

УДК: 616.851-053.2

Э.В.Исхакова, М.Ж.Ержанова

Казахский научно-исследовательский институт онкологии и радиологии

Основные аспекты психологического сопровождения медицинского персонала

Аннотация. В статье рассматриваются основные аспекты психологического сопровождения медицинского персонала: раскрывается понятие «психологического сопровождения», обозначены основные его характеристики, а также задачи и направления (виды) деятельности. В статье актуализируется проблема синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников, основные подходы, стратегии и методы работы с данным феноменом, как специфическим видом профессиональной деформации.

Ключевые слова: психологическое сопровождение, психологическая работа с медицинским персоналом, синдром эмоционального выгорания (СЭВ).

Медперсонал, постоянно работающий в тяжелых условиях, например, в реанимациях, гемодиализных отделениях, хосписах, и постоянно сталкивающийся с травмирующими событиями и переживаниями, оказывается за пределами внимания психологической науки и практики[1]. В связи со сложным спектром задач, решаемых медицинским персоналом, возникает проблема ее психологического сопровождения. Психологическое сопровождение является важным современным компонентом в системной работе с персоналом во многих организациях.

Хотя термин «сопровождение» прочно вошел в профессиональную жизнь практических психологов как концептуально, так и в отношении практической деятельности, нет еще единства мнений специалистов в определении этого понятия. Например, Ю. Слюсарев понятие «сопровождение» употреблял для обозначения недирективной формы оказания здоровым людям психологической помощи, направленной «не просто на укрепление или достройку, а на развитие и саморазвитие самосознания личности», помощи, запускающей механизмы саморазвития и активизирующей собственные ресурсы человека[2].

Многие исследователи отмечают, что сопровождение «предусматривает поддержку естественно развивающихся реакций, процессов и состояний личности». Более того, успешно организованное социальное психологическое сопровождение открывает перспективы личностного роста, помогает человеку войти в ту «зону развития», которая ему пока еще недоступна [3].

Итак, можно сказать, что психологическое сопровождение - это:

- во-первых, один из видов социально-психологического патронажа как целостной и комплексной системы социальной поддержки и психологической помощи, осуществляемой в рамках деятельности психологических служб;
- во-вторых, интегративная технология, сердце-

вина которой - создание условий для восстановления потенциала развития и саморазвития личности и в результате эффективного выполнения отдельным человеком своих основных функций;

- в-третьих, процесс особого рода бытийных отношений между сопровождающим и теми, кто нуждается в помощи.

В качестве основных характеристик психологического сопровождения выступают его:

- процессуальность;
- пролонгированность;
- недирективность;
- погруженность в реальную повседневную жизнь человека;
- особые отношения между участниками этого процесса, что в психоанализе называется «положительный перенос».

Психологическое сопровождение работающих врачей и медсестер, учитывающее и степень их психологической пригодности к специальности, и степень проработанности у них экзистенциальной проблематики, даст возможность создать корректную программу психологической помощи. Данная программа, с нашей точки зрения, должна решать две основные задачи:

1. Информационная задача. Повышение общей психологической грамотности медицинского персонала. Эта задача может решаться в виде семинарских или лекционных занятий, посвященных психологическим аспектам того или иного заболевания, особенностей поведения больного человека, особенностей переживания его родных и близких.

2. Задача личностной психологической проработки. Эта задача может решаться в виде целевых тренинговых программ, направленных на развитие навыков адаптации к рабочим ситуациям, на осмысление экзистенциальных проблем, актуализирующихся в процессе работы. А также в виде регулярных групп поддержки («Балинтовские группы»), где обсуждались бы психологически проблемные рабочие ситуации. Кроме того, возможна и индивидуальная работа в форме психотерапевтических консультаций.

Разработанные программы могут проводиться на том или ином отделении медицинского учреждения, а могут быть включены в курсы повышения квалификации, что значительно уменьшило бы организационные трудности, связанные с режимом работы медсестер и врачей.

Основными видами деятельности (психологического сопровождения) психолога являются:

- психодиагностика;
- психоконсультирование;
- психопрофилактика;
- психокоррекция;

- психопросвещение.

Психологическая работа с медицинским персоналом проводится в форме, как индивидуального консультирования, так и группового. Тренинги по своему целевому назначению можно разделить на три большие группы:

- тренинг профессиональной коммуникации;
- тренинг эмоциональной устойчивости;
- тренинг эффективного группового взаимодействия.



Рисунок 1- Тренинг коммуникаций с медицинским персоналом

Научно-исследовательская и научно-практическая деятельность психолога, работающего с медперсоналом, включает в себя следующие мероприятия:

1. Исследование феномена эмоционального выгорания среди врачей и медицинских сестер.
2. Исследование степени удовлетворенности пациентов пребыванием в нашей больнице с целью выявления факторов, определяющих мнение пациентов.
3. Исследование психологического климата коллектива.
4. Исследование мотивационной сферы медицинского персонала.

Результатом психологического сопровождения становится новое жизненное качество – адаптивность, то есть способность самостоятельно достигать относительного равновесия в отношениях с собой и окружающими как в благоприятных, так и в экстремальных жизненных ситуациях. Адаптивность предполагает принятие жизни (и себя как ее части) во всех проявлениях, относительную автономность, готовность и способность изменяться во времени и изменять условия своей жизни [4].

В настоящее время специалисты отмечают обеспокоенность в отношении того, что специальность врача способствует развитию болезненных состояний. Профессия врача относится к классу профессий типа «субъект-субъект», которые наиболее подвержены влиянию психического выгорания. Для выявления причин психического выгорания исключительное значение имеет исследование личностных особенностей врача и специфики организационной культуры врачебного коллектива, так как грамотная диагностика, коррекция и профилактика развития «выгорания» могут помочь в приостановке начавшегося процесса «выгорания», предупредить его возникновение, сохранив врача как здоро-

вую личность и эффективного профессионала. Оценка склонности к психическому выгоранию имеет большое значение для анализа процесса профессионального становления личности врача, для планирования его профессиональной карьеры. Это может проявляться в виде разочарования в профессии, деморализации, нарастающей склонности к размышлению о том, чтобы оставить эту профессию, а также ухудшению психического здоровья врачей, снижению устойчивости браков, развитию склонности к употреблению психоактивных веществ и алкоголя.

Действие многочисленных объективных и субъективных эмоциогенных факторов вызывает нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, что ведет к кризисам в работе, истощению и выгоранию. В каждом конкретном случае цели, задачи и формы сопровождения определяются особенностями субъектов, которым оказывается психологическая помощь, и той ситуации, в которой осуществляется сопровождение.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) — это специфический вид профессиональной деформации лиц, работающих в тесном эмоциональном контакте с клиентами/ пациентами при оказании профессиональной помощи. Этот синдром проявляется в чувстве эмоционального истощения, дегуманизации (тенденции к развитию негативного отношения к пациенту), недостатке чувства профессионального мастерства[5]. По данным отечественных и зарубежных исследователей, данный синдром встречается в 30–90% случаев всех категорий руководителей, судей, учителей, продавцов, медицинских работников и т.д. в зависимости от конкретной профессиональной деятельности, типа личности, объективных возможностей психологической адаптации к реальным ситуациям.

Среди внешних условий врачебной деятельности, влияющих на возникновение психического выгорания у медицинских работников, можно указать следующие:

- организационные факторы (нечеткая организация и планирование труда, рабочие перегрузки, конфликтность ролей, двусмысленность и неоднозначность требований и др.);
- хронический характер воздействия психоэмоциональных стрессов (эмоциональные и нервные перегрузки, интенсивное общение, психологическая трудность контингента);
- неблагоприятная психологическая атмосфера (недостаточная социальная поддержка, конфликтность).

В качестве внутренних предпосылок к «выгоранию» могут выступать:

- интенсивная интериоризация, восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности, ведущие к быстрому истощению эмоционально-энергетических ресурсов;
- фрустрация значимых мотивов профессиональной деятельности;
- наличие некоторых личностных особенностей у врачей, затрудняющих эффективное выполнение ими своей профессиональной деятельности.

Несмотря на немногочисленность исследований выгорания у медицинских работников, в большинстве работ делается упор на анализ роли отдельных факторов в его возникновении. Но до настоящего времени не изучено совокупное влияние организационных факторов профессиональной врачебной деятельности и личностных особенностей медицинских работников на возникновение синдрома «психического выгорания». Вместе с тем, изучение всего комплекса причин появления «выгорания» у медицинских работников приобретает особую актуальность, так как грамотная диагностика и профилактика развития «выгорания» могут помочь в приостановке начавшегося процесса или предупредить его возникновение, сохранив врача как здоровую личность и эффективного профессионала.

Наиболее ярко выгорание проявляется в случаях, когда коммуникации отягощены эмоциональной насыщенностью, как правило, на почве стресса. Длительное наличие этого синдрома приводит профессионалов к различным вариантам саморазрушающего поведения

Наиболее доступным в качестве профилактических мер является использование способов саморегуляции и восстановления себя.

Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.

В психопрофилактическом направлении предупреждения развивающегося синдрома эмоционального выгорания (СЭВ), а также имеющемуся СЭВ можно использовать различные подходы:

- личностно-ориентированные методики, направленные на улучшение способностей личности противостоять стрессу через изменение своего поведения, отношения;
- меры, направленные на изменение рабочего окружения (предупреждение неблагоприятных обстоятельств),
- психологические тренинги, направленные на развитие коммуникативных навыков, обучение навыкам эффективного межличностного общения, раскрытие творческих ресурсов, тренингов уверенности в себе, также тренинги личностного роста, телесно-ориентированной терапии, по стресс-менеджменту, тайм-менеджменту.

Таким образом, на сегодняшний день роль психологического сопровождения медицинского персонала, несомненно, возрастает. Медицинский персонал как никогда нуждается в квалифицированной поддержке и помощи на рабочем месте. И поэтому для обеспечения медицинских работников качественным психологическим сопровождением очень важно правильная организация терапевтических стратегий и методов работы.

Список литературы

1. Заманаева Ю.В., Фрумкин А.А. Психологическая помощь медицинскому персоналу: постановка проблем и возможные пути решения. Информационный бюллетень для врачей госпитальных эпидемиологов, организаторов здравоохранения и врачей других специальностей. – СПб., 2005 – 18 с.

2. Слюсарев Ю.В. Психологическое сопровождение как фактор активизации саморазвития личности: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 1992.

3. Мухина В.С., Горянина В.А. Развитие, воспитание и психологическое сопровождение личности в системе непрерывного образования: концепция и опыт работы ИРЛ РАО. Воспитание и развитие личности:

Материалы международной научно-практической конференции / Под ред. В.А. Горяниной. -М., 1997.- С. 4-12.

4. Беспалова С.В. Формирование профессиональной культуры будущего специалиста // Мат. X студенческой научной конференции и V международных педагогических чтений. -Архангельск, 2003.

5. Рыбина О.В. Клинико-психологические характеристики синдрома профессионального «выгорания» у врачей // Новые Санкт-Петербургские врачебные ведомости. – 2004. – № 1. – С. 73-75.

Тұжырым

Э.В.Исхакова, М.Ж.Ержанова

Қазақ онкология және радиология ғылыми-зерттеу институты

Медициналық персоналды психологиялық қолдаудың негізгі аспектілері

Мақалада медициналық персоналды психологиялық қолдаудың негізгі аспектілері қарастырылған: «психологиялық қолдау» түсінігі, оның негізгі сипаттамаларымен қатар іс-әрекеттің міндеттері мен бағыттары (түрлері) ашып көрсетілген. Мақалада медициналық жұмысшылардағы эмоционалды күйіп кету синдром мәселесі, кәсіби деформацияның ерекше түрі ретінде берілген феноменмен жұмыс істеудің негізгі тәсілдері, стратегиялары мен әдістері өзектендірілген.

Түйінді сөздер: психологиялық қолдау, медициналық қызметкерлер, күй (СЭВ) синдромы бар психологиялық жұмыстар.

Summary

E.V.Iskhakova, M.Zh.Yerzhanova

Kazakh Research Institute of Oncology and Radiology

The basic aspects of psychological support of medical staff

The article deals with the basic aspects of psychological support medical staff: Revealed the notion of “psychological support”, basic characteristics, as well as the objectives and direction (s) of activity. The article actualizes the problem of burnout syndrome in health workers, basic approaches, strategies and methods of this phenomenon as a specific kind of professional deformation.

Keywords: psychological support, psychological work with the medical staff, burnout (CMEA) syndrome.