

ОРГАНИЗАЦИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ДЕЛА

М.Р. Конорев, С.Ю. Девярых

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЖЕНЩИН-ПРОВИЗОРОВ

Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет

Синдром эмоционального выгорания женщин-провизоров обуславливается комплексом социально-психологических факторов, проявляющихся на уровне личности специалиста и малой производственной группы. Ситуация по синдрому эмоционального выгорания у женщин-провизоров в целом может быть оценена как благополучная, а уровень синдрома эмоционального выгорания у них в целом не отягощает выполнения женщинами-провизорами своих профессиональных обязанностей. Моббинг-ситуация в коллективах аптек может быть оценена как благоприятная, не способствующая развитию у женщин-провизоров синдрома эмоционального выгорания высокого уровня выраженности.

Ключевые слова: психологический климат, производственные коллективы, моббинг, провизоры, профессиональная мотивация, профессиональная самооценка, синдром эмоционального выгорания.

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и соматических сдвигах при напряженных ситуациях в профессиональной деятельности человека. Существует широкий спектр причин, способствующих развитию профессионального стресса провизора: перегрузки от профессиональной деятельности, работа в дефиците времени, особенности взаимодействия провизора и клиента аптеки, неудовлетворительные отношения в рабочем коллективе, осложняющие условия личной жизни и общие социальные условия.

Длительное воздействие стрессоров на провизора может привести к так называемому «синдрому эмоционального выгорания» (СЭВ). Этот феномен возникает, когда ставятся под сомнение мотивационные и профессиональные установки специалиста, образуется своеобразный дисбаланс между затраченными усилиями и получаемым моральным и материальным вознаграждением [1].

Традиционно синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности связывают с различными социально-психологическими параметрами, определяющими профессиональную де-

ятельность. Полагаем, что среди таковых можно выделить следующие:

- 1) социально-демографические параметры;
- 2) субъективная оценка межличностных отношений;
- 3) характер и направленность профессиональной мотивации;
- 4) профессиональная самооценка;
- 5) социально-психологические параметры малой группы и характер отношений в ней.

По мнению С.В. Духновского [2], большинство социально-психологических явлений могут быть определены по тем или иным характеристикам, имеющим противоположные полюса, в основу которых может быть положено единство признаков гармоничности и дисгармоничности одновременно, некоторое их сочетание с перевесом в ту или иную сторону.

Согласно названному автору, гармоничные отношения – стабильные, вызывающие положительные чувства и удовлетворенность у обоих партнеров, тогда как дисгармоничные отношения предполагают отсутствие единства и согласия, ослабление позитивных эмоциональных связей.

Для диагностики профессиональной мотивации работников используется мето-

дика К. Замфир [3], в основу которой положена концепция о внутренней и внешней мотивации. О внутреннем типе мотивации следует говорить, когда для личности имеет значение деятельность сама по себе. Если же в основе мотивации профессиональной деятельности лежит стремление к удовлетворению иных потребностей, внешних по отношению к содержанию самой деятельности, то в данном случае принято говорить о внешней мотивации. Сами внешние мотивы делятся здесь на положительные (мотивы получения вознаграждений) и отрицательные (мотивы избегания наказаний).

Самооценка выступает в качестве эмоциональной составляющей Я-концепции личности и выражает сравнение достигнутых результатов с уровнем притязаний личности [4].

Анализ литературы [5-7] позволил выделить набор суждений, адекватно представляющих профессиональную самооценку провизора:

- готовность к общению;
- работоспособность;
- терпеливость и выдержка;
- внимательность к людям (клиентам аптек);
- внимательность к профессионально-значимой информации;
- профессиональные знания;
- располагающая внешность;
- умение дать практический совет;
- умение общаться, избегать конфликтов с клиентами.

Моббинг (mobbing – от англ. глагола to mob – грубить, нападать толпой, стаей, травить) – форма психологического насилия в виде травли сотрудника в коллективе с целью его последующего увольнения [8]. Проявляется моббинг в виде психологических притеснений работника, происходящих на протяжении длительного времени и включающих в себя негативные высказывания, необоснованную критику в адрес работника, его социальную изоляцию, распространение о работнике заведомо ложной информации и т.п. Цель моббинга - вывести сотрудника из психологического равновесия [9]. В обыденном сознании это называется «гнобить» человека.

Целью настоящего исследования являлось выявление личностных и социально-психологических факторов эмоциональ-

ного выгорания в профессиональной деятельности женщин-провизоров.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

В исследовании приняли участие 76 женщин-провизоров, работающих в аптеках различных форм собственности (государственные и частные) и различных категорий.

Для выявления синдрома эмоционального выгорания у женщин-провизоров использовали опросник «Maslach Burnout Inventory» - МВІ [10], в котором в качестве основных характеристик СЭВ выступают:

- деперсонализация, т.е. обезличивание и стремление формализовать работу;
- снижение производственной самооценки, чувство собственной неполноценности, отсутствие перспектив;
- эмоциональное истощение, приводящее к снижению профессиональной продуктивности.

Анализ полученных при помощи опросника МВІ данных позволил дифференцировать респондентов, в зависимости от выраженности у них СЭВ, на две группы. Первую группу – самую многочисленную - составили специалисты, для которых производственный стресс не является проблемой – 59,2 % (до 15 баллов). Вторую группу составили испытуемые с умеренным уровнем СЭВ; она включала в себя 40,8 % (от 16 до 30 баллов) от общего числа респондентов.

Для выявления показателей СЭВ использовали следующие методики:

- социально-демографические параметры: возраст, стаж работы по специальности, брачность (включены в анкету);
- опросник СОМО позволяющий диагностировать субъективную оценку межличностных отношений;
- опросник структуры мотивации К. Замфир;
- специально разработанный нами для целей исследования опросник профессиональной самооценки;
- социально-психологические параметры группы: ее численный состав и время пребывания респондента в ней (включены в анкету);
- анкета, позволяющая выявить элементы моббинг-ситуации в малой профессиональной группе.

Исследование профессиональной са-

мооценки женщин-провизоров осуществлялось по общепринятой схеме: ранжировались желаемые и достигнутые профессиональные качества, устанавливался коэффициент корреляции между ними, который и служил численным выражением самооценки.

В качестве социально-психологических параметров социально-психологической группы рассматривали численный состав группы и стаж работы испытуемого в ней.

Характер отношений в группе определяли через проявление в ней элементов моббинг-ситуации. Испытуемым предлагался бланк с описанием элементов моббинг-ситуации, каждый из которых необходимо было оценить по следующей шкале: (0) – совершенно не выражено; (1) – скорее не выражено, чем выражено; (2) – затрудняюсь ответить; (3) – скорее выражено, чем не выражено; (4) – вполне выражено. Различия устанавливались при помощи критерия Манна-Уитни.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Было установлено, что в группе женщин-провизоров с низким уровнем СЭВ средний возраст составил 42,0 года, средний стаж работы по специальности – 20,33, а соотношение состоящие в браке – не состоящие в браке – 2,46. Соответственно в группе со средним уровнем СЭВ эти параметры составили 38,09 лет, 15,43 года, и соотношение состоящие в браке – не состоящие в браке – 1,38. Было установлено, что группы женщин-провизоров различаются по первым двум параметрам – возрасту и стажу работы по специальности - на уровне $p < 0,05$. Различий в уровне брачности между выборками установлено не было.

Полученные результаты позволяют предположить, что чем старше женщина-провизор по возрасту и чем больше ее профессиональный стаж, тем в меньшей степени она подвержена СЭВ.

Субъективная оценка межличностных отношений у женщин-провизоров с разным уровнем выраженности СЭВ, полученная с помощью опросника СОМО, включающего в себя четыре шкалы и их итоговую составляющую, представлена в таблице 1.

Корреляционный анализ выявил сильную положительно направленную корреляционную связь между итоговыми шкалами опросников МБИ и СОМО, которая составила $r = 0,52$; при уровне значимости $p < 0,00$. Полученные данные позволяют говорить о том, что и характер субъективной оценки межличностных отношений, и уровень выраженности СЭВ взаимообуславливают друг друга.

Было установлено, что оценки межличностных отношений женщинами-провизорами разных групп по выраженности СЭВ достоверно отличаются как по всем параметрам оценки этих отношений, так и по интегральному показателю, включающему в себя все шкалы опросника МБИ. Различия устанавливались при помощи критерия Манна-Уитни.

Так, женщины-провизоры со средним уровнем выраженности СЭВ воспринимают свои межличностные отношения как более напряженные, более отчужденные, более конфликтные и более агрессивные. Вместе с тем, женщины-провизоры с низким уровнем и средним уровнем СЭВ воспринимают эти отношения как гармоничные, поскольку различия, выявленные опросником СОМО, фиксируют нижний уровень (группа с низким уровнем СЭВ) или средний уровень (группа со средним уровнем СЭВ) гармоничного восприятия личностью своих межличностных отношений. В этой связи правомерно предположить, что профессиональная деятельность женщин-провизоров со средним уровнем СЭВ не отягощается субъективной оценкой ими своих межличностных отношений.

Таблица 1 - Субъективная оценка межличностных отношений женщинами-провизорами с разным уровнем выраженности СЭВ

Шкалы опросника мотивации К. Замфир	Уровни выраженности СЭВ*		
	1	2	p <
Внутренняя мотивация	4,20	3,82	0,46
Внешняя положительная мотивация	3,52	3,73	0,73
Внешняя отрицательная мотивация	3,68	3,58	0,10

Примечание*: 1 – низкий уровень СЭВ; 2 – средний уровень СЭВ.

Корреляционный анализ не выявил взаимосвязи как различных составляющих СЭВ, представленных в опроснике МВИ, так и интегрального его значения по опроснику МВИ с разными составляющими профессиональной мотивации, выявляемыми опросником К. Замфир. Иначе говоря, исследование не позволило однозначно говорить о взаимной детерминации СЭВ и направленности профессиональной мотивации женщин-провизоров.

Было установлено, что характер мотивации женщин-провизоров в группах с разным уровнем СЭВ достоверно не отличается между собой (см. табл. 2). Различия устанавливались при помощи критерия Манна-Уитни.

Как видим, и в группе с низким уровнем СЭВ, и в группе со средним уровнем СЭВ женщин-провизоров в структуре профессиональной мотивации преобладает внутренняя мотивация. Вместе с тем, полученные данные все же позволяют говорить о том, что у женщин-провизоров со средним уровнем СЭВ внешняя отрицательная мотивация несколько ниже, хотя эти различия и представлены лишь на уровне тенденций, что в целом не позволяет сделать однозначный вывод о том, что уровень СЭВ у женщин-провизоров детерминируется характером и направленностью их профессиональной мотивации.

Корреляционный анализ не выявил взаимосвязи как различных составляю-

щих СЭВ, представленных в опроснике МВИ, так и интегрального его значения по опроснику МВИ с профессиональной самооценкой женщин-провизоров. Иначе говоря, исследование не позволяет однозначно говорить о взаимной детерминации СЭВ и профессиональной самооценки.

Было установлено, что профессиональная самооценка женщин-провизоров в группах с разным уровнем СЭВ достоверно отличается между собой лишь на уровне тенденций. Так, в группе с низким уровнем СЭВ она составила 0,24, а в группе со средним уровнем СЭВ, соответственно 0,35; различия достоверны на уровне $p < 0,1$.

Было установлено, что среднее число участников групп женщин-провизоров с низким уровнем СЭВ было 9,95 чел. против 13,53 со средним уровнем СЭВ. Статистический анализ не выявил здесь достоверных различий. Соответственно, средняя продолжительность пребывания в группе составила 9,95 лет и 7,81 год, при этом различия оказались достоверными на уровне $p < 0,05$.

Результаты оценки моббинг-ситуации в производственных коллективах аптек представлены в таблице 3.

Полученные данные свидетельствуют, что моббинг-ситуация в группе с низким уровнем СЭВ менее выражена, чем в группе со средним уровнем СЭВ. Иначе говоря, качество отношений в малой профес-

Таблица 2 - Профессиональная мотивация женщин-провизоров с разным уровнем выраженности СЭВ

Шкалы опросника мотивации К. Замфир	Уровни выраженности СЭВ*		
	1	2	p <
Внутренняя мотивация	4,20	3,82	0,46
Внешняя положительная мотивация	3,52	3,73	0,73
Внешняя отрицательная мотивация	3,68	3,58	0,10

Примечание*: 1 – низкий уровень СЭВ; 2 – средний уровень СЭВ.

Таблица 3 - Элементы моббинг-ситуации в группах женщин-провизоров с разным уровнем СЭВ*, ср. балл

Элементы моббинг-ситуации	1	2	p <
Распространение о респонденте информации, не соответствующей действительности	0,93	1,44	0,01
Изоляция в коллективе	0,37	0,78	0,00
Соккрытие профессионально-значимой информации	0,62	0,93	0,03
Публичное выражение недоброжелательности	0,20	0,65	0,00
Публичные сомнения в профессиональной пригодности	0,40	0,56	0,36
Побуждения к увольнению	0,17	0,25	0,54

Примечание*: 1 – низкий уровень СЭВ; 2 – средний уровень СЭВ.

сиональной группе выступает в качестве детерминанты уровня СЭВ: чем меньше в ней (группе) проявляются элементы моббинг-ситуации, тем ниже уровень СЭВ у ее членов. Вместе с тем, необходимо отметить, что моббинг-ситуация в коллективах аптек в целом скорее не выражена, чем выражена, что позволяет говорить об относительно благополучном психологическом климате в них.

Полученные данные в целом не позволяют выявить всей совокупности психологических факторов, детерминирующих СЭВ у женщин-провизоров. Это предполагает более детальное исследование проблемы профессионального выгорания провизоров, решению которой, на наш взгляд, будет способствовать реализация следующих исследовательских алгоритмов:

- разработка исследовательского инструментария (опросника СЭВ), учитывающего социально-культурные особенности нашей страны, поскольку наиболее распространенный и использованный нами опросник СЭВ, известный как МВІ, создавался в рамках англо-американской культуры;

- более полный учет внепроизводственных социально-психологических факторов, включая характер и качество межличностных отношений в семьях провизоров;

- изучение выраженности СЭВ во временной динамике, учитывающей неравномерность производственных нагрузок, в том числе нагрузок, связанных с сезонностью некоторых заболеваний;

- учет индивидуально-психологических особенностей личности провизора, в том числе индивидуально-психологических особенностей, определяющих стилевые характеристики деятельности и общения (темперамент, характер).

ВЫВОДЫ

1) Синдром эмоционального выгорания женщин-провизоров обуславливается комплексом социально-психологических факторов, проявляющихся как на уровне личности специалиста (уровень развития профессионально-значимых качеств и мотивация профессиональной деятельности), так и на уровне отношений в малой производственной группе (параметры ма-

лой группы и характер личностного и профессионального общения в ней).

2) Текущая ситуация по синдрому эмоционального выгорания у женщин-провизоров в целом может быть оценена как благополучная; уровень СЭВ у женщин-провизоров в целом не отягощает выполнения ими своих профессиональных обязанностей.

3) Социально-психологический климат коллективов аптек в целом может быть оценен как благоприятный, не способствующий развитию у женщин-провизоров синдрома эмоционального выгорания высокого уровня проявления.

SUMMARY

M.R. Konorev, S.YU. Devjatyh
THE EMOTIONAL BURNOUT
SYNDROME IN PROFESSIONAL
ACTIVITIES OF WOMEN
PHARMACISTS

The emotional burnout syndrome of women pharmacists is conditioned by complex of social and psychological factors that are manifested at the level of personality of the specialist, and at the level of small production team. The situation on the emotional burnout syndrome in women pharmacists in general can be evaluated as successful and as a whole the level of women pharmacists' emotional burnout syndrome does not burden the performance of their professional duties. Mobbing-situation in groups of pharmacies can be evaluated as favorable with little effect on the development of emotional burnout syndrome of high severity in women pharmacists.

Keywords: psychological climate, production teams, mobbing, pharmacists, professional motivation, professional self-appraisal, emotional burnout syndrome.

ЛИТЕРАТУРА

1. Скугаревская, М.М. Синдром эмоционального выгорания / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 3-9.
2. Духновский, С.В. Субъективная самооценка межличностных отношений / С.В. Духновский. – СПб.: Речь, 2006. – 54 с.
3. Мотивация профессиональной деятельности (методика К. Замфир в модификации А. Реана) / К. Замфир, А. Реан // Н.В.

Бордовская, А.А. Реан. Педагогика: учебник для вузов. – СПб.: Питер. – С. 280-283.

4. Социальная психология: Учебное пособие для вузов / под ред. А.Л. Журавлева. – М.: Per Se, 2002. – 351 с.

5. Губенский, Н.М. Профессиональная этика фармацевта / Н.М. Губенский // Фармацевтический журнал. – 1986. – № 5. – С. 16-17.

6. Криков, В.И. Фармацевтическая этика и деонтология / В.И. Криков, В.И. Проконишин // Организация и экономика фармации: Учебник. – М.: Медицина, 1991. – 560 с.

7. Лопатин, П.В. Фармацевтична біоетика і захист прав споживачів ліків / П.В. Лопатин // Фармацевтический журнал. – 1996. – № 1. – С. 89.

8. Колодей, К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодо-

ления / К. Колодей; пер с нем. – Харьков: Гуманитарный Центр, 2007. – 368 с.

9. Скавитин, А.В. Проблема притеснений на рабочих местах / А.В. Скавитин // Менеджмент в России и за рубежом. – 2004. – № 5. – С. 118-126.

10. Пайнс, Э. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – СПб.: Питер, 2000. – 528 с.

Адрес для корреспонденции:

210023, Республика Беларусь,
г. Витебск, пр-т. Фрунзе, 27.
УО «Витебский государственный
ордена Дружбы народов
медицинский университет»,
кафедра психологии и педагогики,
devyatych@mail.ru.
Девярых С.Ю.

Поступила 04.03.2013 г.