

Роль эмоционального интеллекта в профилактике профессионального выгорания

Анна Юрьевна Качимская,
доцент ИГУ, канд.психол.н.

Профессиональные навыки

Hard-Skills («твердые навыки»)

- * образование
- * знания, напрямую связаны с выполняемой деятельностью
- * умение грамотно передавать информацию
- * контролировать межличностное взаимодействие и т.д.
- * **IQ – коэффициент общего интеллекта**

Надпрофессиональные навыки

Soft-Skills («гибкие навыки»)

- * коммуникабельность (общение с учащимися, коллегами, руководством)
- * терпение
- * принятие решений в условиях ограниченного времени
- * работа в режиме неопределенности
- * **EQ или EI – Эмоциональный интеллект**



Эмоциональный интеллект

- * Совокупность познавательных способностей личности, позволяющих перерабатывать эмоциональную информацию о себе и других, а также использовать эмоциональную сферу для решения жизненных практических задач.

Помогает:

- * сохранить личную эффективность
- * эмоциональный баланс
- * сохранить вовлеченность в профессию
- * понимать и слышать клиента, коллегу
- * выстраивать эффективную коммуникацию



Понятие «выгорание»

- * Психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи
- * Профессиональное выгорание – это синдром, который развивается под воздействием хронического стресса и ведет к истощению энергетических, эмоциональных и личностных ресурсов человека

3 компонента:

- * эмоциональное истощение;
- * обезличивание (деперсонализация);
- * снижение (редукция) личных достижений, компетентности.



Эмоциональное истощение

- * Снижение эмоционального фона
- * Раздражительность
- * Недостаток мотивации
- * Чувство безнадежности и страха
- * Низкая эффективность сна, его фрагментация, доминирование фазы бодрствования в сочетании с сонливостью и психической усталостью
- * Снижение стрессоустойчивости, недостаточно эффективное совладание с профессиональным стрессом
- * Головные боли и изменение аппетита

Обезличивание (деперсонализация)

- * Лишение индивидуальности, обезличивание, другие люди воспринимаются только как воплощение социальной роли (школьники)
- * Циничность установок и чувств по отношению к пациентам, пренебрежение их чувствами
- * Негативное отношение к контактам на рабочем месте и их деформация
- * Проблемы взаимоотношений с учащимися, коллегами, родителями, частые конфликтные ситуации



Снижение (редукция) личных достижений

- * Снижение чувства компетентности в своей работе
- * Недовольство собой
- * Снижение профессиональной мотивации
- * Чувство понижения собственной самоэффективности и уверенности в выполнении своих профессиональных обязанностей
- * Уменьшение ценности своей деятельности
- * Чувство собственной несостоятельности, неспособности выполнить поставленные задачи

Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у педагогов

- * Чем выше эмоциональный интеллект, тем ниже уровень эмоционального выгорания
- * Эмоциональный интеллект обладает протекторной функцией по отношению к синдрому выгорания
- * Управление своими эмоциями, способность к управлению и пониманию эмоций других людей, осознание своих чувств и эмоций, т.е. высокий уровень эмоционального интеллекта, обратно пропорциональны выраженности эмоционального истощения, редукции личных достижений, деперсонализации
- * Эмоциональный интеллект – это профессионально необходимое качество, влияющее как на здоровье педагога, так и на эффективность педагогической деятельности



- умение понимать какие эмоции вы испытываете, чем они вызваны и как связаны с вашими целями;

- способность управлять своим поведением с помощью знаний о своих эмоциях;

- умение понимать эмоции других людей и причины их поведения;

- навык управления своими эмоциями;

- навык управления эмоциями других людей или умение воздействовать на их поведение и состояние, пользуясь эмпатией.

Как развивать эмоциональный интеллект самостоятельно?

<i>Эмоция</i>	<i>Причина</i>	<i>Интенсивность (1-10)</i>
Тревога		
Гнев		
Радость		
Удивление		

** Разделяйте свои и чужие эмоции*

Как развивать эмоциональный интеллект самостоятельно?

- * «Зеркало»
- * Замена в речи негативных и агрессивных слов
- * Запишите свой диалог с коллегой, руководителем, клиентом и проанализируйте, какие именно эмоции возникли у вас (и почему), а какие – у собеседника (и причина их возникновения).



Как развивать эмоциональный интеллект самостоятельно?



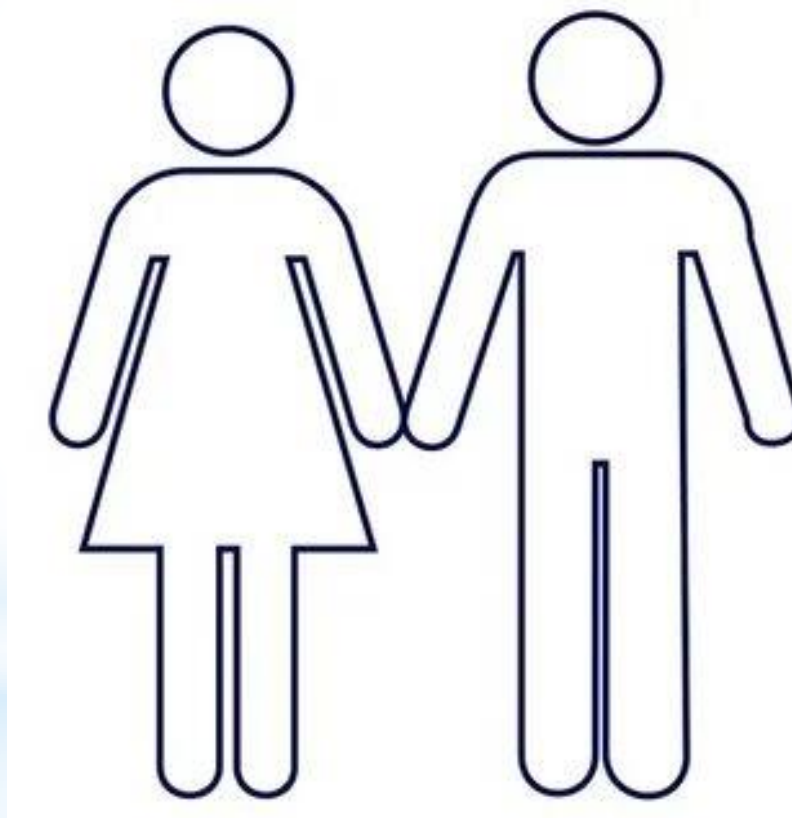
* *Адекватная самооценка*

Как развивать эмоциональный интеллект самостоятельно?

«Экологичные» способы дезактивации отрицательных эмоций:

- 1. Физический** – «сжечь» негативные эмоции физическими упражнениями.
- 2. Ментальный** – быть объективными к себе: во всём всегда есть положительные и отрицательные стороны.
- 3. Эмоциональный** – принцип эмоционального интеллекта в том, что мы можем быть счастливыми или несчастными по своей воле.

Упражнение «Эмоциональный фантом»



Упражнение «Эмоциональный баланс»

1. Разделите лист вертикальной чертой пополам, левую колонку обозначьте как «+», правую – как «—».
2. Запишите в левой колонке все ваши действия, которые, по вашему мнению, улучшали состояние вашего эмоционального счета (те действия, которые улучшали настроение вашему партнеру по общению), в правой – ухудшали его.
3. Посмотрите, как вы повлияли на состояние своего эмоционального баланса в этих отношениях за данный период. Удалось ли вам улучшить его или хотя бы сохранить на прежнем уровне? Или количество действий в правой колонке начинает удручающе превалировать?

Упражнение «Ресурсное состояние»

Где точно в вашем теле «это» находится?

Какой формы это ощущение?

Каких размеров это ощущение?

Какого цвета?

Имеет ли «это» температуру?

На что похоже?

Двигается ли?

Какие образы и/или слова приходят из прошлого?

Какое «это» на ощупь?

Какая у этого ощущения граница?

Двигается ли «это»?

Поставьте перед собой порог или нарисуйте черту и выйдите за нее, находясь в ресурсном состоянии.

- * Осознанность – «Я чувствую».
- * Мотивация – «Я хочу».
- * Интеллект – «Я знаю».
- * Самооценка – «Я могу».
- * Адаптивность – «Я делаю».

