

УДК 159.9.072

***СВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ
ОТНОШЕНИЙ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ***

Бочкарева Л.П.

к. псих. н., доцент,

доцент кафедры «Гуманитарные дисциплины»

Пензенский институт технологий (ф) ФГБОУ ВО «Московский

*государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского
(Первый казачий университет)»*

Пенза, Россия

Пугачева О.В.

магистрант,

Пензенский институт технологий (ф) ФГБОУ ВО «Московский

*государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского
(Первый казачий университет)»*

Пенза, Россия

Аннотация

В данном исследовании предпринята попытка изучения особенностей эмоционального интеллекта и межличностных отношений у медицинских работников, оказывающих неотложную медицинскую помощь.

Было установлено, что наиболее выраженными компонентами эмоционального интеллекта у медицинских работников являются эмпатические способности и способности к эмоциональному познанию и воздействию на эмоции других людей. Менее выражены у медицинских работников способности к управлению и контролю собственными эмоциями и проявлению эмоциональной гибкости. Наиболее выраженными типами межличностных отношений у медицинских работников, являются: «Дружелюбный» и «Авторитарный» типы и умеренно

выраженный «Альтруистический» тип. Также были установлены значимые положительные связи различных способностей эмоционального интеллекта с такими типами межличностных отношений как «Дружелюбный», «Авторитарный», «Альтруистический», «Подчиняемый», «Зависимый». Это позволяет констатировать, что повышение эмоционального интеллекта у медицинских работников приводит к увеличению позитивных тенденций в межличностном общении и может положительно отражаться на коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: медицинские работники, эмоциональный интеллект, эмпатия, эмоциональная осведомленность, управление эмоциями, распознавание эмоций, самомотивация, типы межличностных отношений

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN MEDICAL PROFESSIONALS

Bochkareva L.P.

Candidate of Psychology,

Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Humanities,

Penza Institute of Technology, Razumovsky Moscow State University of Technology and Management (First Cossack University)

Penza, Russia

Pugacheva O.V.

Graduate student,

Penza Institute of Technology (f) Razumovsky Moscow State University of Technology and Management (First Cossack University)

Penza, Russia

Abstract

This study attempts to study the characteristics of emotional intelligence and interpersonal relationships among medical professionals providing emergency medical care. It has been found that the most pronounced components of emotional intelligence in medical professionals are empathic abilities and abilities for emotional cognition and influencing the emotions of other people. The ability of medical professionals to manage and control their own emotions and display emotional flexibility is less pronounced. The most pronounced types of interpersonal relationships among medical professionals are: "Friendly" and "Authoritarian" types and a moderately pronounced "Altruistic" type. Significant positive associations of various emotional intelligence abilities with such types of interpersonal relationships as "Friendly", "Authoritarian", "Altruistic", "Subordinate", "Dependent" were also established. This allows us to state that an increase in emotional intelligence among medical professionals leads to an increase in positive trends in interpersonal communication and can have a positive effect on communicative competence.

Keywords: medical professionals, emotional intelligence, empathy, emotional awareness, emotion management, emotion recognition, self-motivation, types of interpersonal relationships

Профессиональная деятельность медицинского работника, независимо от специальности, относится к категории профессий с высокой психоэмоциональной нагрузкой, стрессогенностью, риском быстрого развития профессионального выгорания [4]. Это связано и с высоким уровнем ответственности за здоровье пациента, требующим постоянной эмоциональной вовлеченности в процесс лечения и перенасыщенностью эмоционально напряженными межличностными контактами со своим профессиональным окружением. Поэтому деятельность медицинских работников требует высокой эмоциональной компетентности, основой для развития которой является

эмоциональный интеллект. В последние годы эмоциональный интеллект признается исследователями в качестве одной из важнейших профессиональных компетенций специалистов сферы «человек – человек», включая и помогающие профессии, к которым относится и медицина [1, 3, 8].

В одной из наиболее популярных на сегодняшний день теорий автора Д. Гоулмана, эмоциональный интеллект рассматривается как сочетание когнитивных способностей и определенных личностных характеристик, которые позволяют человеку осознавать свои эмоции и эмоции другого, эффективно управлять собственными эмоциями и эмоциями других людей и на этой основе строить успешное взаимодействие с окружающими [6, 7].

Как показывает практика и специальные исследования, развитый эмоциональный интеллект дает возможность медицинскому работнику хорошо контролировать и управлять собственными эмоциями в общении с пациентом, а также эффективно эмоционально воздействовать на пациента в процессе лечения. Эмоциональный интеллект также позволяет врачу лучше понять эмоциональное состояние пациента, что необходимо для установления доверительных отношений с ним и создания позитивного настроения на выздоровление. В исследованиях была установлена положительная корреляционная связь эмоционального интеллекта врача и доверия к нему пациентов, что связано с психологической поддержкой пациента и положительными отношениями «врач-пациент» [11].

Однако, эмоциональный интеллект отвечает не только коммуникативным потребностям пациентам, он важен и для самого медицинского работника в плане сохранения своего психологического и физического здоровья и работоспособности. Развитый эмоциональный интеллект предполагает способность медицинского работника эффективно регулировать свое эмоциональное поведение в нестандартных и экстремальных ситуациях и, тем самым, противостоять профессиональному стрессу и выгоранию [3, 4]. В исследованиях было доказано, что способность медицинских работников

понимать свои и чужие эмоции и управлять ими, снижает степень воздействия факторов, вызывающих профессиональный стресс, тем самым снижая риск эмоционального выгорания [3, 4].

Эмоциональный интеллект определяет возможность использования человеком собственных эмоций и эмоций окружающих людей для регуляции поведения и решения различных проблем в процессе межличностного взаимодействия. Поэтому в контексте данной проблемы представляет интерес изучение связи эмоционального интеллекта и особенностей межличностных отношений у медицинских работников.

Целью исследования является изучение связи эмоционального интеллекта и типа межличностных отношений у медицинских работников.

В исследовании приняли участие 30 медицинских работников: врачи и средний медицинский персонал, которые оказывают неотложную медицинскую помощь на базе на ГБУЗ «Пензенская областная станция скорой помощи» г. Пензы.

Возраст участников исследования от 23 до 56 лет. Средний возраст участников исследования - $35 \pm 2,5$ года.

Для изучения эмоционального интеллекта медицинских работников был использован тест эмоционального интеллекта (авт. Э. Холл, в адаптации Е.П. Ильина) [8]. Тест определяет пять основных компонентов (способностей) эмоционального интеллекта и интегральный уровень эмоционального интеллекта - общий EQ.

Для изучения межличностных отношений в исследовании использовался тест – опросник «Диагностика типа межличностных отношений» (ДМО) (авторы – Т. Лири, Г. Лефорж, Р. Сазек, в адаптации Л.Н. Собчик). Тест ДМО определяет преобладающий типа отношений к людям на основе самооценки.

Корреляционный анализ проводился с использованием коэффициента линейной корреляция r – Пирсона. Критическое значение r – Пирсона для нашей выборки: $r_{\text{крит}}=0,36$, при $p < 0,05$, $r_{\text{крит}}=0,47$ при $p < 0,01$.

Результаты исследования.

Начальным этапом эмпирического исследования медицинских работников стала диагностика развития эмоционального интеллекта. Полученные результаты изучения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели уровня выраженности компонентов эмоционального интеллекта у медицинских работников (в процентах)

Уровни	Эмпатия	Эмоциональная осведомленность	Управление эмоциями	Распознавание эмоций	Самомотивация
Высокий	32	23	20	30	16
Средний	45	44,5	37	46	36
Низкий	23	32,5	43	24	48

Проанализируем структурные показатели эмоционального интеллекта. Показатели по шкале «Эмпатия» свидетельствуют, что 45% медработников характеризуются средним уровнем эмпатических способностей. Они способны правильно распознавать эмоциональные состояния других людей (в том числе и пациентов) и готовы оказывать им поддержку, если в этом имеется необходимость. Одна треть респондентов (32%) демонстрируют высокие способности к пониманию эмоционального состояния других людей, умеют настроиться на широкий диапазон эмоциональных сигналов, проявляют эмоциональную отзывчивость. 23% медработников недостаточно уделяют внимание эмоциональным состояниям других людей, эмоционально не чувствительны, не стремятся к оказанию поддержки другим людям. Возможно, это связано с эмоциональным выгоранием этой категории сотрудников или проявлением психологических защит.

Показатели по шкале «Эмоциональная осведомленность» характеризуют способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций. У 44,5% сотрудников отмечается умеренная выраженность данной способности. Такие медработники достаточно хорошо способны различать свои эмоциональные

состояния, способны выразить их в вербальной форме, готовы принимать непродуктивные эмоции. Почти одна треть исследуемой выборки (32,5%) проявляют низкую осведомленность о своих эмоциональных переживаниях. Согласно Д. Гоулмэну, низкая эмоциональная осведомленность может быть связана у личности не только с неразвитостью рефлексивных способностей, но и с неспособностью к адекватной оценке себя, своих возможностей, неуверенностью в себе [6]. 23% респондентов проявляют высокую осознанность своих эмоций и чувств, способность к анализу причин возникновения эмоций и применению эмоциональной информации для принятия решений, и регуляции поведения.

По шкале «Управление эмоциями» у 43% сотрудников отмечается низкий уровень владения своими эмоциями и чувствами: не способность к быстрому переключению от одних эмоций к другим, «застревание» на негативных переживаниях. Это может негативно сказываться на их межличностных отношениях, включая и отношения с пациентами. Более одной трети респондентов (37%) проявляют эмоциональную гибкость и 20 % медработников способны произвольно вызвать ту или иную эмоцию, создавать соответствующий эмоциональный настрой, т.е., проявляют высокий уровень развития способности к эмоциональному самоуправлению.

Шкала «Распознавание эмоций» характеризует способности эмоциональному познанию других людей и возможность воздействовать на их эмоциональное состояние. 30 % сотрудников отмечают высокий уровень развития способности понимать способности других и оказывать влияние на их эмоциональное состояние. 46% респондентов проявляют умеренно выраженную социальную интуицию и способность влиять на эмоции других людей. И 24% медработников низко оценивают свои способности к эмоциональному познанию и воздействию на других людей.

Показатели по шкале «Самомотивация» отражают способности личности к управлению своим поведением, за счет контроля эмоций. Почти половина

медработников (48%) имеют низкий уровень контроля эмоций, что свидетельствует о том, что они не способны владеть собой в проблемных ситуациях, могут неадекватно реагировать в стрессовых ситуациях. 36% работников характеризуются умеренно выраженной эмоциональной регуляцией, что характеризует их как способных сдерживать нежелательные эмоции в рабочей ситуации. Лишь у 16% медработников эта способность выражена на высоком уровне. Эта категория сотрудников способна хорошо контролировать свои эмоциональные реакции, произвольно снижать интенсивность сильных эмоций и чувств, в том числе и негативных.

Итак, наиболее выраженными в структуре эмоционального интеллекта медработников исследуемой выборки являются способности межличностного интеллекта: эмпатические способности и способности к эмоциональному познанию и воздействию на эмоции других людей. Менее выражены способности к осознанию собственных эмоций и хуже всего медицинские работники способны к управлению и контролю собственными эмоциями и проявлению эмоциональной гибкости.

Рассмотрим результаты изучения типов межличностных отношений медицинских работников по тест- опроснику Т. Лири. Результаты приведены в таблице 2.

Таблица 2 - Средние показатели типов межличностных отношений медицинских работников (в баллах)

№	Типы межличностных отношений медицинских работников	Средний балл
1	Дружелюбный	7,6
2	Авторитарный	7,5
3	Альтруистический	6,1
4	Подозрительный	5,8
5	Агрессивный	4,5
6	Эгоистичный	4,1
7	Подчиняемый	3,8
8	Зависимый	3,3

Полученные результаты показывают, наиболее выраженными типами межличностных отношений у медицинских работников являются такие как: «Дружелюбный» и «Авторитарный» (средние значения находятся в диапазоне средней нормы). Это свидетельствует о том, что в общении они проявляют доброжелательность, открытость, контактность, склонность к сотрудничеству. В тоже время медицинским работникам свойственны и доминантные тенденции в общении: уверенность, независимость, самодостаточность, склонность к отстаиванию собственной позиции. Средняя выраженность «Альтруистического» типа межличностных отношений, свидетельствует о том, что у медицинских работников в общении умеренно выражены альтруистическо – эмпатийные тенденции, т.е., проявления сочувствия, поддержки, принятия пациентов, носят ситуативный характер. Также умеренно выражены у медицинских работников склонность к подозрительности, недоверчивости, закрытости, негативизму в общении («Подозрительный» тип межличностных отношений). Слабо выраженными типами межличностных отношений у медицинских работников являются «Агрессивный» и «Эгоистичный». Это говорит о том, что в профессиональном общении у медицинских работников мало проявляются индивидуалистические ориентации и наступательные черты (упрямство, прямолинейность, настойчивость). Возможно, эти тенденции в общении позволяют им избежать конфронтации во взаимодействии с пациентами.

Менее всего у медицинских работников отмечаются в общении конформно – зависимые тенденции, так как «Подчиняемый» и «Зависимый» типы отношений имеют самую меньшую выраженность в исследуемой выборке. Эти результаты говорят о том, что медицинские работники не стремятся проявлять уступчивость в отношениях с партнером, подчиняться, ориентироваться на оценки и мнения окружающих. Возможно, это связано с привычкой медицинских работников занимать доминантно – директивную ролевую позицию в процессе лечебного взаимодействия.

Типы межличностного общения	Показатели эмоционального интеллекта					
	Эмпатия	Эмоциональная осведомленность	Управление эмоциями	Распознавание эмоций	Самомотивация	Общий показатель EQ
Дружелюбный	0,554	0,117	0,068	0,503	0,421	0,554
Авторитарный	0,165	0,415	-0,398	0,126	0,288	0,197
Альтруистический	0,531	0,241	0,138	0,086	0,063	0,489
Подозрительный	-0,233	-0,008	-0,428	-0,303	0,155	0,244
Агрессивный	-0,197	0,277	0,205	- 0,338	0,271	0,187
Эгоистический	-0,242	0,463	0,283	0,281	0,084	-0,302
Подчиняемый	0,417	0,256	0,121	0,487	0,114	0,466
Зависимый	0,389	0,012	0,097	0,299	0,176	0,407

Таблица 3 – Связи показателей эмоционального интеллекта и типов межличностного общения у медицинских работников

Результаты корреляционного анализ показателей эмоционального интеллекта и типов межличностного общения приведены в таблице 3.

Как показывают полученные результаты, наиболее тесные положительные связи выявлены между отдельными способностями эмоционального интеллекта, включая и интегральный показатель EQ, и такими типами межличностного общения как «Дружелюбный» и «Альтруистический». Эти связи свидетельствуют о том, чем более медработники способны к пониманию эмоций других людей, тем больше они проявляют в общении с окружающими открытость, доброжелательность, отзывчивость, чуткость, содействие и помощь. Умеренные положительные связи показателей эмоционального интеллекта отмечаются с «Подчиняемым» и «Зависимым» типами межличностного общения. Это говорит о том, чем более медработники склонны к пониманию эмоций и чувств других, тем больше они проявляют в общении с окружающими. уступчивость и терпимость.

Положительные связи «Авторитарного» и «Эгоистического» типов межличностных отношений с показателем эмоциональной осведомленности

свидетельствуют о том, высокая эмоциональная осознанность у медработников сочетается с такими проявлениями в общении как: уверенность в себе, независимость, самодостаточность, ориентация на собственные интересы, склонность к отстаиванию собственной позиции т.е., характеристиками асертивного поведения. Полученный результат согласуется с литературными данными о связях эмоционального интеллекта с асертивным поведением личности [1].

В целом, полученные результаты свидетельствуют о том, что повышение эмоционального интеллекта у медицинских работников приводит к увеличению в межличностном общении таких позитивных тенденций как: уверенность в себе, доброжелательность, открытость, стремление к сотрудничеству, эмпатия, принятие окружающих людей. Поэтому благодаря повышению эмоционального интеллекта у медицинских работников расширяются возможности и развития коммуникативной компетентности.

Соответственно, эмоциональный интеллект можно рассматривать как важный личностный ресурс, использование которого может существенно расширять поведенческий репертуар медицинских работников, и тем самым, способствовать профессиональной успешности.

Результаты исследования могут использоваться в качестве методической основы для разработки программ психологической подготовки медицинских работников как в рамках вузовского, так и в различных формах постдипломного профессионального образования.

Библиографический список:

1 Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. – Новополюцк: ПГУ, 2011. -388 с.

2. Андреева И. Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» // Вопросы психологии. 2008. - № 5. - С. 83-96.

3. Василькова А. П. Эмпатия как один из специфических критериев профессиональной пригодности будущих специалистов-медиков. Автореф. дис. канд. псих. наук. - СПб., 1998. - 17 с.
4. Васильева Н. Г. Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у врачей: дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2016. 203 с.
5. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта /— 3-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. — 301 с.
6. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. — М: Манн, Иванов и Фербер. - 2013. — с. 123.
7. Жукова М. И. Социально-психологические факторы успешности деятельности врача. Автореф. дисс. канд. психол. наук. М., 1990. - 21 с.
8. Ильин Е. П. Психология помощи Альтруизм, эгоизм, эмпатия. СПб.: Питер, 2013. — 95 с.
9. Карпов А. В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А. В. Карпов, А. С. Петровская. — Ярославль: ЯрГУ, 2008. — 344 с.
10. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН, 2012. - С. 29-33.
11. Ясько Б. А. Психология медицинского труда: личность врача в процессе профессионализации. Дисс. д-ра психол. наук. - Краснодар, 2004. — 458 с.

Оригинальность 80%