

УДК: 159.9.075

ЫБЫКЕЕВА Э.О., АБДЫЖАЛИЕВА А.С., АМАНКУЛОВА З.Ш.

КГМИПуПК им. С. Даниярова

ЫБЫКЕЕВА Э.О., АБДЫЖАЛИЕВА А.С., АМАНКУЛОВА З.Ш.

С.Данияров атындагы КУМДКЖИ

ҮВҮКЕЕВА Е.О., ABDYZHALIEVA A.S., AMANKULOVA Z.SH.

S. Daniyarov KSMITPD

НИЯЗОВА Ж.К.

КНУ им. Ж. Баласагына /

Ж.Баласагын атындагы КУУ

NIYAZOVA ZH.K.

J. Balasagyn KNU

## ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ФОРМИРОВАНИЯ СИНДРОМА «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» (СЭВ) СЕСТРИНСКОГО ПЕРСОНАЛА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19

COVID-19 пандемиясынын учурунда медайымдык кызматкерлердин  
«эмоционалдык күйүп кетүү» синдромунун (ЭКС) калыптануу өзгөчөлүктөрүн  
изилдөө

Study of the peculiarities of the formation of the syndrome of «emotional burnout» (SEB)  
of nursing staff during the COVID-19 pandemic

*Аннотация.* В данной статье представлены результаты исследования особенностей формирования синдрома «эмоционального выгорания» сестринского персонала больниц города Бишкек в период пандемии COVID -19. Исследуемая проблема имеет большую актуальность и практическую значимость. Авторами разработана и апробирована программа обучения сестринского персонала и менеджеров сестринского дела. В статье даны рекомендации по психологическому сопровождению сестринского персонала.

*Аннотация.* Бул макалада COVID-19 пандемиясынын учурунда Бишкек шаарындагы ооруканалардын медайымдарынын “эмоционалдык күйүп кетүү” синдромунун калыптануу өзгөчөлүктөрүн изилдөөнүн натыйжалары көрсөтүлгөн. Изилденип жаткан көйгөй зор актуалдуулук жана практикалык мааниге ээ. Авторлор медайымдык кызматкерлер жана медайымдык иштин менеджерлери үчүн окуу программасын иштеп чыгышкан жана сыноодон өткөрүшкөн, Макалада медайымдык кызматкерлерге психологиялык колдоо көрсөтүү боюнча сунуштар камтылган.

*Abstract.* This article presents the results of a study of the features of the formation of the “emotional burnout” syndrome of nursing staff in hospitals in Bishkek during the COVID-19 pandemic. The problem under study is of great relevance and practical importance. The authors have developed and tested a training program for nursing staff and nursing managers. The article contains recommendations for psychological support of nursing staff.

**Ключевые слова:** синдром «эмоционального выгорания»; профессиональный стресс; профессиональные деформации; сестринский персонал; профилактика профессионального выгорания; профессиональное долголетие; COVID- 19.

**Урунттуу сөздөр:** «эмоционалдык күйүп кетүү» синдрому; кесиптик стресс; кесиптик деформациялар; медайымдык кызматкерлер; кесиптик күйүп кетүүнү алдын алуу; кесиптик узак жашоо; COVID-19.

**Keywords:** «burnout» syndrome; professional stress; professional deformations; nursing staff; prevention of professional burnout; professional longevity; COVID - 19.

Синдром «эмоционального выгорания» у представителей профессий типа «человек-человек» уже давно и широко исследуется в психологической науке. Особую актуальность эта проблема приобрела для медицинских работников в связи с пандемией COVID-19. Последние исследования в области психического здоровья медицинских работников указывают на

многократно возросшую психологическую нагрузку, что в свою очередь не могло не сказаться на состоянии их психического здоровья: депрессивные состояния, повышенная тревога и бессонница.

Из-за скорости распространения пандемии COVID-19 некоторые медицинские работники подверглись заражению, у многих в конечном итоге развилась тяжелая форма заболевания. Этот факт также приводит к чувству неуверенности, которое многократно увеличивает напряжение в работе сестринского персонала, непосредственно участвующего в уходе за пациентами.

В связи со сложной эпидемиологической ситуацией преподавателями кафедры менеджмент в сестринском деле с курсом узкоспециализированных дисциплин Кыргызского государственного медицинского института переподготовки и повышения квалификации им. С.Б. Даниярова было проведено исследование основных факторов возникновения СЭВ и разработана программа психологического сопровождения сестринского персонала больниц города Бишкек.

В рамках данной работы был проведен мониторинг состояния сестринского персонала, по результатам которого была разработана программа обучения для проведения групповых занятий по развитию навыков преодоления стрессов на рабочем месте. Количество участников составило 27 человек.

Всего было проведено 8 занятий: по 4 занятия (1,5 часа продолжительностью) для двух групп. Программа включала в себя теоретическую часть (природа стресса, причины стресса, пути преодоления стресса) и практические сессии тренинга, которые были посвящены пониманию и отработке навыков управления стрессом (мышечной, ментальной, эмоциональной релаксации и др.).

В ходе исследования были использованы анкета, психодиагностические методики, направленные на выявление стресс-факторов профессиональной деятельности, уровня эмоционального выгорания.

Стресс-факторы профессиональной деятельности [1].

Главными причинами стресса, по мнению участников, стали: страх заражения болезнью, страх распространения инфекции среди членов семьи, недостаток средств индивидуальной защиты, а также нехватка психологических знаний при уходе за пациентами в более тяжелом состоянии. Эти стрессоры, связанные с работой, отражают реальные физические и эмоциональные риски, с которыми сталкиваются специалисты на переднем крае.

По итогам теста на выявление факторов стресса наиболее значимыми стали:

**Таблица1. Анализ стресс-факторов профессиональной деятельности**

<b>Факторы стресса</b>	<b>Первая группа (N=15)</b>	<b>Вторая группа (N=12)</b>	<b>Общие данные</b>
Эмоционально напряженная ситуация деятельности, раздражительность коллег и пациентов	82%	75%	78,5%
Низкая мотивация сотрудников к деятельности	51%	58%	54,5%
Неудовлетворительная оплата труда, оценка труда, оценка личностных качеств	41,6%	50%	45,8%
Неудовлетворительные условия труда, связанные с вентиляцией, личным рабочим местом, температурным режимом и др.	17%	33%	25%
Недостаток средств труда (расходных материалов)	24%	16%	20%
Чрезмерная перегруженность рабочими действиями и обязанностями	20%	11%	15,5%

Выше приведены основные стресс-факторы, которые выделили участники. И это не удивительно, так как карантинные меры требуют от персонала полной мобилизации.

Результаты теста на выявление синдрома эмоционального выгорания показали, что уровень этого синдрома у участников тренинга находится на среднем уровне:

**Таблица 2. Исследование степени синдрома эмоционального выгорания [1].**

Шкалы	Первая группа (N=15)	Вторая группа (N=12)	Общие данные
Эмоциональное истощение	17,91-средний уровень	18,57- средний уровень	18,24- средний уровень
Деперсонализация	8,39- средний уровень	10,42-средний уровень (пограничный с высоким уровнем)	9,4 - средний уровень
Редукция личностных достижений	34,5 –средний уровень (стадия формирования)	32,7 – средний уровень (стадия формирования)	33,6 – средний уровень (стадия формирования)

Синдром «эмоционального выгорания» развивается под влиянием различных производственных и организационных стрессов, возникающих в процессе профессиональной деятельности специалиста. Нарушения, возникающие в организме человека в процессе его профессиональной деятельности, приводят к формированию указанного синдрома и характеризуются как продолжительный стресс. Состояние работника характеризуется следующими симптомами: эмоциональное истощение, деперсонализация, снижение работоспособности.

Клинические симптомы СЭВ, так же, как и стресса неспецифичны и включают в себя общую астенизацию, головные боли, изменение пищевого поведения, нарушение сна, раздражительность, эмоциональную нестабильность и ухудшением качества общения с пациентами и коллегами.

Термин «выгорание» был предложен американским психиатром Х. Фреденбергером в 70-х годах прошлого века. К числу выгоревших можно было отнести относительно здоровых людей, представителей помогающих профессий, которым по роду службы приходилось находиться в длительном эмоционально напряженном и тесном взаимодействии с пациентами (клиентами).

Не смотря на различия в определениях понятия «выгорание», большинство исследователей сходятся во мнении, что исследуемый синдром рассматривается как длительная стрессовая реакция организма, формирующейся под влиянием профессиональных требований и может приводить не только к профессиональным деформациям, но идти далее по пути соматизации.

Многочисленные результаты последних исследований синдрома показали, что его симптоматика выходит за рамки только лишь психологического компонента. Исследователи все больше связывают синдром с психосоматическим самочувствием, соотнося его с состоянием предболезни.

Из результатов исследований американских ученых Маслаш и Джексона следует, что СЭВ представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений [3]:

*Эмоциональное истощение*, проявляющееся в переживаниях сниженного эмоционального фона или в его перенасыщении.

*Деперсонализация* проявляется в деформации отношений с окружающими и приводящая либо к повышению зависимости от них, либо в формировании негативных, циничных, агрессивных установок и чувств по отношению к реципиентам: коллегам, и др.

*Редуцирование личных достижений* может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя и своих профессиональных достижений, и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства и обязанностей по отношению к другим, снятии с себя ответственности и перекладывании ее на других [3].

Авторы другого подхода Д. Дирендронк, В Шауфели, Х. Сиксма выявили, что в качестве специфических условий формирования синдрома выступают чувство несправедливости и социальная незащищенность работника и свели его к двухмерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации [2].

В третьем подходе к проблеме «выгорания» данный синдром рассматривается как одномерная конструкция. Ее авторы Pines, Aronson предполагают, что «выгорание» – это состояние физического и психического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях [3].

Таким образом, большинство исследователей сходятся в том, что негативные последствия «выгорания» могут проявляться, как в психосоматических нарушениях, так и в психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационных) изменениях личности.

По данным ряда авторов, можно выделить три группы факторов, оказывающих определенное влияние на развитие синдрома «выгорания» в профессиях типа «человек-человек» [3].

Личностные факторы: низкий коммуникативный уровень, ригидность, жесткость и авторитарность по отношению к коллегам и пациентам; низкий уровень самооценки; трудоголизм; перфекционизм, высокий уровень эмпатии; чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха; возраст, пол и другие индивидуальные особенности личности, которые не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий.

Статусно-ролевые факторы: ролевой конфликт; ролевая неопределенность; неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом; низкий социальный статус; ролевые поведенческие стереотипы; отверженность в коллективе и др.

Организационные факторы: время, затрачиваемое на работу; трудноизмеримое содержание работы; работа, требующая исключительной продуктивности и соответствующей высокой подготовки; неопределенность или недостаток ответственности; неэффективный стиль руководства, не соответствующий характеру работы, уровню подготовленности персонала и т.п.

Симптомы, составляющие «синдром профессионального выгорания», условно можно разделить на три основные группы: психофизиологические, социально-психологические, и поведенческие.

К психофизиологическим симптомам «выгорания» относятся такие, как:

- чувство хронической усталости;
- состояние эмоционального и физического истощения;
- общая астенизация, проявляющаяся в снижении активности и слабости, а также ухудшении биохимии крови и гормональных показателей;
- частые беспричинные головные боли;
- частые расстройства ЖКТ, резкая потеря или увеличение веса;
- полная или частичная бессонница и тяжелое пробуждение утром и сонливость в течение всего дня;
- одышка или нарушение дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря чувствительности внутренних, телесных ощущений.

К социально-психологическим симптомам относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

- апатия, скука, пассивность;
- повышенная раздражительность, вспыльчивость;
- частые нервные «срывы» (гнев, «уход в себя»);
- постоянное беспричинное переживание негативных эмоций: чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности;
- чувство беспокойства и повышенной тревожности;
- чувство гиперответственности, перфекционизм;
- общая пессимистическая установка на жизненные и профессиональные перспективы.

К поведенческим симптомам выгорания относятся следующие проявления работника:

- ощущение непосильности и сложности труда;
- чувство бесполезности, снижение энтузиазма к работе, безразличие к результатам;
- невозможность расставлять приоритеты и «застревание» на мелких деталях, стремление изолироваться от пациентов и коллег, желание побыть в одиночестве;

- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет.

Разработка данной проблематики представляется весьма актуальной для определения путей профилактики «выгорания» и купирования негативных последствий стрессов на работе.

В качестве мер по профилактике «выгорания» у сестринского персонала желательно включить в программу обучения следующие темы тренингов:

- 1) для улучшения коммуникативных компетенций персонала желательно на регулярной основе проводить социально-психологические тренинги с целью обучения эффективным стилям коммуникации и навыкам разрешения конфликтных ситуаций;
- 2) программы развития личностного роста и раскрытия профессионального потенциала;
- 3) антистрессовые программы, ориентированные на личностную коррекцию самооценки, развитие ассертивности и креативности личности;
- 4) программы обучения персонала практическим навыкам повышения эмоциональной устойчивости, овладения способами психической саморегуляции и персонального менеджмента для самоорганизации и планирования личной и профессиональной сферы.

В качестве рекомендаций к организации и проведению обучения желательно придерживаться следующих условий:

- 1) рассмотреть возможность проведения выездных тренингов, проводить их в рабочее время без отрыва от основной деятельности;
- 2) проводить регулярный мониторинг психоэмоционального состояния сестринского персонала.

В целях сохранения потенциалов социально-психологического и профессионального здоровья у сестринского персонала особую актуальность приобретает разработка современных технологии купирования и профилактики СЭВ посредством организационного развития, управления межличностными отношениями в трудовом коллективе и повышения коммуникативной культуры.

Особую важность в свете сказанного приобретает обучение менеджеров сестринского дела по следующей тематике: «Эффективный менеджмент», «Психология управления», «Управление стрессом», так как климат на рабочем месте и правильное распределение рабочей нагрузки являются определяющими факторами сохранения здоровья и профессионального долголетия сестринского персонала.

#### **Список цитируемых источников:**

1. Практикум по психологии профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова и др. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. Ун-та, 2004. – 504 с.
2. Психология менеджмента / под ред. Г.С. Никифорова и др. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. Ун-та, 2000. – 504 с.
3. Никифоров Г.С., В.А. Ананьев, И.Н. Гурвич и др. Психология здоровья /под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. Ун-та, 2000. – 504 с.

*Рецензент: Мусаева Н.Х. – кандидат философских наук, доцент БГУ им. К.Карасаева*