

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Саратовский национальный исследовательский государственный
университет им. Н.Г. Чернышевского»

**«Связь эмоционального выгорания с мотивацией организационного
поведения у младшего медицинского персонала»**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА
студента 5 курса
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
Кафедра общей и социальной психологии
Акчуриной Дидары Амангельдыевны

Научный руководитель

к. соц.н., доцент

А.А. Понукалин

Зав. кафедрой,

д. псих. н., профессор

Л.Н.Аксеновская

Саратов-2016 г.

ВВЕДЕНИЕ

Специфика профессиональной деятельности младшего медицинского персонала заключается не столько в выполнении определенного алгоритма лечебных процедур, но и в создании благоприятной атмосферы при взаимоотношениях с коллегами, пациентами и их родственниками. От медицинских сестер требуются профессиональные знания, умения, навыки и психологическая готовность к эмоциональным нагрузкам, которые связаны с необходимостью оказания помощи, быстрой переключаемостью с одного вида деятельности на другой. Сам факт пребывания среди пациентов, переживающих напряжение, тревогу и страх, является также значимым и стрессогенным фактором. Стоит отметить, что существует необходимость постоянного самоконтроля при работе, которая требует согласованности действий и такта профессионального общения. К внутренним эмоциогенным факторам относят индивидуально-личностные характеристики нервной деятельности, темперамента, уровня тревожности, адаптивности, определяющие, как правило, уровень реакции на стресс и фрустрацию. Кроме этого, особенностью представителей медицинской профессии является отрицание ими проблем, связанных с их личным здоровьем. Термин «синдром выгорания» введен в психологическую практику американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 г. Он характеризует психологическое состояние людей, находящихся в интенсивном и тесном общении в эмоционально нагруженной атмосфере. В настоящее время «синдром выгорания» признан проблемой, требующей вмешательства специалиста. За последние годы заметно усилилось внимание исследователей к проблеме профессионального выгорания и его последствий, у представителей медицинских профессий есть некоторые особенности, связанные со спецификой данной деятельности, которые существенно влияют на эффективность производительности труда и профессиональную сферу медицинского персонала. Можно выделить большое количество ситуаций с высокой эмоциональной насыщенностью, необходимостью проявления

толерантности, эмпатии, безоценочности, преодоления индивидуальных стереотипов в когнитивной и поведенческой сферах, сложностью межличностного общения. Учитывая то, что эмоциональное выгорание может лежать в основе агрессивного, аутоагрессивного, аддиктивного поведения, а также и расстройств здоровья, как психического, так и психосоматического, наше исследование представляется актуальным на сегодняшний день. Проблема проявления эмоционального выгорания и его влияние на профессиональную деятельность представляет не только научный интерес, но и имеет большую практическую значимость при использовании полученных данных в системе психогигиенических, психопрофилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья медицинских работников. Учитывая сложный характер синдрома эмоционального выгорания, а также разнородность интерпретации его причин и проявлений, требующих поиска исследовательских стратегий и создания соответствующего психологического инструментария в своем исследовании мы так же обратились к проблеме организационной мотивации. Ведь младший медицинский персонал обеспечивает результативность производственной деятельности лечебного учреждения, а это, на наш взгляд, возможно лишь при высоком потенциале их здоровья, возможности противостоять ситуациям стресса и определенной мотивации организационного поведения. Все это предопределило выбор темы исследования, цель и задачи дипломной работы.

Объект исследования: эмоциональное выгорание и мотивация персонала.

Предметом исследования являются психологические особенности синдрома эмоционального выгорания в связи с мотивацией организационного поведения младшего медицинского персонала.

Цель работы: найти связь эмоционального выгорания с мотивацией организационного поведения у младшего медицинского персонала.

Гипотеза исследования состоит в том, что существует связь между эмоциональным истощением, деперсонализацией, редуциацией профессиональных достижений и мотивацией организационного поведения младшего медицинского персонала.

Задачи:

1. Изучить литературу по теме исследования, рассмотреть теоретические аспекты проблемы и сделать теоретический анализ таких психологических понятий как «эмоциональное выгорание» и «мотивация организационного поведения».

2. Выбрать методы исследования и обосновать данный выбор.

3. Провести диагностику эмоционального выгорания и организационной мотивации младшего медицинского персонала.

4. Провести сравнительный анализ результатов исследования и сформулировать выводы.

Новизна: Подобраны методические средства, позволяющие отслеживать связь эмоционального выгорания и мотивации организационного поведения младшего медицинского персонала.

Практическая значимость:

Данные эмпирического исследования могут быть использованы руководителями лечебных заведений для профилактики эмоционального выгорания и совершенствования системы мотивации организационного поведения медицинского персонала.

Методы исследования: анкетирование, тестирование, метод корреляционного анализа Пирсона.

В первой главе рассмотрены психологические подходы и методологические основы изучения феномена «эмоционального выгорания» и мотивации организационного поведения. Сделаны следующие выводы:

Феномен эмоционального выгорания имеет особую актуальность для современного общества в двух отношениях – с точки зрения профессионалов и общества в целом. Обеспечение качества медицинских услуг признано важнейшей частью государственной политики в сфере здравоохранения. Одним из факторов ослабления трудовой мотивации медсестры является профессиональное выгорание. Эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами “помогающих” профессий. Важность диагностики синдрома эмоционального выгорания подтверждается исследованиями, в которых удалось выявить четкую связь между эмоциональным выгоранием и суицидальными наклонностями. Перегрузка на рабочем месте является важным фактором развития эмоционального истощения, цинизма среди врачей и низкой профессиональной эффективности. В качестве дополнительного фактора исследователями позиционируется физическая и вербальная агрессия среди пациентов. Многочисленные исследования факторов, влияющих на выгорание, не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления. Определенной попыткой ответа на этот вопрос стало появление нескольких новых подходов к понятию выгорания, среди которых следует остановиться на подходе К. Маслач и М. Лейтер. Он заключается в том, что выгорание – результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения выгорания.

Медицинские работники постоянно находятся в кругу как своих собственных проблем (испытывая на себе все реальные трудности собственной жизни), так и проблем пациентов, неся при этом двойную

социально-психологическую нагрузку. Их профессиональная деятельность предполагает эмоциональную насыщенность и большое количество факторов, вызывающих стресс. Именно поэтому врачи и медсестры находятся в группе риска возникновения СЭВ, и вопросы особенностей его формирования, профилактики и лечения приобретают для них особую актуальность. Утрата и рассогласование ценностной сферы приводят к усугублению проявлений эмоционального выгорания у представителей социомических профессий. Поэтому профилактика эмоционального выгорания имеет первостепенное значение в профессиональной деятельности специалистов системы социальной защиты населения.

В основе любого поведения человека лежит его желание удовлетворить определенную внутреннюю потребность. В зависимости от глубины потребности и наличия стимулов человек осуществляет ряд определенных действий, результатом которых становится получение необходимого либо, в случае невозможности удовлетворить потребность по объективным и субъективным причинам, он стремится сублимировать потребность, переключая внимание на доступные либо менее значимые желания.

Особенностью изучения мотивации персонала является появление дополнительных потребностей, связанных с удовлетворением социально значимых целей. Проблема мотивации в контексте мотивационной политики сотрудников является очень актуальной, так как грамотно составленный план действий способен привести к продуктивной работе персонала, однако, данной теме не всегда уделяется надлежащее внимание. Мотивация является основным звеном в системе управления персоналом, поскольку она выступает непосредственной причиной их поведения. Это неотъемлемая часть любой организации, созданная для повышения эффективности производительности труда и улучшение состояния комфорта и надежности персонала

Формирование организационного поведения определяется внутренним побуждением, отражающим мотивацию сотрудников. Мотивация организационного поведения во многом определяется применяемой в

организации системой стимулирования деятельности участников. Наиболее полно мотивация и стимулирование организационного поведения проявляются в его результативности, отражающей состояние и перспективы функционирования и развития организации. При этом результативность вбирает в себя всю совокупность самых разнообразных, в том числе и негативных, проявлений организационного поведения. В своей работе по исследованию мотивации организационного поведения мы будем опираться на шкалы А.Хайэма, описывающие ключевые параметры мотивации организационного поведения сотрудников: оценка количества времени, уделяемого работе; оценка прилагаемых усилий; оценка сосредоточенности на работе; оценка удовлетворения от работы; оценка планов на будущее; оценка стремления добиться лучших результатов; оценка добровольного вклада в работу, а также на подход Фетискина Н. П., Козлова В. В. и Мануйлова Г. М., основанном на мотивационной теории Херцберга для определения того, какие факторы (гигиенические или мотивационные) актуализированы у испытуемых.

Вторая глава посвящена эмпирическому исследованию связи профессионального выгорания с мотивацией организационного поведения у младшего медицинского персонала

Эмпирическое исследование проводилось в ГУЗ «Энгельсская психиатрическая больница». В исследовании принимали участие младший медицинский персонал больницы в количестве 22 человек. Выборку составили женщины 21 до 47 лет, стаж работы варьировался от трех месяцев до 26 лет.

Методы исследования:

анкетирование: с использованием авторской анкеты, позволяющей получить социально-психологическую информация об испытуемых и анкета А.Хайэма «Оценка уровня мотивации сотрудников», описывающая ключевые параметры мотивации организационного поведения сотрудников.

тестирование: тест «Оценка мотивации организационного поведения» и МВІ «Профессиональное (эмоциональное) выгорание».

Математический метод - проведен корреляционный анализ (корреляция Пирсона).

Сделаны следующие выводы по 2 главе:

1. Младший медицинский персонал больницы не вполне удовлетворен условиями труда, их не устраивает длительность рабочего дня (скорее всего из-за его ненормированности), есть сомнения и с возможностью служебного продвижения. Такое отношение к организации в целом может существенно повлиять на общий уровень мотивации организационного поведения данных сотрудников. С другой стороны мы не имеем дело с низким уровнем удовлетворенности и, следовательно, было бы неправильно усомниться в преданности данных сотрудников своей организации.

2. Время сотрудников расходуется неэффективно. Основная причина - объем задач недостаточен для сотрудника и их выполнение его не «напрягает», но в данном случае это следствие их личной неорганизованности или отсутствия контроля со стороны высшего управления. Сотрудники не удовлетворены содержанием самой работы, ее разнообразием, интересностью, возможностью самовыражения, не видят смысла в своих действиях и поступках, что может быть связано с осознанием статуса своей профессии и возможностью продвижения по службе. Сотрудники работают ниже уровня своих возможностей, не раскрывают свой психологический потенциал, при этом нет огромного желания добиться лучших результатов, тем более не берут на себя дополнительных обязанностей и охотно отвлекаются, хотя и думают о своем профессиональном росте и это их очень беспокоит и волнует. При этом испытуемые не воспринимают вознаграждение как несправедливое, тем самым не переоценивают свои возможности. Независимо от того, укладывается ли персонал в определенные временные рамки или нет, есть

понимание об обязательном выполнении поставленной задачи. При этом очень удачно, в плане восстановления, используются возникающие перерывы на работе, что позволяет поддерживать свою работоспособность на высоком уровне.

3. У исследуемой группы младших медицинских работников не проявляется сниженный эмоциональный фон. Это говорит о том, что хоть предъявляемые требования как внешние, так и внутренние соответствуют ресурсам работника, но существует высокое рабочее напряжение, которое может послужить источником личностной отстраненности и снижением удовлетворения от своей работы. Норма деперсонализации сильно превышена, а это, в первую очередь, расстройство самовосприятия. При деперсонализации собственные действия воспринимаются как бы со стороны и сопровождаются ощущением невозможности управлять ими. Так же нельзя не учитывать и факт отношений с другими людьми. Исследуемая группа может чувствовать повышенную зависимость от других и иметь негативную установку, например, к пациентам. Исследование редукции персональных достижений свидетельствует о наличии тенденции к негативному оцениванию себя. При этом работники не чувствуют радости от своих профессиональных достижений и успехов. Есть осознание определенных ограничений своих возможностей. Часто перекалывают ответственность на других, при этом снимая ее с себя. Определяя уровень эмоционального выгорания можно сделать следующие выводы: мы имеем среднее значение по шкале эмоционального истощения, а шкалы деперсонализации и редукции персональных достижений указывают о наличии высокого уровня эмоционального выгорания.

4. Проведя корреляционный анализ по Пирсону связи мотивации организационного поведения с выраженностью эмоционального выгорания мы выяснили, что эмоциональное истощение связано со стремлением добиться лучших результатов и добровольным вкладом в работу; деперсонализация связана количеством времени, уделяемого работе и

удовлетворением от работы; редукция персональных достижений связана с количеством времени, уделяемого работе и удовлетворением от работы. Все остальные связи либо совсем незначительны, либо вообще отсутствуют.

В заключении хотелось сказать о том, что в нашей жизни мы можем никогда не встретиться с человеком, который построил дом, в котором мы живем, с инженером, который его проектировал, с человеком, который собирал зерна для нашей утренней каши, но каждый из нас связан в своей жизни с врачами. Именно эти люди должны помогать нам быть здоровыми людьми. От них зависит будущее нашей страны. Грамотное и последовательное введение и материальных, и нематериальных стимулов к труду поможет нам существенно поднять уровень работников здравоохранения в нашей стране.

Данная дипломная работа посвящена исследованию феномена эмоционального выгорания в связи с мотивацией организационного поведения, что, несомненно, имеет особую актуальность для профессионалов и общества в целом. Важная часть государственной политики в сфере здравоохранения это обеспечение качества медицинских услуг. При этом, для нас важным определить, влияет ли эмоциональное выгорание на ослабление трудовой мотивации младшего медицинского персонала. Мы выяснили, что эмоциональное выгорание есть интегральная характеристика трех величин: синдрома эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений. За основу исследования был взят подход К. Маслач и М. Лейтер. Стоит отметить тот факт, что медицинские работники несут двойную социально-психологическую нагрузку - это собственные проблемы и проблемы пациентов, что и предопределяет эмоциональную насыщенность их деятельности. Поэтому врачи и медсестры находятся в группе риска возникновения синдрома эмоционального выгорания. Так же для нас важным в деятельности исследуемых оказалось изучение особенностей мотивации организационного поведения персонала, что способствует эффективности производительности труда и улучшение состояния комфорта и надежности персонала. Мы выяснили, что

эмоциональное истощение связано со стремлением добиться лучших результатов и добровольным вкладом в работу; деперсонализация связана количеством времени, уделяемого работе и удовлетворением от работы; редукция персональных достижений связана с количеством времени, уделяемого работе и удовлетворением от работы. Тем самым мы подтвердили наше предположение о наличии связи между эмоциональным выгоранием и мотивами организационного поведения. Следовательно, можно утверждать, что поставленные перед нами задачи были решены, а выдвинутая гипотеза подтвердилась.