«Исследования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников бригад скорой помощи как проблема психологии»

"Studies of emotional burnout syndrome in ambulance crews as a problem of psychology"

Актерьян Ирма Александровна

Специалист

Клинический (медицинский) психолог Областная детская клиническая больница г. Ростова-на-Дону

г. Ростов-на-Дону, ул.Капустина, д.22/3, кв. 30

e-mail: rfgecnbyf22@yandex.ru

Akteryan Irma Aleksandrovna

Clinical (medical) psychologist Regional Children's Clinical Hospital of Rostov-on-Don

Rostov-on-Don, Kapustina str., 22/3, sq. 30

e-mail: rfgecnbyf22@yandex.ru

Аннотация: В данной статье описаны основные подходы к пониманию феномена эмоционального и профессионального выгорания. Описана важность изучения синдрома выгорания у представителей отдельных помогающих профессий, к которым относится персонал бригад скорой помощи. Однако специальные исследования выгорания у данной категории специалистов крайне немногочисленны. Между тем, на формирование выгорание оказывают воздействие особенности содержательной стороны деятельности врачей и фельдшеров, особенности режима дня, частота конфликтных ситуаций, работа на изношенном оборудовании и пр.

Abstract: This article describes the main approaches to understanding the phenomenon of emotional and professional burnout. The importance of studying the burnout syndrome in representatives of individual helping professions, which include ambulance personnel, is described. However, special studies of burnout in this category of specialists are extremely few. Meanwhile, the formation of burnout is influenced by the features of the content side of the activities of doctors and paramedics, the peculiarities of the daily routine, the frequency of conflict situations, work on worn-out equipment, etc.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, синдром выгорания, бригада скорой помощи

Keywords: emotional burnout, professional burnout, burnout syndrome, ambulance crew

Актуальность: Сегодня с уверенностью можно сказать, что мы живем в стрессогенном обществе. Каждый из нас ежедневно, в той или иной мере, подвергается воздействию стрессовых факторов, порой даже совершенно незаметных на первый взгляд. Но если учесть, что большую часть своей жизни мы проводим на работе, то можно сказать, что и работаем мы, подвергаясь стрессовому воздействию окружающей среды.

Деятельность медицинского персонала бригад скорой медицинской помощи как раз и характеризуются повышенной стрессогенностью, что может приводить к снижению профессиональной эффективности, может привести к истощению психологических и физических ресурсов специалистов и, как следствие, — к их эмоциональному (профессиональному) выгоранию.

Однако специальные исследования синдрома эмоционального выгорания у данной категории специалистов крайне немногочисленны В частности, изучению данной проблемы посвящена работа Б.С. Федака [7], раскрывшего особенности и механизмы формирования синдрома эмоционального выгорания у медицинского персонала бригад скорой помощи. Остаются недостаточно изученными психологические особенности формирования синдрома эмоционального выгорания у медицинского персонала бригад скорой помощи. Именно поэтому проблема синдрома эмоционального выгорания у такого специфического контингента актуальна в наши дни.

Постановка проблемы. На данный момент недостаточно изучены психологические особенности формирования синдрома эмоционального выгорания у медицинского персонала бригад скорой помощи, поэтому проблема синдрома эмоционального выгорания у такого специфического контингента актуальна в наши дни. Это связано с целым рядом внешних и внутренних факторов, оказывающих воздействие на формирование синдрома.

Психологов разных направлений с давних пор привлекали проблемные вопросы профессионализации человека. Уже в исследованиях Г.Селье, а позднее – Р. Розенмана, М. Фридмана и Р. Лазаруса, было указано, что к неблагополучным последствиям воздействия стрессовых факторов на рабочем месте человека относятся: чувство результатом, снижение психической устойчивости организма и т.д. Во второй половине прошлого века появился термин «бессильный помощник» (В. Шмитбауэр) который характеризует состояние психической перегрузки в социальных профессиях.

В 1974 г. американским психологом и психиатром Х. Френденбергом был впервые введен термин burnout для того, чтобы описать психологическое состояние абсолютно здоровых людей, которые находятся в тесном и интенсивном контакте с клиентами в эмоционально нагруженной обстановке во время оказания профессиональной помощи [2].

Одним из самых популярных и признанных выступает определение К.Маслач, понимавшей под синдромом выгорания состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое дает о себе знать в профессиях коммуникативной сферы. Данная трактовка явилась результатом факторного анализа, где в качестве основных компонентов синдрома перегорания были выделены эмоциональная истощенность, деперсонализация и редукция профессиональных достижений. Не менее интересной представляется точка зрения К. Кондо, согласно которому эмоциональное сгорание имеет процессуальный характер. Люди, на протяжении длительного времени помогающие другим, постепенно начинают все больше переживать отсутствие ожидаемого эффекта, что сочетается с утратой психической энергии, приводит к психосоматическим проблемам [2].

Заслуживающей внимания представляется точка зрения К. Кондо, полагавшему, что эмоциональное сгорание носит процессуальный характер. Автор интерпретирует этот феномен в виде дезадаптированности к рабочему месту из-за чрезмерной нагрузки и сложных межличностных взаимоотношений. По его данным, выгоранию больше подвержены те профессионалы, кто работает увлеченно, с особым интересом. Люди, на протяжении длительного времени помогающие другим, постепенно начинают ощущать разочарование, если не удается достичь того эффекта, которого они ожидали.

В отечественной науке феномен «эмоционального выгорания» изучали в качестве самостоятельного только с конца 1990-х гг., а до этого на него либо ссылались, либо рассматривали в контексте более широкой проблематики. Одним из первых в России проблему эмоционального выгорания исследовал В. В. Бойко, определившего эмоциональное выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на конкретные психотравмирующие воздействия [5].

Выгорание — это процесс, который начинается с напряжения, являющегося следствием несоответствия между идеалами, желаниями личности, ее ожиданиями, и требованиями строгой повседневной жизни. Данный процесс носит стадиальный характер и является результатом продолжительного стресса. Ряд исследователей ставят эмоциональное выгорание на одну ступень с понятием «профессиональное выгорание», что дает нам право изучать этот феномен в контексте личной деформации профессионала под влиянием продолжительного профессионального стажа.

С точки зрения П.И. Сидорова, основной причиной выгорания является психологическое переутомление, возникающее если требования (внутренние и внешние) долговременно преобладают над ресурсами [1]. По свидетельству В.И. Ковальчук, риск возникновения профессионального выгорания возрастает из-за монотонности работы, самоотдачи личности при недостаточности признания, чрезмерной регламентированности деятельности, работе со сложным контингентом клиентов, сложноощутимости результатов, отсутствии поддержки коллег и т.д. [2].

Как полагают Е. Хартман и Б. Перлман, есть три вида факторов, влияющих на развитие синдрома выгорания в профессиональных сферах «человек–человек»: личностные, ролевые и организационные. К личностным факторам авторы причисляют особенности реактивности, экстравертированности или интровертированности, развитость эмпатии, способы совладания со стрессом и пр. Личностным факторам, провоцирующим синдром выгорания, отводил огромное внимание и В.В. Бойко. Используя термин «внутренние факторы», исследователь отмечал также и склонность к эмоциональной ригидности в системе личностных качеств, способствующих выгоранию [5].

Ролевые факторы представляют собой ролевые конфликты, ролевую неопределенность. E.A. Хартман и Б. Перлман выявили связь «эмоционального выгорания» с чувством важности, нужности себя на особенностями контроля со стороны руководства и т.д.

Организационные факторы предполагают время, которое тратится на работу; неопределенное или сложно представленное содержание труда; деятельность, предполагающая исключительную продуктивность и постоянный профессиональный рост и т.д. Позиция В. В. Бойко выражается в том, что к организационным факторам, названным автором внешними, следует отнести хроническую напряжённую психоэмоциональную деятельность [5].

По результатам исследования И.Е. Смирновой [6] отмечено, что ощущения, связанные с синдромом профессионального выгорания, имеют разную степень интенсивности в зависимости от пола, возраста, стажа работы, также имеют сезонные колебания и изменения функционального состояния нервной системы в течение года - периоды обострения состояний истощения психологических и физических ресурсов испытывают 2-3 раза в год, мужчины в два раза чаще женщин.

Условия труда сотрудников бригад скорой медицинской помощи характеризуются выраженной спецификой, которая способна повлиять на формирование выгорания. Во-первых, это деятельность, предполагающая высокую эмоциональную напряженность, амбивалентность эмоций, обилие стрессогенов. Кроме того, фельдшера и врачи регулярно имеют дело со смертью (реальной, потенциальной либо фантомной) и есть проблема невключения своих чувств в ситуацию. Только эмоционально зрелая, целостная личность в состоянии справляться с подобными трудностями [4].

Деятельности медицинских работников основана на том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии пациента, сопереживать ему, наблюдать и сочувствовать – это своего рода хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Нередкими бывают конфликты с руководством или с коллегами, особенно если учесть, что фельдшеру и врачу скорой помощи приходится постоянно работать бок о бок, а они порой обладают диаметрально разными взглядами и позициями на некоторые вещи.

Следует также обратить внимание на наличие дестабилизирующей организации деятельности. «Выгоревшие» сотрудники скорой помощи жалуются на многочасовой характер деятельности, нестабильность рабочего графика, огромное число вызовов разной сложности, дефицит качественного оборудования и медикаментов. Чем больше производственная нагрузка, тем меньше медицинский работник испытывает удовольствие от самого процесса работы. Подчас медицинским работникам приходится много работать в неблагоприятных условиях труда, на изношенном оборудовании, при постоянном контакте с различными препаратами и медикаментами – это приводит к тому, что у медицинских работников наблюдается высокие показатели и рост профессиональной заболеваемости. Тем не менее, деятельность медицинских работников с точки зрения профессионального риска, отнесена к классу 01, что предполагает «оптимальные условиях труда, не приводящие к возникновению профессиональной патологии [5].

Сотрудники, работающие в бригадах скорой помощи - это люди, которые должны быть ориентированы на другого человека, преданы собственному делу и обладающие большим профессионализмом. Это говорит о необходимости популяризации знаний о синдроме профессионального выгорания у медицинских работников и его ранних проявлениях с целью его последующей коррекции для сохранения здоровья медицинского персонала и продления его профессионального долголетия.

# 

# Литература

1. Болучевская В.В. Эмоциональное выгорание врачей как актуальная психологическая и медицинская проблема // [Вестник Волгоградского государственного медицинского университета](http://cyberleninka.ru/journal/n/vestnik-volgogradskogo-gosudarstvennogo-meditsinskogo-universiteta). – 2012. - № 2 (42). – С. 6-9.
2. Выгорание и профессионализация: сб.науч. тр. /под ред. В.В. Лукьянова, А.Б. Леоновой, А.А. Обознова, А.С. Чернышева, Н.Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т.–Курск, 2013. –440 с.
3. Ерошова Е.В. Клинико-психологические факторы прогноза успешности профессиональной деятельности персонала скорой медицинской помощи // Вестник ЮУрГУ. – 2011. - №18. – С.100-118.
4. Каримова Л.М., Нафиков Р.Г. Синдром профессионального выгорания у медицинских работников станции скорой помощи // Вестник Российского государственного медицинского университета. – 2013. - № 5-6. – С.133-135.
5. Каусова Г.К. К вопросу синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников скорой помощи // [Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований](http://cyberleninka.ru/journal/n/mezhdunarodnyy-zhurnal-prikladnyh-i-fundamentalnyh-issledovaniy). – 2014. - № 9-2. – С.
6. Смирнова И.Е. Оценка и критерии профессионального выгорания // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2014. - № 3 (20). – С. 43-47.
7. Федак Б.С. Феноменология синдрома выгорания у медицинского персонала скорой помощи // Медицинская психология. - М, 2009. - Т. 4, № 1 (13). - С.19-21.