

Эмоциональное благополучие профессионала



Горчакова Наталья Михайловна клинический психолог,
преподаватель «Центра последипломного образования работников
медицинского профиля», кафедры неврологии и мануальной
медицины ПСПбГМУ им. акад. И.П. Павлова

СЭВ рассматривается как результат неблагоприятно разрешения стресса на рабочем месте

Главный источник выгорания - это взаимодействие с людьми. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий системы «человек - человек», где доминирует оказание помощи людям (врачи,



медицинские сестры, учителя, социальные работники).

Определение

Под эмоциональным выгоранием понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Эмоциональное выгорание включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.



Методы психодиагностики и оценка уровня профессионального выгорания у медицинских работников

Наиболее распространенной методикой по измерению выгорания является опросник MBI (Maslach Burnout Inventory) - **Опросник для выявления выгорания Маслач в адаптации д.псих.н. Н.Е. Водопьяновой.**

Опросник имеет три шкалы:

- «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
- «деперсонализация» (5 утверждений);
- «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы респондента оцениваются по шкале от 0 до 6 баллов, где 0 – утверждение встречается «никогда», 6 баллов – «каждый день». Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у респондента выражены различные аспекты «выгорания», о тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Эмоциональное выгорание как клинико-психологическая проблема

1. Эмоциональное выгорание - это защитная реакция на стрессовые воздействия.
2. Эмоциональное выгорание возникает в условиях интенсивного общения, проявляется как коммуникативная усталость, невозможность сопереживать и связано с нарушением механизма идентификации - отчуждения.
3. Эмоциональное выгорание характерно для социальных профессий, где субъект деятельности постоянно оказывается вовлеченным в проблемы партнера, испытывающего эмоциональное неблагополучие.

Два основных фактора развития эмоционального выгорания

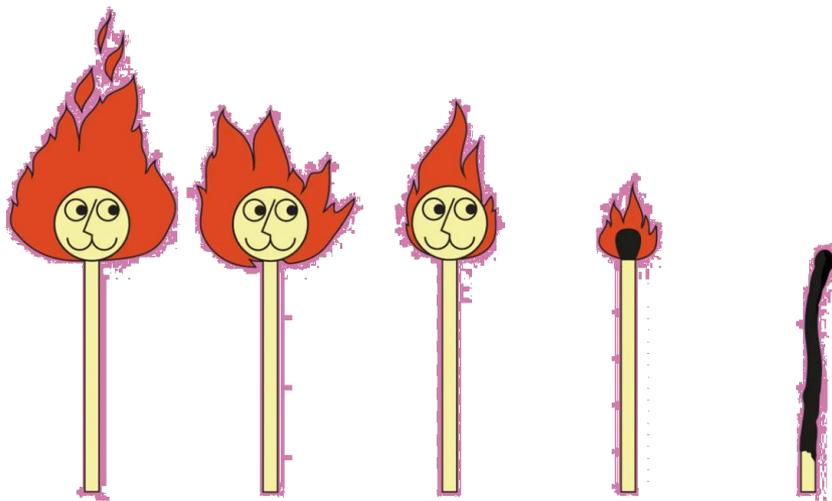
- 1. Личностный фактор* (склонность к эмоциональной холодности, интенсивному переживанию, слабая мотивация эмоциональной отдачи) + *ролевой фактор* (конфликтность, ролевая неопределенность, конкуренция и др.).
- 2. Организационный фактор* (неблагополучная организационная культура, кофликты в организации, «трудные пациенты» и др.).

Эмоциональное выгорание включает в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений.

Эмоциональное истощение выступает как основная составляющая выгорания и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении; в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.



Деперсонализация проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, клиентам, подчиненным, ученикам и т.п.).



Редуцирование личных достижений проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении («уходе») от обязанностей по отношению к другим.



Три фазы стресса

1. *Нервное напряжение* - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;
2. *Резистенция*, то есть сопротивление, - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;
3. *Истощение* - оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Сегодня выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для эмоционального выгорания:

1. *физические симптомы (астения, нарушения сна, вегетативный невроз и др.).*
2. *эмоциональные симптомы (тревога, агрессия, апатия, цинизм, депрессия, чувство вины, потеря идеалов и др.).*
3. *поведенческие симптомы (пищевые нарушения, малая физическая нагрузка, вредные привычки и др.).*
4. *интеллектуальное состояние (потеря вкуса к жизни, неприятие новизны, отсутствие креативности и др.).*
5. *социальные симптомы (отсутствие интереса к досугу, одиночество и др.) .*



Врачебная ошибка, как элемент и следствие профессионального выгорания

Проведенные исследования позволили обнаружить **прямую связь между переутомлением и самовыявлением медицинских ошибок** у медицинских работников, которые отчитывались о проделанной работе каждые 3 месяца.

Треть участников сообщили, что сделали, по крайней мере, одну крупную медицинскую ошибку в течение периода исследования. О совершении медицинской ошибки за предыдущие 3 месяца, сообщали в среднем 14,7% участников в каждом квартале.

Воспринимаемые ошибки были связаны с:

- последующим снижением качества жизни;
- ухудшением результатов во всех трех шкалах опросника ПВ;
- параллельно текущей депрессией.

Кроме того, увеличение выгорания во всех сферах и снижение эмпатии были связаны с повышенной вероятностью ошибки в следующие 3 месяца.



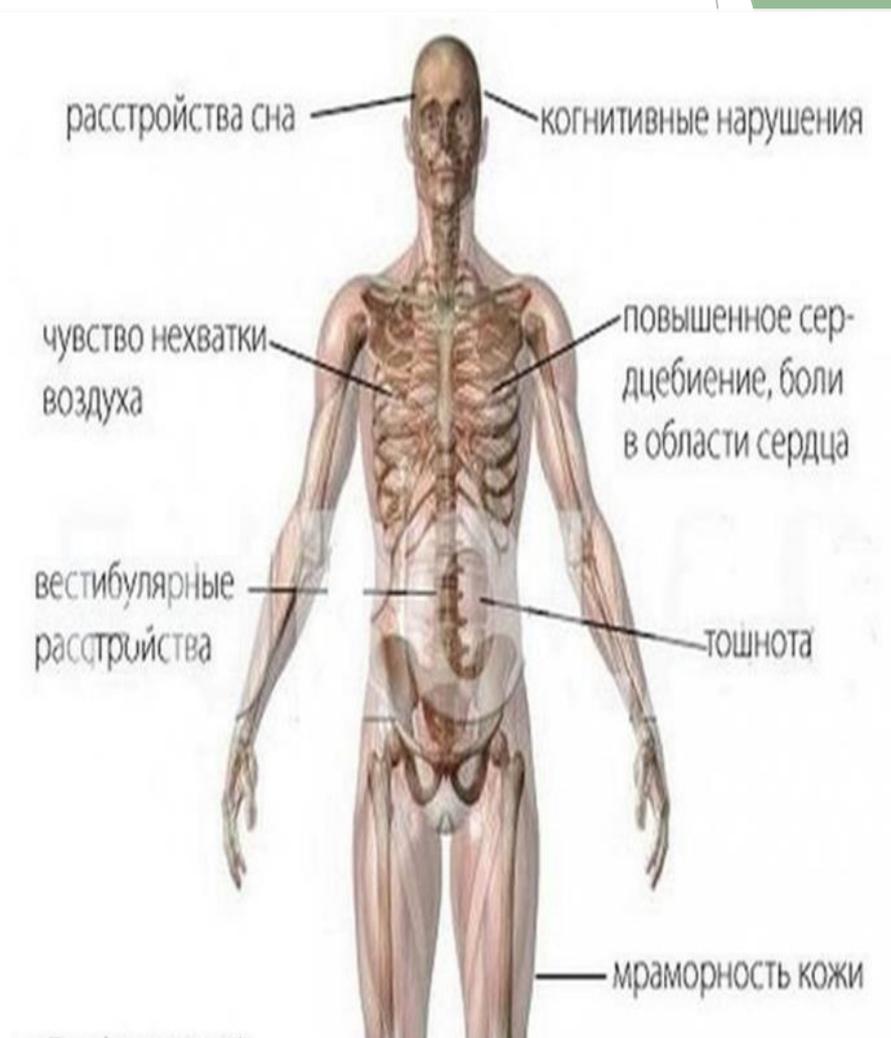
ВЕГЕТАТИВНЫЙ НЕВРОЗ

Нарушение вегетативного равновесия порождает компенсаторные реакции (участвуют обе ВНС)

Вегетативный невроз = функциональное расстройство

Эмоциональное расстройство – функциональное расстройство –

длительное время – органическое поражение органа



Эмоциональный интеллект

► Эмоциональный интеллект состоит из 4-х компонентов:

- понимание своих эмоций;
- управление своими эмоциями;
- понимание чужих эмоций;
- управление чужими эмоциями.

Структура эмоционального интеллекта



Эмоциональный Интеллект



Эмоциональный интеллект

Каждая эмоция работает по следующему алгоритму:

- ▶ Внутренний или внешний стимул.
 - ▶ Гормональная реакция организма.
 - ▶ Внутренняя реакция.
 - ▶ Внешнее проявление.
- ▶ «Управление» эмоциями:
 - через личностное развитие, чтобы менялись внутренние стимулы и реакция на внешние. Долго, сложно, требует работы над собой;
 - через отслеживание и контролем над внешним проявлением.

Механизм эмоционального реагирования



Профилактика синдрома эмоционального выгорания и психологическая помощь для медицинского работника

1. Физическая и психологическая направленность: освоение разных способов снятия напряжения и различных способов саморегуляции (психическая саморегуляция).
2. Формация и стереотипизация:
 - развитие творческого подхода к деятельности;
 - креативность (нестандартный подход к делу стандартному);
 - восстановление смысла работы (получение обратной связи о своей деятельности)
3. Умение общаться с людьми: взаимодействие и взаимообмен (тренинг эффективного взаимодействия).

Рекомендации и психопрофилактика синдрома профессионального выгорания

Во-первых: хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни); высокая самооценка, уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Рекомендации и психопрофилактика синдрома профессионального выгорания

Во-вторых: опыт успешного
преодоления профессионального стресса;
способность конструктивно меняться в
напряженных условиях;
высокая мобильность;
открытость; общительность;
самостоятельность;
стремление опираться на собственные силы.

Рекомендации и психопрофилактика синдрома профессионального выгорания

В-третьих: способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистические установки и ценности - как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания и психологическая помощь. Для руководителей

- ▶ Установите границы между работой и личной жизнью. Не стоит поощрять отказ от больничных. Транслируйте необходимость отключаться от дел во время отпуска.
- ▶ Развивайте коммуникативные отношения с подчиненными. «Летучки» это не только раздача заданий и контроль их выполнения. Это возможность поговорить с сотрудниками по душам. Выразите коллективу признательность за работу, уточните, нет ли проблем с решением задач.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания и психологическая помощь. Для руководителей

- ▶ Научите сотрудников определять симптомы выгорания. Пригласите в компанию сертифицированного специалиста, который мог бы показать техники самодиагностики синдрома выгорания, рассказать, как его предупредить и чем «лечить». А главное закрепить знания на практике (тренингах).

Благодарим за внимание!

