**Развитие эмоционального интеллекта медицинских работников,**

**как один из вариантов решения проблемы синдрома эмоционального выгорания на примере ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина»**

**г. Муром»**

**Введение**

В последние годы активно обсуждаются вопросы эмоционального интеллекта (ЭИ) и синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). В современных исследованиях эмоциональный интеллект изучается в связи с развитием личностного потенциала, специфических механизмов эмоциональной саморегуляции.

Медицинские работники отнесены к категории профессии «человек-человек» и их деятельность по организации медицинской помощи связана тесным контактом с пациентами на этапах профилактического, лечебного процесса и общемедицинским вопросам.

Медицинские работники ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» по характеру работы подвержены повышенной профессиональной нагрузке и напряженности труда с высокой ответственностью, обусловленная организацией медицинской помощи железнодорожникам и территориальному населению. Анализ заболеваемости с временной утратой трудоспособности медицинских работников в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» показал рост заболеваемости среди медицинских работников со стажем более 20 лет, связанная с психосоциальными факторами. У врачей и средних медицинских работников отмечаются субъективные ощущения усталости и переутомления. Особенно большая нагрузка регистрировалась в период пандемии новой коронавирусной инфекции COVID -2019.

Установлено, что у сотрудников имеющих признаки СЭВ, часто возникают конфликты; усматриваются изменения в сторону снижения лояльности сотрудников и пациентов к больнице; увеличиваются жалобы; наблюдается рост текучести кадров; возрастает отток пациентов и много усилий уходит на удержание лояльных пациентов; снижается имидж лечебного учреждения.

Имеются данные о влиянии эмоционального интеллекта на снижение распространения эмоционального выгорания. Предварительным анализом нами установлено, что медицинские работники с хорошо развитым эмоциональным интеллектом обладают хорошей эмоциональной гибкостью.

На базе ЧУЗ КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» проводится научно-практическая работа развития эмоционального интеллекта среди руководителей различных звеньев, а в дальнейшем и всего медицинского персонала, апробация комплексной программы обучения для повышения уровня ЭИ, а также рассматриваются возможные мероприятия для снижения эмоционального выгорания, обеспечивающих сохранение здоровья медицинских работников, через развитие способностей ЭИ.

**Цели исследования**

* провести изучение литературы по вопросам эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта, в том числе по вопросам реакции на снижение негативных последствий на медработников СЭВ;
* провести исследование эмоционального выгорания среди медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» и определить долю медицинских работников с симптомами СЭВ;
* провести определение уровня эмоционального интеллекта среди руководителей и медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром»;
* изучить взаимосвязь между показателями эмоционального интеллекта и синдромом эмоционального выгорания у руководителей и медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром»;
* провести обучение медицинского персонала по комплексной программе для повышения уровня ЭИ и проанализировать динамику СЭВ и уровня ЭИ работников, прошедших обучение комплексной программе для повышения уровня ЭИ,

В программе приняло участие 22 руководителя и 27 медицинских работников учреждения (врачи и медицинские сестра). Из них: зам. гл. врача – 8,7%; зав. отделениями – 10,5%: ст. медсестры – 19,2%, врачей - 21,0%, медицинских сестер – 26,3%. Из числа участников мужчин – 13,6%; женщин – 86,4%. По возрасту распределение участников составили: 30-44 лет – 4,5%; 45-59 лет – 86,4%; 60 лет и старше – 9,1%. Высшую категорию имели 81,1%; первую – 13,6%

В ходе проведения работы тестирование эмоционального интеллекта (ТЭИ) проведено до начала и после проведения комплексной программы обучения для развития эмоционального интеллекта. Использовался Тест, разработанный научным коллективом под руководством д.м.н., профессора ИП РАН Сергиенко Е.А., в основу которого заложены исследования Дж. Мэйера, П.Саловея и Д.Карузо. Тест эмоционального интеллекта Сергиенко Е.А. определяет не только общий уровень развития ЭИ, но позволяет построить 4-х мерную картину шкал ЭН и провести анализ сильных сторон и зон потенциального роста

Прошли тестирование 57 участников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина г. Муром». Низкий уровень ЭИ – 23 человека, что составляет 40,4%. Высокий уровень ЭИ зафиксирован на 9,1% реже – у 18 человек (31,6%), а средний уровень ЭИ - у 16 человек (28,0%). На базе ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» была апробирована **комплексная программа**, разработчиком которой является ЦДЗ «ОАО «РЖД».

После внедрения комплексной программы обучения для развития ЭИ через 6 мес. было проведено повторное тестирование у 57 участников проекта. Анализ результатов показал следующие результаты.

**Результаты повторного анкетирования участников проекта после обучения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество и % руководителей до обучения | Количество и % руководителей после обучения | Разница в количестве и % руководителей до и после обучения |
| Высокий ЭИ | 18 (31,6%) | 25 (43,8%) | +7 (+12,2%) |
| Средний ЭИ | 16 (28,0%) | 22 (38,5%) | +6 (+10,5%) |
| Низкий ЭИ | 23 (40,4%) | 10 (17,5%) | -13 (-22,8%) |

Количество участников проектас высоким уровнем ЭИ после обучения повысилось на 12,2% и составило – 25 человек (43,8%). Медицинских работников со средним уровнем ЭИ увеличилось на 10,5% и составило – 22 человека (38,5%). Участников с низким уровнем уменьшилось на 22,8% и составило 10 человек (17,5%).

После проведенного обучения медицинские работники прошли опрос по разработанному совместно с Центральной дирекцией здравоохранения ОАО «РЖД» опроснику «Изменения в работе после обучения эмоциональному интеллекту».

**Мнение участников проекта эмоциональный интеллект**

1. **Субъективные**

* 50% участников отметили улучшение коммуникации с пациентами;
* 48% отметили, что появился позитивный настрой на будущее, уверенность в себе и своих силах;
* 60% респондентов отметили изменения своего эмоционального состояния, научились управлять и переключать свои эмоции;
* 90% респондентов отмечают изменение внутрикорпоративной культуры: сплочение коллектива, дружеское и доброжелательное отношение, уменьшение количества конфликтных ситуаций;
* 100% участников советуют пройти обучение по ЭИ и ОС своим коллегам.

1. **Объективные:**

* уменьшение количества жалоб в учреждении на 50%
* уменьшение текучести кадров на 2,5%;
* возвращение пациентов в клинику увеличилось в динамике на 13%.

**Исследовании показано:**

* что развитие эмоционального интеллекта является одним из способов повышения эффективности управленческой деятельности, достижения стратегических и тактических целей руководителя;
* Разработанная комплексная программа обучения для повышения уровня эмоционального интеллекта способствует повышению уровня эмоционального интеллекта;
* полученные результаты позволяют рекомендовать к использованию комплексной программы обучения для повышения уровня эмоционального интеллекта в клиниках, для уменьшения процента СЭВ среди медицинских работников.

По материалам исследований заметны положительные изменения среди профессиональных групп - заместители главного врача, заведующие отделениями, врачи и средний медицинский персонал, что позволяет проводить дальнейшее изучения взаимосвязи особенностей эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания.

Мы считаем важным продолжить данное исследование с разработкой программы изучением развития эмоционального интеллекта у железнодорожников.

Центральной дирекцией здравоохранения ОАО «РЖД» проводится обучение тренеров-коучей, задачей которых будет обучение медицинского персонала клиник сети РЖД методикам и инструментам развития ЭИ. Обучение работников клиник сети РЖД методикам повышения уровня эмоционального интеллекта окажет влияние на культуру взаимодействия между персоналом клиник, создаст благоприятную среду для формирования пациенториентированной модели управления медицинской организацией, повысит лояльность сотрудников и пациентов к клиникам сети «РЖД», что в дальнейшем скажется на финансовом результате учреждений. Намечены циклы обучения в территориальных учреждениях здравоохранения и системе «РЖД-Медицина» по плану ГДЗ.

**Заместитель главного врача по медицинской части**

**Частного учреждения здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Муром»**

**Сидорова Александра Алексеевна.**