

Зарипова Э.М.<sup>1</sup>, Петров И.А.<sup>2</sup>, Чернавский А.Ф.<sup>2,3</sup>, Чернавский М.А.<sup>4</sup>

## Организационно-психологические факторы формирования стресс-толерантности в профессиональной деятельности врачей стоматологов

1. ООО «Стоматологическая поликлиника № 9 Азино» г. Казань; 2. МАУ «СП № 12» г. Екатеринбург; 3. ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» Кафедра клинической психологии ИСПН, г. Екатеринбург; 4. ФГБОУ ВО «УрГПУ», г. Екатеринбург

Zaripova Je.M., Petrov I.A., Chernavsky A.F., Chernavsky M.A.

## Organizational-psychological factors of stress tolerance in the professional activity of doctors and dentists

### Введение

Специалисты ВОЗ еще в 2005 году отмечали, что профессиональный стресс, становится насущной проблемой для более чем трети жителей в странах, входящих в Европейский союз. По данным Американской медицинской ассоциации из 2069 опрошенных врачей 88% признали, что постоянно переживают умеренный или сильный стресс. Накопившееся внутреннее напряжение приводит к таким проблемам, как постоянная усталость, нарушения сна, снижение продуктивности работы, конфликты в коллективе и/или дома, нарастание раздражительности и озлобленность. Вложения для решения проблем, связанных восстановлением физического и психического здоровья из-за действия профессиональных стрессов в развитых странах, достигает 3–4% от валового национального дохода. В России оптимизация медицины привела к крайней степени психологического и эмоционального истощения 13,1% медицинских работников, а высокая степень психоземotionalного истощения – у 49,7% врачей лечебно-профилактических учреждений. Проявление психоземotionalного напряжения при оказании медицинской помощи 1 раз в месяц или чаще наблюдаются у 24,2% врачей ЛПУ, и чаще всего, практически в 20% случаев, это определяется недобросовестным отношением к личностным проблемам пациента и их отношением к самому заболеванию.

На первое место при проведении исследования вышли 3 основных фактора, играющих существенную роль в развитии психоземotionalного истощения: личностный, ролевой и организационный.

Аннотация: Многообразие психологических методик в психодиагностике обусловлено тем, что ни одна самая современная и «продвинутая» методика не может дать всестороннюю психофизиологическую характеристику личности человека и определить степень развития психологического стресса у работников в медицинской организации. Психодиагностическая информация, при правильном подборе психодиагностических методик,

является эффективным инструментом обратной связи, характеризующей медицинскую деятельность и позволяющей вносить своевременные коррективы. Опираясь на психодиагностическую информацию можно проводить коррекцию выявленных недостатков в психофизиологических и ряде психических качеств личности, решать организационные проблемы оптимизируя психологический климат в коллективе.

Исследование проводилось на базе МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12» города Екатеринбурга и ООО «Стоматологическая поликлиника № 9 Азино» г. Казани. В исследовании принимали участие 115 человек, в группе медицинских работников преобладают женщины (80%).

*Цель исследования:* диагностика личностной и профессиональной стресс-толерантности медицинских работников.

### Материалы и методы

Для проведения экспериментально-психологического исследования использованы следующие методики:

□ Шкала организационного стресса – методика позволяет измерить восприимчивость к организационному стрессу (ОС), связанную с недостаточным умением общаться, принимать ценности других людей, адекватно оценивать ситуацию без ущерба для своего здоровья и работоспособности, гибкостью поведения и пассивностью по отношению к активным формам отдыха и восстановления жизненных сил. Под организационной диагностикой стресса понимается выявление и оценка стресс-факторов на работе. Организационная диагностика стресса – необходимая составляющая стресс-менеджмента, понимаемого как комплексное управление психологией рабочего пространства и стрессовым реагированием работников. Чем выше показатель ОС, тем больше уязвимость к рабочим стрессам, чаще переживания дистресса, таких психологических стресс-симптомов как: психическое выгорание, хроническая усталость,

синдром «менеджера» и др. Стресс-факторами рабочего пространства нами определены также ролевые конфликты возникающие в медицинской среде, высокие профессиональные требования предъявляемые пациентами и профессиональными организациями, экстремальные условия деятельности для определенных профессий (врач стоматолог-хирург, врач стоматолог-детский и другие). Выделяется особая категория организационных стрессов, которые составляют фактор завышенной личностной ответственности за сослуживцев и подчиненных лиц, за выполнение общего дела. Современные психологические исследования доказывают, что у лиц с высоким уровнем ответственности в большей степени существует подверженность развитию стресс-синдрома «профессионального выгорания».

Причинами организационных стрессоров чаще всего становится не информированность медицинского персонала о планах и перспективах развития медицинской организации, кажущаяся несправедливость материального поощрения сотрудников, из-за непрозрачности проводимых решений, отстранение от процесса принятия решений. Когда сотрудники не привлекаются к обсуждению или не информируются о готовящихся и проводимых решениях и организационных изменениях, они считают себя ненужными, брошенными на произвол судьбы. Все вышеуказанные причины приводят к накоплению негативного опыта и приводят формированию выраженного эмоционального стресса. При невозможности медицинских работников влиять на значимые события влияющие на их работу появляется чувство беспомощности, потери контроля над ситуацией и, как следствие, происходит снижение уверенности в собственных силах, профессиональной самооценки. В. Дибшлаг выделил шесть причин, вызывающих организационный стресс:

- интенсивность работы;
- доминирование фактора времени;
- недостаточность или высокая интенсивность общения;
- монотония;
- различные внешние воздействия;
- резкое нарушение обычной системы (порядка) работы.

Все выше перечисленные причины возникают при неэффективном менеджменте руководящего звена и при возникновении некомфортного психологического климата в медицинском учреждении. При проблемах психологического плана, нарушении эффективной коммуникации происходит нарушение профессиональной взаимоподдержки от коллег. Как следствие ограничивается возможность профессионального роста, снижается возможность обсуждения профессиональных проблем, получения одобрения, поддержки и спокойствия от осознания того, что коллеги переживают те же трудности.

□ Диагностика стресс-факторов в деятельности руководителя – в настоящее время деятельность руководителя любого звена связана с интенсивными нагрузками, большими объемами перерабатываемой информации, высокой профессиональной, социальной и

экономической ответственностью за результаты труда. Организационные изменения, а с ним и существенное изменение содержания и условий профессионального труда медицинских работников, сопровождается возрастанием роли руководителя в достижении высокой эффективности деятельности. Это приводит к повышению нервно-психической напряженности из-за необходимости работать с большими информационными потоками, новой и сложной техникой, принятия сложных решений в ситуациях неопределенности и дефицита времени. Повышается профессиональная и личностная значимость и ответственность за результаты и последствия деятельности. Методика диагностики стресс факторов в деятельности руководителя использовалась в исследовании для выявления рабочих стресс-факторов и аутодиагностики степени риска развития психологического стресса у руководителей различного уровня в медицинском учреждении. Данная методика позволила определить, в каких видах управленческой деятельности имеется наибольшая напряженность, и, в каком направлении необходимо развивать менеджерские умения.

□ Инвентаризация симптомов стресса – для исследования признаков стрессового реагирования и диагностики психологической напряженности на кратковременные и долгие стрессовые действия нами использован опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. Иванченко и соавторы). Выбранная нами методика применялась для исследования развития наблюдательности к стрессовым признакам, осуществления самооценки частоты их проявления и степени подверженности негативным последствиям стресса.

□ Пространство организационных проблем – методика направлена на выявление того, что по мнению сотрудников препятствует более эффективной работе на разных уровнях: на личном уровне; на уровне подразделения; на уровне организации.

Результаты исследования:

Для сотрудников, принимавших участие в исследовании, работа в данной конкретной организации является достаточно привлекательной. У них есть уверенность в защищенности рабочего места, удовлетворенность профессиональной самореализацией и качеством жизни, которую обеспечивает работа. Организация обеспечивает оптимальный уровень рабочей напряженности (стресса), который стимулирует работников к профессиональному развитию и личностному росту, а также способствует их лояльности по отношению к своей организации.

Для специалистов данного учреждения характерны быстрота реагирования, активность в решении возникающих проблем, стремление к достижению поставленных целей, умение расставлять приоритеты и действовать, учитывая особенности сложившейся ситуации.

В ходе исследования у сотрудников был выявлен средний уровень стресс-толерантности. Это говорит о том, что способность сотрудников сознательно противостоять негативным воздействиям стресс-факторов недостаточно развита. Причины возникновения негативных переживаний сотрудники в большей степени видят во

внешних обстоятельствах и не связывают их с собственным стилем реагирования на стрессовые ситуации. В обычных жизненных условиях с минимальным количеством стрессовых воздействий человек со средним уровнем стрессоустойчивости может чувствовать себя достаточно комфортно, однако если количество стрессовых ситуаций или их напряженность увеличивается, способность справиться с негативными переживаниями снижается. Это может отражаться на здоровье, самочувствии человека, его профессиональной деятельности и межличностных отношениях.

У специалистов данного учреждения возникли сложности с заполнением анкеты «Пространство организационных проблем»: анкету заполнили только 35% опрошенных. Можно предположить, что это связано с недостаточной мотивационной готовностью сотрудников к исследованию в данной области.

Сотрудники, ответившие на вопросы, обозначили следующие организационные проблемы:

- Отсутствие качественных складских помещений, необходимость ремонта отдельных подразделений учреждения.
- Отсутствие четкого разграничения обязанностей в подразделении.
- Сложности в налаживании контакта и коммуникации с некоторыми пациентами.

## Заключение

В результате исследования стресс-толерантности специалистов было выявлено, что все исследуемые обладают средним уровнем стрессоустойчивости. В целях профилактики дистресса и повышения стресс-толерантности у сотрудников данного учреждения, рекомендуется прохождение специализированных обучающих психологических тренингов, целью которых является:

- развитие навыков эффективного делового общения;
- обучение технологиям психической саморегуляции, умению снимать эмоциональное напряжение;

- формирование навыков уверенного поведения;
- развитие организационной культуры и коммуникаций.

Только совместная работа с помощью психолога и самого человека сможет привести коллектив к высоким достижениям, оптимизировать работу медицинского коллектива, не злоупотреблять жесткими методами, так как это может ухудшить рабочий процесс и вызвать состояние общей заторможенности на основе охранительного торможения. Таким образом, можно видеть, что грамотно и своевременно проводимая психодиагностика позволяет существенно улучшить профессиональную деятельность как отдельно взятой личности, так и целых медицинских коллективов. Позволяет учитывать психологические установки медицинского работника в связи с выполняемой им деятельностью и, при необходимости, проводить их коррекцию. Позволяет учитывать у работника мотивы, установки в зависимости от уровня психологических нагрузок, состояние психической формы, экстремальными ситуациями в медицинской деятельности и другими факторами. Разносторонняя психодиагностическая информация о субъекте медицинской деятельности позволяет находить наиболее оптимальные, эффективные пути психологического воздействия, прогнозировать успехи и неудачи в профессиональной деятельности, объективно оценивать психофизиологическую и мотивационную готовность к выполняемой работе, прогнозировать психологический климат в коллективе, предвидеть случаи психологической нестабильности и эффективно решать психологические проблемы в медицинской деятельности. ■

*Зарипова Эльвира Мансуровна, к.м.н. генеральный директор ООО «Стоматологическая поликлиника № 9 Азино», г. Казань; Петров Игорь Александрович к.м.н. главный врач МАУ «СП № 12» г. Екатеринбург; Чернавский Александр Фридрихович к.п.с.н. заместитель главного врача по медицинской части МАУ «СП № 12», Чернавский Михаил Александрович аспирант УрГПУ, г. Екатеринбург.*

## Литература:

1. Авдонина В.Ю. Критерии и клиничко-математическая модель прогнозирования дезадаптации у детей / В.Ю.Авдонина, А.Ф. Неретина, Я.А. Туровский // Системный анализ и управление в биомедицинских системах. – 2008. – Т.7, № 3.–С.778-782.
2. Былык Л. В. Структурные компоненты паллиативной компетентности медицинских работников среднего звена // Педагогика высшей школы. — 2015. — №1. — С. 22-25.
3. Васильева Л. А. Особенности формирования профессиональной компетентности будущих медицинских работников среднего звена // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2011. - №5. – С. 19-22.
4. Зарипова Э.М., Чернавский А.Ф., Леонова О.М. Создание психоэмоциональной комфортности для пациента на приеме у врача стоматолога Печатная статья сборник статей Международной конференции. 27-28 ноября Биосовместимые материалы и новые технологии в стоматологии: сборник статей Международной конференции. 27-28 ноября. – Казань: Изд-во Казан. ун-та. 2014. – 270 с. С 212-218
5. Соколова А. С. «Профессионально важные качества» «Профессиональная компетентность» как детерминанты профессиональной успешности // Среднее профессиональное образование. – 2010. - №7. – С. 47-49.

6. Чернавский, А. Ф. *Страх, как предмет психологического исследования [Текст]: монография / А. Ф. Чернавский.* – Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2007. – 209 с.
7. Чернавский А.Ф. *Здоровье как интегративная проблема современного общества и факторы его сохранения* статья Сборник международной научно-практической конференции 9-10 октября 2009 г. Педагогика и психология как ресурс развития современного общества: сборник материалов Международной науч.-практич. конференции / Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань, 2009. С. 3 – 10
8. Эбзеев М.М., Семенова Ф.О. *Формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в процессе обучения в вузе // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта.* – 2012. - №10. С. 174-178.