

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет
кафедра організації та економіки фармації

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНИХ ТА ПСИХОЛОГІЧНИХ
ПОКАЗНИКІВ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ
ФАРМАЦІЇ»**

Виконала: здобувач вищої освіти групи Фм18(5,6з)-016
спеціальності 226 Фармація, промислова фармація
освітньої програми Фармація
Дар`я РЄПКА

Керівник: доцент закладу вищої освіти кафедри
організації та економіки фармації, к.фарм.н., доцент
Наталія ТЕТЕРИЧ

Рецензент: доцент закладу вищої освіти кафедри
соціальної фармації, к.фарм.н., доцент
Любов ТЕРЕЩЕНКО

Харків – 2024 рік

АНОТАЦІЯ

Проаналізовано соціальні та психологічні показники рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців та представлено ключові напрямки стосовно його зниження та подальшого попередження. Робота складається зі вступу, експериментальної частини, загальних висновків, переліку використаних літературних джерел, додатків. Робота викладена на 70 сторінках, проілюстрована 14 таблицями та 36 рисунками, містить 46 джерел літератури, з яких 6-іноземні.

Ключові слова: фармацевтична діяльність, фармацевтичні фахівці, емоційне вигорання, агресивність, конфліктність, самоконтроль.

ANNOTATION

The social and psychological indicators of the level of emotional burnout of pharmaceutical professionals are analyzed and the key directions for its reduction and further prevention are presented. The work consists of an introduction, an experimental part, general conclusions, a list of used literary sources, and appendices. The work is laid out on 70 pages, illustrated with 14 tables and 36 figures, contains 46 literature sources, of which 6 are foreign.

Key words: pharmaceutical activity, pharmaceutical specialists, emotional burnout, aggressiveness, conflict, self-control.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	5
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВОПОЛОЖНИХ ПІДХОДІВ ЩОДО ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ....	9
1.1. Ключові підходи до визначення змісту поняття «емоційне вигорання».....	9
1.2. Основні складові та стадії розвитку емоційного вигорання.....	14
1.3. Ключові симптоми та наслідки емоційного вигорання.....	19
Висновки до першого розділу.....	23
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖЕННЯ: ОСНОВНІ ЕТАПИ, БАЗА ТА МЕТОДОЛОГІЯ.....	24
2.1. Основні напрямки експерименту за темою дослідження.....	24
2.2. Характеристика експериментальної частини дослідження.....	25
2.3. Порядок проведення експерименту.....	28
Висновки до другого розділу.....	35
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОКАЗНИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ.....	36
3.1. Визначення рівня емоційного вигорання та його ключових структурних елементів.....	36
3.2. Аналіз взаємозв'язку суб'єктивних чинників респондентів досліджуваних груп із показниками їх емоційного вигорання.....	47
3.3. Ключові рекомендації стосовно зниження емоційного вигорання	63

та його подальшого попередження.....	
Висновки до третього розділу.....	68
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	77

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

Д – деперсоналізація

ЕВ – емоційне виснаження

ЗРА – загальний рівень агресивності

НЕ – негативна агресивність

ПА – позитивна агресивність

РОД – редукція особистих досягнень

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні проблема емоційного вигорання набуває все більш зростаючої актуальності для фахівців соціально спрямованих професій, які працюють у системі «людина-людина» та за родом діяльності мають здійснювати щоденні та численні міжособистісні комунікації.

До професій такого типу відносять і професійну діяльність сучасних фахівців фармацевтичної сфери, які через специфіку діяльності щодня мають численні емоційно складні та когнітивно-насичені міжособистісні контакти, які впливають на їх психологічний стан, обумовлюють виникнення емоційного напруження та розвиток професійних стресів.

Окрім людського фактору на емоційному фоні фахівців також відображається глобальні процеси, які проходять у світі, війни, дуже швидкий темп життя, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, що також поглиблює ризики виникнення виснаження емоційного стану фахівців, за яких у фахівців значно погіршується здатність до продуктивної праці, особистісного та професійного самовдосконалення, погіршуються взаємини з керівництвом, колегами та клієнтами.

Таким чином, дослідження соціально-психологічних чинників, які оцінюють та характеризують стан емоційного фону фармацевтичних фахівців, є актуальним та важливим напрямком досліджень.

Мета дослідження полягала у аналізі соціальних і психологічних показників, які вимірюють та характеризують рівень емоційного вигорання фахівців фармації.

Завдання дослідження.

1. Дослідити головні підходи до визначення змісту поняття «емоційне вигорання».

2. Представити головні складові емоційного вигорання та стадії його розвитку.
3. Визначити характерні симптоми та наслідки емоційного вигорання.
4. Представити та охарактеризувати основні етапи та методологію дослідження.
5. Встановити показники рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців та його ключових структурних елементів.
6. Проаналізувати зв'язок рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців із їх індивідуальними суб'єктивними показниками.
7. Сформулювати та представити рекомендації щодо зниження емоційного вигорання фахівців та його подальшого попередження.

Предмет дослідження. Предметом дослідження були психологічні чинники, що вимірюють та характеризують емоційне вигорання.

Об'єктом дослідження є стан емоційного вигорання фармацевтичних фахівців.

Методами дослідження Методологічну базу дослідження склали загальні підходи щодо дослідження синдрому емоційного вигорання, історичний та структурно-функціональний підходи до аналізу даного синдрому, а також методи аналізу, синтезу, порівняння та узагальнення існуючого наукового матеріалу з проблем емоційного вигорання. Окрім цього у роботі було застосовано комплекс психологічних методів дослідження, призначених на виявлення рівня емоційного вигорання та чинників, на яких воно відображається.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що у сукупності вони можуть мати прикладне застосування в професійній діяльності фармацевтичних фахівців, що допомагатиме їм підвищувати особисту результативність та ефективність.

Наукова новизна. Уперше здійснено всебічний аналіз індивідуальних соціальних і психологічних чинників фармацевтичних фахівців, що

зумовлюють їх емоційний стан та представлено основні рекомендації щодо його стабілізації, а також окреслено головні підходи стосовно попередження виникнення синдрому емоційного вигорання.

Апробація результатів дослідження та публікації. Результати дослідження доповідались на III Міжнародній науково-практичній конференції «Фундаментальні та прикладні дослідження у галузі фармацевтичної технології», присвяченій 100-річчю з дня народження Д. П. Сала, яка відбулась 24 листопада 2023 р. (м. Харків, Україна).

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з трьох основних розділів, висновків по ним, загальних висновків та списку використаних літературних джерел. Кваліфікаційна робота викладена на 70 сторінках та проілюстрована 14 таблицями та 36 рисунками.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВОПОЛОЖНИХ ПІДХОДІВ ЩОДО ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Ключові підходи до визначення змісту поняття «емоційне вигорання»

Наразі вагомий рівень уваги світової спільноти науковців приділений посиленню вивченню такої проблеми, як емоційне вигорання фахівців соціально-направленої сфери, таких, які задіяні в професіях формату «людина-людина», до яких також відносять професійну діяльність сучасних фахівців фармації, тобто таких, чия робота пов'язана із постійним спілкуванням [4,8-10,15].

Щоденна необхідність здійснення постійних комунікацій таких фахівців, в ході яких вони мають вислуховувати інших і говорити самому, стежити за власним емоційним і психічним фоном у ході такого спілкування заради задоволення очікувань опонента, виконання доручень керівництва, намагання виправдати очікування оточуючих, перевершити якісні та кількісні показники конкурентів – все це призводить до того, що в якийсь момент фахівець просто емоційно виснажується.

Окрім цього, з суб'єктивної точки зору слід відмітити, що до «вигорання» також значною мірою схильні особистості, які значною мірою схильні до співчуття (високо толерантності), самовідданості та з високим рівнем самокритики.

Емоційне вигорання – це синдром постійної втоми, емоційного виснаження, який посилюється з часом [2,13,14].

Синдром «вигорання» бере свій початок з повсякденного хронічного навантаження, емоційної перевтоми пережитої людиною в особистісно-значущих ситуаціях спілкування з іншими людьми.

Синдром вигорання – фізичне та моральне виснаження людини, яке становить потенційну загрозу для її професійного, суспільного та особистого життя.

Вищезначене явище призводить до деформації стосунків з людьми, породжуючи цинізм, негативне ставлення до колег, керівництва, клієнтів та себе самого [16,18,21,31-35].

Проблема «вигорання» набула широко кола досліджень та наразі відображена у працях як видатних зарубіжних вчених, таких як: К. Масlach, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман та ін., так і багатьох вітчизняних науковців, а саме: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Н. Лазарев, О. Романовська, Т. Форманюк, Т. Ронгинська, А. Серебрякова, О. Старченкова та ін. [30-34,42,46].

Різноманітні підходи до трактування сутності поняття «емоційне вигорання», обґрунтовані різними вченими, представлено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні підходи до визначення сутності поняття «Емоційне вигорання»

Автор підходу	Характеристика
Х. Фрейденбергер	Особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості, які виникають внаслідок виконання професійної діяльності
М. Поташник	Довготривала стресова ситуація, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційних і енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування
Н. Лазарева	Переживання людиною стану фізичного, емоційного та психічного виснаження, викликаного тривалою дією стресових факторів в ситуаціях, які супроводжуються емоційним напруженням
Н. Водоп'янова	Несприятлива реакція на робочі стреси, що включає психологічні, психофізіологічні та поведінкові компоненти
В. Бойко	Вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив

Продовження таблиці 1.1

Т. Скорик	Складний багатовимірний конструкт, довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок впливу на особистість монотонних нервово-психічних навантажень у професіях типу «людина-людина», які пов'язані з міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, захисною реакцією у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, а також як позитивне (творче «горіння») та негативне (виснаження, дистрес, форма дезадаптації) явище
-----------	---

За наявними науковими даними, явища, які є базою емоційного вигорання частіше за все проявляються наступним чином (табл. 1.2) [1,317,19].

Таблиця 1.2

Основні ознаки емоційного вигорання

Назва складової	Характеристика
Виснаженість	Відчуття фізичної та моральної втоми. Соматичні симптоми можуть включати головні болі, болі в животі, зміну апетиту або сну
Ізоляція	Люди з вигоранням зазвичай відчують себе пригніченими. Вони можуть уникати спілкування та втрачати довіру до друзів, членів сім'ї та колег по роботі
Фантазії про втечу	Люди з вигоранням можуть фантазувати про те, щоб втекти або сховатися від усіх на самоті. У крайніх випадках вони ладні використовувати наркотики, алкоголь або їжу, щоб заглушити свій емоційний біль та втекти від перевантаження
Дратівливість	Емоційне вигорання інколи призводить до того, що люди легко виходять з рівноваги під час спілкування з друзями, колегами та членами сім'ї
Втрата здатності виконувати повсякденні задачі	Підготовка до робочої зустрічі, необхідність возити дітей до школи або виконувати домашні обов'язки можуть стати нездоланими труднощами для людини з синдромом вигорання. Особливо, якщо щось іде не за планом
Часті хвороби	Вигорання, як і будь-який інший тривалий стрес, знижує захисні функції імунної системи та рівновагу нервової, що робить людину більш схильною до застуди, грипу чи безсоння, а також здатне призвести до проблем із психічним здоров'ям, таких як депресія чи тривога

Існують три основних симптоми емоційного вигорання за даними ВООЗ (рис. 1.1) [1,3,13,19].

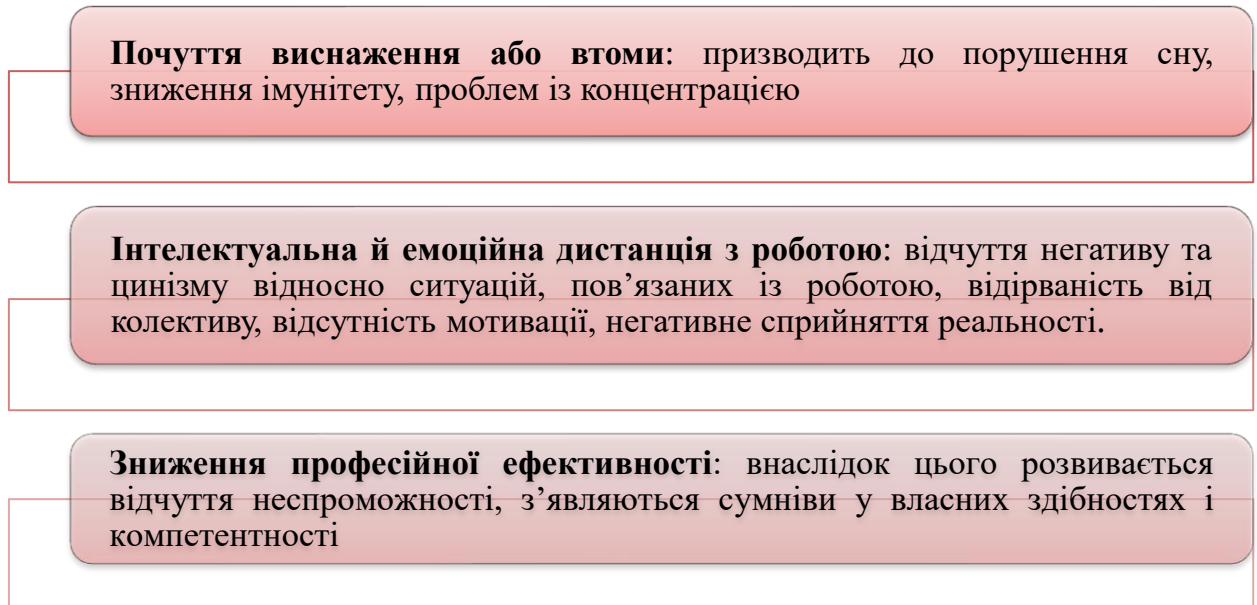


Рис. 1.1 Симптоми емоційного вигорання за даними ВООЗ

Таким чином, «вигорання» зменшує здатність фахівця адаптуватись до стресу та знижує його здатність виконувати повсякденні обов'язки.

Людям, які знаходяться у зоні ризику емоційного вигорання, притаманні певні особистісні риси (рис. 1.2).



Рис. 1.2 Суб'єктивні ознаки ризику виникнення емоційного вигорання

Отже, синдром емоційного вигорання (СЕВ) – є станом, коли особистість відчуває одночасно фізичне й емоційне виснаження, спустошення і стабільну втому у відповідь на вибіркові чинники, які здійснюють руйнівний вплив на психіку [4,6-8,11-13].

Слід відмітити, що СЕВ проявляється набагато сильніше за звичайну втому, у більшій мірі проявляються у соціально-направлених професіях та у більшій мірі притаманний фахівцям «комунікативних» професій, що пред'являють високі вимоги до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування, однак його жертвою може стати будь-хто.

Водночас із цим треба відмітити, що саме фахівці професій типу «людина-людина» є найбільш схильними до вигорання внаслідок специфіки своєї професійної діяльності.

Необхідно зауважити, що СЕВ суттєво вирізняється від звичайної втоми та потребує значно більший термін відновлення (реабілітації), адже у разі, коли людина просто втомилася, вона може привести себе в норму за кілька днів. Для цього їй достатньо виспатися, провести вихідні з вимкненим телефоном, щоб відпочити від постійних дзвінків, переключитися на хорошу книгу, сходити в спортзал або прийняти гарячу ванну, і вона знову сповнена сил і енергії.

Навпаки, у разі виникнення емоційного вигорання, термін його подолання є більш довготривалим, та позбутися його не так просто. Більш того, з часом все нервове напруження і стреси призводять до погіршення сну, підвищеної дратівливості, провокують конфліктні ситуації на роботі. Зрештою, негаразди в професійній сфері відбиваються на сім'ї та особистих стосунках [14-19].

Таким чином, емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї, що може призвести до розчарування професією та зміни роду діяльності.

1.2 Основні складові та стадії розвитку емоційного вигорання

Розвитку синдрому емоційного вигорання може сприяти організація та характер роботи, ставлення керівництва, колег, стосунки в колективі (соціально-психологічний клімат), цінності самої компанії, коли в один момент людина починає відчувати втому від життя, а почуття порожнечі починає поглинати її радість, мотивацію та ентузіазм.

Слід зауважити, що моральне виснаження з'являється не за один день, а поступово нарощує негативний вплив на здоров'я та якість життя людини.

Першочерговим фактором виникнення емоційного вигорання виступають зовнішні обставини та напрямок діяльності людини. При цьому особливості самої людини, її цінності та ставлення до роботи створюють сприятливе підґрунтя в питанні виникнення «вигорання».

Модель професійного вигорання розглядається з позиції трьох складових, вираження яких спричинює професійну деформацію особистості, зниження якості її життя і втрату сенсу існування (табл. 1.3) [10,15,18,40,41].

Таблиця 1.3

Ключові складові емоційного вигорання (за М. Бурішем)

Назва складової	Характеристика
Емоційне виснаження	проявляється психічною втомою, емоційним спустошенням, симптомами депресії. Спочатку спостерігається емоційне перенасичення, що супроводжується емоційними зривами, агресивними реакціями, спалахами гніву. Потім розвивається емоційне виснаження, втрачається інтерес до навколишньої реальності
Деперсоналізація	знецінення (дегуманізація) міжособистісних стосунків, негативізм, цинічне ставлення до почуттів та переживань інших людей. Починають проявлятися негативні установки, зростає формальність контактів, виникають спалахи роздратування та конфліктні ситуації. Спостерігається втрата емоційного компонента психічних процесів (втрата почуттів до близьких, знижується емпатія)

Продовження таблиці 1.3

Редукція особистісних досягнень	характеризується зниженням професійної ефективності працівника, що може проявлятися в негативізмі щодо службових можливостей, в обмеженні обов'язків до соціального оточення, у зниженні відчуття значущості діяльності, що виконується. Яскраво виражене почуття власної неспроможності і некомпетентності.
--	--

На початковій (попереджувальній) стадії людина максимально залучена і активна, ігнорує не пов'язані з роботою потреби, свідомість витісняє думки про невдачі та розчарування. Працівник також обмежує будь-які соціальні контакти та занурюється у роботу з головою, закриваючись від зовнішнього світу.

Далі неминуче відбувається виснаження - постійне почуття втоми, безсоння, неухильність.

Німецький психолог М. Буріш виділяє 6 стадій емоційного вигорання працівника (рис. 1.3) [22,30,32, 45].

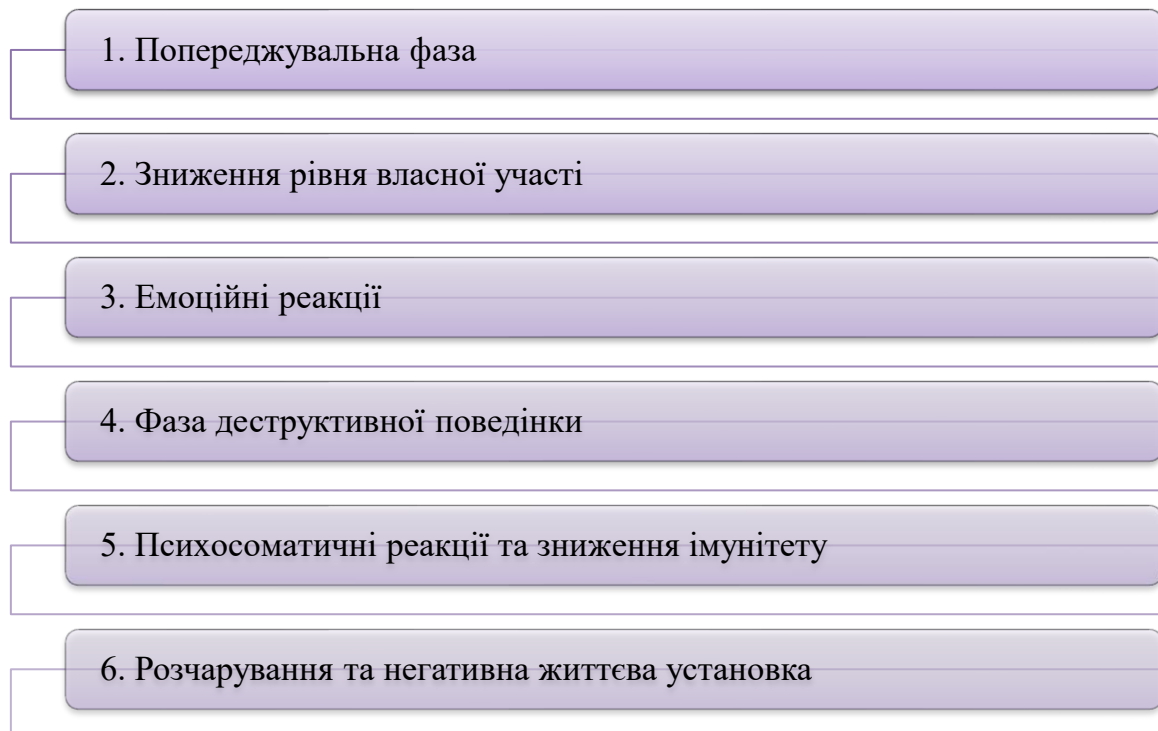


Рис. 1.3 Основні фази емоційного вигорання

На наступній стадії емоційного вигорання виникає втрачає відчуття реальності, стає вимогливою, категоричною, вважає, що колеги не докладають достатньо зусиль.

Через накопичену втому знижується загальна емпатія і поступово зникає колишня тяга до роботи. Задоволення від своєї справи зникає, з'являється прокрастинація.

Як правило, від рішення піти з ненависної роботи на етапі прокрастинації втримують лише гроші. У такий період відкладене раніше особисте життя вже стає пріоритетом. Працівник менше фокусується на роботі та усвідомлює, що особисті потреби тривалий час були «на паузі». Йому хочеться заповнити цю прогалину, але через втрату життєвих орієнтирів та пригнічений стан зробити це непросто.

Третя стадія емоційного вигорання знаменується початком прояву емоційних реакцій. На цій стадії людина схильна вкрай гостро переживати будь-які емоції. Накопичена втома призводить до помилок у роботі, через що падає самооцінка, з'являються відчуття провини, неможливості що-небудь змінити, апатія і депресія.

У той самий час стрес провокує агресію до оточення. Працівник перекладає провину за свої помилки на інших, не здатний йти на компроміси, стає озлобленим.

Фаза деструктивної поведінки проявляється відразу в декількох сферах – інтелектуальній, мотиваційній та емоційно-соціальній, характеристику яких представлено на рис. 1.4.

На передостанній стадії вигорання у людини спостерігаються психосоматичні реакції організму та зниження імунітету (рис. 1.5).

Нарешті, остання стадія емоційного вигорання знаменується виникненням у людини загального почуття розчарування, за якого людина втрачає сенс життя і бажання взагалі щось робити, відчувається безпорадною і втраченою, в неї розвивається негативна життєва установка та розпач.



Рис. 1.4 Ключові сфери поведінки деструктивної фази емоційного вигорання



Рис. 1.5 Характеристика проявів психосоматики при емоційному вигоранні

У більш широкому контексті проблему «вигорання» розглядають психологи Г. Фройденбергер та Г. Норт, які виділяють 12 стадій (фаз) синдрому «вигорання» (табл. 1.4) [7,9-10,19].

Таблиця 1.4

Стадії «вигорання» за Г. Фройденбергером та Г. Нормом

Фаза «вигорання»	Характеристика
Надмірні амбіції та ентузіазм	Звичайне явище у людей, які починають нову роботу або беруться за новий проект. Занадто великі амбіції на даному етапі можуть закласти фундамент для вигорання в майбутньому.
Прагнення працювати якомога більше	Амбіції змушують викладатися по максимуму
Нехтування власними потребами	Людина починає відмовляти собі у задоволенні базових потреб, таких як сон, фізична активність чи повноцінне харчування
Зміщення конфлікту	Замість того, щоб визнати, що взяла на себе забагато, людина звинувачує в своїх проблемах боса, "несправедливі" вимоги або "некомпетентних" колег
Брак часу на діяльність, не пов'язану з роботою	Розваги та спілкування з близькими починають здаватися обтяжливими, а не приємними
Заперечення	Зростає нетерпимість до оточуючих
Вилучення з суспільного та соціального життя	Зацикленість на роботі стає настільки сильною, що все інше ніби перестає існувати
Зміни в поведінці	Ті, хто перебуває на шляху професійного вигорання, можуть стати більш агресивними та проявляти безпричинний гнів в бік інших людей
Деперсоналізація	Відчуття відірваності від свого життя і неможливості контролювати його. Втрата нормального зв'язку з власним тілом та реальністю
Внутрішня порожнеча або тривога	Відчуття порожнечі та неспокою, що нарощує силу. В спробах впоратися з дискомфортом, людина може вдаватися до вживання психоактивних речовин, азартних ігор або переїдання.
Депресія	Життя втрачає сенс. З'являється відчуття безнадійності
Психічний або фізичний колапс	Людина не може виконувати базові дії та повсякденні задачі. На цьому етапі вже не обійтися без лікування у психолога або психіатра. Інколи потрібна також медична допомога інших фахівців

Таким чином, емоційне вигорання є станом, в якому людина відчуває себе морально виснаженою через накопичений стрес від різноманітних несприятливих ситуацій в особистому житті, що може бути пов'язано з

роботою, навчанням, стосунками або з будь-яким іншим аспектом життя людини.

Окрім цього, слід зазначити, що в залежності ступеня та стадії вираження вигорання, а також психічного стану людини, воно може бути дуже виснажливим, таким, яке впливає на суб'єктивне самопочуття та якість взаємодії з іншими людьми. Тобто, емоційне вигорання є вкрай негативним явищем в житті кожної людини. Без відповідного лікування воно здатне призвести не лише до психічних та соціальних проблем, але й до соматичних хронічних хвороб, таких як діабет і серцево-судинні порушення.

1.3 Ключові симптоми та наслідки емоційного вигорання

Наразі багато людей не усвідомлюють, що емоційне вигорання часто є ознакою того, що людина не здатна підтримувати здоровий баланс між роботою та особистим життям, що завжди має значний негативний вплив на людину як з фізичного, так і психічного боку.

Більше того, з часом симптоми «вигорання» можуть погіршуватися, тому так важливо стежити за його ознаками та вчасно ліквідовувати. При цьому найкращим варіантом боротьби із емоційним вигоранням є його вчасне попередження.

Задля цього необхідно заздалегідь розпізнавати ключові симптоми «вигорання», які поділяють на психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові (рис. 1.6-1.8) [28,38].

Слід відмітити, що одними з перших людина здатна усвідомити психофізичні симптоми «вигорання», адже пригнічення психічних та фізичних моторних функцій завжди виступають основними передвісниками зниження особистісних ресурсів людини.

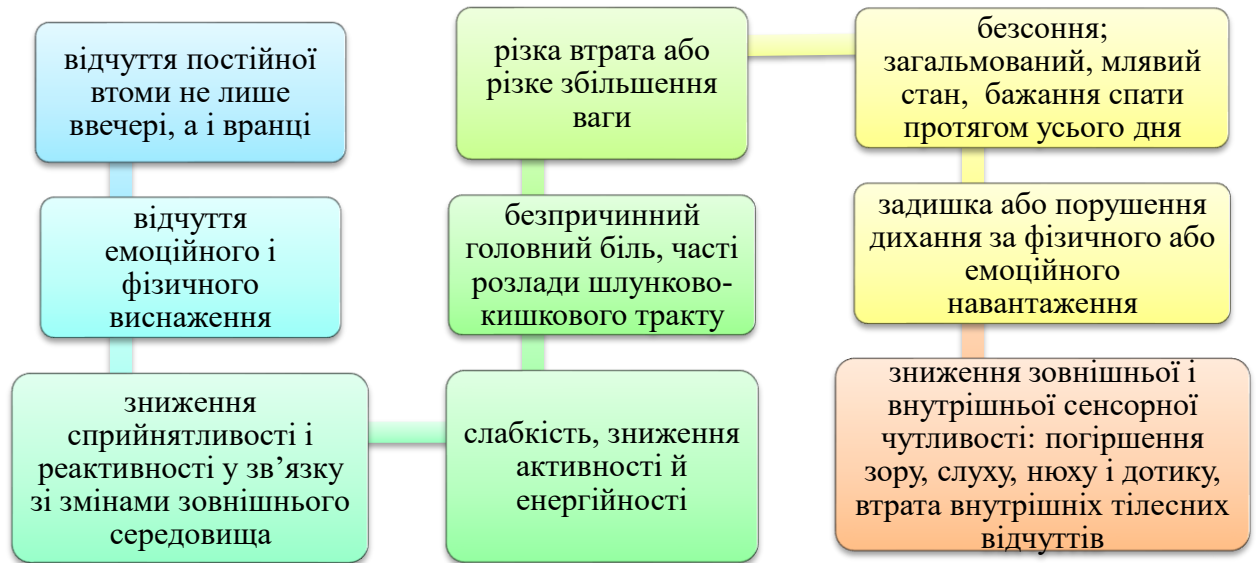


Рис. 1.6 Психофізичні симптоми вигорання

Не менш важливими й змістовними є початок прояву та поступового накопичення соціально-психологічних проявів вигорання, за яких суб'єкт відмічає та адекватно самоусвідомлює значне пригнічення власного емоційного стану (рис. 1.5) [28,38].



Рис. 1.7 Соціально-психологічні симптоми, що викликають емоційне вигорання

Нарешті, ознаки поведінкових симптомів «вигорання» (рис. 1.6) мають стати передвісниками негайного застосування конструктивних дій, направлених на його упередження [28,38].



Рис. 1.8 Перелік поведінкових симптомів емоційного вигорання

Необхідним є також зауважити на наслідках емоційного вигорання, яке накладає негативний відбиток на психічне та фізичне здоров'я людини, якщо не боротися з ним.

По-перше одним із вагомих негативних наслідків емоційного вигорання для здоров'я суб'єкта є нездорове виділення гормонів стресу. При цьому слід відмітити, що у буденному житті гормони стресу є дуже важливими, оскільки допомагають виявляти повсякденні загрози та своєчасно та адекватно реагувати на них. Коли небезпека усувається, організм повертається до свого нормального стану функціонування. Однак системний викид гормонів стресу є вельми шкідливим для психічного та фізичного здоров'я, оскільки гормони стресу приводять організм людини у стан постійної готовності до боротьби із загрозою, що значною мірою виснажує нервову систему і емоційний фон.

У цілому з фізіологічної точки зору вищезначений стан означає прискорення серцебиття, підвищення кров'яного тиску, сприяє підвищенню рівень цукру в крові та підвищенню використання енергії. В свою чергу безперервний викид гормону стресу буде перешкоджати роботі травної, імунної, репродуктивної систем тощо.

По-друге, наслідком постійного емоційного й психічного виснаження неодмінно є виникнення недуг на фізичному плані.

Зазвичай емоційне вигорання спричинює зміну харчових звичок людини, порушує режим сну, призводить до проблем із травленням, наслідком чого є втрата або збільшення ваги, спричиняє розвиток серцево-судинних захворювань частих головних болів.

Нарешті, емоційне вигорання призводить до появи значних проблем в сфері соціальної взаємодії суб'єкта та може призвести до погіршення взаємодії з керівництвом, колегами та близькими людьми. Це відбувається через певні почуття, з якими людина має справу, а саме: тривога, депресія, апатія, відсутність мотивації, розгубленість, низька самооцінка, відчуття безнадійності. З цими почуттями може бути складно боротися, і вони заважають людині взаємодіяти з оточенням та, за необхідності, звернення до відповідних спеціалістів – психологів та психотерапевтів [20,39,44].

Висновки до першого розділу

1. Здійснено аналіз основних теоретичних підходів щодо вивчення емоційного вигорання. Визначено основний зміст поняття «емоційне вигорання». Наведено основні ознаки та симптоми емоційного вигорання.
2. Досліджено основні складові та стадії розвитку емоційного вигорання.
3. Охарактеризовано ключові сфери поведінки деструктивної фази емоційного вигорання. Приведено характеристику проявів психосоматики при емоційному вигоранні.
4. Представлено ключові симптоми та наслідки емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖЕННЯ: ОСНОВНІ ЕТАПИ, БАЗА ТА МЕТОДОЛОГІЯ

2.1. Основні напрямки експерименту за темою дослідження

Задля визначення суб'єктивних ознак фармацевтичних фахівців, які в цілому зумовлюють їх емоційний фон, необхідним було встановити ключові напрямки здійснення експериментального дослідження, які дозволять якнайширше висвітлити дане питання.

Беручи до уваги означені вище завдання та спираючись на літературні джерела, присвячених ключовим чинникам, які характеризують й розкривають структурні елементи емоційного вигорання, нами були сформульовані та позначені головні напрямки проведення експерименту за темою дослідження, які були наступними (рис. 2.1).

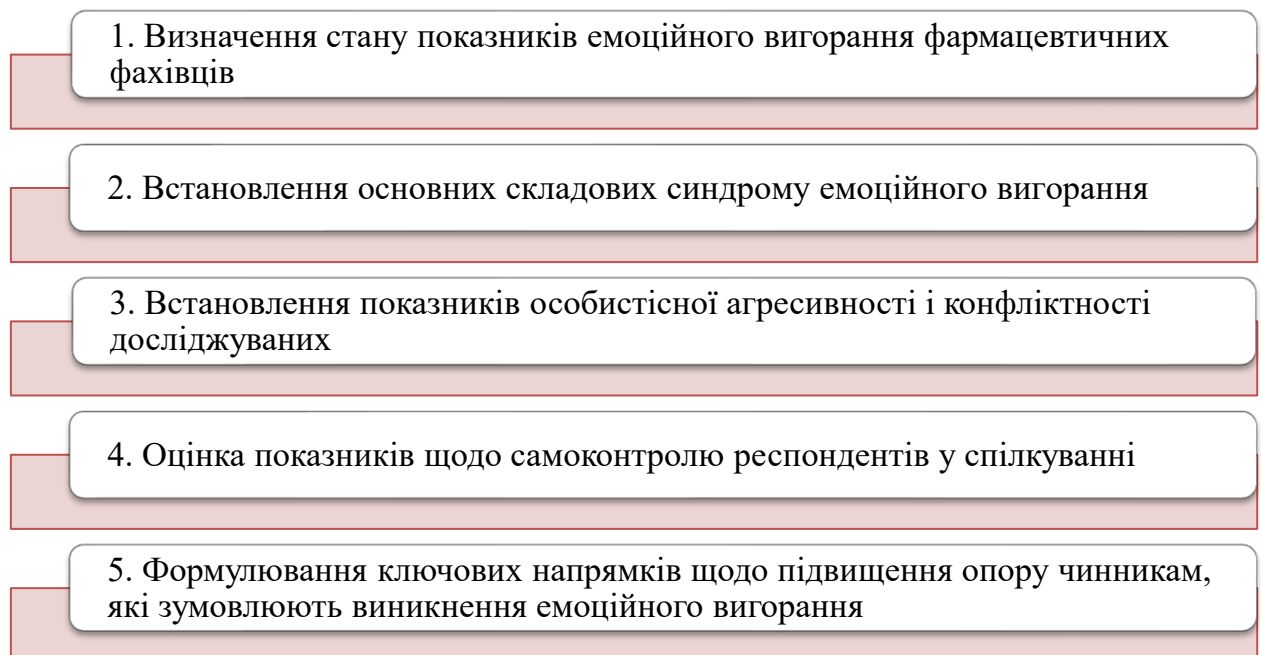


Рис. 2.1 Основні напрямки експериментальної частини

Окрім цього, не менш важливим було визначення методологічної основи, яка дозволить вирішити поставлені нами у кваліфікаційній роботі завдання.

Отже, під час здійснення експериментальної частини роботи за підсумками ретельного аналізу та відбору нами було застосовано наступну методологічну базу дослідження (рис. 2.2).

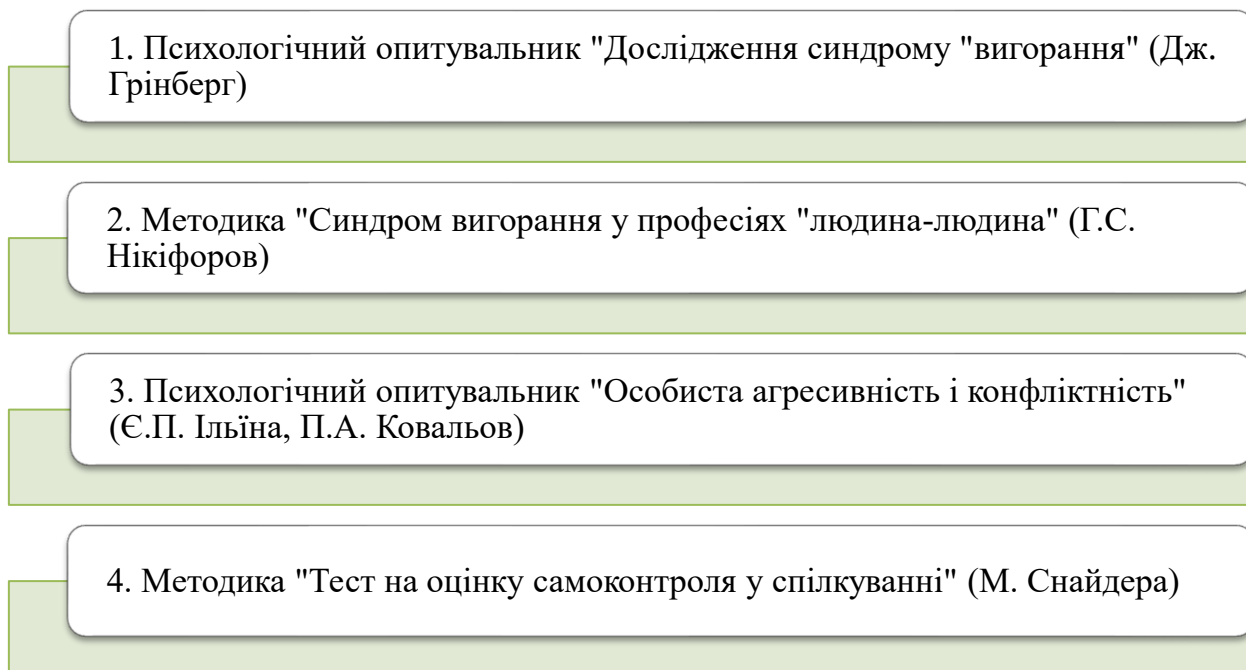


Рис.2.2 Методологічна база дослідження

Таким чином, наведені напрямки експериментальної частини та представлені психологічні опитувальники, які склали методологічну базу кваліфікаційної роботи, дозволять у повній дослідити явище емоційного вигорання, проаналізувати його структурні компоненти та суб'єктивні якості, які набуває людина через нього, а також сформулювати та запропонувати ключові напрямки, які має здійснити людина задля його подолання та подальшого завчасного попередження.

2.2. Характеристика експериментальної частини дослідження

Реалізація поставлених в кваліфікаційній роботі завдань потребувала вибору респондентів, у зв'язку із чим нами було обрано респондентів – 30 фармацевтичних фахівців, які здійснюють професійну діяльність в аптечних закладах міста Харків.

У ході тестування фахівцями були надані відповіді за наведеною методологією (розділ .2.1), яка дозволила розкрити ступінь та структуру їх емоційного вигорання, а також висвітлила суб'єктивні показники досліджуваних, які залежать від вигорання.

За підсумками опитування до подальшої обробки й аналізу отриманих показників нами було одержано 120 тестових бланків (по 30 з кожного психологічного опитувальника).

Слід відмітити, що суттєву перевагу серед респондентів мали жінки – 27 фахівців (90%), 3 учасників експерименту (10%) – чоловіки (рис. 2.3)

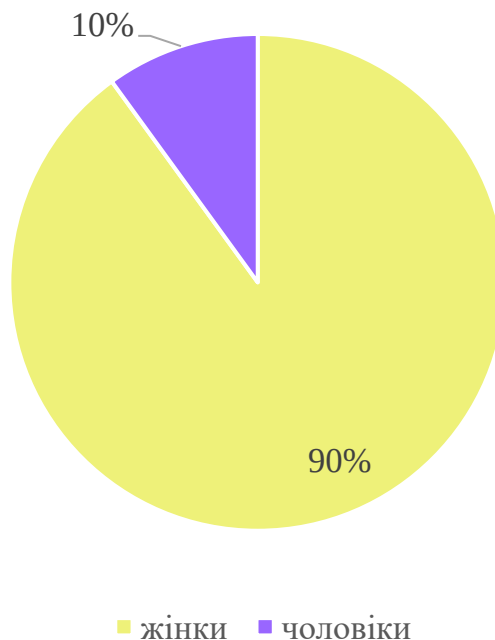
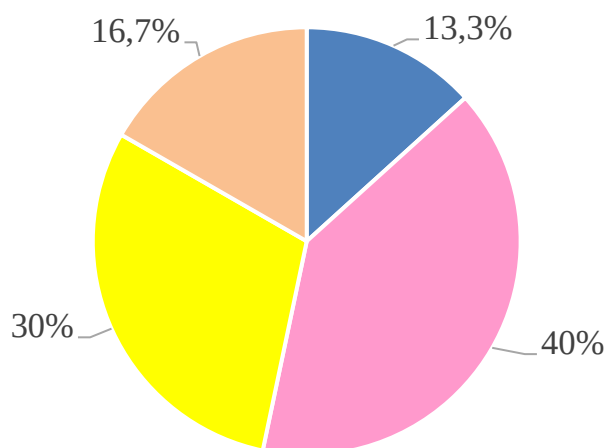


Рис. 2.3 Гендерні показники фахівців

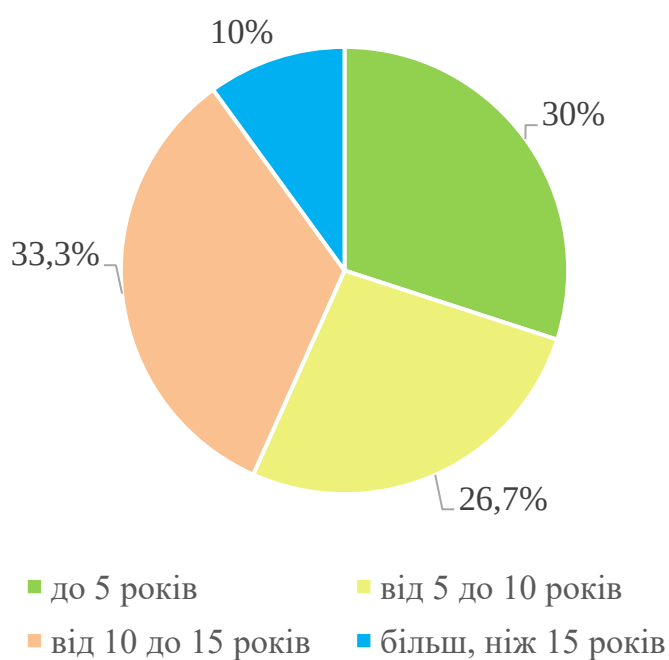
В дослідженні приймали участь респонденти наступних вікових категорій: до 25 років – 4 фахівців (13,3%); від 26 до 35 років – 12 фахівців (40%); 36-45 років – 9 фахівців (30%); більше 45 років – 5 опитаних (16,7%) – рис. 2.4.



■ до 25 років ■ від 26 до 35 років ■ 36-45 років ■ більше 45 років

Рис. 2.4 Віковий діапазон опитаних фахівців

Беручи до уваги пряму залежність розвитку емоційного вигорання через невміння більшості людей рівномірно відокремлювати одне від одного роботу та особисте життя, вельми актуальними були показники трудового стажу опитаних, який був наступним: до 5 років – 9 спеціалістів (30%); від 5 до 10 років – 8 спеціалістів (26,7%); від 10 до 15 років – 10 фахівців (33,3%); більш, ніж 15 років – 3 опитаних (10%) – рис. 2.5.



■ до 5 років ■ від 5 до 10 років
 ■ від 10 до 15 років ■ більш, ніж 15 років

Рис. 2.5 Професійний стаж досліджуваних фахівців

Таким чином, можемо констатувати, що в опитуванні взяли участь фахівці різних вікових категорій та страхового стажу.

Слід зауважити, що переважна більшість респондентів є жінками, які, як відомо заздалегідь у значно більшій мірі є більш емоційними, аніж чоловіки та по іншому реагують на стреси. Це відповідним чином сприяє підвищенню ймовірності їх відпадань під емоційні впливи, та, враховуючи соціальну направленість і специфіку фармацевтичної професії, необхідно відмітити, що фармацевтичні фахівці жіночої статі є більш сприятливими до емоційного вигорання.

2.3 Порядок проведення експерименту

Беручи до уваги безліч праць, присвячених дослідженню проблем емоційного вигорання, ми прийшли до висновку, що на даний показник впливає безліч чинників як суб'єктивного, так і об'єктивного характеру. Нами було з'ясовано, що ключовими факторами, які в цілому зумовлюють вираження емоційного вигорання у людини, виступає ступінь та структурні елементи даного показника. Не менш важливими суб'єктивними ознаками емоційного вигорання також є показники агресивності та тривожності людини, а також рівень його самоконтролю. При цьому основним показником емоційного вигорання є саме наявний рівень даного параметру.

Спираючись на вищезначене твердження, на першому етапі проведення експериментальної частини кваліфікаційної роботи нами було встановлення ступеня вираження емоційного вигорання у досліджуваних респондентів - фармацевтичних фахівців м. Харків.

З цієї метою основним методологічним інструментом, покладеним в основу наших досліджень, стала психологічна методика Дж. Грінберга «Дослідження синдрому «вигорання» [36].

В ході проведення першого етапу практичного експерименту фармацевтичним фахівцям було запропоновано відповісти на ключові

питання вищезначеного опитувальника та обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: «згоден» або «не згоден».

Подальша інтерпретація отриманих показників психологічного опитування здійснювалась згідно пропонованому ключу шляхом аналізу суми балів кожного респондента за рівнями емоційного вигорання.

Отримані показники за методикою оцінюються у балах та трактуються наступним чином: низький рівень емоційного вигорання (0-7 балів), середній ступінь емоційного вигорання (8-14 балів), високий (15-20 балів).

Отже, результати трактування отриманих даних за психологічним опитувальником Дж. Грінберга дозволяють отримати неупереджену інформацію щодо особистісних характеристик досліджуваних фармацевтичних фахівців, які характеризують ступінь їх емоційного вигорання та з'ясувати, в якій мірі у них виражено його характерні ознаки, такі, як: ступінь відчуття підвищеної відповідальності; тривожність; дефіцит особистісної енергії та незадоволеність собою [36].

В ході аналізу ключових факторів, які зумовлюють емоційне вигорання, нами було з'ясовано, що даний показник треба досліджувати не лише з позиції його сформованості, а і розглядати даний феномен у зв'язку із його основними складовими та стадіями його сформованості й прояву. Саме тому для визначення складових синдрому емоційного вигорання на наступному етапі експериментального дослідження нами було здійснено опитування респондентів за методикою «Синдром «вигорання» у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров), яка дозволила визначити основні складові синдрому емоційного вигорання [5,25].

Під час тестування фармацевтичними фахівцями було надано відповіді на ключові питання даного опитувальника та визначити виразність структурних елементів вигорання за шкалами методики (рис. 2.6).

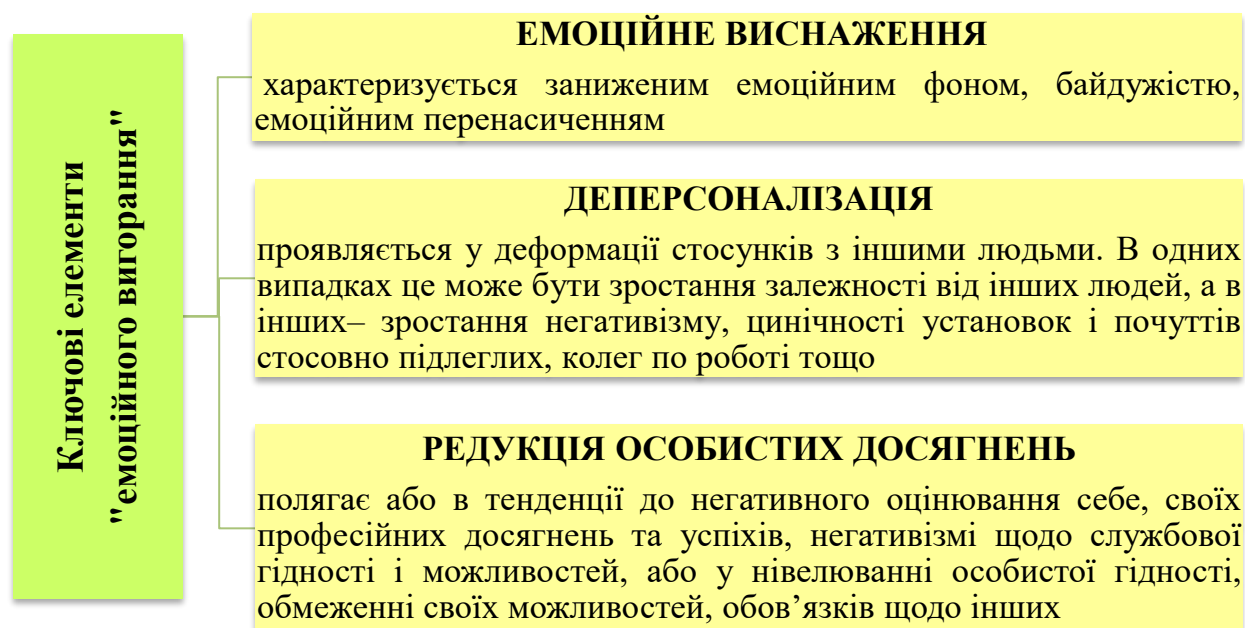


Рис. 2.6 Основні складові емоційного вигорання за психологічним опитувальником «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина-людина»

Аналіз отриманих значень за результатами тестування фармацевтичних фахівців здійснювався згідно із пропонованим ключем опитувальника за досліджуваними параметрами.

Характеристика отриманих показників за аналізованими шкалами методики представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика субшкал емоційного вигорання за методикою «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина-людина»

Субшкала	Низький рівень (бали)	Середній рівень (бали)	Високий рівень (бали)
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	32-38	0-31

Таким чином, результати отриманих показників вищезначеного психологічного опитування дозволять нам встановити структуру та питому вагу отриманих оцінок попередньо встановлених рівнів досліджуваного показника, що дозволить приділити особливу увагу до суб'єктів дослідження при проведенні психологічної корекції у разі її потреби.

За результатами аналізу літературних джерел за темою дослідження нами було констатовано, що причинами емоційного вигорання фармацевтичних фахівців, як представників соціально-направленого типу професій, можуть бути безліч суб'єктивних та об'єктивних чинників (рис. 2.7).

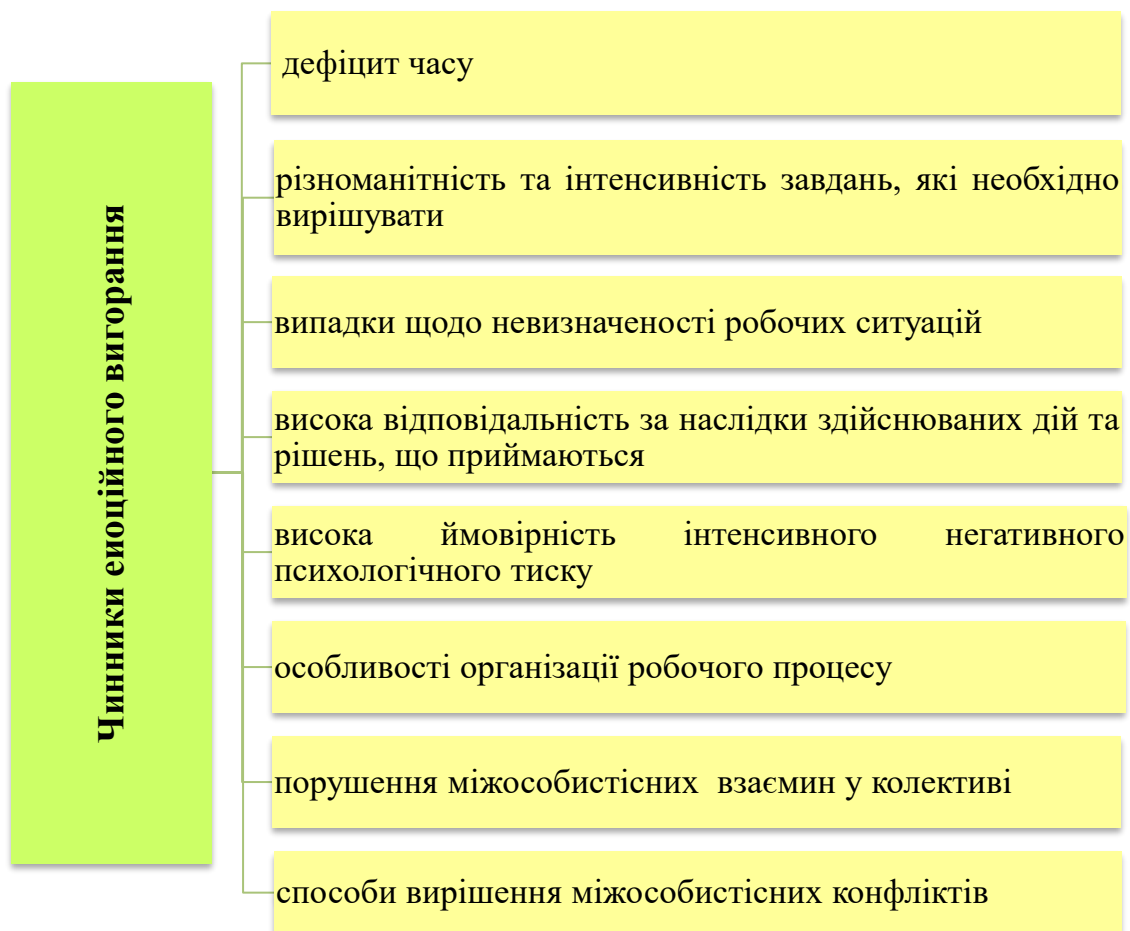


Рис. 2.7 Суб'єктивні та об'єктивні чинники емоційного вигорання

Таким чином, на рівень емоційного вигорання неабиякий вплив повинен мати рівень агресивності та конфліктності респондентів.

Саме тому на наступному етапі експерименту нами вимірювались показники агресивності та конфліктності фармацевтичних фахівців за психологічним опитувальником «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є.П. Ільїна, П.А. Ковальова) [24].

Аналіз отриманих показників агресивності і конфліктності здійснювалось у відповідності із пропонованим авторами опитувальника ключем за восьми шкалами (рис. 2.8).

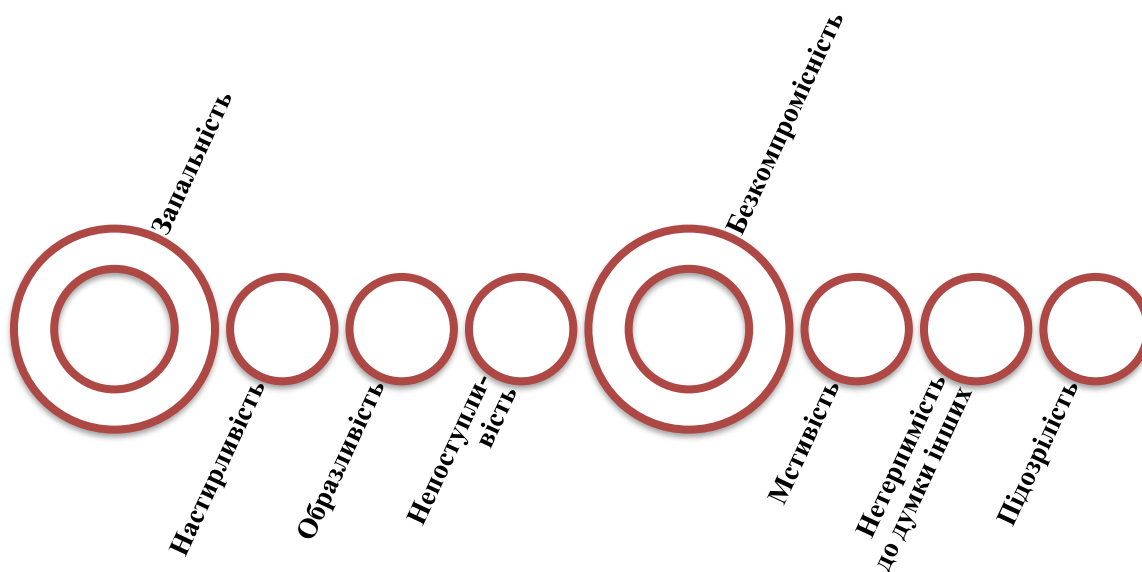


Рис. 2.8 Ключові параметри агресивності та конфліктності (методика Є.П. Ільїна, П.А. Ковальова)

За підсумками психологічного тестування кожною шкалою випробовувані можуть набрати від 0 до 10 балів.

Інтерпретація та подальше трактування отриманих значень за шкалами «настирливість» і «непоступливість» у підсумку дає змогу розрахувати показник позитивної та негативної агресивності досліджуваних, а також узагальнений показник агресивності.

Сума балів, яку респонденти отримали за такими шкалами опитувальника, як: «мстивість» та «нетерпимість до думок інших» дозволяє встановити показник негативної агресивності.

Окрім цього, загальна сума балів за такими шкалами, як: «безкомпромісність», «запальність», «образливість» та «підозрілість» надає змоги оцінити загальний показник конфліктності опитаних фармацевтичних фахівців.

Слід відмітити, що автори вищезначеного психологічного тесту застосували диференційований підхід до оцінки проявів конфліктності та агресивності респондентів, що дозволяє не просто констатувати рівень агресивності досліджуваних, але і суб'єктивно підійти до визначення головних рис респондентів, які можуть потребувати корекційних заходів.

Таким чином, результати вищезначеного тестування дозволяють оцінити показники не лише рівня деструктивної агресії, але й конструктивної, тобто дають змогу з'ясувати, до якої сторони агресивності тяжіють поведінкові установки та поведінкові прояви особистості досліджуваних фармацевтичних фахівців.

Окрім цього необхідно відмітити, що отримані дані тестування набувають особливого значення при здійсненні професійного відбору фахівців, оскільки дозволяють виявити їх схильність до невмотивованої агресивної поведінки, а також з'ясувати відповідні поведінкові установки фахівців, пов'язані з їх агресивністю, розумінням самозахисту та їх ставленням до допустимості або неприпустимості силового способу вирішення конфліктів.

Важливим елементом діагностики стану емоційного вигорання фармацевтичних фахівців є якість їх комунікацій, в особливості тих, які здійснюються в професійному середовищі. Саме тому наступним етапом експериментальної частини кваліфікаційної роботи було вимірювання й подальша оцінка контролю досліджуваних фармацевтичних фахівців у спілкуванні, на якість якого беззаперечно має впливати емоційний стан респондентів. З цією метою нами було застосовано методику М. Снайдера «Тест на оцінку самоконтролю у спілкуванні» [26,27].

Трактування отриманих значень особистісного суб'єктивного контролю у спілкуванні здійснювалось у відповідності із інструкцією щодо обробки результатів тестування (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Оцінки самоконтролю у спілкуванні за опитувальником М. Снайдера

Рівень контролю у комунікаціях	Кількість балів	Характеристика
Низький комунікативний контроль	0–3 бали	Поведінка людини у спілкуванні є стійкою, безкомпромісною та прямолінійною. Людина з такими показниками не вважає за потрібне змінюватися залежно від ситуацій
Середній комунікативний контроль	4–6 бали	Людина у комунікаціях є щирою, але не завжди стриманою в своїх емоційних проявах, зважаючи в своїй поведінці на оточуючих
Високий комунікативний контроль	7–10 балів	Людина володіє здатністю легко входити в будь-яку роль при здійсненні комунікацій, має гнучке реагування на зміну ситуації через її добре розуміння і відчуття

Таким чином, представлена методологічна основа нашої кваліфікаційної роботи дозволить якнайширше отримати відповіді щодо стану емоційного вигорання у фахівців роздрібної сфери фармацевтичної діяльності, визначити ступінь їх емоційного вигорання, дослідити його структурні прояви, а також прослідкувати його вплив на характер міжособистісної взаємодії досліджуваних: показники їх агресивності, конфліктності та самоконтролю у комунікаціях.

Висновки до другого розділу

1. Охарактеризовано основні етапи, базу та методологію дослідження.
2. Наведено основні напрямки експериментальної частини роботи.
3. Представлено методологічну базу дослідження щодо оцінки рівня показників емоційного вигорання фахівців фармації та чинників, які залежать від нього.
4. Обґрунтовано порядок проведення експериментальної частини дослідження.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОКАЗНИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ

3.1 Визначення рівня емоційного вигорання та його ключових структурних елементів

Отримані значення психологічного опитування фармацевтичних фахівців за методикою Дж. Грінберга «Дослідження синдрому емоційного вигорання», які дозволити виміряти ступінь вираження показників емоційного вигорання, представлені в таблиці 3.1

Таблиця 3.1

Показники рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців (методика Дж. Грінберга)

№ з/п	Ступінь вираження емоційного вигорання		
	0-7 балів (низький рівень)	8-14 балів (середній рівень)	15-20 балів (високий рівень)
1		11	
2		9	
3	4		
4		13	
5		10	
6		8	
7			16
8		12	
9	6		
10		12	
11			18
12	5		
13		13	
14		9	

Продовження таблиці 3.1

15	7		
16			15
17		11	
18		10	
19		11	
20			17
21	5		
22		14	
23	4		
24		9	
25		13	
26		8	
27			18
28			16
29	3		
30		11	

Таким чином, зважаючи на отримані оцінки щодо вищезначеного психологічного опитування (таблиця 3.1) можна констатувати, що низький рівень емоційного вигорання притаманний лише 7 опитаним фахівцям (23,3% усієї вибірки). Психічний та емоційний стан таких працівників знаходиться на достатньому та звичному рівні. Як правило, ці люди добре розуміються на психологічних аспектах особистих взаємовідносин, через що мають адекватне та неупереджене ставлення до негативних та несприятливих суб'єктивних оцінок на свою адресу у робочому середовищі, вміють делегувати робочі повноваження, та, як правило, практично завжди відокремлюють робочі завдання та проблеми від особистого життя. Тобто, такі люди вміють ефективно знімати стресові навантаження та відпочивати,

особливо у випадках посилення відчуття емоційного навантаження в робочій обстановці.

Показники емоційного вигорання (питома вага, %)

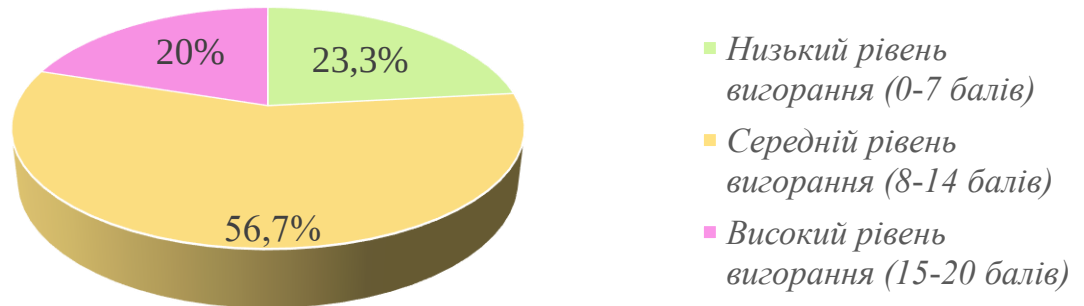


Рис. 3.1 Оцінки ступеня емоційного вигорання досліджуваних за опитувальником Дж. Грінберга

Характерним є те, що середні значення емоційного вигорання мають більшість опитаних респондентів, а саме – 17 фахівців (56,7% вибірки). Таким досліджуваним характерні часті помітні зміни в емоційному та психічному станах. В складних робочих ситуаціях ці працівники можуть певним чином виявляти внутрішню роздратованість. В міжособистісних комунікаціях у робочій обстановці цих працівників можливе часткове відсторонення від звичного кола спілкування та зниження робочої активності. До того ж у таких фахівців дедалі частіше може виникати суб'єктивне відчуття незадоволеності собою та своїм життям.

Натомість серед опитаних фахівців також є респонденти з високими значеннями емоційного вигорання – 6 респондентів (20% вибірки). Їм притаманне відчуття психо-емоційного та фізичного виснаження через суттєву втрату психічних ресурсів, що може проявлятися через прояв таких почуттів, як: смуток, образливість, злість та агресія. Окрім цього, поряд із агресивними проявами особистості у міжособистісних контактах у таких респондентів часто можуть проявлятися проявляється і такі фактори, як відстороненість та замкнутість.

На фізичного рівні респондентам з великим ступенем вигорання емоційної сфери також притаманний ряд негативних ознак, а саме: зниження концентрації; безсоння (часткове або повне) із одночасним постійним бажанням спати протягом дня; можливе порушення дихання через емоційне перенавантаження; суттєве зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості, а саме: можливе погіршення зору, слуху, нюху або дотику.

Отже, можемо констатувати, що високі значення емоційного вигорання фахівців у цілому призводять до зниження їх психічної та фізичної енергії, тобто до виснаження, що одночасно характеризується їх дистанціюванням від роботи та зниженням рівня її ефективності.

Слід зауважити, що втома під час робочого дня може бути не обов'язково пов'язана саме з робочими обставинами, колективом чи професійними обов'язками. І лише у разі її накопичення через неможливість або невміння людини розділяти особисте життя та роботу у таких працівників неодмінно бути знижуватись професійна мотивація, що згодом неодмінно призведе до втрати інтересу до роботи.

При цьому слід розуміти, що емоційне вигорання не є хворобою, а суто професійним явищем, що впливає на стан здоров'я людини, і, відповідно із цим, гарно піддається психологічній корекції.

Наступні етапи нашого експерименту обґрунтовувались саме на отриманих значеннях емоційного вигорання. Саме тому подальші результати психологічного тестування за обраною дослідною методологією ми розглядали з позиції трьох груп фахівців: першої із низькими показниками емоційного вигорання; другої – із середніми значеннями вигорання та третьої, у яку увійшли респонденти із високим емоційним вигоранням.

Оцінки за підсумками тестування респондентів за опитувальником «Синдром «вигорання» у професіях за типом «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров), яка досліджує структурні елементи вигорання в його загальному рівні представлено в таблицях 3.2-3.4.

Таблиця 3.2

Показники структурних елементів «вигорання» респондентів першої аналізованої групи

№ з/п	Субшкали методики (стандартні бали)								
	Емоційне виснаження (max – 54 бали)			Деперсоналізація (max – 30 балів)			Редукція особистих досягнень (max – 48 балів)		
	Низький (0-16 балів)	Середній (17-26 балів)	Високий (27 балів і >)	Низький (0-6 балів)	Середній (7-12 балів)	Високий (13 балів і >)	Низький (39 балів і >)	Середній (32-38 балів)	Високий (0-31 бал)
1	14			5			45		
2		19			7		40		
3	11			6				37	
4	9				8		39		
5		17		6			43		
6	16			4				36	
7	15				7		42		

Таблиця 3.3

Показники структурних елементів «вигорання» респондентів другої аналізованої групи (стандартні бали)

№ з/п	Субшкали методики								
	Емоційне виснаження (ЕВ) (max – 54 бали)			Деперсоналізація (Д) (max – 30 балів)			Редукція особистих досягнень (РОД) (max – 48 балів)		
	Низький (0-16 балів)	Середній (17-26 балів)	Високий (27 балів і >)	Низький (0-6 балів)	Середній (7-12 балів)	Високий (13 балів і >)	Низький (39 балів і >)	Середній (32-38 балів)	Високий (0-31 бал)
1		21			8			36	
2		23			11				30
3			32		10			33	
4		18				15		35	
5			28		9				26
6		20			12			33	
7	16				12			37	
8			37		8			34	
9		22		6			41		
10		19			7			37	
11	15				10			35	
12		23		5			40		
13			25		8			32	
14		19				13		36	
15			30		9			32	
16			29		9			38	
17		26			11			34	

Таблиця 3.4

Показники структурних елементів «вигорання» респондентів третьої аналізованої групи

№ з/п	Субшкали методики (стандартні бали)								
	Емоційне виснаження (max – 54 бали)			Деперсоналізація (max – 30 балів)			Редукція особистих досягнень (max – 48 балів)		
	Низький (0-16 балів)	Середній (17-26 балів)	Високий (27 балів і >)	Низький (0-6 балів)	Середній (7-12 балів)	Високий (13 балів і >)	Низький (39 балів і >)	Середній (32-38 балів)	Високий (0-31 бал)
1			39		11				18
2			45			15			25
3		25				17		32	
4			41			21		34	
5			34		10			32	
6			47		9				29

Так, за параметром «Емоційне виснаження» (ЕВ) згідно систематизованих даних тестування (табл. 3.2-3.4) було встановлено наступне: низькі оцінки щодо емоційного виснаження, яке є ключовим параметром, який визначає емоційне вигорання та характеризується байдужістю або емоційним перенасиченням, притаманні 7 членам першої аналізованої групи (71,4%) та лише 2 представникам другої групи (11,8%). При цьому у представників третьої групи із високими значеннями вигорання емоційного фону низькі оцінки стосовно емоційного виснаження не відмічені

Середні показники за параметром ЕВ, що свідчить про зниження емоційного фону досліджуваних, були такими: вони наявні у 2 членів першої групи (28,6%), більш, ніж у половини представників другої групи – 9 членів групи (52,9%), а також відмічений у 1 представника третьої групи (16,7%).

При цьому високі значення параметра ЕВ притаманні лише представникам другої групи із середніми показниками емоційного вигорання – 6 членам групи (35,3%) та практично всім членам третьої групи, які мають високий рівень емоційного вигорання – 5 респондентам (83,3%) – рис. 3.2.



Рис. 3.2 Оцінки емоційного вигорання за параметром «Емоційне виснаження» (ЕВ)

Таким чином, як бачимо з отриманих результатів тестування за параметром вигорання – ЕВ, майже всім фахівцям 3 групи із високим рівнем емоційного вигорання притаманне виснаження емоційної сфери, що беззаперечно негативно позначається як на їх суб'єктивних емоційних й фізичних відчуттях, так і негативно впливає на ефективність і якість професійних завдань.

Аналіз наступного параметру методики – «Деперсоналізація» (Д) були наступними: високі показники даного параметру характерні для половини опитаних третьої групи – для 3 респондентів з високим емоційним вигоранням (50%) та 2 представникам другої групи із середнім вигоранням (11,8%). Зазвичай вираження даного параметру з суб'єктивного боку проявляється через зростання негативізму, який люди з даними показниками дедалі більше виплескують на оточуючих: колеги, відвідувачі аптек, керівництво тощо. Через перенавантаження емоційної сфери, особливо у разі системності такого перенавантаження, такі люди набувають більш цинічних установок у міжособистісних стосунках. В окремих випадках високі значення за параметром «Деперсоналізація» можуть проявлятись через зростання залежності від інших людей.

Середні показники за даним параметром мають в різній мірі представники всіх аналізованих нами груп фахівців. Так, в найбільшій мірі середні значення притаманні членам другої групи – 13 респондентам (76,5%), 3 членам третьої групи (50%) та 3 представникам 1 групи – близько 12%.

Низькі оцінки за даним параметром при цьому притаманні деяким фахівцям із низькими та середніми ступенями емоційного вигорання, а саме: 4 представникам першої групи (57,1%) та лише 2 членам другої групи (11,8%) – рис. 3.3.

Отже, фармацевтичним фахівцям першої та другої аналізованих груп з низькими та середніми рівнями емоційного вигорання відчуження (деперсоналізація) в міжособистісних комунікаціях притаманна в меншій мірі. Такі люди здатні до адекватного сприйняття дійсності, коли навіть в

стресових ситуаціях людина здатна сприймати свою особистість та надавати обґрунтовану суб'єктивну оцінку життєвим ситуаціям.

Навпаки, фахівці із зниженими енергетичними резервами в складних життєвих обставинах стають дезорієнтованими та можуть перебувати у двох протилежних станах: або підпадають під дію стресових ситуацій, або дистанціюються від подій, які травмують.

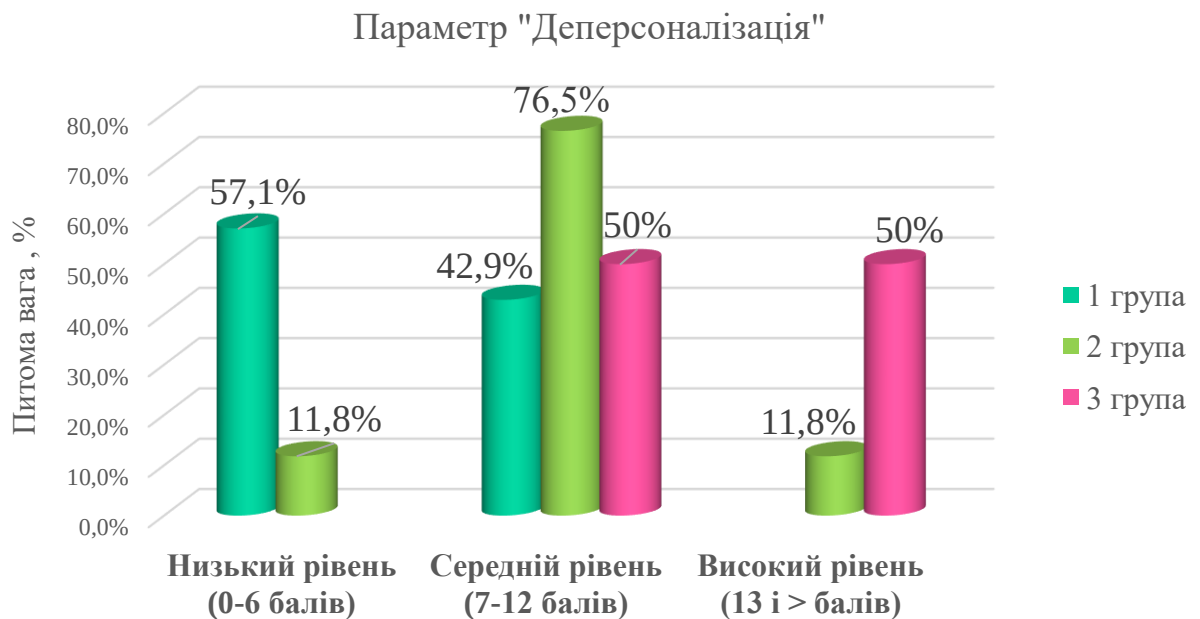


Рис. 3.3 Оцінки емоційного вигорання за параметром «Деперсоналізація» (Д)

Оцінки досліджуваних груп фахівців за останнім параметром даної методики – «Редукція особистих досягнень» (РОД) були наступними: високий рівень за параметром притаманний незначній кількості членів другої групи – 2 представникам (11,8%) та половині представників 3 групи – 3 членам (50%). Таким фармацевтичним фахівцям властиве зниження відчуття компетентності в своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї професійної діяльності, негативне суб'єктивне сприйняття в професійній сфері, тобто в них спостерігається суттєве зниження професійної мотивації.

Середні значення за даною шкалою мають в різній мірі представники всіх трьох груп та розподіляються таким чином: 2 представників першої групи (28,6%), переважна більшість членів другої групи – 13 представників (76,5%) та половина членів третьої групи – 3 фахівців (50%).

Висока професійна мотивація та достатній рівень особистісного сприйняття себе у фармацевтичній діяльності характерна у переважній кількості респондентам першої групи – 5 фахівцям (71,4%) та незначній кількості членів другої групи – 2 представникам (11,8%).

Серед представників третьої групи, які мають високий рівень емоційного вигорання, високі значення професійної мотивації відсутні (рис. 3.4).



Рис. 3.4 Оцінки емоційного вигорання за параметром «Редукція особистих досягнень» (РОД)

Отже, оцінки, отримані за результатами проведеного тестування щодо структурних елементів емоційного вигорання дозволяють констатувати, що у фахівців із високим рівнем вигорання спостерігається поступове втрачання професійної ідентичності. Професійна діяльність у них супроводжується почуттям постійного емоційного виснаження, фізичним виснаженням та

втомою, такою, яка пов'язана із повсякденними труднощами, через що знижується цінність самої діяльності.

Беззаперечно, вищезначені неутішні показники фахівців із високим емоційним виснаженням вимагають застосування невідкладних корекційних заходів задля збереження й поступового відновлення психічних й фізичних сил таких фахівців.

3.2 Аналіз взаємозв'язку суб'єктивних чинників респондентів досліджуваних груп із показниками їх емоційного вигорання

Як зазначалось нами в розділі 2, рівень емоційне вигорання фахівців здебільшого зумовлений їх безпосереднім взаємозв'язком із внутрішніми, суб'єктивними ресурсами. Саме тому наступним етапом нашого експерименту було визначення показників внутрішньої агресивності і конфліктності фахівців досліджуваних груп з різними значеннями вигорання.

Отримані результати тестування респондентів за психологічним опитувальником «Особиста агресивність та конфліктність» авторів Е. Ільїна-П. Ковальова представлені в таблицях 3.5-3.7.

Так, дослідження отриманих значень фахівців з низькими, середніми та високими показниками за шкалою методики «Запальність» свідчать про те, що респондентам першої та другої дослідним груп характерні середні оцінки за нею, а саме: у представників першої групи із низьким рівнем вигорання – 4,9 балів, у членів другою групи із середнім ступенем вигорання – 6,1, що відповідає нормам помірності.

Разом із цим для представників третьої аналізованої групи, яким властиві високі значення емоційного вигорання, характерні завищені значення за даною шкалою. Такі фахівці більш швидко роздратовуються, мають змогу гарячкувати у міжособистісній взаємодії.

Усереднені показники досліджуваних груп фахівців за шкалою «Запальність» даної методики графічно відображені на рис. 3.5.

Таблиця 3.5

**Оцінки респондентів першої групи за методикою «Особистісна агресивність і конфліктність»
(В.П. Ільїна - П.А. Ковальова)**

№ з/п	Шкали агресивності та конфліктності								Оцінки за підсумками тестування		
	Запальність	Настирливість	Образливість	Непоступливість	Бескомпромісність	Мстивість	Нетерпимість до думки інших	Підозрілість	ПОЗИТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «настирливість» і «непоступливість»)	НЕГАТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «нетерпимість до думки інших» і «мстивість»)	УЗАГАЛЬНЕНИЙ ПОКАЗНИК АГРЕСИВНОСТІ (сума балів за шкалами «бескомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість»)
	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	4	5	4	2	5	3	2	4	7	5	17
2	6	4	3	4	7	2	3	2	8	5	18
3	4	7	5	1	5	4	1	4	8	5	18
4	5	5	5	3	6	2	4	3	8	6	19
5	3	5	5	4	4	4	2	3	9	6	15
6	5	3	4	2	3	3	2	2	5	5	14
7	7	1	6	5	5	5	4	4	6	9	22
<i>Середні показники 1 групи</i>	4,9	4,3	4,6	3,0	5,0	3,3	2,6	3,1	7,3	5,9	17,6

Таблиця 3.6

Оцінки респондентів другої групи за методикою «Особистісна агресивність і конфліктність»

(В.П. Ільїна - П.А. Ковальова)

№ з/п	Шкали агресивності та конфліктності								Оцінки за підсумками тестування		
	Запальність	Настирливість	Образливість	Непоступливість	Бескомпромісність	Мстивість	Нетерпимість до думки інших	Підозрілість	ПОЗИТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «настирливість» і «непоступливість»)	НЕГАТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «нетерпимість до думки інших» і «мстивість»)	УЗАГАЛЬНЕНИЙ ПОКАЗНИК АГРЕСИВНОСТІ (сума балів за шкалами «бескомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість»)
	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	7	4	7	4	8	5	5	4	8	10	26
2	5	5	6	5	6	4	7	6	10	11	23
3	7	4	8	4	6	6	5	4	8	11	25
4	5	2	5	6	7	6	3	7	8	9	24
5	6	4	7	4	5	5	6	5	8	11	23
6	5	3	7	7	8	6	5	5	10	11	25
7	7	6	5	5	5	8	6	4	11	14	21
8	4	5	6	3	5	6	5	6	8	11	21
9	8	7	7	4	7	5	4	4	11	9	26
10	6	6	3	6	9	7	6	3	12	13	21
11	7	4	6	4	5	6	6	5	8	12	23
12	7	5	8	6	7	5	6	4	11	11	26
13	5	3	7	3	7	6	5	7	6	11	26
14	6	4	6	5	5	7	6	6	9	13	23

Продовження таблиці 3.6

15	7	3	6	4	7	8	3	5	7	11	25
16	5	6	7	3	8	5	6	5	9	11	25
17	7	4	6	5	6	6	5	3	9	11	22
Середні показники 2 групи	6,1	4,4	6,3	4,6	6,5	5,9	5,2	4,9	9,0	11,2	23,8

Таблиця 3.7

Оцінки респондентів третьої групи за методикою «Особистісна агресивність і конфліктність»

(В.П. Ільїна - П.А. Ковальова)

№ з/п	Шкали агресивності та конфліктності								Оцінки за підсумками тестування		
	Запальність	Настирливість	Образливість	Непоступливість	Бескомпромісність	Мстивість	Нетерпимість до думки інших	Підозрілість	ПОЗИТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «настирливість» і «непоступливість»)	НЕГАТИВНА АГРЕСИВНІСТЬ (сума балів за шкалами «нетерпимість до думки інших» і «мстивість»)	УЗАГАЛЬНЕНИЙ ПОКАЗНИК АГРЕСИВНОСТІ (сума балів за шкалами «бескомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість»)
	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	7	3	8	6	8	8	7	6	9	15	29
2	7	3	6	6	7	7	6	9	9	13	29
3	8	5	6	5	7	8	8	7	10	16	28
4	6	4	7	7	7	10	6	8	11	16	28
5	9	5	10	6	9	7	7	3	11	14	31
6	7	6	8	8	8	7	9	7	14	16	30
Середні показники з групи	7,3	4,3	7,5	6,3	7,7	7,8	7,2	6,7	10,7	15,0	29,2



Рис. 3.5 Оцінки респондентів за шкалою «Запальність» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Оцінювання показників за шкалою «Настирливість» свідчить про те, що серед респондентів досліджуваних груп відсутні докучливі та нав'язливі респонденти – рівень за даним параметром знаходиться в діапазоні середніх значень, що свідчить про здатність фахівців захистити власні інтереси (рис. 3.6).



Рис. 3.6 Оцінки респондентів за шкалою «Настирливість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Результати трактування за наступною шкалою методики «Образливості» дозволяють свідчити про те, що легкість виникнення емоцій образи притаманна фахівцям третьої групи із високим емоційним вигоранням (високий рівень образливості), а також трохи вищий за середній для членів другої групи із середніми значеннями вигорання.

Натомість у фахівців із відсутніми ознаками емоційного вигорання (низький рівень вигорання) показники за шкалою у межах норми (середні значення) – рис. 3.7.



Рис. 3.7 Оцінки респондентів за шкалою «Образливість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

За шкалою «Непоступливість», яка характеризує вміння людини відстояти власні інтереси за умов відповідності даного показника нормам, було встановлено, що вищі за середні значення за шкалою притаманні членам третьої аналізованої групи.

Слід відмітити, що у разі подальшого підвищення значень за цією шкалою це загрожує розвитком у фахівців неспроможності йти на поступки та розвитку упертості, що може негативно позначатися на відносинах з оточуючими та підвищуватиме емоційне вигорання.

Порівняльну характеристику оцінок досліджуваних груп за параметром «Непоступливість» представлено на рис. 3.8.



Рис. 3.8 Оцінки респондентів за шкалою «Непоступливість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Аналіз даних за параметром «Безкомпромісність» показав, що респонденти третьої групи із високим вигоранням не є схильними в міжособистісних комунікаціях приходити з опонентами до компромісних рішень через те, що мають завищений показник за даною шкалою на відміну від представників першої та другої груп, які мають середні та вищі за середні показники за оцінюваним параметром (рис. 3.9).



Рис. 3.9 Оцінки респондентів за шкалою «Безкомпромісність» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Не менш цікавим є трактування оцінок за параметром «Мстивість», що виступає суб'єктивною характеристикою, яка свідчить про додаткове та нераціональне витрачання внутрішніх емоційних резервів людини у відносинах з оточуючими, незважаючи на недоцільність зазначених дій.

Було встановлено, що низькі показники за даним параметром притаманні членам першої групи. Навіть у випадках не гуманного поводження із ними дані працівники здатні покращити життєвий досвід, через що зберігають власний емоційний фон на відповідному ефективному рівні.

Натомість для фахівців із високим емоційним вигоранням, які склали третю групу, притаманні завищені оцінки за шкалою. При цьому респонденти другої групи мають помірні значення за шкалою (рис. 3.10).



Рис. 3.10 Оцінки респондентів за шкалою «Мстивість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Наступна шкала методики – «Нетерпимість» у цілому характеризує якість, яка виражається в запереченні і неприйнятті того, що є непідвладним для людини. Нетерпимість можна пояснити небажанням людини визнавати чужий спосіб життя, погоджуватися з чиймись поглядами, миритися з чужими

переконаннями. Загалом зазначене нетерпимість вважають негативним явищем.

Слід відмітити, що прояв нетерпимості найчастіше зустрічається в неприйнятті таких особливостей оточуючих, як: поведінка, риси характеру, переконання, манера одягатися, культура мови та інші фактори.

Було встановлено, що фахівці першої групи є цілком лояльними до думок по поведінки оточуючих. Оцінки представників другої групи також є лояльними згідно норм за даною шкалою – помірний рівень. Натомість фахівцям третьої групи з високими значеннями емоційного вигорання властиві високі оцінки за даною шкалою (рис. 3.11).



Рис. 3.11 Оцінки респондентів за шкалою «Нетерпимість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Зрештою, вельми інформативними на характер емоційного вигорання є отримані значення за параметром «Підозрілість», під якою розуміють суб'єктивну властивість людини, що знаходить вираження через її схильність до недовіри та надмірна критичність.

Таким чином, підозрілість є відповідним станом, коли людина відчуває недовіру, сумніви та обережність щодо інших людей або певних ситуацій. При цьому більшості людей здорова підозрілість, тобто така, яка наявна в

межах прийнятних норм, не заважає, а навпаки, дозволяє попередити певні несприятливі життєві ситуації. Навпаки, високі значення за даним параметром витрачають життєві резерви людини, що негативно позначається на якості її життя – вони стають рабами своїх страхів і підозр.

Так, високі значення за шкалою характерні для представників третьої групи із високим рівнем емоційного вигорання, середні (помірні значення) – у фахівців із середнім рівнем вигорання.

Для представників 1 групи значення даного параметру знаходяться в межах допустимих норм (рис. 3.12).



Рис. 3.12 Оцінки респондентів за шкалою «Підозрілість» методики «Особиста агресивність та конфліктність»

Окрім цього, сума отриманих значень за параметрами «настирливість» і «непоступливість» дозволила встановити показник позитивної агресивності фахівців (ПА) (рис. 3.13).

Позитивна агресивність – це така поведінка суб'єкта, яка допомагає йому досягти бажаної цілі, але при цьому завдає незначний дискомфорт оточуючим. До позитивної (конструктивної) агресивності відносяться такі якості як: наполегливість, наступальність та непоступливість. Ці якості допомагають певною мірою людини в досягненні мети, але не у всіх

життєвих ситуаціях вони є необхідними і доречними. Разом із цим певна міра ПА необхідна в стосунках для відстоювання своїх переконань, задля демонстрації власної честі та гідності та задоволення потреб. Тим не менш також треба пам'ятати, що агресія, хоч і позитивна, все ж таки залишається агресією, і при зловживанні нею може перетворюватися на негативну (деструктивну).

Так, було встановлено, що низьких оцінок за даним параметром серед фахівців аналізованих груп виявлено не було. Тобто, кожен опитаний певною мірою у повсякденному житті й трудовій діяльності застосовує позитивну агресію: представники першої та другої груп у помірній мірі, члені третьої групи – в підвищеній (рис. 3.13).

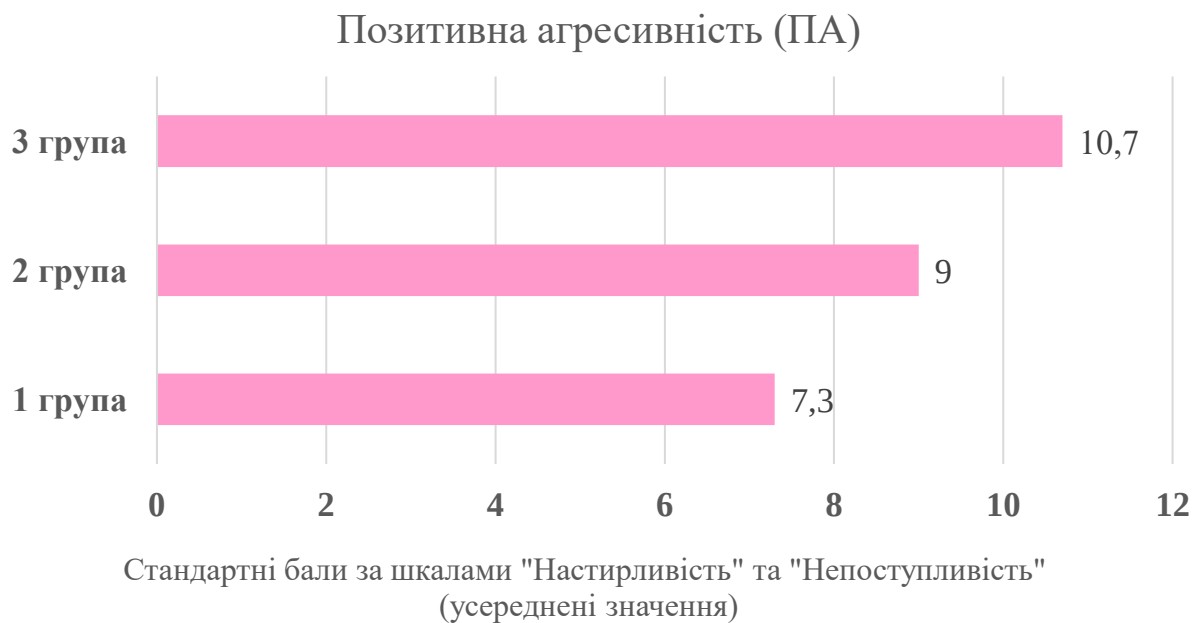


Рис. 3.13 Показники респондентів досліджуваних груп за параметром ПА

Не менш інформативними є показники негативної агресивності (НА), яка на противагу попередньому типу здатна викликати психологічний дискомфорт у інших людей та розраховується шляхом сумування балів за такими шкалами, як: «мстивість» та «нетерпимість до думок інших».

Так, середні значення за цим параметром характерні для членів першої групи, високі – для респондентів другої та третьої груп (рис. 3.14).



Рис. 3.14 Показники респондентів досліджуваних груп за параметром НА

Слід відмітити, що показник ПА є вищим за НА лише у першій групі досліджуваних фахівців на відміну від значень другої та третьої груп, де ситуація є зворотною (рис. 3.15).

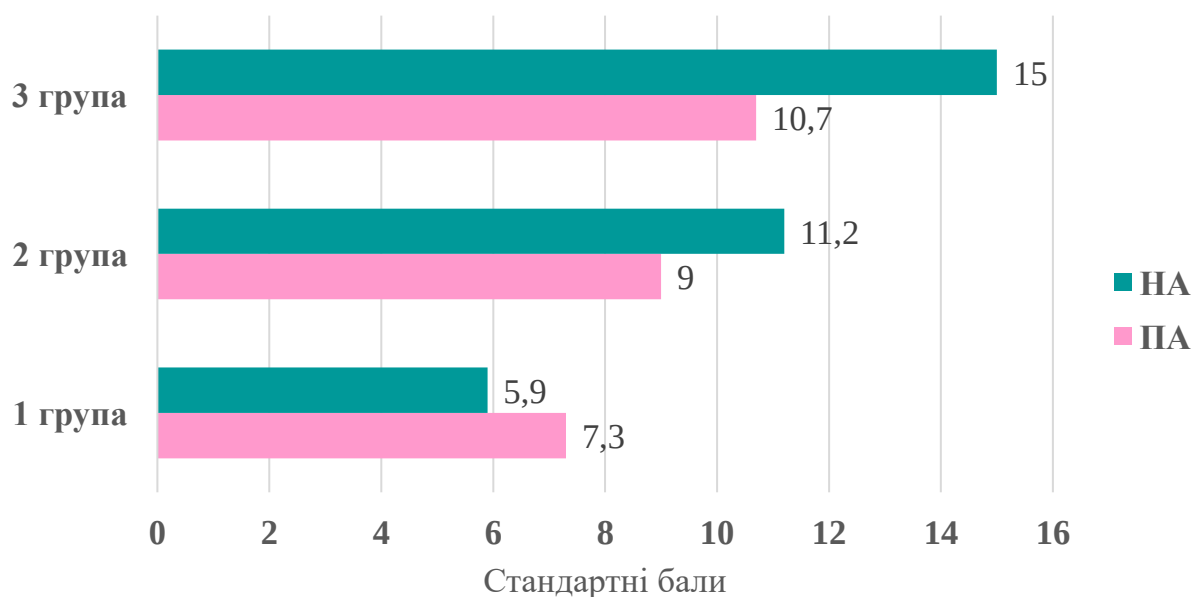


Рис. 3.15 Порівняльний аналіз показників агресивності досліджуваних груп за параметрами ПА та НА

Нарешті, загальний рівень агресивності опитаних респондентів підраховувався за підсумками оцінок за шкалами, як: «запальність», «образливість» «безкомпромісність» та «підозрілість» (рис. 3.16).



Рис. 3.16 Загальний рівень агресивності фармацевтичних фахівців досліджуваних груп

Таким чином, можемо констатувати, що фахівці із низькими значеннями емоційного вигорання мають майже удвічі нижчі показники конфліктності на відміну від опитуваних другої, і, тим паче, третьої груп, яким притаманні високі значення даного параметру.

Оцінки членів протестованих груп за параметром «Самоконтроль в спілкуванні» (СС) методики М. Снайдера представлено в таблиці 3.8 та рис. 3.17.

Таблиця 3.8

Показники рівня самоконтроля у спілкуванні (СС)

№ з/п	Ступінь вираження СС		
	0-3 бали (низький контроль)	4-6 бали (середній контроль)	7-10 балів (високий контроль)
Фахівці 1 аналізованої групи			
1		6	
2			7
3			10

Продовження таблиці 3.8

4			9
5			7
6			8
7			8
Фахівці 2 аналізованої групи			
1		5	
2			10
3		5	
4		4	
5			7
6		4	
7		6	
8			9
9			9
10			8
11		5	
12			7
13			10
14			7
15		5	
16			8
17			7
Фахівці 3 аналізованої групи			
1		4	
2		6	
3		4	
4	3		
5		5	
6	2		

Отримані результати тестування за опитувальником (табл. 3.8) дозволяють засвідчити, що високий рівень самоконтролю у спілкуванні (СС) притаманні практично всім членам 1 групи – 6 членам групи (85,7%) та переважній більшості представників 2 групи (58,8% членів групи). Таким фахівцям властива висока здатність щодо саморегуляції власних емоційних

станів, які можуть виникати в ситуаціях міжособистісних комунікацій. В ході здійснення комунікацій вони добре розуміють, як і де їм себе вести, здатні легко займати певну роль в ході спілкування, мають адекватну та гнучку реакцію при будь-якій зміні життєвої ситуації, вміють розпізнавати настрої та емоції співрозмовника, а також ефективно управляють вираженням власних емоцій.

Окрім вміння надавати вірної оцінки опонентові та розпізнавати його сильні і слабкі сторони, люди з високими показниками СС в змозі невимушено створювати дружню атмосферу із співрозмовником, а і мають здатність зрозуміти його проблеми [3.17].

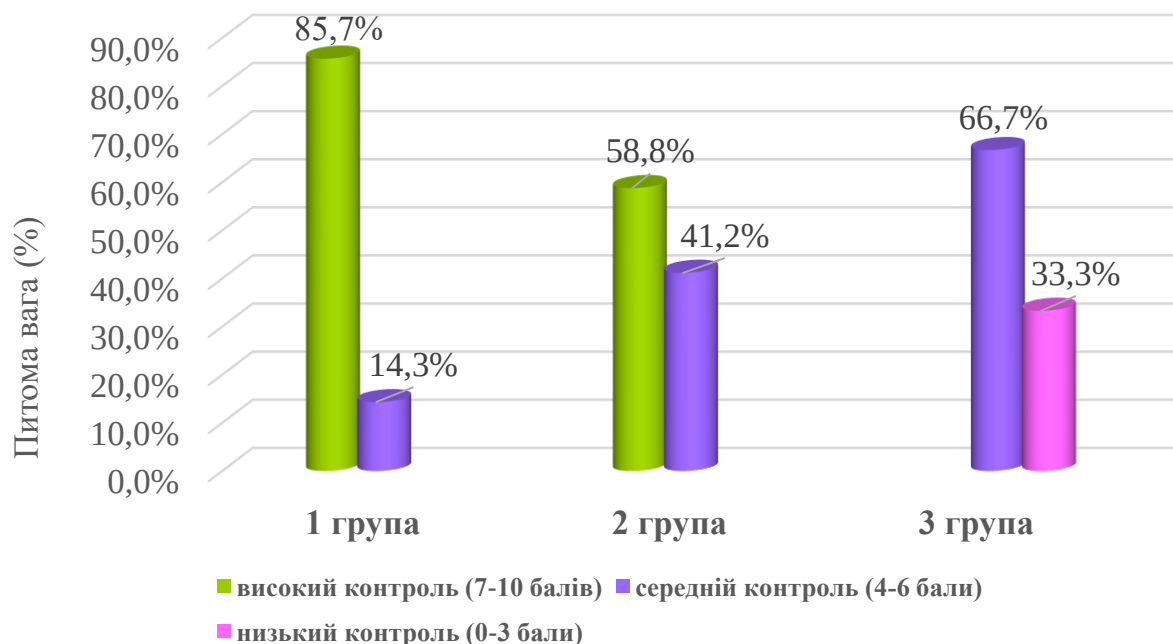


Рис. 3.17 Показники самоконтролю у спілкуванні респондентів досліджуваних груп

Середні оцінки СС має 1 представник 1 групи (14,3%), 7 членів 2 групи (41,2%) та 4 представників 3 групи (66,7%). Загалом такі оцінки свідчать про достатність контролю у спілкуванні, однак в певних життєвих ситуаціях вони здатні до емоційних проявів, під час яких транслюватимуть опонентові нестриманість у своїй поведінки.

Нарешті, низький СС мають 2 опитаних (33,3%), які є членами 3 групи із високими показниками емоційного вигорання. У комунікаціях таких фахівців властива запальність та прямолінійність, що, відповідно, може не подобатись іншим учасників комунікативного процесу.

Таким чином, представлені вище результати тестування дозволяють підбити наступний підсумок: переважній кількості опитаних фахівців притаманні високі та середні значення самоконтролю у спілкуванні, що беззаперечно є одним із основних якостей фармацевтичних фахівців та дозволяє створити відносини, побудовані на взаємній повазі та довірі. При цьому одній третині фахівців 3 групи із високим емоційним виснаженням притаманні низькі значення СС, що свідчить про незадовільний підсумок їх комунікацій та потребує корекції за допомогою відповідних фахівців.

3.3 Ключові рекомендації стосовно зниження емоційного вигорання та його подальшого попередження

Враховуючи результати отриманих показників, які характеризують рівень та структурні компоненти емоційного вигорання фармацевтичних фахівців та спираючись на літературні джерела, які досліджують дане питання нами було виділено основоположні рекомендації, які дозволять попередити ризики виникнення «вигорання» та, у разі його наявності, дозволять значно знизити його рівень. Адже рівень життя та праці в ситуації емоційного вигорання значно ускладнює життя будь-якої людини, безпосередньо і прямо впливає на його емоційний й фізичний стан, псує відношення з оточуючими та в значній мірі знижує якість праці таких фахівців. Сама праця, навіть улюблена, в такому випадку теж перестає приносити радість фахівцю, якій починає ставитись до неї з формальної точки зору. Саме тому, лише при усвідомленні перших проявів і ознак емоційного вигорання необхідним є обов'язкове застосування відповідних дій.

Треба відмітити, що задля попередження емоційного вигорання або ефективного розв'язання його наслідків кожен фахівець має знати свій індивідуальний емоційний ресурс та періодично його перевіряти. Це потрібно задля адекватної оцінки своєї емоційної, енергетичної та фізичної можливості задля їх вчасно відновлювання.

Найчастіше першими передвісниками вигорання, на які треба звернути увагу фахівцям, є наступні (рис. 3.18).

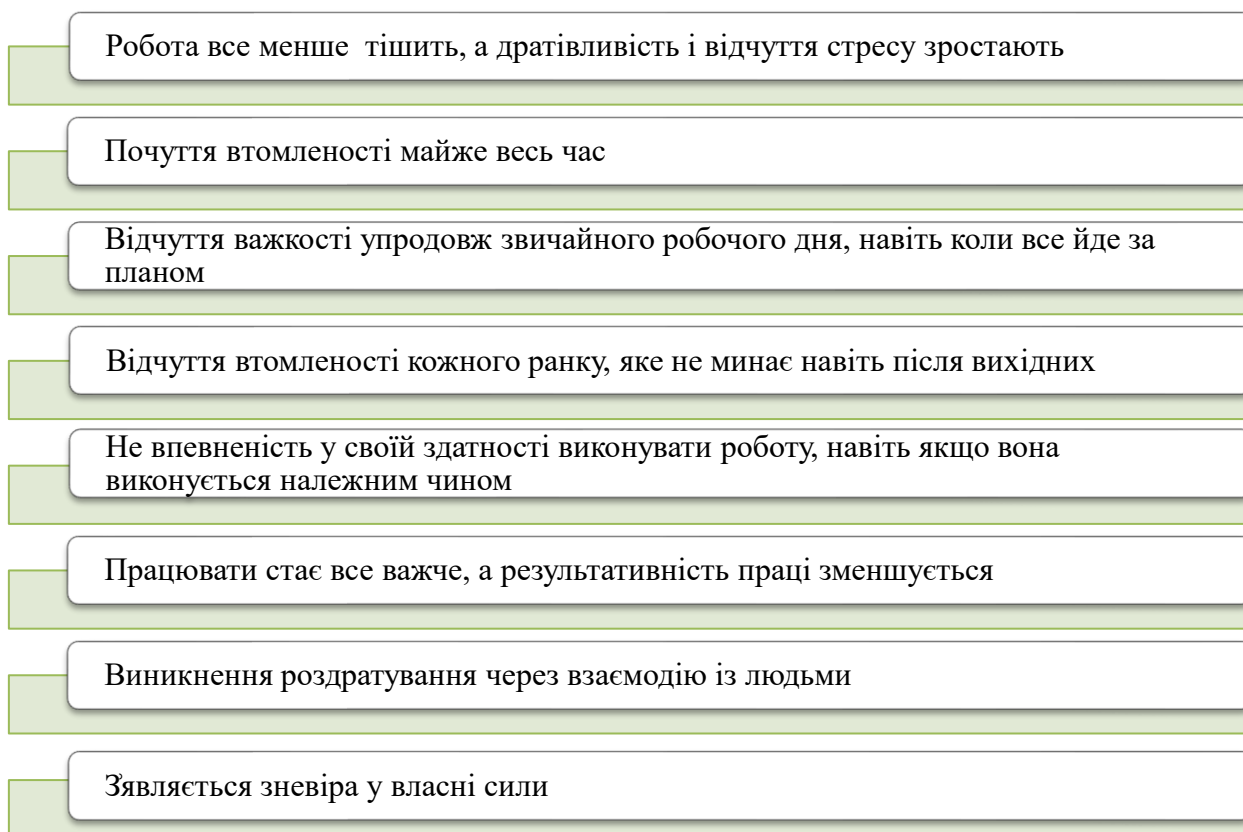


Рис. 3.18 Ключові ознаки самодіагностики емоційного вигорання

Зазначені вище суб'єктивні ознаки вигорання, які фахівець здатен розпізнати самотійно та його підтвердження завдяки психологічній діагностиці потребують негайного задіяння системи заходів щодо його подолання.

Отже, основні заходи для фармацевтичних фахівців щодо протидії емоційному вигоранню та його подальшій профілактиці мають бути спрямовані на такі сфери, як: забезпечення психічного здоров'я фахівців;

попередження неблагополуччя у розвитку кожного окремого фахівця та колективу у цілому, а також створення психологічних умов, сприятливих для даного розвитку.

Спираючись на отримані результати дослідження та праці, присвячені темі нашого дослідження, нами було окреслено ключові підходи стосовно подолання синдрому емоційного вигорання та/або попередження його подальшого розвитку, який часто притаманний фахівцям фармації як представникам роботи за типом «людина-людина» (рис. 3.19).

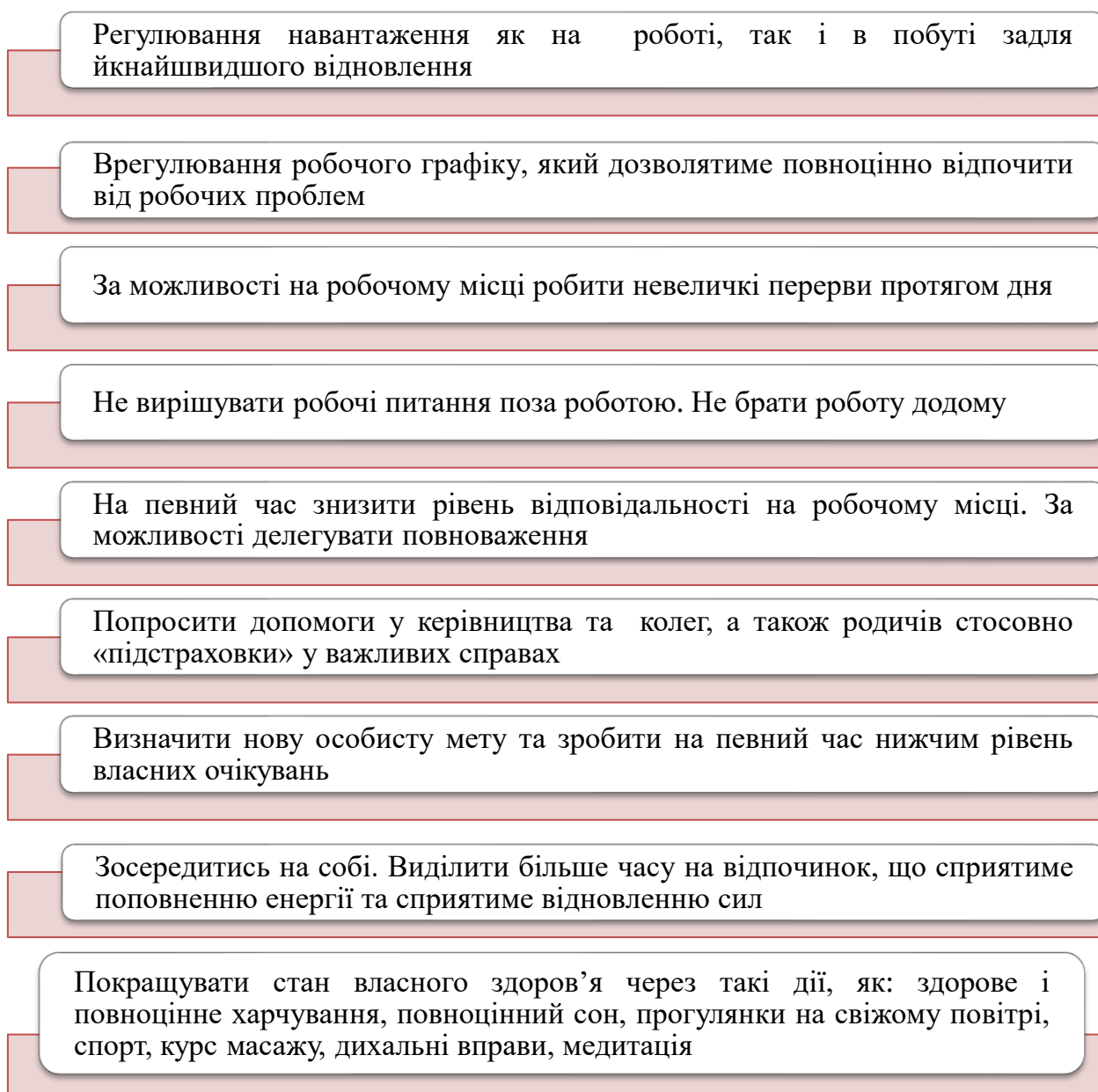


Рис. 3.19 Основні підходи щодо усунення наслідків емоційного вигорання

Таким чином, представлені заходи щодо психопрофілактичної роботи на усунення проявів емоційного вигорання є такою діяльністю, яка спрямована не лише на розв'язання проблем сьогодення фахівців, а такою, яка працює на перспективу.

Необхідним є наголосити на тому, що фахівці мають вдаватись до профілактичних заходів щодо емоційного вигорання вже у разі появу його перших ознак, через що подолати його негативні наслідки буде набагато легше.

До ключових рекомендацій щодо запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання відносять наступні (3.20).

По-перше, фахівцю треба розібратися із собою, зрозуміти свої цілі та уявити образ свого майбутнього, зрозуміти сенс того, чим саме він займається

По-друге, фахівець може розглянути ймовірність переходу до іншої сфери діяльності, яка лежить поруч. Наприклад, фармацевтичний фахівець, який емоційно вигорає при роботі в аптеці може спробувати продовжити професійну діяльність у оптовій фірмі. Тоді попередні знання, уміння та навички знаходять застосування. Фахівець, таким чином, може робити так звану горизонтальну кар'єру

По-третє, фахівець, залишаючись у тій же ситуації, починає робити акценти не на тому, що вона вже добре знає, уміє та засвоїла, а на тому, що являється для неї проблемою. Так можна віднайти новий сенс у старій професії та перетворити в інструмент саморозвитку

Рис. 3.20 Основні напрямки щодо профілактики вигорання

Також необхідно відмітити, що у психопрофілактиці СЕВ вельми важливим є відкритість фахівця до нового, його щире прагнення отримати

різноманітний досвід, а також до того, чого він справді хоче від життя. При цьому йому варто пам'ятати, що головним у процесі відновлення СЕІ є його тривалість. Адже кожен фахівець має дати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів як в робочих питаннях, так і в особистому житті.

Окрім цього, не менш важливим у подоланні або попередженні СЕВ треба, щоб фахівець мав підтримку із соціального життя з боку родичів, друзів та близького оточення. При цьому вкрай важливою є й підтримка у робочому середовищі від керівництва та колег, адже ризик вигорання у даному випадку може бути суттєво зменшено завдяки інноваційним перетворенням внутрішнього середовища фармацевтичної фірми, та навчанню працівників веденню здорового способу життя, навичкам ефективного ділового спілкування, стратегіям поведінки в конфліктних ситуаціях, підвищенню стійкості до стресових випадків та багатьом іншим стратегіям і методам, які дозволять нівелювати прояви емоційного вигорання. У разі неспроможності самостійної допомоги при попередженні та лікуванні СЕВ фахівець має звернутись до більш досліджуваних спеціалістів – психолога або (у разі дуже високого рівня вигорання) й можливого залучення психотерапевта.

Спеціаліст допоможе визначити ключові причини, які лежать в основі СЕІ, адже воно є не лише ознакою стресу на робочому місці, а й може стати причиною нових проблем в подальшому.

Висновки до третього розділу

1. Здійснено емпіричний аналіз соціально-психологічних показників емоційного вигорання фармацевтичних фахівців. Визначено рівень емоційного вигорання фахівців фармації, за результатами чого на подальших етапах експерименту нами досліджувались три групи фахівців із низькими, середніми та високими оцінками емоційного вигорання.
2. Встановлено основні структурні елементи респондентів досліджуваних груп фахівців.
3. Визначено показники агресивності та конфліктності фахівців досліджуваних груп, результатом чого став розрахунок їх загальних оцінок агресивності.
4. Здійснено оцінку самоконтролю у спілкуванні респондентів досліджуваних груп.
5. Надано рекомендації щодо зниження рівня емоційного вигорання та його подальшої профілактики.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Наведено аналіз теоретичних підходів, присвячених дослідженню питання «емоційне вигорання». Визначено основний зміст поняття «емоційне вигорання».

2. Представлено головні ознаки та симптоми вигорання емоційної сфери суб'єкта, а також ключові властивості щодо ризику його виникнення. З'ясовано, що емоційне вигорання має суттєві відмінності від втоми, що вимагає докладання набагато більше зусиль та часу на етапах реабілітації.

3. Охарактеризовано головні складові вигорання та стадії його розвитку.

4. Досліджено основні прояви психосоматики, які супроводжують «вигорання». Вивчено психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові симптоми та наслідки емоційного вигорання.

8. Представлено основоположні напрямки експериментальної частини кваліфікаційної роботи, а саме: встановлення рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців; визначення складових синдрому емоційного вигорання; оцінка особистісної агресивності і конфліктності фахівців; визначення показників стосовно самоконтролю респондентів при здійсненні комунікацій; формулювання основних напрямків корекції та подальшої профілактики проявів «вигорання».

9. Охарактеризовано методологічна база дослідження за темою кваліфікаційної роботи, яку склали наступні психологічні опитувальники: «Дослідження синдрому "вигорання» (Дж. Грінберг); «Синдром вигорання у професіях «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров); «Особиста агресивність і конфліктність» (Є.П. Ільїна, П.А. Ковальов); «Тест на оцінку самоконтроля у спілкуванні» (М. Снайдера).

10. Представлено детальну характеристику емпіричної частини досліджень та порядок їх проведення.

11. Здійснено емпіричне дослідження соціальних та психологічних показників емоційного вигорання фахівців фармації. На першому етапі встановлено показники емоційного вигорання фахівців.

Встановлено, що низький рівень «вигорання» мають 23,3% опитаних, середні значення притаманні 56,7% респондентів, високі – 20% досліджуваним.

Наступні етапи емпіричного дослідження аналізувались у відповідності із отриманими ступенями емоційного вигорання, у зв'язку із чим нами розглядались групи фахівців із низькими, середніми і високими оцінками емоційного вигорання – відповідно респонденти першої, другої та третьої груп.

12. На другому етапі експериментальної частини нами аналізувались значення стосовно основних структурних компонентів емоційного вигорання фахівців досліджуваних груп. Було встановлено, що більшості фахівців третьої групи характерно виснаження емоційного фону, у зв'язку із чим їх професійна діяльність часто супроводжується емоційним та фізичним виснаженням та втомою, через що зникає відчуття цінності самої діяльності.

13. Аналіз взаємозв'язку показників «вигорання» фахівців першої-третьої груп із показниками їх агресивності та конфліктності показав, що членам першої та другої груп характерні середні даних значень, членам третьої групи притаманні завищені значення даних показників.

14. Показники фахівців аналізованих груп за параметром «Самоконтроль в спілкуванні» показав, що незважаючи на високі значення «вигорання» для більшості членів третьої групи характерний помірний самоконтроль у спілкуванні з оточуючими, що є вельми важливим у фармацевтичній професії.

15. За підсумками дослідження представлено рекомендації, які направлені на вирішення ключових завдання щодо зниження рівня емоційного вигорання та його подальшого упередження.

Список використаних літературних джерел

1. Аналіз показників соціального самоконтролю сучасних фармацевтичних фахівців / Н. В. Тетерич та ін. *Фундаментальні та прикладні дослідження у галузі фармацевтичної технології, присвячена 100-річчю з дня народження Д. П. Сала*: матеріали III міжн. наук.-практ. конф., м. Харків, 24 листоп. 2023 р. Харків : НФаУ, 2023. С. 458–459.
2. Бойко В., Міщенко М. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.
3. Булах В. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. *Медсестринство*. 2015. № 4. С. 47–51.
4. Гончарова І. Професійно-емоційне вигорання та заходи його попередження. *Пріоритети розвитку медичних наук у XXI столітті*: матеріали наук.-практ. конф., м. Одеса, 18-19 бер. 2016 р. Одеса : Південна фундація медицини, 2016. С. 71–73.
5. Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина». *Психологічна сторінка* : веб-сайт. URL: <https://ds1.sm.ua/%D0%B4%D1%96%D0%B0%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%BC%D1%83-%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B2-%D0%BF/> (дата звернення: 11.11.2023).
6. Емоційна лабільність особистості: психологічні особливості. *Психологія* : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/28672/> (дата звернення: 12.10.2023).
7. Емоційне вигорання — як впізнати і подолати? : веб-сайт. URL: <https://tila.clinic/emotsijne-vygorannya-yak-vpiznaty-i-podolaty/> (дата звернення: 26.10.2023).

8. Емоційне вигорання : веб-сайт. URL: <https://www.enableme.com.ua/ua/disabilities/emocijne-vigoranna-simptomi-perebig-ta-diagnostika-7417> (дата звернення: 28.10.2023).
9. Емоційне вигорання : веб-сайт. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/news/emot-fire.htm> (дата звернення: 26.11.2023).
10. Емоційне вигорання або синдром двадцять першого століття : веб-сайт. URL: <https://delta-med.com.ua/emotsijne-vygorannya-abo-syndrom-dvadtsyat-pershogo-stolittya/> (дата звернення: 02.10.2023).
11. Емоційне вигорання на роботі та вдома — як вчасно розпізнати та допомогти собі : веб-сайт. URL: <https://www.rozмова.me/blog/emotsijne-vyhorannya> (дата звернення: 11.10.2023).
12. Емоційне вигорання на роботі. 8 способів впоратися з синдромом. *Психологія* : веб-сайт. URL: <https://suspihne.media/7544-emocijne-vigoranna-na-roboti-8-sposobiv-vporatisa-z-sindromom/> (дата звернення: 12.10.2023).
13. Емоційне вигорання та способи запобігання : веб-сайт. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/emocijne-vigorannya-ta-sposobi-zapobigannya> (дата звернення: 19.09.2023).
14. Емоційне вигорання чи втома? : веб-сайт. URL: <https://ohoronapraci.kiev.ua/article/medicina-praci/emocijnevigoranna-ci-vtoma> (дата звернення: 28.11.2023).
15. Емоційне вигорання. *Психічне здоров'я* : веб-сайт. URL: <https://healthcenter.od.ua/psychichne-zdorovya/emocijne-vygorannya/> (дата звернення: 13.10.2023).
16. Емоційне вигорання: 4 ознаки того, що організму терміново потрібен відпочинок : веб-сайт. URL: <https://www.konex.com.ua/blog/4-oznaki-togo-shho-organizmu-terminovo-potriben-vidpochinok/> (дата звернення: 12.10.2023).

17. Емоційне вигорання: причини, ознаки та як йому запобігти : веб-сайт. URL: <https://socsprava.com.ua/praktyka/emocijne-vygorannya-prychyny-oznaky-ta-yak-jomu-zapobigty/> (дата звернення: 21.10.2023).

18. Емоційне вигорання: симптоми, причини, як боротися? *Психологер* : веб-сайт. URL: <https://psychologer.com.ua/emotsiyne-vyhorannia/> (дата звернення: 27.11.2023).

19. Емоційне вигорання : веб-сайт. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/news/emot-fire.htm> (дата звернення: 01.11.2023).

20. Емоційне вигорання: як подолати : веб-сайт. URL: <https://pleso.me/ua/blog/emocijne-vigorannya-yak-podolati> (дата звернення: 19.10.2023).

21. Любов до гробу: чому улюблена справа стає причиною депресії. *Саморозвиток* : веб-сайт. URL: https://laba.ua/blog/1828-pochemu-lyubimoe-delo-stanovitsya-prichinoy-depressii?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=blog-dsa&utm_content=search_DSA-ua&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA35urBhDCARIsAOU7QwlFvPg-PKGZZppza2Y9VHIG95EAiw-SYHtR2pBKj3OxySGjvuZuky4aAj-JEALw_wcB (дата звернення: 21.10.2023).

22. Метельська Н. Вплив емоційного вигорання на розвиток професійної самосвідомості педагогічних працівників. *Психологія і особистість*. 2015. № 1. С. 97–108.

23. Методи дослідження емоційного вигорання : веб-сайт. URL: https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2008/8_9_2008/17.pdf (дата звернення: 19.11.2023).

24. Методика «особистісна агресивність і конфліктність» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов). *Соціальна психологія* : веб-сайт. URL: http://psih.pp.ua/10459_%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%96%D1%81%D0%BD%D0%B0_%D0%B0%D0%B3%D1%8

0%D0%B5%D1%81%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C_%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%85_%D1%94_%D0%BF_%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%97%D0%BD_%D0%BF.html (дата звернення: 22.10.2023).

25. Методика «Синдром «вигорання в професіях системи «людина - людина». *Соціальна психологія* : веб-сайт. URL: http://psih.pp.ua/10462_%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0_3_%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%BC_%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0_%D0%B2_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F%D1%85_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B8_%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0.html (дата звернення: 08.11.2023).

26. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : психологічний практикум / Карамушка Л. М. та ін., Київ, 2023. 76 с.

27. Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер). *Психологія* : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/17579/psihologiya/otsinka_samokontrolyu_spilkuvanni_snyder (дата звернення: 23.10.2023).

28. Професійне вигорання – профілактика і відновлення : веб-сайт. URL: <https://powerpact.com.ua/articles/profesiinevyhorannia-profilaktyka-i-vidnovlennia?hl=uk> (дата звернення: 13.11.2023).

29. Самоспостереження та самоконтроль у профілактиці емоційного вигорання для здійснення ефективної професійної діяльності : веб-сайт. URL: http://nowpal.at.ua/index/profilaktika_profesijnogo_emocijnogo_vigorannja/0-91 (дата звернення: 26.10.2023).

30. Синдром вигорання : веб-сайт. URL: <https://crupp.org/uk/sindrom-vigorannya/> (дата звернення: 29.09.2023).
31. Синдром емоційного вигорання серед лікарів : веб-сайт. URL: <https://www.bsmu.edu.ua/blog/6659-sindrom-emotsiynogo-vigorannya-sered-likariv/> (дата звернення: 14.10.2023).
32. Синдром емоційного вигорання : веб-сайт. URL: <https://narkosumy.lic.org.ua/statti/syndrom-emotsijnogo-vygorannya/> (дата звернення: 07.10.2023).
33. Синдром емоційного вигорання. Психологічна консультація : веб-сайт. URL: <https://lcptodcz.lviv.ua/news/14-33-35-07-05-2019/> (дата звернення: 16.10.2023).
34. Синдром емоційного вигорання : веб-сайт. URL: <https://psychology.lviv.ua/syndrom-emotsiinocho-vyhoraniannia/> (дата звернення: 19.10.2023).
35. Танасійчук О. М., Чигринська Л. П. Психологічний аналіз показників емоційного вигорання медичних сестер. № 4 (2019): Науковий вісник ХДУ Серія Психологічні науки /<https://pj.journal.kspu.edu/index.php/pj/article/view/982> (дата звернення: 17.10.2023).
36. Тест: «Дослідження синдрому «емоційного вигорання» Дж. Гринберга. Психологія : веб-сайт. URL: <https://vseosvita.ua/test/doslidzhennia-syndromu-emotsiinocho-vyhoraniannia-dzh-hrynberha-1591457.html> (дата звернення: 28.10.2023).
37. Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (Маріон Снайдер) : веб-сайт. URL: http://ni.biz.ua/10/10_8/10_80147_test-na-otsenku-samokontrolya-v-obshchenii-marion-snayder.html (дата звернення: 23.10.2023).
38. Що таке емоційне вигорання та як його подолати. Психологія : веб-сайт. URL: <https://nashkiev.ua/life/scho-take-emotsiine-vigorannya-ta-yak-iogo-podolati> (дата звернення: 18.11.2023).

39. Як попередити або подолати емоційне вигорання – 4 поради психолога : веб-сайт. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2019/02/27/235787/> (дата звернення: 16.10.2023).

40. Які є ознаки вигорання на роботі та як його уникнути : веб-сайт. URL: <https://dan-it.com.ua/uk/blog/jaki-ie-oznaki-vigorannja-na-roboti-ta-jak-jogo-uniknuti/> (дата звернення: 18.10.2023).

41. Burnout syndromes. URL: <https://www.medparkhospital.com/en-US/lifestyles/burnout-syndrome> (Last accessed : 16.10.2023).

42. Emotional Exhaustion: Signs, Causes, Recovery Tips. URL: <https://www.talkspace.com/blog/emotional-exhaustion/> (Last accessed : 19.10.2023).

43. Emotional Exhaustion: What It Is and How to Treat It. URL: <https://www.healthline.com/health/emotional-exhaustion> (Last accessed : 22.09.2023).

44. How to recognize and cope with emotional exhaustion. URL: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/323441> (Last accessed : 27.10.2023).

45. How to Recognize Burnout Symptoms. URL: <https://www.verywellmind.com/stress-and-burnout-symptoms-and-causes-3144516> (Last accessed : 18.10.2023).

46. Signs you might be experiencing a burnout and how to regain balance in your life. URL: <https://www.darlingdowns.health.qld.gov.au/about-us/our-stories/feature-articles/signs-you-might-be-experiencing-a-burnout-and-how-to-regain-balance-in-your-life> (Last accessed : 23.10.2023).

ДОДАТКИ

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА АПТЕЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ЛІКІВ
КАФЕДРА ЗАВОДСЬКОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ЛІКІВ



Матеріали

III міжнародної науково-практичної конференції

Proceedings of the III International Scientific and Practical Conference

**ФУНДАМЕНТАЛЬНІ ТА ПРИКЛАДНІ
ДОСЛІДЖЕННЯ У ГАЛУЗІ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ
ТЕХНОЛОГІЇ, ПРИСВЯЧЕНА 100-
РІЧЧЮ З ДНЯ НАРОДЖЕННЯ Д. П. САЛА**

***FUNDAMENTAL AND APPLIED RESEARCH IN THE
FIELD OF PHARMACEUTICAL TECHNOLOGY,
DEDICATED TO THE 100TH ANNIVERSARY OF THE
BIRTHDAY OF D. P. SALO***

24 листопада 2023 р.

November 24, 2023

Харків, Україна

Kharkiv, Ukraine



АНАЛІЗ ПОКАЗНИКІВ СОЦІАЛЬНОГО САМОКОНТРОЛЮ СУЧАСНИХ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ

Тетерич Н.В., Дядюн Т.В., Рєпка Д.С., Подколзіна М.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Вступ. Соціальна направленість фармацевтичної діяльності вимагає наявності від сучасних фармацевтичних фахівців наявності не лише високого професійного рівня, а й певних індивідуальних якостей та внутрішніх психічних механізмів, які сприятимуть наданню ефективних та якісних послуг та підвищуватиме рівень довіри людей до професії.

Одним із таких механізмів є показник соціального самоконтролю особистості сучасного фармацевтичного фахівця, який виступає його важливим особистісно-мотиваційним ресурсом та свідчить про рівень його самосвідомості.

Високий рівень соціального самоконтролю дозволяє фахівцю здійснювати ефективну адаптацію до швидкоплинних та мінливих змін сьогодення й зберігати на належному рівні власний психічний й фізичний стан.

Отже, дослідження показників соціального самоконтролю сучасних фармацевтичних фахівців є актуальним та нагальним напрямком наукових досліджень.

Метою дослідження був аналіз показників соціального самоконтролю сучасних фармацевтичних фахівців.

Методи дослідження. В дослідженні були задіяні такі методи дослідження, як аналіз і синтез літератури з питань соціального самоконтролю, а також систематизація та узагальнення отриманих даних.

В експериментальній частині дослідження був задіяний психологічний опитувальник М. Снайдера, який дозволяє встановити ступінь самоконтролю досліджування в спілкуванні.

Основні результати. В ході проведення експериментальної частини дослідження нами було проведено психологічне опитування 30 фахівців фармацевтичного сектору охорони здоров'я м. Харків щодо оцінки рівня їх соціального самоконтролю як одного із основоположних якостей сучасного представника соціально-направлених професій.

Отримані значення щодо показників самоконтролю у спілкуванні, тобто рівня соціального самоконтролю досліджуваних фармацевтичних фахівців за методикою М. Снайдера представлено на рисунку.

Аналіз отриманих показників тестування встановив, що високий соціальний самоконтроль притаманний 16 фахівцям (53,3% вибірки). Зазначені фахівці є вельми тактовними та чуйними при здійсненні міжособистісних взаємодій з оточуючими.

Слід відмітити, що зазвичай такі фахівці враховують специфіку фармацевтичної діяльності, що дозволяє з розумінням відноситись до емоційних та поведінкових проявів оточуючих.

Вищезначене зумовлює створення позитивного враження про себе і покращує тим самим ефективність подальших соціальних взаємодій.

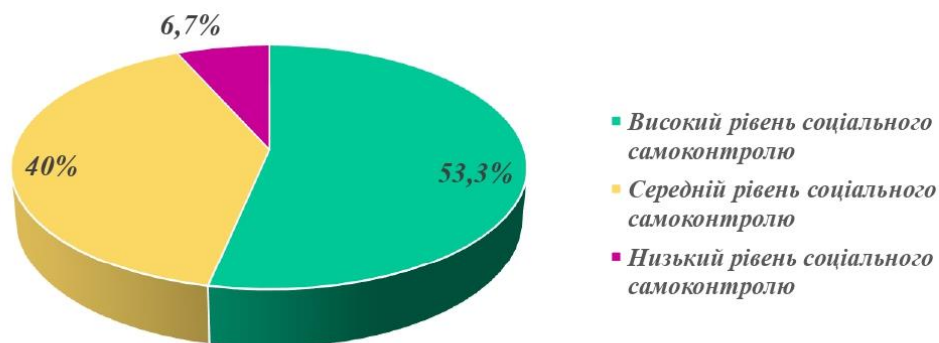


Рис. Показники соціального самоконтролю фармацевтичних фахівців за методикою М. Снайдера

При цьому середні значення соціальної взаємодії притаманні 12 респондентам (40%). Дані показники самоконтролю у спілкуванні свідчать про те, що такі фармацевтичні фахівці є щирими людьми, проте деякі із них не завжди можуть стримати власні емоційні прояви. Разом із тим вони, як правило, усвідомлюють необхідність контролю власної поведінки при міжособистісних комунікаціях.

Низький рівень соціального самоконтролю при цьому притаманний 2 опитаним фахівцям (6,7% вибірки). В ході соціальної взаємодії вони здатні до прояву власних емоційних станів, що, беззаперечно, негативним чином позначатиметься на встановленні довірливих відносин з оточуючими, не призводитиме до отримання позитивних рішень щодо спірних питань та призводитиме до погіршення як власного іміджу, так і іміджу аптеки.

Висновки. Результати проведеного дослідження свідчать про необхідність підвищення показників соціального самоконтролю у фармацевтичних працівників як представників соціально-направленої і гуманної професії, що призводитиме до позитивних наслідків як для самих фахівців, так і для суспільства загалом, адже високий самоконтроль дозволяє людині бути успішною в діяльності та будувати гармонійні відносини з оточуючими, а також забезпечувати психічне та фізичне здоров'я.

Фахівці з високим самоконтролем більшою мірою вміють вирішувати міжособистісні суперечки та формувати здатність до нівелювання впливів конфліктогенів спілкування без включення різких емоційних чи поведінкових реакцій.

Таким чином, фармацевтичні фахівці, здійснюючи самоконтроль, є ефективними у професійній діяльності, оскільки він надає змогу успішно долати прокрастинацію, доцільно визначати режим роботи та відпочинку, що своєю чергою сприяє психічному та фізичному здоров'ю людини.

ДОДАТОК Б

Міністерство охорони здоров'я України
Національний фармацевтичний університет
Кафедра аптечної технології ліків
Кафедра заводської технології ліків

Сертифікат №333

Даний сертифікат засвідчує, що

Рєпка Д.С.

брав(ла) участь у III Міжнародній науково-практичній конференції

**"ФУНДАМЕНТАЛЬНІ ТА ПРИКЛАДНІ ДОСЛІДЖЕННЯ У ГАЛУЗІ
ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ", ПРИСВЯЧЕНІЙ 100-РІЧЧЮ З ДНЯ
НАРОДЖЕННЯ Д. П. САЛА**

24 листопада 2023 р., м. Харків, Україна

Проректор з науково-педагогічної
роботи НФаУ, проф.



Інна ВЛАДИМИРОВА



Національний фармацевтичний університет

Факультет фармацевтичний
Кафедра організації та економіки фармації
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 226 Фармація, промислова фармація
Освітня програма Фармація

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка
кафедри організації та
економіки фармації

В.о. Ганна ПАНФІЛОВА
«20» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Дар'ї РЄПКИ

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації», керівник кваліфікаційної роботи Наталія ТЕТЕРИЧ, к. фарм. н., доцент, затверджений наказом НФаУ від «23» жовтня 2023 року № 233
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: грудень 2023 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: інформаційно-аналітичні матеріали, наукові роботи, присвячені питанням емоційного вигорання фахівців соціально-направлених професій, психологічні методики стосовно виявлення індивідуальних показників, які у цілому зумовлюють емоційне вигорання та впливають на нього: рівень емоційного вигорання, основоположні складові синдрому емоційного вигорання, особистісна агресивність і конфліктність, самоконтроль у спілкуванні, а також сайти мережі Internet та ін.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): дослідити основоположні підходи до визначення змісту поняття «емоційне вигорання»; представити головні складові емоційного вигорання та стадії його розвитку; визначити характерні симптоми та наслідки емоційного вигорання; представити та охарактеризувати основні етапи та методологію дослідження; встановити показники рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців та його ключових структурних елементів; проаналізувати зв'язок рівня емоційного вигорання фармацевтичних фахівців із їх індивідуальними суб'єктивними показниками; сформулювати та представити рекомендації щодо зниження емоційного вигорання фахівців та його подальшого попередження.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): 14 таблиць, 36 рисунків.
6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	20.09.2023	20.09.2023
2	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	09.10.2023	09.10.2023
3	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	01.11.2023	01.11.2023

7. Дата видачі завдання: «20» вересня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Огляд літературних джерел з означеної тематики та окреслення актуальності досліджень	вересень 2023 р.	виконано
2.	Дослідження теоретичних підходів щодо вивчення психологічних показників емоційного вигорання.	вересень / жовтень 2023 р.	виконано
3.	Представлення процедури щодо проведення експериментальної діагностики соціально-психологічних показників, які характеризують емоційне вигорання.	жовтень 2023 р.	виконано
4.	Експериментальна діагностика психологічних складових емоційного вигорання фармацевтичних фахівців.	листопад 2023 р.	виконано
5.	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до загальних вимог. Підготовка доповіді та мультимедійної презентації до офіційного захисту.	грудень 2023 р.	виконано

Здобувач вищої освіти

Дар'я РЄПКА

Керівник кваліфікаційної роботи

Наталія ТЕТЕРИЧ

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 233
по Національному фармацевтичному університету
від 23 жовтня 2023 року

Затвердити тему, керівника та рецензента кваліфікаційної роботи здобувачу вищої освіти
заочної форми навчання фармацевтичного факультету НФаУ 2024 року випуску:

№ з/п	Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
1.	Репка Дар'я Сергіївна	Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації	Analysis of social and psychological indicators of the level of emotional burnout of pharmacy specialists	доц. Тетерич Н. В.	доц. Терещенко Л. В.

ПІДСТАВА: службова записка завідувача кафедри про затвердження теми кваліфікаційної роботи, керівника та рецензента.

Вірно: пров. фахівець деканату

Н. В. Фоменко

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 233
по Національному фармацевтичному університету
від 23 жовтня 2023 року

Затвердити тему, керівника та рецензента кваліфікаційної роботи здобувачу вищої освіти
заочної форми навчання фармацевтичного факультету НФаУ 2024 року випуску:

№ з/п	Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
1.	Репка Дар'я Сергіївна	Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації	Analysis of social and psychological indicators of the level of emotional burnout of pharmacy specialists	доц. Тетерич Н. В.	доц. Терещенко Л. В.

ПІДСТАВА: службова записка завідувача кафедри про затвердження теми кваліфікаційної роботи, керівника та рецензента.

Вірно: пров. фахівець деканату

Н. В. Фоменко

ВИСНОВОК

**Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу
щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі
здобувача вищої освіти**

№123423 від «15» грудня 2023 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти заочної форми навчання Рєпки Дар'ї Сергіївни, _____ курсу, _____ групи, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації / Analysis of social and psychological indicators of the level of emotional burnout of pharmacy specialists», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (копіювання).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

2%

11%

ВІДГУК

**наукового керівника на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти
магістр, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація**

Дар'ї РЄПКИ

**на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня
емоційного вигорання фахівців фармації»**

Актуальність теми. Проблема емоційного вигорання наразі набуває все більш загрозливих масштабів для фахівців соціально спрямованих професій, які працюють у системі за типом «людина-людина», професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана із численними щоденними комунікаціями. Прикладом вищезначеного типу професій є діяльність сучасних фармацевтичних фахівців, які за родом діяльності здійснюють численні міжособистісні комунікації, які часто супроводжуються емоційними проявами, що може негативно впливати на психологічний стан фахівців, провокувати емоційне напруження та навіть призводити до розвитку професійних стресів. Саме тому дослідження соціально-психологічних чинників, які вимірюють і характеризують емоційну складову фармацевтичних фахівців, є актуальним та важливим напрямком досліджень.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Результати проведених експериментальних досліджень дозволяють здійснити діагностику соціально-психологічних чинників, які висвітлюють рівень емоційного вигорання фахівців фармації та сформулювати основоположні рекомендації стосовно зниження його рівня та подальшого завчасного попередження.

Оцінка роботи. Під час опрацювання теоретичних та експериментальних даних кваліфікаційної роботи Дар'я РЄПКА проявила вміння використовувати різні наукові методи дослідження і формулювати висновки

на основі отриманих даних. Кваліфікаційна робота відповідає загальним вимогам. Для графічної наочності в роботі представлені таблиці та рисунки.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту. Робота відповідає всім вимогам, що представлені у «Положенні про порядок підготовки та захисту кваліфікаційних робіт НФаУ» та може бути представлена до розгляду у Екзаменаційній комісії та оцінена на високому рівні.

Науковий керівник _____

Наталія ТЕТЕРИЧ

«04» грудня 2023 р.

РЕЦЕНЗІЯ

**на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти магістр, спеціальності
226 Фармація, промислова фармація**

Дар'ї РЄПКИ

**на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня
емоційного вигорання фахівців фармації»**

Актуальність теми. На сьогодні емоційний стан фармацевтичних фахівців щодня піддається додатковому емоційному навантаженню, що зумовлено глобальними процесами, які проходять у світі. Найбільш вагомими з них є стрімке прискорення темпу життя, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, а також беззаперечно військові дії, які відбуваються в Україні сьогодні, також значно поглиблюють ризики виникнення емоційного виснаження фахівців, результатом чого є значне погіршення спроможності ефективно працювати, пригнічення особистісного та професійного самовдосконалення, а також негативно позначається на взаєминах з керівництвом, колегами та відвідувачами аптек.

Отже, дослідження соціально-психологічних чинників, які оцінюють та характеризують стан емоційного фону фармацевтичних фахівців, є актуальним та важливим напрямком досліджень.

Теоретичний рівень роботи. У роботі використано сучасний соціально-психологічний інструментарій, який дозволив виміряти та проаналізувати основоположні індивідуальні характеристики фармацевтичних фахівців, які у цілому характеризують стан їх емоційного вигорання. Застосовані методи та методики дослідження дозволили у повному обсязі досягти поставленої мети та завдань дослідження.

Пропозиції автора з теми дослідження. Здобувач вищої освіти Дар'я РЄПКА представила ключові рекомендації стосовно зниження емоційного вигорання та його подальшого попередження, які можуть знайти практичне

застосування у прикладній фармацевтичній діяльності та значно підвищити якість фармацевтичної допомоги.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.

Висновки та рекомендації здобувачки є обґрунтованими, отримані на основі теоретичних досліджень та поставлених у роботі завдань. Кваліфікаційна робота виконана з дотриманням вимог та є актуальною.

Недоліки роботи. За текстом зустрічаються помилки, невдалі вислови, але вони не впливають на загальну позитивну оцінку роботи.

Загальний висновок і оцінка роботи. Робота є актуальною, має елементи наукової новизни та практичного значення, а також відповідає всім вимогам, що представлені у «Положенні про порядок підготовки та захисту кваліфікаційних робіт НФаУ» та може бути представлена до розгляду у Екзаменаційну комісію та оцінена на високому рівні.

Рецензент

доц. Любов ТЕРЕЩЕНКО

«15» грудня 2023 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ВИТЯГ З Протоколу № 7

«21» грудня 2023 року

м. Харків

засідання кафедри

Організації та економіки фармації

Голова: завідувачка кафедри, доктор фарм. наук, професор Ганна ПАНФІЛОВА.

Секретар: канд. фарм. наук, доцент Алла ЛЕБЕДИН.

ПРИСУТНІ:

Зав. каф., проф. Ганна ПАНФІЛОВА, проф. Інна БАРАНОВА, проф. Вікторія НАЗАРКІНА, проф. Алла НЕМЧЕНКО, доц. Наталія ДЕМЧЕНКО, доц. Тетяна ДЯДЮН, доц. Алла ЛЕБЕДИН, доц. Вікторія МІЩЕНКО, доц. Світлана МОРОЗ, доц. Ірина ПОПОВА, доц. Наталія ТЕТЕРИЧ, доц. Віталій ЧЕРНУХА.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

Про представлення до захисту в Екзаменаційну комісію кваліфікаційних робіт здобувачів вищої освіти випускного курсу НФаУ 2024 року випуску.

СЛУХАЛИ: про представлення до захисту в Екзаменаційну комісію кваліфікаційної роботи на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації», здобувача вищої освіти Фм18(5,6з)-016 НФаУ 2024 року випуску Дар'ї РЄПКИ Науковий (-ві) керівник (-ки) доц. Наталія ТЕТЕРИЧ Рецензент доц. Любов ТЕРЕЩЕНКО

УХВАЛИЛИ: Рекомендувати до захисту кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти Фм18(5,6з)-016 Дар'ї РЄПКИ на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації».

Зав. кафедри організації та
економіки фармації

Ганна ПАНФІЛОВА

Секретар кафедри

Алла ЛЕБЕДИН

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ПОДАННЯ
ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ
ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Направляється здобувачка вищої освіти Дар'я РЄПКА до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 22 Охорона здоров'я спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація освітньою програмою Фармація на тему: «Аналіз соціальних та психологічних показників рівня емоційного вигорання фахівців фармації»

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Микола ГОЛІК /

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувачка вищої освіти Дар'я РЄПКА групи Фм18(5,6з)-01б за результатами проведеної роботи проявила себе як професійна, грамотна та підготовлена здобувачка. Виконала поставлені завдання досліджень на високому науковому рівні, що дозволило досягти у повному обсязі мету досліджень. Робота оформлена у відповідності до діючих вимог, тому може бути представлена до розгляду в Екзаменаційну комісію.

Керівник кваліфікаційної роботи

Наталія ТЕТЕРИЧ

«04» грудня 2023 р.

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувачка вищої освіти Дар'я РЄПКА допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувачка кафедри
організації та економіки фармації

Ганна ПАНФІЛОВА

«21» грудня 2023 року

Кваліфікаційну роботу захищено

у Екзаменаційній комісії

« 06 » лютого 2024 р.

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії,

доктор фармацевтичних наук, професор

_____ / Марія ЗАРІЧКОВА /