РАЗДЕЛ IV. ПСИХОЛОГИЯ

Марченкова Ю.В., Терещенко В.В.

Эффективность производственных тренингов, направленных на приобретение медицинскими сотрудниками выездных бригад навыков осознанного выбора продуктивных стратегий совладания

*Смоленский Государственный Университет
(Россия, Смоленск)*

doi: 10.18411/scienceconf-09-2019-10

idsp: scienceconf-09-2019-10

На современном этапе развития Российского здравоохранения, при постоянно повышающихся требованиях к качеству оказания медицинской помощи, гораздо меньшее внимание уделяется физическому и психологическому благополучию медицинского персонала. Исследования проблемы профессиональной деформации врачей и среднего медицинского персонала, которая может прогнозироваться и предотвращаться уже на стадии учебной деятельности, длительное время проводились исключительно в теоретическом ключе, и их результаты были малоприменимы на практике.

Синдром эмоционального выгорания – это характеристика психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивных взаимоотношениях в условиях эмоционально нагруженной атмосферы, связанной с хроническим стрессом и психологическим напряжением. Медицинские сотрудники выездных бригад скорой медицинской помощи, являясь субъектами профессиональной деятельности, переживают то, что с ними в этой деятельности происходит и ими совершается. Эта связь взаимна: процесс деятельности вызывает у врача разноокрашенные эмоциональные переживания, которые, со своей стороны, влияют на успешность его профессиональной деятельности. Особенности эмоционального выгорания у медицинских работников скорой помощи проявляются в их отношении к выполняемой работе, пациентам и коллегам, в эмоциональном реагировании в ситуациях профессионального взаимодействия, в контроле над внешними проявлениями эмоциональных переживаний. С целью избавления от негативных реакций в профессиональной деятельности рационально использовать конструктивные копинг-стратегии.

В ходе проведенного исследования, нами было установлено, что у медицинских сотрудников выездных бригад отделения скорой медицинской помощи более всего выражена такая копинг-стратегия, как избегание. Реже всего медицинские работники в качестве стратегии совладания со стрессом используют поиск социальной поддержки. Выявлены прямая связь между сформированностью синдрома эмоционального выгорания и такой копинг-стратегией, как дистанцирование, и обратная связь со стратегией поиска социальной поддержки.

На основании результатов первого этапа проведенного исследования, нами была разработана программа лекториев и практических занятий, направленная на приобретение медицинскими сотрудниками выездных бригад навыка осознанного выбора корректных и адекватных ситуации копинг – стратегий, с целью повышения качества выполняемой работы.

Отметим, что одним из внешних показателей эффективной и качественной деятельности (кроме узкоспецифичных, таких как уровень смертности во время обслуживания и при транспортировке или коэффициент расхождений предварительного и окончательного диагнозов) является, в том числе, удовлетворенность пациентов, выполненной медицинским специалистом работой, находящая выражение в количестве претензий и жалоб со стороны населения обслуживаемого района. Оценка собственно профессиональных качеств не имеет в данном случае высокого значения, поскольку на

первые позиции выступают личностные свойства и особенности поведения специалиста с пациентом и его родственниками.

Нами были изучены, количественно и качественно, имеющиеся жалобы в отношении сотрудников выездных бригад за период полугода, предшествующего началу исследования и 6 месяцев в финале разработанной программы, из них 3 месяца, по завершению лекций и практических занятий.

Всего, за первый период, в адрес сотрудников выездных бригад поступили и были официально зафиксированы в отчетной документации 33 жалобы. В отношении мужчин, врачей и фельдшеров – 7 жалоб, при этом все 100% специалистов выступали их объектами, а некоторые из них – неоднократно. На женщин врачей поступило за указанный период 8 жалоб, а на фельдшеров – 18 единиц. Основной сутью претензий явились как организационные моменты (например, быстродействие реагирования на вызов и время ожидания бригады), так и предъявляемые непосредственно в отношении медицинских сотрудников, а именно – жалобы на «некорректное» поведение специалистов. Основной причиной претензий пациентов и их родственников к врачам и фельдшерам СМП являлись, со слов, агрессивность или безэмоциональность (безразличность, неэмпатичность) специалистов. Чаще всего жалующиеся выказывали недовольство направлением ведения беседы и выбираемым стилем общения. В нашу программу мы постарались интегрировать полученные сведения и дополнительно проработать указанные проблемы.

В течение последующих 10 месяцев, с высказавшими желание участвовать в эксперименте, нами были проведены четыре просветительских лектория, совмещенных с практическими занятиями, объединенные общей тематикой программы «Эффективное совладающее поведение, как способ профилактики Эмоционального выгорания сотрудников СМП». Кроме коллективной работы, нами были предложены также и задания для самостоятельного прорабатывания, таким образом, мы постарались реализовать принцип преемственности и непрерывности образовательного процесса, для достижения максимальной эффективности и результативности.

После завершения образовательной программы, мы вновь изучили структуру предпочтительных копинг стратегий у лиц-участников, и сравнили полученные данные с результатами тестирования сотрудников выездных бригад, отказавшихся от участия в предложенной программе.

При повторном исследовании по методике SACS участников разработанной нами системы теоретических и практических занятий, по её завершению получены следующие результаты. Мужчины, врачи и фельдшера, отметили ассертивные действия, вступление в социальный контакт и поиск социальной поддержки, как наиболее актуальные на момент проведения повторного тестирования. Считаем необходимым особенно отметить значительное уменьшение применимости на практике такой копинг стратегии, как агрессивные действия, что отнесено нами к доказательствам положительного эффекта проведенных просветительских мероприятий.

Женщины, медицинские сотрудники выездных бригад, указали поиск социальной поддержки и ассертивные действия, как актуальные стратегии совладания на момент исследования, а в качестве менее распространенной отмечена стратегия избегания, данное свойственно как врачам, так и фельдшерам СМП.

При этом мужчины, не принимавшие участие в программе, при повторном исследовании все еще отмечали тактики избегания и агрессии, как наиболее часто применяемые. Женщины, сотрудники выездных бригад, не участвовавшие в наших занятиях, указали, что наиболее применимы тактики избегания, осторожные действия и поиск социальной поддержки.

При отдельной оценке претензионного накала у групп лиц, принимавших участие в предложенной нами образовательной программе и лиц, в ней не задействованных, выявлен ряд закономерностей. Количество жалоб на врачей выездных бригад осталось

неизменным в расчетные периоды в группе не принимавших участие в занятиях. Фельдшера, вне предложенной нами образовательной программы, стали чаще становиться объектом претензий и жалоб со стороны населения, так общее количество жалоб на фельдшеров мужчин во втором периоде увеличилось на треть (33,3%), и на 28,6% возросло количество жалоб на фельдшеров женщин.

При повторном изучении документации, проведенном после активной деятельности, в рамках разработанной нами программы, среди большинства медицинских сотрудников выездных бригад СМП, принявших участие в предложенных лекциях и занятиях, отмечалось существенное снижение количества претензий. Так число жалоб на фельдшеров обоих полов и женщин-врачей снизилось на более чем 50%, при этом ситуация в отношении мужчин врачей СМП в количественном отношении осталась неизменной. При детальном рассмотрении сути жалоб, нами выяснено, что за 6 месяцев, непосредственно перед и после завершения программы, жалобы в отношении ее участников включали исключительно организационные моменты, и ни одна жалоба не содержала претензии к неудовлетворительному поведению медицинских сотрудников.

Полученные результаты, в целом, свидетельствуют о положительном эффекте проведенных нами мероприятий и могут быть использованы как обоснование рациональности дальнейшего применения образовательных программ, с целью повышения качества работы сотрудников выездных бригад СМП. Проводимые нами занятия и лектории показали высокую эффективность, прежде всего, в рамках актуализации выбираемых стратегий согласно степени их ситуационной продуктивности, то есть при условии успешного владения всем спектром форм совладающего поведения, использовать на практике лишь максимально эффективные из них, с учетом перспективы возможных последствий. Подобная тактика поведения, по нашему мнению, будет способствовать повышению качества выполняемой работы, в том числе снижать претензионный накал со стороны пациентов и их родственников, и уменьшить количество конфликтов в рабочее время.

1. Борисова М. В. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания [Текст] / М.В. Борисова, Н. П.Анисимова//Ярославский педагогический вестник –2011. –№ 2. –Том II (Психолого-педагогические науки). –С. 212-215.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях [Текст] /Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья/Под ред.Г.С. Никифорова. -СПб.: Издательство СПб ГУ. -2000. - С.443-463.
3. Куваева, И.О. История изучения «синдрома выгорания» в американской психологии // Проблемы исследования «синдрома выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В.В. Лукьянова, С.А.Подсадного; Курск, гос. ун-т; СПб гос. мед. акад. им. И.И. Мечникова. –Курск: Изд-во Куск. гос. ун-та, 2007. –С. 85-88.
4. Ластухина Н.В. Межличностные нравственные отношения в конфликтных ситуациях: автореф. дис. канд. филос. наук. [Текст] / Н.В. Ластухина–Чебоксары. -2003.
5. Муздыбаев К. Стратегия совладания с жизненными трудностями: теоретический анализ//Журнал социологии и социальной антропологии. 1998, т. 1, No 2