

14. Nash R. The Three Kinds of Illiteracy // URL: http://www.reformed.org/webfiles/antithesis/index.html?mainframe=/webfiles/antithesis/v1n5/ant_v1n5_illiteracy.html
15. Riddle S. What would a more literate world look like? // The conversation: academic rigour, journalistic flair. – October, 27, 2013 // URL: <http://theconversation.com/what-would-a-more-literate-world-look-like-18420>
16. Schlechty P.C. Shaking Up the Schoolhouse: How to Support and Sustain Educational Innovation. – Jossey-Bass, 2004. – 248 pp.
17. Scliar-Cabral Leonor. Functional Illiteracy in Brazil: A Visible Problem: Key-note ISAPL 2004 Cieszyn 6/09/2004 // URL: http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/Textos_Em_Psicolin/Artigos/Funcional%20Illiteracy%20in%20Brazil%20-%20A%20Visible%20Problem.pdf
18. What would a more literate world look like? // The Conversation, October 27, 2013. // URL: <https://theconversation.com/what-would-a-more-literate-world-look-like-18420>

УДК 159.9

**ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ВРАЧЕЙ**

**FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE AND PROFESSIONAL
BURNING OUT AT DOCTORS**

Плешко Е.О.

*магистрант 3-го курса направления подготовки «Психология» филиала
Российского государственного социального университета в г. Минске*

Самаль Е.В.

*к.псих.н., доцент, заведующий кафедрой психологии и конфликтологии
филиала Российского государственного социального университета в
г. Минске*

Аннотация: В данной статье рассматривается проблема профессионального выгорания и коммуникативной компетентности у врачей женского и мужского пола. Эмпирически доказывается, что у мужчин-врачей в отличие от женщин-врачей выше деперсонализация, ниже способность распознавать эмоции других людей. Однако женщины-врачи чаще склонны уходить от прямого решения конфликтных ситуаций, возникающих в работе.

Кроме того, статистически подтверждена взаимосвязь компонентов профессионального выгорания и коммуникативной компетентности.

Summary: In this article the problem of professional burning out and communicative competence at doctors female and male is considered. It is empirically proved that at male doctors unlike female doctor's depersonalization is higher, lower to distinguish ability of emotion of other people. However female doctors are more often inclined to leave from the direct solution of the conflict situations arising in work. Besides, the interrelation of components of professional burning out and communicative competence is statistically confirmed.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, профессиональное выгорание, врачи.

Keywords: communicative competence, professional burning out, doctors.

Умения межличностного и профессионального взаимодействия с окружающими, необходимые врачу для успешного функционирования в профессиональной сфере и обществе, можно определить термином «коммуникативная компетентность». Сегодня, в условиях снижения общей культуры общества и повышения уровня его конфликтогенности, тема коммуникативной компетентности как никогда актуальна. Кроме того, профессия врача приобретает все большее значение в современном обществе и играет одну из главных ролей в улучшении здоровья населения. В связи с этим встает проблема не только правильного выбора медицинской специализации, но и психологическое обеспечение данного труда, профилактика кризисных и стрессовых состояний медицинского работника.

Коммуникативная компетентность медицинского работника предполагает не только наличие определенных психологических знаний, но и сформированность некоторых специальных навыков: умения устанавливать контакт, слушать, «читать» невербальный язык коммуникации, строить беседу, формулировать вопросы. Важно также владение собственными эмоциями, способность сохранять уверенность, контролировать свое поведение в целом [1].

Установлено, что врачи, которые умеют общаться, то есть владеют коммуникативными навыками, могут поставить точный диагноз, особенно,

если это касается психологических проблем пациента; могут научить пациента контролировать свое состояние; имеют лучшие результаты в лечении пациентов; обеспечивают большую безопасность для пациента; сталкиваются с меньшим количеством жалоб по поводу использования служебного положения [2].

Однако за внимательное и чуткое отношение к своим пациентам, врачи нередко «платят» своим эмоциональным истощением, и как следствие профессиональным выгоранием. Как известно, профессиональное выгорание в большей степени свойственно представителям помогающих профессий (врачи, священники, педагоги, юристы, социальные работники, психологи, психотерапевты и т.д.). Их работа связана с интенсивным и тесным общением с людьми, эмоциональным перенапряжением, требует больших психологических и физиологических затрат.

В зарубежной психологии известны многочисленные эмпирические исследования по проблеме профессионального выгорания, которые традиционно велись в направлении поиска основных факторов, вызывающие выгорание. Увеличение уровня стресса, формирование длительных перегрузок, нарастание уровня стрессогенности врачебной деятельности привели к интенсивному изучению влияния вышеперечисленных факторов на психологические, физиологические, телесные составляющие здоровья человека. На психологическом уровне следствием затяжного стресса и накопленных неотреагированных отрицательных эмоций являются беспокойство, тревога, подавленное настроение вплоть до депрессии, беспочвенная раздражительность и конфликтность, нарушение эмоциональных контактов и отношений с близкими людьми, стремление отгородиться от окружающей реальности.

Среди факторов, вызывающих «выгорание», особое место занимают индивидуальные особенности личности и социально-демографические характеристики, с одной стороны, и факторы рабочей среды — с другой. Высока актуальность исследования проблемы профессионального выгорания

медицинских работников (врачей), так как данная профессия имеет коммуникативный характер и отличается высокой степенью стрессогенности. Все это способствует профессиональному выгоранию врачей.

В настоящем исследовании была предпринята попытка рассмотреть профессиональное выгорание медицинских работников во взаимосвязи с компонентами коммуникативной компетентности, а также выявления различий в степени профессионального выгорания и коммуникативной компетентности у врачей разного пола.

В рамках данного исследования на базе одного из учреждений здравоохранения Минской области было опрошено 50 практикующих врачей обоего пола. В качестве основных были выбраны следующие методики:

1. Методика «Коммуникативная компетентность» Н.В.Яковлевой.
2. Методика диагностики «профессионального выгорания» в адаптации Н.Е. Водопьяновой согласно трехкомпонентной модели данного синдрома.
3. Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Г.У. Солдатов, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгерова).
4. Методика Н.Холла на определение уровня эмоционального интеллекта.
5. Методика «Диагностика ведущего типа реагирования» М.М. Кашапова, Т.Г. Киселевой.

Для определения средних значений по исследуемым переменным у врачей обоего пола была применена описательная статистика. Результаты показали, что мужчинам-врачам присущ близкий к высокому показатель по переменной «Индекс толерантности» (83,64), следовательно, можно предположить наличие у респондентов как толерантных, так и интолерантных черт. В одних социальных ситуациях они ведут себя толерантно. А других — наоборот. У женщин-врачей высокими оказались показатели агрессии и ухода как видов реагирования в конфликте (20,56 и 22,92 соответственно), что может свидетельствовать о недооценивании ими преимуществ совместных решений. Они редко прибегают к помощи окружающих, пытаются действовать в

одинокую, порой могут реагировать агрессивно, перекладывая свою вину на других людей; при столкновении с препятствиями не уверены в выборе варианта решения проблемы, могут бездействовать, откладывая разрешение проблемы «на потом».

В то же время, близкие к низким значения оказались у обеих категорий испытуемых по следующим переменным: «Эмоциональное истощение» — 18,08, «Управление своими эмоциями» — 7,12 (у женщин-врачей — 6,00), «Распознавание эмоций других людей» — 8,08 и «Уровень эмоционального интеллекта» — 42,36 (у женщин-врачей — 42,76). Полученные данные свидетельствуют о нормальном эмоциональном фоне респондентов и несколько сниженном эмоциональном интеллекте.

С целью выявления различий в показателях профессионального выгорания и коммуникативной компетентности у врачей обоего пола использовался непараметрический метод – U-критерий Манна-Уитни. Статистически значимые результаты сравнительного анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Статистически значимые результаты сравнительного анализа компонентов профессионального выгорания и коммуникативной компетентности у медицинских работников обоего пола

Переменные	Rank Sum М	Rank Sum Ж	U	p-level	Valid N	Valid N
Деперсонализация	759,5000	515,5000	190,5000	0,017926	25	25
<i>Распознавание эмоций других людей</i>	<i>541,5000</i>	<i>733,5000</i>	<i>216,5000</i>	<i>0,062509</i>	25	25
Уход как ведущий тип реагирования	495,5000	779,5000	170,5000	0,005866	25	25

Как мы видим, существует статистически значимое различие у мужчин и женщин-врачей по признаку «Деперсонализация» ($U=190,5$ при $p=0,017$). Данная составляющая профессионального выгорания проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков врача в процессе общения. Может

отмечаться утрата (полная или частичная) интереса к пациенту – субъекту профессионального воздействия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать, он тяготит своими проблемами и потребностями. Исходя из полученных результатов, можно утверждать, что у мужчин-врачей данный признак выражен сильнее, чем у женщин.

Обнаружена также тенденция к статистически значимому различию у испытуемых по признаку «Распознавание эмоций других людей» ($U=170,5$ при $p=0,062$), у женщин-врачей он выражен сильнее, следовательно, они лучше мужчин распознают эмоции других людей в силу большей эмпатийности, объясняемой гендерными ролями (заботливость женщин и независимость, властность, соперничество мужчин).

Еще выявлено статистически значимое различие у мужчин и женщин-врачей по ведущему типу реагирования в конфликте «Уход» ($U=190,5$ при $p=0,005$), женщины-врачи продемонстрировали большую выраженность этого признака. Это говорит о нежелании брать на себя ответственность, в проблемных ситуациях в большей степени полагаться на других. Нередко откладывание решения проблем «на потом» отражает формальные (внешние) признаки решения проблемы, не задействуя внутренних детерминант. В другом случае женщины-врачи характеризуются доброжелательным отношением к людям, редко проявляют агрессию. Способны идти на уступки, предпочитают компромиссные решения, принимая сложное решение, часто взвешивают все «за» и «против». Могут как сами, так и с помощью других лиц разрешить проблемную ситуацию. Нередко пытаются влиять на окружающих, побуждая их к действиям, стремятся отстоять свое мнение.

Далее для корреляционного анализа исследуемых переменных у врачей обоего пола мы использовали коэффициент ранговой корреляции Спирмена. В результате произведенных расчетов у мужчин-врачей выявлена статистически значимая прямая взаимосвязь между переменными «Эмоциональное истощение» и «Агрессия» ($R=0,44$ при $p=0,03$), и «Эмоциональное выгорание»

и «Агрессия» ($R=0,42$ при $p=0,04$), т.е. чем выше чувство эмоциональной опустошенности, усталости от работы у мужчин-врачей, тем выше уровень их агрессивности. Мужчины-врачи зачастую недоверчивы, порой негативно настроены по отношению к окружению, раздражительны, редко признают свою вину. Они предпочитают не идти на компромиссы, пытаются влиять на окружающих, директивно побуждая их к действиям. Такое поведение не всегда приводит к продуктивному разрешению проблем.

Обнаружена статистически значимая обратная взаимосвязь между переменными «Эмоциональное истощение» и «Социальная толерантность» ($R=-0,44$ при $p=0,03$), «Эмоциональное истощение» и «Толерантность как черта личности» ($R=-0,49$ при $p=0,01$), «Эмоциональное истощение» и «Индекс толерантности» ($R=-0,58$ при $p=0,002$) и «Эмоциональное выгорание» и «Этническая толерантность» ($R=-0,40$ при $p=0,05$). Полученные результаты свидетельствуют о том, что чем выше у мужчин-врачей уровень эмоционально выгорания и истощения, тем менее толерантны их установки по отношению к окружающему миру и людям. Хотя, в зависимости от социальной ситуации, они могут вести себя толерантно, периодически проявляя интолерантность. Возможна нетерпимость таких людей к представителям других этнических групп; частые толерантные и интолерантные проявления в отношении различных социальных групп (меньшинств, преступников, психически больных людей), а также личностные черты, установки и убеждения.

Подобно мужской выборке, у женщин-врачей также выявлена статистически значимая прямая связь между переменными «Эмоциональное истощение» и «Агрессия» ($R=0,43$ при $p=0,04$), и «Эмоциональное выгорание» и «Агрессия» ($R=0,42$ при $p=0,04$). Уровень агрессии повышается при росте усталости и апатии.

Обратная статистически значимая взаимосвязь выявлена между переменными «Эмоциональное истощение» и «Интегративный уровень эмоционального интеллекта» ($R=-0,55$ при $p=0,005$), «Деперсонализация» и «Интегративный уровень эмоционального интеллекта» ($R=-0,52$ при $p=0,008$),

«Редукция персональных достижений» и «Самомотивация» ($R=-0,52$ при $p=0,008$), «Редукция персональных достижений» и «Интегративный уровень эмоционального интеллекта» ($R=-0,58$ при $p=0,003$), «Эмоциональное выгорание» и «Интегративный уровень эмоционального интеллекта» ($R=-0,70$ при $p=0,00009$).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что чем выше у женщин-врачей уровень эмоционально выгорания и истощения, чем в большей степени они проявляют равнодушие к окружающим, тем меньше их способность распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач. Ведь по определению С. Дж. Стейна и Говарда Бука, эмоциональный интеллект, в отличие от привычного всем понятия интеллекта, является способностью правильно истолковывать обстановку и оказывать на неё влияние, интуитивно улавливать то, чего хотят и в чём нуждаются другие люди, знать их сильные и слабые стороны, не поддаваться стрессу и быть обаятельным.

Стоит обратить внимание на тот счет, что при интерпретации полученных данных следует помнить, что шкала «Редукция персональных достижений» является обратной, высокие численные значения указывают на низкий уровень выраженности признака. Поэтому мы можем утверждать, что чем чаще женщины-врачи воспринимают и оценивают себя как хорошего профессионала, тем ярче выражено у них стремление к профессиональным успехам, пониманию того, что чувствуют пациенты в процессе лечения и общения, созданию атмосферы сотрудничества в коллективе. Мы можем утверждать, что для женщин-врачей более характерно желание стремиться к профессиональным успехам, понимать, что чувствуют пациенты в процессе лечения и общения, а также учитывать это в интересах дела.

В заключении стоит сказать, что данное исследование не претендует на полноту анализа полученных данных и совершенный охват проблематики. Таким образом, материалы нашей работы могут служить основой или

дополнением для дальнейших исследований в данной области. В частности, необходимо рассмотреть не только личностные, но и ситуационные факторы «профессионального выгорания».

Список литературы

1. Абдулгалимов, Р.М. Коммуникативная компетентность специалиста медицинского профиля как компонент профессиональной деятельности / Р.М.Абдулгалимов // Мир науки, культуры, образования. – 2013. – № 4. – С. 39-42.
2. Телеусов, М.К. Сферы компетентности выпускника медицинского вуза / М.К. Телеусов. – Караганда, 2010. – 46 с.

УДК 159.9

ФАКТОРЫ ТВОРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ-ЛИНГВИСТА

FACTORS OF CREATIVE ACTIVITY OF THE TEACHER-LINGUIST

*Саворовская А.И.,
аспирантка 3-го курса направления «Психологические науки» кафедры
общей психологии и психологии труда ОУ ВО «Тверской институт
экологии и права»*

Аннотация: в статье рассмотрены важная проблема психологии – развитие творческой личности преподавателя-лингвиста, определена роль творческих способностей в успешной профессиональной деятельности педагога, проанализирована взаимосвязь изменений в социально-экономическом и образовательном вопросах, указано влияние творческого потенциала на результативность трудового процесса, раскрыто понятие креативности личности.

Abstract: the article considers an important psychological problem of developing creative personality in the working process of the teacher-linguist, defined the role of creative talent and abilities in successful professional activity of the