

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Аннотация. В статье рассматриваются основные аспекты отношений врачей к коллегам и пациентам с психологической точки зрения. Автор рассматривает понятия стрессоустойчивости, психологического стресса. Выделяются аспекты, влияющие на уровень стрессового состояния медицинских работников. Приводятся рекомендации по нейтрализации негативных психологических последствий взаимоотношений медицинских сотрудников с коллегами и пациентами.

Ключевые слова: медицинские учреждения, пациенты, взаимоотношения врачей и пациентов, профессиональное выгорание.

Стресс, как и его негативные последствия, влияют на все аспекты жизни современного человека. Учеными выявлена закономерность между наличием напряженных или затрудняющих жизнедеятельность обстоятельств и срывами в работе базовых адаптационных механизмов, которые могут привести к развитию различных соматических заболеваний, проявляемых под влиянием стресса. Сбои в работе регуляторных механизмов, ведущих к нарушениям как физического здоровья, так и трудовой деятельности человека, требуют специального психологического сопровождения. При этом специалисты в первую очередь пытаются решить проблемы, которые связаны со степенью адекватности актуализируемых человеком психологических ресурсов в стрессовой ситуации или стрессоустойчивостью.

Под стрессоустойчивостью принято понимать сложную, системную характеристику человека, которая отражает его способность осуществлять успешную деятельность в затрудненных условиях без отягчающих

последствий для физического и психического здоровья. Стрессоустойчивость определяет меру индивидуальной подверженности стрессу, т.е. склонность человека испытывать стресс без проявления негативных стрессовых реакций.

Психологический стресс – это динамичный процесс, который отражает логическую последовательность этапов мобилизации человеком различных адаптационных ресурсов, привлекаемых для преодоления различных затруднений, которые возникают на фоне стресса. Противодействие стрессу в основном проявляется в сохранении человеком высокой работоспособности под действием различных интенсивных нагрузок, стабильностью физиологических и психологических показателей, сохранением продуктивных межличностных отношений и др.

Работа медицинского работника неразрывно связана с отношениями врача или медсестры с пациентами. Отношение к себе, к другим, к работе – это всё определяет профессиональное будущее специалиста. Оно влияет на его психоэмоциональное состояние, в том числе на развитие профессионального выгорания и появление других психотравмирующих факторов.

Работа врача зачастую связана с различными эмоциональными перегрузками, стрессовыми ситуациями, острой нехваткой времени, с необходимостью принимать важные решения при ограниченной информации. Стоит отметить, что врач имеет дело с частым взаимодействием с другими врачами, медсёстрами и пациентами. Специалисты выделяют четыре аспекта, которые влияют на стрессовое состояние медицинских работников:

1. **Эмпатия.** При слишком высоком уровне эмпатичности свойственны проявления чрезвычайно тонкого реагирования на любые изменения настроения пациента. При этом у врачей появляются чувство вины в связи с опасениями причинить другим людям беспокойство, повышенная уязвимость и ранимость. Все это препятствует профессиональной деятельности врача и может нанести урон таким важным качествам в работе, как решительность,

настойчивость, целеустремленность, ориентация на перспективу. В то же время чрезмерная вовлеченность в различные изменения настроения пациента может привести к эмоциональному выгоранию, которое в свою очередь может негативно повлиять на физическое и психическое состояние врача.

2. **Аффилиация.** Под аффилиацией понимают стремление человека принадлежать и относить себя к определенному сообществу или социальной группе людей, а также желание человека находиться рядом с другими людьми, общаться с ними, устанавливать различные психологические связи и быть включенным в межличностное взаимодействие. Наличие этой черты способствует врачебному персоналу в установлении контакта и сохранении заинтересованности к пациентам, стремления помогать и сотрудничать с ними, а также защищает врачей от профессиональных деформаций, равнодушия и различных проявлений формального общения.

3. **Эмоциональная стабильность.** Душевное равновесие врача, его эмоциональная стабильность безусловно помогают персоналу в работе, т.к. они способствуют созданию доверительной обстановки, а также вызывают у пациента чувство надежности. Зачастую сами пациенты не отличаются эмоциональной устойчивостью и могут проявлять такие качества, как неуверенность, агрессивность, вспыльчивость. В такой обстановке проявления резкости в реакциях со стороны врача или медсестры понижают успешность терапевтического процесса, в то время как проявление стабильности поможет убедить пациента в важности совместной работы, а также установить доверительный контакт.

4. **Сенситивность к отвержению.** В своей работе специалисту медицинской специальности зачастую приходится сталкиваться с негативным отношением пациентов. Данное отношение может возникнуть на любом этапе лечения. Среди вариантов проявления такого отношения выделяют сопротивление, сомнение, страх и отсутствие полного доверия. В то время, как такие реакции действительно предоставляют некоторую

«обратную связь», которая позволяет корректировать свое поведение во взаимоотношениях с пациентами, врачебному персоналу бывает сложно отгородиться от переживаний. Именно поэтому чувствительность к отвержению не должна быть слишком высокой. В то же время полное отстранение пациента может заставить специалиста сомневаться в своей профессиональной компетентности, что негативно влияет на качество работы и принимаемые профессионалом решения.

При осуществлении психологического сопровождения руководителей, административно-управленческого и врачебного персонала медицинских учреждений необходимо учитывать их высокую степень ответственности в условиях сильной неопределенности и непредсказуемости различных ситуаций, в которых они вынуждены осуществлять свою профессиональную деятельность. Учитывая это, перед психологом стоит задача помочь руководству эффективно распределить собственные ресурсы и обеспечить четкое выполнение поручений среди врачей и медицинского персонала. В качестве рекомендаций для руководителей и врачебного персонала Федеральное медико-биологическое агентство предлагает применять следующие меры:

1. Руководству необходимо расставить приоритеты собственной деятельности. В первую очередь, им нужно заниматься делами важными и срочными, то есть, приоритетными задачами, требующими немедленного внимания. Дела важные, но не срочные, можно отложить, однако, необходимо решить, когда они их смогут выполнить и зафиксировать точные сроки. В категорию дел срочных, но не важных относятся телефонные звонки, электронные письма, планирование встреч и мероприятий. Эти задачи можно делегировать, благодаря чему руководители смогут сосредоточить внимание на более серьезной работе. Дела не важные и не срочные часто не приносят никакой ценности, поэтому лучше дождаться, пока они станут срочными или важными.

2. Руководители должны понимать, что они, как и врачебный персонал, не обязаны иметь ответы на все вопросы.

3. Психическое благополучие врачебного персонала крайне важно для эффективного функционирования медицинского учреждения.

4. Каждый день необходимо вспоминать и обсуждать вместе с коллегами позитивные события, которые произошли в вашем коллективе, радоваться достигнутым целям.

5. Важно донести до руководителей, что в крайне необычной ситуации чувствовать себя плохо – это нормально.

6. Если руководитель или врач переживает стресс, это не значит, что он плохо выполняет свою работу, а говорит лишь о том, что он – такой же человек, как и остальные.

7. Авторитет руководителя и эмпатическое отношение к коллективу может способствовать снижению тревоги и стресса, улучшению психологической атмосферы в медицинском учреждении. Следовательно, необходимо стараться сохранять доверительные отношения с персоналом, не стесняться проявлять собственные эмоции и обращаться за помощью к психологу, если способы самопомощи не помогают.

8. Врачебному персоналу необходимо поддерживать видео- и телефонную связь с членами семьи. Это важно, поскольку позволит хотя бы частично компенсировать вынужденную «изоляцию» его от семьи и тем самым снизить его тревогу.

9. Важно, чтобы у врачей была возможность для полноценного сна между сменами, что поможет ему восстанавливаться после длительной напряженной работы.

10. Важно, чтобы врачи, медсестры и руководящий персонал могли соблюдать личную гигиену во время и после длительных смен (свежая одежда, душ, предметы личной гигиены). При многочасовой интенсивной работе в стрессовых условиях это очень важно. Создание среды,

учитывающей и поддерживающей первичные нужды, поможет ему дольше сохранять эмоциональное равновесие и работоспособность.

11. В условиях интенсивной работы врачам необходимо находить время для небольших перерывов для удовлетворения первичных нужд и расслабления. В этом ему может помочь введение в график работы обязательного времени для отдыха

12. Врачебный персонал должен пользоваться специальной зоной отдыха для сотрудников. Важно, чтобы эта комната была только для отдыха. Она должна быть уютной, в ней должно быть приятно находиться. Важно, чтобы у врачей и медсестёр была возможность выпить там чай или кофе, просто посидеть, помолчать и поговорить с коллегами.

13. Обратите самое пристальное внимание руководителя на необходимость обсуждения сложных ситуаций с коллегами, возможность совместного с ними анализа нового клинического опыта. Это еще и хороший способ для снятия эмоционального напряжения и повышения его уверенности в себе.

14. Обратите внимание руководителя на недопустимость злоупотребления как руководителем, так и персоналом алкогольными напитками и/или ПАВ. В долгосрочной перспективе это может ухудшить их психическое и физическое здоровье.

15. Обращайте внимание на то, что он может пользоваться психологической помощью и службами психического здоровья.

16. Помогите освоить руководителю и врачебному персоналу различные методы эмоциональной регуляции, так как его самообладание и профессионализм при столкновении с трудностями могут стать примером для сотрудников и воодушевлять их на дальнейшую борьбу.

Список использованных источников:

1. Рекомендации по психологическому сопровождению целевых групп в медицинском учреждении в условиях пандемии COVID -19 [Электронный

ресурс] / Федеральное медико-биологическое агентство [сайт]. – Режим просмотра: [https://fmba.gov.ru/covid-19/Рекомендации ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ 12.05.doc](https://fmba.gov.ru/covid-19/Рекомендации_ЦЕЛЕВЫЕ_ГРУППЫ_12.05.doc)

2. Бремс, К. Полное руководство по детской психотерапии: пер. с англ. / К. Бремс. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002. – 248 с.

3. Кузнецова, А. С. Психологические проблемы планирования и организации отдыха: проактивный и реактивный подход / А. С. Кузнецова, М. С. Лузянина. // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. – 2014. – № 2. – С.16–30.

4. Николукина, Н. Б. Социально-психологические особенности работы персонала как актуальная проблема кадрового менеджмента медицинских учреждений / Н. Б. Николушкина. // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2012. – №9. – С. 236-241.

5. Променашева, Т. В. Психология общения с пациентом: метод.пособие / Т. В. Променашева; ГБОУ ВПО ИГМУ Минздравсоцразвития ИСО. – Иркутск: ИГМУ, 2012. – 40 с.

6. Психологические особенности медицинских работников [Электронный ресурс] / Учебные материалы онлайн [сайт]. – Режим просмотра:
https://studwood.net/920226/psihologiya/psihologicheskie_osobennosti_meditinskih_rabotnikov