

УДК 159.942

**Ишканов Н.Х.**

Магистрант

Высшая школа психологии и педагогики

Уфимский университет науки и технологий

nurislamishkanov15@gmail.com

**Научный руководитель**

**Хахлова О.Н.**

кандидат психологических наук, доцент.

Высшая школа психологии и педагогики

Уфимский университет наук и технологий

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ**

***Аннотация:** В данной статье представлен теоретический анализ проблемы профессионального выгорания и его воздействие на факторы интереса к работе, продуктивности, а также общее эмоциональное и физическое состояние работников. В статье проведен аналитический обзор как теоретических, так и эмпирических исследований, посвященных проблеме выгорания на рабочем месте.*

***Ключевые слова:** выгорание, депрессия, медицинские работники, эмоциональный интеллект.*

**Ishkanov N.K.**

Master's student

High School of Psychology and Pedagogy

Ufa University of Science and Technology

nurislamishkanov15@gmail.com

**Scientific supervisor**

**Khakhlova O.N.**

Candidate of Psychological Sciences, assistant professor

High School of Psychology and Pedagogy

Ufa University of Sciences and Technologies

## **STUDY OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT SYNDROME AMONG MEDICAL WORKERS**

***Abstract.** This article presents a theoretical analysis of the problem of professional burnout and its impact on factors of interest in work, productivity, as well as the general emotional and physical state of workers. The article provides an analytical review of both theoretical and empirical studies on the problem of burnout in the workplace.*

***Keywords:** burnout, depression, healthcare worker, emotional intelligence.*

Современная проблема профессионального выгорания становится все более актуальной в свете увеличения объемов работы и индивидуальной нагрузки, а также повышения темпа, интенсивности и инновационности процесса трудовой деятельности, требующего готовности к постоянным изменениям. Эти факторы закономерным образом приводят к увеличению физического и психоэмоционального напряжения у работника, вызывая стрессовые состояния и дистрессовые расстройства. Не только физическое и психологическое благополучие человека подвергается влиянию, но и его профессиональная деятельность подвержена риску развития состояния профессионального выгорания.

В 1974 году американский психиатр Х.Дж. Фрейденберг впервые использовал термин «эмоциональное выгорание» для описания психического состояния здоровых специалистов, которые работают с клиентами или пациентами в интенсивной эмоциональной обстановке. Изначально данный термин определялся как чувство изнеможения, истощения и бесполезности собственных сил. В российской психологии проблему эмоционального выгорания изучали такие ученые, как Б.Г. Ананьев, Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, В.Е. Орел, В.Д. Вида, Е.И. Лозинскую и другие. Б.Г. Ананьев определил явление «эмоциональное сгорание» как состояние, происходящее в межличностных отношениях и характерное для людей, работающих в профессиях, требующих постоянного контакта с другими. Однако этот феномен не был далее рассмотрен экспериментально и не получил дальнейшего изучения психологами [1, с. 429] [2, с. 288]. В рам-

ках своего исследования В.В. Бойко интерпретирует эмоциональное истощение как механизм, где личность разрабатывает психологическую защиту путем исключения эмоций (частично или полностью, снижая их энергетику) в ответ на воздействия, вызывающие психотравмирование. Согласно модели К. Маслач, эмоциональное выгорание рассматривается как реакция на длительные профессиональные стрессы, возникающие в ходе межличностных коммуникаций, и включает в себя три основных компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональных достижений [3, с. 23].

Одной из ключевых составляющих в развитии синдрома эмоционального выгорания является воздействие стресса. Понятие стресса и его воздействие на профессиональную деятельность рассматривались в работах таких ученых, как Г. Селье, Р. Лазарус и др. Многие исследователи считают, что выгорание представляет собой определенный аспект стресса, причем реакция на выгорание чаще всего начинается как следствие накопленных стрессоров в области межличностных отношений. Человеческие психические и физические ресурсы имеют свои ограничения, и недостаточное противостояние хроническому стрессу на рабочем месте приводит к их исчерпанию. Отмечается важность разграничения между легкими признаками выгорания, которые не влияют отрицательно на работоспособность и не порождают желания обращаться за профессиональной помощью, и клиническим выраженным выгоранием. Клиническая форма выгорания проявляется длительной усталостью, нарушениями сна (обычно затруднениями с засыпанием), существенным снижением памяти и нарушением

концентрации внимания. Однако на данный момент остаются трудности с диагностированием синдрома эмоционального выгорания.

Более чем 100 признаков могут указывать на наступление состояния выгорания. Среди них могут проявляться физические симптомы, такие как усталость, бессонница, головные боли, нарушения пищеварения, а также поведенческие признаки, включая утрату интереса, чувство однообразия, цинизм, раздражительность, агрессию, стремление к изоляции и другие. Очевидно, что не все эти симптомы проявляются одновременно, поскольку процесс выгорания у каждого человека индивидуален. Однако отсутствие четкого диагностического определения является основной проблемой в области выявления выгорания в медицинской практике; это затрудняет диагностику депрессии и, соответственно, может негативно сказываться на своевременном начале лечения депрессивных расстройств [6, с. 63]. С самого начала исследований проблемы выгорания в психологии существует дискуссия о связи этого синдрома с депрессией. Некоторые исследования показали, что депрессивное расстройство диагностируется в 53-90% случаев при выраженном выгорании, причем симптомы выгорания и депрессии демонстрируют тесную взаимосвязь. Особенно высокая корреляция была обнаружена между компонентом «эмоциональное истощение» и депрессией. Некоторые исследования предполагают, что остальные аспекты выгорания уникальны и не связаны с депрессией, тем самым выделяя отдельные состояния, независимые от депрессивных расстройств. Однако другие исследования не подтверждают идею о независимости выгорания от депрессии. В некоторых иссле-

дованиях отмечена однонаправленная связь, где выгорание выступает как предиктор развития депрессии, в то время как в других исследованиях наблюдается однонаправленная динамическая связь в противоположном направлении – от депрессии к выгоранию [6, с. 63].

Выше в статье было отмечено, что синдром выгорания чаще всего возникает у работников, занимающихся человекоцентрированной деятельностью, где социальное взаимодействие играет ключевую роль. Исследования, проведенные как в России, так и за рубежом, сосредотачиваются преимущественно на анализе выгорания у медицинских специалистов и педагогов. Например, среди медицинских работников, доля тех, у кого диагностируется синдром профессионального выгорания, колеблется от 30% до 90%, в зависимости от специализации врачей. Уровень выраженности симптомов выгорания чаще всего выше у медицинских специалистов, занимающихся лечением хронических, неизлечимых или умирающих пациентов, в то время как у тех, кто имеет дело с пациентами, у которых прогноз выздоровления благоприятный, симптомы выгорания обычно встречаются реже [7, с. 108].

Развитие эмоционального интеллекта среди медицинских работников имеет важное значение в профилактике состояния выгорания и поддержании психоэмоционального благополучия в рабочей среде. По мнению Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо, понятие «эмоционального интеллекта» включает в себя способность распознавать и отличать эмоции, как свои, так и чужие, и использовать эту информацию для контроля над своими мыслями и поведением. Они

уточнили иерархическую структуру эмоционального интеллекта, выделив четыре ключевых компонента: способность воспринимать и выражать эмоции, использование эмоций для улучшения мышления, понимание эмоций и управление ими [4, с. 3].

Д.В. Люсин предложил концепцию эмоционального интеллекта как сложного понятия, включающего как когнитивные способности, так и личностные особенности [5, с. 276]. Согласно его теории, способность понимать и управлять эмоциями может быть направлена как на собственные чувства, так и на эмоции окружающих людей. В рамках этой концепции эмоциональный интеллект рассматривается как умение осознавать и регулировать эмоции, с акцентом на внутренние и межличностные аспекты этого процесса.

Важно отметить, что успешность работы врачей во многом зависит от умения эффективно взаимодействовать с пациентами. Эмоциональный интеллект играет ключевую роль в формировании коммуникативных навыков медицинского персонала, что способствует построению эмпатичных отношений, точному пониманию потребностей пациентов и уместной реакции на их эмоции и поведение. Помимо этого, эмоциональный интеллект выполняет важные функции, такие как адаптация к различным ситуациям, эффективное использование ресурсов и защита от стресса, что позволяет работникам здравоохранения быстро восстанавливать психологические ресурсы в условиях профессионального напряжения.

Многие исследователи считают, что высокий уровень эмоционального интел-

лекта помогает специалистам предотвращать возникновение синдрома выгорания [8, с. 8]. Этот процесс начинается с осознания профессионального стресса и негативных эмоций, связанных с ним, путем их распознавания и последующего управления. Таким образом, эмоциональный интеллект играет ключевую роль в предсказании развития синдрома выгорания.

Обзор способов предотвращения выгорания показывает, что существует широкий выбор подходов к этой проблеме. Часто работникам различных сфер деятельности приходится скрывать отрицательные эмоции или фальсифицировать позитивные. На практическом уровне существует огромное количество полезных методов борьбы с напряжением и негативностью, таких как общение с людьми, путешествия, занятия спортом, увлечения и так далее, что позволяет «перезарядиться» вне рабочего места.

Для создания благоприятных условий на рабочем месте стоит начать с поиска причин возникновения профессионального стресса, а после этого – применять различные подходы для предотвращения и устранения стресса.

Данные подходы можно разделить на три уровня.

Первичный уровень – выполняет профилактические и организационные задачи для снижения и устранения причин возникновения профессионального стресса у работников. Конечно, проблема выгорания требует комплексного решения, и нуждается в применении не только бытовых методов, но и структурных изменений. К примеру, это может быть делегирование рабочих задач или изменение рабочих условий. Во время продолжительного благоприятного отпуска симпто-

мы профессионального выгорания могут уйти, тем не менее стоит понимать, что без улучшения рабочих условий сотрудник вновь ощутит все тяготы профессионального выгорания. Выявление причин неблагоприятных рабочих условий и их устранение помогут уменьшить вероятность появления профессионального выгорания и улучшат внутреннее самочувствие медицинских сотрудников.

Вторичный и третичный уровни направлены на оказание помощи тем сотрудникам, у которых уже начали проявляться признаки профессионального стресса. При вторичном уровне минимизируются последствия стресса путем обучения сотрудника управлять стрессом и внутренними ресурсами, что, безусловно, поможет справиться с негативными последствиями стресса. Третичный уровень предназначен для тех, кто уже серьезно пострадал от стрессовых условий на рабочем месте не только эмоционально, но и физически, то есть тем, кому требуется клиническое лечение.

Таким образом, изучение эмоционального интеллекта у медицинских сотрудников играет важную роль, ведь с помощью эмоционального интеллекта мы способны осознанно и интуитивно воспринимать, и распознавать свои и чужие эмоции и эмоциональное состояние. Данное качество безусловно важно для медицинских работников, так как эти сотрудники ежедневно взаимодействуют и оказывают помощь пациентам с различным эмоциональным фоном и различной тяжестью заболевания. Неумение держать под контролем и адекватно оценивать свои эмоции приведет такого сотрудника к эмоциональному выгоранию. Поэтому так важно искать факторы, приводящие к данному негативному состо-



янию, и оказывать своевременную профессиональную помощь среди профессионалов в своем деле.

### Список использованных источников и литературы

1. Аксютина З.А., Ченская А.В., Шабышева Ю.Е. Проблема эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2022. №4 (91). С. 429-435.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. 3-е изд. СПб.: Питер, 2002. 288 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб: Питер, 2008. 338 с.
4. Карпов А.В., Петровская А.С. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика. Ярославль: ЯрГУ, 2008. 344 с.
5. Ларина А.Т. Эмоциональный интеллект // Азимут научных исследований: педагогика и психология, 2016. №3 (16). С. 275-278.
6. Вельтищев Д.Ю., Ковалевская О.Б., Серавина О.Ф. Связь профессионального выгорания с депрессией: обзор зарубежных исследований // Психиатрия. 2017. № 2(74). С. 62-68.
7. Бухтияров И.В., Рубцов М.Ю. Профессиональное выгорание, его проявления и критерии оценки. Аналитический обзор // Вестник Национального медико-хирургического Центра им. Н. И. Пирогова. 2014. №2. С. 106-111.
8. Vlachou E., Damigos D. The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals // Health Science Journal. 2016. V.10. №5. P. 1-9.
9. Cohen C., Pignata S., Bezak E., Tie M., Childs J. Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: a systematic review // BMJ open, 13(6). [Electronic resource] URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10314589/#SP2> (дата обращения: 25.05.2024).

© Ишканов Н.Х., 2024