

УДК 616.89-051:613.6

*А.К. Бурцев, Е.А. Кокотова, Р.А. Грачев***ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ РАБОТНИКОВ ПСИХИАТРИЧЕСКИХ СТАЦИОНАРОВ, НЕ ОБНАРУЖИВАЮЩИХ ПРИЗНАКОВ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

Донецкий государственный медицинский университет им. М. Горького

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, социальный интеллект, межличностные отношения

Исследование проводилось с целью изучения роль такой личностной характеристики сотрудников психиатрических учреждений, как уровень социального интеллекта, а также ряда, связанных с ним, поведенческих характеристик, которые играют роль своеобразных факторов саногенеза, профилаксирующего эмоциональное выгорание.

Объектом настоящего исследования, послужила группа из 96 сотрудников психиатрических отделений без признаков психического выгорания.

Эмоциональное выгорание – пролонгированная реакция на стресс, вызванная воздействием на индивида хронических психогений профессионального содержания средней интенсивности, проявляющаяся снижением продуктивности в работе, усталостью, переживанием опустошенности и бессилия [1].

Социальный интеллект – способность правильно понимать и прогнозировать поведение людей, предвидеть последствия поведения, адекватно отображать вербальную и невербаль-

ную экспрессию, понимать внутренние мотивы поведения и логику развития сложных ситуаций межличностного взаимодействия.[2]

В исследовании использовались: методика эмоционального выгорания Бойко, шкала социального самоконтроля М. Снайдера, методика исследования личности «Hand-test», методика Салливена-Гилфорда, цветовой тест М. Люшера, опросник межличностных отношений В. Шутца.

Испытуемые были разделены на три группы. В первую группу вошли лица со стажем работы в психиатрическом отделении от 0,5 года до 8 лет (возраст от 23 лет до 46 лет), во вторую – со стажем от 9 лет до 15 лет (возраст от 30 лет до 50 лет) и в третью группу вошли лица со стажем работы свыше 15 лет (возраст от 38 лет до 64 лет).

Результаты были подвергнуты статистическому анализу с применением непараметрических методов: критерий Вилкоксона и коэффициент углового преобразования Фишера.

Результаты исследования по методике Салливена-Гилфорда приведены в таблице 1.

*Таблица 1***Средние показатели в стандартных баллах по методике Салливена-Гилфорда у лиц без признаков эмоционального выгорания**

субтест	I группа	II группа	III группа	p ₁	p ₂	p ₃
1	2,75±0,218	3,25±0,305	3,5±0,261	0,112	0,255	0,0497
2	2,97±0,284	3,07±0,283	3,76±0,279	0,469	0,091	0,0126
3	3,33±0,256	3,92±0,288	4,33±0,335	0,042	0,183	0,0103
4	3,50±0,195	4,0±0,275	5,42±0,229	0,068	0,112	0,017
К.О.	2,92±1,93	3,72±0,229	4,42±0,19	0,023	0,016	0,0012

p₁– уровень различий между I-II группой; p₂– уровень различий между II и III группой; p₃- между I-III гр.

По первому субтесту «Истории с завершением» во всех группах получены результаты, соответствующие среднему уровню оценок по фактору познания результатов поведения. Другими словами, имеет место средняя способность предугадывать поведение человека в той или иной ситуации, понимать, что, скорее всего, произойдет в дальнейшем. Испытуемые не обнаруживают слишком высокой способности понимать невербальные коммуникативные сигналы, исходящие от окружающих, «считывают» их намерения, чувства. Иногда их прогнозы могут оказаться и ошибочными.

По первому субтесту достоверных различий выраженности показателя между I и II группами не выявлено, хотя у работающих были продолжительное время средние значения его несколько выше; достоверные различия имеют место между I и III стажевой группой ($p=0,0497$). Можно предположить, что у устойчивых к эмоциональному выгоранию лиц со временем совершенствуются антиципационные способности, повышается внимание к поведению окружающих.

Второй субтест «Группы экспрессия» измеряющий фактор познания классов поведения, то есть, способность к обобщению на абстрактном уровне общих существенных признаков невербальных сигналов, реакций людей, также соответствует в сравниваемых стажевых группах средним значениям. Можно сказать, что имеет место недостаточное владение способностью классифицировать типы невербального поведения, часто вербальное содержание сообщений собеседников воспринимается буквально и истолковывается без учета сопутствующей мимики и жестикуляции.

По второму субтесту не выявлено достоверных различий между I и II стажевыми группами, а между I и III они имеют место ($p = 0,0126$). Вновь возможно предположить, что более длительная тренировка в структуре межличностного общения работников психиатрических стационаров, в рамках профессиональной деятельности, позволяет наработать определенный навык соотнесения и классификации вербальных и невербальных сигналов.

Третий субтест «Вербальная экспрессия» оценивает фактор познания преобразования поведения, а также способность к пониманию изменения значения сходных вербальных реакций людей в зависимости от конкретного контекста породивших их ситуаций. Другими словами, представители изучаемого контингента обнару-

живают среднюю способность понимать, как меняется смысл вербальной информации в зависимости от типа взаимоотношений между участниками общения. При этом можно предположить, что в ряде случаев слова собеседника могут быть истолкованы ошибочно, поэтому недостаточно быстро достигается правильное понимание того, что говорят люди.

Сравнение средних показателей по этому субтесту обнаруживает достоверные различия между I и II стажевыми группами, а также I и III ($p=0,0103$). Как при анализе описанных выше различий по другим субтестам, так и при анализе данного, можно предположить, что рост показателя в данном случае свидетельствует о том, что длительное участие в обусловленном характером профессиональной деятельности общении «оттачивает» навык понимания нюансов вербального общения с окружающими.

Субтест 4 «Истории с дополнением» измеряет фактор познания систем поведения, или, иначе говоря, способность постигать логику развития ситуаций, в которых происходит какое-то взаимодействие между людьми, опираясь на понимание значения поведения людей в таких ситуациях. Достаточно высокий (однако, остающийся, все же, в рамках значений среднего) уровень усредненных показателей в сравниваемых стажевых группах свидетельствует о способности в большинстве случаев понимать «к чему идет дело» в той или иной ситуации взаимодействия. Умение понимать значение поведения людей оказывается у представителей изучаемого контингента на достаточно удовлетворительном уровне. Испытуемые не обнаруживают особых трудностей при анализе ситуаций межличностного общения и взаимодействия; и достаточно правильно понимают внутренние мотивы поступков и поведения других. Вследствие этого они довольно удачно приспосабливаются к различным типам взаимоотношений между людьми.

Установлено достоверное различие между показателями по этому субтесту между I и III сравниваемыми группами ($p=0,017$). Другими словами, среди медработников, не обнаруживающих признаков эмоционального выгорания с максимальным стажем, по сравнению с начинающими, навык понимания причин того или иного поведения становится более удачно сформированным.

Уровень композитной оценки (КО) социального интеллекта по методике Салливена-Гилфорда [4] во всех сравниваемых группах соот-

ветствует среднему уровню, что указывает на отсутствие значительных трудностей в понимании и прогнозировании поведения людей. Это создает основу для отсутствия серьезных трудностей и сложностей во взаимоотношениях, как с пациентами, так и сотрудниками отделений. Не подвергшиеся эмоциональному выгоранию оказываются в достаточной мере способными к эффективному использованию информации, касающейся поведения людей, считывать невербальные сигналы, удачно прогнозировать поведение и эмоциональные реакции людей в различных житейских ситуациях. Достаточная способность к предвосхищению развития событий в общении, делает их довольно дальновидными в организации и построении межличностных отношений.

С нашей точки зрения заслуживает особого внимания то обстоятельство, что при сравнении выраженности признака по композитной оцен-

ке обнаруживаются достоверные различия между всеми стажевыми группами: I-II – $p=0,023$; II-III – $p=0,016$; I-III – $p=0,0012$.

Представляется возможным предположить, что отсутствие признаков психического выгорания было изначально связано с отсутствием низкого уровня социального интеллекта среди испытуемых, а в дальнейшем, профессионально обусловленное интенсивное общение с людьми повышает общую эффективность адаптации к трудовой деятельности.

Для изучения некоторых особенностей межличностных отношений испытуемых в разных стажевых группах сотрудников психиатрических больниц без признаков эмоционального выгорания была применена методика «Опросник межличностных отношений (ОМО)». Результаты, полученные с помощью этой методики, приведены в таблице 2.

Таблица 2

Средние показатели по шкалам методики ОМО у лиц без признаков эмоционального выгорания

шкалы	I группа	II группа	III группа	P ₁	P ₂	P ₃
I _e	4,25±0,552	3,42±0,57	2,02±0,379	0,178	0,136	0,0335
I _w	5,08±0,398	4,0±0,369	4,33±0,466	0,0249	0,154	0,145
C _e	4,33±0,772	3,42±0,468	5,33±0,396	0,194	0,0067	0,12
C _w	4,17±0,548	4,67±0,582	4,25±0,653	0,136	0,5	0,347
A _e	3,33±0,31	3,92±0,723	2,5±0,337	0,228	0,0437	0,0458
A _w	4,92±0,417	3,75±0,592	5,177±0,50	0,128	0,0431	0,362

I_e - тенденция находиться в обществе других людей; I_w- желание принятия другими, привлекать интерес; C_e- тенденция контролировать отношения с другими; C_w- желание подчиняться другим; A_e- тенденция устанавливать близкие отношения с другими; A_w- желание, чтобы другие устанавливали с ними глубокие эмоциональные отношения.

Шкала I_e методики отражает реальную степень включенности человека в контакт с людьми. Средний показатель по этой методике в группе с минимальным стажем находится в пределах пограничных баллов (т.е. не является ни явно высоким, ни явно низким), а во второй и третьей группах – относится к низким. Установлены достоверные различия выраженности признака по этой шкале между I и III группами ($p=0,335$). Можно констатировать, что испытуемые с наименьшим стажем работы сильнее всего стремятся к тому, чтобы быть включенными в общение с другими людьми, а у лиц с максимальным стажем эта тенденция выражена минимально. Это может быть связано с формированием более сдержанного поведения с возрас-

том. Можно также предположить, что опыт профессиональной коммуникации делает их поведение менее навязчивым с подчеркиванием значимости своей персоны. Говорить о нездоровой изоляции от других при этом, скорее всего, не приходится, т.к. показатель по шкале I_w (желаемое поведение включения) остается в пределах средних уровней ($4,33±0,466$) и, даже несколько повышенный, показатель в группе II. Максимально же показатель по этой шкале выражен в группе I; где он оказывается достоверно более высоким, чем в группе II. Другими словами, в наибольшей степени быть интересными для других и включенными в общество хотят быть лица с минимальным стажем. В этом находит отражение желание профессионального признания,

приобщения к коллективу. В средней стажевой группе это желание минимизируется (скорее всего, в связи с достижением указанных выше целей), а в самой старшей вновь повышается, чтобы не потерять достигнутого статуса, оставаться интересным и привлекательным в общении для окружающих.

В показателе по шкале C_e отражается уровень поведения контроля, т.е. желания в большей или меньшей степени контролировать поведение других. Минимально выраженным (на уровне диапазона низких баллов методики) это поведение характеризуется у лиц, принадлежащих к средней стажевой группе. Они чувствуют себя в достаточной степени профессионально и жизненно опытными, чтобы отвечать за самих себя и, очевидно, проецируют это свойство и на окружающих, предоставляя им возможность самим проявлять инициативу. Такая тактика поведения отражает отсутствие проблем, связанных с профессиональной адаптацией, что характерно для всего изучаемого контингента. В самой старшей (III) стажевой группе показатель по шкале C_e достигает максимума. У испытуемых этой группы появляется достаточно оснований, чтобы усилить контроль над окружающими, как в силу наибольшей опытности, так и из желания не утратить свой статус заслуженного «авторитета». При этом следует отметить отсутствие достоверных отличий между сравниваемыми группами по шкале C_w - желаемое поведение контроля. Оно остается в среднем диапазоне баллов, практически на одном и том же уровне. Это значит, по всей вероятности, что отсутствие как выраженно-го желания быть всегда контролируемым, так и не быть контролируемым никогда, и является той оптимальной «золотой серединой» в поведении контроля, предохраняет человека от патогенного воздействия «организационного стресса», являющегося одним из главных внешних факторов, вызывающих профессиональное выгорание [3].

Показатель по шкале A_e (реальное поведение аффекта) отражает степень стремления человека вести себя так, чтобы завязывать эмоционально насыщенные, близкие отношения с другими. Средние показатели по этой шкале оказываются довольно низкими во всех сравниваемых группах; но особенно в III группе. Низкий уровень выраженности такого поведения в I группе, по нашему мнению, не свидетельствует о какой-либо черствости, низкой эмпатии. Скорее можно предположить наличие некоторой радости, неуверенности в себе, а также надежд на то, что они

и без специальных усилий в состоянии оказать «очаровывающее воздействие» на окружающих (что подтверждается, отчасти, довольно высоким показателем по шкале I_w - т.е. желание быть любимым, аффективно значимым). Минимально представлен показатель по шкале A_w у представителей III группы в связи с тем, что это люди более старшего возраста, лишённые в силу этого вести себя так, чтобы «влюбить» в себя. Сдержанность в этом отношении является следствием достаточного житейского и профессионального опыта, стабилизирующего поведенческую активность. Вместе с тем достаточно высокий показатель по шкале I_w в этой группе говорит о том, что ее представители не лишены желания быть любимыми окружающими, что отражает их объективно неоправданно достаточно высокую самооценку, свидетельствующую об отсутствии у них симптомов эмоционального выгорания. Показатели по шкале A_e в III группе достоверно ниже, чем во второй ($p=0,0437$) и в первой ($p=0,0458$), однако это не является свидетельством утраты любви к близким, очерствения, а отражают естественную динамику поведения, обусловленную возрастом и профессиональной адаптацией.

Показатель по шкале A_w во всех группах приближается к пограничным (средним значениям). В наибольшей степени поведения, отражающее желания, чтобы с ними устанавливали эмоционально насыщенные, глубокие отношения, желание искренности свойственно представителям III группы, умеющим отличать естественность от фальши в силу достаточно высокого социального интеллекта и обоснованных претензий на признание. В наименьшей степени желаемое поведение аффекта представлено во II группе (достоверно ниже, чем в III – $p=0,0431$). Вместе с тем в этой группе максимально представлено реальное поведение аффекта. Другими словами, испытуемые II группы в равной степени и сами стараются вести себя так, чтобы быть эмоционально привлекательными и хотели бы, чтобы другие вели себя по отношению к ним также. Это отражает оптимальную эмоциональную форму этого контингента, не затронутого проявлениями эмоционального выгорания.

Для суммарной оценки степени социальной обусловленности поведения лиц, изучаемого контингента, было проведено исследование по методике: «Шкала социального самоконтроля (ШСС)» М. Снайдерса. Полученные результаты представлены в таблице 3.

Средние значения показателя по методике ШСС и индекса агрессивности по методике Hand-test

показатель	группы			P		
	I	II	III	P ₁	P ₂	P ₃
ШСС	4,170,366	7,080,26	8,420,389	0,0011	0,00083	0,0011
J	2,080,23	-0,8330,3	-3,670,64	0,0054	0,0421	0,0011

J – уровень агрессивности; ШСС – средние значения показателя социального самоконтроля.

Минимальный уровень социального самоконтроля выявлен в I группе. При относительно незначительном стаже работы обнаруживается, не слишком выраженная озабоченность адекватностью своего поведения и эмоциональной экспрессии; не все нюансы поведения окружающих учитываются. Собственная эмоциональность диктуется прежде всех их внутренним состоянием, а не требованиями ситуации.

Во II и III группах обнаружен высокий уровень показателя ШСС. Испытуемые этих групп умеют чутко воспринимать эмоциональные и поведенческие сигналы, исходящие от окружающих, что соответствует результатам исследования по методике Салливена-Гилфорда. В построении контура своего поведения они ориентированы на социальную ситуацию, гибко реагируют на ее изменения. Такая пластичность позволяет им успешно противостоять давлению «организационного стресса» и избегать профессионального выгорания. Такие лица эффективно контролируют свое поведение и без особого труда могут создать у окружающих желаемое впечатление о себе.

Между всеми сравниваемыми стажевыми группами выявлены достоверные различия в выраженности показателя шкалы субъективного самоконтроля: в III группе показатель выше, чем в I ($p=0,0011$) и во II ($p=0,00083$), а во II выше, чем в I ($p=0,0011$). Другими словами, подтверждается предположение, что у лиц, не обнаруживающих признаков эмоционального выгорания, длительное профессионально обусловленное взаимодействие с людьми приводит к совершенствованию навыков поведения, компетентности в общении. Происходит своеобразный тренинг стрессоустойчивости, разумного компромиссного поведения.

Дополнительным подтверждением возможности выработки в условия профессиональной деятельности работниками психиатрического стационара более взвешенной, адаптивной линии поведения является динамика среднего зна-

чения показателя выраженности готовности к открытому агрессивному поведению («индекс агрессивности» J) методики Hand-test [6], которая представлена в таблице 3.

У лиц, работающих в психиатрическом стационаре менее 9 лет (I группа), показатель достаточно высок, что указывает на возможность возникновения у них агрессивных реакций (вплоть до физической агрессии). Во второй стажевой группе уровень анализируемого показателя достоверно ниже ($p=0,0054$). Открытая агрессия при этом становится маловероятной, поведение приобретает более продуманный, менее импульсивный характер, агрессивные намерения проигрываются, главным образом, в мыслях.

Минимально показатель J выражен в группе с самым большим стажем (различия между II-III группой на уровне $p=0,0421$, а между I и III – на уровне $p=0,0011$). При этом можно прогнозировать практически полное отсутствие прямых агрессивных действий, стремление к разрешению конфликтных ситуаций, принятие компромиссных решений, предупреждение возможных осложнений во взаимоотношениях с окружающими. Таким образом, данные, полученные с помощью проективной методики Hand-test, подтверждают возможность формирования в ходе профессиональной деятельности стереотипов поведения и эмоционального реагирования, которые профилактируют возникновение эмоционального выгорания.

Для выявления типичных эмоциональных проблем в сравниваемых группах было проведено исследование с помощью методики Люшера [5]. Обобщение полученных результатов проводилось путем сравнения частот встречаемости цветов на первой-второй позициях (предпочтение) и на седьмой-восьмой (отвержение). Достоверность различий процентных долей определялась с помощью коэффициента углового преобразования Фишера. Далее анализируются достоверные различия ($p<0,05$).

При сравнении I и II групп было установле-

но, что испытуемые младшей стажевой группы достоверно чаще помещают на первые позиции фиолетовый цвет, что отражает большую склонность к эмоциональной неустойчивости, большее количество проблем с социальной адаптацией, связанных с превалированием субъективных пристрастий над рассудочностью. Навыки общепринятых норм поведения еще не до конца выработаны. Как уже указывалось выше, отсутствует стремление производить «очаровывающее» впечатление.

Коричневый цвет в сравниваемых группах достоверно чаще встречается в группе с самым маленьким стажем, как на первых, так и на последних позициях. Это может свидетельствовать о недостаточно удовлетворенной потребности в физиологическом комфорте, большей тревожности, большем ощущении усталости, перенапряжением, обусловленным трудностями первичной трудовой адаптации. Возможно наличие ощущения потребности в насильственном самоограничении, необходимом для самоутверждения. Другими словами, еще не выработана автоматичность поддержания социально одобряемой и приемлемой линии межличностного поведения, как во второй группе.

При сравнении II и III групп единственным достоверным отличием оказалось большая частота встречаемости синего цвета на первых позициях во второй группе, что отражает, по нашему мнению, большую конформность установок, дружелюбие, стремление к покою, умиротворенности в связи с профессиональной утвержденностью, отсутствием необходимости отстаивать перед кем-то достигнутый статус.

В I группе в сравнении с третьей достоверно чаще на первых позициях встречается желтый цвет, что отражает сильную потребность в действии, эмоциональную вовлеченность, оптимистичность, готовность вживаться в разные соци-

альные роли, демонстративность, зависимость от средовых воздействий, трудную переносимость регламентации поведения, стремление получать удовольствие от самого процесса деятельности. Можно сказать, что представители III группы относятся более сдержанно в эмоциональном отношении к окружающему, своему делу, более органично, без внутреннего самопонижения следуют социальным нормам, соглашаются с необходимостью социальной регламентации поведения. У испытуемых III группы по сравнению с I на последних позициях оказываются фиолетовый и коричневый цвета, что можно истолковать как их большую разборчивость в контактах, интеллектуальную и эстетическую чувственность.

Таким образом, проективное исследование с помощью методики Люшера в целом подтверждает динамику межличностных отношений и совершенствования социального интеллекта, выявленную с помощью других использованных методик.

Выводы:

1. Лица, не подвергшиеся эмоциональному выгоранию, не обнаруживают низкого уровня социального интеллекта.

2. В ходе профессионального взаимодействия с пациентами и коллегами по работе лица изученного контингента совершенствуют свои коммуникативные способности и демонстрируют рост композитной оценки социального интеллекта, которые можно рассматривать как факторы саногенеза в процессе предотвращения социального выгорания.

3. Полученные данные обосновывают необходимость включения тренингов, направленных на повышение коммуникативной эффективности и социального интеллекта в систему профилактики и коррекции профессионального выгорания у сотрудников психиатрических отделений.

О.К. Бурцев, О.О. Кокотова, Р.О. Грачов

**ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН
СПІВРОБІТНИКІВ ПСИХІАТРИЧНИХ СТАЦІОНАРІВ БЕЗ ОЗНАК ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРЯННЯ**

Донецький державний медичний університет ім. М.Горького

У співробітників психіатричних стаціонарів з різним стажем роботи без ознак емоційного вигорання вивчені показники соціального інтелекту та деякі аспекти міжособистісних відносин. Показана санагенетична роль достатнього рівня розвитку соціального інтелекту. Запропоновані напрями запобіжних та корекційних тренінгів. (Журнал психіатрії та медичної психології. — 2006. — № 1 (16). — С. 82-88).

A.C. Burtsev, E.A. Kokotova, P.A. Grachov

**PECULIARITIES OF SOCIAL INTELLECT AND INTERPERSONAL RELATIONS IN
EMPLOYERS OF PSYCHIATRICS DEPARTMENTS WITHOUT SIGNS OF BURNOUT
SYNDROME**

Donetsk State Medical University

In employers of psychiatric departments with different experience of work without the signs of burnout syndrome the indexes of social intellect and some aspects of interpersonal relations were studied. Sanogenetic role of enough light level of social intellect was shown. Some directions of profligacy and correction were offered. (The Journal of Psychiatry and Medical Psychology. — 2006. — № 1 (16). — P. 82-88).

Литература

1. Юрьева Л.Н., Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика и коррекция. — К.: Сфера, 2004. — 272с.
2. Пиаже Ж., Психология интеллекта. — СПб.: Питер, 2003. — 192с.
3. Агеев В.С., Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. - М.: Изд-во МГУ, 1990. — 240с.
4. Метод диагностики социального интеллекта Дж. Гилфорда

и М. Салливена, практическое руководство. - ГП «Иматон», Питер, 2001. — 60с.

5. Цветовой тест М. Люшера, методическое руководство. - ГП «Иматон», Санкт-Петербург, 2002.

6. Проективная методика исследования личности «Тест - руки», руководство по использованию, под Ред. Курбатова Т.Н., Мулярь О.И., ГП «Иматон», Питер, 1997. — 43с.

Поступила в редакцию 17.07.2006