

СУБЪЕКТИВНЫЙ СМЫСЛ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

М.М. Абдуллаева

Работа выполнена при поддержке гранта РФФИ № 17-06-00994.

Аннотация. Данная работа посвящена изучению удовлетворенности трудом (УТ) профессионалов, деятельность которых характеризуется высокими психическими нагрузками. Была показана взаимосвязь УТ с особенностями работы, включающими объективные требования к ее исполнению и представления самого работника о смысле труда.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, субъективный смысл, профессиональная деятельность, медицинские работники.

SUBJECTIVE WORK MEANING OF MEDICAL PROFESSIONALS WITH VARIOUS DEGREES OF WORK SATISFACTION

M.M. Abdullaeva

Annotation. This article is devoted to the study of work satisfaction of professionals who are working in hard emotional and mental conditions. The data obtained allow us to show relations between work satisfaction and features of work that include objective demands to *its performance and subjective opinion of specialists concerning the work meaning*.

Key words: work satisfaction, subjective work meaning, professional work, medical specialists.

Интерес к изучению особенностей профессионального труда медиков, традиционно связанный с обеспечением качества их работы, в настоящее время обусловлен необходимостью поиска дополнительных ресурсов для их психологической поддержки в связи с кардинальными изменениями в системе здравоохранения. Изменениям подвергается система оплаты труда, структура управления, распределение задач как между структурными подразделениями, так и специалистами (Власова М.В., 2004; Пчела Л.П., 2010; Russell J.A., 2003 и др.). Реформе

здравоохранения сопутствует технологическая модернизация медицинских учреждений, которая привела к расширению предметной области профессиональной деятельности медиков. Помимо пациента в работе врачей все большее место занимают: информация, закодированная в разных знаках (результаты диагностики, различная медицинская документация), техника (офисная и исследовательская аппаратура), новая организация деятельности (жесткий временной регламент и необходимость работы с информационной системой учреждения) и т.п. Эти изменения в предметной области профессиональной деятельности врачей при сохранении «сакрального» смысла – сохранение здоровья и жизни пациента – несомненно, отражаются в системе психических регуляторов их трудовой активности. Одним из признанных исследователями способов моделирования структур профессионального опыта и изучения сознания субъекта труда, позволяющих «схватывать» эти изменения, являются психосемантические методы, описывающие смысловые структуры через связи значений (Артемяева Е.Ю., 1991; Серкин В.П., 2016).

Целью нашего исследования было проведение психосемантического анализа профессионально значимых объектов, задающих субъективный смысл деятельности, у врачей с разной степенью удовлетворенности трудом.

Удовлетворенность трудом является одним из «диагностических» показателей общего состояния дел в организации и психологического благополучия ее сотрудников. Она рассматривается как комплексная характеристика отношения человека к труду, включающая личностные установки, эмоциональное состояние и особенности активности (Бодров В.А., 2010). Результаты научных исследований и наблюдения практикующих менеджеров подтверждают, что удовлетворенность работников своим трудом связана с продуктивностью их деятельности, уровнем мотивации, лояльностью организации, переживанием качества профессиональной самореализации и др. (Ермолаева М.В., Охотенко Р.В., 2009 и др.).

Мы предположили, что семантика авторских текстов, посвященных описанию разных аспектов своей работы и ее предметной

области, различна у медицинских работников с разной степенью удовлетворенности трудом (УТ).

Выборку составили 62 человека, врачи и медсестры стационара и поликлиники городской больницы, в возрасте от 26 до 64 лет. Из них 36 женщин и 26 мужчин. Средний возраст респондентов – 39 лет, стаж работы – 12 лет.

Им было предложено заполнить несколько опросников, касающихся различных аспектов их работы, в том числе, оценки степени удовлетворенности трудом (в разработке В.А. Розановой, 2003), и психосемантические методики, включавшие незаконченные предложения на тему «Моя профессия», ассоциации на слова-стимулы «Человек», «Я сам», «Пациент», «Больной», «Близкий, родной» и свободное описание стандартного набора изображений Е.Ю. Артемьевой (1999). Обработка результатов диктовалась логикой проверки гипотезы, осуществлялся поиск статистически значимых различий по показателям методик между группами медицинских работников, разделенных по уровню УТ, по месту работы, по должностному статусу.

Рассмотрение результатов по методикам в среднем по выборке позволяет утверждать, что разброс данных достаточно широкий. Хотя в целом врачи удовлетворены своей работой, полученный усредненный показатель (39 баллов) находится предельно близко к границе «неудовлетворенности», составляющей 40 баллов. Минимальный и максимальный показатели по данной методике составляют 27 и 53 балла соответственно, что говорит о наличии в нашей выборке как полностью удовлетворенных, так и неудовлетворенных трудом медиков. Были получены статистически значимые различия (по критерию Манна – Уитни, уровень значимости $p < 0,05$) в удовлетворенности трудом между медиками стационара и поликлиники по нескольким шкалам. Врачи и медсестры стационара более удовлетворены стилем руководства начальника, тем, как можно использовать свой опыт и способности, требованиями работы к интеллекту, по сравнению с работниками поликлиники. Работники поликлиники продемонстрировали большую удовлетворенность длительностью рабочего дня, отличающегося нормированностью и строгостью соблюдения режима труда и отдыха.

Интересно, что медицинские работники стационарного профиля оценивают свою работу как более творческую, разнообразную, тяжелую, перспективную и любимую ($p < 0,05$) по сравнению с работниками поликлиники. Сотрудники поликлиники оценивают свою работу как более уединенную. Себя сотрудники поликлиники значимо чаще описывают как зависимых и суетливых по сравнению с представителями стационара. При этом у поликлинического персонала внутренняя и внешняя мотивация присутствует в равной степени, у сотрудников стационара преобладает внутренняя – на первом месте стоит самореализация именно в данной деятельности, получение удовлетворения от самой работы. Возможно, именно с этим связано то, что у сотрудников поликлиники значимо выражена редукция личных достижений, проявляющаяся в чувстве собственной несостоятельности из-за чрезмерности предъявляемых требований, а у сотрудников стационара в силу непосредственной и «круглосуточной» включенности в систему «врач – больной» наблюдается большее эмоциональное истощение. Однако, следует отметить, что несмотря на полученные различия между медиками двух структурных подразделений, показатель интегральной удовлетворенности трудом у них статистически не различается. Таким образом, специфичность и распределение трудовой нагрузки проявляется в «нюансах» описания себя и своей работы, что следует учитывать менеджерам больницы при организации и оценке труда персонала.

Контент-анализ полученных авторских описаний (работы, слов-стимулов, изображений) проводился по следующим категориям, предложенным при изучении мира профессии Е.Ю. Артемьевой и Ю.Г. Вяткиным (1986): эмоционально-оценочные описания – определения, характеризующие «эмоциональное состояние» объекта, или эмоционально-оценочное отношение самого испытуемого к объекту (приятный, симпатичный, грустный); метафорические – указание признаков, характерных для объектов иного класса, нежели сам стимул (летающая, мерцающая, завораживающий, горячий); антропоморфные – описание свойств живых объектов (терпеливый, опрятный, немногословный, умный, добрый); ссылочные описания – прямые предметные квалификации (клиническая, лекарственный,

медицинский, научный); описания цвета и его характеристик (белая, светлая, чистая, яркая) (Артемьева Е.Ю., Вяткин Ю.Г., 1986). Подсчитывались относительные частоты использования тех или иных категорий к общему объему авторского текста.

Оказалось, что чаще всего медиками использовались ссылочные описания, наименее часто – эмоциональные. Возможно, это связано с тем, что в работе врачей достаточно много конкретных данных, предметных квалификаций и прописанных стандартов, что заставляет их действовать в строго определенных категориях. При этом в своей деятельности врачам часто приходится работать в стрессовых условиях, быстро принимать решения и сдерживать проявления своих эмоций. Интенсивность нагрузок и высокая напряженность деятельности при большой цене врачебной ошибки, которая отражается на семантическом словаре описаний, позволила нам предположить, что врачи с высокой и низкой степенью удовлетворенности трудом различаются в описаниях значимых объектов труда. Для проверки нашей гипотезы мы использовали метод крайних групп ($M \pm \sigma$), выделив респондентов (мужчин и женщин, врачей и средний медицинский персонал) с высокой (27 человек) и низкой (19 человек) степенью УТ.

Полученные статистически значимые различия между выделенными группами говорят о том, что неудовлетворенные своим трудом медики значимо чаще используют в описаниях профессионально значимых объектов ссылочные определения и значимо реже антропоморфные и эмоциональные, чем их удовлетворенные коллеги (Рисунок 1).

Исходя из жалоб и состояния пациента, существует определенный алгоритм необходимых врачебных действий и манипуляций с больным. Также существует определенный стандарт по назначению лечения при конкретном диагнозе. Возможно, медицинский работник, неудовлетворенный своей работой, действует скорее по прописанному «шаблону» и в меньшей степени уделяет внимание живому, эмоциональному общению с пациентом, что отражается на его словаре описаний. Врачи, благополучные со стороны отношения к работе, возможно, в профессиональном общении видят возможность расширения собственных знаний, получения новой информации, а

более тесное взаимодействие с пациентами помогает им добиваться лучших результатов в лечении.

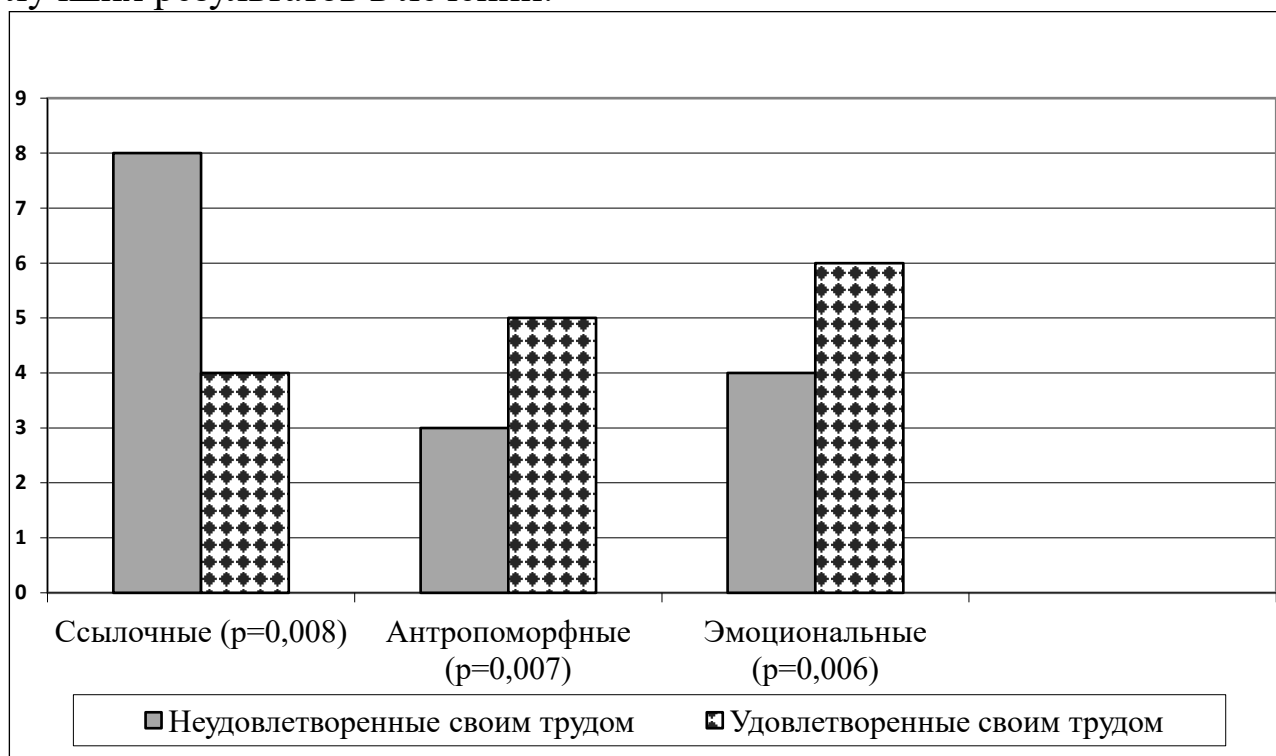


Рисунок 1 – Статистически значимые различия использования описаний в группах с высокой и низкой степенью УТ.

Интересно, что «обратный» ход анализа, в котором были выделены группы врачей по разной частоте использования ссылочных и антропоморфных описаний подтвердил связь этой особенности «семантизации» объектов в труде с разной выраженностью УТ.

Таким образом, семантика описаний значимых объектов в деятельности врачей отражает особенности субъективного смысла работы, что было показано на группах респондентов с разной степенью УТ. У респондентов с высокой степенью УТ наблюдается преобладание ссылочных описаний, с низкой УТ – преобладание антропоморфных и эмоциональных описаний. Это может быть связано с частичным выводом «индивидуальности» пациентов за рамки своей деятельности и сосредоточением внимания в основном на «технических», ссылочных по содержанию, данных истории болезни и работе, связанной с оборудованием, бумагами, исключающей «живое» взаимодействие.

Выделенные нами психосемантические особенности описания значимых объектов в труде медиков позволяют «выходить» на

особенности трудовой деятельности, включающей объективные требования к ее исполнению и представления самого работника о содержании и процессе труда.

Библиографический список

1. Артемьева Е.Ю. Основы психологии субъективной семантики. М.: Смысл, 1999. 350 с.
2. Артемьева Е.Ю., Вяткин Ю.Г. Психосемантические методы описания профессии // Вопросы психологии. 1986. № 3. С. 127 – 133.
3. Бодров В.А. Удовлетворенность трудом как социальная и психологическая детерминанта профессиональной пригодности субъекта труда // Социальная психология труда. Теория и практика. М.: ИП РАН, 2010. Т. 1. С. 140 – 160.
4. Власова М.В. Реформа здравоохранения в России: микроинституциональный аспект. Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. Саратов, 2004. 25 с.
5. Ермолаева М.В., Охотенко Р.В. Удовлетворенность трудом как обобщенное переживание качества самореализации субъекта в пространстве его саморазвития // Мир психологии. 2009. № 2. С. 249 – 256.
6. Пчела Л.П. Организационная технология внедрения новой системы оплаты труда медицинских работников в учреждениях здравоохранения федерального подчинения. Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. М., 2010. 27 с.
7. Серкин В.П. Психосемантика: учебник. М.: Юрайт, 2016. 318 с.
8. Чуднов В.П. Организация первичной медико-санитарной помощи на муниципальном уровне в современных условиях. Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. М., 2005. 27 с.
9. Roedenbeck M. Theoretische Grundlagen eines komplexen Modells der Arbeitszufriedenheit (KMA) Eine theoretische Meta-Analyse // Journal für Psychologie, 2008, Jg. 16, Ausgabe 1.
10. Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion // Psychological Review. 110: 145 – 172.