

УДК 658

DOI: <https://doi.org/10.32782/CMI/2022-4-10>**Шмиголь Н.М.**доктор економічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту,
Національний університет «Запорізька політехніка»

ДОСЛІДЖЕННЯ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В МЕНЕДЖМЕНТІ МЕДИЦИНИ

В статті доведено, що система охорони здоров'я жодної країни не в змозі протистояти викликам пандемії без впровадження жорстких обмежувачих заходів на соціальні контакти. В даному випадку мова йде не лише про нестачу закладів медичної допомоги на піку захворюваності, обладнання та медикаментів, але й про виснажливі умови праці медичного персоналу, що з часом призводить до емоційного вигорання та відповідного зниження продуктивності праці. Для вирішення проблеми емоційного вигорання автором запропоновано використовувати методику загальної емоційної спрямованості особистості Б. Додонова. Дана методика виходить з того, що потреби кожної особистості тісно пов'язані з емоціями: якщо потреба не може бути задоволена, це викликає негативні емоції та навпаки. В нормі, кожна людина прагне задовольняти свої потреби для отримання позитивних емоцій. Методика складається з 50 тверджень, за допомогою яких визначається тип особистості: альтруїстичний, комунікативний, глоричний, практичний, пугнічний, романтичний, гностичний, естетичний, гедоністичний, акізитивний. За кожним переліченим типом спрямованості можна отримати від -10 до +10 балів, де більшому значенню відповідає сильніший емоційний рівень. Біло встановлено наступні причинно-наслідкові зв'язки: поточний стан загальної емоційної спрямованості працівників впливає на рівень їхнього емоційного вигорання; відповідно, сполучення складових емоційного вигорання визначають реакції на складні ситуації, де бажаною формою поведінки є вирішення поставлених завдань. З урахуванням вищесказаного, в рамках даної роботи проводилось вибіркове статистичне дослідження рівня емоційного вигорання працівників медичної сфери м. Запоріжжя. Зроблено висновок, що хоча опитані чоловіки виявились більш схильними до негативних проявів синдрому емоційного вигорання ніж жінки, такі відмінності знаходяться в межах статистичної похибки. Також, попередні результати засвідчили актуальність даного напрямку досліджень та необхідність розробки практичних заходів щодо протидії цьому.

Ключові слова: менеджмент медицини, емоціональне вигорання, статистичне дослідження, працівники медичної сфери.

Shmygol NadiiaZaporizhzhia Polytechnic National University;
Warsaw University of Technology

RESEARCH OF EMOTIONAL BURNOUT FACTORS OF EMPLOYEES IN MEDICAL MANAGEMENT

The article proves that the health care system of countries is not able to withstand the challenges of the pandemic without the implementation of strict restrictive measures on social contacts. In this case, we are talking not only about the lack of medical care facilities at the peak of morbidity, equipment and medicines, but also about the exhausting working conditions of the medical staff, which over time leads to emotional burnout and a corresponding decrease in work productivity. To solve the problem of emotional burnout, the author suggested using the method of the general emotional orientation of the personality of B. Dodonov. This technique is based on the fact that the needs of each individual are closely related to emotions: if the need cannot be satisfied, it causes negative emotions and vice versa. Normally, every person seeks to satisfy their needs to receive positive emotions. The methodology consists of 50 statements that determine the type of personality: altruistic, communicative, gloriastic, praxic, pugnacious, romantic, gnostic, aesthetic, hedonistic, acquisitive. For each listed type of orientation, you can get from -10 to +10 points, where a higher value corresponds to a stronger emotional level. The following cause-and-effect relationships have been clearly established: the current state of the general emotional orientation of employees affects the level of their emotional burnout; accordingly, the combination of the components of emotional burnout determine reactions to difficult situations, where the desired form of behavior is solving the tasks. Taking into account the above, as part of this work, a selective statistical study of the level of emotional burnout of medical workers in Zaporizhzhia was conducted. It was concluded that although interviewed men were more prone to negative manifestations of emotional burnout syndrome than women, such differences are within the limits of statistical error. Also, preliminary results proved the relevance of this direction of research and the need to develop practical measures to counter it.

Keywords: medical management, emotional burnout, statistical research, medical workers.

Постановка проблеми. Ефективна діяльність медичних закладів неможлива без постійного управління людськими ресурсами, зокрема, медичним персоналом. Події останнього року засвідчили, що система охорони здоров'я жодної країни не в змозі протистояти викликам пандемії без впровадження жорстких обмежувачих заходів на соціальні контакти. В даному випадку

мова йде не лише про нестачу закладів медичної допомоги на піку захворюваності, обладнання та медикаментів, але й про виснажливі умови праці медичного персоналу, що з часом призводить до емоційного вигорання та відповідного зниження продуктивності праці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема емоційного вигорання на робочому місці дослі-

джувалась як вітчизняними, так і зарубіжними науковцями [1] й найбільш характерною є для працівників соціальної сфери [2], тобто професіям, об'єктом уваги яких є людина. На першому місці серед них знаходяться працівники освіти та медичної сфери, про що свідчать праці О. Главацької, Т. Канівець, Н. Маляр-Газди, Т. Нечитайло, І. Поляк-Митровки, О. Райко, Ю. Савки, Я. Сливки, Г. Фесун та інших [2–5; 8–11].

Останній рік пандемії виявився найбільш складним саме для працівників системи охорони здоров'я через нестачу кваліфікованого персоналу, понаднормований характер праці, високий рівень захворюваності серед населення та смертності пацієнтів. На фоні вказаних проблем негативні тенденції прояву емоційного вигорання спостерігаються все частіше. Тому, дана проблема та шляхи її вирішення є вкрай актуальною, оскільки від цього залежить не тільки стан вітчизняної медицини, але й здоров'я та працездатність нації.

Формулювання цілей статті. Зважаючи на це, метою роботи є дослідження чинників емоційного вигорання працівників медичної сфери.

Виклад основного матеріалу. Для вимірювання рівня емоційного вигорання в дослідженні запропоновано використовувати методика «Синдром вигорання» К. Маслач та С. Джексона [1]. Дана методика складається з 22 тверджень про особисті відчуття, що пов'язані з місцем роботи респондентів. На основі цих тверджень визначаються рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Оцінка кожної складової виконується в балах за індивідуальними шкалами:

– емоційне виснаження Y_{EB} – це занижений емоційний фон та байдужість внаслідок емоційного перенасичення. Низькому рівню відповідають від 0 до 16 балів, середньому – від 17 до 26 балів, високому – від 27 до 54 балів;

– деперсоналізація Y_d – це деформація міжособистих стосунків, що проявляється у вигляді зростання залежності від інших, або негативізму. Низькому рівню відповідають від 0 до 6 балів, середньому – від 7 до 12 балів, високому – від 13 до 30 балів;

– редукція особистих досягнень Y_p – це негативна оцінка своєї особистості, професійних досягнень та успіхів, нівелювання особистої гідності тощо. Високому рівню відповідають від 0 до 31 балів, середньому – від 32 до 38 балів, низькому – від 39 до 48 балів.

Як бачимо, перші дві складові повинні мінімізуватись, а остання – прагнути до зростання.

Для вирішення проблеми емоційного вигорання автором запропоновано використовувати методика загальної емоційної спрямованості особистості Б. Додонова [6]. Дана методика виходить з того, що потреби кожної особистості тісно пов'язані з емоціями: якщо потреба не може бути задоволена, це викликає негативні емоції та навіпаки. В нормі, кожна людина прагне задовольняти свої потреби для отримання позитивних емоцій. Методика складається з 50 тверджень, за допомогою яких визначається тип особистості:

альтруїстичний X_1 ,
комунікативний X_2 ,
глоричний X_3 ,
практичний X_4 ,
пугнічний X_5 ,
романтичний X_6 ,

гностичний X_7 ,
естетичний X_8 ,
гедоністичний X_9 ,
акзитивний X_{10} .

За кожним переліченим типом спрямованості можна отримати від -10 до +10 балів, де більшому значенню відповідає сильніший емоційний рівень.

Фактори загальної емоційної спрямованості визначають, яким чином працівники соціальної сфери, в тому числі й системи охорони здоров'я реагують на несприятливі умови праці. З іншої сторони, існує й зворотна залежність, коли певна ситуація визначає емоційний стан людей. Таким чином, припустимо, що між сполученням цих факторів та складовими емоційного вигорання існує статистична залежність.

З іншої сторони, рівень емоційного вигорання повинний здійснювати прямий вплив на стиль поведінки працівників на робочому місці у стресових ситуаціях. Згідно методики копінг-поведінки, авторами якої є С. Норман та Д. Ендлер, до можливих реакцій на такі ситуації належать: вирішення завдання, емоційний сплеск, або його уникнення [7]. Відповідний стиль поведінки вимірюється частками від повної групи подій.

Таким чином, причинно-наслідкові зв'язки будуть мати наступний вид:

– поточний стан загальної емоційної спрямованості працівників впливає на рівень їхнього емоційного вигорання;

– відповідно, сполучення складових емоційного вигорання визначають реакції на складні ситуації, де бажаною формою поведінки є вирішення поставлених завдань.

З урахуванням вищесказаного, в рамках даної роботи проводилось вибіркоче статистичне дослідження рівня емоційного вигорання працівників медичної сфери м. Запоріжжя. Загальна кількість респондентів дорівнювала 30 осіб, з них 56,7% чоловіків та 43,3% жінок. За віком, 56,7% всіх опитаних склали особи до 35 років, 20% – від 35 до 45 років та 23,3% від 45 років і вище. Збір вхідних даних відбувався за допомогою розроблених Google-форм.

Перевагами Google-форм є широкі можливості налаштувань під різні види опитувань та типи питань, єдине джерело для збору інформації у вигляді електронної таблиці та онлайн доступ. Для аналізу та обробки отриманих результатів за методиками К. Маслач, Б. Додонова та С. Нормана використовувались методи загальної теорії статистики та регресійного аналізу даних.

На основі проведеного обстеження респондентів було з'ясовано, що основними напрямками їх емоційної спрямованості є гностична (7,4 бали), альтруїстична (6,9 бали) та практична (6,9 бали) риси характеру. Та навіпаки, найменший прояв був характерний для акзитивної (-1,5 бали) та гедоністичної (1,5 бали) складових.

Недоліком бальної оцінки, в даному випадку, є прийнятий за методикою діапазон значень від -10 до +10 балів. Це призводить до понаднормованих значень квадратичного коефіцієнта варіації, якщо середнє значення показника знаходиться в межах, близьких до нуля.

Узагальнені результати розрахунків середніх рівнів емоційного вигорання за складовими та статевою ознакою наведені в табл. 1. Причому, для показників Y_{EB} та Y_d бажаний рівень повинний зменшуватись, а для Y_p – зростати.

Таблиця 1
Середній рівень вигорання для жінок та чоловіків

Стать	Y_{EB} , балів	Y_D , балів	Y_P , балів
Жінки	19,8	9,2	33,8
Чоловіки	22,8	10,3	31,3
В середньому	21,5	9,8	32,4

Оскільки $Y_{EB} \in [17; 26]$ балів, це відповідає середньому рівню емоційного виснаження як у жінок, так і у чоловіків. Причому, у жінок він є дещо нижчим. Коефіцієнт варіації вказаних показників дорівнював 33% та 20% відповідно, що відповідає допустимим межах $K_{вар} < 33,3\%$. Це означає, що обчислені середні значення добре характеризують досліджувану сукупність.

Показник деперсоналізації $Y_D \in [7; 12]$ балів, що також відповідає середньому допустимому рівню. Відповідні коефіцієнти варіації становлять 39% та 42%. Високий рівень варіації в даному випадку свідчить про те, що

серед опитаних були присутні як працівники з низьким, так і високим рівнем деформації міжособистих стосунків.

За редукцією особистих досягнень $Y_P \in [32; 38]$ балів та має середній рівень. Однак, у чоловіків значення даного показника знаходилось практично на межі високого рівня, що є негативним. І хоча коефіцієнти варіації становили 15% та 16% відповідно й були найнижчими серед інших, між чоловіками була розповсюдженою негативна оцінка своєї особистості, професійних досягнень та успіхів.

Висновок. Підсумовуючи вищесказане можна зробити висновок, що хоча опитані чоловіки виявились більш схильними до негативних проявів синдрому емоційного вигорання ніж жінки, такі відмінності знаходяться в межах статистичної похибки. Також, попередні результати засвідчили актуальність даного напрямку досліджень та необхідність розробки практичних заходів щодо протидії цьому.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. *Актуальні проблеми психології*. 2012. Т. 1. Вип. 35. С. 30–33. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu2012_1_35_8
- Главацька, О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота* / гол. ред. І. В. Козубовська. Ужгород : Говерла, 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
- Фесун Г. Нечитайло Т., Канівець Т. Взаємозв'язок компонентів синдрому "професійного вигорання" з особливостями сімейного статусу в педагогів. *Психологічні перспективи*. 2019. Вип. 34. С. 232–248. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppst_2019_34_19
- Савка Ю. М., Сливка Я. І., Поляк-Митровка І. І., Райко О. Ю., Савка Г. С. Синдром професійного вигорання у медичних працівників м. Ужгород. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2018. № 1. С. 66–72. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pkp_2018_1_13
- Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pkp_2015_3_6
- Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотивации и эмоций : хрестоматия. Москва : Астрель, 2009. 704 с.
- Endler, Norman & Parker, James. Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation. *Journal of personality and social psychology*. 1990. 58. 844–854. DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.58.5.844>
- Шмиголь Н. М., Монастирська Д. С., Антонюк А. А. Сучасні тенденції в організації оплати праці в зарубіжних країнах у розрізі систем оплати праці. *Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво*. 2016. № 2. С. 71–75.
- Шмиголь Н. М. Система управління мотивацією працівників як інструмент формування доходів підприємства. *Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво*. 2011. С. 175–179.
- Пуліна Т. В. Взаємозв'язок стратегії розвитку і конкурентної стратегії підприємства. *Агросвіт*. 2013. № 20. С. 21–26.
- Shavkun I. H. et al. Exploring the experience of integrated teaching of the management core courses in a foreign language based on ICT use. *Journal of Physics: Conference Series*. IOP Publishing, 2021. Т. 1840. №. 1. С. 012046.

REFERENCES

- Hrytsuk O. V. (2012). Basic principles and approaches in the study of emotional burnout syndrome in foreign psychology. *Current problems of psychology*, vol. 1, issue 35, pp. 30–33. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu2012_1_35_8
- Hlavatska O. L. (2019). Prevention and overcoming of professional burnout of social workers. *Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University. Series: Pedagogy. Social work* / head. ed. I.V. Kozubovska. Uzhgorod: Hoverla, vol. 2 (45), pp. 41–45.
- Fesun H., Nechitaylo T., Kanivets T. (2016). The relationship between the components of the "professional burnout" syndrome and the peculiarities of the family status of teachers. *Psychological perspectives*, vol. 34, pp. 232–248. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppst_2019_34_19
- Savka Yu. M., Slyvka Ya. I., Poliak-Mytrovka I. I., Raiko O. Yu., Savka H. S. (2018). Professional burnout syndrome among medical workers in Uzhgorod. *Problems of clinical pediatrics*, no. 1, pp. 66–72. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pkp_2018_1_13
- Malyar-Gazda N. M. (2015). Emotional burnout – an actual problem of medicine today *Problems of clinical pediatrics*, pp. 27–31. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pkp_2015_3_6
- Hippenreiter Yu. B., Falykman M. V. (2009). Psychology of motivation and emotions: a textbook. Moskva: Astrel, 704 p.
- Endler, Norman & Parker, James (1990). Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation. *Journal of personality and social psychology*, 58, 844–854. DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.58.5.844>
- Shmyhol N. M., Monastyrskaya D. S., Antoniuk A. A. (2016) Modern trends in the organization of labor remuneration in foreign countries in terms of labor remuneration systems. *State and regions. Series: Economy and entrepreneurship*, pp. 71–75.
- Shmygol, N. M. (2011). The employee motivation management system as a tool for generating enterprise income. *State and regions. Ser. Economics and entrepreneurship*, pp. 175–179.
- Pulina T. V. (2013). Interrelationship between development strategy and competitive strategy of the enterprise. *Agrosvit*, no. 20, pp. 21–26.
- Shavkun, I. H., Dybchynska, Y. S., Yudina, O. V., Bukharina, L. M., Shmygol, N. M., & Shmygol, Y. I. (2021, March). Exploring the experience of integrated teaching of the management core courses in a foreign language based on ICT use. In *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1840, no. 1, p. 012046. IOP Publishing.