ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТЕПЕНИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Коробейникова В. Г., Сушкова М. С.

ФГБОУ ВО Алтайский государственный медицинский университет Минздрава России, кафедра фармации, г.Барнаул

Резюме. В статье приведены результаты исследования формирования стадий эмоционального выгорания фармацевтических специалистов в зависимости от стажа работы. Исходя из полученных данных составлены индивидуальные рекомендации для фармацевтических специалистов.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, фармацевтические специалисты, кадровый менеджмент.

Resume. The article presents the results of the study of the formation of the stages of pharmaceutical specialists emotional burnout, depending on the length of service. Based on the data obtained, individual recommendations for pharmaceutical specialists were compiled.

Keywords: emotional burnout, pharmaceutical specialists, personnel management.

Актуальность. Работа провизора практически полностью заключается в оказании помощи приходящим людям. Перегруженность работой, недостаточная поддержка со стороны вышестоящего руководства, контакт с пациентами — все это ухудшает психологическое состояние работника. В результате формируется и развивается эмоциональное выгорание.Развитие синдрома эмоционального выгорания напрямую связано с наличием напряженной эмоциональной деятельности: интенсивное общение, требующее вложение эмоций, анализ получаемой информации и принятие ответственных решений. Следующий критерий развития эмоционального нарушения — нестабильная организационная деятельность и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это неструктурированное планирование труда, недостаточность требуемых рабочих средств, наличие многих бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудно измеримое содержание, наличие конфликтов в системе «руководитель — подчиненный». Существует еще один критерий, обусловливающий быстрый синдром эмоционального сгорания фармацевтических специалистов — наличие психологически трудного контингента, с которым приходиться иметь дело провизору (тяжелые больные, конфликтные покупатели.)

Цель. Определение степени эмоционального выгорания фармацевтических специалистов.

Задачи.

1. Изучение эмоционального выгорания фармацевтических специалистов;
2. Обработка и анализ полученных данных;
3. Определение связи между степенью эмоционального выгорания и стажем работы, а также отзывами со стороны руководства.

Материал и методы. Изучение степени эмоционального выгорания фармацевтических специалистов проводилась по методике В.В.Бойко (специальная анкета). Анкетирование анонимное. Опросный лист содержит 84 высказывания,

Репозиторий БГМУ

респондентам предлагалось согласиться или отвергнуть каждое высказывание. За выбранный ответ на определенный вопрос респонденту начисляется определенное количество баллов. Баллы складываются в оценку симптомов, которые указывается в «ключе». Максимальную оценку - 10 баллов получает признак, наиболее значимый для формирования данного симптома. Общее количество симптомов - 12. Из доминирующих симптомов формируются стадии выгорания: напряжение, резистенция, истощение. Анализ «выгорания» основывается на качественно-количественном исследовании, который проводится путем сопоставления суммы набранных баллов внутри каждой фазы. Данная система, по сути, является трехступенчатой системой получения показателей: количественный расчет выраженности отдельного симптома, суммирование показателей симптомов по каждой из фаз «выгорания», определение итогового показателя синдрома «эмоционального выгорания» как суммы показателей всех 12-ти симптомов.

Результаты и обсуждение. В опросе участвовали фармацевтические специалисты возрастом от 25 до 58 лет, диапазон стажа работы которых составляет от 3 до 36 лет. Для каждого работника рассчитывалась степень эмоционального выгорания, как сумма набранных баллов.

На основании полученных данных построен график зависимости суммы набранных баллов от стажа работы фармацевтических специалистов.

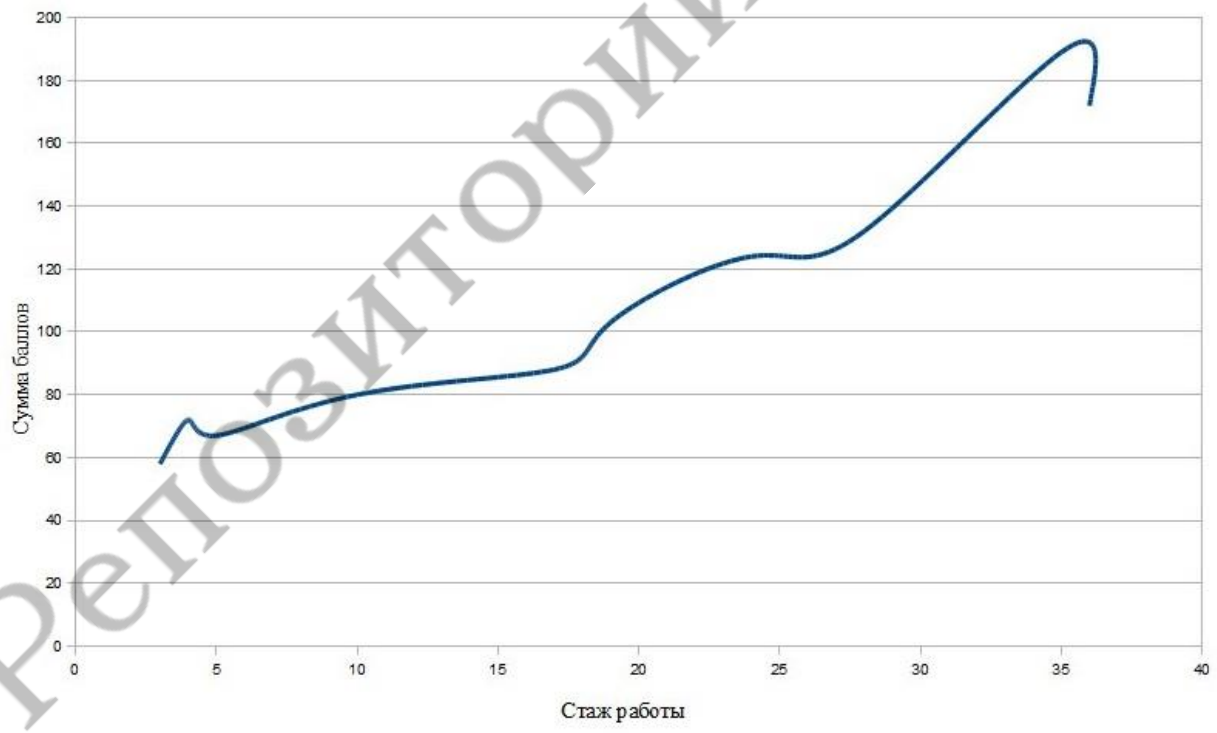

Рис. 1. Зависимость степени эмоционального выгорания, выраженной суммой баллов, от стажа работы фармацевтических специалистов.

Полученный график позволяет сделать предположение о наличии связи между степенью эмоционального выгорания (в баллах) и стажем работы специалиста. Для определения степени и вида связи использована оценка с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмэна (данные представлены в таблице 1).

Репозиторий БГМУ

Таблица 1. Коэффициенты ранговой корреляции Спирмэна.

Оцениваемый критерий	Коэффициент ранговой корреляции Спирмэна	Критическое значение (p=0,05), r_sкрит
Стаж работы	0.83	0.64
Возраст специалиста	0.77	

Полученные данные свидетельствуют о наличии сильной прямой связи между возрастом, стажем работы и степенью эмоционального выгорания специалиста.

Время формирования фазы для каждого работника индивидуально и зависит как от личностных качеств человека, так и от условий труда. Было выявлено, у специалистов первых 5 лет работы в различной степени сформирована стадия напряжения, т. е. работа становится обыденной, возникает чувство бесполезности, эмоции притупляются, у некоторых из них активизируются внутренние конфликты личности. Формирование фазы резистенции отмечено у специалистов после 15 лет работы, т. е. начинается небрежное отношение к своим обязанностям, посетители начинают раздражать, при этом человек не может самостоятельно осознать причину своего негативного эмоционального состояния. Третью фазу эмоционального выгорания (истощение) выявили у специалистов, работающих более 30 лет, т. е. формируются профессиональные заболевания, отсутствие сопереживания к посетителям. Следует отметить, что не все специалисты с большим опытом работы имеют все три фазы в сформированном виде. У каждого из специалистов имеется свой ведущий синдром, отвечающий за формирование той или иной фазы эмоционального выгорания. Результаты исследования подтверждены по результатам беседы с руководителем и анализа отзывов посетителей аптеки.

Главная профилактика выгорания – знание о его существовании и самоконтроль. Необходимо помнить, что работа - всего лишь часть жизни. Знание того, что эмоциональное выгорание фактически является не проблемой человека, а проблемой профессии, должно помочь адекватно отнестись к появлению его симптомов. Специалист при появлении симптомов выгорания должен своевременно пытаться замедлить скорость сгорания. Чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания:

- равномерно распределяйте эмоциональную нагрузку;
- учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- старайтесь не конфликтовать на работе.

Вывод.

Результаты исследования позволяют сделать следующие выводы:

1. Существует сильная прямая связь между возрастом, стажем работы (в большей степени) и уровнем эмоционального выгорания фармацевтического

Репозиторий БГМУ

специалиста;

2. Полное эмоциональное выгорание фармацевтических специалистов формируется на протяжении 30 лет;

3. Истощение формируется быстрее у специалистов не получающих поощрений от руководства (премиальные, изменение должности работника);

4. Срок истощение продлевается у провизоров часто бывающих в командировках.

Литературы

1. Социально-психологический климат коллектива и личность / В.В.Бойко, А.Г.Ковалёв, В.Н.Панферов. - М. Издательство Мысль. - 1983. — 207 с.

2. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П.Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов — Издательство Института Психотерапии. — 2009. — 544 с.

3. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты/ Л.С. Чутко, Н.В. Козина — Издательство МЕДпресс-информ.— 2014.— 256 с.

4. Профессиональная подготовка и её влияние на деятельность/ С.П. Бессонов, А.Т. Иваницкий, В.Я. Кикоть — СПб.: Народное образование. - 2000 – 156 с.

Репозиторий БГМУ