

УДК 614.253:159.942

## ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДИЧНОЇ СЕСТРИ ЯК СКЛАДОВА ЇЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Г. О. Лукіна, О. В. Мішуренко

*КЗ «Криворізьке училище підвищення кваліфікації та перепідготовки молодших медичних і фармацевтичних спеціалістів ДОР»*

У статті розглянуто сутність та структуру поняття «емоційний інтелект». Опрацьовано складові поняття «емоційний інтелект» у психолого-педагогічній літературі. Акцентовано увагу на важливості формування емоційного інтелекту в контексті професійної компетентності медичної сестри.

## EMOTIONAL COMPETENCE OF THE NURSE AS A PART OF PROFESSIONAL COMPETENCE

G. O. Lukina, O. V. Mishurenko

*Kryvyi Rih College of Qualification Improvement Advanced Training and Retraining of Junior Medical and Pharmaceutical Specialists*

The article deals with the essence and structure of the concept of “emotional empathy”. The components of “emotional empathy” in the psychological and pedagogical literature are analyzed. The greater focus is placed on the importance of emotional empathy formation in the context of the professional competence of the nurse.

*«Якщо ми не знаходимо спокою у собі, безнадійно його шукати будь-де»  
Ларошфуко*

**Вступ.** Сучасне життя з його високою конкуренцією робить людей все більш вразливими. Швидкий ритм життя – неминучий супутник будь-якої людини в наш час. І медична сестра не є винятком. Напружена робота в режимі постійного цейтноту, прагнення зробити якомога більше справ одночасно, підвищення вимог часу виснажують не безмежні компенсаторні можливості нервової системи. Проблеми профілактики і керування стресами на роботі стають найактуальнішими через швидкі зміни соціально-економічної та політичної ситуації, збільшення нервово-психічного й інформаційного навантаження, постійного зростання конкуренції, загострення боротьби за робочі місця та ринки збуту. Збільшуються вимоги сьогодення і до ефективності медсестринської діяльності.

У сучасних теоріях значну увагу приділяють проблемам емоційної стійкості, процесам саморегуляції, загальній емоційній спрямованості. Всі ці компоненти психологічного здоров'я можна поєднати

під назвою «емоційний інтелект», який має не менше значення для життєдіяльності особистості, ніж психічна, соціальна та інтелектуальна сфери і стає одним із основних понять психології здоров'я [1]. Емоційний інтелект лежить в основі емоційної саморегуляції, а високий рівень емоційного інтелекту дає можливість розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою.

**Основна частина.** Термін «емоційний інтелект» (EQ) з'явився у 90-х роках минулого століття. Його було запропоновано вченими Пітером Саловеєм (Peter Salovey) та Джоном Д. Майєром (John D. Mayer) [2]. Однак найбільшого свого поширення він набув після виходу в світ книги Денієля Гоулмана (Daniel Goleman) «Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ».

### **EQ чи IQ?**

У 90-х роках ХХ століття критичної маси набули спостереження про те, що широковідомий та загально-вживаний при прийомі на роботу на той час показник

© Г. О. Лукіна, О. В. Мішуренко, 2018

інтелекту людини IQ (intelligence quotient) насправді не обіцяв ні кар'єрного зростання, ні взагалі значних професійних успіхів.

Дослідники переймалися питанням, чому люди, які блискуче закінчували навчальні заклади, не досягали подібних результатів у роботі, в той час як їхні колеги набагато менш успішні товариші значно їх випереджали [3]. До того ж їм була характерна загальна незадоволеність життям та стосунками з людьми.

Було зроблено висновок, що чинники, які допомагають людині будувати кар'єру, створювати і зберігати сім'ю, розвивати і утримувати соціальні зв'язки – це дещо інше, ніж академічна успішність та результати навчання. Ці чинники було названо явищем емоційного інтелекту, яке з того часу активно й бурхливо досліджується та розвивається.

### **Складові емоційного інтелекту**

• **Розуміння власних емоцій.** Це перший, найнеобхідніший крок до розвиненого емоційного інтелекту, адже знання власної емоційної сфери дозволяє порівнювати інформацію щодо емоцій інших, аналізувати та використовувати результати такого аналізу. Тут важливо вміти прислухатися до власних емоцій та почуттів. Знати та розширювати словник, що позначає людські почуття. Розрізняти свої стани та не витіснити почуття. З'ясувати причину власних емоційних станів, шукати джерела відновлення внутрішніх ресурсів та радості.

• **Розуміння почуттів інших людей.** Внаслідок оволодіння попередніми вміннями поступово розвивається і здатність тонше і точніше сприймати те, що відбувається з оточуючими людьми. Ця здатність пов'язана із нашою здатністю до емпатії.

• **Контроль над власними емоціями.** Дозволяє уникати складнощів у спілкуванні, пов'язаних із вибухами емоцій та несподіваними емоційними реакціями. Контроль емоцій полягає не в їх придушенні чи витісненні, а в умінні ефективно з ними справлятися. Вміння взяти паузу дозволяє опанувати емоцію та продумано відреагувати на ситуацію.

• **Вплив на інших людей.** Зчитування і передача емоційних сигналів відбувається у нас несвідомо і надзвичайно швидко. Наш мозок подає і приймає емоційні сигнали, не потребуючи при цьому вербалізації. Саме тому ми часто говоримо навіть про мовчазний вплив на інших. Експерименти доводять, що люди «заражаються» один від одного емоційними реакціями. Саме тому розвиток трьох попередніх вмінь такий важливий для ефективної взаємодії з іншими людьми та впливу на них.

### **Ключовий компонент емоційного інтелекту**

Окрім того, поруч із емоційним інтелектом у сучасній психологічній науці вживається термін «емоційна компетентність», яка за Деніелем Гоулманом включає особисту компетентність у керуванні собою, а саме: розуміння себе, саморегуляція і мотивація, та соціальну компетентність у побудові стосунків, що охоплює емпатію та соціальні навички.

Сьогодні емпатією називають усвідомлене розуміння внутрішнього світу або поточного емоційного стану іншої людини. Людину, здатну до емпатії, називають емпатом. Цей термін було введено в обіг Едвардом Тітченером як кальку з німецького «Einfühlung», використаного в 1885 р. Теодором Ліппсом у контексті теорії впливу мистецтва. Проте визначення емпатії одним із перших дав батько-засновник сучасної психології та аналітичної психотерапії Зигмунд Фрейд, сказавши про неї як про необхідність для психоаналітика поставити себе на місце клієнта, щоб краще його зрозуміти.

### **Емпатія**

Емпатія (на відміну від жалощів) вирізняється тим, що вона застосовна до широкого спектра емоцій – як негативних, так і позитивних. Різною є і глибина виявлення емпатії. Вона може відбуватися і як легкий відгук на почуття іншої людини, і як глибоке занурення у світ її емоцій та почуттів.

Деніель Гоулман визначає емпатію, по-перше, як розуміння емоційного складу людини, а, по-друге, – як поводження з людьми відповідно до їх емоційних реакцій. Згідно з висновками сучасних дослідників емоційної сфери людини, емпатія є ключовим компонентом емоційного інтелекту та запорукою успіху в багатьох професіях. Вона допомагає розвивати глибокі рівні взаємовідносин та довіри.

На сьогодні науковці більше не вважають емпатію незмінною рисою. Її можна і варто розвивати. За результатами нейропсихологічних досліджень, 98 % людей мають щонайменше зародкові здібності до емпатії. Проблема полягає в неправильному розвитку або у її відсутності – а саме нестачі прикладів емпатії у найближчому оточенні, частоті табування почуттів та емоцій на робочому місці, прагненні виховувати «залізних людей».

**Висновки.** Що дає емпатія медичній сестрі? Уміння розуміти колег, ставити себе на їхнє місце дозволяє не лише розвинути успішні, сповнені близькості стосунки, а й уникнути неконтрольованих емоційних проявів, потрапляння в емоційні бурі, знизити дію

стресу. Все це призводить до здоровішого, якіснішого і сповненого сенсом життя. Окрім того, розвинений емоційний інтелект та емпатія дозволяють медсестрі вибудувати внутрішній стрижень, що допомагає у складні часи випробувань та стресів.

Емпатія об'єднує людей. Якщо людина емпатична, інші тягнуться до неї, відповідають взаємністю. Емпатія зцілює психіку та фізичне здоров'я самої людини, якій вона притаманна, та й оточуючих її людей. Емпатія будує довіру та формує довірчі відносини між людьми, зменшує прояви агресії, конфліктності у стосунках.

Незалежно від причин виникнення емоційного стресу його наслідки завжди несприятливо впливають на результат діяльності медичної сестри. Невідповідна

поведінка медсестер руйнівна не тільки для робочого середовища, але – що важливіше – може зашкодити пацієнтам. І тільки від самої медичної сестри залежить, чи справиться вона із своїм емоційним станом. Саме підвищення емоційного інтелекту та розвиток емоційної компетентності сприяє адекватному розумінню медсестрою витоків власних емоцій та емоцій колег і пацієнтів, допомагає здійснювати на цій основі самоконтроль, зберігати психологічну рівновагу та впевнено досягати бажаного результату.

Емпатія для медичної сестри – це не лише уроджена риса, а й професійна компетенція, що має формуватися у період навчання у медичному коледжі та й удосконалюватися протягом усієї професійної діяльності медичної сестри.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреева И. Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78–85.
2. Майер Дж. Эмоциональный интеллект (MSCEIT v. 2.0): руководство / Дж. Майер, П. Саловей, Д. Карузо. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – 176 с.
3. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство : искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки ; пер. с англ. – М. : Альбина Бизнес Бук, 2008. – 301 с.
4. Братусь В. Д. Шляхи інтеграції медичних університетів у систему медичної освіти країн Заходу / В. Д. Братусь, П. Д. Фомін // Журнал сучасного лікаря. Мистецтво лікування. – 2003. – № 6. – С. 23–40.
5. Казаков В. М. Новітні тенденції розвитку європейської медичної освіти / В. М. Казаков, О. М. Талалаєнко, М. Б. Первак // Медична освіта. – 2009. – № 2. – С. 30–44.
6. Вища освіта України і Болонський процес : навч. посіб. / за ред. В. Г. Кременя. – Київ–Тернопіль : Богдан, 2004. – 368 с.

Отримано 28.11.18