

# Синдром профессионального выгорания у работников паллиативной помощи

Жан-Франсуа Колле,  
врач-психиатр и психотерапевт (Женева, Швейцария)

Москва, октябрь 2014

# Позвольте для начала задать вам несколько личных вопросов...

Согласны ли Вы со следующими утверждениями:

... Я чувствую усталость, когда встаю с утра и должен снова идти на работу

... Мне кажется, что из-за этой работы я становлюсь более черствым

... На работе я остаюсь крайне спокойным в ситуации эмоционального напряжения

Подумайте над этими вопросами.

Они взяты из основного теста на определение эмоционального выгорания, который состоит из 22 пунктов:

Диагностика эмоционального выгорания К. Маслач (MBI)

# Определение эмоционального выгорания

(дано Гербертом Фрейденбергером в 1974г.)

- Полная потеря мотивации,
- Равнодушие и холодность по отношению к пациентам или клиентам,
- Иногда проявление цинизма;

Причины: сильное физическое и эмоциональное истощение и др.



# Эмоциональное выгорание: результаты наблюдений

В 1982 Кристина Маслач также выявила:

- ❖ синдром личностной усталости; в том числе:
- ❖ неверное или негативное представление о себе,
- ❖ отрицательное отношением к работе,
- ❖ потеря интереса и безучастность при работе с пациентами.

# Симптоматика эмоционального выгорания

Эмоциональное выгорание. 3 основных симптома:

- Эмоциональное истощение: невозможность получать новую эмоциональную и когнитивную информацию
- Значительное уменьшение важности личного и эмоционального контакта с пациентом, сокращение времени такого контакта
- Ослабление ощущения самореализации



Термин «эмоциональное  
выгорание» появился  
как сравнение с  
догорающей свечой

# Клинические формы

Существует несколько **клинических форм** «выгорания»

## Физические симптомы:

Связаны с

- депрессией,
- тревожностью,
- раздражительностью,
- бессонницей,
- когнитивными нарушениями...

## Физические симптомы :

- боли, в т. ч.:
- головная боль,
- абдоминальные боли;
- чувство усталости,
- психосоматические расстройства...

# Классификация эмоционального выгорания как болезни...

... это непростая задача; известно 48 определений и более 100 различных симптомов выгорания!

Эмоциональное выгорание нельзя рассматривать как самостоятельное заболевание, так как:

- отсутствуют системные критерии для такой классификации
- э.в. схоже с другими заболеваниями (аффективные расстройства, синдром хронической усталости, психосоматические расстройства)
- присутствует как психические, так и физические симптомы

Тем не менее, эмоциональное выгорание считается отдельным заболеванием.

(Международная классификация болезней ВОЗ, версия 10, синдром эмоционального истощения Z 73.0)



# Синдром эмоционального выгорания у медработников



Симптомы выгорания у разных людей могут различаться

- Часто встречается у работников сферы здравоохранения
- Особенно часто – в паллиативной помощи...

**...и это вызывает серьезное беспокойство!**

Учитывая, что синдром наносит серьезный вред, хотелось бы понять, что мы можем узнать об этом необычном заболевании, грозящем многим специалистам?

# Эмоциональное выгорание – болезнь людей, отдающих себя работе

– Чтобы «выгореть», нужно прежде всего гореть (А. Пайнс 1993 г.)

.. Им грозит истощение и «угасание», подобное тому, как гаснет прогоревшая свеча, при этом в зоне риска находятся наиболее увлеченные люди, преданные своей работе.

...существует непосредственная связь со стрессом и посттравматическим синдромом.

# Причины возникновения синдрома выгорания у медработников

Основная причина – завышенные требования к себе

- желание быть профессионалом, сохранять надежду, уметь справляться с любыми страданиями; ощущать, что это дело – ваше призвание  
(пример: врачи стремятся вылечить пациента во что бы то ни было),
- ожидания, не совпадающие с действительностью  
(пример: пациенты с хроническими заболеваниями)



*«Я делал слишком много  
для очень многих  
на протяжении слишком долгого времени,  
не уделяя внимания себе»*

(Сотайл, 2003г.)

# Эмоциональное выгорание. Пора говорить об эпидемии?

Некоторые статистические данные:

В Швейцарии собрано большое количество эмпирических данных и проведено несколько отдельных исследований (Link 2003) :

- 5% населения страдает нервными срывами и нервным истощением
- 12-18% страдают от эмоционального выгорания
- 63% часто испытывают усталость

(Отсутствуют данные об увеличении числа людей, страдающих эмоциональным выгоранием, но по мнению врачей, такая тенденция существует).

# Эмоциональное выгорание у медработников

Составляет от 19% до 50%!

Женщины страдают от выгорания в 1,5 раза чаще.

В чем причина?

- Больше чувство вины при ролевом конфликте?
- Сложное переплетение социальных ролей  
(врач, медсестра, мать.... ?)
- Другие факторы?



# Эмоциональное выгорание у медработников

Возрос риск эмоционального выгорания у специалистов, выполняющих большое количество сложных задач

- большая социальная значимость профессии и высокие требования,
- разноплановые профессиональные задачи,
- минимальные возможности для адаптации,
- недостаточное количество свободного времени,
- ощущение необходимости поддерживать образ специалиста часто идеализируемой профессии

# Эмоциональное выгорание: последствия для человека

- самолечение (10-15%, ориентировочные данные), злоупотребление алкоголем
- эмоциональные расстройства (18%)
- депрессия (12-23%)
- самоубийство 1.4-1.6 % vs 0.5-0.6 % в обществе в целом  
(случаи суицидов среди врачей в 3 раза чаще),
- проблемы в личных отношениях (19% vs 11% в обществе)



# Эмоциональное выгорание : возможные последствия на работе

- прогулы, увеличение нагрузки на других сотрудников

- невнимательность и несчастные случаи

- неверная оценка ситуации, принятие неверных решений

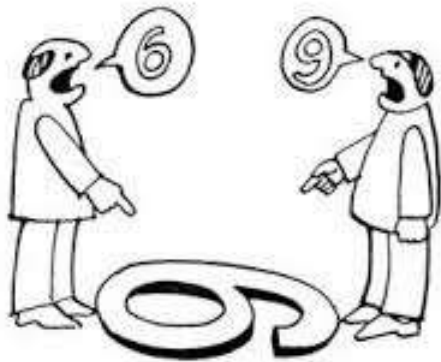
- конфликты, проблемы в отношениях с коллегами, жестокость

- нежелание принимать изменения в организации

- отсутствие времени на размышление

- потеря эмоциональных и умственных сил

- снижение качества выполненной работы





# Эмоциональное выгорание : симптомы и 7 стадий

## От эйфории до отчаяния:

Итак, мы выяснили, что эмоциональное выгорание – это физическая и психологическая реакция на хронический стресс.

Этот синдром постепенно развивается, проходя семь стадий.

Мы можем описать эти 7 стадий с нарастанием истощения и разочарования.

(Очевидно, что указанные стадии – лишь пример. Синдром может развиваться с индивидуальными особенностями и симптоматикой.)

# Эмоциональное выгорание: 1-я стадия

## 1-я стадия : **Эйфорическое начало**

- идеалистический настрой; энтузиазм бьет через край
- готовность выполнять слишком большое число дополнительных задач
- ощущение нехватки времени
- недостаток сил, усталость
- потеря социальных связей

# Эмоциональное выгорание: 2-я стадия

## 2-я стадия: **Снижение личной вовлеченности**

- разочарование
- меньшая вовлеченность в рабочий процесс и жизнь других людей
- рассеянность
- чувство, что вами пользуются
- учатившееся употребление алкоголя, никотина или наркотических веществ

# Эмоциональное выгорание: 3-я стадия

## 3-я стадия: **Появление чувства вины**

- депрессия
- чувство вины, потеря самоуважения
- агрессивность, упреки
- злость, сопротивление переменам

# Эмоциональное выгорание: 4-я стадия

## 4-я стадия: **Усугубление ситуации**

- снижение результативности
- ослабление мотивации и снижение творческого потенциала
- нерациональное распределение времени
  
- чувство неуверенности
- снижение темпа работы

# Эмоциональное выгорание: 5-я стадия

## 5-я стадия: Уплотнение эмоций

- безразличие и отсутствие интереса ко всем сферам жизни
- Часто семья и близкие не замечают этих симптомов и не обращают внимания на первые признаки эмоционального выгорания.

# Эмоциональное выгорание: 6-я стадия

## 6-я стадия: **Физические симптомы**

- тахикардия, сердцебиение, колебания АД
- головные боли, потливость
- мышечное напряжение, нарушение пищеварения, одышка, боль в спине,
- проблемы в половой сфере

# Эмоциональное выгорание: 7-я стадия

## 7-я стадия: **Отчаяние**

- чувство отчаяния
- возможны мысли о самоубийстве

Часто члены семьи **слишком поздно** осознают, что происходит с человеком, который к тому времени уходит в себя, или становится агрессивным, или оказывается в состоянии депрессии.

Источник : газета Neue Luzerner Zeitung, 2006, 16 сентября / n° 214



# Риск эмоционального выгорания уменьшают:

- Эмоциональная **зрелость**
- Продуманная **жизненная философия**, а также религиозность (Amenta, 1984г.)
- **Наличие семьи**: брак и дети положительно сказываются на состоянии человека. Однако совсем маленькие дети и престарелые родители, находящиеся на содержании, скорее осложняют ситуацию.
- **Зрелый возраст, навыки работы и опыт**: более опытные работники менее подвержены депрессии, получают большее удовлетворение от проделанной работы (Mary Vachon, 1995 г.)
- **Служебное положение**: благоприятное сочетание таких факторов, как удовлетворенность работой, высокая квалификация, положение в социуме и чувство, что эта работа – призвание данного человека.
- Таким образом, важны **рабочие навыки и признание** человека.



# Факторы, увеличивающие риск эмоционального выгорания:

- Некоторые жизненные события могут усиливать страх смерти.
- Правда ли, что некоторые психологические типы людей более подвержены выгоранию?
  1. Люди, имеющие коммуникативные проблемы, часто сосредотачиваются на профессиональной конкуренции, чтобы избежать конфликтов, возникающих из-за работы.
  2. С другой стороны, чересчур открытые люди придают слишком большое значение отношениям с другими людьми, часто воспринимают потерю пациента как личную неудачу.

## Факторы, увеличивающие риск эмоционального выгорания (2):

3. Люди, имеющие склонность **отождествлять** себя с другими.

*«Глядя на эту пожилую, больную женщину, мне казалось, будто передо мной моя собственная мать»*

→ Необходимо найти **баланс** между слишком большой отстраненностью от пациента и склонностью отождествлять себя с ним.

То, что сначала было защитной реакцией, может стать **крайностью**: разного рода зависимость (алкоголизм, никотиновая зависимость, трудовоголизм) или полное безразличие по отношению к другим людям, возникающие вследствие эмоциональной перегруженности, из-за которой люди теряют душевное равновесие.

# Факторы, увеличивающие риск эмоционального выгорания (3):

Среди медперсонала очень часто встречается **обсессивно-компульсивный тип личности** (со сниженной способностью к адаптации);

такой тип личности более подвержен выгоранию, наряду со следующими:

- перфекционисты,
- люди, утратившие веру в себя,
- пессимисты,
- люди с «ускоренной реакцией» на события.



# Тяжелые случаи эмоционального выгорания: можно ли предотвратить и вылечить?



# Эмоциональное выгорание: профилактика и лечение

Профилактика и лечение возможны и экономят время!

Лечение: индивидуально-личностная поддержка, психотерапия...

Профилактика:

- эффективная организация труда
- индивидуально-личностная поддержка
- профилактика рецидива...

# Профилактика, лечение, поддержка

- Важно оказывать эмоциональную поддержку **каждому** сотруднику!
- Выгорание часто связано с депрессией (легкой или тяжелой степени), которую необходимо лечить.
- Выгорание часто связано с травматическими расстройствами, которые необходимо преодолеть.



# Профилактика : поддержка и обучение

- Необходимо учитывать: разные люди преодолевают выгорание по-разному!
- Гибкий подход: разнообразие таких подходов – показатель здорового коллектива, таким образом складывается коллективная система профилактики.
- Оказание индивидуальной поддержки каждому работнику.
- Соответствующее обучение и применение полученных знаний на практике приносит большую пользу, выступает в качестве хорошей профилактики и лечения.



То, что вы сейчас делаете – крайне важно!



# Профилактика: атмосфера в коллективе и организация работы



- Приятные и удобные рабочие места (необходимы тишина и хорошее освещение)
- Справедливая и оптимальная организация рабочего графика, рабочих задач для команд сотрудников, чтобы у участников одной рабочей команды оставалось достаточное количество времени на частную жизнь.

# Профилактика: атмосфера в коллективе и организация работы

- Проблема периодических прогулов
- Разделение задач, достаточное количество сотрудников и соответствующий бюджет
- Радость от профессионального подхода к работе
- Ясная и прозрачная организация внутренних процессов



# Самостоятельная профилактика



- Наблюдение за собой, «дневник стрессов»
- Небольшие перерывы в работе
- Принять тот факт, что ваши возможности ограничены
- Выработать собственную жизненную философию
- Здоровый образ жизни
- Смена рабочего места, если это возможно и принесет пользу

# Профилактика : духовный аспект

- Работа с больными и умирающими людьми на протяжении долгого времени может привести к серьезным психологическим проблемам.
- Обращение к вере для предотвращения выгорания может быть разумным, и, как ни странно, рациональным подходом.
- Это может быть эффективным способом профилактики и лечения эмоционального выгорания.

# Профилактика: духовный аспект

- Выгорание часто может быть вызвано восприятием себя в роли жертвы, которая терпит обиды от окружающих.
- Поэтому умение держать дистанцию, смирение и готовность **прощать** – это эффективные способы профилактики и лечения выгорания.
- Ясное и трезвое представление о том, чего вы на самом деле стоите.



Спасибо!

