

Польская Н.А., Мухаметзянова М.Н. Особенности эмоциональной регуляции в связи со стрессом и выгоранием



ПОЛЬСКАЯ Н.А., МУХАМЕТЗЯНОВА М.Н. ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ РЕГУЛЯЦИИ В СВЯЗИ СО СТРЕССОМ И ВЫГОРАНИЕМ

English version: [Polskaya N.A., Mukhametzyanova M.N. Emotion regulation peculiarities in relation to stress and burnout](#)

Московский государственный психолого-педагогический университет, Москва, Россия

[Сведения об авторах](#)
[Литература](#)
[Ссылка для цитирования](#)

Современные организации предъявляют к работникам требования, связанные с умением регулировать эмоции, эмоционально вовлекаться в профессиональную деятельность, выражать, а иногда и индуцировать определенные эмоции при выполнении профессиональных задач. Высокая интенсивность психоэмоциональных нагрузок в профессиональной деятельности нередко становится триггером к формированию у работников симптомов выгорания, психопатологических и психосоматических нарушений. Поэтому разные аспекты эмоциональной регуляции оказываются в фокусе внимания как HR-менеджеров, так и психологов. В данном исследовании, проведенном среди сотрудников торговой организации (N = 89), были изучены взаимосвязи эмоционального интеллекта, эмоциональной дисрегуляции, когнитивных стратегий регуляции эмоций с симптомами стресса и эмоциональным выгоранием. Выявлено, что повышение интенсивности переживания стресса, его хронификация, симптомы профессионального выгорания усиливают эмоциональную дисрегуляцию, включая использование деструктивных копингов и общее снижение эмоционального интеллекта. Наибольшую связь с факторами эмоциональной дисрегуляции показывают шкалы хронического стресса и шкала эмоциональной истощаемости (опросника профессионального выгорания). Выделено две формы эмоциональной дисрегуляции, имеющие отношение к стрессу и выгоранию, – это избегание эмоционального опыта и трудности ментализации. Этот результат не только теоретически закономерен, но он хорошо вписывается и в клиническую феноменологию психических расстройств, обусловленных стрессом: эмоциональная уязвимость в структуре саморегуляции личности является серьезным фактором риска психопатологии в условиях стрессовых воздействий. Прогностически неблагоприятными выступают связи адаптивных стратегий регуляции эмоций – в нашем исследовании это стратегия принятия – с показателями хронического стресса и выгорания. Это говорит не только о признании личностью собственных дефицитов (снижения), но и ее фиксации на болезненных переживаниях, связанных с психоэмоциональным неблагополучием.

Ключевые слова: стресс, эмоциональный труд, эмоциональный интеллект, нарушения эмоциональной регуляции, профессиональное выгорание

Современные организации предъявляют к работникам требования, связанные с умением регулировать эмоции, эмоционально вовлекаться в профессиональную деятельность, выражать, а иногда и индуцировать определенные эмоции при выполнении профессиональных задач. Умение регулировать свои эмоции и конструктивно использовать знания о них наиболее актуально для представителей профессий типа «человек-человек» (по Е.А.Климову) и, в частности, для работников торговых организаций, где важно уметь плодотворно взаимодействовать с другими людьми, а также для руководителей, исследование лидерских стилей которых все чаще включает аспекты понимания эмоций и управления ими [Kerr et al., 2006; Mittal, Sindhu, 2012]. Высокие требования к навыкам и умениям, связанным с эмоциональной регуляцией, могут стать причиной выгорания, эмоциональной истощаемости и стресса, который обусловлен высокими требованиями к качеству работы, ее интенсивностью, однообразием труда, межличностной напряженностью в профессиональных отношениях, иногда недостаточной квалификацией работника [Артамонова, Леонова, 2009; Водопьянова, Старченкова, 2017;

Матюшкина, 2017; Bakker et al., 2005]. Трудности во взаимодействии с коллегами и руководством считаются одним из главных триггеров выгорания, депрессии, тревожных расстройств и суицидальных попыток у работников, наряду с большими нагрузками при низком вознаграждении труда, недостатке контроля и высокой стрессогенности рабочей обстановки [Harvey et al., 2017; Milner et al., 2018].

У профессионалов в сфере торговли высокие требования к проявлению эмоций и управлению эмоциями других людей нередко сочетаются со стрессогенной обстановкой, и хорошие навыки эмоциональной регуляции могут снижать субъективное переживание стресса и вероятность увольнения, поэтому многие торговые компании заинтересованы в развитии навыков эмоциональной регуляции у своих сотрудников [Bande et al., 2014]. В связи с этим психологов и HR-менеджеров интересуют пути эффективной эмоциональной регуляции, как в качестве протекторов выгорания, психопатологии и психосоматических нарушений, так с точки зрения повышения производительности труда и удовлетворенности жизнью работников.

Понимание и контроль эмоций, их использование в межличностном взаимодействии, управление ими – эти проблемы рассматриваются как с помощью понятий, имеющих узко отраслевое значение, например понятие эмоционального труда в организационной психологии [Hochschild, 1983; Grandey, 2000], так и с помощью понятий, используемых в широком психологическом контексте, как, например, эмоциональный интеллект [Delpéchitre, Beeler, 2018; Gutierrez, Mullen, 2016; Hong, Lee, 2016], профессиональное выгорание [Maslach et al., 2001; Brotheridge, Grandey, 2002] и др. Несмотря на то что эти понятия имеют свои содержательные характеристики, все они непосредственно относятся к проблематике эмоциональной регуляции и эффективности стратегий регуляции эмоций.

Так, в рамках профессионального выгорания, являющегося результатом воздействия хронических эмоциональных и межличностных стрессоров, связанных с профессиональной деятельностью, затрагиваются такие проблемы нарушений эмоциональной регуляции, как нарушения модулирования эмоций в форме эмоциональной неустойчивости и отстраненности [Maslach et al., 2001; Водопьянова, Старченкова, 2017; Орел, 2008].

Трудности управления своими эмоциями, наблюдающиеся при выгорании, приобретают особую значимость, если профессиональная деятельность предусматривает «эмоциональный труд» – требуемое от работника выражение определенных эмоций в профессионально значимых ситуациях [Hochschild, 1983]. Это тот эмоциональный вклад, по определению автора термина Арли Хохшильд (Arlie Hochschild), который ожидается от работника и предусмотрен его профессиональными обязанностями. А.Гранди (A. Grandey), развивая концепцию эмоционального труда в рамках организационной психологии, предлагает рассматривать это понятие не как обязательное требование организации к работнику выражать определенные эмоции, а как усилия по регуляции эмоций, которые предпринимает сам работник при выполнении профессиональных обязанностей [Grandey, Melloy, 2017]. Эти усилия в большей степени относятся к понятию эмоциональной регуляции и выбору стратегий регуляции эмоций: либо переосмыслить, дать когнитивную оценку эмоциям и таким образом управлять ими, либо сфокусироваться на экспрессии эмоций и усилить защитные приемы, позволяющие подавлять нежелательные эмоции [Gross, 1998]. Другим словами, встает вопрос о еще одном важном аспекте, имеющем прямое отношение к эмоциональной регуляции, – эмоциональном интеллекте – характеризующем способности и навыки понимания, управления и выражения эмоций [Люсин, 2009; Панкова, 2010; Mayer et al., 2008].

Под эмоциональным интеллектом (ЭИ) подразумевается правильная идентификация эмоций, управление ими и умение их выражать. ЭИ служит медиатором связи между эмоциональными требованиями и истощением, а также высокий ЭИ влияет на эффективность стратегий эмоционального труда (глубинное или поверхностное изображение эмоций) [Peng et al., 2010]. Вклад компонентов ЭИ при продажах опосредуется стратегиями эмоционального труда: аутентичные стратегии связываются с восприятием продавца как надежного и заслуживающего доверия и оказывают положительное влияние на готовность покупателя продолжать с ним общение, в то время как поверхностные стратегии выступают в отрицательном качестве. Особую роль в применении глубинных стратегий во время общения с покупателями играет такой компонент эмоционального интеллекта, как понимание эмоций [Delpéchitre, Beeler, 2018].

У работников в сфере продаж высокий эмоциональный интеллект снижает уровень стресса, связанный с рабочей ролью, что отражается на трех возможных последствиях стресса: 1) понижается уровень эмоционального истощения; 2) продавец «не застревает» на негативных эмоциях при клиент-ориентированных продажах; 3) и он способен продолжать хорошо и эффективно выполнять свою работу (повышается количество продаж). Интересно, что эти положительные эффекты наблюдаются только в ситуациях высокой неопределенности и конфликта, связанных с рабочей ролью (например, неясны требования работодателя, есть конфликт между требованиями и потребностями продавца) [McFarland et al., 2016]. Уровень эмоционального интеллекта у менеджеров по продажам также связывается с уменьшением уровня субъективно испытываемого стресса, а кроме того – с лучшим здоровьем и повышением производительности труда [Slaski, Cartwright, 2002].

Таким образом, исходя из содержательных характеристик эмоционального труда, эмоционального интеллекта, выгорания, данные понятия могут быть отнесены к общему проблемному полю эмоциональной регуляции: распознавание, переработка, прогнозирование, выражение эмоций, с использованием разных – адаптивных и неадаптивных – стратегий управления ими, их модулирование в обычных и стрессовых условиях. Эта достаточно широкая трактовка понятия эмоциональной регуляции согласуется с современным подходом к определению данного концепта, акцентирующим внимание на стремлении индивидуума оказывать влияние на спектр переживаемых эмоций: от момента их распознавания до их выражения [Rottenberg, Gross, 2007]. Усилия по регулированию эмоций могут быть сознательными и неосознаваемыми (автоматическими) и предполагают повышение или понижение уровня управления различными сторонами отрицательных или положительных эмоций [Gross, 1998; Mauss et al., 2007].

Нарушения эмоциональной регуляции – *эмоциональная дисрегуляция* – могут быть вызваны недостаточной или избыточной фокусировкой на эмоциях, отсутствием баланса в постановке целей в краткосрочной и долгосрочной перспективе; неумением правильно выбирать и применять стратегии регуляции эмоций, что может наблюдаться как на стадии выбора стратегии (не все стратегии эффективны, не всегда присутствуют ресурсы для их осуществления, интенсивность переживаемой эмоции может не соответствовать применяемой стратегии), так и на стадии применения стратегии (необходимо сохранять цель, связанную с регуляцией эмоций, и при необходимости гибко адаптировать ее к требованиям ситуации) [Gross, Jazaieri, 2014; Польская, 2017]. Нарушения эмоциональной регуляции могут иметь разные формы. Это может быть *избегание* опыта, связываемого личностью с сильными болезненными эмоциями; либо *руминация* как повторяющееся возвращение к переживаниям, имеющим негативную коннотацию; также дисрегуляция эмоций может проявляться в форме *трудностей ментализации* – субъективно определяемого недопонимания или непонимания своих и чужих психологических состояний [Польская, Разваляева, 2017].

Наше исследование было нацелено на изучение связи эмоциональной дисрегуляции, эмоционального интеллекта, когнитивных стратегий регуляции эмоций с показателями острого, хронического стресса и профессионального выгорания.

Методы

Выборка

Исследование проходило в онлайн-формате. Все респонденты на момент заполнения опросников работали в одной торговой организации. Всего в исследовании приняло участие 89 человек, из них 37 (41,6%) – женского пола и 52 (58,4%) – мужского пола в возрасте от 20 до 44 лет (средний возраст – 28,9 года, стандартное отклонение – 6,09).

Распределение по образованию: высшее и незаконченное высшее образование имели 47 (52,8%) респондентов, среднее и среднее специальное образование – 42 (47,2%). Стаж работы респондентов составил от 4 месяцев до 24 лет.

Методики

Опросник эмоциональной дисрегуляции. Опросник представляет собой шкалу самоотчета и нацелен на изучение таких форм эмоциональной дисрегуляции, как руминация, избегание и трудности ментализации [Польская, Разваляева, 2017].

Опросник на эмоциональный интеллект «ЭМИн» позволяет дать оценку эмоциональному интеллекту по шкалам межличностного, внутриличностного эмоционального интеллекта (МЭИ и ВЭИ), понимания эмоций (ПЭ) и управления эмоциями (УЭ) [Люсин, 2009].

Опросник когнитивной регуляции эмоций нацелен на определение эффективных и деструктивных когнитивных стратегий регуляции эмоций: принятие, позитивная перефокусировка, фокусирование на планировании, позитивная переоценка, рассмотрение в перспективе, самообвинение, руминация, катастрофизация и обвинение других [Рассказова и др., 2011].

Для оценки уровня переживаний *острого и хронического стресса* использовались две одноименных шкалы *из методики интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС)* [Леонова, 2007]. В рамках этих шкал диагностируется симптоматика острого и хронического стресса. Шкала острого стресса включает субшкалы – физиологический дискомфорт, когнитивная напряженность, эмоциональное напряжение, трудности в общении, нарушения в поведении, общее самочувствие. Шкала хронического стресса включает

субшкалы – тревога, агрессия, депрессивность, астенизация, психосоматические реакции, нарушения сна.

Опросник профессионального выгорания К.Маслач и С.Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой и Е.С.Старченковой содержит утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности, и включает три шкалы: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений [Водопьянова, Старченкова, 2017].

Статистическая обработка данных (SPSS-22) проводилась с использованием методов корреляционного анализа (коэффициент корреляции Спирмена), непараметрических критериев (Манна–Уитни, Краскела–Уолисса) и кластерного анализа (кластеризация к-средними).

Результаты

При оценке взаимосвязи показателей стресса и выгорания со шкалами эмоциональной дисрегуляции, эмоционального интеллекта, когнитивной регуляции эмоций (с помощью коэффициента Спирмена) был получен ряд значимых корреляций. Оценка связи острого и хронического стресса с эмоциональным выгоранием подтвердила их взаимосвязь по всем шкалам: положительные – по шкалам эмоциональной истощаемости и деперсонализации и отрицательные – по шкале редукции достижений (табл. 1). Полученные связи указывают на кумулятивный характер симптомов стресса, что ведет к росту (по мере их усиления) признаков эмоционального выгорания – эмоциональной истощаемости, деперсонализации и редукции достижений.

Таблица 1

Значимые взаимосвязи шкал острого и хронического стресса со шкалами эмоционального выгорания (N = 89)

Шкалы	Эмоциональная истощаемость	Деперсонализация	Редукция достижений
Физиологический дискомфорт	0,446**	0,342**	–0,402**
Когнитивная напряженность	0,293*	0,339**	–0,466**
Эмоциональное напряжение	0,602**	0,515**	–0,654**
Трудности в общении	0,471**	0,379**	–0,465**
Нарушения в поведении	0,497**	0,495**	–0,563**
Общее самочувствие	0,444**	0,376**	–0,364**
Общий индекс острого стресса	0,629**	0,522**	–0,620**
Тревога	0,616**	0,455**	–0,504**
Агрессия	0,512**	0,503**	–0,511**
Депрессивность	0,689**	0,546**	–0,602**
Астенизация	0,643**	0,620**	–0,606**
Психосоматические реакции	0,414**	0,364**	–0,372**
Нарушения сна	0,536**	0,457**	–0,468**
Общий индекс хронического стресса	0,740**	0,624**	–0,666**

Примечания. Уровень значимости: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

Отрицательную взаимосвязь с симптомами острого стресса показали шкалы эмоционального интеллекта; деструктивные шкалы опросника ОКРЭ – самообвинение и руминация – показали положительные взаимосвязи с таким симптомом острого стресса, как эмоциональное напряжение, а обвинение других – с физиологическим дискомфортом (табл. 2).

Таблица 2

Значимые взаимосвязи шкал ЭИ, ОКРЭ и ЭДР с параметрами острого стресса (N = 89)

Шкалы	Физиологический дискомфорт	Когнитивная напряженность	Эмоциональное напряжение	Трудности в общении	Нарушения в поведении	Общее самочувствие	Общий индекс острого стресса
<i>Опросник ЭМИн</i>							
Межличностный ЭИ	–	–0,343**	–0,391**	–0,306*	–0,419**	–0,385**	–0,516**

Внутриличностный ЭИ	-0,267*	-0,371**	-0,573**	-0,463**	-0,456**	-0,351**	-0,582**
Понимание эмоций		-0,337**	-0,423**	-0,322*	-0,397**	-0,351**	-0,503**
Управление эмоциями	-0,342*	-0,406**	-0,530**	-0,441**	-0,488**	-0,364**	-0,586**
<i>Опросник ОКРЭ</i>							
Самообвинение	—	—	0,275*	—	—	—	—
Руминация	—	—	0,262*	—	—	—	—
Обвинение других	0-,293*	—	—	—	—	—	—
<i>Шкала ЭДР</i>							
ЭД трудности ментализации	—	—	—	-,274*	0,325*	0,393**	0,394**
ЭД избегание	-,327*	—	—	0,278*	0,445**	—	0,336**

Примечания. Уровень значимости: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

По своей направленности связи шкал опросников (ЭИ, ЭДР, ОКРЭ) с симптомами хронического стресса аналогичны корреляциям при остром стрессе: отрицательные – со шкалами эмоционального интеллекта (при небольшом усилении силы связи) и положительные – с малоадаптивными стратегиями регуляции эмоций (самообвинение, руминация и обвинение других) (табл. 3).

Таблица 3

Значимые взаимосвязи шкал ЭИ, ОКРЭ и ЭДР с параметрами хронического стресса (N = 89)

Шкалы	Тревога	Агрессия	Депрессивность	Астенизация	Психосоматические реакции	Нарушения сна	Общий индекс хронического стресса
<i>Опросник ЭМИн</i>							
Межличностный ЭИ	—	-0,549**	-0,262*	-0,464**	—	-0,274*	-0,385**
Внутриличностный ЭИ	0,480**	-0,546**	-0,477**	-0,388**	-0,363**	-0,295*	-0,550**
Понимание эмоций	-0,267*	-0,505**	-0,302*	-0,351**	—	—	-0,357**
Управление эмоциями	0,428**	-0,527**	-0,419**	-0,444**	-0,270*	-0,362**	-0,521**
<i>Опросник ОКРЭ</i>							
Самообвинение	0,353**	—	0,334*	—	—	—	0,295**
Принятие	0,334*	—	0,300*	—	—	—	—
Руминация	0,301*	—	—	—	—	—	—
Обвинение других	—	0,257*	—	—	0,266*	—	—
<i>Шкала ЭДР</i>							
ЭД руминация	0,358**	—	0,329*	—	—	—	—
ЭД трудности ментализации	—	0,336**	0,337**	—	—	—	0,345**
ЭД избегание	0,315*	—	0,391**	0,351**	—	0,270*	0,396**

Примечания. Уровень значимости: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

Кроме того, выявлена связь адаптивной стратегии принятия с тревогой и депрессивностью, что требует пояснения. На наш взгляд, это связано с хронификацией стрессового состояния и может рассматриваться в качестве прогностически неблагоприятного признака психопатологизации эмоционального состояния с риском формирования симптоматики аффективного и соматоформного спектра.

Это заключение поддерживается и увеличением числа связей шкал опросника эмоциональной дисрегуляции со шкалами хронического стресса: все связи прямые и относятся к таким признакам хронического стресса, как

тревога, агрессия, депрессивность, астенизация, нарушения сна. С общим индексом хронического стресса выявлены значимые взаимосвязи по шкалам: трудности ментализации, избегание (ЭДР), самообвинение (ОКРЭ) и все шкалы опросника ЭМИн (отрицательные связи).

Аналогичные по направленности связи мы получили в результате корреляционного анализа опросников ЭМИн, ОКРЭ и ЭДР с опросником эмоционального выгорания (табл. 4).

Таблица 4
Значимые взаимосвязи шкал ЭИ, ОКРЭ и ЭДР со шкалами выгорания (N = 89)

Шкалы	Эмоциональная истощаемость	Деперсонализация	Редукция достижений
<i>Опросник ЭМИн</i>			
Межличностный ЭИ	-0,382**	-0,423**	0,347**
Внутриличностный ЭИ	-0,563**	-0,457**	0,482**
Понимание эмоций	-0,415**	-0,356**	0,338**
Управление эмоциями	-0,522**	-0,492**	0,473**
<i>Опросник ОКРЭ</i>			
Самообвинение	0,319*	—	—
Принятие	0,290*	—	—
Рассмотрение в перспективе	0,268*	0,263*	-0,271*
Катастрофизация	0,341*	—	-0,279*
<i>Шкала ЭДР</i>			
ЭД руминация	0,410**	—	—
ЭД трудности ментализации	0,347**	—	—
ЭД избегание	0,417**	0,285*	-0,352**

Примечания. Уровень значимости: *
p < 0,05; ** p < 0,01.

При высокой эмоциональной истощаемости и деперсонализации, а также при усилении редукции персональных достижений (обесценивании собственного профессионального вклада) эмоциональный интеллект снижен. Наибольшее число связей относится к шкале эмоциональной истощаемости, с которой коррелируют шкалы ОКРЭ: самообвинение, принятие, катастрофизация; и шкалы ЭДР: руминация, трудности ментализации и избегание.

С целью группировки данных применялся кластерный анализ (метод кластеризации к-средними). В результате получились две группы, которые после предварительного анализа, были определены как:

- группа с высоким уровнем саморегуляции – высокий эмоциональный интеллект с низким уровнем стресса и выгорания (n = 60);
- группа с низким уровнем саморегуляции – выраженная эмоциональная дисрегуляция с высоким уровнем стресса и выгорания (n = 29).

При сравнении групп (критерий U Манна–Уитни) были выявлены значимые различия по ряду параметров (табл. 5).

Таблица 5
Значимые различия по шкалам ЭИ, ЭДР, общим индексам стресса и шкалам выгорания: средние ранги и статистики по U критерию Манна–Уитни

Средние ранги и статистики U критерия Манна–Уитни/ Шкалы опросников	Средний ранг		Статистика U Манна–Уитни	Асимптотическая значимость
	Группа с высоким уровнем саморегуляции (n = 60)	Группа с низким уровнем саморегуляции (n = 29)		
<i>Шкала эмоциональной дисрегуляции</i>				
Трудности ментализации	25,89	38,66	215,500	0,007

Избегание	26,15	38,11	226,000	0,011
<i>Шкалы ЭМИН</i>				
Межличностный ЭИ	37,94	13,29	697,500	0,000
Внутриличностный ЭИ	38,82	11,42	733,000	0,000
Понимание эмоций	38,22	34,89	709,000	0,000
Управление эмоциями	38,28	12,58	711,000	0,000
<i>Шкалы ОКРЭ</i>				
Катастрофизация	26,28	37,84	231,000	0,014
<i>Шкалы острого стресса</i>				
Общий индекс острого стресса	23,61	43,45	124,500	0,000
<i>Шкала хронического стресса</i>				
Общий индекс хронического стресса	23,99	42,66	139,500	0,000
<i>Шкалы профессионального выгорания</i>				
Эмоциональная истощаемость	23,50	43,68	120,000	0,000
Деперсонализация	23,15	44,42	106,000	0,000
Редукция достижений	36,00	17,18	248,000	0,000

Ниже указаны различия между группами с высоким и низким уровнями саморегуляции по отдельным шкалам острого и хронического стресса (табл. 6).

Таблица 6

Значимые различия по шкалам острого и хронического стресса: средние ранги и статистики по U критерию Манна–Уитни

Средние ранги и статистики U критерия Манна–Уитни/ Шкалы опросников	Средний ранг			
	Группа с высоким уровнем саморегуляции (n = 60)	Группа с низким уровнем саморегуляции (n = 29)	Статистика U Манна–Уитни	Асимптотическая значимость
<i>Шкалы острого стресса</i>				
Физиологический дискомфорт	27,91	34,39	296,500	0,038
Когнитивная напряженность	27,35	35,58	274,000	0,011
Эмоциональное напряжение	24,59	41,39	163,500	0,000
Трудности в общении	26,61	37,13	244,500	0,001
Нарушения поведения	25,39	39,71	195,500	0,000
Общее самочувствие	26,00	38,42	220,000	0,009
<i>Шкала хронического стресса</i>				
Тревога	24,91	40,71	176,500	0,001
Агрессия	23,50	43,68	124,500	0,000
Депрессивность	24,84	40,87	173,500	0,001
Астенизация	24,85	40,84	174,000	0,001
Нарушения сна	26,70	36,95	248,000	0,029

Представленные данные достаточно убедительно демонстрируют, с одной стороны, множественные связи показателей эмоциональной дисрегуляции, эмоционального интеллекта, когнитивных стратегий регуляции эмоций с факторами стресса и выгорания; с другой стороны, эти связи устойчивые, обладают определенной спецификой и могут рассматриваться в рамках психологических механизмов формирования психопатологической симптоматики на доклиническом уровне.

Обсуждение

Связь стресса и выгорания. Полученные связи между факторами стресса и выгорания подтверждают известные факты кумуляции негативных эмоций, прямо или косвенно связанных с переживанием стресса. Профессиональное

выгорание само по себе стрессогенно – оно усиливает эмоциональную уязвимость к неблагоприятным воздействиям как на внутриличностном, так и на межличностном уровнях [Водопьянова, Старченкова, 2017; Карягина и др., 2017; Матюшкина, 2017; Brotheridge, Grandey, 2002; Maslach et al., 2001]. При актуальном остром или хроническом стрессе симптомы профессионального выгорания приобретают злокачественность, увеличивая риск психопатологизации симптоматики, включая возможность развития симптомов посттравматического стрессового расстройства [Тарабрина, 2009].

Связь эмоциональной регуляции/дисрегуляции со стрессом. Нарушения эмоциональной регуляции имеют непосредственную связь с острым и хроническим стрессом, что подтверждается результатами исследований отечественных и зарубежных специалистов [Тарабрина, 2009; Холмогорова, Климова, 2014; Gross, Jazaieri, 2014]. Как при остром, так и при хроническом стрессе показатели эмоционального интеллекта демонстрируют тенденцию к снижению. Что касается когнитивных стратегий регуляции эмоций и форм эмоциональной дисрегуляции, то при хроническом стрессе их взаимосвязи с параметрами хронического стресса усиливаются. К стратегиям руминации, обвинения других, самообвинения присоединяется стратегия понимания, коррелирующая с тревогой и депрессивностью.

В данном контексте это фактически указывает на сформированную внутреннюю картину болезни – принятие эмоциональных проблем в депрессивном ключе неразрешимых (поэтому хронических) трудностей, что сопровождается низкой эмоциональной самоэффективностью, т.е. убежденностью в невозможности контролировать собственные эмоции. Эта тенденция подтверждается и результатами по шкале эмоциональной дисрегуляции: все три формы эмоциональной дисрегуляции – руминация, трудности ментализации и избегание – оказываются взаимосвязанными с субшкалами тревоги, депрессивности, агрессии, астенизации и нарушениями сна (по шкале хронического стресса). На связь низкой эмоциональной самоэффективности с избеганием эмоций указывается и в исследовании Де Кастелла с коллегами: это относится к когнитивному, поведенческому избеганию, избеганию психологической помощи, а также избеганию стимулов, требующих регуляции эмоций [De Castella et al., 2018].

Связь эмоциональной регуляции/дисрегуляции с выгоранием. Полученные в нашей работе отрицательные связи между шкалами эмоционального интеллекта и выгорания согласуются с аналогичными результатами других исследователей о *недостаточности эмоционального интеллекта при выраженности признаков выгорания*. Так, в исследовании, проведенном в группе консультантов, низкий эмоциональный интеллект был определен в качестве предиктора выгорания [Gutierrez D., Mullen, 2016]. Исследователи из Южной Кореи обнаружили на выборке продавцов розничной торговли, что оценка эмоций, оптимизм и социальные навыки значимо отрицательно связаны с эмоциональным выгоранием. При этом выгорание опосредует связь эмоционального интеллекта и параметров выполнения работы (удовлетворенность работой и преданность организации) [Moon, Hur, 2011]. По мнению других исследователей, высокая способность к распознаванию эмоций, улучшающая эффективность продаж, может сама быть причиной эмоциональной истощаемости [Briggs et al., 2018], являющейся одной из ключевых характеристик профессионального выгорания. Эти данные актуализируют необходимость поддержания баланса между умением фокусироваться на эмоциях, используя знание о них в профессиональной деятельности (в частности, в продажах), и умением сдерживать интенсивность эмоций, снижать эмоциональную напряженность.

При усилении профессионального выгорания на первый план выступают деструктивные когнитивные стратегии регуляции эмоций – это самообвинение, катастрофизация, а также адаптивные стратегии принятия и рассмотрения в перспективе, выполняющие в данном случае условно адаптивную роль – констатация психологических трудностей, признание собственных ограничений в области эмоциональной самоэффективности. Также усиливается выраженность форм эмоциональной дисрегуляции – избегания, руминации и трудностей ментализации, что закономерно и с точки зрения преморбидных характеристик (эмоциональная дисрегуляция как предпосылка профессионального выгорания), и с точки зрения дестабилизирующего влияния выгорания на эмоциональную регуляцию.

Наибольшее число взаимосвязей исследуемых параметров эмоциональной регуляции/дисрегуляции получено с одной шкалой профессионального выгорания – эмоциональной истощаемостью, что может быть объяснено общим характером (неспецифичностью) этого параметра в проблематике стресса и выгорания. Параметры деперсонализации и редукции достижений являются наиболее специфичными для выгорания, и их связи с нарушениями эмоциональной регуляции касаются таких факторов, как избегание, снижение эмоционального интеллекта, стратегии катастрофизации и рассмотрения в перспективе.

На основе кластерного анализа был выделены две группы респондентов: с *высоким уровнем саморегуляции* (высокий уровень ЭИ, низкий уровень острого, хронического стресса и выгорания) и *низким уровнем саморегуляции* (высокие значения по формам эмоциональной дисрегуляции, по острому и хроническому стрессу и эмоциональному выгоранию). Оценка значимости различий подтвердила верность выделения ведущего признака различий – отсутствие / выраженность нарушений эмоциональной регуляции. Значимость различий была

получена по шкалам – трудности ментализации, избегание, все шкалы эмоционального интеллекта, катастрофизация, общий индекс острого и хронического стресса, эмоциональная истощаемость, деперсонализация и редукция достижений. Уточнение различий между группами с высоким и низким уровнями саморегуляции по шкалам острого и хронического стресса продемонстрировало значимость этих различий практически по всем субшкалам.

Полученные результаты могут быть представлены с помощью схемы, демонстрирующей связь стресса, выгорания с нарушениями эмоциональной регуляции и учитывающей роль стрессоров и аффективных реакций в формировании стресса (рис. 1).

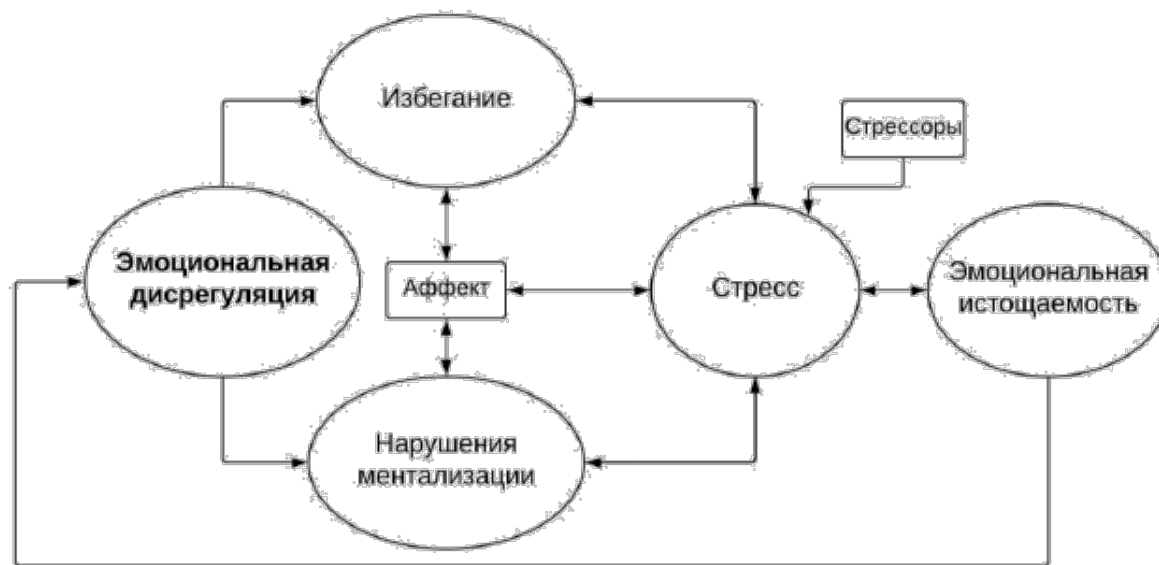


Рис. 1. Связь форм эмоциональной дисрегуляции со стрессом и выгоранием.

Эмоциональная дисрегуляция в форме избегания или нарушений ментализации может служить причиной усиления как острого, так и хронического стресса, что, в свою очередь, усиливает выраженность профессионального выгорания в форме эмоциональной истощаемости. При этом обратное влияние (и взаимовлияние) эмоциональной истощаемости и стресса заключается в усилении избегания и/или трудностей ментализации и приводит к еще большей выраженности эмоциональной дисрегуляции. Различного рода стрессоры и возникающие в связи со стрессом аффективные реакции усиливают как формы эмоциональной дисрегуляции, так и интенсивность переживания стресса.

Это усиление, нагнетание эмоционального напряжения поддерживается такой стратегией регуляции эмоций, как катастрофизация, что в данном случае должно быть понято не как гиперболизация ожидаемых негативных последствий, а как накопление напряжения и пессимизм в отношении возможностей восстановления собственных ресурсов, необходимых для эффективной саморегуляции. Другими словами, речь идет о снижении эмоциональной самоэффективности.

В ситуации высоких психоэмоциональных нагрузок в профессиональной деятельности избегание и трудности ментализации могут рассматриваться как формы снижения давления аффекта, его интенсивности, как низкоадаптивные способы снижения аффективного компонента в профессиональных коммуникациях. Это происходит как за счет избегания – уклонения от любых взаимодействий с вероятностью конфронтации или стресса, так и за счет игнорирования, «непонимания» аффективно насыщенных профессиональных коммуникаций, «неспособности» вычленив и использовать эмоциональные ресурсы, повышающие эффективность выполнения работы. Все это имеет непосредственное отношение к профессиональному выгоранию.

Выводы

Таким образом, полученные результаты подтверждают выдвинутую гипотезу о связи переживания стресса и признаков эмоционального выгорания с формами эмоциональной дисрегуляции, эмоциональным интеллектом и когнитивными стратегиями регуляции эмоций. Выраженность эмоциональной дисрегуляции по мере усиления симптоматики стресса и выгорания растет. Эмоциональная дисрегуляция выступает и как личностная уязвимость

к стрессу и профессиональному выгоранию, и как их результат.

По результатам нашего исследования наибольшую связь с выбранными личностными факторами эмоциональной дисрегуляции показывают шкалы хронического стресса и шкала эмоциональной истощаемости (опросника профессионального выгорания). Этот вывод не только теоретически закономерен, но он хорошо вписывается и в клиническую феноменологию психических расстройств, обусловленных стрессом: эмоциональная уязвимость в структуре саморегуляции личности является серьезным фактором риска психопатологии в условиях стрессовых воздействий.

В то же время повышение интенсивности переживания стресса, его хронификация, симптомы профессионального выгорания усиливают эмоциональную дисрегуляцию, включая использование деструктивных копингов и общее снижение эмоционального интеллекта. Прогностически неблагоприятными, на наш взгляд, выступают связи адаптивных стратегий регуляции эмоций – в нашем исследовании это стратегия принятия – с показателями хронического стресса и выгорания. Это говорит не только о признании личностью собственных дефицитов (снижения), но и ее фиксации на болезненных переживаниях, связанных с психоэмоциональным неблагополучием.

Финансирование

Исследование выполнено при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, проект 16-06-01098 «Эмоциональная саморегуляция в структуре самоповреждающего поведения».

Литература

Артамонова Л.Н., Леонова А.Б. Организационный стресс у сотрудников банка. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология, 2009, No. 1, 39–52.

Березовская Р.А. Профессиональное благополучие: проблемы и перспективы психологических исследований. Психологические исследования, 2016, 9(45), 2. <http://psystudy.ru>

Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. М.: Юрайт, 2017.

Журавлев А.Л., Сергиенко Е.А. (Ред.). Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. М.: Институт психологии РАН, 2011.

Карягина Т.Д., Кухтова Н.В., Олифинович Н.И., Шермазанян Л.Г. Профессионализация эмпатии и предикторы выгорания помогающих специалистов. Консультативная психология и психотерапия, 2017, 25 (2), 39–58.

Леонова А.Б. (Ред). Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС). СПб.: Иматон, 2007.

Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные. В кн.: Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков (Ред.), Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям. М.: Институт психологии РАН, 2009. С. 264–278.

Матюшкина Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра). Консультативная психология и психотерапия, 2017, 25(4), 42–58.

Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Институт психологии РАН, 2005.

Панкова Т.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности руководителя. Психологические исследования, 2010, 2(10), 7. <http://psystudy.ru>

Польская Н.А. Предикторы эмоциональной дисрегуляции. В кн.: О.М. Краснорядцева (Ред.), Комплексные исследования человека: психологи: Материалы VII Сибирского психологического форума / Часть 1. Аттракторы и идентичности человека цифровой эпохи. Образование. Воспитание. Творчество. Томск: Томский государственный университет, 2017. С. 333–338.

Польская Н.А., Разваляева А.Ю. Разработка опросника эмоциональной дисрегуляции. Консультативная психология и психотерапия, 2017, 25(4), 71–93.

Рассказова Е.И., Леонова А.Б., Плужников И.В. Разработка русскоязычной версии опросника когнитивной

регуляции эмоций. Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология, 2011, No. 4, 161–179.

Тарабрина Н.В. Психология посттравматического стресса: теория и практика. М.: Институт психологии РАН, 2009.

Bakker A.B., Demerouti E., Euwema M.C. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology*, 2005, 10(2), 170–180.

Bande B., Fernández-Ferrín P., Varela J.A., Jaramillo F. Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 2015, Vol. 44, 142–153.

Briggs E., Kalra A., Agnihotri R. Contrasting effects of salespeople's emotion appraisal ability in a transaction-oriented environment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2018, 33(1), 84–94.

Brotheridge C.M., Grandey A.A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of vocational behavior*, 2002, 60(1), 17–39.

De Castella K., Platow M.J., Tamir M., Gross J.J. Beliefs about emotion: implications for avoidance-based emotion regulation and psychological health. *Cognition and Emotion*, 2018, 32(4), 773–795.

Delpechitre D., Beeler L. Faking it: salesperson emotional intelligence's influence on emotional labor strategies and customer outcomes. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2018, 33(1), 53–71.

Grandey A.A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 2000, 5(1), 95–110.

Grandey A.A., Melloy R.C. The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2017, 22(3), 407–422.

Gross J.J. The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 1998, Vol. 2, 271–299.

Gross J.J., Jazaieri H. Emotion, emotion regulation, and psychopathology an affective science perspective. *Clinical Psychological Science*, 2014, 2(4), 387–401.

Gutierrez D., Mullen P.R. Emotional Intelligence and the Counselor: Examining the Relationship of Trait Emotional Intelligence to Counselor Burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 2016, 38(3), 187–200.

Harvey S.B., Modini M., Joyce S., Milligan-Saville J.S., Tan L., Mykletun A., Bryant R.A., Christensen H., Mitchell P.B. Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occupational and Environmental Medicine*, 2017, 74(4), 301–310. doi:10.1136/oemed-2016-104015

Hochschild A.R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press, 1983.

Hong E., Lee Y.S. The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 2016, 22(6), 625–632.

Kerr R., Garvin J., Heaton N., Boyle E. Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 2006, 27(4), 265–279.

Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001, 52(1), 397–422.

Mauss I.B., Cook C.L., Gross J.J. Automatic emotion regulation during anger provocation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2007, Vol. 43, 698–711.

Mayer J.D., Roberts R.D., Barsade S.G. Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 2008, Vol. 59, 507–536.

McFarland R.G., Rode J.C., Shervani T.A. A contingency model of emotional intelligence in professional selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2016, 44(1), 108–118.

Milner A., Witt K., LaMontagne A.D., Niedhammer I. Psychosocial job stressors and suicidality: a meta-analysis and systematic review. Occupational and Environmental Medicine, 2018, 75(4), 245–253.

Mittal E.V., Sindhu E. Emotional intelligence and leadership. Global Journal of Management and Business Research, 2012, 12(16), 35–37.

Moon T.W., Hur W.M. Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. Social Behavior and Personality, 2011, 39(8), 1087–1096.

Peng K.Z., Wong C.S., Che H.S. The missing link between emotional demands and exhaustion. Journal of Managerial Psychology, 2010, 25(7), 777–798.

Rottenberg J., Gross J.J. Emotion and emotion regulation: A map for psychotherapy researchers. Clinical psychology: science and practice, 2007, 14(4), 323–328.

Slaski M., Cartwright S. Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. Stress and Health, 2002, 18(2), 63–68.

Поступила в редакцию 9 августа 2018 г. Дата публикации: 26 октября 2018 г.

[Сведения об авторах](#)

Польская Наталия Анатольевна. Доктор психологических наук, профессор, кафедра клинической психологии и психотерапии, факультет консультативной и клинической психологии, Московский государственный психолого-педагогический университет, ул. Сретенка, д. 29, 127051 Москва, Россия.
E-mail: polskayana@yandex.ru

Мухаметзянова Марьям Нурисламовна. Региональный менеджер по персоналу, ООО "М.видео-Менеджмент", ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 5, 105066 Москва, Россия.
E-mail: Maryam.Mukhametzyanova@mvideo.ru

[Ссылка для цитирования](#)

Стиль psystudy.ru

Польская Н.А., Мухаметзянова М.Н. Особенности эмоциональной регуляции в связи со стрессом и выгоранием. Психологические исследования, 2018, 11(61), 10. <http://psystudy.ru>

Стиль ГОСТ

Польская Н.А., Мухаметзянова М.Н. Особенности эмоциональной регуляции в связи со стрессом и выгоранием // Психологические исследования. 2018. Т. 11, № 61. С. 10. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: чч.мм.гггг).
[Описание соответствует ГОСТ Р 7.0.5-2008 "Библиографическая ссылка". Дата обращения в формате "число-месяц-год = чч.мм.гггг" – дата, когда читатель обращался к документу и он был доступен.]

Адрес статьи: <http://psystudy.ru/index.php/num/2018v11n61/1628-polskaya61.html>

[К началу страницы >>](#)