

# О ПРОБЛЕМЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ: МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Миргород Н.В. ©

Кандидат психологических наук

## *Аннотация*

*В статье излагаются методы профилактики и преодоления эмоционального выгорания сотрудников различных медицинских служб (медицинских работников), разработанные в процессе многолетнего профессионального взаимодействия со специалистами данной области на базе многопрофильного стационара СПб ГБУЗ «Городская Покровская больница».*

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность, медицинские работники, синдром эмоционального выгорания, психологическое здоровье.

**Keywords:** professional activity, medical workers, burnout syndrome, psychological health.

Всегда, во все времена люди испытывают и высказывают благодарность медицинским работникам – врачам, медицинским сестрам. Это одна из самых уважаемых профессий во всем мире. Пациенты благодарят медиков не только за профессиональную помощь, но и за понимание, человеческое отношение, сопереживание, чуткость, уделенное внимание, заботу, терпение и милосердие. Всего этого пациенты очень ждут от медицинских работников, а, не дождавшись, могут обвинить врача или медицинскую сестру в циничности, бессердечности, безразличии.

Известно, что профессиональная деятельность сотрудников различных медицинских служб (в особенности – экстренных) насыщена стрессогенными ситуациями, которые обусловлены не только обстоятельствами работы, но и человеческим фактором (коммуникативной составляющей). В связи с этим и врачи, и медицинские сестры подвержены риску формирования синдрома профессионального выгорания.

Работа этих специалистов характеризуется высоким уровнем ответственности за свои действия, за жизнь и здоровье других людей; контактами с пострадавшими или больными людьми, их родственниками; постоянной психоэмоциональной нагрузкой (боль, страдания, негативные эмоции); необходимостью принимать решения в экстремальных условиях или условиях дефицита времени; факторами социального риска, риска заражения (при взаимодействии с бездомными, наркоманами, вич-инфицированными) и т.д. Такие условия, в которых врачи и медицинские сестры исполняют свои профессиональные обязанности, вызывают состояние напряженности и являются стрессогенными. Сталкиваясь со стрессовой ситуацией, организм человека мобилизует свои ресурсы для ответа (реагирования, решения, адаптации) на возникшие обстоятельства. Ситуации, разные по сложности, повторяющиеся или новые, но происходящие регулярно, всегда требуют реакции и использования ресурсов (физических и личностных). Если ресурсы не возобновляются и расходуются нерационально, они истощаются. Организму «приходится» включать механизмы психологической защиты и переходить на режим жесткой экономии энергии. Специалист может испытывать целый комплекс симптомов, по которым можно определить, что развивается процесс эмоционального (или профессионального) выгорания.

Синдром профессионального выгорания – накопленная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в профессиональной

деятельности, содержащей психотравмирующие воздействия [1,4]. При сформированном синдроме профессионального выгорания специалист испытывает физическую и психологическую усталость, чувство «пустоты», истощения собственных эмоциональных ресурсов; снижение интереса к своей профессиональной деятельности вплоть до возникновения разочарования, неприязни; нежелание повышать свою квалификацию; раздражение по отношению и к пациентам, и к коллегам; неудовлетворенность уровнем жизни, чувство острой социальной несправедливости.

Внешним выражением эмоционального выгорания могут стать деперсонализация и, как следствие, дегуманизации отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости); редукция (занижение) личных достижений и, как следствие, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте; нежелание идти на компромисс, нежелание контролировать проявления негативных эмоций; безразличие к результатам своего труда; негативные установки по отношению к пациентам, работе, организации; безынициативность, раздражительность, пониженный фон настроения. Такие проявления в поведении не могут остаться незамеченными пациентами, коллегами и приводят не только к снижению качества исполнения своих должностных обязанностей, но и являются предпосылкой возникновения конфликтных ситуаций, жалоб, с последующей критикой, административными взысканиями и повторными стрессами. Так, в конечном итоге, может происходить формирование негативного образа медицинского работника.

Эмоциональное выгорание – длительный процесс, его симптомы нарастают незаметно, притупляя чувствительность не только к состоянию других людей, но и к своему собственному состоянию, своим эмоциям. Именно поэтому специалист может долгое время не осознавать, что у него развивается процесс выгорания.

Работа по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания может и должна осуществляться тремя основными путями: самопомощь (забота специалиста о собственном психологическом здоровье), действия руководства (поскольку выгорание сотрудников влияет на эффективность деятельности организации в целом), помощь специалиста (в самой организации или вне ее). Как профилактика, так и реабилитация подразумевают прохождение следующих этапов: осознание риска выгорания или его наличие и значимости его последствий (как самим специалистом, так и руководством организации); формирование мотива, желания предотвратить или преодолеть эмоциональное выгорание; определение конкретных шагов, направленных на профилактику или реабилитацию; осуществление реальных действий.

Профилактикой формирования синдрома выгорания могут стать следующие мероприятия: на этапе обучения, повышения квалификации, а также в процессе профессиональной деятельности – проведение теоретических и практических занятий по психологии профессионального общения, по психологии поведения в конфликтных ситуациях, по психологии стресса (стресс-менеджмент). Такие занятия и тренинги будут содействовать повышению психологической устойчивости личности к воздействию стрессогенных факторов, обучать методам адекватного и продуктивного поведения в напряженных и конфликтных ситуациях, развитию навыков использования адаптационных ресурсов организма, повышению культуры взаимодействия с пациентами и коллегами, соблюдению деонтологических правил.

Эти мероприятия будут действенными и на этапе реабилитации, однако работу по преодолению профессионального выгорания целесообразно будет начать с оказания психологической помощи, направленной на восстановление психоэнергетических ресурсов и преодоления негативных последствий профессиональных стрессов.

Для этого, во-первых, необходимо восстановить систему мотивации. Для этого специалист должен ответить для себя на следующие вопросы: почему и зачем я пришел в профессию? что готов отдавать? что могу получить взамен? за что люблю свою работу?

Во-вторых, провести ревизию ресурсов человека (имеющихся и потенциальных, внутренних и внешних). К ним относятся физические ресурсы; ресурсы личности

(эмоционально-волевые качества, моральная устойчивость, определенные жизненные принципы, активная жизненная позиция, позитивность мышления, самоуважение, уверенность в себе, в своем профессионализме); социальные ресурсы (семья, друзья, коллеги, наставники, подопечные, сообщества, социальные связи, возможность обратиться за помощью и принять ее) и т.д.

В-третьих, провести ревизию способов эмоциональной регуляции. Для этого специалисту нужно ответить на вопросы: «Что доставляет мне радость, удовольствие? Что дает возможность эмоциональной разрядки?» Разумеется, речь должна идти о методах, не противоречащих здоровому образу жизни. Важно не только составить свой список таких дел, занятий, мероприятий, но и регулярно осознанно включать их в свою жизнь. В список могут входить такие пункты как сон, баня, массаж, танцы, плавание, фитнес, музыка, чтение, общение с друзьями, общение с природой, животными, путешествия, хобби, рукоделие, прогулки, посещение культурных мероприятий и даже уборка квартиры и другие. Также полезно специалистам овладеть различными методами и приемами саморегуляции.

Итак, с целью профилактики выгорания или его преодоления, а также с целью повышения психологической устойчивости сотрудников различных медицинских служб, необходимо действовать в следующих трех направлениях:

1. Научить специалиста позитивно относиться к своей профессиональной деятельности: находить положительные стороны (интерес, плюсы, отдачу); подмечать достижения; ошибки и неудачи воспринимать как опыт и стимул к росту; регулярно проходить повышение квалификации.

2. Научить специалиста заботиться о себе: стремиться к личностному росту, поддерживать хорошую физическую форму, обучиться рациональному распределению режимов труда и отдыха для необходимого физического и психологического восстановления (при дефиците времени на отдых – его максимально продуктивному использованию); освоить техники саморегуляции, овладеть способами снятия физического и психического напряжения, коппинг-стратегиями.

3. Проводить работу с коллективом, командой: развивать систему наставничества, поддерживать благоприятную атмосферу, культивировать взаимное уважение, формировать сплоченность.

Руководство медицинского учреждения, будучи заинтересованным в работоспособности специалистов, также должно принимать участие в поддержании психологического здоровья своих сотрудников: созданием комфортной рабочей атмосферы; организацией обучающих психологических семинаров, тренингов; улучшением условий и режима труда и отдыха; подкреплением позитивного отношения к выполняемым обязанностям, профессиональных достижений, повышением привлекательности работы в данном медицинском учреждении.

Важно понимать, что исключить воздействие негативных факторов в профессиональной деятельности медицинских работников невозможно, но необходимо сбалансировать, компенсировать их позитивными переживаниями, позволяющими восстановить ресурсы организма и личности.

### Литература

1. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб.: Сударыня, 1999. – 32 с.