

## Лекция №12

### Тема: Эмоциональное выгорание медицинских работников.

Термин "эмоциональное выгорание" впервые введен в оборот американским психологом Фреденбергом в 1974 году. Им обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими. Изначально Фреденберг занес в эту группу специалистов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках, позже она объединила все профессии, предполагающие постоянное, тесное общение ("человек - человек").

Синдром эмоционального выгорания (burn-out) представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, учителя и др.).

Первые работы по выгоранию появились в 70-е годы в США. Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фреденбергер, американский психиатр, работавший в альтернативной службе медицинской помощи. Он в 1974 году описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег (истощение, потеря мотиваций и ответственности) и назвал его запоминающейся метафорой — выгорание. Другой основоположник идеи выгорания - Кристина Маслач - социальный психолог, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам.

Основные симптомы СЭВ:

Ухудшение отношений с коллегами и родственниками;

Нарастающий негативизм по отношению к пациентам (коллегам);

Злоупотребление алкоголем, никотином, кофеином;

Утрата чувства юмора, постоянное чувство неудачи и вины;

Повышенная раздражительность - и на работе, и дома;

Упорное желание переменить род занятий;

То и дело возникающая рассеянность;

Нарушение сна;

Обостренная восприимчивость к инфекционным заболеваниям;

Повышенная утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня.

В 10 пересмотре Международной классификации болезней синдром выгорания был описан под рубрикой Z.73.0 как «Выгорание — состояние полного истощения». Люди с синдромом выгорания обычно имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции.

Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения. Возможно развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, суицид. Общими соматическими симптомами являются головная боль, гастроинтестинальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения. Существует множество теорий развития синдрома эмоционального выгорания.

Ряд исследователей считает основными предпосылками наличие организационных проблем (слишком большая рабочая нагрузка, недостаточная возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие значимости выполняемой работы). В то же время другие исследователи считают более важными личностные характеристики (низкая самооценка, высокий невротизм, тревожность и др.). Таким образом, нет единых взглядов на вопрос этиопатогенеза выгорания, отсутствуют устоявшиеся единые диагностические критерии.

Более всего риску возникновения СЭВ подвержены лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе. В их представлении настоящий специалист - это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью. В ходе исследований были выделены еще три типа людей, которым грозит СЭВ.

Первый тип - так называемый "педантичный". Основные характеристики этого типа: добросовестность, возведенная в абсолюте; чрезмерная, болезненная аккуратность, стремление в любом деле добиться образцового порядка (пусть в ущерб себе).

Второй тип - "демонстративный". Люди этого типа стремятся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Вместе с тем им свойственна высокая степень истощаемости при выполнении незаметной, рутинной работы.

Третий тип - "эмотивный". "Эмотики" бесконечно, противоестественно чувствительны и впечатлительны. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением, и все это при явной нехватке сил сопротивляться любым неблагоприятным обстоятельствам.

1. люди первого типа часто бывают излишне привязаны к прошлому; у них основные симптомы переутомления - апатия, сонливость.

2. у людей второго типа переутомление выражается в излишней раздражительности, гневливости. На этом фоне повышается давление, возникают проблемы с засыпанием. В этом случае рекомендуется выпить вечером стакан теплого молока и принять успокаивающую ванну или душ.

3. люди третьего типа при стрессах страдают бессонницей, у них возможно появление повышенной тревожности.

Синдром "Эмоционального выгорания" включает в себя 3 стадии, каждая из которых состоит из 4-х симптомов:

1-я стадия (1) "Напряжение" - симптомы:

неудовлетворенность собой,

"загнанность в клетку",

переживание психотравмирующих ситуаций,

тревожность и депрессия.

2-я стадия (2) "Резистенция" - симптомы:

неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование,

эмоционально-нравственная дезориентация,

расширение сферы экономии эмоций,

редукция профессиональных обязанностей.

3-я стадия (3) "Истощение" - симптомы:

эмоциональный дефицит,

эмоциональная отстраненность,

личностная отстраненность,

психосоматические и психовегетативные нарушения.

Профилактика и устранение "выгорания"

1. Определение краткосрочных и долгосрочных целей. Первое не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что лидер находится на правильном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию. Достижение краткосрочных целей - успех, который повышает степень самовоспитания. К концу очередного рабочего года очень важно включить цели, доставляющие удовольствие.

2. Общение. Когда руководители анализируют свои чувства и ощущения и делятся ими с другими, вероятность "выгорания" значительно снижается или этот процесс менее выражен. Поэтому рекомендуется, чтобы лидеры делились своими чувствами с коллегами и искали у них социальной поддержки. Если вы делитесь своими отрицательными

эмоциями с коллегами, те могут помочь найти вам разумное решение возникшей у вас проблемы.

3. Использование "тайм-аутов". Для обеспечения психического и физического благополучия очень важны "тайм-ауты", т.е. отдых от работы и других нагрузок. Работники любой сферы имеют отпуск, отдыхают во время праздников и в выходные дни. В наше сложное время, когда темп жизни все ускоряется, новые украинские лидеры работают практически без перерывов круглый год, находясь постоянно под действием стресса.

4. Овладение умениями и навыками саморегуляции. Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь, способствует снижению уровня стресса, ведущего к "выгоранию". Например, определение реальных целей помогает сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь. Определяя реальные цели, следует находить время и для работы, и для личной жизни, что будет способствовать предотвращению "выгорания".

5. Сохранение положительной точки зрения. Найдите людей, которые обеспечат социальную поддержку и, следовательно, помогут сохранить положительную точку зрения в отношении ваших действий.

6. Контроль эмоций, возникающих после завершения намеченной работы. Большинство лидеров знают, как важно уметь контролировать чувство тревожности и напряженности при решении профессиональных задач. Но завершение работы не всегда устраняет сильные психологические чувства, особенно если работа не принесла нужных результатов. Эмоции часто усиливаются и проявляются в ссорах с коллегами и подчиненными или, наоборот, в депрессии, которая приводит к "выгоранию".

7. Поддержание хорошей спортивной формы. Между телом и разумом существует тесная взаимосвязь. Хронический стресс воздействует на организм человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Неправильное питание, увеличение или снижение массы тела отрицательно влияют на уровень самооценки и способствуют развитию синдрома "выгорания". Когда вы испытываете определенный стресс, попытайтесь сохранить хорошую спортивную форму, что поможет вам остаться устойчивым и психически.

Чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания:

старайтесь рассчитывать, обдуманно распределять все свои нагрузки;

учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;

проще относитесь к конфликтам на работе;

не пытайтесь всегда и во всем быть лучшими.