

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ, КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ І СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЛІКАРІВ ТА ІНШИХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ

Лефтеров В., <https://orcid.org/0000-0002-9163-0555>
Максименко Ю., <https://orcid.org/0000-0003-0261-6231>

Міжнародний університет, Одеса, Україна

УДК 159.96-022.257:165.242.1
DOI <https://doi.org/10.32782/2411-9164.24.1-9>

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ, КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ І СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЛІКАРІВ ТА ІНШИХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ

Лефтеров В., Максименко Ю.

У статті представлено результати теоретико-емпіричного дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання, комунікативної толерантності та соціального інтелекту у лікарів, а також представників інших соціономічних професій.

Метою статті є на основі теоретико-емпіричного вивчення, виявити особливості прояву і взаємозв'язок емоційного вигорання, соціального інтелекту та комунікативної толерантності у лікарів і представників інших соціономічних професій.

Методи дослідження. У дослідженні взяли участь 82 респонденти, серед яких – 46 лікарів різних спеціалізацій, 38 фахівців інших соціономічних професій (юристи, психологи, педагоги, соціальні працівники). Для проведення дослідження використовувалися такі психодіагностичні методики: діагностика професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон, методика комунікативної толерантності В. Бойка, тест соціального інтелекту Дж. Гілфорда – М. Саллівена.

Результати. Встановлено, що рівень емоційного вигорання статистично пов'язаний із показниками соціального інтелекту та комунікативної толерантності. Виявлено, що у лікарів рівень емоційного виснаження та деперсоналізації є статистично вищим, ніж у юристів, психологів, педагогів і соціальних працівників. Це свідчить про значний вплив професійного навантаження, високого рівня відповідальності та постійної взаємодії з пацієнтами на психологічний стан медичних працівників. Показано, що високий рівень соціального інтелекту та толерантності у міжособистісному спілкуванні і взаємодії виступає важливим психологічним ресурсом професійної стійкості, адаптації та емоційної саморегуляції фахівців, знижує ризик розвитку у них емоційного вигорання. Розвиток соціального інтелекту та комунікативної толерантності може розглядатися як один із важливих напрямів психологічного супроводу професійного становлення та адаптації фахівців соціономічного профілю, а також як ефективний засіб профілактики емоційного вигорання у процесі їхньої професійної діяльності.

Ключові слова: емоційне вигорання, соціальний інтелект, комунікативна толерантність, міжособистісне спілкування і взаємодія, адаптація, емоційна саморегуляція, особистість, лікарі, фахівці соціономічних професій, професійне становлення.

EMOTIONAL BURNOUT, COMMUNICATIVE TOLERANCE AND SOCIAL INTELLIGENCE OF PHYSICIANS AND OTHER SPECIALISTS OF SOCIONOMIC PROFILE

Lefterov V., Maksymenko Yu.

The article presents the results of a theoretical and empirical study of the relationship between emotional burnout, communicative tolerance and social intelligence in doctors, as well as representatives of other socio-economic professions.

The purpose of the article is to identify, based on theoretical and empirical study, the features of the manifestation and relationship between emotional burnout, social intelligence and communicative tolerance in doctors and representatives of other socio-economic professions.

Research methods. 82 respondents took part in the study, including 46 doctors of various specializations, 38 specialists of other socio-economic professions (lawyers, psychologists, teachers, social workers). The following psychodiagnostic methods were used to conduct the study: diagnostics of professional burnout K. Maslach, S. Jackson, communicative tolerance method V. Boyko, social intelligence test J. Guilford – M. Sullivan.

The results. It was found that the level of emotional burnout is statistically related to indicators of social intelligence and communicative tolerance. It was found that the level of emotional exhaustion and depersonalization in doctors is statistically higher than in lawyers, psychologists, teachers and social workers. This indicates a significant impact of professional workload, high level of responsibility and constant interaction with patients on the psychological state of medical workers. It is shown that a high level of social intelligence and tolerance in interpersonal communication and interaction acts as an important psychological resource for professional stability, adaptation and emotional self-regulation of specialists, reduces the risk of developing emotional burnout in them. The development of social intelligence and communicative tolerance can be considered as one of the important areas of psychological support for the professional development and adaptation of specialists of a socio-economic profile, as well as an effective means of preventing emotional burnout in the process of their professional activities.

Key words: emotional burnout, social intelligence, communicative tolerance, interpersonal communication and interaction, adaptation, emotional self-regulation, personality, doctors, specialists in socio-economic professions, professional development.

Вступ. У сучасних соціальних умовах проблема емоційного вигорання набуває особливої актуальності. Глобальні соціальні трансформації, військові конфлікти, економічна нестабільність і постійне зростання психоемоційних навантажень суттєво впливають на психологічний стан людини. Особливо відчутним цей вплив є для представників професій, діяльність яких пов'язана з підвищеною відповідальністю, інтенсивною міжособистісною взаємодією та перебуванням у стресогенних умовах. До таких груп належать, працівники правоохоронних органів, рятувальники, медичні працівники, психологи, педагоги та інші фахівці соціономічного профілю.

У зазначених професійних сферах людина змушена систематично взаємодіяти з іншими людьми, приймати складні рішення в умовах невизначеності та контр-

олювати власні емоційні реакції. Тривале перебування у подібних умовах може призводити до поступового виснаження психологічних ресурсів, що проявляється у формуванні синдрому емоційного вигорання. Даний феномен характеризується емоційною виснаженістю, зниженням особистісної залученості до професійної діяльності, розвитком деперсоналізації та зменшенням відчуття професійної ефективності.

Наслідки емоційного вигорання можуть мати комплексний характер. Вони проявляються не лише у зниженні професійної продуктивності, але й у погіршенні якості соціальної взаємодії, ослабленні емпатії, втраті інтересу до професійної діяльності, зменшенні когнітивної гнучкості та зростанні психологічної дистанції у спілкуванні. У свою чергу, як доводить Л.М. Карамушка та інші автори, це негативно впливає на ефективність міжособистісної комунікації та якість виконання професійних функцій [1].

Особливу увагу сучасні дослідники приділяють вивченню емоційного вигорання у представників медичних професій. Зокрема, у роботах В.Б. Шауфелі та інших авторів доведено, що лікарі є однією з професійних груп з найвищим рівнем професійного вигорання, що пов'язано з високим рівнем відповідальності, емоційним навантаженням та складністю професійних рішень [2]. У сучасних дослідженнях також підкреслюється вплив пандемії COVID-19 та військових криз на психологічний стан медичних працівників, що призвело до значного зростання рівня професійного виснаження.

Численні емпіричні дослідження підтверджують типовість емоційного виснаження лікарів, що призводить до порушень у сфері спілкування та саморегуляції, здатне спричинити негативні особистісні зміни [3-6]. Так, Л.Л. Лотоцька-Голуб у своєму дослідженні визначила природу, зміст та основні фактори соціально-психологічних механізмів, що лежать в основі емоційного вигорання лікарів та істотно впливають на продуктивність їх професійної діяльності. Явище резистентності до емоційного вигорання, на думку Л.Л. Лотоцької-Голуб, варто розглядати на трьох рівнях: на рівні особистісних та соціальних ресурсів; на рівні прояву специфічних поведінкових та когнітивних стратегій; на рівні індивідуальних стилів поведінки (індивідуальних копінг-стратегій) [3].

Одним із важливих психологічних ресурсів, що може знижувати ризик розвитку емоційного вигорання, є соціальний інтелект. Концепція соціального інтелекту бере свій початок у працях Е. Торндайка, який визначав його як здатність розуміти інших людей і ефективно взаємодіяти з ними. Подальший розвиток теорії соціального інтелекту отримав у працях Дж. Гілфорда та М. Саллівана, які розглядали соціальний інтелект як систему когнітивних здібностей, що забезпечують адаптацію, інтерпретацію поведінки інших людей та прогнозування соціальних ситуацій [7; 8].

Не менш важливим психологічним чинником ефективної міжособистісної взаємодії є комунікативна толерантність. Цей феномен розглядається як здатність особистості приймати індивідуальні особливості інших людей, їхні погляди, поведінку та стиль спілкування. У працях науковців, комунікативна толерантність визначається як комплексна характеристика особистості, що проявляється у здатності зберігати конструктивність і емоційну врівноваженість у процесі міжособистісної взаємодії [9; 10]. Дослідження комунікативної толерантності Л.Е. Орбан-Лембрик у професіях соціономічного профілю показують, що високий рівень

цієї якості сприяє зниженню міжособистісних конфліктів, підвищенню ефективності професійного спілкування та формуванню позитивного психологічного клімату у професійному середовищі [11].

Водночас, незважаючи на певну кількість досліджень, питання взаємозв'язку емоційного вигорання, соціального інтелекту та комунікативної толерантності у представників різних соціономічних професій, зокрема лікарів, потребує подальшого комплексного емпіричного вивчення. Це зумовлює необхідність проведення емпіричних досліджень, спрямованих на виявлення психологічних чинників, що можуть виступати ресурсами профілактики професійного вигорання.

Метою дослідження є на основі теоретико-емпіричного вивчення, виявити особливості прояву і взаємозв'язок емоційного вигорання, соціального інтелекту та комунікативної толерантності у лікарів і представників інших соціономічних професій.

Матеріали та методи дослідження. У дослідженні взяли участь 82 респонденти, серед яких – 46 лікарів різних спеціалізацій, 38 фахівців інших соціономічних професій (юристи, психологи, педагоги, соціальні працівники). Середній вік учасників становив 35,7 року, стаж професійної діяльності – від 5 до 20 років. Для проведення дослідження використовувалися такі психодіагностичні методики:

1. Діагностика професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон.
2. Методика комунікативної толерантності В. Бойка, що спрямована на дослідження здатності особистості приймати індивідуальні особливості партнерів по спілкуванню.
3. Тест соціального інтелекту Дж. Гілфорда – М. Саллівена, що використовується для оцінки здатності людини розуміти соціальні ситуації, поведінку інших людей та прогнозувати міжособистісні взаємодії.

Статистична обробка отриманих даних проводилася за допомогою методів математичної статистики, t-критерію Стьюдента та кореляційного аналізу Пірсона.

Результати дослідження та їх обговорення. Результати дослідження показали, що серед представників соціономічних професій спостерігається помірний рівень емоційного вигорання, однак серед лікарів ці показники є статистично вищими (табл. 1).

Аналіз отриманих результатів свідчить, що найбільш вираженим компонентом вигорання у лікарів й інших фахівців соціономічних професій є емоційне виснаження. Це можна пояснити високою інтенсивністю професійної діяльності, постійною взаємодією з людьми, необхідністю прийняття складних професійних рішень, в тому числі, відповідальністю за життя і здоров'я людей.

Таблиця 1

Результати дослідження емоційного вигорання

Показник	Лікарі (n=46) M±SD	Інші фахівці (n=36) M±SD
Емоційне виснаження	54.2 ± 10.3	48.6 ± 9.7
Деперсоналізація	41.8 ± 8.4	37.2 ± 7.9
Редукція професійних досягнень	39.5 ± 7.8	35.4 ± 6.9

Також у лікарів спостерігається більш виражена деперсоналізація, що проявляється у формуванні психологічної дистанції у взаємодії з пацієнтами, як механізму емоційного захисту.

Дослідження соціального інтелекту показало, що більшість респондентів мають середній або високий рівень цієї характеристики (табл. 2).

Отримані результати свідчать, що представники соціономічних професій загалом характеризуються достатньо розвиненими здібностями до розуміння поведінки інших людей, інтерпретації соціальних ситуацій та прогнозування міжособистісних взаємодій. Водночас серед лікарів дещо частіше зустрічається середній рівень соціального інтелекту, тоді як серед інших фахівців частка високого рівня є більшою.

Результати дослідження комунікативної толерантності показали, що у більшості респондентів вона знаходиться на середньому рівні (табл. 3). Проте, у частини лікарів спостерігається нижчий рівень комунікативної толерантності, що може бути пов'язано з професійним перевантаженням, високим рівнем стресу та емоційним виснаженням. Разом із тим, у представників інших соціономічних професій дещо частіше виявляється високий рівень комунікативної толерантності.

Отримані результати, наведені в табл. 4, свідчать про наявність статистично значущих відмінностей між лікарями та іншими фахівцями соціономічного профілю за різними показниками. Зокрема, рівень емоційного вигорання у лікарів значимо вище ніж у юристів, психологів, педагогів та соціальних працівників.

Таблиця 2

Рівні соціального інтелекту у досліджуваних групах

Рівень соціального інтелекту	Лікарі (n=46)	Інші фахівці (n=36)
Низький	8 (17%)	4 (11%)
Середній	24 (52%)	18 (49%)
Високий	14 (31%)	14 (40%)

Таблиця 3

Рівні комунікативної толерантності

Рівень	Лікарі (n=46)	Інші фахівці (n=36)
Низький	10 (22%)	5 (15%)
Середній	23 (51%)	17 (47%)
Високий	13 (27%)	14 (38%)

Таблиця 4

Порівняльний аналіз показників (t-критерій Стьюдента)

Показник	t	p
Емоційне виснаження	2.41	0.018
Деперсоналізація	2.07	0.042
Соціальний інтелект	-2.13	0.036
Комунікативна толерантність	-2.28	0.025

Таблиця 5*Кореляційна матриця досліджуваних показників*

Показник	1	2	3	4
1. Емоційне виснаження	1			
2. Деперсоналізація	0.61**	1		
3. Соціальний інтелект	-0.37*	-0.32*	1	
4. Комунікативна толерантність	-0.42**	-0.36*	0.48**	1

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

Натомість рівень соціального інтелекту і комунікативної толерантності у лікарів статистично нижчий. Це підтверджує припущення про специфічний характер професійного навантаження у медичній сфері (табл. 4).

Для визначення взаємозв'язків між досліджуваними психологічними характеристиками було проведено кореляційний аналіз (табл. 5). Результати аналізу виявили негативний зв'язок між емоційним виснаженням і соціальним інтелектом, негативний зв'язок між емоційним вигоранням і комунікативною толерантністю, а також позитивний зв'язок між соціальним інтелектом і комунікативною толерантністю. Це означає, що фахівці з більш розвиненими соціально-комунікативними здібностями мають менший ризик розвитку професійного вигорання.

Отримані результати дослідження дозволяють зробити висновок, що соціальний інтелект і комунікативна толерантність виступають важливими психологічними ресурсами професійної стійкості представників соціономічних професій, зокрема лікарів. Їхній розвиток сприяє більш ефективній міжособистісній взаємодії, кращому розумінню емоційних станів інших людей та конструктивному вирішенню складних професійних ситуацій.

Водночас результати дослідження свідчать про те, що високий рівень емоційного навантаження у професіях типу «людина – людина» може призводити до формування проявів емоційного вигорання, особливо на етапах інтенсивної професійної діяльності. У цьому контексті особливого значення набуває професійне становлення та психологічна адаптація фахівців соціономічного профілю, які виступають важливими умовами формування їхньої професійної компетентності, емоційної саморегуляції та готовності до ефективної взаємодії з різними категоріями людей.

Процес професійного становлення передбачає не лише набуття спеціальних знань і професійних навичок, але й розвиток соціально-психологічних компетентностей, зокрема соціального інтелекту, комунікативної культури, емпатії та толерантності у спілкуванні. Саме ці якості значною мірою визначають успішність професійної адаптації фахівців, їх здатність ефективно функціонувати в умовах підвищеного емоційного навантаження та зберігати високий рівень професійної мотивації.

Таким чином, розвиток соціального інтелекту та комунікативної толерантності може розглядатися як один із важливих напрямів психологічного супроводу професійного становлення та адаптації фахівців соціономічного профілю, а

також як ефективний засіб профілактики емоційного вигорання у процесі їхньої професійної діяльності.

Висновки. За результатами дослідження встановлено, що у представників соціономічних професій виявлено помірний рівень емоційного вигорання, при цьому серед лікарів він є статистично вищим. Більшість респондентів демонструють середній або високий рівень соціального інтелекту. Комунікативна толерантність у більшості досліджуваних знаходиться на середньому рівні, однак у лікарів вона дещо нижча. Встановлено негативний кореляційний зв'язок між емоційним вигоранням і соціальним інтелектом, а також між емоційним вигоранням і комунікативною толерантністю. Розвиток соціального інтелекту та комунікативної толерантності може розглядатися як ефективний напрям профілактики емоційного вигорання у представників соціономічних професій.

Виявлені закономірності засвідчили про значний вплив професійного навантаження, високого рівня відповідальності та постійної міжособистісної взаємодії з пацієнтами на психологічний стан медичних працівників. Соціальний інтелект та комунікативна толерантність виступають важливими психологічними ресурсами, які знижують ризик розвитку емоційного вигорання. Здатність розуміти соціальні ситуації, емоції та поведінку інших людей сприяє більш ефективній регуляції власних емоційних станів.

Результати дослідження підтверджують, що розвиток соціально-психологічних компетентностей є важливою умовою забезпечення психологічної стійкості та професійного становлення фахівців соціономічного профілю. Перспективними напрямками подальших наукових досліджень є поглиблене дослідження психологічних механізмів розвитку емоційного вигорання у представників різних професій соціономічного профілю, вивчення ролі емоційного інтелекту, психологічної стійкості та копінг-стратегій у профілактиці професійного вигорання, а також розробка та апробація програм психологічної профілактики емоційного вигорання для лікарів та інших фахівців соціономічних професій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Карамушка, Л. М., Креденцер, О. В., Терещенко, К. В. (2021). Психологічні чинники професійного вигорання працівників соціономічних професій. *Організаційна психологія*. № 1. С. 55–71.
2. Schaufeli, W. B. (2021). Burnout: a short socio-cultural history. *Burnout Research*. Vol. 22. P. 100–115
3. Shirom, A., Nirel, N., Vinokur, A. D. (2010). Work hours and caseload as predictors of physician burnout: the mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Appl Psychol.* (59), 539–565.
4. Лотоцька-Голуб, Л. Л. (2016). Соціально-психологічні чинники резистентності до емоційного вигорання у професійній діяльності лікарів. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук: 19.00.07 Київ. 258 с.
5. Lefterov, V. O., Timchenko, O. V., Tsilmak, O. M., Ignatieva, I. I. (2020). Simulation and psychological trainings as methods of preventing emotional burnout in doctors. *World of medicine and biology*. №2(72), С. 85–89 DOI 10.26724/2079-8334-2020-2-72-85-89.
6. Lefterov, V., Artyomenko, V., Lefterov, L., Harkavets, S., Volchenko, L., Melenchuk, N., Gutsol, V. (2025). Burnout Syndrome Comparative Study in Doctors, Psychologists, and Law Enforcement Officers During the Full-Scale Invasion in Ukraine. *Romanian Journal of Diabetes Nutrition and Metabolic Diseases* 32 (1). URL: <https://www.rjdnmd.org/index.php/RJDNMD/article/view/1821>.

7. Guilford, J. P. (1967). The nature of human intelligence. N.Y.: McGraw-Hill, 156 p.
8. Boyatzis, R. (2020). Emotional and social intelligence competencies in leadership development. *Journal of Management Development*. Vol. 39, № 9. P. 1103–1115.
9. Thompson, R. (2021). Communication competence and professional resilience in organizations. *Journal of Communication Management*. Vol. 25, № 4. P. 335–352.
10. Grant, A. M. (2021). Prosocial communication and employee well-being. *Academy of Management Review*. Vol. 46, № 2. P. 301–320.
11. Орбан-Лембрик, Л. Е. (2008). Толерантність як основа адекватних взаємин у поікультурному світі. *Соціальна психологія*. №4. С. 75–76.

REFERENCES

1. Karamushka, L. M., Kredentser, O. V., & Tereshchenko, K. V. (2021). Psykholohichni chynnyky profesiinoho vyhorannia u pratsivnykiv sotsionomichnykh profesii [Psychological factors of professional burnout among workers of socioeconomic professions]. *Orhanizatsiina psykholohiia*, (1), 55–71. [in Ukrainian].
2. Schaufeli, W. B. (2021). Burnout: A short socio-cultural history. *Burnout Research*, 22, 100–115.
3. Shirom, A., Nirel, N., & Vinokur, A. D. (2010). Work hours and caseload as predictors of physician burnout: The mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Applied Psychology*, 59, 539–565.
4. Lototska-Holub, L. L. (2016). Sotsialno-psykholohichni chynnyky rezystentnosti do emotsiinoho vyhorannia u profesiinii diialnosti likariv [Socio-psychological factors of resistance to emotional burnout in physicians' professional activity] (Candidate's thesis). Kyiv, Ukraine. [in Ukrainian].
5. Lefterov, V. O., Tymchenko, O. V., Tsilmak, O. M., & Ihnatieva, I. I. (2020). Simulation and psychological trainings as methods of preventing emotional burnout in doctors. *World of Medicine and Biology*, 2(72), 85–89. <https://doi.org/10.26724/2079-8334-2020-2-72-85-89>
6. Lefterov, V., Artyomenko, V., Lefterov, L., Harkavets, S., Volchenko, L., Melenchuk, N., & Gutsol, V. (2025). Burnout syndrome comparative study in doctors, psychologists, and law enforcement officers during the full-scale invasion in Ukraine. *Romanian Journal of Diabetes Nutrition and Metabolic Diseases*, 32(1). Retrieved from: <https://www.rjdnmd.org/index.php/RJDNMD/article/view/1821>
7. Guilford, J. P. (1967). The nature of human intelligence. McGraw-Hill.
8. Boyatzis, R. (2020). Emotional and social intelligence competencies in leadership development. *Journal of Management Development*, 39(9), 1103–1115.
9. Thompson, R. (2021). Communication competence and professional resilience in organizations. *Journal of Communication Management*, 25(4), 335–352.
10. Grant, A. M. (2021). Prosocial communication and employee well-being. *Academy of Management Review*, 46(2), 301–320.
11. Орбан-Лембрик, Л. Е. (2008). Толерантність як основа адекватних взаємин у полікультурному світі [Tolerance as the basis of adequate relationships in a multicultural world]. *Соціальна психологія*, (4), 75–76. [in Ukrainian].

Дата першого надходження статті до видання: 09.01.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 23.01.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 26.01.2026



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)