

# ИССЛЕДОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ФЕЛЬДШЕРОВ УЗ «ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ» г. МИНСКА

*М.Ю. Дозорцева (ГИУСТ БГУ)*

*Научный руководитель:*

*кандидат ист. наук, доцент А.А. Урбанович*

Эмоциональное выгорание может оказать отрицательное влияние на профессиональную деятельность специалистов, работающих в коммуникативных профессиях. Сотрудники, работающие в службах экстренной медицинской помощи, «выгорающие» на рабочем месте, неизбежно влияют на людей, с которыми сталкиваются в процессе общения [1, 2, 3]. В 2008 г. нами было проведено исследование, в котором принимали участие 50 фельдшеров учреждения здравоохранения «Городская станция скорой медицинской помощи» г. Минска, с целью изучить особенности синдрома эмоционального выгорания (далее – СЭВ) у медицинских работников (фельдшеров).

Круг должностей испытуемых был следующий: фельдшера выездных бригад, фельдшера, выезжающие самостоятельно. Исследование проводилось методом тестирования в конце рабочей смены с использованием методики «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко [2, с. 147–149]. Тестирование было дополнено беседой, наблюдением и анкетированием. Статистическая обработка данных проводилась с использованием пакета SPSS v.15.

По результатам исследования был проведен сравнительный анализ, в результате которого были получены следующие данные: наибольший процент испытуемых находился во 2-й фазе выгорания (резистентности), симптомы, сформировавшиеся у сотрудников (симптом Д – «неадекватного избирательного эмоционального реагирования», симптом З – «редукции профессиональных обязанностей», симптом И – «эмоционального дефицита», формируется симптом К – «эмоциональной отстраненности»), могут провоцировать конфликтные ситуации, нанося травму субъектам общения с обеих сторон.

Кроме того, был проведен анализ влияния отдельных факторов рабочей среды на СЭВ по критерию Манна-Уитни, в результате чего были получены следующие результаты ( $p < 0,05$ ):

1) недостаток знаний, необходимых в профессиональной деятельности, приводит к увеличению осознания неустраняемых психотравмирующих факторов рабочей среды, нарастанию тревожности и депрессии, росту «выгорания» в первой фазе;

2) желание повысить уровень знаний при отсутствии достаточных возможностей для этого ведет к ощущению, что человек «загнан в клетку», он не видит способов реализовать себя, что в итоге усугубляется ростом тревоги, эмоциональной отстраненности, экономии эмоций, а также отмечается увеличение «выгорания» в первой фазе;

3) сотрудники, работающие самостоятельно и имеющие возможность в полной мере реализовать свой потенциал, имеют риск притупления эмоций, которые не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства; они пытаются делить больных на «хороших» и «плохих», нарастает «выгорание» во второй фазе;

4) продолжительность стажа не дает значимых различий, выявляется только нарастание эмоционально-нравственной дезориентации у сотрудников со стажем свыше 10 лет, а также рост психосоматических и психовегетативных нарушений;

5) те сотрудники, которым работа нравится, не испытывают в такой мере эмоционального дефицита и личностной отстраненности; уровни «выгорания» во второй и третьей фазах ниже, чем у остальных сотрудников;

6) хорошие, доверительные отношения с коллегами, желание общаться с ними в неформальной обстановке говорят о том, что у таких сотрудников ниже уровни эмоционального дефицита, личностная отстраненность, меньше «выгорание» в фазе истощения;

7) наличие интересов в других сферах, хобби повышают адекватность эмоционального реагирования, сопротивляемость рабочим стрессорам, а также снижают эмоционально-нравственную дезориентацию, выраженность психосоматических и психовегетативных реакций.

Учитывая тот факт, что эмоциональное выгорание наносит большой урон не только здоровью медицинских работников, но и материальный урон организации вследствие состояния здоровья сотрудников, текучести кадров, негативных последствий взаимодействия их с пациентами, следует решать эту проблему и на уровне руководства организации [1, 3].

Кроме того, работники должны сами представлять, что такое «выгорание» и к каким последствиям оно приводит. Целесообразно информировать сотрудников о «выгорании» и его результатах. Важным приоритетом в решении проблемы должна быть профилактика этого явления [3, 4, 5]. С этой целью была разработана научно-популярная брошюра просветительно-рекомендательного характера под названием «Профессиональное выгорание – реальная опасность?».

Таким образом, результаты исследования свидетельствуют о важности проведения целенаправленной работы по профилактике развития СЭВ у сотрудников экстренных служб. Должна быть создана связь между психологом и работниками не только на личностном уровне. Периодически необходимо проводить обучение сотрудников техникам релаксации, разнообразные тренинги. Указанные мероприятия позволят значительно улучшить качество жизни сотрудников.

## Литература

1. *Абрамова, Г.С.* Психология в медицине: учеб. пособие / Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц. М.: Кафедра–М, 1998. 272 с.
2. *Бойко, В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. М.: Информ.- изд. дом «Филинь», 1996. 470 с.
3. *Водопьянова, Н.Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
4. Психология здоровья: учебник для вузов / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Питер, 2006. 607 с.
5. Психология профессионального здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2006. 480 с.