



RĪGAS STRADIŅA
UNIVERSITĀTE

Svarīgākie darba vides
psihoemocionālie riski veselības
aprūpes darbiniekiem, to noteikšana
un profilakse

Kristaps Circenis, lektors
RSU MZF

Palīdzošās profesijas (*helping professions*)

- Jebkura profesija, kur darbs ir saistīts ar palīdzības / atbalsta sniegšanu cilvēkiem, intensīvu komunikācijas procesu.
- Visas veselības aprūpes profesijas pieder šai grupai.

Riska profesijas ?

- Sākotnēji izdegšanas sindromu aprakstīja kā sociālu fenomenu - specifisku hronisku emocionālu stāvokli, kam tiek pakļauti veseli cilvēki, parasti profesionāļi, kuri ilgstoši strādā ciešā kontaktā ar cilvēkiem.
- Palīdzošās profesijas - māšas, ārsti, psihologi, sociālie darbinieki, apkalpojošā sfērā strādājošie.

Izdegšana

- Par izdegšanas sindromu sāka runāt 20. gs. septiņdesmitajos gados, pirmo reizi tas tika aprakstīts 1974. gadā.
- Viena no vadošajiem izdegšanas sindroma pētniekiem ir ASV Kalifornijas Universitātes profesore K. Maslača (*C. Maslach*).
- Izdegšanas sindroms tiek minēts kā viens no galvenajiem ar darbu saistītajiem psihoemocionālās veselības traucējumiem veselības aprūpes profesionāļu starpā (*Hochwalder, 2007*).

Izdegšanas sekas

- Veselības aprūpē strādājošo darbs var kļūt mazāk produktīvs, darbinieki vairāk slimo un kavē darbu veselības stāvokļa dēļ, kā arī palielinās personāla mainība (*Najjar, Davis, 2009*).
- Ar darbu saistītās izdegšanas samazināšana un novēršana ne tikai pozitīvi ietekmē palīdzošajās profesijās strādājošos, bet arī samazina izdevumus un sniedz ekonomisku ieguvumu organizācijām (*Awa, Plaumann, Walter, 2009*).

Izdegšana

- Emocionālā izsīkuma un cinisma sindroms, kas ir bieži sastopams indivīdu vidū, kuri veic dažādu veidu darbu ar cilvēkiem. Svarīgākais izdegšanas sindroma aspekts ir pieaugoša emocionālā izsīkuma sajūta (*Maslach, Jackson*).
- Izdegšanas sindroms ir fiziskā un / vai garīgā izsīkuma stāvoklis, kas novērojams kā sekas emocionālajai nelabsajūtai, kas saistīta ar darba apstākļiem un cilvēka paštēlu.

Izdegšanas **multidimensionālā** teorija (*Maslach*)

1. Emocionāls izsīkums ir svarīgākā izdegšanu raksturojošā īpašība un nepārprotama šī kompleksā sindroma izpausme.
2. Otra būtiska izdegšanas pazīme ir pieaugoša depersonalizācija attiecībā pret klientiem.
3. Trešā pazīme ir jūtīguma samazināšanās pret personīgo sasniegumu rezultātiem.

Simptomi

- Izdegšanas sindroms ir ļoti daudzpusīgs savās izpausmēs, un pēc vairāku pētnieku datiem tiek minēti vairāk kā 130 iespējamie simptomi .
- Šie simptomi tiek iedalīti 5 apakšgrupās:
 - afektīvie
 - kognitīvie
 - fiziskie
 - uzvedības
 - motivācijas

Simptomi

Šie simptomi var izpausties 3 dažādos līmeņos:

- individuālā
- interpersonālā
- organizāciju

Stresori darbā

- Darba stresoru kategorijas: darba saturs, darba apstākļi, nodarbināšanas apstākļi, sociālās attiecības darbā (*Le Blan, de Jonge & Schaufeli, 2000*).
- Darba vides faktori, kas literatūrā biežāk minēti, ir liels darba apjoms, nepietiekošs personāla daudzums, nepiemērota darba vide, traumu risks, vardarbības risks, smagas, akūtas situācijas (*Potter, 2006*).

Faktori

Galvenās faktoru grupas, kas izdegšans attīstību saskaņā ar Maslačas (*Maslach, Pinnes, 1998*) izvirzīto multidimensiju izdegšanas modeli ir:

- personības
- demogrāfiskie
- darba vides faktori.

Faktori

Tiek minēti arī (*Schaufeli, Enzmann, 1998*):

- ar personību saistītos faktori – eksternālais kontroles lokuss, neirotizms (trauksme), A tipa personība,
- attieksme pret darbu – augstas, bieži nereālistiskas ekspektācijas,
- organizācijas faktori – darba slodze, laika trūkums, lomu konflikti un nenoteiktība, tiešais kontakts ar klientiem, sociālā atbalsta trūkums no kolēģiem un/vai vadības, atgriezeniskās saites trūkums.

Personības faktori:

- problēmas ar pašvērtējumu (parasti pazemināts)
- savu vajadzību, vēlmju nerespektēšana
- izteikta vēlme palīdzēt
- “darbaholisms”
- izteikta vajadzība tikt atzītam un novērtētam
- bailes kļūdīties, perfekcionisma tendence
- rigiditāte, nespēja mainīt ierasto darbu
- nespēja veidot robežas

Personības faktori:

- iekšēja sāncensības nepieciešamība
- neadekvāti augstas prasības attiecībā pret darbu un sevi
- pasivitāte, nespēja pieņemt lēmumus
- kontroles nepieciešamība
- bailes gūt panākumus, bailes piedzīvot neveiksmi
- eksternālais kontroles lokuss
- neprasme deligēt pienākumus

Demogrāfiskie faktori:

- liela nozīme ir vecumam – jauniem profesionāļiem izdegšanas sindroms ir sastopams daudz biežāk nekā vecuma grupā virs 40 gadiem (*Poulin, Walter, 1993*)
- izdegšanas sindromam nav raksturīgs dzimumu specifiskums – vienlīdz augsts risks ir abu dzimumu profesionāļiem
- ģimenes kā atbalsta sistēmas trūkums – augstāks risks ir vientuļiem profesionāļiem

Darba vides faktori:

- problēmas saskarsmē ar kolēģiem, kolēģu atbalsta trūkums ikdienas darbā
- problēmas saskarsmē ar administrāciju
- neskaidrs pienākumu sadalījums
- sociālo lomu ambivalence
- darbs ar cilvēkiem, kuri cieš
- zems sociālais prestižs
- darbs ar neatrisināmām vai tikai daļēji atrisināmām problēmām
- nepietiekama darbinieku iesaistīšana lēmumu pieņemšanā un neefektīvs menedžments

Darba vides faktori:

- emocionāli intensīvs darbs ar cilvēkiem
- laika trūkums, pārslogotība
- neatrisināti konflikti darbā, emocionāla atsvešinātība
- izteikta konkurence, apdraudētības sajūta, nedrošība par nākotni saistībā ar darbu
- profesionālās izaugsmes neiespējamība
- paaugstināts risks inficēties
- darba kolēģi ar zemu intelekta līmeni, patoloģiskiem ieradumiem un raksturiem
- nemitīga pārslēgšanās no vienas nodarbes uz otru
- nav oficiāla pusdienu pārtraukuma, nav atvaļinājuma

Līdzjūtības nogurums

- Līdzjūtības nogurums ir samērā jauns jēdziens veselības aprūpē.
- Līdzjūtības nogurums tiek definēts kā emocionāla iztukšošanās, ko piedzīvo palīdzošajās profesijās strādājošie, parasti aprūpējot smagus pacientus ar hroniskām progresējošām slimībām, vai arī tādus, kuri pārdzīvojuši traumatiskus notikumus.

Līdzjūtības nogurums

- Patrīcija Smita (*Patricia Smith*) apraksta nogurumu aiz līdzjūtības, kā “negatīvas pazīmes un simptomus, kas attīstās kā sekas aprūpējot cilvēkus vai dzīvniekus, kas pārdzīvo sāpes vai cieš.”
- Nogurums aiz līdzjūtības dēvēts arī par “sekundāru viktimizāciju” (Figley, 1982), “sekundāru traumatisko stresu” (Figley, 1983, 1985, 1989; Stamm, 1995; 1997).

Līdzjūtības nogurums

- Džonsone (*Joinson, 1992*) viena no pirmajā lietoja terminu līdzjūtības nogurums pētot izdegšanu māsām, kuras strādāja neatliekamās medicīniskās palīdzības nodaļās.
- Viņas pieņēmums bija, ka empātiskākās no māsām var "absorbēt" traumatisko stresu no pacientiem, kurus viņas aprūpē. Līdz ar to māsas jūtas hroniski nogurušas, ir viegli aizkaitināmas, nesavaldīgas, var parādīties dažādi psihosomatiski simptomi .

Diagnostika un mērījumi

- *Profesionālie instrumenti*
 - Maslačas izdegšanas aptauja
 - Profesionālās dzīves kvalitātes skala
- Intervijas
- Aptaujas par apmierinātību ar darbu, riska faktoriem u. c.

Profilakse

Preventīvās programmas var nosacīti iedalīt
(*Awa et al., 2010*):

- uz personu orientētās (individuālajās vai grupu)
- uz organizāciju orientētajās
- kombinētajās, kas ietver abus iepriekšminētos aspektus

Profilakse

- Uz organizāciju orientētās programmās parasti uzsvars tiek likts uz izmaiņām darba sadalījumā, pienākumu pārdalīšanā, darba novērtēšanā un supervīzijās, kā arī darbinieku iesaistīšanu lēmumu pieņemšanā, šādā veidā organizācijas līmenī samazinot darbinieku stresa pakāpi (*Awa et al., 2010*).

Supervīzija

- Klīniskā supervīzija ir profesionāla atbalsta un apmācības process, kurā profesionāļiem palīdz attīstīt savu praksi regulārās diskusijās ar pieredzējušiem un zinošiem kolēģiem.
- Klīniskās supervīzijas mērķis ir uzlabot pacientu aprūpes praksi, tādēļ liela uzmanība tiek pievērsta profesionāļa un pacienta mijiedarbībai, komunikācijai (*Brunero, & Stein-Parbury, 2007*).

Supervīzija

- Klīniskās supervīzijas funkcijas (*Butterworth, & Faugier, 1992*):
 - 1. formatīvā — veidojošā — iemaņu un prasmju attīstīšanas process, izglītošanās,
 - 2. normatīvā — kvalitātes kontroles sistēmas daļa praksē, ļauj attīstīt konsekvētāku pieeju pacientu aprūpē, uz pierādījumiem balstītu praksi,
 - 3. atjaunojošā — atbalsts profesionāļiem, kas ikdienā strādā distresa apstākļos.

Profilakse

- Pie pozitīvajiem aspektiem un faktoriem, kas varētu pretdarboties izdegšanas attīstībai autori (*Hochwalder, 2007*), min darbinieka tiesību un pienākumu paplašināšanu darbavietā, kā komponentus minot nozīmīgumu, kompetenci, pašnoteikšanos un ietekmēšanas iespēju.

Profilakse

- Pētījumos pierādīts, ka pastāv cieša saistība starp labu darba organizāciju un vadību no administrācijas puses, kā arī atbalstošu attieksmi un augstiem rādītājiem māsu apmierinātībā ar darbu, zemākiem izdegšanas rādītājiem un mazāku māsu mainību darbavietā (*Cox, Teasley, Lacey, Carroll, & Sexton, 2007; Hanrahan et al., 2010*).