

**Взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта
у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии
COVID-19**

Дипломная работа

Студента 5 курса специальности 1-03 04 03 «Практическая психология»

**(ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ЧТО НЕКОТОРЫЕ ФРАГМЕНТЫ РАБОТЫ
ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ДАННОГО ДОКУМЕНТА)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА	10
1.1. Феномен эмоционального выгорания в исследованиях западных и отечественных психологов.....	10
1.2. Факторы, способствующие эмоциональному выгоранию в условиях пандемии у фельдшеров скорой медицинской помощи.....	17
1.3. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи.....	20
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ У ФЕЛЬДШЕРОВ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	33
2.1. Организация и методика исследования эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта	33
2.2. Результаты исследования эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта профессионального выгорания в условиях пандемии у фельдшеров скорой медицинской помощи	38
2.3. Эмпирический анализ взаимосвязи эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи.....	51
2.4. Практические рекомендации, направленные на коррекцию эмоционального выгорания в условиях пандемии у фельдшеров скорой медицинской помощи.....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	62
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	64
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Пандемия COVID-19 потрясла весь мир и существенно изменила жизнь людей, оказав влияние на все сферы жизнедеятельности человека. Она оказалась значимым событием в жизни современного общества, оказавшим влияние на экономическую и социальную сферы жизни общества, ставшим одним из самых стрессовых событий последнего времени. Последствия пандемии затронули большую часть населения Земли и повлекли за собой не только заражение людей, распространение вируса, введение карантинного режима, но и распространение паники среди населения разных стран, стрессовых и тревожных состояний у людей и т.д.

Пандемия COVID-19 оказалась для общества катастрофой, стрессовой ситуацией, которая привела к мобилизации всех сфер деятельности человека, в особенности медицинской. Интенсивный рост заболеваемости привел к необходимости глобальной реструктуризации медицинских учреждений с целью обеспечения помощью больных COVID-19, при этом медицинский персонал был вынужден работать в условиях экстремальной нагрузки и повышенной угрозы заражения. В таких условиях повысились требования к профессионализму медицинского персонала, как врачей, так и младшего медицинского персонала, фельдшеров скорой помощи. Большинство медицинских работников стали работать ненормированно, помогая спасти жизни людей. В связи с этим многие из них столкнулись со стрессовыми состояниями, эмоционально нестабильными ситуациями, экстремальными нагрузками, повышенной угрозой заражения. Данные обстоятельства, безусловно, влияют на психологическое благополучие медицинского персонала, снижают их стрессоустойчивость и повышают риск депрессивных состояний и синдрома эмоционального выгорания.

Понятие «эмоциональное выгорание» впервые появилось в зарубежной психологии в конце XX века. В первую очередь, его связывали с жизнью

взрослых людей и их профессиональной деятельностью. Наиболее подвержены профессиональному выгоранию представители социальных профессий, к которым относятся и медицинские работники. Данный синдром проявляется у них в ситуациях интенсивных профессиональных нагрузок и профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляется как приглушение эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнерами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы [30]. Преодоление различных трудностей, возникающих в процессе работы, особенно в экстремальных ситуациях, зачастую приводит к ухудшению взаимоотношений в коллективе, профессиональным деформациям, нежеланию продолжать деятельность по выбранной специальности и уходу из профессии.

Известно также, что наличие синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников отрицательно сказывается на взаимодействии с пациентами. Во избежание эмоционального выгорания и даже невротических срывов они вынуждены воздвигать своеобразный барьер психологической защиты от пациентов, становиться менее эмпатичными, и одновременно оставаться эмоционально устойчивыми. В связи с этим проблема преодоления данного синдрома у медицинских работников, определение факторов, минимизирующих риск его развития, представляются важными вопросами для психологии на современном этапе ее развития.

Важное значение для каждого человека имеют эмоции. В современном обществе каждому его представителю просто необходимо развивать основные составляющие эмоционального интеллекта, так как от этого будет напрямую зависеть его благосостояние, личностный и профессиональный рост, семейное благополучие [2]. Вытеснение эмоций и снижение уровня самоконтроля способствует нарушению межличностных взаимоотношений человека.

В настоящее время в психологии все больше внимания уделяется понятию «эмоционального интеллекта» и его влиянию на различные сферы жизни личности. Исследованием эмоционального интеллекта занимались такие зарубежные и отечественные психологи, как И. Н. Андреева, Г. Айзенк, Р. Бар-Он, Х. Гарднер, Д. Гоулман, Д. В. Люсин, Дж. Мейер, П. Сэловей и др. Знания об эмоциональном интеллекте интересны психологам с практической точки зрения: они способствуют пониманию того, как организовать эффективное взаимодействие, установить конструктивные межличностные отношения, избежать разных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации, особенно у специалистов помогающих профессии, к которым относятся медицинские работники, в том числе и фельдшеры скорой медицинской помощи [5]. Большинство авторов определяют эмоциональный интеллект как способность личности интерпретировать эмоции – свои собственные и других людей, на основе чего организовывать эффективное взаимодействие в социуме.

По мнению Дж. Барисо, составляющие эмоционального интеллекта важны и необходимы для внутренней регуляции собственных эмоциональных состояний, для успешных воздействий на внешнюю среду, а также для преодоления стрессовых ситуаций, сохранения при этом внутренней сбалансированности без снижения успешности деятельности [5]. Развитие этих составляющих способствует личностному, а также профессиональному росту человека, влияя на его успешность в жизни [2].

Актуальность темы исследования состоит в том, что эффективность профессиональных коммуникаций в медицинской сфере в значительной степени определяется эмоциональными особенностями человека, в том числе эмоциональным интеллектом. Изучение эмоционального выгорания во взаимосвязи с эмоциональным интеллектом выступает необходимым этапом решения проблемы его значения для мотивационной сферы, анализа эмоциональных переживаний, самооценки личности медицинских работников и их устойчивости в стрессовых ситуациях, а также возможной

разработке на основе исследования программ профилактики и коррекции синдрома выгорания у медицинских работников в условиях пандемии. Значимость выбранной темы определяется как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики.

Изучением особенностей синдрома эмоционального выгорания и факторов, обуславливающих его возникновение, занимались такие ученые, как К. Маслач, Б. Перлман, К. Кондо, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Т. В. Форманюк, Е. П. Ильин, Е. Л. Старченкова и др. Исследования этих авторов позволяют сделать вывод, что большая роль в возникновении и развитии факторов эмоционального выгорания принадлежит индивидуально-психологическим особенностям личности. Анализ профессионального выгорания медицинских работников в условиях пандемии посвящены исследования А. Б. Холмогоровой, М. В. Кореховой, С. В. Пронина и др.

Исследованием эмоционального интеллекта занимались такие ученые, как Р. Бар-Он, Дж. Мэйер, П. Сэловей, Д. Карузо, Д. Гоулман, Б. Г. Ананьев, Л. С. Выготский, Л. Н. Леонтьев, В. Н. Мясищев, С. Л. Рубинштейн, Б. М. Теплов. Работы этих авторов позволяют говорить о том, что высокий уровень развития эмоционального интеллекта способствует естественности эмоциональных проявлений и выработке позитивного отношения к себе, что приводит к возможности выстраивать эффективные взаимоотношения с другими людьми и преодолевать стрессы.

Объект исследования: эмоциональная сфера личности.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии.

Цель исследования: выявить взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

Задачи исследования:

1. Провести теоретико-методологический анализ литературы по

вопросу эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи.

2. Определить эмпирическим путем уровень эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии.

3. Выявить и проанализировать взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии.

4. Выработать рекомендации по психологической коррекции эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии по результатам исследования.

Гипотезы исследования: основная – существует взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и эмоциональным интеллектом у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии; дополнительная – существуют различия в уровнях выраженности эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у разных медицинских работников (фельдшеров, врачей, медицинских сестер).

Методологическими основами исследования выступили принцип объективности, принцип концептуального единства, генетический принцип, а также психологические концепции эмоционального выгорания К. Маслач, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, модель эмоционального интеллекта Н. Холла.

Методы исследования:

1. Общенаучные методы: анализ, синтез, обобщение, классификация.
2. Психодиагностические методы: метод тестов.
3. Методы статистического анализа обработки и представления данных: описательная статистика; с целью выявления взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и эмоциональным интеллектом у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии применялся коэффициент корреляции Спирмена, относящийся к типу непараметрических и не требующий, чтобы данные были распределены по нормальному закону; с

целью выявления различий в уровнях выраженности эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у разных медицинских работников (фельдшеров, врачей, медицинских сестер) использовался U-критерий Манна-Уитни, являющийся также непараметрическим и не требующий, чтобы данные были распределены по нормальному закону. Все расчеты были выполнены в пакете электронной программы СТАТИСТИКА 6.0.

В исследовании применялись следующие **диагностические методики:**

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко (1996 г.). Данная методика была выбрана в связи с тем, что она дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания по отдельно взятым симптомам.

2. Тест-опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. Данная методика позволяет выявить способности понимать репрезентуемые в эмоциях отношения личности и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Эмпирическая база исследования: УЗ «Гродненская областная станция скорой медицинской помощи». Выборку исследования составили 102 медицинских работника в возрасте 20-65 лет: 1 группа – 34 человека (фельдшеры скорой медицинской помощи), 2 группа – 34 человека (врачи), 3 группа – 34 человека (медицинские сестры).

Теоретическая новизна и значимость работы заключается в обобщении представлений об эмоциональном выгорании и эмоциональном интеллекте.

Практическая значимость дипломной работы заключается в разработке рекомендаций по психологической коррекции эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи. Результаты исследования могут быть использованы в практической психологической работе с медицинскими работниками по преодолению профессионального выгорания. Полученные данные об эмоциональном интеллекте как важном предикторе различных аспектов регуляции жизни человека могут быть

использованы в консультационной и психотерапевтической практике, также в практике организационного консультирования, для решения как профессиональных, так и личностных задач.

Структура работы. Дипломная работа содержит введение, 2 главы (теоретическую и эмпирическую), заключение, список литературы (45 источников), приложение (3 наименования). В работе имеется 7 рисунков и 6 таблиц. Общий объем работы без списка литературы и приложения составляет 63 страницы.

ГЛАВА 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ У ФЕЛЬДШЕРОВ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

1.1 Феномен эмоционального выгорания в психологических исследованиях

В современное время в условиях социально-экономической нестабильности, конкурентной борьбы в образовательной и профессиональной деятельности, общественных стрессов, повышаются требования, предъявляемые к личности. Вместе с тем далеко не каждый человек имеет возможность приспособиться к интенсивным условиям современной жизни и продуктивно исполнять свою социальную и профессиональную роль. В результате увеличивается вероятность стрессовых ситуаций и формирования негативных психических состояний. Одним из приемов психологической защиты в стрессовых ситуациях является синдром эмоционального выгорания.

Синдром эмоционального выгорания – это совокупность симптомов, характеризующаяся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстраненности от содержания деятельности [6].

Изучение феномена эмоционального выгорания началось в конце XX века. Сам термин впервые появился в работе американского психиатра Х. Дж. Фрейденберга в 1974 г. и касался профессиональной деятельности человека. Ученый характеризовал этим понятием психологическое состояние здорового человека, находящегося в интенсивном и тесном общении с

клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи [40].

Синдром эмоционального выгорания наиболее распространен в системе социальных и коммуникативных профессий, относящихся к системе «человек – человек», к которым относятся медицинские работники, педагоги, менеджеры, психологи-консультанты, психотерапевты, психиатры, представители сферы обслуживания [4].

Под синдромом эмоционального выгорания К. Маслач понимает синдром физического и эмоционального истощения, сопровождающийся отрицательной самооценкой, негативным отношением к работе, утратой понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [29].

Н. Е. Водопьянова определяет синдром эмоционального выгорания как долговременную стрессовую реакцию, или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов [10].

В. В. Бойко называет эмоциональное выгорание выработанным личностью механизмом психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия [7]. По мнению М. Грабе, синдром эмоционального выгорания представляет собой «синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека» [13, с.18].

По мнению Н. Е. Водопьяновой, причиной появления синдрома эмоционального выгорания является эмоциональное переутомление. При доминировании запросов над ресурсами у человека нарушается положение равновесия, которое неизбежно приводит к синдрому эмоционального выгорания [9].

В психологии существует два подхода к выделению сущности синдрома эмоционального выгорания:

- факторный, в котором эмоциональное выгорание представлено такими компонентами, как эмоциональная опустошенность,

эмоциональное истощение, усталость, которая вызвана работой (И. Аронсон и А. Пайнс, Д. Дирендонк, Х. Сиксма и В. Шауфели, С. Джексон и К. Маслач);

- процессуальный, в котором эмоциональное выгорание понимается как защитная реакция организма на хронический эмоциональный стресс (М. Буриш, В.В. Бойко).

В факторном подходе выделяется несколько моделей синдрома эмоционального выгорания:

- однофакторная (И. Аронсон, А. Пайнс), где выгорание понимается как состояние эмоционального, когнитивного и физического истощения, вызванное продолжительным пребыванием в ситуациях, характеризующихся эмоциональной перегрузкой. В рамках данной модели вероятность эмоционального выгорания высока не только у представителей профессий социального спектра, но и у студентов высших учебных заведений, служащих и т.д.;
- двухфакторная (Д. Дирендонк, Х. Сиксма, В. Шауфели), в состав синдрома эмоционального выгорания входит эмоциональное истощение и деперсонализация.
- трехфакторная (К. Маслач, С. Джексон), где в синдром эмоционального выгорания входят эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личностных достижений [31].

К. Маслач считает, что эмоциональное выгорание может возникать только среди специалистов, занимающихся разными видами «помогающих профессий» [29, с. 4]. В ее теории эмоциональное выгорание состоит из следующих факторов:

- эмоциональное истощение – падение психических ресурсов, уменьшение эмоциональной активности, безразличие, эмоциональное перенасыщение;

- деперсонализация – ухудшение отношений с другими людьми, усиление негативизма, проявления циничности установок и чувств по отношению к окружающим;
- редукция личных достижений: негативное оценивание себя, своих достижений и успехов, субъективизм относительно своих достоинств и возможностей, уменьшение личного достоинства, ограничение своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, освобождение с себя ответственности и перекладывание ее на других.

В. В. Бойко рассматривает профессиональное выгорание как механизм защиты от стресса, который призван оптимизировать потребление ресурсов, но вместо этого приводит к снижению качества работы. Автор изучает и описывает особенности возникновения стресса. Сначала из-за хронической травмирующей ситуации возникает тревога и напряжение. Ситуация вызывает сопротивление психики и при продолжении стресса приводит к истощению, апатии, отчужденности, цинизму и психосоматической симптоматике [6] . Психологом описаны следующие стадии синдрома эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение [7].

Стадия напряжения характеризуется ощущением эмоционального истощения и усталости, которые вызваны профессиональной деятельностью. Она проявляется в переживании психотравмирующих обстоятельств, недовольстве собой как профессионалом, ощущении безвыходности ситуации, желании поменять сферу деятельности, развитии тревожности в профессиональной деятельности, повышении нервности, переживании депрессивных настроений и состояний [7].

Стадия резистенции характеризуется избыточным эмоциональным истощением, которое, в свою очередь, провоцирует развитие и возникновение защитных реакций, делающих человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. Она проявляется в неадекватном эмоциональном реагировании на некоторые ситуации, эмоционально-

моральной дезориентации, эмоциональной замкнутости и отчуждении, желании прекратить любые коммуникации, редукции профессиональных обязанностей [7].

Стадия истощения определяется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, нивелированием собственных профессиональных достижений, нарушением профессиональных коммуникаций, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится сталкиваться по роду деятельности, развитием психосоматических нарушений. Она проявляется в эмоциональной бесчувственности, автоматизме и опустошении человека при выполнении профессиональных обязанностей, эмоциональном отчуждении, деперсонализации, психосоматических нарушениях [7].

В своих исследованиях С. А. Бабанов выделил следующие симптомы синдрома эмоционального выгорания: психологические, психосоматические и поведенческие [3].

Психологические симптомы проявляются в депрессивных состояниях, низкой самооценке, переживании чувства вины, перепадах настроения, апатии, тревоге, низкой концентрации внимания, отсутствии гибкости мышления, недостатке воображения, безынициативности, чувстве одиночества, отсутствии увлечений, потере смысла жизни, фиксации на собственных потребностях, чувстве зависти, переживании беспомощности и бессмысленности жизни, отчаянии [1].

Психосоматические симптомы заключаются в снижении иммунитета, невозможности расслабиться в свободное время, нарушении сна, сексуальных расстройствах, артериальной гипертензии, частых головных болях, болях в спине, нарушении пищеварения, зависимости от никотина, кофеина, алкоголя.

Поведенческие симптомы проявляются в отсутствии ответственности в своих неудачах, обвинении других, нетерпимости к другим, неспособности идти на компромисс, подозрительности, конфликтности с окружением,

обидных словах в адрес окружающих, отсутствии положительного отношения к окружающим, безразличии к ним, чувстве неудовлетворенности, выполнении заданий строго по инструкции, отсутствии желания выполнять свои обязанности, намеренном продлении перерывов в работе, опоздании, уходе с работы раньше времени [21].

В развитии эмоционального выгорания выделяют несколько этапов. На первом этапе происходит перенапряжение, эмоциональный фон приглушается, снижается острота переживаний [32]. Человек не ощущает удовольствие от ранее любимой еды, занятий, книг. Человек перестает получать позитивные эмоции от общения с окружающими, животными, природой. Нервное напряжение служит «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов [14].

Второй этап характеризуется возникновением разногласий с близкими и окружающими людьми. Изначально они протекают скрыто и проявляются в пренебрежительном, с элементами насмешки общении. Далее неприязнь проявляется в форме сдерживаемой антипатии, которая в определенный момент уже не может быть сдержана и выплескивается непосредственно на человека. Такая обстановка может происходить как на работе или учебе, так и в семье [33].

На третьем этапе происходят изменения в представлениях о ценности труда и общечеловеческих ценностях. В общении с близкими и окружающими людьми выгоревший человек проявляет безразличие и холодность. Эмоциональное отношение человека к миру упрощается, появляется опасное равнодушие ко всему, вплоть даже до собственной жизни. Снижается внимание и чувство собственной безопасности [34].

По мнению Т. И. Ронгинской, более подвержены эмоциональному выгоранию люди, отдающиеся работе целиком и полностью, с особым рвением и интересом. Помогая другим, они начинают испытывать

разочарование, поскольку ожидаемый эффект деятельности не достигается. Все это влечет за собой большую потерю психологической энергии, приводит к эмоциональному истощению (исчерпыванию) и психосоматической усталости (изнурению) [35]. Психологом были выделены пять основных групп симптомов синдрома эмоционального выгорания: физические, эмоциональные, поведенческие симптомы, интеллектуальное состояние, социальные симптомы.

В исследованиях В. Г. Самохвал выделяются следующие группы факторов, способствующих выгоранию: особенности профессиональной деятельности (организационные факторы) и индивидуальные характеристики самих профессионалов [37]. Группа организационных факторов включает условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. К индивидуальным факторам, оказывающим влияние на выгорание, относятся: социально-демографические (возраст, пол), уровень образования, семейное положение, стаж работы, личностные особенности (выносливость, локус контроля, самооценка, тревожность, экстраверсия) [39].

Стоит отметить, что до недавнего времени считалось, что выгорание характерно только для профессий социальной сферы – врачей, учителей, социальных работников, психологов и др. Позже выяснилось, что выгорание происходит и у работников других специальностей, чья профессиональная деятельность не связана с общением.

Таким образом, эмоциональное выгорание представляет собой совокупность симптомов, характеризующуюся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстраненности от содержания деятельности. Оно развивается в результате взаимосвязи организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов.

1.2. Факторы, способствующие развитию эмоционального выгорания в условиях пандемии у фельдшеров скорой медицинской помощи

В психологической литературе факторы, способствующие выгоранию, группируются в два больших блока – организационные и индивидуальные факторы [41]. Группа организационных факторов включает условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. К индивидуальным факторам относятся социально-демографические (возраст, пол), уровень образования, семейное положение стаж работы, личностные особенности (уровень эмоционального интеллекта, выносливость, локус контроль, самооценка, тревожность, экстраверсия) [42].

В условиях работы скорой медицинской помощи возникает большое количество сложных, а зачастую, и экстремальных ситуаций, вызывающих значительное психоэмоциональное напряжение: суточная работа, высокая ответственность и необходимость принятия решений в условиях дефицита информации и времени, вынужденное общение с различными слоями населения, возможные экстремальные ситуации на дорогах во время следования на вызов или госпитализации больного [30].

В настоящее время фельдшер скорой медицинской помощи – это профессионал, готовый самостоятельно принимать решения в ходе процесса лечения. В его обязанности входит сбор подлинного анамнеза пациента, выявление проблемы, установление диагноза и оказание квалифицированной медицинской помощи. Все это делается в условиях ограниченного времени, ведь именно от действий работника скорой медицинской помощи зависит здоровье пациента и его близких, а зачастую и их жизнь. В условия эпидемии коронавируса оказывать помощь пациентам стало еще сложнее: возросло количество вызовов, стало больше людей испытывающих состояние стресса и паники в связи с боязнью болезни [8]. Негативное воздействие на психологическое состояние фельдшера оказывают случаи гибели пациентов в

присутствии бригады скорой помощи, когда все проводимые ими мероприятия, доступные средства и методы оказываются неэффективными, что участилось в период распространения COVID-19. Систематическое повторение данных ситуаций зачастую приводит к появлению глубоких эмоциональных переживаний, приводящих к хроническому стрессу [9].

В таких условиях фельдшер скорой медицинской помощи должен обладать не только знаниями по профессии, но и уметь обучить пациентов принципам заботы о здоровье, знать правовые и психологические аспекты работы с пациентами, учитывать специфичность каждого пациента, к каждому подбирать определенный способ общения и подход к процессу оказания неотложной медицинской помощи.

С психологической точки зрения работник скорой медицинской помощи должен обладать высоким уровнем эмпатии одновременно с эмоциональной устойчивостью, ведь и излишняя эмоциональность, и отсутствие чувства эмпатии могут стать проблемой при оказании помощи пациентам [16].

Развитое чувство эмпатии является тем качеством, которое должно проявляться у каждого медицинского работника в любой ситуации. Зачастую же оказывается, что уровень эмпатии медицинского работника меняется в зависимости от ситуации [19]. Фельдшеру необходимо уметь сдерживать внезапно возникающие эмоции, не соответствующие определенным ситуациям: уметь преодолевать раздражительность, злость, утомленность, которые могут возникнуть в процессе общения с пациентами. Чаще всего медицинский работник подавляет в себе негативные эмоции. Такое сдерживание эмоций влияет на медицинского работника, способствует нарушению у него межличностных взаимоотношений, способствуя развитию синдрома эмоционального выгорания.

Отрицательные эмоции, проявляющиеся у медицинского работника при работе с пациентами, чаще всего возникают из-за негативных чувств самого пациента [17]. М. Н. Мисюк считает, что ухудшение в отношении

медицинского работника к пациенту происходит вследствие его вникания в негативные переживания пациента, т.е. осуществляется переход эмоций от пациента к медицинскому работнику, что является одним из факторов, способствующих возникновению эмоционального выгорания [30].

По мере работы и накопления опыта у медицинских работников появляется способность контролировать степень эмоциональной вовлеченности, они становятся не таким эмоциональными по отношению к пациентам, вместе с этим появляется и ощущение собственной некомпетентности, ответственности за жизнь пациентов, которые удается спокойно переживать далеко не каждому медицинскому работнику, в связи с чем его психика сама строит «защитные барьеры» в виде эмоционального выгорания [22].

При выборе профессии и принятии решения работать в системе «человек-человек» медицинские работники имеют свои мотивы, как осознанные, так и скрытые. В процессе работы мотивы меняются: одни ослабевают, другие появляются или усиливаются [36]. Чаще всего изменение уровня мотивации при неосознании медицинским работником приводит к эмоциональному выгоранию, проявляющемуся в нежелании идти на работу, потере интереса к профессиональной деятельности. Большинство медицинских работников продолжают профессиональную деятельность из страха перед неопределенностью, с которой столкнутся с уходом из профессии.

По мнению О. С. Яркой, полностью отдающийся профессии медицинский работник оказывается более уязвимым к эмоциональному выгоранию [43]. Для таких работников характерны идеалистические, а не реальные ожидания от проделанной работы, повышенная увлеченность и нежелание отказаться от работы, потребность быть значимыми для кого-то, ценными и незаменимыми.

Таким образом, фельдшеры скорой медицинской помощи в своей профессиональной деятельности ежедневно подвергаются большому

количеству факторов, способных вызвать эмоциональное выгорание: психологическое и психофизиологическое напряжение, эмоциональные переживания. Они постоянно встречаются со страданием людей, поэтому вынуждены выстраивать своеобразный барьер психологической защиты. Фельдшеру скорой медицинской помощи необходимо обладать эмоциональной устойчивостью. Оказывая помощь другим, на протяжении многих лет профессиональной деятельности, данные работники начинают чувствовать разочарование, так как, во многих случаях, не удается достичь того результата, которого ожидали. Такая работа сопровождается чрезмерной потерей психической энергии. Соответственно, при столкновении с трудностями чаще всего уверенность в своей компетенции снижается, уменьшается адекватность восприятия своих действий, как правильных, появляется эмоциональное выгорание.

1.3. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи

Медицина является той сферой деятельности человека, где преобладают негативные эмоциональные состояния. Больные ждут от медицинского персонала сочувствия, заботливости, что требует проявления эмпатии. В связи с этим считается, что в медицину, как и в другие социальные профессии, должны идти люди с высоким уровнем эмпатии. Полагают, что высокая эмпатийность медицинских работников помогает лучше прочувствовать состояние пациента.

Стоит также отметить, что медицинские работники, постоянно сталкиваются со страданием людей. Во избежание эмоционального выгорания и даже невротических срывов они вынуждены воздвигать своеобразный барьер психологической защиты от больного, становиться

менее эмпатичными и более эмоционально устойчивыми. В связи с этим медицинским работникам просто необходимо развивать основные составляющие эмоционального интеллекта, так как от этого будет напрямую зависеть их благосостояние, физическое и психическое здоровье, личностный и профессиональный рост.

Эмоциональным интеллектом называется способность человека к правильному использованию эмоциональной информации, которую он получает или передает с помощью эмоций [23].

Постепенное изменение взглядов на соотношение интеллектуальных и эмоциональных процессов привело к возникновению понятия «эмоциональный интеллект» [38]. Концепция эмоционального интеллекта в современном его понимании возникла в начале XX-го века. Специалисты в области изучения интеллекта Э. Торндайк, Ч. Спирмен, Д. Векслер, Дж. Гилфорд, Г. Айзенк утверждали, что людей между собой отличают не только когнитивные способности, но и умение понимать других людей и управлять ими [2].

В своих работах Э. Торндайк отделил социальный интеллект от других форм интеллекта. Развивая концепции социального интеллекта, ученый, совместно с С. Штейном, провел исследование, где социальный интеллект был определен ими как способность понимать людей и управлять ими [18].

Новым витком в исследовании, а также практическом применении положений о взаимосвязи эмоций и интеллекта явилась разработка А. Эллисом рационально-эмотивной терапии. Основная идея данного подхода заключалась в обучении индивида логическому исследованию эмоций через размышления. В основу данного подхода легли представления А. Адлера о связи эмоциональных реакций человека с его идеями, принципами и убеждениями [20].

Американский психолог Г. Гарднер предложил модель «множественного интеллекта», которая была ближе всего к понятию «эмоциональный интеллект». Он представил модель интеллекта, которая

включала семь основных его форм – вербальный, пространственный, музыкальный, логико-математический, телесно-кинестетический, межличностный и внутриличностный интеллект [2].

Вторая половина XX века характеризуется популяризацией изучения взаимосвязи эмоций и интеллекта. Р. Лазарусом была предложена когнитивная концепция, включающая в себя представления о когнитивном опосредовании эмоций. Исходя из таких представлений вытекает ряд положений: эмоциональная реакция – функция познания или оценки; эмоциональный ответ – синдром, отражающий важный момент в какой-либо реакции человека. Согласно Р. Лазарусу, схема возникновения эмоций представлена так: восприятие – первичная оценка – исследовательская активность – личное значение эмоций – вторичная оценка – тенденция к действию – эмоция как проявление тенденции в переживании, физиологических и моторных реакциях [21].

Активное изучение представлений о когнитивной природе эмоций, привело к появлению множества работ и исследований в данной области. Общим положением для всех исследований явилось то, что когниция вызывает эмоции, а эмоции в свою очередь влияют на когниции [15]. Говоря об изучении эмоционального интеллекта в данный период, необходимо отметить то, что развитие идей взаимосвязи интеллекта и эмоций происходит и в других областях знания – психологии развития, психиатрии и др.

Исследование эмоционального интеллекта, как самостоятельного направления, началось немного позже, с 1990 г., когда учёные Дж. Мэйер, П. Сэловей, Д. Карузо в своей научной работе предложили модель «эмоционального интеллекта». Под эмоциональным интеллектом они понимали способность распознавать собственные эмоции и эмоции окружающих, а также применять эту информацию для принятия решений [44]. Ученые считали, что способность к осознанию и пониманию эмоций, а также их различение ведет к возможности использования полученной информации для управления мышлением и действиями [45].

В общем виде, структура эмоционального интеллекта по Дж. Мейеру и П. Сэловею выглядит следующим образом:

- идентификация и выражение эмоций (как собственных, представленных в вербальной или невербальной форме, так и других людей в форме невербального восприятия или эмпатии);
- регуляция эмоций (как собственных, так и других людей);
- использование эмоций в мышлении и деятельности (творческое мышление, мотивация, переключение внимания, гибкое планирование).

Дж. Мейер и П. Сэловей, отмечали, что эмоциональный интеллект представлен в двух формах: внутриличностной и межличностной. Первая форма эмоционального интеллекта подразумевает способность человека к установлению взаимосвязи между своими мыслями, чувствами действиями, вторая – способность приспосабливаться к другим людям, сопереживать, стимулировать их к действиям [44]. Основными характеристиками эмоционального интеллекта авторы считали эмпатию, осведомленность, ответственность.

Эмпатия была определена учеными как переживание, которое позволяет понять чувства другого человека, что ведет к возможности к сопереживанию или сочувствию ему. Чем выше уровень эмпатии, тем выше способность различать эмоции в лицевой экспрессии, абстрактных изображениях, цвете [45].

Осведомленность выражается в способности человека дифференцировать различные модальности собственных чувств, различать и принимать продуктивные и непродуктивные эмоции.

Ученые считали, что высокий уровень эмоционального интеллекта говорит о высокой ответственности личности за собственное благополучие, определяемое психическим и умственным здоровьем [44].

В 1995 г. Д. Гоулман предложил свою модель эмоционального интеллекта. Ученый в своей модели перечислил те компоненты

эмоционального интеллекта, которые были ранее выделены Дж. Мэйером и П. Сэловеем, но также добавил к ним энтузиазм, настойчивость и социальные навыки, т.е. он соединил когнитивные способности с личностными характеристиками, добавив к этому понятие «лидерского интеллекта» [11]. Под эмоциональным интеллектом он понимал способность человека понимать собственные эмоции и эмоции окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для осуществления своих целей [11, 12].

Д. Гоулман считал, что эмоциональный интеллект человек может развивать и совершенствовать в течение всей своей жизни. Он выделял следующие его структурные компоненты:

- самосознание, заключающееся в способности человека правильно понимать свои эмоции и мотивацию, оценивать свои слабые и сильные стороны, определять цели и жизненные ценности;
- саморегуляция, представляющая собой способность контролировать свои эмоции и сдерживать импульсы;
- мотивация, заключающаяся в способности стремиться к цели ради самого факта ее достижения;
- эмпатия, предполагающая способность понимать эмоции, которые испытывают окружающие, учитывать чувства других людей при принятии решений, а также сопереживать другим людям;
- социальные навыки, представляющие собой способность выстраивать отношения с людьми и направлять их поведение в желаемом направлении [12].

Данная модель иерархична, т.е. без овладения первых способностей невозможно полноценное овладение последующими. В дальнейшем Д. Гоулман пересмотрел и доработал структуру эмоционального интеллекта.

Так, модель стала включать четыре компонента: самосознание, самоконтроль, социальное понимание, управление взаимоотношениями.

Эмоциональный интеллект трактуется Р. Бар-Оном как все некогнитивные способности, компетенции и навыки, влияющие на способность человека справляться с требованиями окружающего мира [2]. В модели Р. Бар-Она выделяется пять компонентов эмоционального интеллекта, среди которых познание себя, навыки межличностного общения, управление стрессовыми ситуациями, способность к адаптации, контролю за импульсивностью, преобладающее настроение [2]. Ученый определяет эмоциональный интеллект как все некогнитивные способности, а также знания, дающие человеку возможность, успешно справляться с различными жизненными ситуациями. К сожалению, данная модель не была эмпирически подтверждена: основанием явился лишь личный опыт и теоретический анализ литературы, проведенный ее автором.

Работы Н. Холла позволили определить эмоциональный интеллект как личностную характеристику, позволяющую идентифицировать и анализировать собственные эмоции, управлять ими, определять чувства в зависимости от ситуации. Ученый считает, что в отличие от умственного интеллекта эмоциональный интеллект можно развивать [14].

В целом, подходы к пониманию структуры эмоционального интеллекта в зарубежной психологии можно разделить на две группы. В рамках первой эмоциональный интеллект рассматривается как когнитивная способность (модель Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо). Вторая группа рассматривает эмоциональный интеллект как сочетание когнитивных способностей и личностных характеристик (модели Д. Гоулмана, Р. Бар-Она).

В отечественной психологии становлению понятия «эмоциональный интеллект» предшествовали работы Л.С. Выготского, А. Н. Леонтьева и С.Л. Рубинштейна. В своих работах Л.С. Выготский говорил о представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов динамической смысловой системе. По мнению ученого, единство

аффекта и интеллекта определяется, во-первых, во взаимосвязи и взаимовлиянии этих сторон психики на всех ступенях развития, во-вторых, в том, что эта связь является динамической, причем всякой ступени в развитии мышления соответствует своя ступень в развитии аффекта [2]. В дальнейшем идеи Л.С. Выготского развивал А. Н. Леонтьев, который писал о том, что мышление имеет эмоциональную регуляцию, а также указывал на необходимость различения объективных значений и личностного смысла [24]. По мнению С. Л. Рубинштейна, мышление является единством эмоционального и рационального [2].

Современные исследования эмоционального интеллекта представлены работами И. Н. Андреевой, А. В. Брушлинского, Д. В. Ушакова, Д. В. Люсина, С. П. Деревянко, В. В. Овсянниковой, О. В. Белоконь и др.

В исследованиях И. Н. Андреевой отмечается, что высокий уровень развития внутриличностного эмоционального интеллекта способствует естественности эмоциональных проявлений и выработке позитивного отношения к себе, что приводит к возможности выстраивать эффективные взаимоотношения с другими людьми [2].

Изучая эмоциональный интеллект, А. В. Брушлинский и О. К. Тихомиров утверждали, что с мыслительной деятельностью связаны все эмоциональные явления, такие как аффекты, чувства, эмоции. В исследованиях О. К. Тихомирова доказывается факт эмоциональной регуляции мыслительной деятельности [28].

Работы Д. В. Люсина позволили определить «эмоциональный интеллект» как совокупность способностей для понимания эмоций, как своих собственных, так и чужих, а также управления этими эмоциями. По мнению психолога, способность к пониманию эмоций означает умение узнавать эмоцию, определять ее и понимать причины ее происхождения. Способность управлять эмоциями, прежде всего, подразумевает, что человек умеет контролировать силу проявления эмоций, справляться с чрезмерно сильными эмоциями, при необходимости вызвать определенную эмоцию [25].

Способности к пониманию и управлению эмоциями могут быть направлены как на собственные эмоции, так и на эмоции других людей. Д. В. Люсин выделяет внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект, которые должны быть обязательно связаны друг с другом. Ученый считает, что способность к пониманию эмоций и управлению ими тесно связана с проявлением человеком интереса к внутреннему миру людей, его склонностью к анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональным переживаниям [26]. Д. В. Люсин называет эмоциональный интеллект психическим свойством, развивающимся в течение жизни человека под влиянием ряда факторов – когнитивных способностей, представлений об эмоциях, особенностях эмоциональности [27]. Ученый, отталкиваясь от существующих концепций, предложил собственную модель эмоционального интеллекта, который понимается им как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [26]. Он вводит два новых понятия: внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект, что отчасти пересекается с теорией Д. Гоулмана о личностных навыках (способностях определяющих, как управлять собой) и социальных навыках (способностях определяющих, как управлять отношениями с людьми) [25].

М. А. Манойлова рассматривает эмоциональный интеллект как интегральное понятие, состоящее из эмоции, интеллекта и воли. Она называет эмоции психическими процессами и состояниями, связанными с инстинктами, потребностями, мотивами, которые отражают в форме непосредственного переживания значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности. Под эмоциональным интеллектом ученый понимает общую способность к пониманию, познанию и решению проблем, определяющую успешность деятельности. Исходя из исследований ученого, целью эмоционального интеллекта является трансформация и прогрессивное развитие эмоциональной сферы субъекта [28]. М. А. Манойлова полагает, что

эмоциональный интеллект является интегративным понятием, которое включает в себя сам интеллект, волю и эмоции. В структуре эмоционального интеллекта, по мнению ученого, существует два аспекта: внутриличностный и межличностный. Внутриличностный аспект характеризуется осознанием собственных чувств, уверенностью в себе, самооценкой, самоконтролем, гибкостью, активностью, мотивацией достижений, оптимизмом. Межличностный аспект характеризуется коммуникативностью, открытостью человека, эмпатией, способностью учитывать интересы других, уважением, способностью к прогнозированию межличностных отношений. Так, эмоциональный интеллект в модели М. А. Маноиловой представляется как способность личности осознавать, принимать, регулировать как свои эмоциональные состояния, так и других [28].

В работах А. Т. Лариной эмоциональный интеллект рассматривается как зауженное понятие интеллекта. Согласно представлениям ученого, интеллект представляет собой «системное проявление познавательных способностей, для которых умственные способности выступают в качестве общего фактора (общей способности), влияющего на другие способности [23]. Исходя из этого, эмоциональный интеллект трактуется ученым как составляющая внутреннего мира человека, которая «выполняет функцию своеобразного фильтра, обволакивающего ядро природного интеллекта, пропускающего всю поступающую информацию и придающего ей определённый эмоциональный оттенок» [23, с. 277].

В работах С. П. Деревянко эмоциональный интеллект понимается как устойчивая когнитивная способность, часть обширного класса ментальных способностей [14, 15]. Ученый утверждает, что «эмоциональный интеллект можно рассматривать как подструктуру социального интеллекта. Как ментальная способность, он является также частью более обширной группы свойств личности. Это один из многих факторов индивидуальности, скорее позитивных, чем негативных для межличностного взаимодействия» [15, с. 110].

Таким образом, можно выделить несколько сложившихся подходов к определению эмоционального интеллекта:

- теория эмоционально-интеллектуальных способностей Дж. Майера, П. Сэловея, Д. Карузо;
- некогнитивная теория эмоционального интеллекта Р. Бар-Она;
- теория эмоциональной компетентности Д. Гоулмана;
- двухкомпонентная теория эмоционального интеллекта Д. В. Люсина.

Несмотря на различия в определении эмоционального интеллекта, если обобщить все существующие подходы, можно сделать вывод, что личности с высоким уровнем эмоционального интеллекта быстрее и успешнее адаптируются в обществе, могут выстраивать эффективные межличностные коммуникации. Низкий уровень эмоционального интеллекта затрудняет межличностное взаимодействие, приводит к невозможности определения чувств [15].

По мнению Дж. Барисо, эмоциональный интеллект может являться ресурсом преодоления синдрома профессионального выгорания [5]. Эмоциональный интеллект предполагает способности, знания, умения и навыки, позволяющие управлять собственными эмоциями и создавать благоприятную эмоциональную атмосферу общения. Ученый считает, что более высокий уровень эмоционального интеллекта связан с более низким уровнем стресса [5]. По мнению Дж. Барисо, существуют разные способы справиться со стрессом. Один из них – это повышение контроля за угрожающими стимулами. Для этого необходимо переопределить общую стратегию распределения внимания. Необходимость контроля увеличивается, если угроза непредсказуема или неуправляема. Другой способ регулировать стресс – это угнетение или изменение негативных эмоций и возбуждения. Остановка эмоциональных переживаний, переключение внимания в большинстве случаев способствуют снижению уровня стресса [5]. Специалисты с высоким уровнем эмоционального интеллекта могут лучше отстраняться от негативных эмоций, их оценка и переоценка являются более

качественными, что позволяет им регулировать уровень стресса и помогает прервать эскалацию цикла стресса.

Высокий уровень эмоционального интеллекта, по мнению Р. Г. Макфарланда, способствует снижению интенсивности негативных эмоций и позволяет предотвратить развитие эмоционального истощения, которое часто развивается в результате длительного переживания человеком отрицательных эмоций [2]. Способность управлять собственными эмоциями предполагает, что фельдшер скорой медицинской помощи с высоким уровнем эмоционального интеллекта имеет возможность отключаться от особенно сильных эмоций в те моменты, когда они могут препятствовать решению задач, а значит, снизить влияние стрессовых факторов.

Эмоциональный интеллект является защитным фактором в хронической стрессовой ситуации [5]. Понимание эмоций и возможность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей препятствуют развитию компонентов выгорания. При этом различные компоненты эмоционального интеллекта имеют разный эффект. Например, межличностный эмоциональный интеллект воздействует на все компоненты выгорания, а внутриличностный эмоциональный интеллект – на истощение и редукцию профессиональных достижений, не сказываясь на отношении работника к пациентам и коллегам.

Таким образом, эмоциональный интеллект – это способность понимать собственные чувства, управлять ими; способность отслеживать чувства другого человека; взаимосвязь эмоциональных, личных и социальных способностей, которые влияют на общую способность эффективно выполнять требования и справляться с давлением окружающих; способность выполнять эмоционально-интеллектуальную деятельность. На современном этапе можно выделить множество моделей эмоционального интеллекта: Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо; Д. Гоулмана; Р. Бар-Она; Д. В. Люсина и т. д. Первую из них можно отнести к модели способностей, остальные – к «смешанным» моделям. Эмоциональный интеллект является защитным

фактором в хронической стрессовой ситуации. Понимание эмоций и возможность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей препятствуют развитию компонентов выгорания. В связи с этим, мы считаем, что изучение эмоционального выгорания во взаимосвязи с эмоциональным интеллектом является необходимым для выстраивания эффективной работы по преодолению стрессовых ситуаций и эмоционального выгорания у медицинских работников.

Выводы по 1 главе

Анализ литературных источников позволил сделать следующие выводы:

1. Эмоциональное выгорание представляет собой совокупность симптомов, характеризующуюся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстраненности от содержания деятельности. Оно развивается в результате взаимосвязи организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов.

2. Работники скорой медицинской помощи в своей профессиональной деятельности ежедневно подвергаются большому количеству факторов, способных вызвать эмоциональное выгорание: психологическое и психофизиологическое напряжение, эмоциональные переживания. Они постоянно встречаются со страданием людей, поэтому вынуждены выстраивать своеобразный барьер психологической защиты. Фельдшеру скорой медицинской помощи необходимо обладать эмоциональной устойчивостью. Оказывая помощь другим, на протяжении многих лет профессиональной деятельности, данные работники начинают чувствовать разочарование, так как, во многих случаях, не удается достичь того результата, которого ожидали. Такая работа сопровождается чрезмерной потерей психической энергии. Соответственно, при столкновении с

трудностями чаще всего уверенность в своей компетенции снижается, уменьшается адекватность восприятия своих действий, как правильных, появляется эмоциональное выгорание.

3. Во избежание эмоционального выгорания медицинские работники вынуждены воздвигать своеобразный барьер психологической защиты от больного, становиться менее эмпатичными. Поэтому, наряду с эмпатичностью, медицинские работники должны быть и эмоционально устойчивыми. В связи с этим медицинским работникам просто необходимо развивать основные составляющие эмоционального интеллекта, так как от этого будет напрямую зависеть их благосостояние, физическое и психическое здоровье, личностный и профессиональный рост. Эмоциональный интеллект представляет собой способность понимать собственные чувства, управлять ими; способность отслеживать чувства другого человека; взаимосвязь эмоциональных, личных и социальных способностей, которые влияют на общую способность эффективно выполнять требования и справляться с давлением окружающих; способность выполнять эмоционально-интеллектуальную деятельность. Эмоциональный интеллект является защитным фактором в хронической стрессовой ситуации. Понимание эмоций и возможность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей препятствуют развитию компонентов выгорания.

ГЛАВА 2

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ У ФЕЛЬДШЕРОВ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

2.1 Организация и методика исследования

Цель исследования: выявить взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

Эмпирические задачи исследования:

1. Эмпирически исследовать эмоциональное выгорание и эмоциональный интеллект у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

2. Установить различия в уровнях выраженности эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у разных медицинских работников (фельдшеров, врачей, медицинских сестер).

3. Провести статистический анализ взаимосвязи эмоционального выгорания и профессионального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

4. Сформулировать выводы и разработать практические рекомендации на основании результатов исследования.

Объект исследования: эмоциональная сфера личности.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии.

Основная гипотеза: существует взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

Дополнительная гипотеза: существуют различия в уровнях выраженности эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у разных групп медицинских работников (фельдшеров, врачей, медицинских сестер).

Для изучения профессионального выгорания у медицинских работников применялась методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко (представлена в Приложении 1). Эмоциональный интеллект исследовался при помощи методики оценки эмоционального интеллекта Н. Холла (представлена в Приложении 2).

Первичные результаты эмпирического исследования эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта представлены в Приложении 3.

В качестве **базы исследования** выступило учреждение здравоохранения «Гродненская областная станция скорой медицинской помощи».

Выборку исследования составили 102 медицинских работника в возрасте 20-65 лет: 1 группа – 34 человека (фельдшеры скорой медицинской помощи), 2 группа – 34 человека (врачи), 3 группа – 34 человек (медицинские сестры).

Характеристика этапов исследования.

На первом этапе было осуществлено определение объекта, предмета, цели, задач, гипотезы исследования, а также выбор метода исследования, подбор методик и определение выборки.

На втором этапе проводилась исследовательская работа по изучению уровня эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у медицинских работников.

На третьем этапе осуществлена обработка данных, систематизирован полученный в результате научного исследования материал, обобщена вся имеющаяся информация по проблеме исследования. Результаты обработаны и проанализированы с помощью методов описательной и математической статистики.

В начале исследования все испытуемые были поделены на группы согласно категории работников (фельдшеры скорой медицинской помощи врачи, медицинские сестры). Каждому участнику было предложено заполнить 2 теста-опросника на определение уровня эмоционального выгорания и уровня эмоционального интеллекта.

Для исследования были использованы **2 методики**:

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

2. Тест-опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

Рассмотрим использованные методики.

1. «Тест-опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

Цель: выявление способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Под эмоциональным интеллектом Н. Холл понимает личностную характеристику, позволяющую идентифицировать и анализировать собственные эмоции, управлять ими, определять чувства в зависимости от ситуации. Методика построена на общетеоретических представлениях об эмоциональном интеллекте, является близкой к модели эмоционального интеллекта Д. Гоулмана.

Опросник состоит из 30 утверждений и содержит следующие пять шкал: эмоциональная осведомленность, управление эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей.

Шкала «Эмоциональная осведомленность» представляет собой осознание и понимание своих эмоций. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью больше, чем другие осведомлены о своем внутреннем состоянии.

Шкала «Управление своими эмоциями» представляет собой эмоциональную отходчивость, эмоциональную гибкость, т.е. произвольное управление своими эмоциями

Шкала «Самотивация» показывает на умение управления своим поведением за счет управления эмоциями.

Шкала «Эмпатия» представляет понимание эмоций других людей, умение сопереживать эмоциональному состоянию другого человека, готовность оказать ему поддержку.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» показывает на умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

Тест-опросник составляют высказывания, отражающие различные стороны жизни человека. При ответе на вопросы теста необходимо оценить ответ и написать цифру справа от каждого утверждения. Для получения результатов по каждой шкале необходимо сложить результаты по всем пунктам с учётом знака ответа. Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено каждое эмоциональное проявление. Суммарный показатель может варьироваться от 0 до 87 баллов и обозначать следующие значения: 70 и более – высокий уровень эмоционального интеллекта; 40-69 – средний; 39 и менее – низкий.

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Цель: исследование уровня эмоционального выгорания.

В. В. Бойко рассматривает эмоциональное выгорание как механизм защиты от стресса, который призван оптимизировать потребление ресурсов, но вместо этого приводит к снижению качества работы [7]. Методика представляет собой процессуальную модель эмоционального выгорания: синдром эмоционального выгорания проходит определенные стадии, для каждой из которых характерны те или иные симптомы.

Опросник состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать фазы эмоционального выгорания: напряжение, резистенция и истощение, каждая из которых диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Эмоциональное истощение передается в сниженном эмоциональном

тонусе, высокой психической чувствительности, раздражительности, апатии, пресыщенности учебой и общением.

Напряжение характеризуется ощущением эмоционального истощения, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью и проявляется в переживании психотравмирующих обстоятельств, недовольстве собой, ощущении безвыходности ситуации, желании изменить работу и т.д.

Резистенция характеризуется избыточным эмоциональным истощением, провоцирующим развитие и возникновения защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. На таком фоне любое эмоциональное привлечение к профессиональной деятельности и коммуникации вызывает у человека чувство избыточного переутомления.

При подсчете результатов теста используется ключ по каждой из 12 шкал. Каждая шкала включает семь вопросов. Максимальное количество баллов равно 30.

Согласно результатам опросника выделяется 3 уровня по каждой шкале – не сложившийся симптом, складывающийся симптом, сложившийся симптом.

В процессе исследования мы анализировали взаимосвязь показателей эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у испытуемых. Для установления взаимосвязи между исследуемыми переменными применялся **метод ранговой корреляции Спирмена**, который позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков.

С целью выявления достоверности различий выраженности эмоционального выгорания в трех группах был применен **U-критерия Манна-Уитни**. Критерий предназначен для оценки различий между выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеренного. Суть метода состоит в том, что он определяет, достаточно ли мала зона

перекрещивающихся значений между двумя рядами. Чем меньше область перекрещивающихся значений, тем более вероятно, что различия достоверны. Иногда эти различия называют различиями в расположении двух выборок. Эмпирическое значение критерия U отражает то, насколько велика зона совпадения между рядами. Поэтому чем меньше $U_{\text{эмп}}$, тем более вероятно, что различия достоверны.

Исследование выполнено в пакете электронной программы
СТАТИСТИКА 6.0.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования был проведен теоретико-методологический анализ литературы по вопросу эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи. Было установлено, что эмоциональное выгорание представляет собой совокупность симптомов, характеризующуюся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстраненности от содержания деятельности. Выгорание развивается в результате взаимосвязи организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов. Работники скорой медицинской помощи в своей профессиональной деятельности ежедневно подвергаются различным факторам, способным вызвать эмоциональное выгорание: психологическое и психофизиологическое напряжение, эмоциональные переживания. У фельдшеров скорой медицинской помощи при столкновении с трудностями чаще всего уверенность в своей компетенции снижается, уменьшается адекватность восприятия своих действий, как правильных, появляется эмоциональное выгорание. Эмоциональный интеллект представляет собой способность понимать собственные чувства, управлять ими; способность отслеживать чувства другого человека; взаимосвязь эмоциональных, личных и социальных способностей, которые влияют на общую способность эффективно выполнять требования и справляться с давлением окружающих; способность выполнять эмоционально-интеллектуальную деятельность. Эмоциональный интеллект является защитным фактором в хронической стрессовой ситуации. Понимание эмоций и возможность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей препятствуют развитию компонентов выгорания.

Эмпирическим путем был определен уровень эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии. Было определено, что у медицинских

работников, вне зависимости от категории, уровень выгорания является либо средним, либо высоким, т.е. у данных медицинских работников эмоциональное выгорание либо сформировалось, либо находится на стадии формирования. Уровень эмоционального интеллекта в исследуемых группах характеризуется как низкий и средний, а в группе фельдшеров скорой помощи отмечается наибольшее количество испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта – 19 респондентов (55%), что свидетельствует об отсутствии у них способности к пониманию и осознанию своих эмоций и эмоций других людей, управлению своими эмоциями и эмоциями других людей, а также регулированию своего поведения в соответствии со своими эмоциями.

Была выявлена и проанализирована взаимосвязь эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии. Установлены статистически значимые корреляционные связи между показателем напряжение и управлением своими эмоциями, самомотивации и напряжения, распознаванием эмоций и напряжением, показателем общего эмоционального интеллекта и психоэмоциональным истощением, распознаванием эмоций и истощением, показателем общего эмоционального интеллекта и напряжением.

По результатам исследования были выработаны рекомендации по психологической коррекции эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи в условиях пандемии. На основании данных исследования было определено, что для снижения уровня эмоционального выгорания у фельдшеров скорой медицинской помощи необходимо развивать у них эмоциональный интеллект. Это возможно при использовании различных упражнений, направленных на развитие компонентов эмоционального интеллекта.

Библиографический список

1. Айзенк Г. Исследования человеческой психики. – 2-е изд. – М. : ЭКСМО-пресс, 2013. – 480 с.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. – Новополоцк : ПГУ, 2011. – 387 с.
3. Бабанов С.А. Диагностика и профилактика синдрома эмоционального выгорания // Сестринское дело. – 2010. – №7. – С. 8-12.
4. Балахонов А. В. Эмоциональное выгорание у медицинских работников как предпосылка астенизации и психосоматической патологии // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Сер.11. – Вып.3. – 2009. – С. 57-71.
5. Барисо Дж. EQ. Эмоциональный интеллект на практике. – М. : Эксмо, 2018 – 123 с.
6. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 280 с.
7. Бойко В.В. Энергия эмоций. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2004. – 473 с.
8. Верна В. В. Профилактика профессионального выгорания медицинских работников, в период распространения пандемии коронвирусной инфекции COVID-19 // Журнал азимут научных исследований: экономика и управление. – 2020. – № 5. – С. 19-23.
9. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
10. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 234 с.
11. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М. : АСТ, 2009. – 478 с.

- 12.Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. – 3-изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – 301 с.
- 13.Грабе М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени. – СПб.: Речь, 2008. – 96 с.
- 14.Деревянко С.П. Развитие эмоционального интеллекта в тренинговых группах // Психологический журнал. – 2008. – № 2. – С. 79-84.
- 15.Деревянко С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности // Психология в современном информационном пространстве: материалы междунар. науч. конф. – Смоленск: СмолГУ, 2007. – Ч. 1. – С. 108-112.
- 16.Журавлев А. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. – М.: Изд-во Института психологии РАН, 2011. – 512 с.
- 17.Кальченко Я. А. Синдром профессионального выгорания у медицинских работников // Журнал судебная медицина. – 2019. – № 3. – С. 28-32.
- 18.Комарова Э.П. Эмоциональный интеллект: понятие, роль и формы интеграции в социокультурное общение // Вестник ВГТУ. – 2014. – №3-2. – С. 12-17.
- 19.Кошкина О.П. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности медицинской сестры // Главная медицинская сестра. – 2008. – № 6. – С. 44-49.
- 20.Кузнецова К.С. К вопросу о формировании эмоционального интеллекта // Ученые записки. – 2010. – Т. 3. – Сер. Психология. Педагогика. – №4 (12). – С. 84-92.
- 21.Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции. – Л.: Медицина, 1970. – С. 178-208.

- 22.Латенко Ю.А. Профессиональное поведение специалистов-медиков и его компоненты // Альманах современной науки и образования. – 2009. – № 4. – Ч.2. – С. 88-89.
- 23.Ларина А. Т. Эмоциональный интеллект // АНИ: педагогика и психология. – 2016. – Т. 5. – №3(16). – С. 275-278.
- 24.Леонтьев Д. А. Личностное в личности: личностный потенциал как основа самодетерминации // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ им. М. В. Ломоносова. – М. : Смысл, 2002. – Вып. 1. – С. 56-65.
- 25.Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования. – М. : Смысл, 2004. – С. 29-39.
- 26.Люсин Д.В. Социальный интеллект: Теория, измерения, исследование. – М. : Институт психологии РАН, 2004. – 218 с.
- 27.Люсин Д.В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты // Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен. – М., 2000. – 153 с.
- 28.Манойлова М. А. Эмоциональный интеллект и православные ценности: самодиагностика и саморазвитие: монография. – СПб.: ЦСИ, 2021. – 154 с.
- 29.Маслач К. Диагностика профессионального выгорания. – М. : АСТ, 2002. – 56 с.
- 30.Мисюк М. Н. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности фельдшеров скорой медицинской помощи // Психологический журнал. – 2008. – № 1. – С. 60-66.
- 31.Николаева Е. К. Проблема эмоционального выгорания в современном мире // Журнал психологические науки. – 2021. – № 2. – С. 34-39.
- 32.Норден А. П. Синдром эмоционального выгорания, как механизм психологической защиты личности // Журнал проблемы современного педагогического образования. – 2020. – №4. – С. 84-88.

33. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2011. – Т. 22. – №1. – С. 90-101.
34. Петрова А. Д. Синдром эмоционального выгорания личности, теоритический аспект // Журнал инновации в науке. – 2016. – №7 (1). – С. 45-53.
35. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – М. : Наука, 2002. – № 3. – С. 85-95.
36. Саблина Т.А. Профессиональное выгорание и трудовая мотивация медицинских сестер // Сестринское дело. – 2010. – № 7. – С.14-17.
37. Самохвал В. Г. Проблемы возникновения профессиональной деструкции и профессионального выгорания // Территория науки, 2016. – №4. – С. 20-23.
38. Симбирцева Н.В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте // Вестник КемГУ. Психология. – 2008. – №3. – С. 54-56.
39. Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб. : Питер, 2010. – 234 с.
40. Фрейденберг Г. Перегореть: высокая цена больших достижений. – М.: Прогресс – Универс, 1974. – 328 с.
41. Холмогорова А.Б. Профессиональное выгорание и его факторы у медицинских работников, участвующих в оказании помощи больным covid-19 на разных этапах пандемии // НМП. – 2020. – №3. – С. 33-41.
42. Щетинина Н. А. Профессиональное выгорание специалиста: причины, последствия, пути решения // Молодой ученый. – 2019. – №9. – С.178-181.
43. Яркина О. С. Синдром эмоционального выгорания у врачей в контексте личностно-профессионального развития: симптомы и предпосылки // Вестник ТГУ. – 2008. – №3. – С. 307-311.

44. Mayer J.D. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence. – N.Y., 1993. – P. 433-442.
45. Salovey P. Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. – New York: Harper Collins, 1997. – 288 c.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания

В. В. Бойко.

Инструкция к выполнению.

Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Обратите внимание: если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

№	Вопросы	Да/нет
1	Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться	
2	Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры	
3	Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)	
4	Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)	
5	Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого	
6	От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера	
7	Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа два-три) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался	
8	Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)	
9	Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам то, чего требует профессиональный долг	
10	Моя работа притупляет эмоции	
11	Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе	
12	Бывает, я плохо засыпаю (сплю из-за переживаний, связанных	

	с работой	
13	Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения	
14	Работа с людьми приносит все меньше удовольствия	
15	Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность	
16	Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь	
17	Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты	
18	Меня огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером	
19	Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше	
20	Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю партнеру внимания меньше, чем положено	
21	Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение	
22	Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров	
23	Общение с партнерами побудило меня сторониться людей	
24	При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение	
25	Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций	
26	Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами	
27	Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной	
28	У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли меня и т.п.	
29	Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или уделять ему меньше внимания	
30	В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делая людям добра, не получишь зла»	
31	Я охотно рассказываю домашним о своей работе	
32	Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)	
33	Порой я чувствую, что надо быть более отзывчивым к партнеру, но не могу	
34	Я очень переживаю за свою работу	
35	Партнерами по работе отдаешь внимания и заботы больше,	

	чем получаешь от них признательности	
36	При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль	
37	У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем	
38	Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям	
39	Последнее время (или всегда) меня преследуют неудачи в работе	
40	Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние	
41	Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно	
42	Я учитываю особенности деловых партнеров хуже, чем обычно	
43	Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми	
44	Я обычно проявляю интерес к личности партнера не только в связи с работой	
45	Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении	
46	Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души	
47	По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им плохого	
48	После общения с неприятными партнерами у меня ухудшается физическое и психическое самочувствие	
49	На работе я испытываю постоянные физические и психологические перегрузки	
50	Успехи в работе вдохновляют меня	
51	Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной)	
52	Я потерял покой из-за работы	
53	На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов)	
54	Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу	
55	Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции	
56	Я часто работаю через силу	
57	Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь	
58	В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье	
59	Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело,	

	никого бы не видеть и не слышать	
60	После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание	
61	Контингент партнеров, с которым я работаю, очень труден	
62	Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	
63	Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастливым	
64	Я в отчаянии, из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы	
65	Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной	
66	Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание	
67	Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами	
68	Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился	
69	Состояние, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют	
70	Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций	
71	Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня	
72	Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства	
73	Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко	
74	Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств	
75	Моя карьера сложилась удачно	
76	Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой	
77	Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать	
78	Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах	
79	Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями	
80	Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил	
81	Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе	
82	Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство	
83	Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции	
84	Работа с людьми явно подрывает мое здоровье	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2**Тест-опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла**

Ниже вам будут предложены высказывания, которые, так или иначе, отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

Полностью не согласен (-3 балла). В основном не согласен (-2 балла). Отчасти не согласен (-1 балл). Отчасти согласен (+1 балл). В основном согласен (+2 балла). Полностью согласен (+3 балла).

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не застреваю на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.

18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение другие людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Первичные результаты эмпирического исследования эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания

код	Напряжение	Резистенция	Истощение	Общий уровень эмоционального интеллекта	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей
P-1	72	89	30	48	9	4	12	12	11
P-2	84	78	23	46	15	-3	4	17	13
P-3	36	65	24	42	12	3	11	10	6
P-4	52	89	65	63	17	8	13	13	12
P-5	43	78	89	61	9	16	16	9	11
P-6	85	65	78	68	17	12	11	16	12
P-7	24	25	65	24	7	-1	2	6	10
P-8	78	76	25	56	16	9	10	12	9
P-9	96	11	76	84	15	18	17	17	17
P-10	42	66	11	61	16	9	10	12	14
P-11	36	87	19	41	8	6	6	9	12
P-12	28	65	23	31	12	1	-4	12	10
P-13	38	45	26	73	18	9	17	17	12
P-14	78	43	36	34	10	0	2	12	10
P-15	76	67	32	74	16	9	14	18	17
P-16	84	51	36	-23	-3	-15	-7	-2	4
P-17	36	34	36	70	18	9	15	14	14
P-18	78	45	65	46	10	0	13	12	11
P-19	82	34	89	63	17	9	8	16	13
P-20	26	13	78	85	18	17	18	17	15
P-21	10	67	65	11	6	-3	10	11	2
P-22	76	89	25	61	13	1	12	18	17
P-23	36	54	76	63	16	12	10	12	15
P-24	78	82	11	-5	1	-13	-9	10	6
P-25	50	26	33	9	10	-7	-2	5	3
P-26	78	10	34	11	11	-4	-5	7	2
P-27	45	76	26	65	16	12	10	14	11
P-28	21	36	30	51	16	9	11	11	4
P-29	29	78	26	31	14	-3	-3	18	5
P-30	40	50	65	54	14	7	11	9	13
P-31	33	78	89	12	8	7	10	-8	-5
P-32	34	45	78	56	7	10	11	16	12
P-33	89	21	65	18	6	4	8	0	0
P-34	78	29	25	42	7	7	14	5	9
P-35	65	40	76	20	2	-2	12	4	4
P-36	54	33	11	43	2	2	10	12	17
P-37	78	13	27	21	-3	10	12	-1	3
P-38	65	11	32	60	18	16	18	7	1
P-39	25	82	41	18	5	7	10	-2	-2
P-40	76	26	39	31	-3	6	2	15	11
P-41	11	10	29	68	17	12	11	16	12
P-42	66	76	31	61	9	16	16	9	11
P-43	87	36	35	63	17	8	13	13	12
P-44	65	78	39	42	12	3	11	16	10
P-45	45	50	65	48	9	4	12	12	11
P-46	40	78	89	46	15	-3	4	17	13
P-47	33	45	78	16	1	3	1	6	5
P-48	34	21	65	38	13	9	0	7	9
P-49	89	29	25	-20	3	-2	-5	-4	-12
P-50	78	40	76	46	14	9	13	9	1
P-51	65	33	33	74	17	11	14	16	16

P-52	89	10	34	21	2	-1	4	9	7
P-53	78	32	89	57	9	12	14	14	8
P-54	65	45	78	60	14	14	14	10	10
P-55	25	17	65	45	11	-1	12	11	12
P-56	76	15	54	24	10	9	11	-6	0
P-57	11	14	78	11	5	7	5	-5	-1
P-58	66	34	65	45	6	18	9	6	6
P-59	87	13	25	43	8	16	18	-8	9
P-60	65	14	76	45	17	-2	16	7	7
P-61	45	51	11	41	-3	-15	-7	-2	4
P-62	40	45	33	31	18	9	15	14	14
P-63	33	15	34	73	10	0	13	12	11
P-64	34	15	89	34	17	9	8	16	13
P-65	89	17	78	74	18	17	18	17	15
P-66	78	12	65	-23	6	-3	10	11	2
P-67	65	32	54	70	13	1	12	18	17
P-68	89	45	78	46	16	12	10	12	15
P-69	78	45	65	63	1	-13	-9	10	6
P-70	65	17	25	85	10	-7	-2	5	3
P-71	25	15	76	11	11	-4	-5	7	2
P-72	76	14	11	61	16	12	10	14	11
P-73	11	34	36	63	16	9	11	11	4
P-74	66	13	26	-5	14	-3	-3	18	5
P-75	87	14	28	9	-3	-15	-7	-2	4
P-76	65	51	26	41	18	9	15	14	14
P-77	45	45	39	31	10	0	13	12	11
P-78	40	88	39	73	17	9	8	16	13
P-79	33	56	32	34	18	17	18	17	15
P-80	34	95	29	74	6	-3	10	11	2
P-81	89	65	33	-23	13	1	12	18	17
P-82	78	89	34	70	16	12	10	12	15
P-83	65	78	89	46	1	-13	-9	10	6
P-84	89	65	78	63	10	-7	-2	5	3
P-85	78	25	65	85	11	-4	-5	7	2
P-86	65	76	54	11	16	12	10	14	11
P-87	25	11	78	61	16	9	11	11	4
P-88	76	66	65	63	14	-3	-3	18	5
P-89	11	87	25	-5	-3	-15	-7	-2	4
P-90	66	65	76	9	18	9	15	14	14
P-91	87	89	11	41	10	0	13	12	11
P-92	65	78	39	31	17	9	8	16	13
P-93	45	65	39	73	18	17	18	17	15
P-94	36	25	32	34	6	-3	10	11	2
P-95	87	76	29	74	13	1	12	18	17
P-96	68	11	39	-23	16	12	10	12	15
P-97	16	66	33	70	1	-13	-9	10	6
P-98	45	87	34	46	10	-7	-2	5	3
P-99	65	45	89	63	11	-4	-5	7	2
P-100	29	23	78	85	16	12	10	14	11
P-101	40	67	65	11	16	9	11	11	4
P-102	33	13	54	61	14	-3	-3	18	5