

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕДИЦИНСКОГО
ПЕРСОНАЛА**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 442 группы
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
профиля «Психология образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования

ПОЛЕЦУКА ВЕНИАМИНА ВЛАДИМИРОВИЧА

Научный руководитель
канд. психол. наук, доцент _____

А.Р. Вагапова

Зав. кафедрой
доктор психол. наук, профессор _____

Р.М. Шамионов

Саратов 2019

Введение. Актуальность темы исследования. Важным условием профессиональной деятельности медицинского работника является сохранение у него здоровья, что обеспечивает качественное выполнение его непосредственных обязанностей. Однако, частые перемены в системе здравоохранения приводят к изменениям в трудовых отношениях, ролевой перегруженности, что повышает тревогу, неуверенность, нарастание напряженности. Профессия насыщена стрессовыми факторами (перенасыщение коммуникациями, высокая ответственность), в результате которых возникает синдром профессионального выгорания, сопровождающийся чувством опустошенности, недовольством данным видом деятельности и т.д.

Степень научной разработанности. В настоящее время в психологии понятия «эмоциональный интеллект» становится все более востребованным. Этой проблемой занимались зарубежные и отечественные психологи: И. Н. Андреева, Г. Айзенк, Р. Бар-Он, Х. Гарднер, Д. Гоулман, Д. В. Люсин, Дж. Мейер, П. Сэловей и другие [1]. Знания об эмоциональном интеллекте востребованы с практической точки зрения, так как они помогают понять как организовать оптимальное взаимодействие, установить конструктивные межличностные отношения, избежать разных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации, особенно у специалистов помогающих профессии, к которым относятся медицинские работники. [2, с.202]. Большинство авторов определяют эмоциональный интеллект как способность личности интерпретировать эмоции – свои собственные и других людей, на основе чего организовывать эффективное взаимодействие в социуме.

Эмоции, связанные со стрессом в профессиональной деятельности, влияют в дальнейшем на выбор субъектом определенного типа поведения, поэтому в качестве одного из ресурсов предупреждения и устранения профессионального выгорания необходимо рассматривать эмоциональный интеллект. В нашей стране наибольшее распространение получило определение профессионального выгорания Н.Е. Водопьяновой как

«долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности» [3, с. 8]. В отечественной литературе с этим понятием и близкими к нему (эмоциональное сгорание, эмоциональное выгорание, психическое перегорание) активно работают ученые: Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, О.В. Крапивина, С.В. Умняшкина, Е.С. Старченкова. Зарубежными исследователями изучены факторы профессионального выгорания, особенности профессионального выгорания у представителей разных профессий (Б. Бунк, С. Джексон, М. Лейтер, А. Пайнс, Б. Перлман, В. Шауфели, Е. Хартман и др.) [4, с.28].

Несмотря на большое количество исследований, вопрос о взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у медицинского персонала в научной литературе, разрешен не в полной мере.

Цель: изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у медицинского персонала.

Объект: эмоциональный интеллект.

Предмет: взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у медицинского персонала.

Задачи:

1. Провести анализ отечественных и зарубежных теоретических подходов по проблемам эмоционального интеллекта и профессионального выгорания.

2. Изучить уровень эмоционального интеллекта на выборке медицинского персонала и выявить уровни профессионального выгорания, а также проанализировать характер взаимосвязи между уровнем эмоционального интеллекта и профессиональным выгоранием.

3. Разработать рекомендации для профилактики профессионального выгорания медицинского персонала.

Гипотеза: мы предположили, что существует взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и степенью профессионального выгорания у медицинского персонала:

1) с высоким уровнем эмоционального интеллекта преобладает сбалансированная структура (управление эмоциями, гибкость эмоционального реагирования), которая позволяет им быть более удовлетворенными социальными отношениями и избежать профессионального выгорания;

2) с низким уровнем эмоционального интеллекта структуру можно охарактеризовать как менее сбалансированную (слабый навык управления эмоциями, трудности в понимании своих и чужих переживаний), которая часто приводит к трудностям во взаимодействии с социальным окружением, как следствие в большей мере подвержены профессиональному выгоранию.

Методы исследования:

1. Теоретический анализ психологической литературы по теме исследования.

2. Эмпирические методы исследования тестирование с помощью методик: «Опросник для изучения степени удовлетворённости своим функционированием в различных сферах» (И.Колер), «Диагностика эмоционального интеллекта» (Н.Холл). «Профессиональное выгорание» (Н. Водопьянова, Е. Старченкова).

3. Методы обработки и интерпретации эмпирических данных: количественный и качественный анализ, методы математической статистики (группировочные таблицы), выявление связи между структурными компонентами системы переменных (коэффициент корреляции r -Пирсона, U -критерий Манна-Уитни).

Практическая значимость заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы при работе с медицинским персоналом с целью своевременного выявления и профилактики профессионального выгорания.

База исследования.

В исследовании принимали участие 67 медицинских работников (фельдшеры, медицинские сестры) Государственного Учреждения Здравоохранения «Энгельсская станция скорой медицинской помощи», со стажем работ от 6 до 9 лет.

Структура работы.

Выпускная квалификационная работа общим объемом 40 страниц, состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы содержанием 24 источников, 2 приложения, 9 таблиц.

Основное содержание работы. В теоретической части работы было рассмотрено современное состояние изученности заявленной темы исследования. Показано, что эмоциональный интеллект с точки зрения большинства исследователей представляет собой некий конструкт, связанный с эмоциональной и интеллектуальной сферами личности, а также с группой некогнитивных способностей, знаний и компетентностей. Его можно также охарактеризовать как определенный уровень способности человека бессознательно и сознательно воспринимать, отслеживать, понимать, различать и обозначать как свои эмоции, так и чувства, а также эмоциональные состояния окружающих его людей. Такой подход к данному понятию позволяет объяснить как человек определяет причину появления тех или иных эмоций, а также переход между ними, регулировать их, а также мотивировать себя и других людей.

Показано, что синдром профессионального выгорания в отечественной и зарубежной литературе описывается с применением разным терминов. Для его изучения используются такие научные подходы: ситуационного, системного, личностного, ресурсного, субъектно-деятельностного и процессного. Вместе с тем противоречивые взгляды сохраняются, например, о времени его возникновения, а также факторов его провоцирующих в большей мере. Чтобы снизить воздействие неблагоприятных факторов в профессиональной деятельности необходимо приобрести умения по

эмоциональной регуляции, овладеть психологическими методами сохранения и восстановления профессионального здоровья.

Обосновано, что использование (совершенствование) эмоционального интеллекта в профилактике профессионального выгорания способствует пониманию и адекватному выбору гибких стратегий преодоления стрессовых ситуаций в работе медицинского персонала.

Во второй главе работы представлены результаты эмпирического исследования. В выборке исследования наибольшее количество респондентов со средним и низким уровнем эмоционального интеллекта, что свидетельствует о том, что значимость навыка управления своим эмоциональным состоянием не в полной мере осознается как самими медицинскими работниками, так и в профессиональной среде в целом.

Поскольку различия между группами с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта достоверны по всем шкалам методики «Диагностика эмоционального интеллекта», мы предполагаем, что структурная организация также отлична, то есть она более сбалансирована у респондентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта, что позволяет им гибко реагировать в условиях стресса на работе и не только.

Наибольшая степень удовлетворенности своими отношениями с близкими и профессиональной деятельностью у лиц с высоким уровнем эмоционального интеллекта, вероятно, объясняется умением выстраивать гармоничные отношения и качественно удовлетворять потребность в полноценном общении, с учетом эмоциональных переживаний собственных и собеседника (супруги, коллеги, пациента и т.д.). У лиц с низким уровнем эмоционального интеллекта, часто возникают конфликты из-за недопонимания как своих, так и чужих эмоций.

Эмоциональное истощение и невысокий уровень профессиональной эффективности у респондентов с низким уровнем эмоционального интеллекта, свидетельствует о том, что данная группа переживает профессиональное выгорание и нуждается в помощи.

Корреляционный анализ данных в каждой группе позволил уточнить взаимосвязи и выявил наиболее важные элементы, так, в группе с высоким уровнем профессиональная эффективность и эмпатия играет ключевую роль, в отличие от группы с низким уровнем, в которой отмечены трудности в управлении эмоциями и эмоциональное истощение как в профессиональной деятельности так и во взаимодействии с окружающими.

В **заключении** отметим, что в ходе нашего исследования удалось выявить, что изучение эмоционального интеллекта у представителей помогающих профессий имеет важное значение, так как именно он определяет способность человека бессознательно и сознательно воспринимать, отслеживать, понимать, различать и обозначать как свои эмоции, так и чувства, а также эмоциональные состояния окружающих его людей. Данная способность особенно востребована у медицинского персонала ежедневно вступающего в контакты с разными людьми, у которых проблемы со здоровьем, повышенный уровень тревоги, зачастую раздражительность, преобладание негативного отношения к сфере здравоохранения, на основе предыдущего опыта. Если специалист не может отследить свои переживания и вовремя дать им объективную оценку, то это может постепенно привести к его профессиональному выгоранию. Поэтому ученые отмечают необходимость изучения факторов приводящих к нему, а также специально организованной и постоянной работы по профилактике профессионального выгорания среди специалистов помогающих профессий.

В зависимости от уровня эмоционального интеллекта, по результатам сравнительного анализа были выявлены следующие особенности: у респондентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта его структурная организация сбалансирована, что позволяет им гибко реагировать в условиях стресса на работе и не только, также они в наибольшей степени удовлетворены своими отношениями с близкими и профессиональной деятельностью, ведущую роль играет способность к эмпатии, а также удовлетворенность профессиональной деятельностью

(преобладание экзистенциального мотива); респонденты со средним уровнем эмоционального интеллекта в большинстве случаев успешно справляются со эмоциональными переживаниями и своевременно дают им оценку, а также менее подвержены профессиональному выгоранию, однако, у них выявлена тенденция к деперсонализации, то есть некое отстранение от проблем других людей; у респондентов с низким уровнем эмоционального интеллекта, его структура менее сбалансирована, так как часто возникают конфликты из-за недопонимания как своих, так и чужих эмоций, трудности в управления ими, выявлено эмоциональное истощение от контактов не только в профессиональной деятельности, но и с близкими людьми, невысокий уровень профессиональной эффективности.

Также нами были разработаны рекомендации по профилактике профессионального выгорания, опирающиеся на работы практических психологов, включающие в себя следующие техники:

1) применение проблемно-ориентированной стратегии (поиск решения) вместо эмоционально-ориентированной (решение представляется невозможным);

2) обучение умению просить помощи и поддержки (эмоциональной и профессиональной) в случае необходимости и понимании что самостоятельно со стрессом справиться нет возможности;

3) преодоления регрессивных коммуникативных стратегий, таких как гнев и избегание;

4) релаксации, управления стрессом, когнитивного переструктурирования.

Профилактическая работа представляет комплекс мероприятий максимально учитывающих как особенности труда медицинского персонала, а так же полученные в результате эмпирического исследования данные.

В ходе проведенного исследования цель была достигнута, задачи выполнены, гипотеза доказана.