

Ю.В. Борисенко

Y.V. Borisenko

Научный руководитель старший преподаватель О.А. Короткевич

Scientific adviser senior Lecturer O.A. Korotkevich

УО «Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины»,

г. Гомель, Беларусь

Francisk Skorina Gomel State University, Gomel, Belarus

juliajeskova1987@mail.ru

**Исследование взаимосвязи психологического выгорания и
эмоционального интеллекта у медицинских работников
The study of the psychological burnout and emotional intelligence
among health care workers**

Аннотация. В статье представлены данные эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического выгорания медицинских работников.

Abstract. The article presents data of an empirical study of the relationship of emotional intelligence and psychological burnout of medical workers.

Ключевые слова: медицинский работник, синдром эмоционального выгорания, эмоциональный интеллект.

Keywords: health care workers, syndrome of emotional burnout. emotional intelligence.

В настоящее время получило широкое распространение в литературе обсуждение вопроса профессионального выгорания работников, в первую очередь, «коммуникативных» и «социальных» профессий, специфика работы которых заключается в постоянном взаимодействии и общении с другими людьми, как положительно, так и отрицательно окрашенном. Профессия медицинского работника одна из таких профессий, где на профессионале лежит

ответственность по установлению доверительных отношений и умению управлять эмоциональной напряженностью общения.

Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. В.В. Бойко под эмоциональным выгоранием понимает, выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. В соответствии с моделью К. Маслач эмоциональное выгорание рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций и включает три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и редукция профессиональных достижений [1, с.23]. Эмоциональное выгорание подавляет проявление гуманных форм взаимодействия между людьми и создает угрозу для личностного развития представителей социальных профессий. При этом недостаточно обращается внимания на действующие эффективные психолого-педагогические и медицинские технологии, которые направлены на сохранение здоровья медицинского работника, снижающих риск формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом.

Среди публикаций последних лет, посвященных проблеме эмоционального выгорания, следует отметить, прежде всего, работы В.В. Бойко, в которых детально описаны собственно симптомы эмоционального выгорания, стадии его формирования и характерные симптомы, связанные с каждой из них. Углубленное изучение эмоционального выгорания с учетом специфики ряда профессий, связанных с взаимодействием в схеме «человек –

человек», осуществлено в исследовании Н.Е. Водопьяновой, Т.Е. Рогинской и др.

В зарубежной и отечественной психологии наблюдается рост интереса к изучению эмоционального интеллекта. В широком смысле к эмоциональному интеллекту относят способности к опознанию, пониманию эмоций и управлению ими; имеются в виду как собственные эмоции субъекта, так и эмоции других людей. Результативность в области активных профессиональных коммуникаций (человек – человек) в значительной степени определяется эмоциональными особенностями человека, в том числе эмоциональным интеллектом. В связи с этим представляется важным установление значения эмоционального интеллекта и его взаимосвязи с компонентами психологической культуры личности именно на примере профессиональной деятельности медицинских работников. Изучение эмоционального интеллекта в данном аспекте выступает необходимым этапом решения проблемы его значения для мотивационной сферы, анализа эмоциональных переживаний, самооценки личности медицинского работника и ее устойчивости в стрессогенных условиях деятельности и др. Ведь одним из необходимых условий, обеспечивающих высокое качество получаемого медицинского обслуживания, является повышение профессионального уровня медицинских работников и формирование медицинского корпуса, соответствующего запросам современной жизни.

Исследование по изучению взаимосвязи психологического выгорания и эмоционального интеллекта у медицинских работников проводилось на базе УЗ «Хойникская ЦРБ». Общий объем выборки составил 92 работника, в возрасте 23-65 лет, из них средний медперсонал – 59 человек (работники поликлиники – 30 человек, работники стационара – 29 человек), врачи – 34 человека (работники поликлиники – 17 человек, работники стационара – 16 человек).

Для проведения исследования нами были выбраны 2 методики: методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, адаптированная

Н.Е. Водопьяновой (опросник для медицинских работников) и методика диагностики уровня эмоционального интеллекта Н. Холла [2].

В ходе исследования уровня эмоционального интеллекта по методике К.Холла были получены следующие данные: большая часть испытуемых являются обладателями низкого уровня эмоционального интеллекта – 68,5% (63 человека), число обладателей среднего уровня эмоционального интеллекта составило 22,8% (21 человек), высокого – 8,7% (8 человек) испытуемых (табл.1).

Таблица 1

Интегративные данные уровней эмоционального интеллекта

Уровень эмоционального интеллекта	Количество в %
Высокий	8,7
Средний	22,8
Низкий	68,5

При детальном рассмотрении шкальных данных по методике выявлено, что основная их часть находится на низком уровне: эмоциональная осведомленность – 54,4%, управление своими эмоциями – 68,5%, самомотивация – 68,5%, эмпатия – 65,2%, распознавание эмоций – 67,4% (табл.2).

Таблица 2

Шкальные данные по методике К.Холла

Уровень	Шкалы				
	Эмоциональная осведомленность (количество в %)	Управление своими эмоциями (количество в %)	Самомотивация (количество в %)	Эмпатия (количество в %)	Распознавание эмоций (количество в %)
Высокий	13	14,1	15,2	16,3	6,5
Средний	32,6	17,4	16,3	18,5	26,1
Низкий	54,4	68,5	68,5	65,2	67,4

Несущественная разница отмечается между уровнями эмоционального интеллекта врачей и среднего медперсонала. Данные распределились следующим образом: врачи – низкий уровень эмоционального интеллекта – 63,6%, средний – 27,3%, высокий – 9,1%; средний медперсонал – низкий уровень эмоционального интеллекта – 69,5%, средний – 20,3%, высокий – 10,2% испытуемых (табл. 3).

Таблица 3

Групповые данные уровней эмоционального интеллекта (группы «Врачи», «Средний медперсонал»)

Группа	Уровень эмоционального интеллекта		
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)
Врачи	63,6	27,3	9,1
Средний медперсонал	69,5	20,3	10,2

При сравнении данных уровня эмоционального интеллекта работников поликлиники и стационара можно отметить, что основная часть работников стационара (88,6%) являются обладателями низкого эмоционального интеллекта, в то время, как для работников поликлиники этот показатель составляет 50%. 35,4% работников поликлиники имеют средний уровень эмоционального интеллекта, а для работников стационара эта цифра составляет 9,1% испытуемых. Существенная разница наблюдается и на высоком уровне эмоционального интеллекта: для работников поликлиники эта цифра составляет 14,6%, а для работников стационара – лишь 2,3% (табл. 4).

Таким образом, по интегративным данным можно отметить, что основную часть опрошенных нами медицинских работников характеризует низкий уровень эмоционального интеллекта.

В ходе исследования уровня психологического выгорания по методике К. Маслач, адаптированной Н.Е. Водопьяновой (опросник для медицинских работников) были получены следующие данные: низкий уровень эмоционального выгорания наблюдается у 22,8% испытуемых, средний – у 35,9%, высокий – у 27,2%, крайне высокий – у 14,1% (табл. 5).

Таблица 4

Групповые данные уровней эмоционального интеллекта (группы «Работники поликлиники», «Работники стационара»)

Группа	Уровень эмоционального интеллекта		
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)
Работники поликлиники	50	35,4	14,6
Работники стационара	88,6	9,1	2,3

Таблица 5

Интегративные данные уровней психологического выгорания

Уровень психологического выгорания	Количество в %
Низкий	22,8
Средний	35,9
Высокий	27,2
Крайне высокий	14,1

При детальном рассмотрении шкальных данных по методике выявлено, что эмоциональное истощение крайне высокого уровня наблюдается у 1% испытуемых, высокого уровня – у 19,6%, 52,2% испытуемых обладают низким уровнем эмоционального истощения. По шкале деперсонализация большая часть испытуемых – 54,3% – находится на среднем уровне, крайне высокая

профессиональная успешность наблюдается у 17,4% испытуемых, высокая – у 21,7%, средняя – у 26,1%, низкая – у 34,8% респондентов (табл. 6).

Таблица 6

Шкальные данные по методике К. Маслач

Уровень	Шкалы		
	Эмоциональное истощение (количество в %)	Деперсонализация (количество в %)	Профессиональная успешность (количество в %)
Низкий	52,2	13,1	34,8
Средний	27,2	54,3	26,1
Высокий	19,6	16,3	21,7
Крайне высокий	1	16,3	17,4

В группе «Врачи» 50% испытуемых находятся на низком уровне психологического выгорания, вторая же половина испытуемых этой группы – средний (26,5%) и высокий (23,5%) уровни. В группе «Средний медицинский персонал» цифры распределены немного иначе – низкий уровень – 6,9%, средний – 41,4%, высокий – 29,3%, крайне высокий – 22,4% (табл. 7).

Таблица 7

Групповые данные уровней психологического выгорания (группы «Врачи», «Средний медперсонал»)

Группа	Уровень психологического выгорания			
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)	Крайне высокий (количество в %)
Врачи	50	26,5	23,5	0
Средний медперсонал	6,9	41,4	29,3	22,4

При сравнении данных уровня эмоционального выгорания работников поликлиники и стационара можно отметить, что работники поликлиники обладают крайне высоким уровнем психологического выгорания всего лишь в 2,1% случаев, в то время как работники стационара – в 27,3%. Касаемо низкого уровня, видно обратное: работники стационара – 6,8%, работники поликлиники – 39,6% (табл. 8).

Таблица 8

Групповые данные уровней психологического выгорания (группы «Работники поликлиники», «Работники стационара»)

Группа	Уровень психологического выгорания			
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)	Крайне высокий (количество в %)
Работники поликлиники	39,6	31,2	27,1	2,1
Работники стационара	6,8	38,6	27,3	27,3

Также нами был проведен детальный анализ данных диагностики уровня эмоционального выгорания испытуемых с разными уровнями эмоционального интеллекта. Так, у испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта высокий и крайне высокий уровни психологического выгорания наблюдается у 50,8% респондентов (табл. 9).

Большая часть испытуемых со средним уровнем эмоционального интеллекта (47,6%) характеризуются средним уровнем психологического выгорания (табл. 10).

Основная часть испытуемых с высоким уровнем эмоционального интеллекта обладают низким уровнем психологического выгорания (50%) (табл.11).

Таблица 9

Данные диагностики уровня эмоционального выгорания испытуемых с
низким уровнем эмоционального интеллекта

	Уровень психологического выгорания			
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)	Крайне высокий (количество в %)
Низкий уровень эмоционального интеллекта	19,1	30,1	31,7	19,1

Таблица 10

Данные диагностики уровня эмоционального выгорания испытуемых со
средним уровнем эмоционального интеллекта

	Уровень психологического выгорания			
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)	Крайне высокий (количество в %)
Средний уровень эмоционального интеллекта	28,6	47,6	23,8	0

Таблица 11

Данные диагностики уровня эмоционального выгорания испытуемых с
высоким уровнем эмоционального интеллекта

	Уровень психологического выгорания			
	Низкий (количество в %)	Средний (количество в %)	Высокий (количество в %)	Крайне высокий (количество в %)
Высокий уровень эмоционального интеллекта	50	37,5	0	12,5

На основании полученных данных, мы пришли к выводам, что, чем выше уровень эмоционального интеллекта испытуемых, тем ниже уровень их психологического выгорания. Полученные в ходе исследования результаты могут быть использованы при разработке методов профилактики и преодоления эмоционального выгорания в частности и профессиональной деформации личности в целом медицинских работников и представляют интерес для психологов, специалистов по работе с персоналом, руководителей.

Список литературы

1. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. – СПб: Питер, 2008. – 338 с.
2. Мещерякова, Б.Г. Большой психологический словарь / Б.Г. Мещерякова. – М., 2003. – 672 с.