

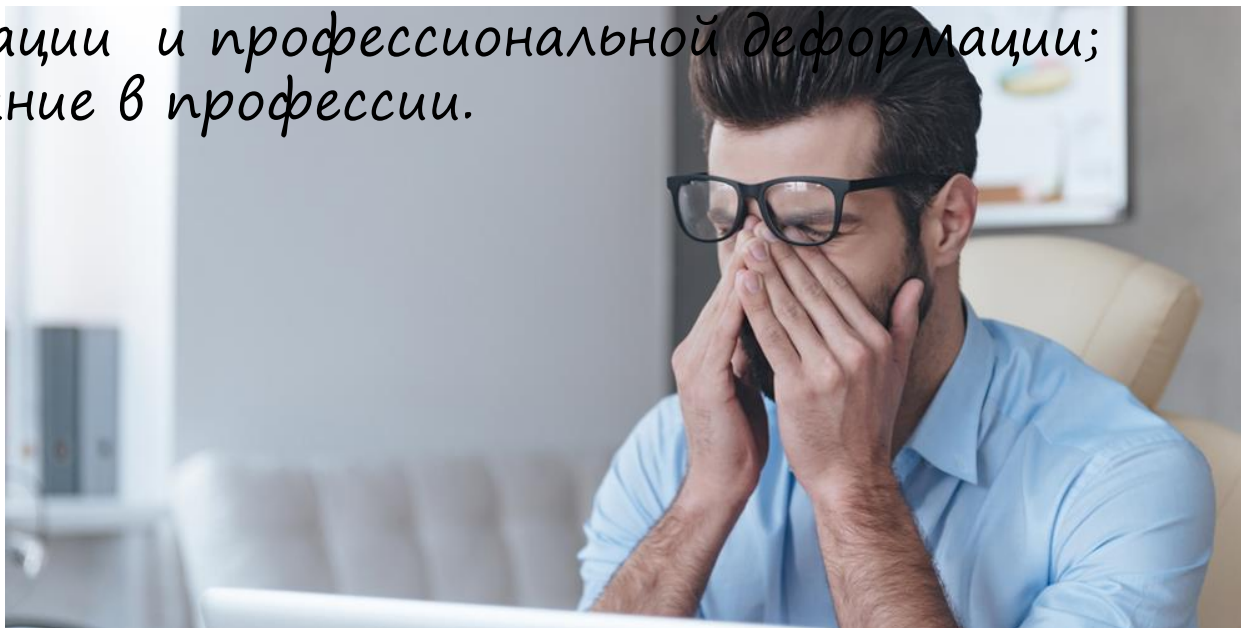
# **Профилактика эмоционального выгорания в сфере здравоохранения.**

Клинический психолог ГБУЗ ИОКБ  
Кармаданова Вера Павловна

**Профессиональная деятельность** оказывается фактором неблагоприятного влияния на физическое, психическое и социальное здоровье работников.

Это проявляется в виде:

- снижения показателей производительности труда и качества оказываемой профессионально помощи;
- снижение устойчивости межличностных отношений в сферах профессиональной, внепрофессиональной (например, брак и семья);
- развития склонности к девиации сфере здоровья и социального поведения;
- деморализации и профессиональной деформации;
- Разочарование в профессии.





**Herbert Freudenberger**

Герберт Фрюденберг, автор идеи *burnout* утверждает, что эмоциональное выгорание «является истощением энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей» «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек», – эта метафора, можно сказать, легла в основу изучения психологического феномена – синдрома эмоционального выгорания.

Профессиональное выгорание – синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущим к истощению эмоционально – личностных и энергетических ресурсов работающего человека.

Более всего риску возникновения профессионального выгорания подвержены медицинские работники, предъявляющие непомерно высокие требования к себе.



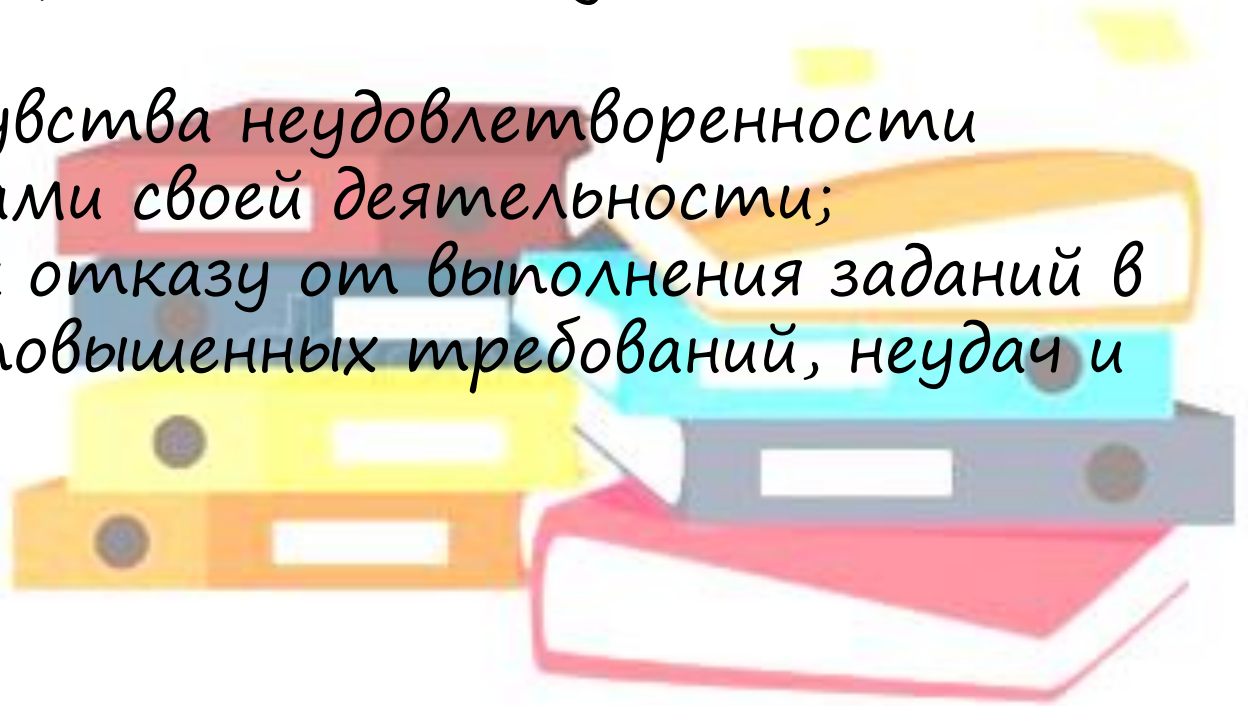
**Профессиональный врачебный стресс** – это состояние эмоционального напряжения, сопутствующее профессиональной деятельности и возникающие не только от экстремальных ситуаций, а результате повседневной медицинской практики.

Ядром этого состояния является чувство эмоционального истощения,

проявляющегося в снижении эмоционального тонуса, неадекватных реакциях, раздражительности. Снижается мотивация к профессиональному росту и развитию, теряется «вкус» к работе, а вместе с этим часто и к самой жизни. Следствием синдрома «сгорания» нередко бывает сниженный объём работы, так как в этом состоянии кажется, что чувство хронической усталости и напряжения связаны с перегрузкой.

В классических исследованиях Селье, а позднее Лазаруса, Розенманан, Фридмана показано, что длительное воздействие стресса приводит к таким неблагоприятным последствиям, как:

- снижение общей психической устойчивости организма;
- появление чувства неудовлетворенности результатами своей деятельности;
- тенденция к отказу от выполнения заданий в ситуациях повышенных требований, неудач и поражений.



# Что такое стресс?

Стресс – это результат психологического состояния, при котором человек реально переживает или субъективно воспринимает вызовы своему эмоциональному или физическому благополучию, превышающие его копинг ресурсы или способности (Shalev, 2009)

## Основные понятия

**Стрессоры** внешние требования, события

**Стресс эффекты**, которые стрессоры создают внутри организма

**Копинг стратегии** попытки справиться со стрессом

**Характеристики стрессоров**

-Стресс может возникать не только в *негативных* ситуациях, но и в *позитивных* ситуациях.

-Есть хороший стресс – **эустресс** и плохой стресс – **дистресс**

## **Стресс в жизни человека**

**Эустресс** - оказывает на человека положительное влияние, мобилизует его, улучшает внимание, реакции, психическую деятельность.

**Допустимый уровень стресса** - сильный стресс, требующий полной мобилизации организма, с которым может справиться человек, имеющий достаточно личностных и социальных ресурсов.

**Дистресс** - разрушительный процесс, дезорганизуемый поведение человека, он ухудшает протекание психофизиологических функций

**Эмоциональное выгорание** - динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса

**Эмоциональное выгорание** - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознаёт его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять что происходит. Поэтому он **нуждается** в поддержке и внимании, а не в конфронтации и обвинении.



# **Фазы развития синдрома эмоционального выгорания**

**БуришМ. выделяет 6 фаз развития синдрома эмоционального выгорания**

## **1. Предупреждающая фаза**

а) Чрезмерное участие:

- чрезмерная активность;
- отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований;
- ограничение социальных контактов.

б) Истощение:

- чувство усталости;
- бессонница;
- угроза несчастных случаев.

## **2. Снижение уровня собственного участия**

**а) По отношению к сотрудникам:**

- потеря положительного восприятия коллег;
- переход от помощи к надзору и контролю;
- приписывание вины за собственные неудачи другим людям;
- доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам — проявление негуманного подхода к людям.

**б) По отношению к остальным окружающим:**

- отсутствие эмпатии;
- безразличие;
- циничные оценки.

### **3. Эмоциональные реакции**

#### **а) Депрессия:**

- постоянное чувство вины, снижение самооценки;
- безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии.

#### **б) Агрессия:**

- защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах;
- отсутствие толерантности и способности к компромиссу;
- подозрительность, конфликты с окружением.

## **4. Фаза деструктивного поведения**

### **а) Сфера интеллекта:**

- снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания;

## **5. Психосоматические реакции и снижение иммунитета**

- неспособность к релаксации в свободное время;
- бессонница, сексуальные расстройства;
- повышение давления, тахикардия, головные боли;
- боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;
- зависимость от никотина, кофеина, алкоголя

## 6. Разочарование и отрицательная жизненная установка

- чувство беспомощности и бессмысленности жизни;
- экзистенциальное отчаяние.

*«Эмоциональное выгорание – это результат того, что человек в профессии в течении длительного времени не проживает персональных ценностей»*

*Альфред Лэнг*



## **Факторы организационного стресса (несовершенства организации труда).**

- переход к новым технологиям и освоение их;
- реорганизацию и нововведения в организации;
- переподготовка сотрудников;
- изменения требований к сотрудникам;
- повышение требований к оперативности и интенсивности работы;
- новые маркетинговые технологии (развитие системы платных услуг путем интенсификации труда основных сотрудников);
- изменения организационной структуры.

*«... выгорание человека больше говорит о состоянии его работы, чем о нем лично»*  
К. Маслач

***Если вы не можете избежать стрессовой ситуации, попробуйте изменить ее. Часто это включает в себя изменение способа общения и работы в повседневной жизни.***

-Выражайте свои чувства вместо того, чтобы накапливать их. Если что-то или кто-то беспокоит вас, будьте более настойчивы и сообщайте о своих проблемах открыто и уважительно.( Если у вас скоро экзамен, а ваш болтливый сосед по комнате только что вернулся домой, скажите, что у вас есть только пять минут на разговоры. Если вы не озвучите свои чувства, возникнет негодование и стресс возрастет.)

-Будьте готовы к компромиссу.

Когда вы просите кого-то изменить свое поведение, будьте готовы сделать то же самое. Если вы оба готовы подстроиться хотя бы немного, у вас будет хороший шанс найти счастливую золотую середину.

## Симптомы профессионального выгорания психофизические.

- значительно снижает работоспособность организма, концентрацию внимания, способность к размышлению и запоминанию, а также нарушает творческую деятельность
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли, чувство пульсации у висков (признаки перенапряжения нервной системы);
- постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- полная или частичная бессонница (несмотря на чувство усталости человек не может заснуть или же сон является поверхностным, часто прерывается; чувства тревоги, беспокойства и страха усиливаются по ночам);
- постоянное чувство усталости и переутомления, упадок сил, не проходящий даже после длительного отдыха;
- чаще подвержены депрессиям, плохому настроению, беспокойству и беспричинному страху, мрачным мыслям, они раздражительны и вспыльчивы
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- снижение иммунитета, частые заболевания, особенно вирусными инфекциями



## **Профилактика выгорания**

- для руководителей являются актуальными развитие навыков, необходимых для эффективного управления персоналом, обучение социальным (коммуникативным) умениям компромисс, сотрудничество, навыкам самоуправления и самообладания освоение конструктивных моделей преодолеляющего поведения;

— это установление строгих границ между личным и рабочим эмоциональными пространствами. В эмоциональной вовлеченности в работу обязательно должны быть свои пределы. Иначе человек теряет способность отключиться от рабочих переживаний и в итоге растворяется в них.

- Способность принимать изменения.
- Умение говорить "нет".

*Знайте свои пределы и придерживайтесь их. Будь то в личной или профессиональной жизни, взять на себя больше, чем вы можете справиться, это верный путь к стрессу.*

- Оптимизация рабочей нагрузки
- Умение высыпаться.
- Сразу прояснять противоречивые требования, ожидания, цели, стандарты оценки неясны;
- Изменить отношение к ситуации;
- Методы психологической самопомощи (способы релаксации).
- Избегайте людей, которые вас напрягают. Если кто-то постоянно вызывает стресс в вашей жизни, ограничьте время, которое вы проводите с этим человеком, или прекратите отношения.
- Возьмите под свой контроль свою среду. Если вечерние новости вызывают у вас беспокойство, выключите телевизор. Если трафик вызывает у вас напряжение, выберите более длинный, но менее загруженный маршрут. Если ходить на рынок - неприятная рутина, делайте покупки в Интернете
- Сократите свой список дел.
- Проанализируйте свой график, обязанности и ежедневные задачи. Если у вас их слишком много, перенесите задачи, которые на самом деле не нужны, в конец списка или полностью исключите их.

## **Адаптируйтесь к стрессору**

*Если вы не можете изменить стрессор, измените себя. Вы можете адаптироваться к стрессовым ситуациям и восстановить чувство контроля, изменив свои ожидания и отношение.*

**Переосмыслите проблемы.** Попробуйте взглянуть на стрессовые ситуации с более позитивной точки зрения. Вместо того чтобы размышлять о пробке, посмотрите на нее как на возможность сделать паузу и перегруппироваться, послушать любимую радиостанцию или провести время в одиночестве

**Посмотрите на картину в целом.** Спросите себя, насколько это будет важно в долгосрочной перспективе. Будет ли это иметь значение через месяц? Год? Стоит ли расстраиваться из-за этого? Если ответ отрицательный, сфокусируйте свое время и энергию на чем-то другом.

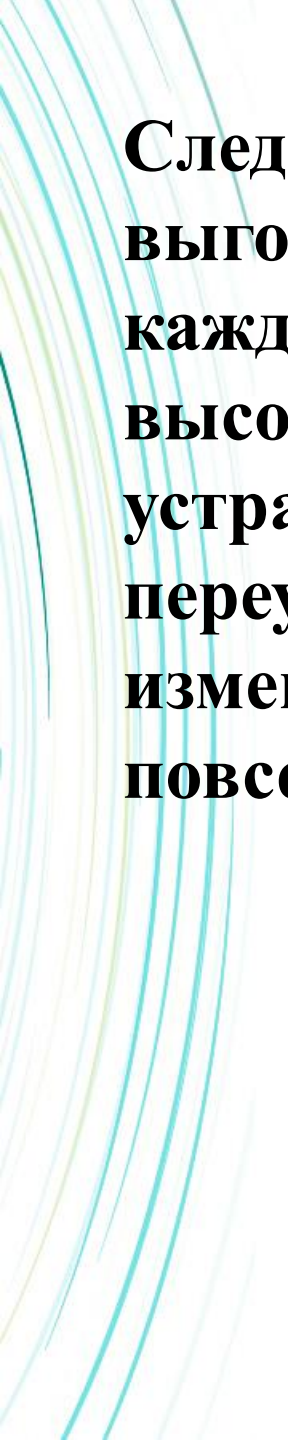
**Адаптируйте свои стандарты.** Перфекционизм является основным источником стресса, которого можно избежать. Перестаньте настраивать себя на неудачу, требуя совершенства. Установите разумные стандарты для себя и других, и научитесь жить с «достаточно хорошо».

**Не пытайтесь контролировать неконтролируемое. Многие вещи в жизни находятся вне нашего контроля, особенно поведение других людей.**

Взгляните на это с другой стороны. Столкнувшись с серьезными проблемами, постарайтесь смотреть на них как на возможность для личностного роста. Если ваши собственные неудачные решения способствовали возникновению стрессовой ситуации, подумайте о них и учитесь на своих ошибках.

**Учитесь прощать.** Примите тот факт, что мы живем в несовершенном мире, и что люди совершают ошибки. Освободите себя от негативных эмоций, простив и двигаясь дальше.

**Поделитесь своими чувствами.** Выражение того, через что вы проходите, может способствовать катарсису, даже если вы ничего не можете сделать, чтобы изменить стрессовую ситуацию. Поговорите с доверенным другом или назначьте встречу с терапевтом.



**Следовательно, говоря о профилактике выгорания у медиков, следует рекомендовать каждому из нас стать своим собственным высококвалифицированным специалистом по устранению стресса. Необходимо научиться переустанавливать приоритеты и думать об изменении образа жизни, внося перемены в нашу повседневную рутину.**

Спасибо за внимание.

