**Влияние эмоционального интеллекта на профессиональные коммуникации в медицине**

**Influence of Emotional Intelligence on Professional Communications in Medicine**

***Мартинкевич Юлиана Олеговна***

*Белорусский Государственный Медицинский Университет*

*Республика Беларусь, г.Минск*

*e-mail: yulia13.martinkevich@gmail.com*

***Martsinkevich Yulyana Оlegovna***

*Belarusian State Medical University*

*Republic of Belarus, Minsk*

*e-mail: yulia13.martinkevich@gmail.com*

***Башмакова Дарья Александровна***

*Белорусский Государственный Медицинский Университет*

*Республика Беларусь, г.Минск*

*e-mail: bashmakova\_d18@mail.ru*

***Baschmakova Daria Alexandrovna***

*Belarusian State Medical University*

*Republic of Belarus, Minsk*

*e-mail: bashmakova\_d18@mail.ru*

**Аннотация**

Целью данного исследования является изучение влияния эмоционального интеллекта на профессиональные коммуникации в медицине. Было рассмотрено влияние эмоционального интеллекта на эмпатию, доверие и совместное принятие решений. Кроме того, в статье проанализированы существующие методы и подходы к развитию и оценке эмоционального интеллекта у медицинских специалистов. И на основе этого выработаны рекомендации для дальнейших исследований и практического применения.

**Annotation**

The aim of this study is to study the influence of emotional intelligence on professional communications in medicine. The impact of emotional intelligence on empathy, trust and joint decision-making was examined. In addition, the article analyzes existing methods and approaches to the development and assessment of emotional intelligence in medical specialists. On this basis, recommendations have been developed for further research and practical application.

**Ключевые слова:**эмоциональный интеллект, профессиональные коммуникации, эмпатия, доверие, эмоции, медицинский работник, пациент.

**Key words:**emotional intelligence, professional communication, empathy, trust, emotions, medical worker, patient.

В современном медицинском сообществе взаимодействия между медицинскими специалистами и пациентами играют важную роль в обеспечении качественной медицинской помощи. Одним из ключевых факторов, влияющих на успешность таких взаимодействий, является эмоциональный интеллект - набор навыков, позволяющих врачам эффективно управлять и понимать свои и чужие эмоции в процессе коммуникации.

Понимание эмоционального интеллекта и его влияния на профессиональные коммуникации в медицине является важной и актуальной темой для исследования. Эффективное и эмоционально грамотное взаимодействие между врачами и пациентами может повысить уровень доверия и улучшить взаимопонимание, в то время как его отсутствие или неадекватное использование эмоционального интеллекта может привести к непониманию, недоверию и неудовлетворенности пациентов.

Целью данного исследования является изучение влияния эмоционального интеллекта на профессиональные коммуникации в медицине. Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучить концепцию эмоционального интеллекта и его ключевые аспекты.

2. Исследовать связь между эмоциональным интеллектом и успешными коммуникациями врача с пациентом.

3. Рассмотреть влияние эмоционального интеллекта на различные аспекты профессиональной коммуникации в медицине, включая эмпатию, доверие и совместное принятие решений.

4. Проанализировать существующие методы и подходы к развитию и оценке эмоционального интеллекта у медицинских специалистов.

5. Рассмотреть перспективы применения эмоционального интеллекта в профессиональных коммуникациях в медицине и выработать рекомендации для дальнейших исследований и практического применения.

Эмоциональный интеллект - это способность управлять и понимать свои и чужие эмоции, распознавать их, использовать эмоции для облегчения мышления и принятия решений, а также эффективно устанавливать и поддерживать отношения с другими людьми (Goleman, 1995). Он включает не только осознание своих эмоций, но и понимание эмоций других людей, умение управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих, а также умение применять эмоциональные знания в коммуникации и межличностных отношениях.

Ключевыми аспектами эмоционального интеллекта являются:

1. Распознавание эмоций: способность распознавать и понимать свои и чужие эмоции, а также выражения эмоций через невербальные и вербальные средства коммуникации.

2. Понимание эмоций: способность анализировать эмоции и понимать, как они влияют на мышление, поведение и принятие решений.

3. Управление своими эмоциями: умение эффективно управлять и контролировать свои эмоции, чтобы достичь желаемого результата в общении.

4. Управление эмоциями окружающих: способность влиять на эмоциональное состояние других людей и устанавливать гармоничные отношения.

Различные модели и подходы к измерению эмоционального интеллекта:

Существует несколько моделей и подходов к измерению эмоционального интеллекта. Одной из самых известных моделей является модель Майера-Саловея-Карузо (MSCEIT), которая основывается на способности оценивать и управлять эмоциями. Другая модель – Дэниэла Гоулмана, которая выделяет пять компонентов эмоционального интеллекта: самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки.

Эмоциональный интеллект является важным фактором в эффективной коммуникации в медицине. Умение распознавать эмоции пациента, эмпатия, управление своими эмоциями и эмоциями окружающих - все это способствует установлению доверительных отношений, пониманию и поддержке пациентов в процессе медицинской помощи. Врачи, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, могут лучше понимать эмоциональные потребности пациента и адаптировать свой стиль коммуникации в соответствии с ними.

Установление доверия между врачом и пациентом играет решающую роль в процессе лечения. Врачи, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, способны устанавливать более теплые и поддерживающие взаимоотношения с пациентами. Они проявляют понимание и сочувствие к эмоциональному состоянию и потребностям пациента, что способствует формированию доверия и сотрудничеству в процессе лечения.

Эмпатия - это способность понимать и разделять эмоциональное состояние другого человека. Врачи с высоким уровнем эмоционального интеллекта могут лучше воспринимать эмоциональные сигналы пациента, проявлять внимание и понимание к его эмоциональному состоянию. Это позволяет учесть эмоциональные факторы в процессе лечения и настроить коммуникацию таким образом, чтобы пациент чувствовал поддержку и понимание со стороны врача.

Коммуникация является ключевым аспектом практики врача, и эмоциональный интеллект имеет значительное влияние на ее эффективность. Врачи с развитым эмоциональным интеллектом обладают навыками выражения эмпатии, активного слушания, ясного объяснения и понятной коммуникации. Это позволяет им установить более глубокое взаимодействие с пациентом, учесть его потребности, корректно передать необходимую информацию и совместно принять решение относительно лечения. Улучшение коммуникационных навыков на основе эмоционального интеллекта может привести к улучшению результатов лечения и удовлетворенности пациента.

Существует ряд тренингов и программ, разработанных специально для развития эмоционального интеллекта у медицинских специалистов. Эти программы обычно включают в себя такие элементы, как осознанность, самосознание, управление эмоциями, эмпатия и улучшение коммуникационных навыков. Врачи, прошедшие такие тренинги и программы, могут развивать свой эмоциональный интеллект, что способствует улучшению профессиональных коммуникаций и качества заботы о пациентах.

Существует несколько инструментов и методик для оценки и развития эмоционального интеллекта у медицинских специалистов. Один из наиболее распространенных инструментов - это самооценочные опросники, которые позволяют врачам оценить свой уровень эмоционального интеллекта и идентифицировать области, требующие дальнейшего развития. Кроме того, существуют тренировочные программы, использующие игровые и практические элементы для развития конкретных аспектов эмоционального интеллекта, таких как эмпатия, управление эмоциями и коммуникационные навыки.

Включение компонента эмоционального интеллекта в программы медицинского образования является важным аспектом подготовки будущих медицинских специалистов. Обучение эмоциональному интеллекту может помочь будущим врачам развить навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с пациентами, управления эмоциями и предоставления качественной медицинской помощи. Интеграция эмоционального интеллекта в программы медицинского образования может включать специальные курсы, симуляции и практические тренировки.

Современная медицина сталкивается с различными ограничениями и проблемами в применении эмоционального интеллекта в профессиональных коммуникациях. Одной из основных проблем является недостаточное понимание и осознание важности эмоционального интеллекта среди медицинских работников. Врачи и медсестры, как правило, обладают высоким уровнем технических навыков, но не всегда обращают должное внимание на развитие своих эмоциональных компетенций. Это может приводить к неправильной оценке эмоционального состояния пациентов и негативному влиянию на качество коммуникации и к недостаточной готовности справляться с эмоциональными вызовами, которые могут возникать при общении с пациентами.

Однако, несмотря на ограничения и проблемы, существуют перспективы развития и использования эмоционального интеллекта в будущих медицинских практиках. Важно осознать, что эмоциональный интеллект является неотъемлемой частью профессионализма медицинского работника. Он позволяет устанавливать эмоциональную связь с пациентами, проявлять сочувствие и понимание, а также эффективно решать конфликтные ситуации. Для дальнейшего развития и применения эмоционального интеллекта в медицине необходимо проведение дополнительных исследований. Одно из возможных направлений исследований может быть связано с разработкой и адаптацией специальных инструментов для оценки эмоционального интеллекта медицинского персонала. Это позволит оценить эффективность обучения и развития эмоциональных компетенций.

Также важно исследовать влияние эмоционального интеллекта на качество коммуникации с пациентами и их удовлетворенность лечением. Это поможет выявить связь между эмоциональными компетенциями медицинского персонала и результатами лечения, а также определить наиболее эффективные методы обучения в области эмоционального интеллекта.

Таким образом, эмоциональный интеллект играет значимую роль во взаимодействии между врачом и пациентом. Он способствует установлению доверия и эмпатии, что сказывается на качестве коммуникации и результатах лечения. Исследование влияния эмоционального интеллекта на профессиональные коммуникации в медицине представляет значимый вклад в область здравоохранения. Понимание роли и важности эмоционального интеллекта может помочь оптимизировать и улучшить межличностные отношения между врачами и пациентами, способствуя улучшению качества предоставляемой медицинской помощи.

**Список используемой литературы:**

1.<https://elib.psu.by/bitstream/123456789/32473/1/78-87.pdf>

2.<https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-issledovaniya-emotsionalnogo-intellekta/viewer>

3.<https://studbooks.net/524871/psihologiya/model_meyera_seloveya_karuzo>

4.<https://eqspb.ru/o-kompanii/articles/goleman/>