

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

Кафедра социальной психологии образования и развития

**Социально-психологические факторы эмоционального стресса
медицинских работников скорой помощи**

**АВТОРЕФЕРАТ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 442 группы
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование,
профиль подготовки «Психология образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования

Котиной Екатерины Сергеевны

Научный руководитель
канд. психол. наук, доцент

подпись дата

А.Р. Вагапова

Зав. кафедрой
доктор психол.наук, профессор

подпись дата

Р.М. Шамионов

Саратов 2022

Введение. Актуальность исследования социально-психологических факторов, способствующих возникновению эмоционального стресса, определяется высоким уровнем увольнения медицинского персонала. В настоящее время нехватка медицинских специалистов является одной из важнейших проблем, с которой сталкивается здравоохранение. Воздействие большого количества стресс-факторов на медиков выездных бригад скорой медицинской помощи становится причиной возникновения эмоционального стресса, что оказывает неблагоприятное воздействие на их здоровье. Важное место в жизни человека занимает его профессиональная деятельность, особую роль она играет в его социальном формировании, поведении и образе жизни. При этом она может оказывать не только позитивное, но порой негативное и даже разрушительное действие. Анализ научных исследований, которые посвящены изучению эмоционального стресса в профессиональной деятельности, показывает, что данная проблема в настоящее время является актуальной в мировой психологической практике и науке. В каждой профессии присущи свои социально-психологические факторы, которые могут привести к эмоциональному стрессу. Наиболее подвержены им работники профессии «человек- человек». К такой профессии можно отнести медицинского работника выездной бригады скорой медицинской помощи. Их работа связана с негативным влиянием большого количества социально-психологических факторов:

Во-первых, это необходимость быстро принимать решения и ответственность за здоровье и жизнь пациентов.

Во-вторых, ненормированный график работы с ночными и суточными дежурствами, что нарушает естественные биоритмы и негативно влияет на адаптационные возможности организма.

В-третьих, медицинский работник вынужден постоянно сталкиваться со страданием людей, то быть утешителем, а то- мишенью для агрессии и раздражения, а порой защищать собственную жизнь.

В-четвёртых, общение с большим количеством пациентов, условия работы с повышенным риском для здоровья и жизни.

В-пятых, невысокая заработная плата, которая не соответствует степени их социальной ответственности, что может вызывать чувство неудовлетворенности своей профессией и стать причиной стресса.

В-шестых, неблагоприятный психологический климат в коллективе, поэтому присутствует высокая вероятность возникновения эмоционального стресса на работе.

Степень разработанности проблемы. В течении последних десятилетий проблема сохранения психического здоровья стала особенно острой. Ей посвящены труды таких учёных, как Бойко В.В., Абульханова-Славская К.А., Водопьянова Н.Е., Гримак Л.П., Мандель Б.Р., Щербатых Ю.В., Смирнова Е.А., Винокур В.А. и другие. Мы можем говорить о взаимосвязи личности медицинского работника и его профессиональной деятельности, о том, что формирование личности происходит в процессе и под влиянием деятельности. И что особенности личности то же оказывают непосредственное влияние на процесс и результаты профессиональной деятельности. Высокий уровень увольнения медицинского персонала является важнейшей проблемой здравоохранения. Чаще всего причиной становится эмоциональный стресс, поэтому важно определить социально-психологические факторы, влияющие на его развитие.

Целью исследования дипломной работы является изучение социально-психологических факторов, способствующих возникновению эмоционального стресса у медицинских работников.

Объект исследования: эмоциональный стресс как психологический феномен.

Предмет исследования: социально-психологические факторы эмоционального стресса медицинских работников скорой помощи.

Гипотеза: мы предполагаем, что к социально-психологическим факторам, способствующим появлению эмоционального стресса у медицинских

работников в процессе работы можно отнести неблагоприятный психологический климат в коллективе, конфликтные ситуации с руководством, несправедливость заработной платы, неудовлетворённость своей профессией, уровень стресса, личностный адаптационный потенциал, что может стать причиной увольнения.

Задачи:

1. Провести анализ литературных источников по исследуемой проблеме с целью выявления социально- психологических факторов, влияющих на появление эмоционального стресса.

2. Выявить социально-психологические факторы, обуславливающие формирование эмоционального стресса у работников скорой медицинской помощи.

3. Подобрать методики для исследования

4. Выявить основные социально-психологические факторы, способствующие возникновению эмоционального стресса медицинских работников Государственного учреждения здравоохранения «Энгельсская станция скорой медицинской помощи» (ГУЗ ЭССМП).

Методы исследования:

Для проверки выдвинутой гипотезы и решения исследовательских задач в работе использовался комплекс методов, включающий:

1. Методы подготовки исследования (теоретический анализ литературы по изучаемой проблеме)

2. Методы эмпирического исследования, а именно: наблюдение, анкетирование, опрос, тестирование. Была составлена авторская индивидуальная анкета, которая позволила определить социально-психологические характеристики личности медицинских работников: возраст, образование, стаж работы, семейное положение и отношение к своей профессии. [Приложение А]. В исследование также использовались опросник «Оценка психологического климата в организации» (Л.Н. Лутошкина) [22, с.89]; опросник «Оценка уровня конфликтности личности» (В.И. Рогова) [32, с. 103]; «Методика на выявление

степени удовлетворенности своей профессией и работой» (Н. Жирин и Е. Ильин) [22, с. 101]; Тест «Диагностика состояния стресса» (К. Шрайнер) [22, с.116].

3. Методы обработки и интерпретации эмпирических данных: количественный и качественный анализ, методы математической статистики (процентное соотношение, группировочные таблицы), для выявления связи между структурными компонентами системы переменных был выбран непараметрический метод сравнения U-критерия Манна-Уитни.

Практическая значимость работы состоит в возможности определить социально-психологические причины, приводящие к возникновению эмоционального стресса медицинских работников ГУЗ ЭССМП и возможности применения результатов проведенного исследования для решения данной проблемы в этой организации и организациях, имеющих сходную структуру. Результаты выполненного исследования, помогут конкретизировать причины возникновения эмоционального стресса в будущем.

Эмпирическую базу составили 40 медицинских работников Государственного учреждения здравоохранения «Энгельсская станция скорой медицинской помощи» (8- врачей, 32-фельдшера)

Структура работы. Дипломная работа общим объёмом 53 страницы состоит из введения, двух разделов, заключения, списка используемых источников, включающего 39 работ и 9 приложений. Дипломная работа содержит 6 таблиц и 7 диаграмм.

Основное содержание работы. В теоретической части работы, проведя анализ научной литературы, мы можем отметить, что понятие стресс с момента своего появления претерпел ряд изменений. Это связано с изучением различных аспектов этой проблемы и с расширением сферы его применения. Были рассмотрены теории и модели стресса, представленные российскими и зарубежными учёными. Изучили представления о стрессе и о социально-психологических факторах производственной среды, которые могут привести к его возникновению. В результате проведения эмпирического исследования были выделены следующие социально-психологические факторы:

- 1 Степень неудовлетворённости профессией и работой.
- 2 Уровень конфликтности личности.
- 3 Неблагоприятный психологический климат в коллективе.
- 4 Негативное отношение администрации к сотрудникам и к организации труда.
- 5 Несправедливость в оплате труда.
- 6 Соотношение стажа с возможностью карьерного роста.

Во- второй главе работы представлены результаты эмпирического исследования проблемы. Оно проводилось в следующие этапы:

1. Подбор методик для диагностики уровня стресса и выявления социально-психологических факторов производственной среды.
2. Осуществление диагностики эмоционального стресса медицинских работников и факторов, влияющих на него.
3. Обработка полученных данных и интерпретация результатов.
4. Разработка рекомендаций по профилактике.

Для того чтобы решить поставленные задачи, мы респондентов разделили на две группы:

I-я- 20 медицинских работников, работающие в организации;

II-я- 20 медицинские работники, уволившиеся из этой организации в течении полугода.

Для сравнения мы использовали данные нашего исследования уровня стресса респондентов и исследования оценки психологического климата в организации, и степень неудовлетворённости своей профессией и работой. Сравнения проводилось между двумя группами медицинских работников, прошедших тестирование. Вторая группа показала результаты, которые превосходят первую по уровню стресса, по степени неудовлетворённости респондентов своей работой и коэффициенту неблагоприятного психологического климата организации. Проведя анализ и интерпретацию результатов, мы можем сделать заключение о подтверждении гипотезы исследования, что социально - психологические факторы могут способствовать появлению эмоционального стресса у медицинских работников в процессе работы и стать причиной

увольнения. Высокий уровень негативных эмоций медицинских работников скорой медицинской помощи, являющийся следствием психической перегрузки, стремление к совершенству и связанной с этим неудовлетворённости эффективностью своей деятельности, отсутствие социальной поддержки позволяют отнести этот тип к группе риска с вероятностью достаточно быстрого развития эмоционального стресса. Проведя анализ и интерпретацию результатов, мы можем сделать вывод о подтверждении гипотезы исследования, что социально-психологические факторы способствуют появлению эмоционального стресса у медицинских работников в процессе работы и могут привести к увольнению.

В заключении мы подвели итоги и установили необходимость дальнейшего проведения исследований в этой области, поскольку полученные результаты имеют теоретическую и практическую значимость и могут быть использованы для разработки коррекционной программы по развитию стрессоустойчивости личности медицинского работника скорой медицинской помощи.

Заключение. Данная работа представляет собой исследование, направленное на выявление взаимосвязи между социально-психологическими факторами производственной среды и уровнем эмоционального стресса медицинских работников Государственного учреждения здравоохранения «Энгельсская станция скорой медицинской помощи» (ГУЗ ЭССМП). В задачи входило изучение теоретических основ по данной проблеме, определение оптимальных методов исследования, проведение самого исследования и выявление корреляции между уровнем стресса и действием социально-психологических факторов. В теоретической части работы был проведён анализ научной литературы по изучению эмоционального стресса, его особенностей у медицинских работников и влияния социально-психологических факторов рабочей среды на его возникновение. Проведя анализ научной литературы, мы можем отметить, что понятие стресс претерпел ряд изменений, это связано с изучением различных аспектов этой проблемы. Проблема стресса является актуальной, данному вопросу уделяется большое внимание как со стороны

отечественных, так и зарубежных исследователей. Тому доказательства наличие большого количества теорий и моделей стресса в психологии. Стресс можно охарактеризовать как многоуровневое и многоплановое психологическое явление, которое сопровождается интенсивностью, динамичностью и длительностью процесса. Поэтому учёные при изучении стресса обращают внимание не только на изучении стрессогенных ситуаций в социуме, но и на индивидуальные особенности и характеристики самой личности, на подготовленность к стрессовой ситуации, статус личности в социуме, наличие или отсутствие социально-психологической поддержки. Следовательно, анализируя психологический стресс нужно особое внимание уделить социально-психологическим факторам, которые могут привести к его возникновению. В результате проведения эмпирического исследования были выделены следующие социально-психологические факторы:

1. Степень неудовлетворённости профессией и работой.
2. Уровень конфликтности личности.
3. Неблагоприятный психологический климат в коллективе.
4. Негативное отношение администрации к сотрудникам и к организации труда.
5. Несправедливость в оплате труда.
6. Соотношение стажа с возможностью карьерного роста.

Для сравнения мы использовали данные нашего исследования уровня стресса респондентов и исследования оценки психологического климата в организации, и степень неудовлетворённости своей профессией и работой. Сравнения проводилось между двумя группами медицинских работников, прошедших тестирование. Вторая группа показала результаты, которые превосходят первую по уровню стресса, по степени неудовлетворённости респондентов своей работой и коэффициенту неблагоприятного психологического климата организации. Проведя анализ и интерпретацию результатов, мы можем сделать заключение о подтверждении гипотезы исследования, что социально - психологические факторы могут способствовать появлению эмоционального стресса у медицинских работников в процессе

работы и стать причиной увольнения. Высокий уровень негативных эмоций медицинских работников скорой медицинской помощи, являющийся следствием психической перегрузки, стремление к совершенству и связанной с этим неудовлетворённости эффективностью своей деятельности, отсутствие социальной поддержки позволяют отнести этот тип к группе риска с вероятностью достаточно быстрого развития эмоционального стресса. Очевидно, что способность понимать и управлять своими и чужими эмоциями нужны сотруднику скорой медицинской помощи и для сохранения собственного психоэмоционального здоровья, и для повышения качества оказания медицинской помощи. Необходимо дальнейшее проведение исследований в этой области, поскольку полученные результаты имеют теоретическую и практическую значимость и могут быть использованы для разработки коррекционной программы по развитию стрессоустойчивости личности медицинского работника скорой медицинской помощи.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абабков, В.А. Адаптация к стрессу / В.А. Абабков. М.: Перре. - СПб. : Речь, 2004. -165 с.
2. Абрамова, Г.С. Психология в медицине / Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц. – М.: Наука, 1998. –244 с.
3. Абрамова, Г.С. Практическая психология: учебное пособие / Г. С. Абрамова. - Москва: Прометей, 2018. - 538 с.
4. Авхименко, М. М. Некоторые факторы риска труда медика / М. М. Авхименко // Медицинская помощь. — 2003. — № 2. — С. 25-29.
5. Бастракова, Е.Г. Профессиональное становление личности медицинского работника среднего звена: автореф. дис....канд. психол. наук / Е.Г. Бастракова. – Калуга, 2003. - с. 206
6. Богословский, В.В. Общая психология: Учебное пособие для студентов пед. Институтов. / В.В. Богословский , А.А. Степанов , А.Д. Виноградова и др. - 3-е изд. перераб. и доп. - М.: Просвещение, 2001. -383 с.
7. Болотова, А.К. Психология коммуникаций / А.К. Болотова , Ю. М. Жуков. Издательство: Центр гуманитарных инициатив, 2020. - 544 с.
8. Вальдман, А.В. Фармакологическая регуляция эмоционального стресса / А.В. Вальдман, М.М. Козловская, О.С. Медведев М.: Медицина, 1979. - 360 с.
9. Васильева, Е. Ю. Основы психологии для медицинских вузов: учебное пособие для вузов / Е. Ю. Васильева — М.: КноРус, 2020 -154 с.
10. Винокур, В.А. Профессиональный стресс у медицинских работников и его предупреждение // Медицинское обозрение. / В.А. Винокур. - №11. – 2004. -28 с.
11. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса. / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.
12. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н. Е. Водопьянова — М. : Издательство Юрайт, 2019.— 283 с.
13. Голви, Т. Стресс как внутренняя игра / Т. Голви, Д. Хортон, Э. Ханзелик. - ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2019. - 250 с.

14. Гримак, Л.П. Психология активности человека: психологические механизмы и приемы саморегуляции / Л. П. Гримак. - Москва: URSS, Либроком, 2018. - 366 с.
15. Гришина, Н. Психология конфликта: учебное пособие / Наталия Гришина. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, Питер пресс, 2018. - 574 с.
16. Демина, Л. Д. Психологическое здоровье и защитные механизмы личности: учебное пособие для вузов / Л. Д. Демина, И.А. Ральникова: Издательство Алтайского гос. Университета, 2000.- 123 с.
17. Жири́н, Н. «Методика на выявление степени удовлетворенности своей профессией и работой» (Н. Жири́н и Е. Ильин)[];
18. Жукова, М. И. Социально-психологические факторы успешности деятельности врача: автореф. дис. ... канд. психол. наук / М. И. Жукова. – Москва, 1990. – 21 с.
19. Журавлева, А. Л. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. – М. : Ин-т психологии РАН, 2011. – 512 с.
20. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. - М.: Академический Проект, 2009 - 943 с.
21. Клецина, И. С. Социальная психология: учебник и практикум для вузов / И. С. Клецина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 348 с.
22. Корсини, Р. Психологическая энциклопедия. 2-е изд. / Р. Корсини, А. Ауэрбах.– Спб.: Питер, 2006. – 1096 с.
23. Куприянов, Р.В. Психодиагностика стресса: практикум/ сост. Р.В.Куприянов, Ю.М.Кузьмина; М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол.ун-т. - Казань: КНИТУ, 2012.– 212 с.
24. Кутбиддинова, Р. А. Психология стресса (виды стрессовых состояний, диагностика, методы саморегуляции) : учебнометодическое пособие / Р. А. Кутбиддинова. – Южно-Сахалинск : СахГУ, 2019. – 124 с.
25. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования. — В кн.: Эмоциональный стресс. М., 1970, с.178-209.
26. Леонова, А. Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной

работоспособности / А. Б. Леонова, С. Б. Величковская // Психология психических состояний: Сборник статей. / Под ред. Проф. А. О. Прохорова. – Казань: Изд-во ЦИТ, 2002.- Выпуск 4. – 326-343 с.

27. Леонова, А. Б. Организационная психология. Учебник / А. Б. Леонова, Г. Т. Базарова, М. М. Абдуллаева. Издательство: ИНФРА-М, 2019. - 429 с.

28. Лукашевич, Н. П. Социология труда: учеб. пособие / Н. П. Лукашевич. — К.: МАУП, 2001 - 320 с.

29. Лутошкин, Л. Н. Оценка психологического климата в организации [Электронный ресурс] / Л.Н.Лутошкин URL <https://studfiles.net/preview/56755229/page:27/> (Дата обращения:19.12.2021)

30. Маклаков, А.Г. Общая психология: Учебник для вузов / А.Г. Маклаков. - СПб.: Питер, 2016. — 583 с.

31. Никифоров, Г. С. Психология профессионального здоровья/ Г. С. Никифоров. -СПб., 2006. - 512 с.

32. Немов, Р. С. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики: учеб. для студ. Высш. пед. учеб. заведений / Р. С. Немов. - В 3 книгах. Книга 3 - М.: Владос. 2016. - 640 с.

33. Парыгин, Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения / Б.Д. Парыгин. – Ленинград : Наука, Ленинградское отделение, 1981. – 192 с.

34. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога в 2 ч. Часть 2 Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения : практич. пособие /. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015 — 507 с. — Серия : Настольная книга специалиста.

35. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии. / С.Л. Рубинштейн - СПб: Издательство "Питер", 2019 - 720с.

36. Рутман, Э.М. Как преодолеть стресс. / Э.М. Рутман. - М.: ТОО ТП, 2000. - 160 с.

37. Селье, Г. Стресс без болезней. / Г. Селье. - СПб.: ТОО Лейла, 2003. -384 с.

38. Судаков, К. В. Индивидуальная устойчивость к эмоциональному стрессу / К. В. Судаков, - М: Горизонт. 1998. - 267 с.
39. Сухов, А. Н. Основы социальной психологии. Учебное пособие / А. Н. Сухов. Издательство: Кнорус, 2021. -242 с.
40. Черепанова, Е.Н. Психопрофилактика стресса. / Е.Н. Черепанова. – СПб., 2002. – 124 с.
41. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции: учебное пособие / Ю. В. Щербатых,— СПб.: Питер, 2006. — 256 с.
42. Автоматический расчет U- критерия Манна-Уитни [Электронный ресурс] URL: <https://www.psychol-ok.ru/statistics/mann-whitney/man..> (дата обращения 27.01.2022). -Загл. с экрана. - Яз. рус.