряють» співробітники - інтроверти, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю та сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт.

До групи ризику відносяться жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

Вигорають також працівники, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця та працівники, що займають на ринку праці позицію

зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі клієнтів.

Загальною ознакою і причиною організаційного стресу виступає наявність внутрішнього конфлікту між вимогами з боку організації, привабливістю роботи у ній, очікуваннями і реальними можливостями працівниками.

Емоційне вигорання персоналу призводить до професійного вигорання організації, ознаками якого є:

- неадекватне підвищення плинності кадрів (від 100% і більше на рік, тобто, протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року);

- зниження мотивації працівників до праці, занадто часті «перекури» і «чайні перерви» (більше 30 % від загального обсягу робочого часу; кількість «перекурів» у «вигорілих» співробітників збільшується в 3-4 рази);

- співробітники із симптомами хронічної втоми, професійного вигорання, витрачають на звичайну роботу на 40 % більше часу ніж звичайно;

- занадто висока конфліктність персоналу і важка атмосфера в організації [6].

Наслідки вигорання погано позначаються на економічному стані організації і призводять до втрат кадрових ресурсів. А саме:

- зменшення включеності співробітників в роботу;

- зниження задоволеності працею;

- збільшення плинності кадрів;

- погіршення соціально-психологічного клімату в колективі;

- збільшення несприятливих фізичних і емоційних симптомів;

- погіршення якісних і кількісних показників роботи;

- збільшення компенсацій на забезпечення здоров'я співробітників.

Першочергове завдання у збереженні стабільності організації, і її людських ресурсів — профілактика і подолання негативних наслідків організаційних стресів. З цією метою слід розвивати емоційну компетентність. Керолін Саарі, дослідниця емоційної компетентності, вважає, що розвинути її можливо за умови розвитку наступних видів здібностей та вмій:

- усвідомлення власних емоційних станів;

Питання психології

- здатність розрізняти емоції інших людей;
- здатність використовувати словник емоцій та форми вираження, прийняті в даній культурі;
- здібність симпатичного та емпатичного включення в переживання інших людей;
- здібність розуміти, що внутрішній емоційний стан не завжди відповідає зовнішньому вираженню як у самого індивіда, так і у інших людей;
- здібність справлятися зі своїми негативними переживаннями;
- усвідомлення того, що структура та характер взаємовідносин в значній мірі визначається тим, як емоції виражаються у взаємовідносинах;
- здібність бути емоційно адекватним, тобто приймати власні емоції, якими би унікальними чи культурно детермінованими вони не були.

Людина є цілісною біоенергоінформаційною системою, тому вплив на будь-яку з цих складових позначається і на інших. Умовно всі методи гармонізації психофізичного стану людини можна об'єднати в три групи:

1. Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану:
 - достатньо тривалий і якісний сон;
 - збалансоване, насичене вітамінами і мінералами харчування;
 - достатнє фізичне навантаження, заняття спортом, ранкова гімнастика;
 - фітотерапія, гомеопатія;

- масаж;
- терапія кольором;
- ароматерапія;
- водні процедури.

2. Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану:

- позитивне спілкування;
- заняття улюбленою справою, хобі;
- спілкування з природою;
- спілкування з тваринами;
- медитації, молитви;
- візуалізації, аутотренінги.

3. Ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану:

- самоаналіз;
- контроль над своїми думками та емоціями;
- правильний розпорядок часу;
- керування власною поведінкою;
- відсутність суперечок з близькими;
- пошукова активність.

Незалежно від причин виникнення емоційного стресу, його наслідки завжди несприятливо впливають на результат діяльності особистості. І тільки від самої людини залежить чи справиться вона із своїм емоційним станом.

Саме підвищення емоційного інтелекту та розвиток емоційної компетентності сприяє адекватному розумінню особистістю витоків своїх емоцій та емоцій інших людей, допомагає здійснювати на цій основі самоконтроль, зберігати психологічну рівновагу та впевнено досягати бажаного результату.

Література

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – №3. – С. 78-85.
2. Емоційне вигорання. – Упоряд.: В. Дудяк – К.: Главник, 2007. – С.128. (Серія «Психол. інструментарій»).
3. Конопкин О.А. Участие эмоций в осознанной регуляции целенаправленной активности человека / О.А. Конопкин // Вопросы психологии. – 2006. – №3. – С. 38-39.
4. Кордялис К.К. Взаимосвязь между показателями психосоциального здоровья и мотивации к учебе / К.К. Кордялис, С.Н. Эйдимтайте // Вопросы психологии. – 2006. – №2. – С. 24 – 30.
5. Либин А.В. Дифференциальная психология / А.В. Либин. – М.: Эксмо, 2006. – 544с.
6. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / За загальною редакцією кандидата медичних наук М.Л.Авраменка – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л.: 2008. - 53 с.
7. Програма семінару «Тренінг EQ» Університету економіки і права «Крок» (WWW документ). URL <http://www.kadry.itop.net>;
8. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової - К., 2006. - 365 с.
9. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности // Персонал, № 5, 2000. – 243 с.;