

Изучение распространения феномена «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности работников психоневрологического интерната в зависимости от влияния различных факторов

*Старшая медицинская сестра
отделения «медицинское обслуживание»
ГОАУСОН «Алакерттинский ПНИ»
Лодочникова Татьяна Николаевна*

Задачи



- **1:** рассмотреть синдром «эмоционального выгорания» как проблему персонала социального учреждения;
- **2:** установить основные причины и проявления синдрома «эмоционального выгорания»;
- **3:** разработать комплекс мер по профилактики синдрома «эмоционального выгорания».

Понятие феномена «синдром эмоционального выгорания»

Термин — «эмоциональное выгорание» был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Сначала этот термин обозначал состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности.

Первая статья К. Маслач на эту тему, опубликованная в журнале «Human Behavior» в 1976 г., по ее собственному признанию, вызвала огромный и неожиданный отклик, прежде всего среди непрофессионалов. Она получила множество писем от людей самых разных «помогающих» профессий. По прошествии только десяти лет по проблемам синдрома «выгорания» было опубликовано более тысячи статей, созданы специальные методики диагностики синдрома «выгорания».

Главной причиной СЭВ считается психологическое, душевное переутомление. Когда требования (внешние и внутренние) длительное время преобладают над ресурсами (внешними и внутренними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к СЭВ.

Факторы риска

- Характер профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей. Среди профессиональных стрессоров, способствующих развитию СЭВ, отмечается обязательность работы в строго установленном режиме, большая эмоциональная насыщенность актов взаимодействия. Стресс на рабочем месте ключевой компонент СЭВ
- Особенности личности в виде высокого уровня эмоциональной лабильности, высокого самоконтроля, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций, рационализация мотивов своего поведения, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, ригидная личностная структура.
- Существует также мнение, что люди с определенными чертами личности (беспокойные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены этому синдрому.



Риск возникновения «эмоционального выгорания» личности работника в социальной сфере может увеличиваться в следующих случаях:

- монотонности работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным;
- вкладывания в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгой регламентации времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;
- работы с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям помочь им, и незначительными, трудно ощутимыми результатами такой работы;
- напряженности и конфликтности в профессиональной среде, недостаточной поддержки со стороны коллег и их излишнего критицизма;
- нехватки условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работы без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;
- неразрешенных личностных конфликтов специалиста;
- неудовлетворенности профессией, которая основана на осознании неправильности ее выбора, несоответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда и т. д.

Основные симптомы «эмоционального выгорания»

Выделяются три ключевых признака СЭВ

1. Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает первый признак - **истощение**.
2. Вторым признаком является **личностная отстраненность**. Возникает равнодушие к клиенту (пациенту) до полного отвращения, в профессиональной деятельности почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные, ни отрицательные обстоятельства.
3. Третьим признаком является **ощущение утраты собственной эффективности**, или **падение самооценки в рамках выгорания**. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.



Все симптомы можно разделить на 5 групп:

- **физические** (усталость, истощение, бессонница, плохое общее состояние здоровья, головокружение, потливость, одышка, нарушения в деятельности ССС и т.д.)
- **эмоциональные** (недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и в личной жизни, безразличие и усталость, ощущение беспомощности и безнадежности, агрессивность, раздражительность, тревога, усиление беспокойства, неспособность сосредоточиться, истерики, преобладание чувства одиночества и т.д.)
- **поведенческие симптомы** (изменение привычных стереотипов в поведении, ограничение физической нагрузки, постоянное состояние усталости, оправдание употребления алкоголя и табака, лекарств, импульсивное эмоциональное поведение)
- **интеллектуальное состояние** (падение интереса к работе и жизни, апатия, безразличие к происходящему, формальное выполнение работы)
- **социальные симптомы** (низкая социальная активность, падение интереса к досугу, скудные отношения на работе и дома, ощущение непонимания и недостатка поддержки со стороны и семьи и коллег). Таким образом, СЭВ характеризуется выраженным сочетанием симптомов в психической, соматической, социальной сферах.

Диагностика синдрома «эмоционального выгорания»

По мнению В. В. Бойко, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Предложенная методика анкетирования персонала даёт подробную картину синдрома «эмоционального выгорания», позволяет увидеть его ведущие симптомы. Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз выгорания, можно дать достаточно объёмную характеристику психологического состояния исследуемого.



Было опрошено 30 сотрудников
психоневрологического интерната

Возраст сотрудников ПНИ	25-35	36-47	48-60
Число опрошенных	2	21	7

Результаты анкетирования

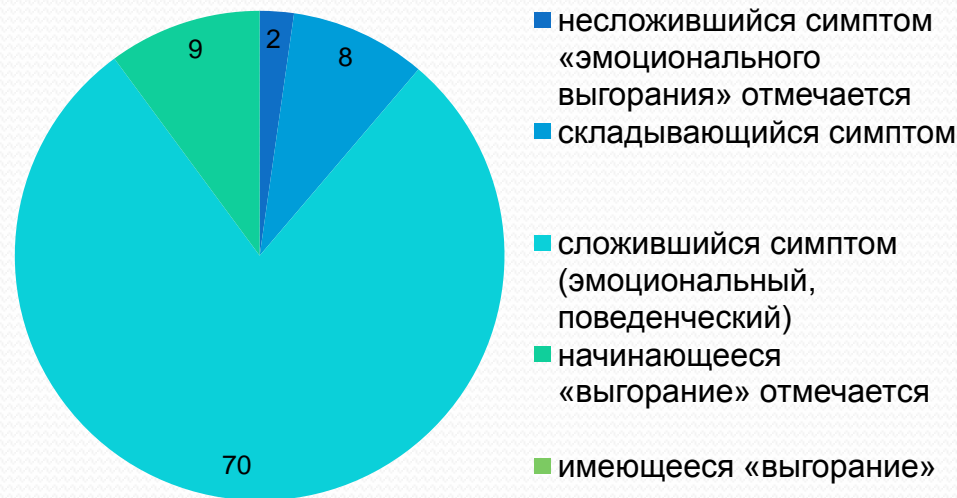
- Стаж работы, всех опрошенных составил менее 3-х лет в учреждениях социального обслуживания населения.
- По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько и какая фаза «эмоционального выгорания» сформирована у данных сотрудников:

1	2	3	4	5
Возрастные группы	Симптом «неудовлетворенность собой»	«эмоциональное истощение»	«деперсонализация»	«Редукция профессиональных достижений»
25-35	1	2	-	-
36-47	21	21	21	-
48-60	-	3	3	3



В целом можно сделать следующее заключение – состояние большинства испытуемых неблагоприятное:

- несложившийся симптом «эмоционального выгорания» отмечается у 2%;
- складывающийся симптом - 8%
- сложившийся симптом (эмоциональный, поведенческий) - 70%;
- начинающееся «выгорание» отмечается у 9%;
- имеющееся «выгорание» отмечается у 11% опрошенных.



Выводы



Синдром «выгорания» — сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. Профилактические и лечебные мероприятия при СЭВ во многом схожи: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при его лечении. Профилактические и лечебные мероприятия должны быть направлены на снятие действия стрессора: снятие рабочего напряжения, повышение рабочей мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением.

При появлении и развитии СЭВ следует обратить внимание на улучшение условий его труда (организационный фактор), характер складывающихся отношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).

Существенная роль в борьбе с СЭВ отводится самому пациенту.

Практические рекомендации



- Заведующему отделением медицинского обслуживания разработать комплекс профилактических мероприятий направленных на предупреждение развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ГОАУСОН «Алакерттинский ПНИ».
- Разработать график специальных занятий в группах профессионального и личностного роста по принципу Балинтовских групп, привлечь к данным занятиям психолога ПНИ.
- Заведующему отделением медицинского обслуживания совместно с психологом ГОАУСОН «Алакерттинский ПНИ» разработать методику проведения аутотренинга для сотрудников. Ежеженедельно проводить групповые занятия аутотренингом в специально оборудованном помещении - комнате отдыха для персонала.



Спасибо за внимание!!!

