

## **Профилактика стресса и выгорания у специалистов сферы здравоохранения**

Синдром профессионального выгорания чаще всего поражает людей «помогающих профессий». К этой категории относятся работники сферы здравоохранения.

Синдром эмоционального выгорания у медицинских работников – это состояние умственного, физического и психоэмоционального истощения и переутомления, возникающее на фоне ежедневного хронического стресса.

Медицинские работники, попавшие под действие синдрома профессионального выгорания теряют психическую энергию, быстро утомляются. Проявляются психосоматические проблемы, такие как колебания артериального давления, головные боли, заболевания пищеварительной системы, бессонница, раздражительность и т. д. В результате появляется негативное отношение к пациентам, снижение мотивации к работе, агрессивность и повышенная конфликтность при общении с коллегами.

### **Зачем нужна профилактика эмоционального выгорания?**

Появление симптомов хронической усталости ведут к снижению работоспособности. Профилактика эмоционального выгорания позволяет повысить психологическую компетентность медицинских работников, улучшить самочувствие специалистов, повысить эффективность их труда и качество обслуживания пациентов.

### **Важно, чтобы специалисты медицинского профиля научились:**

- контролировать стресс;
- вовремя выявлять нарушения профессионального поведения;
- оптимизировать траты энергии;
- возвращать в свою работу бодрость, доброжелательность, инициативность.

Т.е. сохранять психологическое благополучие и эффективность профессиональной деятельности в условиях стресса и риска профессионального выгорания.



### **Причины, которые ведут к СЭВ**

- недостаточная мотивация работников,
- отсутствие поощрения,

- запрет на инновации и творческую свободу,
- жесткое нормирование рабочего графика,
- низкая квалификационная категория медицинского работника.
- монотонность работы,
- работа с пациентами, которые не выполняют всех рекомендаций и сопротивляются лечению. Отсюда идет неэффективность приложенных усилий медика,
- работа с пациентами с высокой степенью риска летального исхода,
- тенденция последнего времени — угроза обращений родственников больных в случае летального исхода с юридическими претензиями, исками, жалобами,
- напряженные отношения в рабочем коллективе, ссоры с коллегами,
- отсутствие возможности дальнейшего профессионального роста,
- осознание ошибочного выбора профессии, несоответствие личностных особенностей специфике выбранной профессии.

### **Выделяют 3 типа работников, которые наиболее подвержены СЭВ:**

1. **педантичный**, характеризуется добросовестностью, излишней аккуратностью, стремлением добиться образцового порядка;
2. **демонстративный** – тип, стремящийся первенствовать во всем, всегда быть на виду; Такие работники тратят много энергии в процессе своей деятельности, так как пытаются добиться больших высот, чем остальные.
3. **эмоциональный**, включающий впечатлительных и чувствительных людей. Такие работники чужую трагедию воспринимают как собственную, из-за чего происходит быстрая трата личных эмоциональных ресурсов.

### **Процесс формирования синдрома профессионального выгорания проходит три стадии:**

1. Работник начинает чувствовать скуку, его эмоции приглушаются. Пока кажется, что все в порядке, но работа уже не приносит былого удовольствия. Становится меньше позитивных эмоций, появляется отстраненное отношение к семье. Доходит до того, что, возвращаясь домой, человек не желает ни с кем общаться. Ему хочется, чтобы его оставили в покое.
2. Появляются недоразумения с пациентами, пренебрежительное отношение к коллегам. Работник чувствует вспышки раздражения, даже когда находится один. Связано это с переизбытком общения.
3. Работник становится равнодушным к окружающим и себе самому. Работник больше не осознает ценности жизни, он становится циничным. Внешне может показаться, что с таким человеком все в порядке, но на самом деле ему все безразлично.

Когда синдром только начинает свое развитие, специалист пытается бороться с травмирующими факторами с помощью позитивной установки на работу, но он лишь тратит больше сил. Вскоре он чувствует усталость и разочарование, теряет интерес к работе. В таких случаях говорят, что человек «сгорел на работе».

### **3 типичных признака СЭВ:**

1. психоэмоциональное истощение после периода повышенной активности и высокой работоспособности (усталость, которая не исчезает после ночного сна, нежелание идти на работу, вялость и равнодушие).
2. личностная отстраненность (отсутствие каких-либо эмоций, как положительных, так и отрицательных, снижение интереса к профессиональному росту, нежелание общаться с

коллегами и пациентами. Отсутствие индивидуального подхода к больным, пациенты становятся «на конвейер».

3. Утрата самооценки (специалист не видит перспектив в профессии, не верит в свои возможности, нет удовлетворения от работы).

**Это как снежный ком – психоэмоциональные нарушения накапливаются, формируя следующие симптомы и особенности поведения:**

- быстрое наступление усталости;
- плохой сон (прерывистый, недостаточный или бессонница);
- пессимизм;
- цинизм и повседневная черствость;
- безразличие и равнодушие к себе и людям;
- тревожность, раздражительность и агрессивность; Грубость и хамство медицинского персонала
- депрессия;
- неспособность сосредоточиться и нормально выполнять ежедневную работу;
- злоупотребление спиртными напитками;
- снижение социальной активности с отказом от встреч с друзьями и родственниками.
- формальное отношение к врачебной деятельности;

Хронический стресс повышает частоту опасных для жизни заболеваний – артериальной гипертензии, инфаркта миокарда, инсульта, аритмии.

### **Как предупредить СЭВ?**

- **обеспечить регулярный отдых.** Нужно уделять определенное время работе, определенное время досугу. Повышение эмоционального выгорания каждый раз происходит при исчезновении границ между работой и домом, когда работа занимает всю основную часть жизни. Для человека крайне важно иметь свободное от работы время.



- **нормализовать сон.** Полноценный сон, который длится в среднем 8-9 часов способствует снижению стресса. Недостаток ночного отдыха может усугубить и без того напряженное состояние. Человек выспался, когда без труда встает при первых звонках будильника, только в этом случае, можно считать отдохнувшим.



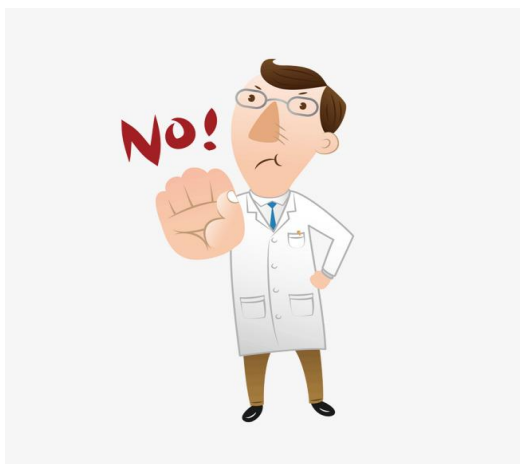
- **на работе нужно определить приоритеты и правильно рассчитать свои силы.** Постоянная работа в режиме аврала в конечном итоге приведет к выгоранию. Рабочий день нужно начинать с составления плана. Нужно радоваться даже незначительным достижениям.



- **нужно поддерживать благоприятную обстановку на рабочем месте.** На работе лучше делать частые короткие перерывы (например, каждый час по 3-5 минут), которые будут эффективнее тех, которые длятся дольше, но реже. Нужно снизить употребление продуктов, с высоким содержанием кофеина (кофе, кола, шоколад), потому что он является сильным стимулятором, который способствует стрессу. Замечено, что через три недели (в среднем) после прекращения употребления кофеиновых продуктов у человека снижается тревожность.



-**нужно разделять ответственность, научиться отказывать.** Человек, который живет по принципу «чтобы было хорошо, нужно сделать самому», неизбежно станет жертвой синдрома выгорания. Нужно научиться говорить слово «нет» (конечно, этот пункт не относится к оказанию медицинской помощи пациентам).





- *эффективным способом защиты от эмоционального выгорания способствуют различные тренинги (личностно-ориентировочные методики, которые направлены на улучшение личных качеств, противостояние стрессовым состояниям с помощью изменения своего отношения, поведения, Балинтовские группы, различные виды релаксации).*



### *Рекомендации руководителям*

#### *Как отследить эмоциональное выгорание у своих сотрудников и что с этим делать?*

- *не забывайте о том, что Ваши сотрудники тоже люди, у них есть свои эмоции, свои переживания, и им, как и всем необходим отдых. Если есть возможность — выделите комнату для Вашего персонала, где бы Ваши сотрудники могли расслабиться на мягком диване, попить горячий чай. Небольшой отдых пусть даже в 15 минут может оказаться очень эффективным (за это время восстанавливается работоспособность). Плюс к этому ничто так не сплочает коллектив, как совместный отдых.*

- *отслеживайте особенности отношений между сотрудниками и создавайте благоприятный психологический климат в коллективе. Доброжелательные деловые отношения между коллегами предпочтительнее перед строгим соблюдением субординации (конфликты между сотрудниками, неудовлетворенность профессиональным окружением часто являются причиной эмоционального выгорания)*

- *не забывайте про премии для Ваших сотрудников. Предположение — если человек достаточно получает, у него не может возникнуть неудовлетворенности от работы — неверно. Точно так же, как и то, что заработная плата не является мотивацией к работе (исключение — первые два месяца работы сотрудника, в этот период заработная плата действительно является мотивирующим фактором). А вот премии — хороший источник мотивации и ресурса для избегания возникновения эмоционального выгорания.*

- *обговаривайте с сотрудниками перспективы их профессионального роста с четким обозначением критериев продвижения. Таким образом, предотвращается одно из главных проявлений СЭВ — ощущение бессмысленности работы.*

- *оказывайте помощь молодым специалистам в адаптации к своей деятельности.*

- *если Вы видите, что один из Ваших сотрудников выгорает - дайте ему небольшой отгул. Эффективность его работы после небольшого отдыха окупится очень быстро.*

- *при этом для руководителя не меньше важно заниматься самообразованием и самовоспитанием, профилактикой развития СЭВ у себя самого, которое может выражаться в нетерпимости к*

мнению коллег, грубости в общении с работниками, стремлении превышать свои полномочия и др. Стиль руководства коллективом должен быть гибким и адекватным.

– организуйте встречу Ваших сотрудников с психологами-тренерами, которые научат их управлению своими эмоциями, управлению функциональным состоянием, релаксации.

- для профилактики профессиональной деформации у медицинских работников, предложите посетить балинтовские группы. Балинтовская группа представляет собой метод групповой работы, объектом которого является изучение отношений «психолог-клиент» или «врач-больной». Цель - улучшение понимания проблем пациента и сложностей взаимодействия с ним в процессе терапии; развитие навыков межличностных взаимоотношений, улучшение восприятия и понимания проблем пациентов, осознание собственных чувств, умение их контролировать, и использовать в работе.

- организуйте коллегам посещение тренингов, которые помогут сформировать навыки по сохранению и укреплению психического здоровья путем овладения ими способов психической саморегуляции и активизации личностных ресурсов. Задачи такого тренинга - психодиагностика СЭВ с выдачей рекомендаций; ознакомление работников здравоохранения с понятием «синдрома эмоционального выгорания», обучение способам психической саморегуляции; снижение уровня психического выгорания и эмоционального напряжения; активизация личностных ресурсных состояний; формирование установок на сохранение и укрепление психического здоровья.

***И помните, работа – это только часть нашей жизни, а не часть нас самих!***

