

Усталость от сострадания



Определение

Большинство медработников выбирают работу в сфере здравоохранения, потому что хотят помогать окружающим и стремятся обеспечить высококачественный уход своим пациентам, то есть людям с критическими физическими, психологическими, эмоциональными и духовными потребностями, к которым они испытывают искреннее сострадание. Впрочем, медработники также не застрахованы от хронического стресса на работе, и необходимость регулярно иметь дело со сложными и многочисленными потребностями пациентов и их родственником иногда приводит к наступлению состояния, известного как «усталость от сострадания». Усталость от сострадания у медработников не только снижает уровень профессионального удовлетворения и подрывает физическое и эмоциональное здоровье отдельно взятого человека, но и создает нездоровую атмосферу на рабочем месте, что приводит к падению производительности труда, качества работы, удовлетворенности пациентов, а также часто влечет за собой повышенную текучесть кадров.

Усталость от сострадания у медработников не только снижает уровень профессионального удовлетворения и подрывает физическое и эмоциональное здоровье отдельно взятого человека, но и создает нездоровую атмосферу на рабочем месте, что приводит к падению производительности труда, качества работы, удовлетворенности пациентов, а также часто влечет за собой повышенную текучесть кадров

Усталость от сострадания (УоС) снижает способность специалиста справляться с вызовами повседневной рабочей среды. Согласно определению, усталость от сострадания – это состояние эмоционального дистресса и истощения, которое сопровождается биологической, психологической и социальной дисфункцией. Усталость от сострадания развивается под воздействием следующих факторов:

1. Стресс от сострадания
2. Хроническая перегрузка, связанная с необходимостью ухаживать за пациентами, пребывающими в состоянии выраженного эмоционального и физического дистресса, или работать с людьми, пережившими психологическую травму.
3. Вторичный травматический стресс (ВТС) в сочетании с совокупным выгоранием. ВТС развивается под впечатлением от травматического опыта пациента, а совокупное выгорание является результатом воздействия профессиональных стрессоров и сопровождается фрустрацией, чувством потери контроля и падением мотивации^{1, 2, 3}.

Наличие вторичного травматического стресса и/или выгорания повышают вероятность развития усталости от сострадания.





Симптомы и признаки

Физические	Эмоциональные и когнитивные	Поведенческие	Профессиональные	Духовные
<ul style="list-style-type: none"> • Головные боли • Проблемы с пищеварением: диарея, запор, несварение желудка • Мышечное напряжение • Нарушения сна: бессонница, чрезмерное увеличение времени сна, ночные кошмары • Усталость и слабость • Проблемы с сердцем: боли в груди / повышенное давление, учащенное сердцебиение, тахикардия • Частые болезни и травмы в результате несчастных случаев 	<ul style="list-style-type: none"> • Перепады настроения • Беспокойство • Гнев и раздражительность • Чрезмерная чувствительность • Тревожность • Депрессия • Злость и обидчивость • Потеря объективности • Проблемы с памятью • Проблемы с вниманием и концентрацией • Проблемы с критическими суждениями • Снижение эмпатии • Гипервозбуждение / чрезмерная осторожность • Сложности с принятием решений • Неспособность разделить профессиональную и личную жизнь 	<ul style="list-style-type: none"> • Злоупотребление алкоголем, никотином, употребление наркотиков • Изоляция/интроверсия • Повышенная конфликтность • Пессимизм • Резкая смена настроений • Гипербдительность • Частая реакция вздрагивания 	<ul style="list-style-type: none"> • Избегание или панический страх работы с определенными пациентами или коллегами • Снижение способности испытывать эмпатию к пациентам и их родственникам • Частые больничные • Снижение способности ухаживать за пациентами • Падение трудоспособности • Ухудшение качества медицинской помощи • Врачебные ошибки в лечении пациентов • Чувство собственной некомпетентности и неэффективности 	<ul style="list-style-type: none"> • Вопросы и сомнения на тему смысла жизни • Утрата ощущения цели в жизни • Отсутствие профессионального удовлетворения • Гнев на Бога • Сомнения в своих религиозных убеждениях • Утрата веры • Скептицизм



Пример

Нора выучилась на медсестру и мечтала построить карьеру в кардиологии. После выпуска из медицинской школы она пошла работать в очень загруженное медицинское учреждение, где одни и те же пациенты часто лежали в стационаре по нескольку раз. Норе очень нравилась новая работа, так что в течение рабочего дня она практически совсем не отрывалась от своих обязанностей и все время проводила с пациентами. Она вкладывала в заботу о пациентах очень много времени и сил и вскоре начала задерживаться в больнице после работы, чтобы оказать моральную поддержку своим подопечным и их родственникам. Нора быстро приобрела необходимые профессиональные навыки и набила себе стаж работы, так что вскоре ее повысили до должности старшей медсестры отделения.

Дальше случилось так, что три пациента Норы скончались в ее отделении друг за другом в течение небольшого промежутка времени. Девушка по-прежнему брала на себя высокую рабочую нагрузку, но теперь из любимого дела работа превратилась для нее в настоящую каторгу. Нора начала опаздывать по утрам и старалась поменьше работать с пациентами, заболевание которых предполагало собой необходимость в сложном врачебном уходе. Коллеги Норы стали замечать изменения в ее поведении, а ей самой с каждым днем становилось все сложнее и сложнее отыскать баланс между работой и личной жизнью. Начальник Норы также заметил «тревожные звоночки» в ее поведение и попытался скорректировать ее график работы, уменьшив продолжительность смен. Тем не менее, невзирая на новый график, Нора и дальше чрезмерно проникалась историями некоторых пациентов и их родственников, уделяя им слишком много времени и сил. Кроме того, ей приходилось много работать с неизлечимо больными пациентами, страдающими болезнями сердца в терминальной стадии. В конце концов, Нора не выдержала и уволилась, сменив работу на менее напряженную.

(Пример взят из публикации: Lombardo, B., Eyre, C. (2011). Compassion Fatigue: A Nurse's Primer. OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 16 (1), Manuscript 3.)



Факторы предрасположенности

Усталость от сострадания может быть обусловлена самыми разными факторами, однако наиболее распространенной причиной данного состояния является сочетание повышенной эмпатии и отсутствием личных границ. Несомненно, сочувствие к пациентам, является важным личным и профессиональным качеством медика, однако в сочетании с неумением устанавливать четкие личные границы развитая эмпатия из преимущества превращается в фактор риска усталости от сострадания.

Развития эмпатия – это способность медработника на эмоциональном и когнитивном уровне понимать опыт своих пациентов и выстраивать общение с пациентами таким образом, чтобы они чувствовали, что медик понимает, через что им приходится проходить. С одной стороны, эмпатия помогает медработнику выстраивать более близкие отношения с пациентами, но с другой стороны приводит к тому, что дистресс пациента начинает восприниматься на более личном уровне⁵. Если при этом медработнику не удастся отыскать адекватный баланс между сочувствием к пациенту и здоровыми личными границами, оберегающими собственное эмоциональное состояние, возникает риск развития усталости от сострадания.

Дополнительные факторы, которые также способствуют развитию усталости от сострадания, перечислены в таблице ниже^{3,5}.

Условия работы и рабочая нагрузка	<ul style="list-style-type: none">• Слишком высокая рабочая нагрузка• Необходимость выполнять физически и эмоционально сложные задачи• Дополнительные рабочие смены• Однотипные повторяющиеся задачи• Субъективное ощущение неспособности в полной мере контролировать свои условия работы• Неудовлетворение своей работой• Невозможность четко оценить результативность и успешность проделанной работы
Баланс между работой и личной жизнью	<ul style="list-style-type: none">• Нехватка отпусков и перерывов в течение рабочего дня,
Отсутствие поддержки	<ul style="list-style-type: none">• Отсутствие признания на работе• Недостаток поддержки со стороны руководства
Забота о себе	<ul style="list-style-type: none">• Низкая личностная резилентность и неразвитые механизмы копинга



Профилактика и восстановление

Существует ряд техник самопомощи, которые позволяют предотвратить развитие усталости от сострадания. Соответственно, медработникам настоятельно рекомендуется подобрать для себя и регулярно целенаправленно практиковать наиболее подходящие способы заботы о своем физическом, эмоциональном и духовном благополучии. Как только у вас сформируется привычка регулярно применять подобные стратегии и инструменты в повседневной жизни, их можно смело включать в свой общий план профилактики. Стратегии самопомощи не только повышают вашу способность справляться со стрессом здесь и сейчас, но и приучают ваш организм проще переживать стресс и возвращаться в нормальное состояние в долгосрочной перспективе^{3,6}.

Наращивая внутренний ресурс за счет различных практик заботы о себе, вы повышаете свою поведенческую, когнитивную, физическую, духовную и эмоциональную резилентность. Вот несколько несложных стратегий, которые помогут развить в себе резилентность.

 <p>Поведенческие</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сосредоточьтесь на четырех ключевых компонентах резилентности: полноценный сон, сбалансированное питание, регулярные физические нагрузки и активная релаксация (йога, медитация, упражнения на релаксацию и т.д.). • Принимайте участие в мероприятиях, направленных на повышение сплоченности коллектива. К примеру, почаще собирайтесь с коллегами, чтобы вместе отпраздновать или оплакать горе. • Постарайтесь снизить рабочую нагрузку и по мере возможности разнообразить свой рабочий день, избегая однотипных и монотонных задач. • Обратитесь за помощью к ментору, руководителю или более опытному коллеге, который хорошо понимает требования и порядки, сложившиеся в учреждении, и может помочь вам лучше справиться с различными рабочими ситуациями, в том числе за счет оптимизации условий на рабочем месте и четкого разграничения профессиональной и личной жизни (к примеру, поменяться с вами рабочими задачами, посоветовать, когда лучше взять выходной или как сократить переработки и сверхурочные, пригласить вас на профильную конференцию, принять участие в интересующем вас проекте). • По мере возможности попытайтесь взять отпуск или выходной. • Постарайтесь найти для себя в обозримом будущем какое-нибудь, пусть и незначительное, но радостное событие, которого стоит ждать. • Выстраивайте позитивные личные и профессиональные отношения, развивайте свои контакты с окружающими, к которым можно обратиться за поддержкой. Уделите время общению и совместному времяпровождению с друзьями и родственниками. • Обратитесь за помощью к специалисту. • Будьте открытыми к изучению новых навыков, направленных на повышение личного и профессионального благополучия.
 <p>Когнитивные</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Выделите время на то, чтобы побыть наедине с собой: подумать, поразмышлять, попрактиковать упражнения на заземление или просто отдохнуть. • Одергивайте себя, обращайтесь внимание на автоматические мысли негативного содержания, ставьте под сомнение негативные внутренние установки и целенаправленно старайтесь менять их на что-то более позитивное^{3,6}.
 <p>Физические</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Полноценно высыпайтесь и отдыхайте. Отдых и сон имеют огромное значение, так как влияют на все без исключения аспекты вашей работы – от физической силы до темперамента и способности принимать решения. • Пейте достаточно жидкости в течение дня, обеспечьте себе здоровое и сбалансированное питание.
 <p>Духовные</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Попробуйте регулярно проводить время на природе. • Развивайте навыки самоосознанности (к примеру, при помощи практик осознанности и рефлексии). • Уделите время на духовные и религиозные практики или обратитесь за советом к своему духовному лидеру. Постарайтесь отыскать некий смысл или высшую цель в своей повседневной деятельности. Используйте различные приемы, которые помогут вам не забывать об этой высшей цели в течение дня (к примеру, установите на телефоне напоминание или оставьте у себя на рабочем столе записку, которая будет напоминать вам о том, ради чего вы работаете).
 <p>Эмоциональные</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Дайте себе труд поближе познакомиться с людьми, с которыми вы работаете. Общение с коллегами часто помогает более позитивно относиться к себе и к окружающим. • Придумайте себе свой особенный ритуал. К примеру, запишите все, что вас беспокоит на листе бумаги, а потом сожгите его, символически отпуская свои тревоги. В зависимости от ситуации постарайтесь целенаправленно отпустить стресс и злость. Если у вас умер пациент, вместо того, чтобы прокручивать в голове это событие, лучше сосредоточьтесь на том, чтобы почтить память покойного. Придумайте

	ритуал, который поможет более четко разграничить работу и личную жизнь. К примеру, сразу же по приходу домой сходите в душ и переоденьтесь в домашнюю одежду или каждый день по дороге на работу и домой слушайте в наушниках особую песню, которая помогает вам переключиться.
--	---

- Практикуйте самосострадание.

Наращивая внутренний ресурс за счет различных практик заботы о себе, вы повышаете свою поведенческую, когнитивную, физическую, духовную и эмоциональную резилентность.

Наконец, существует такое понятие как «удовлетворение от сострадание». Это ощущение профессионального удовлетворения от проделанной работы, которое становится для многих медработников важным источником надежды, а также движущей силой физической и эмоциональной резилентности. Удовлетворение от сострадания, над развитием которого можно целенаправленно работать, является важным защитным фактором в профилактике усталости от сострадания. Для дополнительной информации об удовлетворении от сострадания см. соответствующий раздаточный материал.



Литература и дополнительные материалы

1. Alqudah, A.F. & Sheese, K. (2002). Handbook on staff care and self-care for the Ministry of Health in the context of the healthcare system. GIZ, Amman, Jordan.
2. Antares Foundation (2012). Managing stress in humanitarian workers: Guidelines for good practice. Retrieved from: www.antaresfoundation.org
3. Cocker, F. & Joss, N. (2016). Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 13, 618. doi:10.3390/ijerph13060618
4. Dasan S., Gohil, P., Cornelius, V. & Taylor. (2015). Prevalence, causes and consequences of compassion satisfaction and compassion fatigue in emergency care: A mixed-methods study of UK NHS consultants. Journal of Emergency Medicine, 32, 588–594.
5. Lombardo, B., Eyre, C. (2011). Compassion Fatigue: A Nurse's Primer. OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 16 (1), Manuscript 3.
6. Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2014). Tips for disaster responders: Understanding compassion fatigue. Retrieved on January 2021 from <https://store.samhsa.gov/product/Understanding-Compassion-Fatigue/sma14-4869>