УДК 614.2 – 159.99

СИСТЕМА ПАРИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ УПРАВЛЕНИЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПТЕНТНОСТЬЮ У ВРАЧЕЙ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНЫ

Рудаков А.В., Елькин И.О., Грицюк Е.М.

ГАУЗ СО МКМЦ «Бонум», г. Екатеринбург, Россия

Синдром эмоционального выгорания - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов. Риск формирования синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников очень высок. Все технологии профилактики эмоционального выгорания, в конечном итоге сводятся к развитию эмоциональной компетентности. На основе анализа литературных источников и собственной практики нами выдвинуты собственные гипотезы управления эмоциональной компетентностью.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, помогающие профессии, неотложная медицина, реабилитация.

System parry burnout control emotional competence among physicians of emergency medicine

Rudakov A.V., Elkin I.O., Gritsyuk E.M.

State Autonomic Health Institution of the Sverdlovsk Region
Multiprofile Clinical Medical Center «BONUM»

The syndrome of emotional burning out is the reaction of an organism arising owing to long influence of professional stresses. The risk of formation of a syndrome of emotional burning out at health workers is very high. All technologies of prevention of emotional burning out, finally come down to development of emotional competence. On the basis of the analysis of references and own practice we have made own hypotheses of management of emotional competence.

Key words: emotional burning out, the helping professions, urgent medicine, rehabilitation.

Введение

К числу первоочередных задач благополучного долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года относится сохранение и укрепление здоровья граждан страны в условиях оптимизации их профессиональной деятельности, что особенно актуализирует проблему психической регуляции не только поведения, но и психических состояний. На Европейской конференции ВОЗ (2005 г.) отмечено, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза и стоимость решения

проблем с психическим здоровьем в связи с этим составляет в среднем 3-4% валового национального дохода.

Синдром эмоционального выгорания - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Профессиональная деятельность врача отличается высокой эмоциональной загруженностью и имеется большое количество эмоциогенных факторов, как объективных, так и субъективных, которые оказывают негативное воздействие на труд врача, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Все это создает условия для высокого риска формирования синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников.

Литературно-аналитический обзор

Нами просмотрены литературные источники с 1998 по 2017 гг. Наиболее эффективным средством парирования эмоционального выгорания признается развитие навыков эмоциональной компетентности.

Эмоциональная компетентность — это умение осознавать свои эмоции и эмоции партнера по общению, анализировать их и управлять ими, с целью выбора наиболее эффективного поведения в конкретной ситуации. Развитые навыки эмоциональной компетентности позволяют врачу рассматривать свои эмоции и эмоции пациентов как управленческий ресурс и благодаря этому повышать эффективность своей деятельности. Мы придерживаемся позиции Г.В. Юсуповой, которая рассматривает эмоциональную компетентность как группу развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путем понимания собственных эмоций и эмоций окружающих [1]. Она выделяет два компонента эмоциональной компетентности: когнитивный (понимание) и поведенческий (управление). Каждый компонент имеет два вектора: внутренний - направленность на себя и внешний - направленность на других. Когнитивный вектор направлен, с одной стороны, на самопонимание, обозначаемое как явление рефлексии, с другой - при направленности на других - на эмоционально-когнитивную децентрацию своего «Я», известную как явление эмпатии. Приспособительные поведенческие реакции реализуются через саморегуляцию поведения (поведенческий вектор, направленный на себя) и регуляцию отношений с другими (поведенческий вектор, направленный на взаимодействие с окружающими). Такая позиция позволяет управлять эмоциональной компетентностью как основой профилактики и парирования эмоциональных проблем.

Еще один подход декларирован Л.Н. Молчановой. По результатам проведенного ей исследования общие закономерности структурно-динамических изменений состояния

психического выгорания у всех представителей профессий помогающего типа в аспекте межпрофессиональной дифференциации (медицинских, педагогических и социальных работников) обеспечиваются рефлексивно-смысловыми механизмами трансформации состояния психического выгорания [2].

В связи с этим в схеме, представленной на рисунке, в роли системообразующего элемента системы психопрофилактики выступает тренинг рефлексивных способностей на фоне непрерывного просветительского процесса, что согласуется с теоретическими основами профессионального развития личности (Л. М. Митина), когда: «работа рефлексивных процессов самосознания может иметь характер как регулятивного, так и интеграционного, смыслопорождающего механизма, определяя тем самым психологическое содержание (способы и формы активности) рефлексивного ресурса личности и индивидуальную траекторию разрешения возникающих у нее внутриличностных противоречий» [3].



Рис. Общая схема системы парирования состояния эмоционального выгорания у представителей профессий помогающего типа

Стратегия и тактика преодолевающего воздействия ориентирована на разрешение конкретных задач программы преодоления состояния эмоционального выгорания (рис.):

1) информирование о феноменологии, генезе, детерминации, способах психопрофилактики состояния психического выгорания через организацию и реализацию традиционных (лекции, беседы) и инновационных (научно-практические семинары, дискуссии, анализ проблемных профессиональных ситуаций и т.д.) форм просветительской работы;

2) формирование стремления к личностному росту и профессиональной самореализации через активизацию интереса и творческой активности к профессиональной деятельности;

3) развитие умений и навыков самоанализа, рефлексии через обучение рефлексивным умениям;

4) оптимизация стилей саморегуляции и мобилизация ресурса произвольности в регуляции состояний через обучение навыкам психологической самопомощи (психической саморегуляции, релаксации, и т.д.);

5) и тем не менее, все процессы, в конечном итоге сводятся к развитию эмоциональной компетентности: формирование адекватного эмоционально-ценностного отношения к себе и другим, реструктуризация системы ценностей через обучение навыкам эмоционально-ценностного отношения (положительного отношению к себе, принятию других).

Источники, рассматриваемые нами как *аналоги системы управления эмоциональной компетентностью* у врачей неотложной помощи сведены нами в таблицу 1

Таблица 1

Аналоги управления эмоциональной компетентностью

№	Аналог	Описание	Критика	Взято за основу	Оценка по критерию			
					Валидность	Аналитическая ценность	Универсальность	Σ
1	Приказ министерства юстиции от 12.05.2007 года № 238 «Об утверждении инструкции по организации психологической службы уголовно-исполнительной системы»	Психологическая служба УИС - это централизованно управляемая организационная система, состоящая из структурных подразделений и должностей специалистов (психологов), осуществляющих целенаправленную работу по психологическому беспечению деятельности учреждений и органов, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы	Кроме работы со спецконтингентом в обязанности службы входит психологическое обеспечение профессиональной деятельности персонала органов и учреждений УИС. Не адаптирован к медицинской специфике.	Структурный аналог.	0,3	0,7	0,3	1,3
2	Рейнольдс Марша Коучинг: эмоциональная компетентность / Пер. с англ. Центра поддержки корпоративного управления и бизнеса – Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2013, 112 с.	Аналог управленческой составляющей. Основной метод, предлагаемый автором – метод эффективных вопросов – включает комплекс вопросов, отражающих характерные направления (аббревиатура GROW, расшифровывающаяся следующим образом: 1). Goals – целеполагание; 2). Reality – отражение реальной ситуации; 3). Options – отражение возможностей и направления действий; 4).What, When, Who, Will – выявление что, когда и кому надо сделать)	Индивидуальная работа с клиентом. Не адаптирован к медицинской специфике.	Аналог управленческой составляющей.	0,5	0,3	0,5	1,3

Таблица 1(продолжение)

Аналоги управления эмоциональной компетентностью

№	Аналог	Описание	Критика	Взято за основу	Оценка по критерию			
					Валидность	Аналитическая	Универсальность	Σ

						ценность		
3	Николаева Е.Н. Программа «Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности медицинских работников»/ Чебоксары 2015г. 30 с.	Программа предназначена для повышения психологической компетентности медицинских работников, применяя четырехкомпонентную авторскую технологию. В результате занятий удалось снизить показатель эмоционального выгорания медицинских работников, повысить эмоциональную компетентность путем: 1). самонаблюдения и 2). обратной связи, отработать 3).приемы и методы самовосстановления и оказания помощи себе и коллегам путем 4).разрешения ситуационных задач по преодолению конфликтных ситуаций с применением полученных знаний на практике. Временная характеристика программы: проведение 3-х занятий, продолжительность каждого из которых 90-120 мин.	Рассматриваемый аналог реализуется только в групповом варианте и не предусматривает индивидуальной работы с клиентом.	Технологический аналог.	0,6	0,3	0,3	1,2
3	Молчанова Л. Н. Система регуляции состояния психического выгорания (на примере представителей профессий помогающего типа)\ диссертация ... доктора психологических наук - Москва, 2012.- 587 с.: ил.	Авторский подход к системе психопрофилактической работы с представителями профессий помогающего типа позволил автору генерализировать программу психопрофилактики практически на всех представителей профессий помогающего типа. В системе регуляции состояния психического выгорания представителей профессий помогающего типа его психологические механизмы, генерализируя влияние системы внешних и внутренних факторов, обеспечивают трансформацию в новые психические явления – свойства саморегуляции (. Работа с этими психическими новообразованиями позволяет снизить эмоциональную напряженность и повысить компетентности клиента. Предусматривается и групповая и индивидуальная работа.	Рассматриваемая система претендует на универсальность и не учитывает специфику деятельности врачей неотложной помощи.	Общеконцептуальный аналог	0,5	0,2	0,8	1,5

Для оценки аналогов была создана группа из шести экспертов - сотрудников Федеральных ВУЗов, имеющих ученые степени и звания.

Оценку аналогов проводили по следующим показателям: универсальность (степень охвата пользователей); валидность (в нашем случае - пригодность для работы с врачами неотложного профиля); наличие обратной связи с потребителем (в нашем случае – возможности дистанционной работы); адаптируемость к смене условий; аналитическая ценность, т.е. возможность быстрой трактовки и однозначность полученной оценки, пригодность ее для статистической обработки. Оценка по каждому пункту от 0 до 1 балла.

В результате проведённого анализа по сумме критериальных оценок установлено, что значительных преимуществ у какой-либо системы управления эмоциональной компетентностью не выявлено. Следует отметить, что ни один аналог не пригоден напрямую для использования для реабилитации эмоциональных расстройств у врачей неотложной помощи и прототип должен иметь компилятивный характер (табл. 2).

Таблица 2

Пакет научных прототипов системы управления эмоциональной компетентностью

Ранг прототипа	Наименование прототипа	Источники	Недостатки прототипа
1	2	3	4
0	Система парирования эмоционального выгорания (СПЭВ)	[1, 2, 3,4, 5, 6]	Недостаточная формализация.. Параметрическая неполнота. Неадаптированность под проблематику.
1	1. Подсистема управления	[7,8,9, 10, 11, 12]	Параметрическая неполнота. Неадаптированность под проблематику. Структурно-алгоритмическая неполнота
	2. Подсистема исполнения	[14, 15, 16, 17, 18]	Вербальный уровень. Параметрическая неполнота. Неадаптированность под проблематику.
2	1.1 Целеполагания	[19, 20, 21]	Недостаточная конвергентность. Неадаптированность под проблематику
	1.2 Мониторинга	[22, 23, 24, 26]	Параметрическая неполнота
	1.3 Анализа и прогноза	[25, 26, 27, 28]	Недостаточная формализация. Параметрическая неполнота. Неадаптированность под проблематику
	1.4 Формирования решения	[29, 30, 31, 32]	Структурно-алгоритмическая неполнота. Неадаптированность под проблематику
	2.1 Исполнителей	[33, 32, 33, 34]	Вербальный уровень. Недостаточная конвергентность. Параметрическая неполнота
	2.2 Технологий	[35, 36, 37, 38, 39]	Вербальный уровень. Недостаточная конвергентность. Неадаптированность под проблематику

Гипотезы развития прототипа

На основе анализа литературных источников и собственной практики нами выдвинуты следующие гипотезы развития системы управления эмоциональной компетентностью.

Гипотеза 1 ранга – для развития системы управления эмоциональной компетентностью у врачей неотложной помощи необходимо совершенствование ее подсистем и введение подсистемы индивидуального сопровождения (адаптации);

2 гипотезы 2 ранга сформулированы на основе проблематики подсистем прототипа и представлены в табл. 3.

Таблица 3

Проблемы прототипов и гипотезы развития 2 и 3 ранга для системы парирования эмоционального выгорания

№	Название подсистемы	Содержание	Характеристики решаемой проблемы	Гипотезы 2 ранга Для развития необходимы:
1	Подсистема управления	Выработка управленческих решений по парированию эмоционального выгорания	Отсутствие системы координат по эффективности управленческих решений. Недостаточность прогнозирования.	Введение блока супервизии.
2	Подсистема исполнения	Наличный несистематизированный ресурс исполнителей и технологий	Системно-структурная неполноценность, неучтенность административного резерва	Введение блока административных ресурсов.
3	Блок целеполагания	Первичная фаза управления, предусматривающая постановку генеральной цели и совокупности целей	Вербальный уровень, неясность координат деятельности	Справочник «Мотивы и цели преодоления ЭВ»
	Блок мониторинга	Непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров эмоционального состояния	Параметрическая неполнота	Введение в практику эмоциональных нормативов
	Блок анализа и прогноза	Анализ реальной ситуации с прогнозированием поведения.	Параметрическая неполнота, вербальный уровень	Установление оптимальной кратности измерений. Введение балансовых моделей (тип если-то)
	Блок формирования решений	Вырабатывает решение, в соответствии с которым включается один из типов управления	Вербальный уровень. Алгоритмическая неполнота.	Репозитарий стандартных и нестандартных решений.
	Блок исполнителей	Исполнение технологических процессов по парированию ЭВ	Кадровый дефицит. Недостаток качества исполнения.	Организация волонтерского движения с привлечением студентов психологов магистратуры УРФУ. Самоорганизация персонала в движения по типу «Здоровье медика»
	Блок технологий	Технологии по парированию эмоционального выгорания	Недостаточная конвергентность. Алгоритмическая неполнота использования	Адаптация методов под контингент. Дифференцированный подход к применению технологий.

Заключение

В результате проведенного анализа мы пришли к заключению, что аналоги системы парирования эмоционального выгорания впрямую как прототипы рассматриваться не могут. Особенно это справедливо в отношении валидности – ни один аналог впрямую для работы с врачами неотложной помощи использован быть не может, требуется его доработка под специфику контингента. И, тем не менее, проигрывая остальным аналогам по каким либо параметра, каждый аналог имеет в чем либо преимущества перед другими. Прототип системы парирования эмоционального выгорания для врачей неотложной помощи должен носить компилятивный характер. Главной новацией в системе парирования эмоционального выгорания является подсистема адаптации.

Список литературы

1. Чуланова О. Л. Коучинг эмоциональной компетентности управленческого персонала организации / О. Л. Чуланова // Общественные науки. Всероссийский научный журнал. – 2012. – № 1. – С. 286–294.

2. Чуланова О.Л. Консалтинг персонала: Учебное пособие. ... Консалтинг персонала: Учебное пособие. Высшее образование: Магистратура — Инфра-М, 2016, 164 стр.

3. Николаева Е.А., Васильева И.Ю.Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности медицинских работников.- Чебоксары.- 2015. 40 с.

4. Молчанова Л.Н., Никишина В.Б. Состояние выгорания медицинских работников в аспекте внутри профессиональной дифференциации // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. – № 4 (3). □ 2010. – С.134–141.

5. Молчанова Л.Н. Модель системы регуляции состояния психического выгорания у представителей профессий помогающего типа // Теоретические и прикладные проблемы современной науки и образования: материалы Международной научно-практической конференции (г. Курск 29-30 марта 2012 года). – Ч. 2. – Курск, 2012. – С.91–94.

6. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 1999. 32 с.

7. Шульц Д., Шульц С. Психология и работа. СПб.: Питер, 2003. 560 с.

8. Юрьева Л.Н. Психологический подход к трудовой деятельности – ресурс для повышения эффективности профессионального образования специалистов сферы охраны психического здоровья // Вопросы повышения эффективности профессионального образования в современных условиях: материалы VI Междунар. учеб.-метод. конф. Чебоксары, 2014. С. 257–260.

9. Молчанова Л.Н. Структурно-функциональное содержание профессиональной идентичности у педагогов высшей школы // Развитие профессиональной субъектности представителей

социономических и социотехнических профессий в условиях современного общества: материалы международной научно-практической конференции: в 2 ч. – Ч.1: Психологический аспект. – Курск: Курск. гос. ун-т, 2010. – С.153–158.

10. Реан А.А. Практическая психодиагностика личности / А.А. Реан . –СПб.: Изд-во СПб ун-та. - 2001г.- 224с.

11. Демина А.Д., Кайгородова Н.З., Супрун А.П. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения.– Барнаул,2003.–236с.

12. Юрьева Л.Н. Психологический подход к трудовой деятельности – ресурс для повышения эффективности профессионального образования специалистов сферы охраны психического здоровья // Вопросы повышения эффективности профессионального образования в современных условиях: материалы VI Междунар. учеб.-метод. конф. Чебоксары, 2014. С. 257–260.

13. Фолкман С. Персональный контроль, стресс и копинг-процессы. – М.: Медицина, 2004. – 54 с.

14. Молчанова Л.Н. Механизмы формирования выгорания у врачей-хирургов// Молодежная политика: состояние и перспективы инновационного развития в условиях экономической нестабильности: материалы симпозиума, проведенного в Курском государственном меди-цинском университете 26 мая 2009 года / Под ред. В.А.Лазаренко, А.И. Конопли, Н.С. Степашова. – Курск: ГОУ ВПО КГМУ Росздрава, 2009. – С.156–160.

15. Агапова М.В. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности. Дисс… канд. психол. наук. Ярославль, 2004 184 с.

16. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания, как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) / С.В Умняшкина // Сибирский психологический журнал. 2001. № 14 — 15. С. 68-71.

17. Балахонов А.В., Белов В.Г., Пятибрат Е.Д., Пятибрат А.О. Эмоциональное выгорание у медицинских работников как предпосылка астенизации и психо- соматической патологии // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 11. 2009. Вып. 3. С. 57–71.

18. Косарев В.В. Профессиональные заболевания медицинских работников[Текст]/ В.В. Косарев, С.А. Бабанов— Самара : Офорт. - 2009. — 232 с.

19. Никишина В.Б. Состояние «выгорания»: детерминация, феноменология, генезис, измерение. – Курск, 2007. – 381 с.

20. Лазарус Р. Психологический стресс и копинг-процессы. – М.: Медицина, 1966. – 466 с.

21. Романова Е.С. Механизмы психологической защиты. Генезис. Функционирование. Диагностика. – Мытищи: Изд-во «Талант», 1990. – 144 с.

22. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2008. – (Серия «Учебное пособие»).

23. Винокур В.А. Клинико-психологические характеристики синдрома профессионального «выгорания» у врачей // Новые Санкт –Петербургские врачебные ведомости. – 2004. - № 1.– С. 73-75.

24. Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. - Екатеринбург: Деловая книга, 2003.- 336 с.

25. Молчанова Л.Н. Опыт помогающих отношений как фактор выгорания у представителей профессий помогающего типа // Молодежная наука: от фундаментальной идеи до инновационных проектов. 73-я итоговая межвузовская конференция студентов и молодых ученых. 15-16 апреля 2008 года. В 2-х частях. Часть II. – Курск: ГОУ ВПО КГМУ Росздрава, 2008. – С. 267–268.

26. Романова Е.С. Личность и эмоциональное выгорание / Е.С. Романова, М.Ю. Горохова // Вестник практической психологии образовании. – 2004. - № 1. – С. 18–23.

27. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства. М., 2003. 302 с.

28. Надежина М.А. Личностные и организационные детерминанты психического выгорания в управленческой деятельности: дисс. …канд. психол. наук.– Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова. Ярославль, 2011. − 214 с.

29. Мальцева Н.В. Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы: дисс. ... канд. психол. наук / Н.В. Мальцева. –Екатеринбург, 2005. – 212 с.

30. Курапова И.А. Нравственно-ценностная регуляция эмоционального выгорания в профессиональной деятельности : на примере педагогов средней и высшей школы : Дисс. ... канд. психол. наук /И.А. Курапова. −Москва, 2009. − 246 с.

31. Кузнецова А.А. Профессионально-должностные факторы возникновения функциональных состояний: психического выгорания, фрустрации, психического напряжения в условиях педагогической деятельности // Вестник Брянского гос. ун-та. – Брянск: БГУ, 2012. −№1. − С.154-159.

32. Кочерга И.В. Социально-педагогическая поддержка педагогов среднего профессионального образования с синдромом эмоционального выгорания: дисс. ... канд. пед. наук / И.В. Кочерга. – Майкоп, 2007. −258 с.

33. Клюева Н.В. Социально-психологическое обеспечение деятельности педагога (ценностно-рефлексивный подход): дисс. ... д-ра. психол. наук, Ярославль, 2000. −322 с.

34. Карпов А.В. Психология рефлексивных механизмов управления – М.: Институт психологии РАН, Москва, Ярославль, 2000. – 284 с.

35. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений: монография / А. В. Карпов. – М.: Юрист, 1998. – 437 с.

36. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса от диагностики к профилактике и коррекции /Психол. журн. – 2014. – Т.25, № 2. –С.75-85

37. Balint M., Ornstein RH., Balint E. Focal psychotherapy. -London, 1972

38. Daniel J., Shabo I. Physchological burnout in professional with permanent communication // Studia-Phy-schologica. 1993.- V. 35 (4-5). -P. 412-414.

39. Макаров В.В., Макарова Г.А. Транзактный анализ – восточная версия . – М., 2002. −258 с.

Рудаков Андрей Валерьевич – заведующий загородным отделением восстановительного лечения «Луч», врач -педиатр ГАУЗ СО МКМЦ«Бонум», 620149, Екатеринбург, ул. Бардина, 9а, тел: (343)240-42-68 bonum@bonum.info