сотрудников. Каждый сотрудник сможет отдать голос за того, кто, по их мнению, на протяжении недели был самым дружелюбным, терпеливым и спокойным.

Третья рекомендация – провести тренинг на тему: «Как разрешать конфликт в коллективе?». Специалист-конфликтолог научит сотрудников по-другому смотреть на конфликты и объяснит, как правильно реагировать на ту или иную конфликтную ситуацию.

В заключении стоит сказать, что конфликты могут иметь как негативную сторону, так и позитивную. Любой конфликт всегда приведет к тому или иному решению. Руководителю очень важно уметь найти подход к сотрудникам, сплотить коллектив, сформировать позитивную психологическую атмосферу в коллективе и снизить уровень конфликтов, которые негативно влияют на производительность труда и эмоциональное состояние коллектива. Эффективностью рекомендаций является то, что после данного проекта сотрудники перестали тратить время на конфликты по время работы, наладился климат в коллективе, от этого повысилась производительность. После предложенных рекомендаций уровень конфликтности стал ниже среднего. Сотрудники отдали больше положительных голосов за условия труда и благоприятный климат в коллективе.

1. Авдыев, М.А. Бизнес, собственность и конфликт [Текст] / М.А. Авдыев // ЭКО. - 2003. - №9. - С. 44-47.
2. Бородин, Ф.М. Внимание: конфликт! [Текст] / Ф.М. Бородин. - Новосибирск: Наука, 2006. - 198 с.
3. Боссиди, Л. Искусство результативного управления [Текст] / Л. Боссиди. - М.: Добрая книга, 2007. - 288 с.
4. Демидова Е.В., Кожина А.А. Проблемы экономики и управления предприятиями [Текст] / Л.В. Верещагина – Новосибирск, 2017. – 38-55 с.

Орлова Н.А., Кутузова А.В.

Снижение уровня профессионального выгорания медицинских работников

*Красноярский Институт Железнодорожного транспорта
(Россия, Красноярск)*

doi: 10.18411/sr-10-06-2020-60

idsp: sciencerussia-10-06-2020-60

Аннотация

В данной статье рассматривается проблема профессионального выгорания применительно к его особенностям у медицинских работников. Представлены результаты исследований, показывающие уровень выгорания в трех разных отделениях. На примере результатов исследований представлены проблемы, соотносящиеся каждая к своему отделению, на основе этого были разработаны рекомендации, способствующие снижению уровня профессионального выгорания у медицинских работников.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, медицинские работники, синдром, методика МБИ, методика выраженности выгорания В.В Бойко.

Abstract

This article discusses the problem of professional burnout in relation to its features in medical professionals. The results of studies showing the level of burnout in three different departments are presented. On the example of the research results, the problems related to each Department are presented, based on this, recommendations were developed that help reduce the level of professional burnout in medical workers.

Keywords: professional burnout, medical professionals, syndrome, MBI method, burnout severity method In.In Boyko.

Профессиональное выгорание начинает свой исследовательско-исторический путь с 1974 года, когда американский психиатр Х. Дж. Фрейденберг вводит его в науку, как описание особого расстройства личности у здоровых людей, возникающего в результате интенсивного и эмоционально нагруженного общения в процессе профессиональной работы с клиентами или пациентами, и данный путь продолжается по настоящее время, когда было проведено и проводится множество исследований, с помощью которых накапливается опыт в диагностике, профилактике и лечении синдрома выгорания работников различных специальностей. Множество исследований, которые проводятся уже долгие годы, говорят об актуальности изучения синдрома профессионального выгорания [1].

Ежедневная эмоциональная перегрузка разрушает психику любого человека. Синдром профессионального выгорания у медицинских работников является частым вариантом психоэмоциональных расстройств, что объясняется просто: помощь людям – это хронический ежедневный стресс [4]. В настоящее время существует много исследований, документально подтверждающих широко распространенную неудовлетворенность профессией и чувство сожаления в связи с выбором медицинской карьеры. Процесс сожаления формируется на основе главных причин, а именно: проблемы профессионального характера (профессиональный рост) и условий труда (недостаточная заработная плата, условия рабочего места, отсутствие оборудования, необходимого для качества и успеха их работы); неспособность помочь пациенту в некоторых случаях; больше летальности, чем в большинстве других отделений; воздействие на пациентов и их близких, пытающихся решить свои психологические проблемы посредством общения с врачом; тенденция последнего времени – угроза дел родственников пациентов в случае смерти с правовыми претензиями, исками, жалобами. Именно эти причины оказывают максимально негативное влияние, формирующее данный синдром [2]. Очень важно выделить типы сотрудников, которые в первую очередь поддаются развитию выгорания, предварительно разобравшись в личности сотрудника, организация должна понимать с каким человеком они сталкиваются и что от него можно ожидать. Более подробно типы трактуются так, педантичные, добросовестные (работу надо делать «безупречно», даже в ущерб себе); амбициозные, демонстративные (желание быть первым всегда и во всем); эмоциональные, чувствительные (желание помочь всем людям, восприятие чужой боли, как своей собственной, сложное переживание чужих проблем) [3].

Данное исследование проходило на примере многопрофильного учреждения здравоохранения, которое оказывает специализированную и высокотехнологичную медицинскую помощь. Анализ проводился по трем профильным направлениям с участием трех специалистов от каждого отделения. В совокупности в исследовании приняло участие девять человек.

Анализ данной работы был направлен на разработку рекомендаций, способных снизить выгорание работников в медицинском учреждении. Интересным аспектом в проекте стало градационное исследование уровня профессионального выгорания в трех разных отделениях: в терапевтическом, хирургическом и операционном. Началом работы стал выбор наиболее подходящих методик, способных дать подробную характеристику относительно наличия у сотрудников симптомов, формирующих синдром. Таковыми стали три методики: опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), опросник Maslach Burnout Inventory (MBI) (авторы К. Маслач и С. Джексон) и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Результат стал таков, что образовалась некая тенденция, показывающая стабильное наличие в исследуемых отделениях симптомов выгорания, но имеющая возрастание уровня выгорания от низких показателей в терапевтическом отделении, следом

переходящая к средним показателям в хирургическом отделении и до высоких отметок в операционном отделении. Результаты исследования представлены ниже.

Рис.1 – Методика «Экспресс-оценка выгорания»

Рис.1 – Методика «Экспресс-оценка выгорания»

Рис.3 –Методика выраженности выгорания В.В Бойко

Любая симптоматика возникает не просто так, за этим стоят определенные проблемы. Через данное исследование наблюдается выявление проблемной зоны в соответствии с отделением, имеющем каждый свой уровень выгорания сотрудников. Выраженность проблем так же в градационном формате, от менее значимых, но требующих вмешательства, до серьезных, требующих уже применения незамедлительных мер. В терапевтическом отделении проблема проявляется в том, что данное отделение имеет низкий, но присутствующий в процентном соотношении начальный симптомокомплекс. Решением данной проблемы будет создание комнаты психологической разгрузки. Именно такая мелочь, как 15 минут релаксации позволяют сотруднику избежать эмоционального истощения и переутомления. Данная комната организуется, основываясь на специфике организации, учитывая вероятные факторы утомления и раздражения. Собственно, такая рекомендация позволит предотвратить возникновение начальных симптомов выгорания.

Профессиональное выгорание в хирургическом отделении имеет более яркую выраженность, проявляющаяся в такой проблеме, как негативное восприятие сотрудников себя как профессионала в своей профессиональной деятельности. Сотрудник начинает недооценивать свою компетентность в работе, недовольство собой, преуменьшать ценности своей деятельности, начинает возникать чувство вины за собственные негативные проявления. Такие симптомы требуют быстрого решения, и оно заключается в организации научно-практической деятельности в профессиональной области своей специализации. Задачей данного направления

рекомендаций будет разработка научной темы в своей специализации, где сотрудник чувствует свои слабые стороны или чувствует неуверенность в тех или иных действиях. Тем самым будут получены результаты, позволяющие сотруднику быть понятым самим собой, разобрать все своим «пробелы» в профессиональной деятельности или же наоборот убедиться в их отсутствии, а также повысить уровень своих знаний, умений и навыков, путем написания научной работы. Данная рекомендация позволит повысить уверенность в себе и выбранной профессии, специализации.

В операционном отделении, имеющем самые высокие показатели выгорания персонала, рассматриваемая проблема выражается в усилении сознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые очень трудно или вовсе невозможно устранить. Для решения данной проблемы было предложено организовать тренинг «Организация Балинтовских групп». Данная группа является мягким, но очень эффективным методом снижения профессионального и эмоционального выгорания. Основной целью балинтовской группы является обсуждение и анализ проблем профессиональной деятельности и общения с пациентом, все это происходит при соблюдении основных правил психологической подготовки: конфиденциальности, невосприимчивости, эмоциональной поддержки и безопасности в группе, развития ее сплоченности. После начала работы группа закрывается для новых членов. Причины, по которым медицинский работник, работающий в операционном отделении, может обратиться за консультацией: сложная операция, требующая максимальной сосредоточенности, возлагающая на работника всю ответственность за жизнь пациента; летальный исход тяжелой операции; в случае нежелания пациента делать операцию, умение убедить его в необходимости вмешательства операционных манипуляций и другие. Внедрение данной рекомендации поможет сотрудникам разумно принимать все неудачи и последствия своей профессиональной деятельности.

Весь комплекс рекомендаций будет выглядеть следующим образом.

Таблица 1.

Комплекс рекомендаций

Методика исследования	Выявленные проблемы	Рекомендации	Мероприятия
1. Опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)	1. Проблема начальных признаков симптоматики синдрома профессионального выгорания в терапевтическом отделении.	Создать комнату психологической разгрузки со звукоизолирующими стенами. Оснащение специальным оборудованием с различной музыкой и звуками, и ароматерапия.	1. выделить отдельное помещение; 2. организовать ремонтные работы помещения; 3. снабдить всем необходимым оборудованием; 4. согласовать все детали с сотрудниками.
2. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко)	2. Проблема в негативном восприятии себя как профессионала в хирургическом отделении.	Организация научно-практической деятельности в профессиональной области своей специализации.	1. выделить отдельное помещения; 2. снабдить оргтехникой; 3. разработать сотрудником тему научной работы и выполнить ее; 4. организовать проведение научной конференций; 5. организовать публикацию научной деятельности; 6. ввести

			моральное поощрение в рамках организации. 7. ввести материальное поощрение.
3. Опросник на «выгорание» Maslach Burnout Inventory (MBI) (К. Маслач и С. Джексон)	3. Проблема в усилении осознания психотравмирующих факторов профессиональной деятельности в операционном отделении, которые трудны или вовсе не устранимы.	Организация Балинтовских групп для медицинских работников.	1. нанять компетентного руководителя для работы; 2. выделить помещение для проведения тренингов; 3. провести работу со штатным психологом по изучению каждого сотрудника; 4. объединить сотрудников в группы; 5. проводить тренинговые работы.

В ходе анализа научной литературы был сделан вывод о том, что профессиональное выгорание есть негативное психологическое явление, особенно остро проявляющееся у работников медицинской сферы. Эта профессия характеризуется степенью эмоциональных переживаний, которые специалист испытывает в процессе профессиональной деятельности, так как на него возложена огромная ответственность за здоровье пациентов. Поэтому медицинские работники нуждаются в профилактике профессионального выгорания. Ожидаемый результат от предложенных рекомендаций, выражает высокую степень эффективности, которая выражается в способствовании более эффективной работы сотрудников, корректировке психосоматического здоровья, повышении чувства собственной компетентности в профессиональной деятельности, появлении чувства собственной состоятельности и улучшении восприятия и понимания коммуникации с пациентом и профессиональной ситуацией. Такой эффект от рекомендаций позволяет снизить уровень профессионального выгорания у медицинских работников.

1. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 105 с. (С.17-18).
2. Винокур В.А. Интегративные механизмы формирования профессионального стресса у врачей / В.А. Винокур, О.В. Рыбина // Интегративная медицина. Материалы II национального конгресса. - СПб, 2005. - С.36 - 37 (С.36).
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб: Питер, 2005. - 421с.
4. Барбанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания». - М.: Педагогика, 2005. - 527с.
5. Ларенцова Л.И. Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей: психологические аспекты. - М.: Мед-книга, 2009. - 142с.
6. A.S.Danilova, A.V.Kutuzova, L.V.Bogdanova. The problem of professional burnout of railway personnel / Tenth International scientific and practical conference on the Transportation Infrastructure of the Siberian Region May 21 - 24, 2019 WEB OF SCIENCE The journal Advances in Social Science, Education and Humanities Research