

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной психологии образования и развития

**Стрессоустойчивость и копинг-стратегии медицинских
работников скорой медицинской помощи во время пандемии
COVID-19**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 442 группы
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
профиля «Психология образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования
Пресняковой Екатерины Геннадьевны

Научный руководитель:

к.педагог.н., доцент

Т.В. Хуторянская

подпись

дата

Зав. кафедрой

доктор психол. наук, профессор

Р. М. Шамионов

подпись

дата

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ

В современных реалиях проблема личностного и профессионального здоровья медицинских работников очень важна. Профессиональная деятельность современного медицинского работника характерна большими нагрузками, в частности, непрекращающимся потоком пациентов, переработкой различной информации, профессиональной, социальной и юридической ответственностью за результаты лечения.

Стрессовые ситуации среди медицинского персонала приводит к рискам врачебной ошибки, желанию сократить пребывание на работе вплоть до ухода из профессии.

Многогранный феномен, который выражается в психических и соматических реакциях, возникающих в результате энергопотери у специалистов, чья работа связана с каждодневной коммуникацией и с большим трафиком людей называется «синдромом выгорания» [6, с. 19].

Синдром эмоционального выгорания наиболее часто встречается среди следующих профессий: врачи, учителя, менеджеры, продавцы-консультанты. Так называемая работа «с людьми» играет здесь ключевую роль, например, отношения между врачом и пациентом, который не выполняет требования прописанного лечения, по причине чего врач пребывает в состоянии профессионального стресса.

Определенно, растущая интенсивность современной жизни проявляется в увеличении частоты проявления негативных эмоций, стресса, в следствие приводящие к редукции профессиональных достижений и эмоциональному истощению, которые свидетельствуют о формировании эмоционального выгорания.

В профессиональной среде сотрудников скорой медицинской помощи (СМП) возникают сложные, зачастую экстремальные ситуации, которые вызывают физическое и психоэмоциональное напряжение, истощение. Напряжение обусловлено такими факторами, как суточный режим работы,

высокая ответственность, необходимость самостоятельно принимать срочные решения, вынужденное общение с различными слоями населения, работа с агрессивными пациентами, возможные экстремальные ситуации на дорогах во время следования на вызов или при госпитализации больного, другие различные форс-мажорные обстоятельства.

Актуальность исследования определяется тем, что в настоящий момент в качестве интегрального критерия здоровья специалистами все чаще рассматриваются адаптационные возможности организма. Проблема коронавирусной инфекции COVID-19 (Coronavirus disease 2019) затронула все население планеты в 2020 году. Основной удар в сложившейся ситуации приняли на себя медицинские учреждения и персонал. Была проведена оперативная реструктуризация медицинских учреждений, условия работы чрезвычайно осложнились: многие медицинские сотрудники были подвержены высокому риску заражения, разлучены с семьями, работали в условиях повышенной физической и эмоциональной нагрузки и ответственности за жизнь тяжелых пациентов.

Объект исследования: профессиональная деятельность медицинских работников скорой медицинской помощи.

Предметом исследования выступает стрессоустойчивость и копинг-стратегии деятельности медицинских работников скорой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19.

Целью исследования является выявление стрессоустойчивости и копинг-стратегий у медицинских работников скорой медицинской помощи, работающих и не работающих с новой коронавирусной инфекцией COVID-19

Гипотеза существует значимые различия в стрессоустойчивости и копинг-стратегиях, у работников скорой медицинской помощи, работающими с зараженными COVID-19, и теми, кто не работает с инфицированными COVID-19.

Задачи исследования:

1. Изучить и проанализировать психолого-педагогическую и социальную литературу по теме исследования;
2. Определить уровень стрессоустойчивости и копинг-стратегий работников скорой медицинской помощи;
3. Выявить значимые различия стрессоустойчивости и копинг-стратегий у сотрудников скорой медицинской помощи, контактирующими с COVID-19 и не контактирующими с COVID-19;
4. Рекомендации по повышению стрессоустойчивости и копинг-стратегий медицинским работникам скорой медицинской помощи.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования его результатов при практической работе с целью снижения эмоционального выгорания и повышению стрессоустойчивости в профессиональной деятельности медицинских сотрудников скорой помощи.

Структура исследования. Выпускная квалификационная работа отражает методологический аппарат научного исследования.

Первая глава посвящена теоретическим основам изучения проблемы стрессоустойчивости и копинг-стратегий медицинских работников скорой медицинской помощи.

Вторая глава посвящена эмпирическому исследованию проявления стрессоустойчивости и копинг-стратегий работников скорой медицинской помощи во время пандемии COVID-19.

Заключение содержит обобщения и выводы по результатам исследования.

В приложениях представлены тексты методик обработки эмпирических данных.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Первая глава «Теоретические основы изучения проблемы стрессоустойчивости и копинг-стратегии медицинских работников

скорой медицинской помощи» позволила провести теоретическое исследование по двум основным аспектам.

1. *Сущность понятия «стрессоустойчивость».* Показано что стрессоустойчивость – это некое пожизненное психическое воспитание, имеющее индивидуальные особенности, способное развиваться путем использования систематических психологических практик, например, обучения, личностного роста. Были рассмотрены представления Уолтера Кеннона и Ганса Селье о природе стресса. Кеннон в концепции «Борьба или бегство» ввел понятие стресса, в качестве реакции человеческого организма на стрессовые стимулы. Селье избегал использования термина «стресс», он определял его как «психоневрологическое напряжение». Согласно взглядам Г. Селье, стресс – это особое состояние организма человека, возникающее в ответ на действие сильного внешнего стимула.

Механизмы преодоления стресса не равнозначны. Некоторые исследователи рассматривают стрессоустойчивость как инструмент подготовки человека к решениям в экстремальных условиях. В психологии различают три аспекта стрессоустойчивости: настойчивость, стабильность; баланс, соразмерность; сопротивление (резистентность). Данные компоненты позволяют личности противостоять неблагоприятному стечению обстоятельств, поддерживать здоровье и работоспособность в различных условиях.

2. *Особенности стрессоустойчивости медицинских работников скорой медицинской помощи.* При рассмотрении исследований современной психологии было выделено около ста признаков синдрома «эмоционального выгорания». Б. Пелман и Е. Хартман определили три важные составляющие синдрома среди медицинских работников.

Первой стадией служит защитная реакция организма на конфликт с рабочей обстановкой. Эмоциональное перенапряжение переходит в истощение, ощущение опустошенности и равнодушия.

Вторая стадия проявляется уменьшением интереса к общению с коллегами на профессиональную тематику, раздражительностью.

Деперсонализация – вид расстройства, при котором возникает ощущение, что человек наблюдает за собой со стороны. Деперсонализация медицинских работников скорой медицинской помощи проявляется в равнодушном, а иногда и негативном, циничном отношении к пациентам. На этой стадии возникает тяга к употреблению алкоголя, растет риск развития тяжелых психических заболеваний.

В ходе анализа были изучены основные причины стресса у сотрудников скорой медицинской помощи. К ним можно отнести: отсутствие точной информации по вызову; сложный, зачастую неблагоприятный контингент пациентов; случаи гибели пациентов; агрессия со стороны пациента и его близких; чрезвычайные происшествия по пути следования на вызов; психологический климат в коллективе. Сотруднику скорой помощи необходимо обладать знаниями разных областей медицины, уметь быстро ориентироваться в стрессовой ситуации, сохранять хладнокровие, самостоятельно принимать корректное решение.

Следует отметить, что главным индикатором начальных проявлений эмоционального выгорания сотрудника скорой медицинской помощи выступают нежелание ехать на вызов, снижение интереса к оказанию помощи, постоянное ощущение усталости. Особенно часто этому подвержены те специалисты, которые «вкладывают в работу свою душу», переживают за пациентов, несут бремя ответственности за каждого.

Основным выводом является то, что проблема эмоционального выгорания представляет не только научный интерес, но и имеет большую практическую значимость в системе психопрофилактической деятельности, обеспечивающей сохранение физического и психологического здоровья сотрудников скорой медицинской помощи. Медицинский персонал вынужден приспосабливаться, учитывать все потенциальные условия с

целью преодоления сложных ситуаций, вырабатывать нужные копинг-стратегии.

3. Понятие «копинг-стратегия» в психологических исследованиях.

Понятие «копинг-стратегия» широко рассматривается российскими и зарубежными психологами. «Копинг» от английского «to cope» (преодолевать), интерпретируется как «психологическое преодоление» или адаптивное «поведение преодоления».

Этот термин был введен Л. Мерфи в 1962 году для изучения возможных способов борьбы с кризисами детей на этапах их развития.

Психологическое преодоление – это процесс сознательного расходования сил и энергии на решение личных и межличностных проблем. В случае стресса механизмы психологического преодоления стремятся доминировать над стрессом, минимизировать или терпеть стрессы, которые возникают в повседневной жизни. Эти механизмы обычно известны как стратегии совладающего поведения. Все стратегии имеют адаптивную цель для снижения или преодоления стресса, но некоторые из них могут быть дезадаптивными (нездоровыми) или неэффективными.

Неадаптивное поведение мешает способности человека адаптироваться к конкретным ситуациям.

Сегодня психологи расходятся во мнениях относительно конкретной классификации доступных сегодня стратегий совладания, часто проводятся различия между различными контрастирующими стратегиями. Тремя наиболее распространенными различиями являются стратегии совладания, ориентированные на оценку, проблемы и эмоции.

Стратегии, ориентированные на оценку, направлены на изменение мыслительных процессов, связанных со стрессом. Люди меняют свое отношение к проблеме, по-разному подходя к ней или изменяя свои цели и ценности.

Ориентированные на проблему стратегии направлены на устранение причины проблемы или стрессора. Люди пытаются изменить или устранить источник стресса, исследуя проблему и изучая навыки управления, чтобы решить ее.

Во второй главе – «Эмпирическое исследование проявления стрессоустойчивости и копинг-стратегий работников скорой медицинской помощи во время пандемии COVID-19»

Исследование проводилось среди сотрудников скорой медицинской помощи в возрасте от 20 до 60 лет, со стажем работы от 1 до 30 лет.

Персонал был разделен на две группы. В исследовании приняли участие 60 человек: 30 человек, находящихся в контакте с зараженными COVID-19 и 30 человек, не контактирующих с зараженными.

Перед началом работы с респондентами была проведена беседа для объективного заполнения тестовых методик.

Обработка результатов осуществляется путем подсчета суммы баллов набранных испытуемым по всем вопросам теста. Стрессоустойчивость определяется по усредненным результатам приведенным ниже на основании количества баллов набранных испытуемым и его возраста. Обработка результатов осуществляется путем подсчета суммы баллов набранных испытуемым по всем вопросам теста. Стрессоустойчивость определяется по усредненным результатам приведенным ниже на основании количества баллов набранных испытуемым и его возраста.

В ходе проведения исследования были выявлен уровень стрессоустойчивости и копинг-стратегий работников скорой медицинской помощи и значимые различия стрессоустойчивости и копинг-стратегий у сотрудников скорой медицинской помощи, контактирующими с COVID-19 и не контактирующими с COVID-19.

Результаты проведенного исследования привели к разработке практических рекомендаций по повышению стрессоустойчивости и копинг-стратегий медицинским работникам скорой медицинской помощи.

Рекомендации по повышению стрессоустойчивости и копинг-стратегий медицинским работникам скорой медицинской помощи:

1. Ставить перед собой цели. Ключевую роль в защите от стрессов играет осознание своих жизненных целей и соотнесение с ними возможностей конкретных жизненных ситуаций.

2. Не бояться физических нагрузок. Надлежит выбрать тот вид активности, который вам наиболее подходит и эмоционально желаем. Выбор физически активного увлечения индивидуален. Для кого-то это бег, а кто-то предпочитает плавание.

3. Отдыхать правильно. Эффективным средством борьбы с хронической усталости и стрессом является полноценный в эмоциональном плане отдых.

4. Учиться правильно расходовать время. Заниматься самым важным, отбрасывайте ненужные детали.

5. Оценивать свои возможности реалистично.

6. Стремиться к здоровому образу жизни.

7. Стараться больше общаться с оптимистичными, позитивными людьми.

Методы формирования самоконтроля в поведении:

Отработка навыка самоконтроля начинается с усвоения составляющих оптимального поведения, которые сотрудник произвольно «включает» в нужный момент.

Необходимо последовательно спросить и проинструктировать себя:

1. «Что сейчас со мной происходит?»;

2. «Чего я действительно хочу в данный момент?»;

3. «Что я раньше делал, чтобы достичь того, что действительно хочу сейчас?»;

4. «Как соотносится опыт и реальность?»;

5. «Мой выбор, мой план - ...Прогноз -...»;

6. «Я разрешаю себе...»;

Рекомендации молодому медицинскому работнику с целью профилактики стрессовых состояний:

В период профессиональной адаптации к условиям деятельности рекомендуется:

1. Отслеживать результаты работы более опытных медицинских работников.

2. По возможности установить неформальный контакт с наставником, ненавязчиво наблюдать за его работой, интересоваться, что он делает и почему он делает именно так.

3. С помощью наблюдения выбрать среди медицинских работников такого, кто создает впечатление наиболее уравновешенного (спокойного, удовлетворенного работой и жизнью), учиться у него распределять свое время и энергию, выяснить особенности его психологической защиты в ситуациях стресса и нагрузки.

4. Обращаться к наиболее опытным, авторитетным в профессиональном плане медицинским работникам за помощью при решении действительно сложных вопросов.

5. Ориентироваться на принятые в коллективе нормы, избегать любых крайних форм поведения (пылкость, агрессия, устранение от деятельности под влиянием небрежных работников и др.).

6. Избегать боязни показаться «непрофессионалом». Не забывать быть благодарным за предоставленную вам помощь.

7. Не следует идти откровенно «на поводу» у других медицинских работников.

8. Стараться не занимать чью-то позицию в конфликте, если лично ваших интересов он не затрагивает. Лучше сохранять нейтралитет, отойти в сторону. Не стремитесь очень упорно угодить начальнику.

Использование перечисленных приемов позволит повысить уровень стрессоустойчивости и эффективности выполняемой профессиональной деятельности.

В **заключении** эмпирического исследования обобщены результаты, подведены итоги, позволившие подтвердить правомерность выдвинутой гипотезы и решение поставленных задач.

В данной выпускной квалификационной работе мы изучили взаимосвязь стрессоустойчивости и копинг-стратегий у сотрудников скорой медицинской помощи.

Для достижения поставленных целей и решения выдвинутых задач мы использовали методы тестирования, опроса, методы описательной статистики и методы математической обработки данных.

Были изучены и проанализированы теоретические психолого-педагогические и социальные литературные источники по теме исследования.

По результатам исследования можно сказать, что медицинский персонал скорой медицинской помощи имеет разный уровень стрессоустойчивости. Медицинские работники, непосредственно контактирующие с инфицированными COVID-19, испытывают предельный уровень стресса. С накоплением множества нерешенных конфликтов снижается стрессоустойчивость. Уровень стрессоустойчивости медицинских сотрудников оценивается как низкий, что ставит под угрозу успех профессиональной деятельности.

Выбор механизмов защиты респондентов зависит от многих факторов: личностной структуры, уровня образования, продолжительности стажа работы, социального статуса, возраста, пола. Однако нельзя точно сказать, какой защитный механизм будет наиболее подходящим для персонала скорой медицинской помощи.