

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра консультативной психологии
наименование кафедры

«Профессиональное выгорание фармацевтических работников»

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА
студента 5 курса
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
кафедры консультативной психологии
Сулеймановой Елены Алексеевны

Научный руководитель

канд.психол.наук, доцент

М.М.Орлова

Зав. кафедрой,

д-р психол.наук, доцент

Т.В. Белых

Саратов 2019

Синдром профессионального выгорания обозначают в зарубежной литературе термином «burnout» (англ.) – мотивационное истощение, выгорание, сгорание. В группе волонтеров в 1974 году американский психиатр Фроуденберг дал клиническое описание синдрому профессионального выгорания.

Американскими учеными С. Джексоном и К. Маслач профессиональное выгорание было определено как истощение умственных и физических сил человека проявляющимся в профессиональной деятельности в ходе своих исследований они описали доминирующие симптомы данного выгорания. Основные 3 симптома:

- эмоциональном истощении – переживание опустошенности и бессилия;
- деперсонализации – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или же грубости);
- редукации собственных достижений – занижение личных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте.[50]

Синдром выгорания относится к числу феноменов личной деструкции. Сам синдром развивается у тех людей, которым по роду своей деятельности необходимо постоянно общаться с другими людьми, причем от качества процесса коммуникации зависит результат деятельности (моральный и материальный). Наиболее часто данный синдром развивается у специалистов «помогающих» профессий. Все ситуации рабочего (делового) общения, отягощенные особой ответственностью за людей (клиентов, пациентов, учеников, подчиненных), которые сопровождаются высокой эмоциональной и интеллектуальной напряженностью (когнитивной сложностью), становятся фактором риска выгорания работников. Выгорание – это ответная реакция организма на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций, не просто результат, а следствие неуправляемого, долговременного стресса.

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, которая включает в себя поведенческие, психологические и психофизиологические компоненты. По мере того, как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физиологические силы человека, он становится менее активным, ухудшается его самочувствие. Истощение организма человека ведет к сокращению контактов с окружающими людьми, что, в свою очередь, – к особому переживанию одиночества. У «сгоревших» людей на работе понижается трудовая мотивация, развивается апатия к работе, ухудшаются производительность, а также и качество самого труда[23].

Наличие проблемной ситуации и актуальность темы исследования позволяют определить цель, объект, и задачи нашего исследования.

Цель исследования. Изучение развития и степени выраженности феномена «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности фармацевтов в зависимости от влияния таких психологических факторов, как низкая самооценка, чувство высокой ответственности, низкий уровень стрессоустойчивости, высокий уровень тревожности, высокий уровень социальной напряжённости, эмоциональность.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания как психологический феномен.

Предмет исследования: психологические факторы, влияющие на развитие «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности.

Гипотеза: личностные особенности Фармацевтов такие как: тревожность, самооценка, уровень интеллекта, могут являться предрасполагающими факторами формирования у них синдрома профессионального выгорания в процессе выполнения профессиональной деятельности.

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические подходы к проблеме изучения профессиональной деформации личности в трудах зарубежных и отечественных авторов.
2. Исследовать влияние психологических факторов (личностных, ролевых, организационных) на формирование профессионального выгорания в деятельности сотрудника фарм. организации.
3. Определить сущность феномена «выгорания» и особенности его проявления в профессиональной деятельности личности.

Практическая значимость работы. Полученные в ходе исследования результаты использованы для разработки рекомендаций и системы психогигиенических, профилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья сотрудников фармацевтических компаний.

Методы исследования. В исследовании применялись следующие методы: контент-анализ научных работ и документов, включенное наблюдение, анкетирование, беседы, тестирование.

Характеристика выборки: Исследование проводилось на базе ОАО «Аптека-сервис» г. Саратова. В исследуемую группу вошли 30 сотрудников, женщины в возрасте 20-55 лет.

Квалификационная работа общим объемом в 102 страницы состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, включающего 50 наименования и трех приложений. Главы имеют следующие названия: «Теоретическое исследование профессионального выгорания в зарубежной и отечественной литературе», «Результаты эмпирического исследования профессионального выгорания на примере сотрудников фармацевтической организации (аптеки)».

В первой части теоретической главы было рассмотрено понятие профессионального выгорания как научного исследования. В психологическом словаре много определений термина профессиональное

выгорание, но используем следующее. «Профессиональное выгорание» было определено как истощение умственных и физических сил человека проявляющимся в профессиональной деятельности. Понятие «профессиональное выгорание» было замечено в российских психологических исследовательских работах относительно недавно. В зарубежной психологии данная проблема широко изучается уже более 40 лет. Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой набор неблагоприятных психологических переживаний, связанных с длительными и интенсивными межличностными взаимодействиями. Это ответная реакция организма на длительные, продолжительные стрессы межличностных коммуникаций.

Существуют различные определения выгорания. В соответствии с моделью Джексон и Маслач, оно рассматривается как ответная реакция организма на продолжительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, которая включает в себя три различных компонента: эмоциональное истощение, редукцию персональных достижений и деперсонализацию.

В связи с этим синдром выгорания рассматривается рядом авторов как «профессиональное выгорание», что позволяет исследовать данный феномен в аспекте профессиональной деятельности. Считается, что подобный синдром наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий – системы «человек—человек» (это медицинские работники, учителя, менеджеры различных уровней, консультирующие специалисты, психологи, психоаналитики, психиатры, представители различных сервисных профессий).

Л. С. Шафранова, занимаясь изучением профессиональной дезадаптации учителей, смогла сформулировать характеристики труда, с помощью которых можно описать специфику деятельности всех профессий, способствующих выгоранию занятых в них людей. Среди них:

- постоянное присущее рабочим ситуациям ощущение чего-то нового;
- специфичность процесса труда может определяться не столько характером «предмета» труда, сколько свойствами и особенностями самого «производителя»;
- необходимость постоянного саморазвития, так как иначе «возникает чувство насилия над психикой, приводящее к подавленности и раздражительности»;
- эмоциональная насыщенность межличностных контактов;
- ответственность за подопечных;
- постоянное включение в деятельность волевых процессов.

Н. В. Гришина (1997) рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, которое оказывается следствием профессиональных стрессов. Развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию

Второй параграф теоретической части посвящен симптомам профессионального выгорания. Профессиональное выгорание может иметь характерные внешние проявления – как телесные, так и поведенческие. Однако, напряжение у некоторых людей, даже в самые ответственные моменты бывает не сильно выраженным. Человек может отрицать у себя ощущения волнения и страха, показывать внешне ровное, спокойное поведение, расслабленность. Попытки таким образом одолеть напряжение зачастую наблюдаются у тех людей, кто намеренно пытается скрыть собственные переживания, например у застенчивых людей.

Стрессовые сдвиги обычно появляются во всех сферах психики. В эмоциональной сфере важнейшими феноменами становятся ощущение волнения, переживание значимости текущей ситуации. В когнитивной – оценка ситуации как неопределенной, восприятие опасности, угрозы. В

мотивационной сфере – сосредоточение, или, вероятно, напротив, капитуляция. В поведенческой сфере – изменение активности, привычных темпов работы, частое появление «зажатости» в исполнительных движениях. Общее для данных перемен – сдвиг интенсивности процессов в соответствующей сфере в сторону увеличения или уменьшения.

В настоящее время определить начинающееся выгорание у сотрудников помогает ряд симптомов, которых исследователями было выделено свыше 100.

Третий параграф причины профессионального выгорания. Причинами развития профессионального стресса могут быть несколько видов, это главные и посредственные (В.А. Бодров). Непосредственной предпосылкой можно считать событие, прямым следствием которого оказывается развитие психической напряженности и стресса, например возникновение проблемной ситуации, связанной с угрозой для здоровья и жизни, дефицит времени, конфликт с руководством и др. Чаще всего непосредственные причины стресса связаны с условиями трудовой деятельности.

Главной предпосылкой возникновения стресса выступают личностные (психологические, физические, профессиональные) особенности субъекта труда. Ещё выделяется группа дополнительных факторов жизни и деятельности человека, которые предрасполагают к возникновению профессионального стресса и ухудшают его проявления. К ним относятся несоответствие ряда организационных характеристик трудовой деятельности представлениям и установкам конкретного индивида (например, это касается участия в принятии решения, продвижения по карьерной лестнице, наличия обратной связи и т. п.). К данной категории, как считает В. А. Бодров, можно причислить как общие (глобальные) общественные и организационные стрессоры (преступность, финансовые спады, рост безработицы и т. п.), так и личные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и денежные проблемы, возрастные и жизненные кризисы и т. д.). Перечисленные моменты определяют общую картину психологического и

физиологического состояния индивида, снижение его устойчивости к воздействию непосредственных и главных причин стресса, а также ослабление возможностей по преодолению стрессовых состояний.

В четвертом параграфе было рассмотрено выгорание фармацевтов. Фармацевтическая деятельность зависит не только от знаний, умений и навыков работников, но также и от личностных качеств. Поэтому в число профессиональных требований всегда включали и включают такие психологические свойства как: коммуникабельность, отзывчивость, милосердие; терпение; внимательность; гуманизм; эмпатия; честность и бескорыстие.

Таким образом, специфика деятельности фармацевта, в том числе обязанность вступать в контакт с агрессивно настроенными людьми, зачастую несёт в себе элементы отрицательного влияния на личность. При отсутствии у работника необходимого уровня психологической и нравственной устойчивости можно зачастую наблюдать развитие вышеперечисленных деформаций, которые имеют склонность не только негативно воздействовать на деловое общение сотрудника и эффективность его работы, но и нарушать целостность личности.

В пятом параграфе рассмотрены способы профилактики профессионального выгорания. Важно применять меры профилактики, предупреждающие выгорание, используя при этом различные подходы: личностноориентированные методики; методы саморегуляции; тренинги; меры, направленные на изменение рабочего окружения и другие. Синдром выгорания захватывает все аспекты человеческой жизни.

Ссылаясь на труды Кэри Чернисса, С.Е. Джексона, Г.А. Робертса, Р. Дженкинса, Всемирная организация здравоохранения разработала рекомендации для первичной профилактики синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников.

Действия по профилактике:

- Избегание предъявления слишком высоких требований к лицам, оказывающим помощь другим людям;
- Обеспечение равномерного распределения удовлетворяющих заданий между сотрудниками;
- Обучение сотрудников распределению времени и техникам релаксации;
- Модификация работ, вызывающих слишком сильный стресс;
- Поощрение формирования групп поддержки;
- Наличие возможности работы на часть ставки;
- Поощрение сотрудников к участию в принятии решений, влияющих на условия работы.

На сегодняшний день необходимой первоочередной базовой частью профилактики эмоционального выгорания является личностная психологическая подготовка специалистов еще на уровне обучения в ВУЗе. Это не только теоретические основы психологии, а и практическое обучение, которое направлено на развитие стрессоустойчивости в жизни и на рабочем месте.

На данный момент времени существует немало различных методик, тренингов, советов по предупреждению синдрома эмоционального выгорания медицинских работников и не только:

- Повышение коммуникативных умений с помощью активных методов обучения (социально-психологические тренинги, деловые игры);
- Обучение эффективным стилям коммуникаций и разрешению конфликтных ситуаций;
- Тренинги, стимулирующие мотивацию саморазвития, личностного и профессионального роста;
- Антистрессовые программы и группы поддержки, ориентированные на личностную коррекцию самооценки, уверенности, социальной смелости, эмоциональной устойчивости и психофизической гармонии, путём овладения

способами саморегуляции и планирования личной и профессиональной карьеры.

- Соблюдение режима сна, отдыха и питания;
- Поиск новых интересов, не связанных с профессиональной деятельностью;
- Стремиться и достигать того, что хочется;
- Чтение не только профессиональной литературы, но и иной;
- Культурно-развлекательные программы (кино, театры, музеи, выставки);
- Участие в различных семинарах, где есть возможность познакомиться с новыми людьми;

Также одним из эффективных методов профилактики эмоционального выгорания являются заимствованные из Англии тренинговые семинары, которые были разработаны специально для медицинских работников такие, как Балинтовские группы.

Балинтовские группы — эффективный метод повышения профессиональных коммуникативных навыков, снижения профессионального стресса и «эмоционального выгорания». В наше время эта технология используется не только в группах врачей и психологов, но и в группах учителей, социальных работников, полицейских, священников и других специалистов, основой работы которых является профессиональная коммуникация. Приоритетами в работе Балинтовской группы являются безопасность обсуждения, анализ и эмоциональная поддержка её участников. Занятия в данной группе помогают обеспечить определенный сдвиг в сознании работника не только в профессиональной деятельности, но и во всех аспектах его жизни.

В главе, посвященной **эмпирическому исследованию** взаимосвязи профессионального выгорания и личностных особенностей работников, исследование проводилось в аптечной сети ОАО «Аптека-сервис» города Саратова. В исследование приняли участие 30 сотрудников, женщины в

возрасте от 20 до 55 лет. Исследование по выявлению взаимосвязи профессионального выгорания и личностных характеристик сотрудников проводилось в три этапа. Первый этап – подготовительный. На данном этапе были выбраны методики для проведения исследования. Устанавливался контакт с сотрудниками. Второй этап – диагностический. Для исследования использовалась анкета «социально – демографические характеристики», и 2 опросника «диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «16PF-опросник личности Р. Б. Кеттелла».

Третий этап – анализ и интерпритация полученных данных. Проведение количественного анализа результатов с помощью статистических различий по критериям Фишера и Стьюдента, полученных на втором этапе.

Наше исследование показало, что высокий уровень профессионального выгорания действительно зависит от личностных особенностей фармацевтов таких как: тревожность, самооценка, уровень интеллекта и т.п.

Таким образом, выдвинутая в данной дипломной работе гипотеза о том, что личностные особенности фармацевтов такие как: тревожность, самооценка, уровень интеллекта, могут являться предрасполагающими факторами формирования у них синдрома профессионального выгорания в процессе выполнения профессиональной деятельности, подтвердилась.