

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2022.51.72.005

Коучинг-технологии и направленное развитие самореализации в профилактике эмоционального выгорания

Русинова Анна Анатольевна

Студент,

Московский институт психоанализа,
121170, Российская Федерация, Москва, Кутузовский пр., 34/14;
e-mail: vo@inpsycho.ru

Аннотация

В статье представлены результаты применения коучинг- технологий в профилактике эмоционального выгорания сотрудников офисов. Проведен теоретический анализ психологических исследований эмоционального выгорания и аспектов самореализации, выявления особенностей деятельности личности офисных сотрудников. Проведены эмпирические исследования, и было установлено, что уровень эмоционального выгорания зависит от уровня самореализации личности сотрудника. Также во время эмпирического исследования была установлена эффективность применения коучинг-технологий на направленное развитие самореализации у сотрудников, обеспечивающее профилактику их эмоционального выгорания. Установлено, что люди, имеющие высокий уровень самореализации, не испытывают внутриличностных конфликтов по причине не реализации своих потребностей, что и уменьшает эмоциональное выгорание. Также была установлена прямая взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и самореализацией, чем более развит эмоциональный интеллект у человека, тем выше у него стремление к самореализации. Участники программы научились понимать и осознавать свои эмоции и регулировать на этой основе свое поведение и взаимодействие в коллективе. Полученные результаты подтверждают эффективность применения инновационных коучинг-технологий в профилактике эмоционального выгорания в деятельности сотрудников офисов и соответственно их применение является эффективным для составления психопрофилактических и психокоррекционных программ. Цель статьи – расширить понимание проблемы синдрома эмоционального выгорания, его диагностики и ознакомить с методами профилактики данного синдрома, с применением коучинг-технологий и раскрыть эффективность данных методов на снижение напряженности в трудовой деятельности, повышение профессиональной мотивации, балансирование усилий и достигнутых результатов.

Для цитирования в научных исследованиях

Русинова А.А. Коучинг-технологии и направленное развитие самореализации в профилактике эмоционального выгорания // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2022. Т. 11. № 1А. С. 64-72. DOI: 10.34670/AR.2022.51.72.005

Ключевые слова

Коучинг, коучинг-технологии, деятельность сотрудников офисов, профессиональный стресс, самореализация, эмоциональное выгорание, эмоциональный интеллект.

Введение

В последнее десятилетие в России, а также и в других развитых странах говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме эмоционального выгорания. В 2005 году на Европейской конференции Всемирной Организацией Здравоохранения (ВОЗ) было отмечено, что стресс, связанный с работой, является одной из важнейших проблем одной трети трудящихся стран Европейского союза. В 2022 году синдром эмоционального выгорания был признан ВОЗ заболеванием. Впервые термин «burnout» (эмоциональное выгорание) был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, профессиональная деятельность которых связана с интенсивным и тесным общением с клиентами. И с середины девяностых годов прошлого века синдром эмоционального выгорания (СЭВ) привлек внимание отечественных специалистов и стал предметом исследования.

Специалисты (от 30 до 90% работающих), специфика работы которых отличается большим количеством эмоционально насыщенных и сложных межличностных контактов, наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания, так как это требует от человека большого субъективного вклада в ежедневные профессиональные дела. К настоящему времени увеличилось не только количество симптомов профессионального «выгорания», но и перечень профессий подверженных опасности выгорания, к ним относятся педагоги, медики, социальные работники, милиционеры, политиками, менеджерами и сотрудники офисов и это перечень с годами только увеличивается [Сидоров, 2005].

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, который позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [Бойко, 1996].

И в связи с неблагоприятным психическим состоянием наступают неконструктивные аспекты развития личности профессионала, торможение его самореализации, что также сказывается и на результатах трудовой деятельности. Таким образом, изучение и профилактика СЭВ является актуальной проблемой нашего времени.

Феномен синдрома эмоционального выгорания

В психологической науке нет единого мнения по формулировке понятия эмоционального выгорания. Отечественные и зарубежные авторы формулируют данный термин по-разному. Среди исследователей отечественной психологии под эмоциональным выгоранием понимают сформированный личностью некоторый механизм психологической защиты, который включается в себя полностью или частично некоторые эмоции, которые создаются в ответ на воздействия, травмирующие психику.

Бойко В.В. является одним из первых отечественных исследователей, который интенсивно занялся проблемой «выгорания» [Бойко, 1999]. В своих работах он пишет, что эмоциональное выгорание приобретает в жизнедеятельности человека и этим «выгорание» отличается от

различных форм эмоциональной ригидности (свойства нервной системы, степень подвижности эмоций, психосоматические нарушения). Эмоциональное выгорание В.В. Бойко определяет как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Согласно автору, «выгорание» представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, отчасти функциональный стереотип, позволяющий человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. И, как следствие «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами и приводит к профессиональной деформации самой личности.

В зарубежной психологии авторы придерживаются следующей формулировки эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание – это некоторое особенное положение, характеризующееся эмоциональным, умственным и психическим истощением, и имеет взаимосвязь с профессиональной деятельностью.

К. Маслач определила СЭВ как потерю интереса и осторожности в работе. А впоследствии, развив свое учение, она представила это понятие как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам».

На данный момент существует несколько моделей эмоционального выгорания:

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон) – это состояние эмоционального, физического и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной. Согласно этой модели риск эмоционального выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Это двухмерная конструкция из эмоционального истощения и деперсонализации.

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон), которая включает в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания.

Деперсонализация отражается в деформации отношений с другими людьми.

И третья составляющая – это редукция личностных достижений, возможная негативная оценка себя и занижение своих профессиональных достижений, негативизм по отношению к служебным достоинствам и своим возможностям.

Четырехфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab). В четырехфакторной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора.

Процессуальные модели эмоционального выгорания рассматривают выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы или стадии, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

В психологии синдром эмоционального выгорания относят к множеству понятий, которые касаются деформации личности. При этом эмоциональное выгорание представляет собой некоторый конструктор или набор отрицательных переживаний на психологическом уровне, который имеет связь с достаточно длительными и сильными межличностными

взаимодействиями и отличаются достаточно высокой насыщенностью на эмоциональном уровне или познавательной сложностью.

Феномен самореализации

Важно отметить ряд характеристик, определяющих необходимость лица в самореализации в профессиональной деятельности: степень осведомленности о собственных личных возможностях и ресурсах, степень актуальности подбора профессии, уровень развития общества – данное и еще общественная изобретательность способны обеспечивать общий допуск к нуждам подбора профессии, развитие представлений на самореализацию, а кроме того для взаимоотношений с другими.

В зарубежной психологии феномен самореализации личности рассматривался в рамках проблемы самоактуализации. В гуманистической психологии А. Маслоу и К. Роджерс понятие самореализации личности также отождествляет с термином «самоактуализация». Согласно А. Маслоу: самореализацией считается желание того, что дозволено, потребность в самосовершенствовании, в реализации собственного индивидуального потенциала, своих способностей и возможностей. Самоактуализация – это подход, который знакомит человека с новейшим этапом жизни – степенью полного существования в сочетании с переходом от «ложных» вопросов к «истинным» или экзистенциальным проблемам [Маслоу, 2008].

К. Роджерс под самоактуализацией осознавал ту силу, что направляет лица к формированию в абсолютно на всех уровнях и считал, что самоактуализирующий индивид – целиком функционирующий человек. Стараясь быть такого рода личностью, человек живет собственную жизнь, заполняя ее поисками и значением. Самоактуализация, в данной концепции считается прирожденной направленностью, основным аргументом в совокупности мотивировки индивидуума. Процедура роста распоряжается человеком, в ходе коего осуществляются его индивидуальные возможности [Рогов, 1999].

В эпигенетической концепции Э. Эриксон соответствующим образом называет аспекты личности, способной к самореализации: рост самоидентификации, наличие своеобразия, самодостаточность, уникальность, несогласие с эгоцентрическим взглядом, развитие личности [Шевченко, 2016].

Концепция самореализации реализуется в отечественной науке в контексте гармонизации, основанной на действиях, и при этом развивается и проявляется вся система психологических состояний, деятельности и особенностей человека, дело в том, что только в деятельности возможно осуществлять курс самореализации человека. И через самореализацию основные темы человеческого труда выражаются в желании познать и раскрыть свои сильные стороны и возможности.

К.А. Абульхановой-Славской рассматривается саморазвитие «в качестве жизненной стратегии, где индивид осуществляет поиск адекватных своим возможностям путей их реализации, воплощения в жизнь» [Абульханова-Славская, 1991].

Л.Н. Куликова устанавливает сущность саморазвития человека, так как целостное формирование абсолютно всех эволюционных и инновационных изменений в человеке, что также требует целенаправленного индивидуального совершенствования, которое осуществляется при поддержке нормативного ядра самокоррекции и контроля в результате величайшей напряженной работы и эффективного общения [Куликова, 2001].

В работах С.И. Кудинова – это является полисистемным подходом, который различает

определения «самореализация» (персонификация, объективация своих способностей, знаний, умений и способностей, навыков в различных сферах жизни в этот период) и «самоактуализация» (желание реализовать свой потенциал в перспективе) [Кудинов, 2012].

Программа групповой работы по профилактике синдрома эмоционального выгорания

Анализ теоретической литературы дает явное представление о том, что появлению и развитию симптомов синдрома эмоционального выгорания способствуют личностные черты, а именно: рационализация мотивов своего поведения, высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций: блокирование в себе негативных переживаний и высокий уровень эмоциональной лабильности, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта», ригидная личностная структура.

Управлять эмоциональным выгоранием можно используя как независимые усилия, так и внешнюю поддержку. Самостоятельное преодоление в первую очередь предполагает, что работники с «выгоранием» учатся понимать требования, а также обладают способностью распознавать признаки заранее определенного стресса, применять навыки саморегулирования и справляться с наиболее важными признаками стресса, обновляя эффективные методы защиты. Безусловно, система мер профилактики эмоционального выгорания организации выработана с учетом специфики деятельности, однако основывается она в любом случае на общепринятых представлениях о понятии, значении и видах профилактики, с применением коучинг-технологий.

Из определения эмоционального выгорания, сформированного Бойко, который говорит о том, что это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, можно также сделать вывод, что эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности, развивается поэтапно и для каждого этапа характерны определенные признаки.

Беря во внимание вышеперечисленные данные исследования и теоретическую базу, было принято решение, что программа групповой работы должна основываться на принципах гуманистической психологии, а также на личностно-ориентированном подходе с использованием методов и технологий коучинга. Основная концепция – способствовать формированию личности офисного работника через самопознание и выявление внутренних ресурсов, что и явилось концептом формирования данной программы групповой работы:

- 1) на эмоциональном уровне и, если необходимо, и эмоциональная адаптация в социальных аспектах, через правильную коммуникацию,
- 2) на физиологическом уровне, составление индивидуального плана ресурсного состояния.
- 3) на ментальном и духовном уровне через создание желаемого будущего и плана самореализации.

Программа групповой работы предназначена для:

-Всех сотрудников, работающих с людьми, работающих в условиях перегрузки и часто меняющихся приоритетов, для отслеживания признаков эмоционального выгорания и профилактики таковых.

-Всех, кто заинтересован в улучшении своих навыков по профилактике эмоционального выгорания.

Трудовая деятельность в современных условиях реализуется под влиянием комплекса стрессовых факторов и со временем у офисных сотрудников, беря во внимание тот факт, что профессиональная деятельность их требует повышенного внимания и связана с коммуникациями с другими людьми, то у них накапливается физическая и эмоциональная усталость, и как следствие формируется эмоциональное выгорание.

Цель программы групповой работы:

- 1) Научиться управлять собственным эмоциональным состоянием, распознаванию своих потребностей и освоению техник психической саморегуляции, эффективной коммуникации.
- 2) Формирование умений и навыков по сохранению и укреплению психического и физического здоровья. Научиться предотвращать состояние стресса и находить решения ситуаций, обычно вызывающих стресс и противостоять им через самовосстановление.
- 3) Активизация личностных ресурсов через целеполагания, ведущее к самореализации.

Задачи программы групповой работы «4 С»:

Ознакомить офисных работников с понятием «синдром профессионального выгорания», его факторами, стадиями и методами профилактики.

1-е «С»- Самопознание. Развитие и повышение уровня эмоционального и социального интеллекта.

-ознакомить офисных работников с основными принципами эмоционального интеллекта, обучить методам психологической саморегуляции, снизить степень психического выгорания и стресса.

2-е «С»- Саморегуляция. Развитие и повышение уровня физического интеллекта.

-ознакомить офисных работников с основными принципами физического интеллекта с целью активизации индивидуальных ресурсных состояний,

-создать структуру, которая поддерживает и укрепляет психическое и физиологическое благополучие офисных работников.

3-е «С»- Самоопределение. Развитие и повышение уровня духовного интеллекта.

-ознакомить сотрудников офиса с основными принципами ментального и духовного интеллекта.

-актуализация их ценностей.

4-е «С»- Самореализация. Развитие и повышение уровня ментального интеллекта.

-составить долгосрочные и краткосрочные цели самореализации, сформировать маршрут движения к целям, для формирования проекта самореализации и «Я»- концепции.

Программа групповой работы по профилактике синдрома профессионального выгорания работников офиса сформирована как существенный и нужный способ эмоциональной поддержки и помощи работников офиса, в ней делается упор не только лишь на работу с признаками СЭВ и их профилактикой, а также и на вероятные предпосылки, инициирующие данное положение в трудовом коллективе, а также их предотвращение.

Заключение

Цель исследования магистерской работы: диагностика эмоционального выгорания офисных работников и разработка способов профилактики эмоционального выгорания. Методики исследования: Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, Многомерный опросник самореализации личности С.И. Кудинова, Фрайбургский личностный опросник (FPI) и Методика «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

1. По результатам корреляционного анализа нами были обнаружены статистически значимые обратные взаимосвязи фаз эмоционального выгорания и личностных характеристик и также с эмоциональным интеллектом сотрудников. А именно: эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями, распознавание эмоций других людей и умение воздействовать на них, эмпатия, самомотивация и личностная самореализация. Для тестирования сотрудников применялся Опросник FPI и методика Н. Холла на эмоциональный интеллект (EQ).

Это свидетельствует, что гипотеза о том, что уровень эмоционального выгорания зависит от уровня самореализации личности сотрудника подтверждена.

2. По результатам, представленным после анализа экспериментальной группы, можно сделать вывод, что показатели эмоционального выгорания снизились. Преобладающей как была фаза резистенции, так и осталась, но ее показатели, также, как и показатели других фаз, значительно снизились. Это свидетельствует о том, что проведенная нами программа групповой работы снижает уровень эмоционального выгорания.

3. Результаты повторной диагностики личностной самореализации (применялся опросник самореализации личности С.И. Кудинова) показывают, что после проведения программы гармоничный уровень самореализации выявлен у 62,1% испытуемых (при первичной диагностике, было выявлено 43,3% испытуемых из экспериментальной выборки).

Адаптивный уровень самореализации личности присущ только 28,4% испытуемых.

Инертный уровень самореализации выявлен у 9,5% испытуемых.

Но при этом статистически значимых различий по общему показателю личностной самореализации выявлено не было.

Однако, были выявлены улучшения по следующим показателям самореализации:

- Оптимистичность,
- Субъектно-личностные установки самореализации,
- Социальные барьеры,
- Личностные барьеры.

По результатам расчетов видно, что после проведения программы у сотрудников повысились субъектно-личностные установки самореализации, что свидетельствует о том, что для них стало более важным развитие своего потенциала в различных сферах жизни.

Также по показателю оптимистичности результаты улучшились, увеличилось доминирование позитивного психоэмоционального настроения, без чего самореализация невозможна.

Показатели личностных и социальных барьеров снизились, что свидетельствует о том, что участники программы групповой работы стали испытывать меньшие трудности при самовыражении, также это может свидетельствовать о снижении личностной тревожности, неуверенности и т.д.

4. Результаты повторной диагностики уровня эмоционального интеллекта у сотрудников по методике Н. Холла показали, что после проведения программы у сотрудников по показателям: эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями и самомотивация результаты улучшились.

5. По результатам сравнительного анализа выявлено, что показатели экспериментальной группы улучшились, в то время как у контрольной остались примерно на таком же уровне, что можно сделать вывод, что самостоятельная работа по данной теме не принесла значимых результатов.

Таким образом, мы можем заключить, что направленное развитие самореализации офисного сотрудника обеспечивает профилактику его эмоционального выгорания, что подтверждает вторую гипотезу исследования.

Соответственно, предложенная программа групповой работы по профилактике эмоционального выгорания является эффективной. Однако, для более точных результатов требуются дальнейшие исследования с увеличением количества испытуемых.

Библиография

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. М.: Мысль, 1991. 299 с.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996. 256 с.
3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. С. 99-105.
4. Кудинов С.И. Психодиагностика личности. Тольятти, 2012. С. 203-223.
5. Куликова Л.Н. Проблемы саморазвития личности. Благовещенск, 2001. С. 186-342.
6. Маслоу А. Самоактуализация. М., 2008. С. 118-125.
7. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. М.: ВЛАДОС, 1999. Кн. 1. С. 274-285.
8. Сидоров П.И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005. № 43.
9. Шевченко В.А. Развитие профессионализма как фактор повышения стрессоустойчивости персонала организации // Успехи современной науки и образования. 2016. № 2. С. 109-111.

Coaching technologies and targeted development of self-realization in the prevention of emotional burnout

Anna A. Rusinova

Graduate Student,
Moscow Institute of Psychoanalysis,
121170, b. 14, 34, Kutuzovskii ave., Moscow, Russian Federation;
e-mail: vo@inpsycho.ru

Abstract

The article presents the results of the use of coaching technologies in the prevention of emotional burnout of office employees. A theoretical analysis of psychological studies of emotional burnout and aspects of self-realization, identification of the characteristics of the activity of the personality of office workers was carried out. It has been found that the level of emotional burnout depends on the level of self-realization of the employee's personality. Also, the effectiveness of the use of coaching technologies for the directed development of self-realization among employees was established, which ensures the prevention of their emotional burnout. It has been established that people with a high level of self-realization do not experience intrapersonal conflicts due to not fulfilling their needs, which reduces emotional burnout. A direct relationship was also established between emotional intelligence and self-realization, the more developed the emotional intelligence of a person, the higher his desire for self-realization. The results obtained confirm the effectiveness of the use of innovative coaching technologies in the prevention of emotional burnout in the activities of office employees and, accordingly, their use is effective for the preparation of psychoprophylactic and psycho-corrective programs. The purpose of the article is to expand the understanding of the problem of burnout syndrome, its diagnosis and familiarize with the methods

of preventing this syndrome, using coaching technologies and reveal the effectiveness of these methods in reducing tension in work, increasing professional motivation, balancing efforts and achieved results.

For citation

Rusinova A.A. (2022) Kouching-tehnologii i napravlennoe razvitie samorealizatsii v profilaktike emotsional'nogo vygoraniya [Coaching technologies and targeted development of self-realization in the prevention of emotional burnout]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 11 (1A), pp. 64-72. DOI: 10.34670/AR.2022.51.72.005

Keywords

Coaching, coaching technologies, activities of office employees, professional stress, self-realization, emotional burnout, emotional intelligence.

References

1. Abul'khanova-Slavskaya K.A. (1991) *Strategiya zhizni* [Life strategy]. Moscow: Mysl' Publ.
2. Boiko V.V. (1996) *Energiya emotsii v obshchenii: vzglyad na sebya i na drugikh* [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]. Moscow.
3. Boiko V.V. (1999) *Sindrom «emotsional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii* [Syndrome of emotional burnout in professional communication]. St. Petersburg: Piter Publ.
4. Kudinov S.I. (2012) *Psikhodiagnostika lichnosti* [Psychodiagnosics of personality]. Togliatti.
5. Kulikova L.N. (2001) *Problemy samorazvitiya lichnosti* [Problems of self-development of personality]. Blagoveshchensk.
6. Maslow A. (2008) *Samoaktualizatsiya* [Self-actualization]. Moscow.
7. Rogov E.I. (1999) *Nastol'naya kniga prakticheskogo psikhologa* [Handbook of practical psychologist]. Moscow: VLADOS Publ. Book 1.
8. Shevchenko V.A. (2016) Razvitie professionalizma kak faktor povysheniya stressoustoichivosti personala organizatsii [Development of professionalism as a factor in increasing the stress resistance of the organization's personnel]. *Uspekhi sovremennoi nauki i obrazovaniya* [Successes of modern science and education], 2, pp. 109-111.
9. Sidorov P.I. (2005) Sindrom emotsional'nogo vygoraniya [Syndrome of emotional burnout]. *Meditinskaya gazeta* [Medical newspaper], 43.