



РЖД·МЕДИЦИНА

Опыт внедрения Эмоционального интеллекта и инструментов Обратной связи в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром»

Сидорова Александра Алексеевна

Заместитель главного врача по медицинской части
ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина» г. Муром»

Эмоциональный интеллект и обратная связь

Эмоции — это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к себе самому.

Эмоциональный интеллект (далее-ЭИ) - это часть интеллекта, который способен обрабатывать информацию, содержащую в эмоциях. Это интеллектуальное управление эмоциями и использование эмоций для решения задач.



P. Salovey
Профессор и ректор
Йельского университета



J. D. Mayer
Профессор психологии в
Университете штата
Нью-Гемпшир



D.R. Caruso
Профессор психологии
Йельского университета,
основатель EI
Skills Group

Модель способностей



**Восприятие,
оценка и
выражение
эмоций**

**Понимание
эмоций**

**Управление
эмоциями**

**Использован
ие эмоций
для
достижения
результата**

Тест на ЭИ

РАБОТАЮЩИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Тест эмоционального интеллекта

Стандартный отчет

Ваш общий уровень эмоционального интеллекта

Общая балл 261 122

Шкала эмоционального интеллекта

Внутренний мир 118

Интерактивный мир 127

Поведенный мир 100

Управленческий мир 104

Ваш профиль показывает высокий потенциал в области эмоционального интеллекта.

Согласно результатам тестирования, общий уровень интеллекта, который вы получили в области «Профессиональный (деловой) уровень»:

Наиболее высокие результаты показали в следующих областях:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Ваша способность к эмоциональному интеллекту:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Ваша способность к эмоциональному интеллекту:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Тест эмоционального интеллекта

Стандартный отчет

Ваш общий уровень эмоционального интеллекта

Общая балл 261 122

Шкала эмоционального интеллекта

Внутренний мир 118

Интерактивный мир 127

Поведенный мир 100

Управленческий мир 104

Ваш профиль показывает высокий потенциал в области эмоционального интеллекта.

Согласно результатам тестирования, общий уровень интеллекта, который вы получили в области «Профессиональный (деловой) уровень»:

Наиболее высокие результаты показали в следующих областях:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Ваша способность к эмоциональному интеллекту:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Ваша способность к эмоциональному интеллекту:

- «Внутренний мир»
- «Интерактивный мир»
- «Поведенный мир»
- «Управленческий мир»

Методика ТЭИ

Методика ТЭИ (Тест Эмоционального Интеллекта) предназначена для оценки уровня эмоционального интеллекта (ЭИ) у взрослых людей. Тест состоит из 122 вопросов, которые оценивают различные аспекты ЭИ, такие как способность понимать свои эмоции, управлять ими, распознавать эмоции других людей и эффективно взаимодействовать с ними.

ТЭИ имеет высший потенциал в области эмоционального интеллекта, что свидетельствует о высоком уровне эмоционального интеллекта.

Методика ТЭИ

Методика ТЭИ (Тест Эмоционального Интеллекта) предназначена для оценки уровня эмоционального интеллекта (ЭИ) у взрослых людей. Тест состоит из 122 вопросов, которые оценивают различные аспекты ЭИ, такие как способность понимать свои эмоции, управлять ими, распознавать эмоции других людей и эффективно взаимодействовать с ними.

ТЭИ имеет высший потенциал в области эмоционального интеллекта, что свидетельствует о высоком уровне эмоционального интеллекта.

Методика ТЭИ

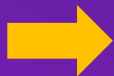
Методика ТЭИ (Тест Эмоционального Интеллекта) предназначена для оценки уровня эмоционального интеллекта (ЭИ) у взрослых людей. Тест состоит из 122 вопросов, которые оценивают различные аспекты ЭИ, такие как способность понимать свои эмоции, управлять ими, распознавать эмоции других людей и эффективно взаимодействовать с ними.

ТЭИ имеет высший потенциал в области эмоционального интеллекта, что свидетельствует о высоком уровне эмоционального интеллекта.

Для чего нужен ЭИ

Руководитель

- правильный подбор персонала
- достижение результатов
- решение конфликтных ситуаций
- решение корпоративных вопросов
- установление контакта с сотрудниками, пациентами
- построение сильной команды
- принятие правильных решений



Медицинский работник

- избежание эмоционального и физического выгорания
- взаимодействие с пациентами и сотрудниками
- решение личных проблем и вопросов
- профилактика психосоматических заболеваний



Организация

- улучшение эмоционального климата в коллективе
- улучшение коммуникаций с пациентами
- повышение удовлетворенности от работы
- сокращение количества жалоб от пациентов
- повышение вовлеченности работников
- гипотеза: сокращение уровня выгорания

Этапы внедрения



тестирование, определение уровня ЭИ



проведение мастер-класса по ЭИ и тренинга по Обратной связи



Проведение психологом больницы семинар по развитию ЭИ и ведению Дневника эмоций (20 мая 2021 года)



проведение опроса: какие изменения произошли в работе после обучения ЭИ

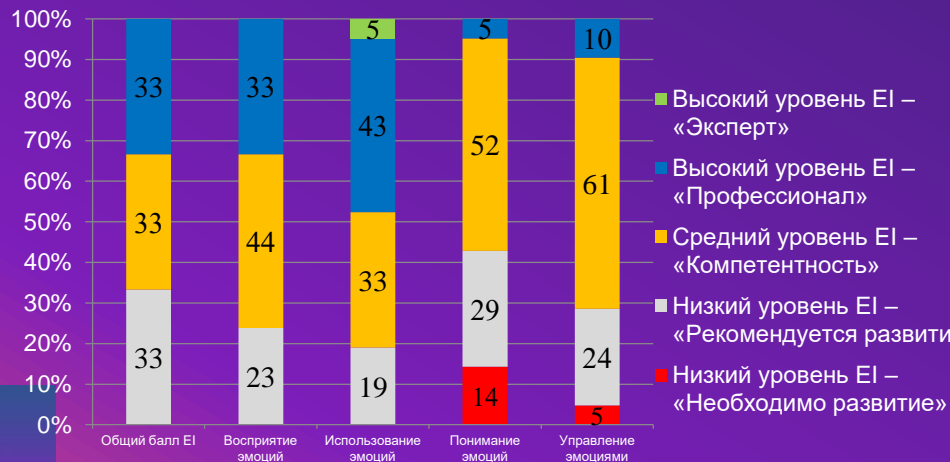


итоговое тестирование

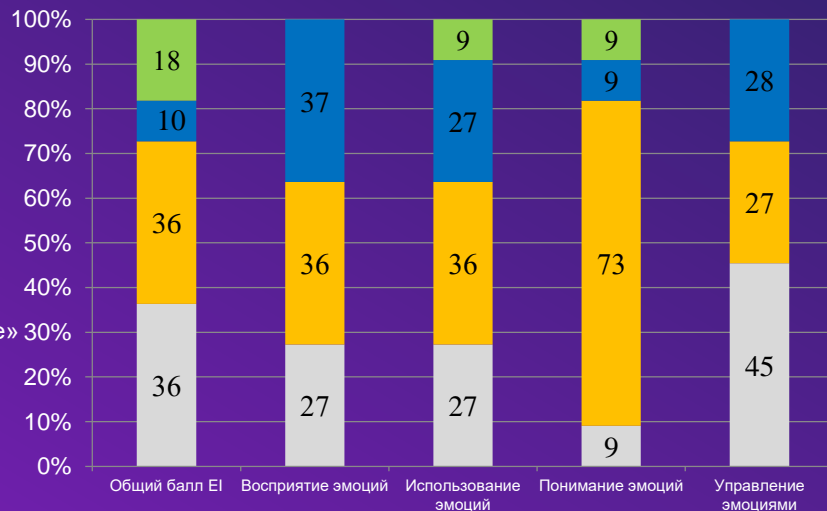


Результаты тестирования

БЫЛО

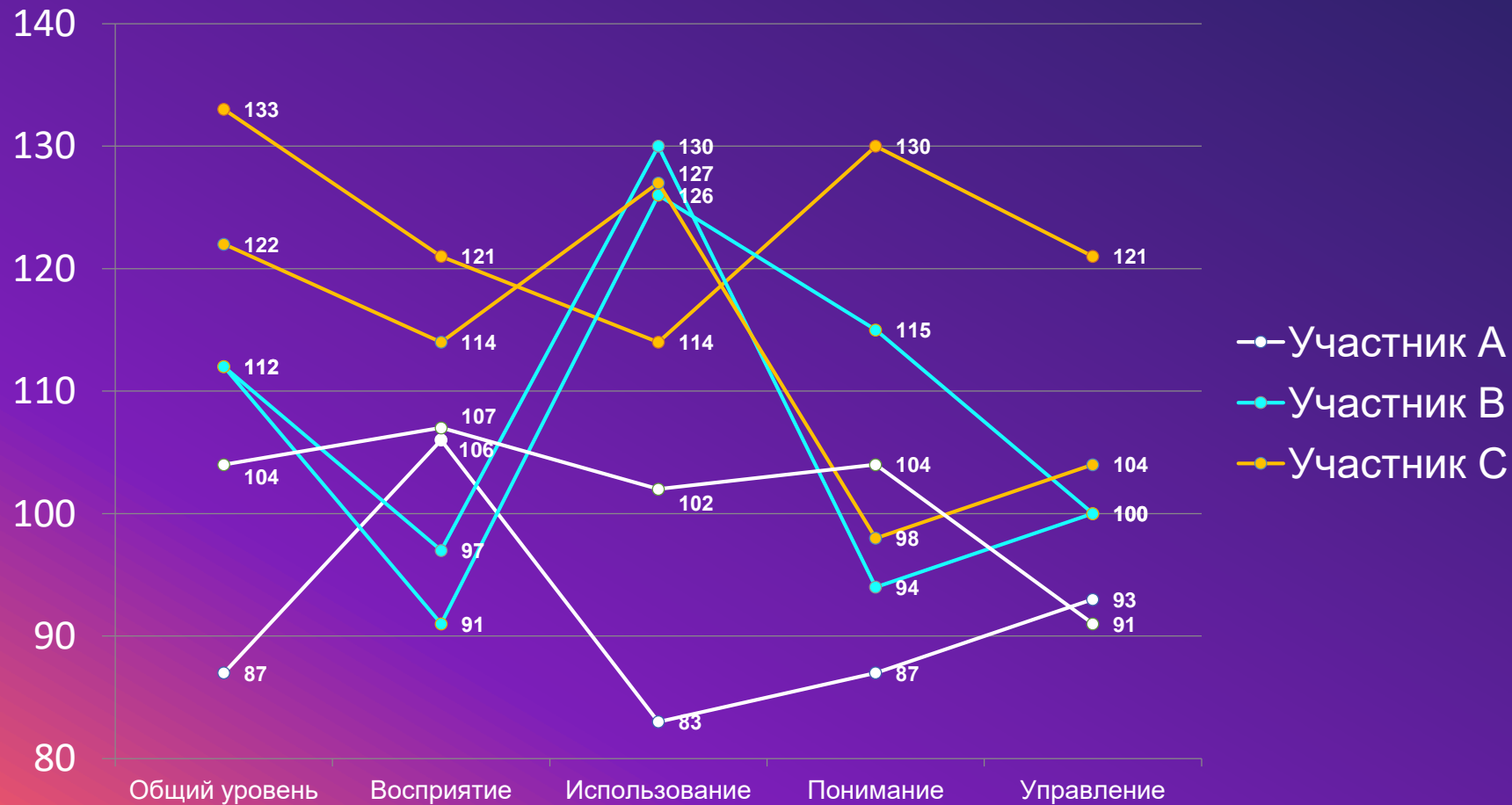


СТАЛО



Вывод: После проведенных мероприятий наблюдается увеличение количества сотрудников уровня «Эксперт» и «Профессионал». Положительная динамика наблюдается по всем способностям.

Динамика изменений



Результаты внедрения ЭИ и ОС



уменьшение
количества жалоб на
50%



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



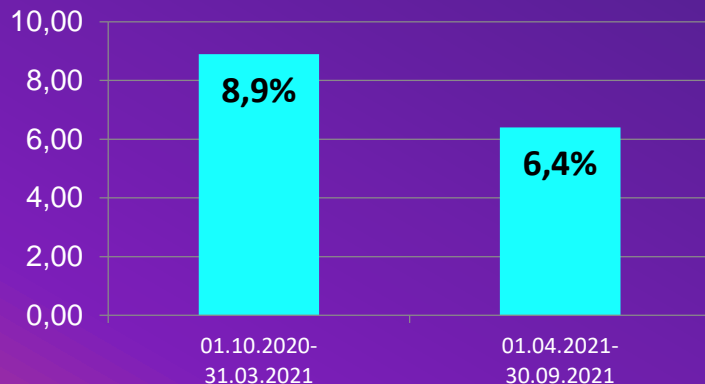
90% респондентов отмечают изменение
внутрикорпоративной культуры:
сплочение коллектива, дружеское
и доброжелательное отношение,
уменьшение количества конфликтных
ситуаций



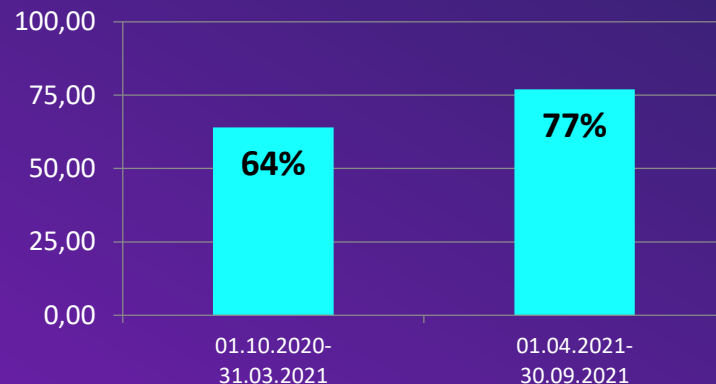
100% участников
советуют пройти
обучение по ЭИ и ОС
своим коллегам

Результаты внедрения ЭИ и ОС

Текучесть



Возвращаемость пациентов



Планы на будущее



Обучение внутреннему
тренерству

МЫ ОТКРЫТЫ ДЛЯ ВСЕХ



РЖД · МЕДИЦИНА

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!