

# СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

С.В. Васильев, О.В. Ларионова  
Кемеровский областной хоспис

Статья посвящена синдрому профессионального выгорания, которому медсестры подвержены в значительной мере. Отмечены свойства личности, которые помогают преодолеть синдром. Представлена разработанная авторами программа психологической разгрузки, призванная уберечь персонал от стресса.

**Ключевые слова:** синдром профессионального выгорания, психотравмирующие факторы, особенности личности.

*«Равнодушие – это паралич души,  
преждевременная смерть.»  
А.П. Чехов*

Синдром «выгорания» был впервые описан в 1974 г. американским психологом Фрейденбергером (Freudenberger), который наблюдал деморализацию, разочарование и крайнюю усталость у работников психиатрических учреждений. В настоящее время термин «выгорание» принято употреблять по отношению к профессиям, связанным с оказанием помощи человеку, испытывающему негативные переживания, оказавшемуся в критической ситуации. Для этих профессий характерно то, что ответственность в большей степени лежит на помогающем, он ее осознанно принимает.

Когда говорят «синдром профессионального выгорания», имеют в виду конкретные изменения отношения специалиста к предмету профессиональной деятельности и к самому себе. Синдром включает в себя: чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное работой; циничное, безразличное отношение к труду и объектам своего труда; возникновение чувства некомпетентности в профессиональной сфере; осознание неуспеха в ней.

Симптомы выгорания могут проявляться не только у отдельных сотрудников, но и у целых трудовых коллективов. По своим признакам коллективное профессиональное выгорание не особенно отличается от индивидуального: сотрудники теряют веру в позитивные изменения на работе и в возможность изменить что-либо собственными силами. О близости коллектива к выгоранию можно судить по конфликтности внутри отдела, общей тяжелой, гнетущей атмосфере.

Многолетнее выполнение любой профессиональной деятельности приводит к развитию деформаций личности, снижающих продуктивность работы, а иногда и затрудняющих ее.

Существует прискорбная тенденция работодателей и сотрудников немедленно возлагать ответствен-

ность за выгорание на определенное лицо. Но это не совсем верно. Выгорание – конечный результат сложного баланса факторов, среды, в которой мы работаем, полученного образования, характеристик учреждения и личных моментов.

Давно признано, что работа с определенными группами больных является дополнительным психотравмирующим фактором. В эти группы входят люди старческого возраста, хронически или смертельно больные, пациенты, требующие интенсивного ухода, психически больные. Выгорание считают расстройством сверхпреданных и упрямых людей, а названные группы больных в целом имеют ряд общих особенностей, притягивающих преданных идеалистов. Мы заметили: чем дольше персонал работает в хосписе, тем меньше им нравится работать с больными, тем в меньшей степени они ощущают себя успешно работающими и тем менее гуманна их позиция по отношению к онкологическим больным.

Одно из первых мест по риску возникновения синдрома профессионального выгорания занимает профессия медсестры. Ее рабочий день – это теснейшее общение с людьми, в основном – с больными, требующими неусыпной заботы и внимания. Сталкиваясь с негативными эмоциями, медсестра невольно и непроизвольно вовлекается в них, в силу чего начинает и сама испытывать повышенное эмоциональное напряжение. Это проявляется неадекватным эмоциональным реагированием на пациентов, отсутствием эмоциональной вовлеченности в их проблемы, контакта с ними, утратой способности к сопереживанию больным, усталостью, ведущей к редукции профессиональных обязанностей и негативному влиянию работы на личную жизнь. Достаточно выражено также переживание психотравмирующих обстоятельств, что проявляется ощущением физических и психологических перегрузок, напряжения на работе, конфликтами с руководством, коллегами, пациентами.

Один из важных моментов нашей работы – создание психологического комфорта для пациентов – душевного комфорта; надо по возможности избавить их от сомнений, честно и открыто объяснив больному его состояние, прогноз; сгладить конфликты с персоналом и родственниками больного, исключить все поводы для недовольства, агрессии, депрессии, вовлекая в эту работу и родственников. Все это требует колоссального терпения, спокойствия, самообладания: не так-то просто смотреть в глаза умирающему.

Чтобы создать душевный покой кому-то, нужно чтобы и в твоей душе не было места раздражитель-

ности, ощущения неустроенности, усталости, которые рано или поздно вырываются наружу и отражаются на общении с пациентами и коллегами.

15 лет работы хосписа позволили нам сделать вывод: с меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности своей деятельности синдром профессионального выгорания переживают работники, имеющие ряд особенностей. В первую очередь это люди с хорошим здоровьем, сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они постоянно занимаются спортом, поддерживают здоровый образ жизни). Это люди с высокой самооценкой, уверенностью в себе, своих способностях и возможностях. Профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях.

Эти люди отличаются подвижностью, открытостью, общительностью, самостоятельностью, стремлением опираться на собственные силы, формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки.

Профилактика начинается с распознавания и понимания сути проблемы. Первый шаг в контроле за процессом выгорания – взять на себя ответственность за переживание стресса и потом обязать себя изменяться. Общего мнения о том, какие меры для этого нужны, нет. Не существует простых или универсальных решений. Важно принять вызов и постепенно обдумывать, каким образом следует бороться со стрессом в конкретной ситуации.

Чтобы уберечь персонал от профессионального выгорания, мы разработали специальную программу, помогающую сформировать и поддерживать позитивные, оптимистичные установки и ценности в отношении как самих себя, так и других людей и жизни вообще. Наша программа представлена в виде роликов, слайд-шоу, музыкальных клипов, которые мы ежедневно показываем в конце «пятиминутки» перед началом рабочей смены и в конце рабочего дня. Это позволяет настроиться на работу или отключиться от негатива после смены.

Идею создания программы подсказали нам подобные ролики в Интернете, именно с них мы начинали работать. Но в процессе работы поняли: нужно что-то больше соответствующее нашей теме и нашим проблемам. Сначала мы несколько изменяли имеющийся материал, но потом стали создавать свой, тщательно работая с психологом над текстом.

#### *Задачи программы:*

- внести разнообразие в рутинный процесс работы, отвлечь работника от производственной обстановки;
- формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки;
- активизироваться для дальнейшей работы;
- расширить кругозор;
- выявить психотравмирующие факторы;
- изучить психическое состояние сотрудников;
- исследовать возможности внедрения психотера-

певтических методик непосредственно на рабочем месте.

#### *Цели программы:*

- профилактика профессионального выгорания;
- снижение напряжения, сглаживание конфликтов, психотравмирующих факторов;
- эмоциональная разгрузка;
- изучение положительного влияния программы на рабочий процесс.

#### *Техническое оснащение:*

- ноутбук;
- проектор;
- экран;
- стол;
- кресла;
- кондиционер;
- ионизатор воздуха.

Важный элемент сеанса психологической разгрузки – музыка; она положительно воздействует на центральную нервную систему, снижает напряжение. Мы включали в свои сеансы музыкальные произведения, характеризующиеся в первую очередь мелодичностью, отсутствием диссонансов, раздражающих слух, легкостью восприятия. Не допускалось громкое звучание (диапазон громкости – 5–7 дБ).

Ролики демонстрировали в течение 2 мес, затем сделали перерыв, и через 6 мес возобновили показы по просьбе сотрудников, которые единодушно признали, что это значительно облегчает работу, помогает бороться с негативными эмоциями. За 2 мес значительно снизилось число конфликтов между сотрудниками, улучшилось отношение к больным. Некоторые сотрудники признавались, что после очередного ролика испытывали чувство стыда за свои поступки (сказанные слова, отношение к пациентам), отмечали также повышение своего настроения, желание работать лучше, делать для пациентов еще больше.

Очень многим программа помогла решить и личные проблемы, научиться определять или пересматривать приоритеты, задуматься об изменении образа жизни.

Парадокс состоит в том, что способность медицинского работника отрицать свои проблемы может быть проявлением либо силы, когда он помогает другим справляться с серьезным заболеванием, либо слабости, когда человек отрицает проблемы из-за нежелания справляться с ними. На протяжении многих лет всецело признавался лишь первый вариант. Только сейчас медики осознали, что человеку не так уж плохо заглянуть в свою душу и поискать причины проблем в себе.

Мы пришли к выводу, что каждому из нас необходимо самим для себя стать высококвалифицированным специалистом по устранению стресса, научиться определять или пересматривать приоритеты, думать об изменении образа жизни, внося перемены в повседневную рутину. Наша программа лишь помогает сделать первый шаг в этом направлении.

Примерный план сеансов			
№	День недели	Название	Тема
1	Понедельник	«Осень»	«Эстетическая»
2	Вторник	«Фестиваль апельсинов»	«Человек сам создает чудо»
3	Среда	«Лягушата»	Притча об уверенности в себе
4	Четверг	«Песок, цветы, лед»	«Человек сам создает чудо»
5	Пятница	«Близок конец недели!»	Юмор. Отдых
6	Понедельник	«Have a good day»	«Удачного дня»
7	Вторник	«Художник на асфальте»	«Человек сам создает чудо»
8	Среда	«Любовь и время»	Философская притча о том, как любовь важна в жизни
9	Четверг	Фантази	Эстетическая
10	Пятница	«Купите собаку»	Юмор. Отдых
11	Понедельник	«Диалог с Богом»	Философская притча о том, что есть человек в этом мире
12	Вторник	«Фотки»	Эстетическая
13	Среда	«Однажды»	Философская притча о любви
14	Четверг	«Olimpics»	Юмор. Отдых
15	Пятница	«Animaladas»	Эстетическая. Отдых
16	Понедельник	«Animals»	Эстетическая
17	Вторник	«Зима»	Эстетическая
18	Среда	«Оленеводы»	Юмор. «Все познается в сравнении»
19	Четверг	«А вы знаете?»	Философская
20	Пятница	«Мама»	Философская притча ко Дню матери
21	Понедельник	«Молитва» (Малинин)	Философская
22	Вторник	«Сказка про Золушку»	Сказка ложь, да в ней намек... Открывает тему дальнейших показов
23	Среда	«Правила этикета»	Образовательная
24	Четверг	«За столом»	Образовательная
25	Пятница	«Торты»	Эстетическая
26	Понедельник	«Притча про двух ангелов»	Философская притча о том, что не все в этом мире такое, как кажется
27	Вторник	«Фантази» (Космос)	Эстетическая. Отдых
28	Среда	«Душа болит» (аудио)	Философская
29	Четверг	«Звери»	Эстетическая, образовательная
30	Пятница	«Бодиарт»	Эстетическая
31	Понедельник	«Забирай себе»	Христианская притча о добре и зле
32	Вторник	«Обитатели водоемов»	Эстетическая, образовательная
33	Среда	«Спасти звезду»	Философская притча о добре
34	Четверг	«Кузнецкий Алатау»	Красота родной природы. Образовательная
35	Пятница	«Хозяйке»	Эстетическая
36	Понедельник	«И такое бывает»	«Чудеса природы»
37	Вторник	«О том, как изменить мир»	Философская притча
38	Среда	«Птицы»	Эстетическая, образовательная
39	Четверг	«Смерть»	Философская притча
40	Пятница	«Женщинам»	Эстетическая, отдых
41	Понедельник	«Ценность Времени»	Философская притча
42	Вторник	«Дед Мороз»	Юмор, отдых
43	Среда	«Маска, кто ты» (сотрудники)	Юмор. Отдых. К Новому году
44	Четверг	«Счастье»	Философская притча
45	Пятница	«С Новым Годом!»	Поздравления. Эстетическая. Отдых

#### Рекомендуемая литература

Бойко В.В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания // Практическая психодиагностика / Под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1999.

Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Филин, 1996.

Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 1. / Под ред. А.А. Крылова, Л.А. Коростылевой. – СПб.: изд-во СПбГУ, 1998. – С. 143–156.

Малыгин В.Л., Искандирова А.Б., Пахтусова Е.Е. и др. Кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии ГОУ ВПО «Московский государственный медико-стоматологический университет Росздрава».

Социальные и профессиональные факторы риска формирования эмоционального выгорания у врачей-психиатров и наркологов.

Орел В.Е., Шемет И.С. Исследование влияния содержания деятель-

ности на удовлетворенность трудом // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. – Ярославль, 1987. – С.109–116.

Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76–97.

Freudenberger H.J. The issues of staff burnout in therapeutic communities // J. Psychoactive Drugs. – 1986; 18: 247–251.

<http://www.vsms.ac.ru/publ/priam/011-1/article/index14.html>

#### THE BURNOUT SYNDROME

S.V. Vasilyev, O.V. Larionova

Kemerovo Regional Hospice

The paper deals with the burnout syndrome which nurses are much prone to. The personality traits that help overcome the syndrome are noted. The authors' program for the staff to avoid stress is presented.

**Key words:** burnout syndrome, psychotraumatic factors, personality traits.