

## **Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома эмоционального выгорания в деятельности фармацевтов**

*Бобкова Дарья Сергеевна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*Студент*

### **Аннотация**

В данной статье рассматриваются подходы к пониманию феномена «эмоциональный интеллект» и «эмоциональное выгорание». Рассматриваются психологические особенности деятельности фармацевтов.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, личностный ресурс, синдром эмоционального выгорания

## **Emotional intelligence as a personal resource for overcoming the burnout syndrome in the activities of pharmacists**

*Bobkova Darya Sergeevna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*Student*

### **Abstract**

This article discusses approaches to understanding the phenomenon of «emotional intelligence» and «emotional burnout». Psychological features of pharmacists' activity are considered.

**Keywords:** emotional intelligence, personal resource, burnout syndrome

Эмоциональный интеллект как личностный ресурс становится все более актуальным при рассмотрении проблемы преодоления синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности. Изучение подходов и возможностей преодоления стресса в различных профессиях с давних пор интересует психологов. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек», - эту метафору можно положить в основу исследований психологического феномена - синдрома эмоционального выгорания.

В настоящее время существует огромная база исследований в этом направлении. Проблема стресса интересовала и продолжает интересовать многих исследователей. Наиболее известными являются подходы Д.Гринберга, В.И. Евдокимова, В.Л. Марищука, Г. Селье. Также широко

стресс изучен такими учеными как М.В. Беловым, О. Грегора, М.В.Ковровой, Л.А. Китаева-Смыка, Л.В. Куликова, А.Г. Маклакова, Р. Лазаруса и др.

Исследованию синдромов «эмоционального» и «профессионального выгорания» посвящен труды таких ученые как М.А. Аминов, В.В.Бойко, Н.Е.Водопьянова, С.Е. Джексон, Т.В.Зайчикова, К.Маслач, В.Е. Орел, Д.Панел, Б. Пельман, Г.Робертс, А.А. Рукавишников, Е. Хартман, В. Форманюк, Х. Фрейденбергер и др.

В отечественной психологии в трудах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева идея связи аффекта и интеллекта нашла свое отражение.

В своих работах Л.С. Выготский писал о динамической смысловой системе, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов: «Как известно, отрыв интеллектуальной стороны нашего сознания от его аффективной, волевой стороны представляет один из основных и коренных пороков всей традиционной психологии». Беря во внимание высказывание автора, мы можем прийти к выводу, что эмоциональная нестабильность разрушает все прочие системы психики человека [5].

Х. Гарднер особенно близко подошёл к понятию эмоционального интеллекта. В своих трудах Х. Гарднер различал внутриличностный и межличностный интеллект. Включённые им в эти понятия способности, имеют непосредственное отношение к эмоциональному интеллекту. И так, внутриличностный интеллект он определяет, как «доступ к собственной эмоциональной жизни, к своим аффектам и эмоциям: способность мгновенно различать чувства, называть их, переводить в символические коды и использовать в качестве средств для понимания и управления собственным поведением» [5].

В 1988 г. Рувен Бар-Он (Reuven Bar-On) ввел понятие эмоционально-социальный интеллект и предположил, что он состоит из многих способностей, как глубоко личных, так и межличностных, умений и навыков, которые, в совокупности, определяют поведение человека. Бар-Он впервые ввел обозначение EQ - emotional quotient, коэффициент эмоциональности, по аналогии с IQ - коэффициентом интеллекта. Модель Рувена Бар-Она даёт очень широкое определение понятию эмоционального интеллекта. Он определяет его как все некогнитивные способности, компетентность и знания, дающие возможность личности более успешно справляться с различными жизненными трудностями.

Бар-Он выделил пять сфер компетентности, которые можно отождествить с пятью компонентами эмоционального интеллекта: способность к адаптации, познание себя, управление стрессовыми ситуациями, навыки межличностного общения, преобладающее настроение. Каждый из этих компонентов состоит из нескольких субкомпонентов. На их основе Бар-Он разработал опросник для измерения эмоционального интеллекта, называющийся EQ-i (Emotional Quotient Inventory).

Г. Селье, рассматривал «выгорание» как неспецифическую защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы различного свойства. По Г. Селье профессиональное выгорание — это дистресс или истощение — третья стадия общего синдрома адаптации. Как «состояние полного истощения», синдром выгорания был описан в 10 пересмотре Международной классификации болезней под рубрикой Z.73.0. [3,6]

Эмоциональное выгорание у работников организаций, как отмечает С.А. Андрунь [2], представляет собой один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении к своей профессиональной деятельности. Оно связано с снижением силы мотива и меньшей эмоциональной реакции на различные рабочие ситуации, из-за психической усталости работника, длительное время выполнявшего одну и ту же работу.

Фармацевты аптечных организаций, должны быть психологически подготовлены к работе с пациентами, поскольку они являются представителями профессии типа: «человек-человек», такой тип считается наиболее напряженным для человека. По мнению Т.И. Урусовой и И.Г.Хмелевской, чтобы сказать о человеке, «... сможет ли он стать способным в профессии, связанной с обслуживанием населения, нужно выявить в его личностных свойствах три важных показателя. Первый из них - общительность. Человеку необщительному, замкнутому сложно рассчитывать на успех в такого рода профессии» [4].

Менеджеры фармацевтического бизнеса выдвигают свои психологические требования к специалистам: «логическое мышление, выдержка, такт, внимание, оперативная память, интуиция и др.».

Романова Е. С. в профессиограмме фармацевта выделяет «личностные качества, интересы и склонности, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности [1]:

- 1) внимательность, собранность;
- 2) сосредоточенность;
- 3) аккуратность, чистоплотность;
- 4) высокий самоконтроль;
- 5) терпеливость;
- 6) тактичность;
- 7) отзывчивость;
- 8) ответственность».

Дополняет этот список Н.И. Гаврилина, высокими коммуникативными навыками и знанием основ психологии: «Фактор общения есть феномен профессиональной компетенции фармацевтических работников... Одна важнейших задач современной деятельности фармацевтического работника в психологическом аспекте - это умение быстро «составить портрет» покупателя» [4]. Уровень развития личностного потенциала, так же, как и степень соответствующей ему эффективности труда, зависит не столько от какого-либо одного элемента, сколько от способности интеграции всех элементов, внутренней их сбалансированности. Формирование

производительной способности работника осуществляется на основе диалектического единства общих (психофизических, интеллектуальных), специальных (профессионально-квалификационных) и особенных (организаторских творческих и т.д.) личностных способностей.

Е.С. Романова в своих работах отмечает, что у фармацевта в обязательном порядке должно быть наличие следующих способностей:

1. хорошее развитие долговременной памяти;
2. высокое развитие образной памяти;
3. развитая тактильная и двигательная память;
4. ловкость рук;
5. математические способности;
6. склонность к анализу;
7. математические способности;
8. склонность к анализу;
9. хорошее обоняние;
10. тонкие вкусовые ощущения [4].

Обобщая вышесказанное, отметим, что эмоциональный интеллект можно определить как внутриспсихическую систему, состоящую из многих, как глубоко личных, так и межличностных способностей, навыков и умений, которые, объединяясь, определяют поведение человека. А эмоциональное выгорание можно определить, как выработанные защитные модели поведения личности, включающие в себя нарушения эмоциональной сферы человека и детерминирующие негативные последствия в эффективности профессиональной деятельности и субъективной удовлетворенности работой, и жизненной ситуацией в целом. А также, по мнению ряда вышеупомянутых авторов, фармацевт должен обладать обязательными личностными качествами, способностями, склонностями и знанием основ психологии для успешной профессиональной деятельности на данной профессии.

Избежать контактов со значительным количеством людей в процессе профессиональной деятельности фармацевтам нет возможности, поэтому усиление внутреннего ресурса является весомым для профилактики эмоционального выгорания этих профессионалов. Эмоциональный интеллект и его развитие у фармацевтов может служить ресурсной опорой личности в ситуациях эмоциональной нестабильности.

### **Библиографический список**

1. Алова Н.Н., Марченко Е.А. Самооценка фармацевтических работников // Новая аптека. 2005. №2. С.24-27
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 2009.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2014.
4. Гуревич К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. М.: Профиздат, 1970. - 215с.

5. Киселева Т.С. Эмоциональный интеллект, как жизненный ресурс и его развитие у взрослых: дис. кандидат наук: 19.00.13 Психология развития, акмеология. М., 2014. 222 с.
6. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. №1. С. 34-42.