

УДК 159.9

## СТРАТЕГИИ ПРЕОДОЛЕНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Кныш Н.П.

e-mail: tach\_29@mail.ru

**Аннотация:** В статье приведен анализ влияния личностных ресурсов и применяемых копинг-стратегий на возникновение или преодоление синдрома выгорания. Рассмотрены место и роль эмоционального интеллекта и его отдельных компонентов в структуре личностных ресурсов преодоления синдрома «выгорания».

**Ключевые слова:** выгорание, копинг-стратегия, эмоциональный интеллект.

## STRATEGIES FOR OVERCOMING THE EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME

Knysh N.P.

**Abstract:** The article provides an analysis of the influence of personal resources and the applied coping strategies on the occurrence or overcoming of burnout syndrome. The place and role of emotional intelligence and its individual components in the structure of personal resources for overcoming the “burnout” syndrome are considered.

**Keywords:** burning out, coping strategy, emotional intelligence.

Синдром выгорания – прежде всего неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты [1]. Безусловно, главной причиной выгорания выступает психическая и эмоциональная усталость от вынужденного постоянного общения с людьми, решения чужих проблем и неполучения положительной обратной связи о выполненной работе. Однако ряд современных исследований позволяет выявить такой фактор возникновения выгорания, как несоответствие личностных качеств человека требованиям и условиям его профессиональной деятельности. В данной связи большой интерес представляет исследование личностных ресурсов как факторов преодоления или подверженности синдрому выгорания.

Важную роль в преодолении любого стресса играет способность человека выработать оптимальную копинг-стратегию, то есть сформировать набор приемов совладания с трудными ситуациями. Оценивая какую-либо ситуацию как нормальную или болезненную, каждый человек опирается на свое субъективное восприятие, соответственно, и выбор копинг-стратегий базируется не только на внешних факторах, во многом основываясь на внутренних личностных качествах.

Как правило, личность, подверженная выгоранию, в стрессовых ситуациях стремится «уйти от решения проблемы», либо проявляет агрессию и склонность манипулировать другими людьми, то есть выбирает пассивные, асоциальные и непрямые стратегии поведения. Вместе с тем, использование активных и просоциальных копинг-стратегий способствует минимизации уровня выгорания [2]. По данным исследований, проведенных под руководством Т.В. Корниловой на студенческих выборах, академический (вербальный) интеллект проявляется не в предпочтении продуктивных стратегий, а в отказе от непродуктивных, таких как избегающий копинг и эмоционально-ориентированный копинг. С другой стороны, практический интеллект связан с меньшим предпочтением проблемно-ориентированных копинг-стратегий. Следует отметить, что обнаруженные связи были слабыми, но значимыми[3].

В ряде публикаций определены место и роль эмоционального интеллекта в структуре личностных ресурсов преодоления синдрома «выгорания». В частности, установлено, что высокий уровень развития эмоционального интеллекта и его ведущая роль в структуре личностных ресурсов минимизируют стрессовую уязвимость и повышают адаптационный потенциал личности [4].

Как указывает И. Н. Андреева, внимание исследователей к эмоциональному интеллекту обусловлено тем, что он служит предпосылкой просоциального и иного позитивного поведения, и его развитие оптимизирует межличностные взаимодействия [5].

Дж. Мейер и П. Сэловей считают, что «эмоциональный интеллект это часть социального интеллекта, который включает способность контролировать собственные чувства и эмоции других людей, различать их и использовать эту информацию, чтобы контролировать мышление и действия»[6].

В настоящее время многие исследования направлены на формирование идей и методик развития эмоционального интеллекта. Например, идеи позитивной психологии, представленные в работах М. Селигмана, И. Бонивелл, Б. Фредриксон и др. предлагают рассматривать негативные эмоции как источник возможных изменений личности, а позитивные – как ресурс личностного роста. Также для развития ресурсов личности применяются такие методы психологической практики как психологический тренинг в рамках модели способностей (П. Сэловей, Дж. Д. Мейер и Д. Р. Карузо), обучающая компьютерная программа МЕТТ (П. Экман), метафора как метод психологической работы (И. В. Вачков.). Также в качестве инструмента позитивной психотерапии используется притча (Н. Пезешкян)[7].

Подводя итог, эмоциональный интеллект – важный личностный ресурс, позволяющий адекватно реагировать на психологически сложные ситуации, и выстраивать конструктивные и взаимно продуктивные межличностные отношения. Способность подходить к проблеме, разделяя ее на рациональную и эмоциональную составляющие, увидеть возможное решение проблемы, преодолев негативные эмоции, существенно снижает уровень воздействия агрессивных внешних факторов на внутренний потенциал человека.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Водопьянова Н.Е. Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер. 2008. – 218 с.
2. Приходько Е.В. Копинг-стратегии как основной инструмент регуляции конфликтного поведения у аудиторов // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2019. – Т.5, № 1. – С.139-143. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38566589>.

3. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О., Осин Е.Н. Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции: психометрические характеристики и возможности применения методики СОРЕ // Психология. – 2013. – Т. 10, № 1. – С. 82–118.
4. Солодкова Т.И. Преодоление синдрома «выгорания» [Электронный ресурс] // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2010. – № 3 (42). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/preodolenie-sindroma-vygoraniya> (дата обращения: 22.04.2020).
5. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. – 2007. – №5. – С. 57-66. // URL: <https://andreeva.by/predposylki-razvitiya-emocionalnogo-intellekta.html> (дата обращения: 24.04.2020).
6. Любичкая Ю.С. Психологические характеристики сотрудников банка с разными копинг-стратегиями в условиях оптимизации бизнес-процессов в банковской сфере. [Электронный ресурс] // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т.5, № 1. – С. 158-162. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38566593> (дата обращения: 21.04.2020).
7. Солодкова Т.И. Тренинг развития эмоционального интеллекта как психологическое средство профилактики и коррекции синдрома «выгорания» // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2011. – № 2 (45). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/trening-razvitiya-emotsionalnogo-intellekta-kak-psihologicheskoe-sredstvo-profilaktiki-i-korreksii-sindroma-vygoraniya> (дата обращения: 17.04.2020).