
**Svarīgākie darba vides psihoemocionālie
riski veselības aprūpes darbiniekiem, to
noteikšana un profilakse
Izdegšanas sindroms un tā profilakse**

Doc. Kristaps Circenis, Dr.med., supervizors

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.

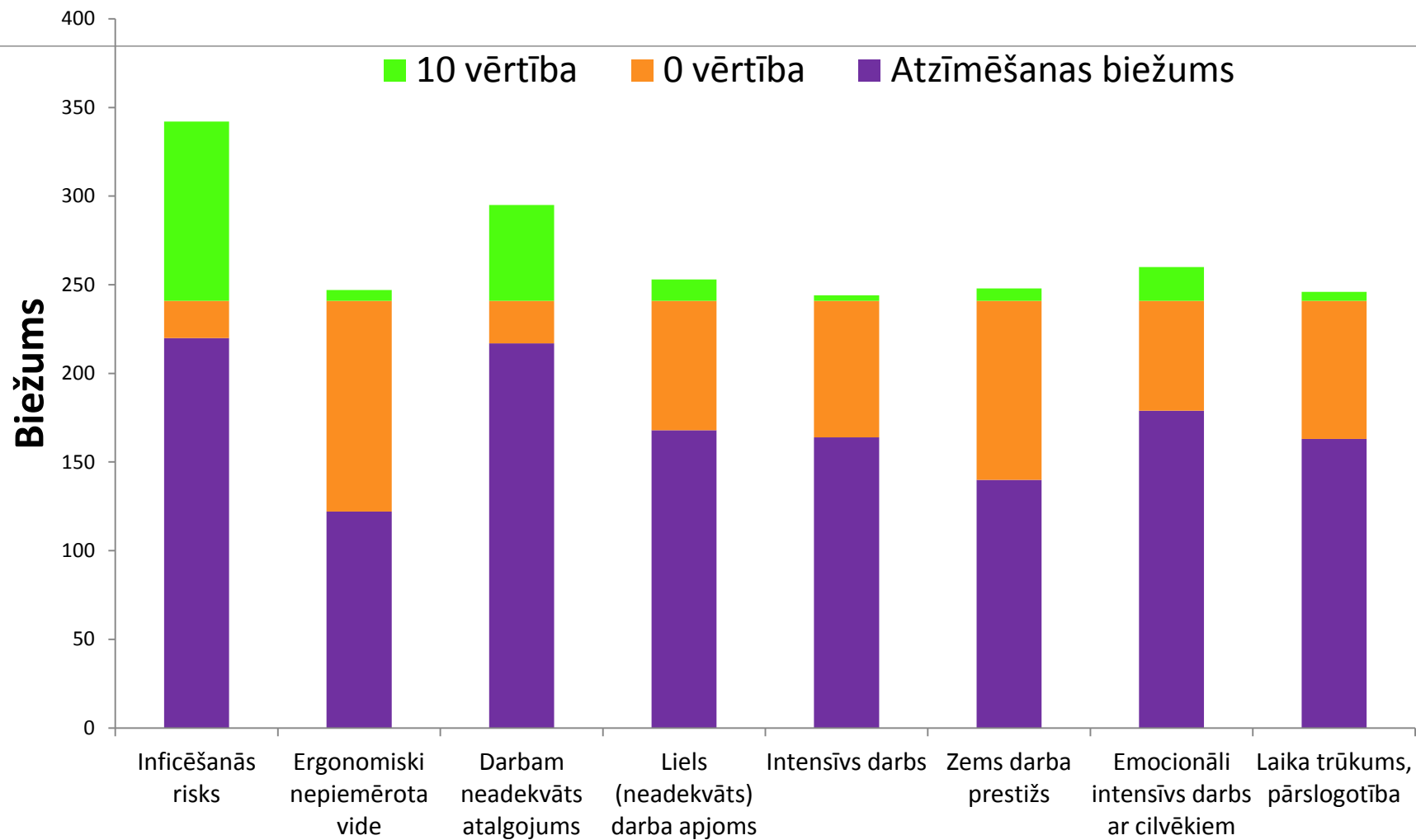
Faktori

Darba vide	Klienta / pacienta vide	Personiskā vide
<ul style="list-style-type: none">• Inficēšanās risks• Ergonomiski nepiemērota vide• Darbs brīvdienās• Darbam neadekvāts atalgojums• Liels (neadekvāts) darba apjoms• Intensīvs darbs• Darbs maiņās (dežūras)• Rutīna darba procesā• Neskaidrs pienākumu sadalījums• Laika trūkums, pārslogotība	<ul style="list-style-type: none">• Konflikti, nesaskaņas ar pacientiem• Konflikti ar pacientu piederīgajiem• Emocionāli intensīvs darbs ar cilvēkiem	<ul style="list-style-type: none">• Nepietiekama zināšanu izmantošana• Profesionālās izpausmes iespēju trūkums• Lēmumu pieņemšanas iespēju trūkums• Problēmas saskarsmē ar kolēģiem, konflikti ar kolēģiem• Problēmas saskarsmē ar administrāciju• Kolēģu atbalsta trūkums ikdienas darbā• Zems darba prestižs• Sociālo lomu neviennozīmība

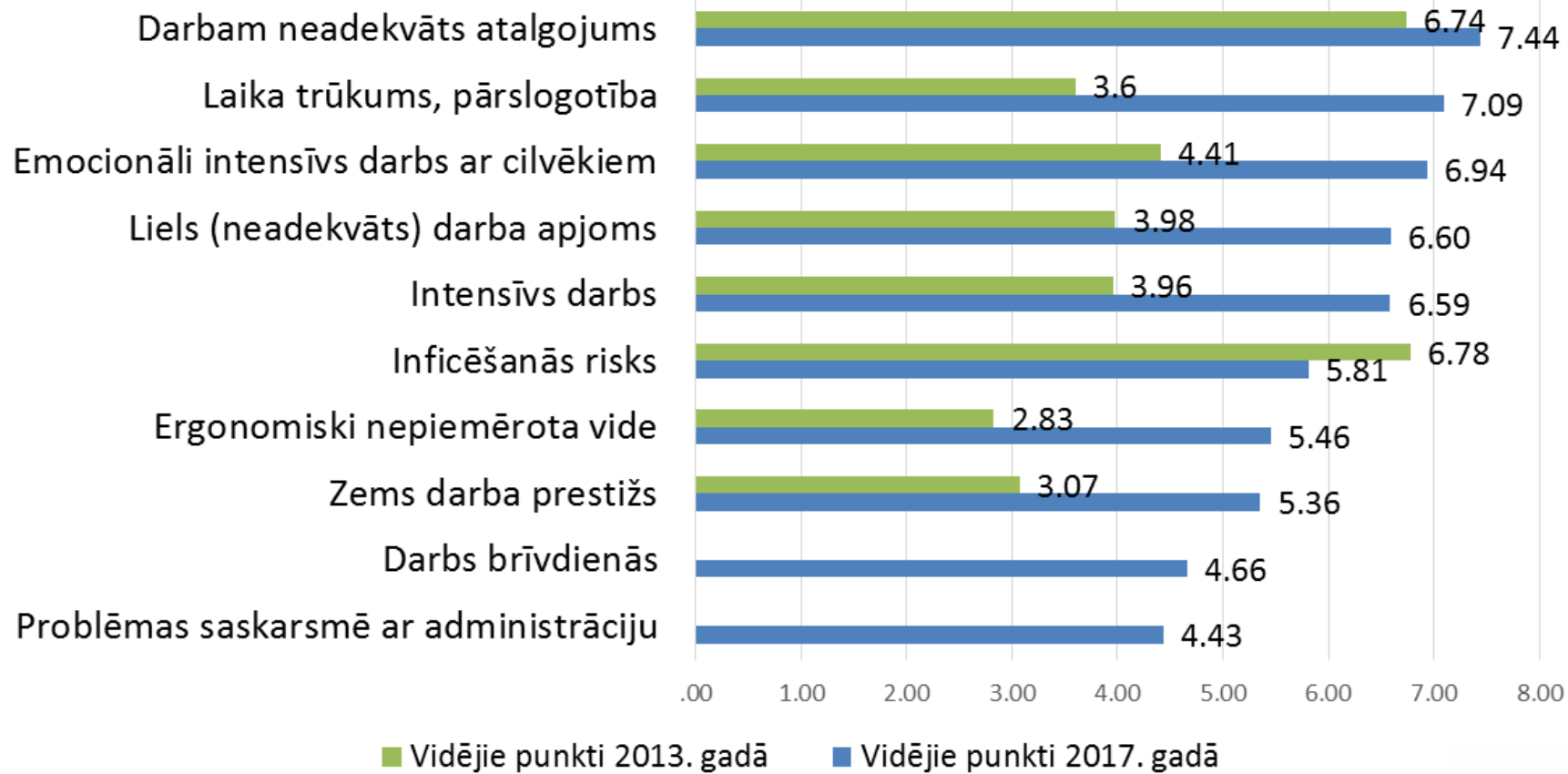
Darba vides faktoru atzīmēšanas biežumi (n=241)
(Circenis, Millere, 2013)

Faktori	Atzīmēšanas biežums	Vērtējums "10" %	Vidējais aritmētiskais
Inficēšanās risks	220	41,9	6,78
Darbam neadekvāts atalgojums	217	22,4	6,74
Emocionāli intensīvs darbs ar cilvēkiem	179	7,9	4,41
Liels (neadekvāts) darba apjoms	168	5	3,98
Intensīvs darbs	164	1,2	3,96
Laika trūkums, pārslogotība	163	2,1	3,60
Zems profesijas prestīžs	140	2,9	3,07
Ergonomiski nepiemērota darba vide	122	2,5	2,83

Darba vides faktoru atzīmēšanas biežumi (n=241)



Kas izraisa vislielāko spriedzi darbā (1-10 balles)



n=388



Psihosociālie riska faktori

- Svarīga darba vides sastāvdaļa un stresa faktors ir **attiecības** darbā, konflikta situācijas, vardarbības risks.
- Attiecības darbā var būt kā «atsvars» vai «stresors».
- Kontakts ar pacientiem, konflikti ar kolēģiem, nepietiekošs vadības atbalsts, psiholoģiskās vai fiziskās vardarbības draudi.

Profesionālās dzīves kvalitāte (*pēc Stamm, 2010*)



Profesionālās dzīves kvalitāte - kas to veido un ietekmē?

- darba vide (vides un organizatoriskie aspekti)
 - indivīda personības raksturojumi
 - indivīda risks būt pakļautam traumatiskai iedarbībai (primārai vai sekundārai) darba vidē
 - palīdzošajā profesijā strādājošas personas izjūtas saistībā ar savu darbu
- to ietekmē kā pozitīvie, tā negatīvie ar darbu saistītie aspekti (*Stamm, 2010*)



Līdzjūtības nogurums un gandarījums par līdzjūtību

- Līdzjūtības **nogurums** tiek aprakstīts kā smags noguruma stāvoklis, kas ir rezultāts rūpēm par pacientiem, kuri pārdzīvo sāpes un ciešanas (*Sabo, 2006*).
- Profesionāļiem, kuriem raksturīga izteikta spēja izrādīt līdzjūtību, un, kuri ir empātiski savā darbā, ir lielāks risks uz līdzjūtības nogurumu (*Bush, 2009*).
- **Gandarījums** par līdzjūtību ir aprūpes pozitīvais aspekts, kas palīdz atsvērt, līdzsvarot smagi slimu pacientu un ievainoto aprūpes darba negatīvos aspektus (*Stamm, 2010*).



Profesionālās dzīves kvalitāte

Pozitīvie mainīgie:

- sasniegumu sajūta
- emociju atbrīvošana



Veicina gandarījumu par līdzjūtību

Negatīvie mainīgie:

- ilgstoša stresora ekspozīcija
- traumatiskas atmiņas
- ikdienas dzīves traucējumi



Veicina līdzjūtības nogurumu

Profesionālās dzīves kvalitāti ietekmējošie faktori

(Yeela Haber et al., 2013)

Riska faktori

- Posttraumatiskais stresa sindroms
- Depresivitāte
- Sekundārā trauma
- «Bēgšana» no problēmas

Aizsargājošie faktori

- Apmierinātība ar dzīvi
- Labsajūta
- Pašefektivitāte
- Ģimenes atbalsts
- «Aktīva darbība», lai mainītu situāciju

n=97

Līdzjūtības nogurums

- Džonsone (*Joinson, 1992*) viena no pirmajā lietoja terminu līdzjūtības nogurums pētot izdegšanu māsām, kuras strādāja neatliekamās medicīniskās palīdzības nodaļās.
- 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.”

Izdegšanas sindroms

- Izdegšanas sindroms tiek minēts kā viens no galvenajiem ar darbu saistītajiem psihoemocionālās veselības traucējumiem veselības aprūpes profesionāļu starpā (*Hochwalder, 2007*).
- 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*).

Izdegšanas sindroms

- Pirmo reizi tas tika aprakstīts 1974. gadā.
- Vairāk nekā 40 gadu laikā visā pasaulē ir veikts nopietns pētniecības darbs šī sindroma izpētē.
- Kā vienu no vadošajiem izdegšanas sindroma pētniekiem var minēt ASV Kalifornijas Universitātes profesori K. Maslaču (C. Maslach).
- Sākotnēji izdegšanas sindromu aprakstīja sociālu fenomenu - specifisku hronisku emocionālu stāvokli, kam tiek pakļauti veseli cilvēki, parasti profesionāļi, kuri ilgstoši strādā ciešā kontaktā ar cilvēkiem.
- Palīdzošās profesijas - psihologi, māsas, ārsti, apkalpojošā sfērā strādājošie.

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.

Izdegšana

Viena no vadošajām joprojām ir izdegšanas **multidimensionālā** teorija, ko izstrādāja K. Maslača (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.

Faktori, kas saistīti ar izdegšanu

Saskaņā ar Maslačas (*Maslach, Pinnes, 1998*) izvirzīto izdegšanas modeli ir:

- personības
- demogrāfiskie
- darba vides faktori.

Faktori, kas saistīti ar izdegšanu

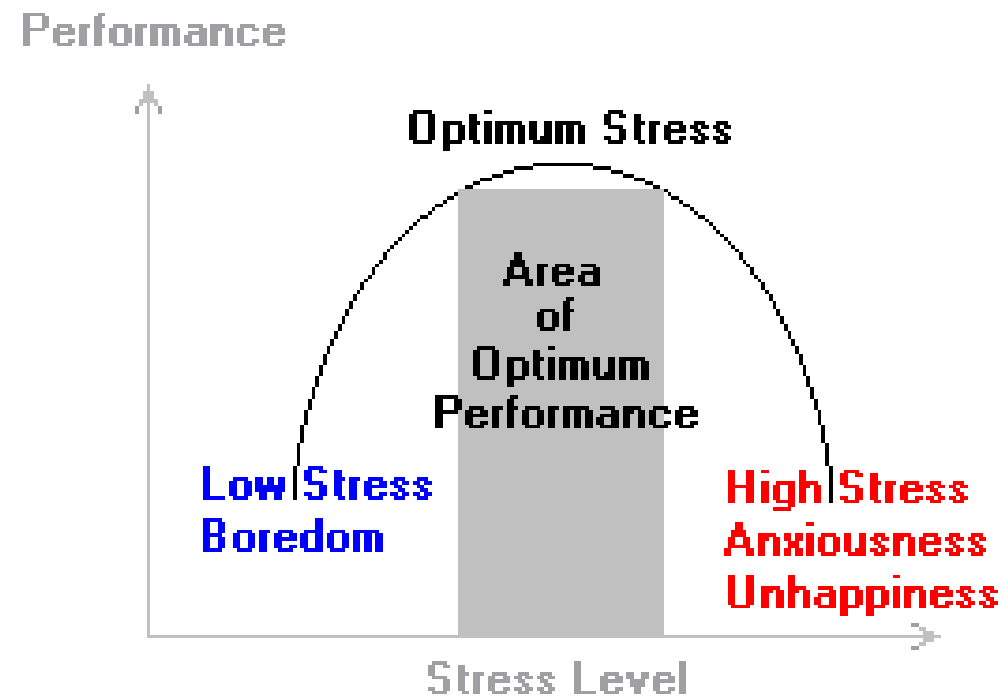
(Schaufeli, Enzmann, 1998)

- ar personību saistītos faktori – eksternālais kontroles lokuss, neirotisms (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.

Sakarības

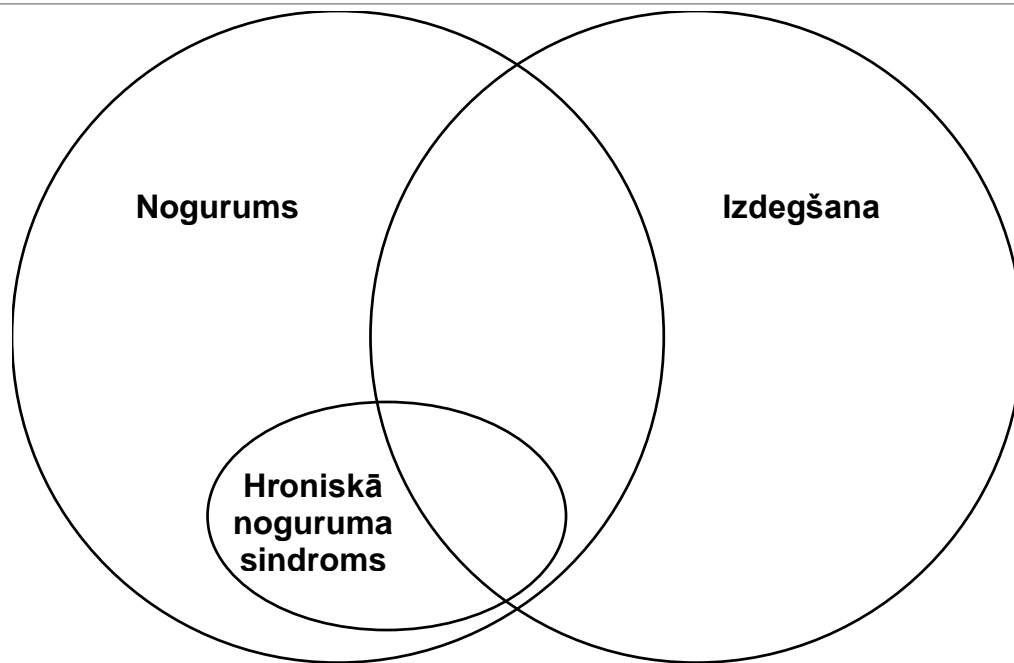
- izdegšana un stress
- izdegšana un depresija
- izdegšana un hronisks nogurums
- ar personību saistītie faktori
- attieksme pret darbu
- organizatoriskie faktori
- perfekcionisms
- neatbilstībai starp priekšstatiem par ideālo un realitāti

Izdegšana un stress



The Relationship Between Stress and Performance

Izdegšana un nogurums



Iespējamās attiecības starp pastāvīgo nogurumu, izdegšanu un hroniskā noguruma sindromu darbiniekiem.

Avots: *Huibers et al., Occup. Environ. Med. 2003; 60; 26–31*

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 (2)

- 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 deliģēt 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 neprecētiem 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 (2)

- 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

Personīgā dzīves situācija

- finansiālās problēmas
- vairākas darbavietas
- hobiju trūkums
- neatrisinātas problēmas ģimenē, attiecībās
- vientulība

Perfekcionisms

Liela daļa pētnieku uzsver **perfekcionisma** lielo nozīmi izdegšanas sindroma attīstībā. Pastāvot neatbilstībai starp priekšstatiem par ideālo un realitāti, starp darba vidi un prasībām pret darbinieku, kā arī atgriezeniskās saites trūkumam, risks, ka darbiniekam var parādīties izdegšanas sindroma pazīmes, paaugstinās (*Pfifferling, 2001*).

Izdegšanas sindroma riska grupas

- jauni speciālisti, kas virzās tikai uz vienu mērķi vai ar augstiem ideāliem, vai pēc dabas ir perfekcionisti
- cilvēki, kas atkarīgi no alkohola / medikamentiem
- profesionāļi, kas strādā intensīvu darbu, īpaši, ja viena saspringta situācija nomaina otru
- darbinieki, pret kuriem ir augstas prasības, bet atalgojums ir nesamērīgi zems

Izdegšanas sindroma riska grupas

- “darbaholiķi” , kam nav personīgās dzīves, kas strādā 10 un vairāk stundas dienā, kas bieži vien arī nakšņo darbā
- maiņās strādājošie, ja darbs sagādā daudz vilšanos
- precētas sievietes ar nepilngadīgiem bērniem, kas strādā pilnu darba dienu
- vientuļi cilvēki
- ārsti, māsas, farmaceiti, psihologi, psihoterapeiti, skolotāji, sociālie darbinieki, policisti, mācītāji
- žurnālisti, neatliekamās palīdzības servisu darbinieki, gaisa satiksmes kontrolieri, datorspeciālisti, menedžeri, militārie speciālisti, ierēdņi, juristi, treneri

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

Afektīvie:

- nomākts garastāvoklis; raudulība;
- emocionāls izsīkums; emocionāla labilitāte;
- trauksme; nedefinējamās bailes;
- viegla aizkaitināmība; pārlietu liels jūtīgums;
- pārāk liels prasīgums pret sevi;
- emocionāls vēsums un vienaldzība; apjukums;
- sajūta, ka viss ir veltīgs un nekam nav jēgas;
- empātijas zudums pret pacientiem;
- pieaugošs sasprindzinājums;
- tukšuma sajūta; pieaugošas dusmas.

Kognitīvie:

bezpālīdzības sajūta; cerību zudums;
pieaugoša vainas apziņa; neveiksmes sajūta;
suicidālas domas;
domāšanas rigiditāte;
intelektualizācija;
atmiņas pasliktināšanās; nespēja koncentrēties
grūtības veikt sarežģītus uzdevumus, kas prasa
pārslēgšanos un uzmanības sadalīšanu;
negatīvisms un pesimisms pret pacientiem;
aizdomīgums.

Simptomi

Fiziskie:

- nepārejošs nogurums un nespēks; biežas saaukstēšanās slimības;
- fiziska izsīkuma un nespēka sajūta; biežas galvassāpes;
- ķermeņa svara izmaiņas (samazināšanās vai pieaugums);
- miega traucējumi;
- funkcionāli (psihosomatiski) traucējumi iekšējo orgānu darbībā;
- psihosomatiskas slimības (čūlas slimība, hipertensija, cukura diabēts u.c.).

Izmaiņas uzvedībā:

- strādājot aizvien vairāk un vairāk, var padarīt aizvien mazāk un mazāk;
- vēla nākšana uz darbu un agra promiešana (vai arī otrādi, pie kam darba produktivitāte samazinās);
- pieaugoša nepieciešamība sociāli izolēties;
- grūtības pieņemt lēmumus;
- nepieciešamība pastiprināti lietot alkoholu un/vai trankvilizatorus;
- tieksme izdarīt lielus iepirkumus; neefektīva laika izmantošana;
- sociāla lejupslīde; nelaimes gadījumi.

Simptomi

Šie simptomi var izpausties 3 dažādos līmeņos:

- individuālā
- interpersonālā
- organizāciju

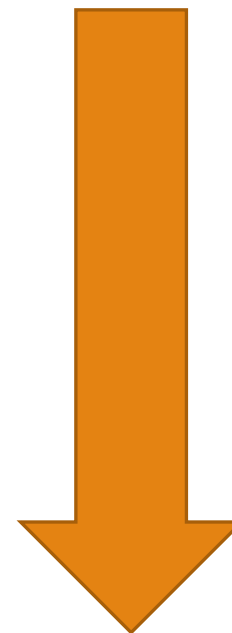
Izdegšanas sindroma pakāpes (pēc smaguma)

- brīdinājuma pazīmes
- viegla izdegšana
- vidējas pakāpes izdegšana
- nopietna izdegšana

Izdegšanas attīstības modelis (12 fāzes)

(Herbert Freudenberger & Gail North)

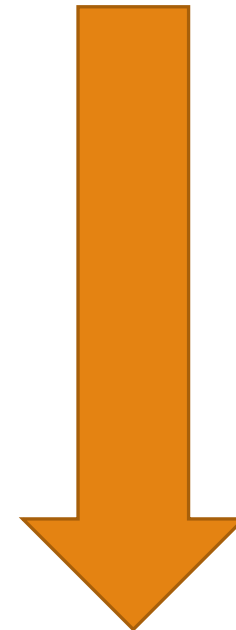
1. Tieksme pierādīt sevi.
2. Uzcītīgāka un smagāka strādāšana.
3. Savu vajadzību atstāšana novārtā.
4. Konflikta pārvirze.
5. Vērtību pārvērtēšana.
6. Iespējamo problēmu noliegšana.



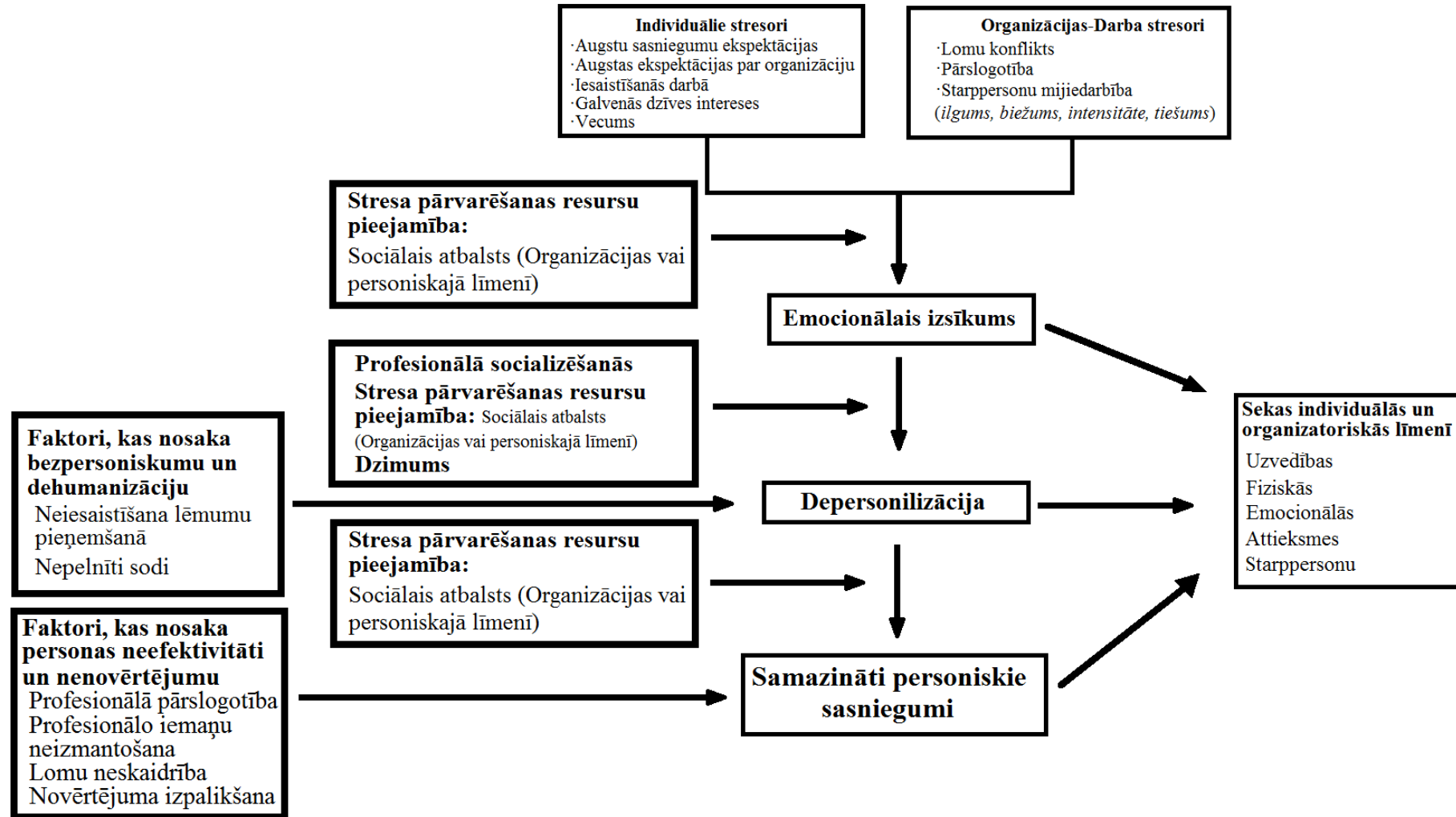
Izdegšanas attīstības modelis (12 fāzes)

(Herbert Freudenberger & Gail North)

7. Aiziešana, izstāšanās. *Pieaug vēlme lietot alkoholu, medikamentus, narkotikas.*
8. Acīmredzamas izmaiņas uzvedībā, šīm izmaiņām nav gadījuma raksturs.
9. Depersonalizācija.
10. Iekšējais tukšums. *Cilvēks jūtas iekšēji iztukšots.*
11. Depresija.
12. Izdegšanas sindroms. *Cilvēks sabrūk gan fiziski, gan emocionāli. Iespējami nopietni depresijas simptomi, domas par pašnāvību, atsevišķos gadījumos - arī pašnāvības mēģinājumi.*



Izdegšanas sindroma konceptuālā struktūra (pēc Cordes & Dougherty, 1993)

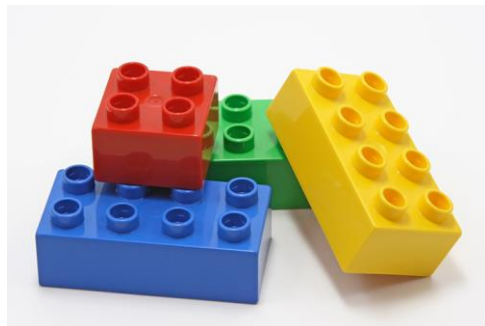


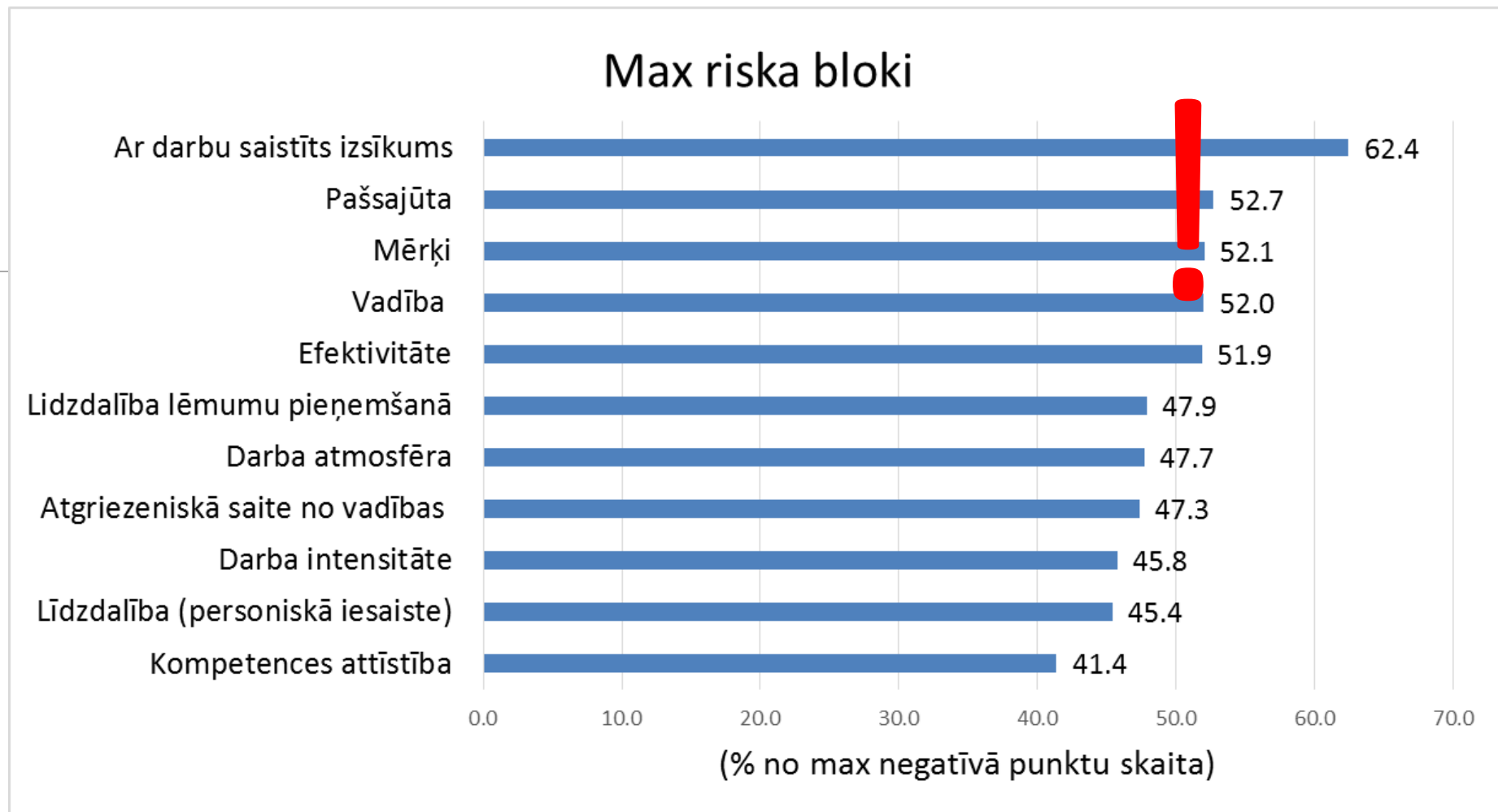
Izdegšanas sakarības, cēloņi un sekas (pēc Schaufeli)

Sakarības	Cēloņi	Sekas
Demogrāfiskās	Darba prasības	Indivīda veselība
Jauns vecums	Parslogotība	Psihosomatika
Vīrietis (depersonalizācija)	Laika trūkums	Depresija
Personības īpatnības	Emocionāls darbs	Sirds asinsvadu saslimšanas
Zems pašvērtējums	Lomu konflikti	Attieksme pret darbu
Izvairīgums	Vāji resursi darbā	Bieža darbinieku mainība
Augsts neirotisma līmenis	Nav atbalsts	Zema apmierinātība ar darbu
“Ievainojama personība”	Kontrole	Slikti darba rezultāti
“Jūtīga personība”	Nav iesaite lēmumu pieņemšanā	Darba kavējumi

QWC jautājumi bloki

- Mērķi
 - Atgriezeniskā saite no vadības
 - Līdzdalība lēmumu pieņemšanā
 - Līdzdalība (personīgā)
 - Vadība
 - Efektivitāte
- Kompetences attīstība
 - Ar darbu saistīts izsīkums
 - Darba atmosfēra
 - Pašsajūta
 - Darba intensitāte





vairāk par **pusi no max** negatīvā punktu skaita (vissliktākā situācija) uzrāda jautājumu bloki: darbinieku izsīkums un pašsajūta, mērķu sadaļa, vadība un darba efektivitāte



Sekas

Līdzjūtības noguruma un izdegšanas dēļ veselības aprūpes personāla darbs var kļūt mazāk produktīvs, darbinieki vairāk slimo un kavē darbu veselības stāvokļa dēļ, kā arī palielinās personāla mainība.

Ko darīt?

- Kā tas varēja notikt, ka tik nevērīgi izturējies pret sevi?
- Kā ar Tavu pašcieņu?
- Vai Tu priecājies par saviem sasniegumiem?
- Vai Tu proti teikt NĒ, ja jūti, ka veikt šo uzdevumu nav Tavos spēkos?
- Vai Tu ciet no vainas sajūtas, ja esi kādam atteicis?
- Vai ir strikta robeža starp Tavu profesionālo un privāto dzīvi?
- Vai Tu vari teikt, ka abas ir vienlīdz veiksmīgas?

Ko darīt?

- atpūta — atvaļinājums — vismaz 10 dienas
- atvaļinājumi vairākas reizes gadā pa 7–10 dienām
- izmantot brīvdienas, lai pilnībā aizmirstu darbu
- vaļasprieku izmantošana
- izgulēties, kādu dienu “nedarīt neko”
- izslēgt telefonu, pieradināt kolēģus pie domas, ka ārpus darba neesat pieejami savas

Ko darīt?

- mentālās un fiziskās veselības uzturēšana
- veselīgs paštēls
- atbilstošs uzturs, atpūta, miegs, kustības
- spēja lūgt palīdzību
- samierināšanās ar realitāti
- personīgā un profesionālā nodalīšana
- atbalsta sistēmas izveide un izmantošana - **supervīzijas**
- psihoterapija

Kas palīdzēs “palīdzošajam”?

(Fine, Glasser, 2003)

- vairākas reizes darba dienas laikā atrodiet mazliet laika tikai sev,
- nepārpūlieties līdz tādai pakāpei, ka atnākot mājās Jūs vairs nespējat priecāties par dzīvi,
- efektīvi vadiet / pārvaldiēt stresu.

Profilakse un palīdzības iespējas

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

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

Organizācijas līmenis

Uz **organizāciju** orientētās programmās parasti uzsvars tiek likts uz:

- izmaiņām darba sadalījumā
- pienākumu pārdalīšanā
- darba novērtēšanā un supervīzijās, kā arī
- darbinieku iesaistīšanu lēmumu pieņemšanā

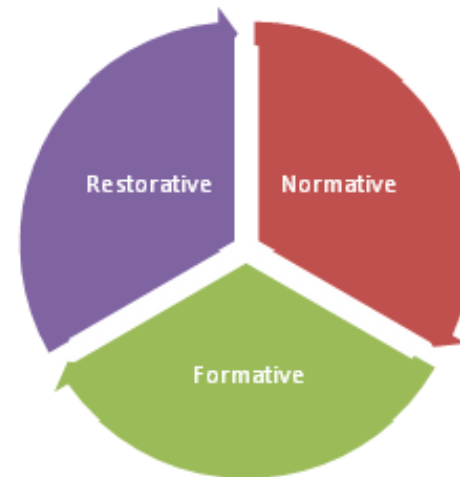
Šādā veidā organizācijas līmenī var samazināt darbinieku distresu (*Awa et al., 2010*).

Supervīzija

Supervīzija ir mērķtiecīgs un organizēts konsultēšanas process, kura rezultātā tiek sniegts atbalsts un palīdzība cilvēkam darba situāciju un profesionālo jautājumu risināšanā.

Supervīzijas funkcijas:

1. formatīvā — veidojošā
2. normatīvā
3. atjaunojošā — atbalsts



Supervīzija: papildus ieguvumi

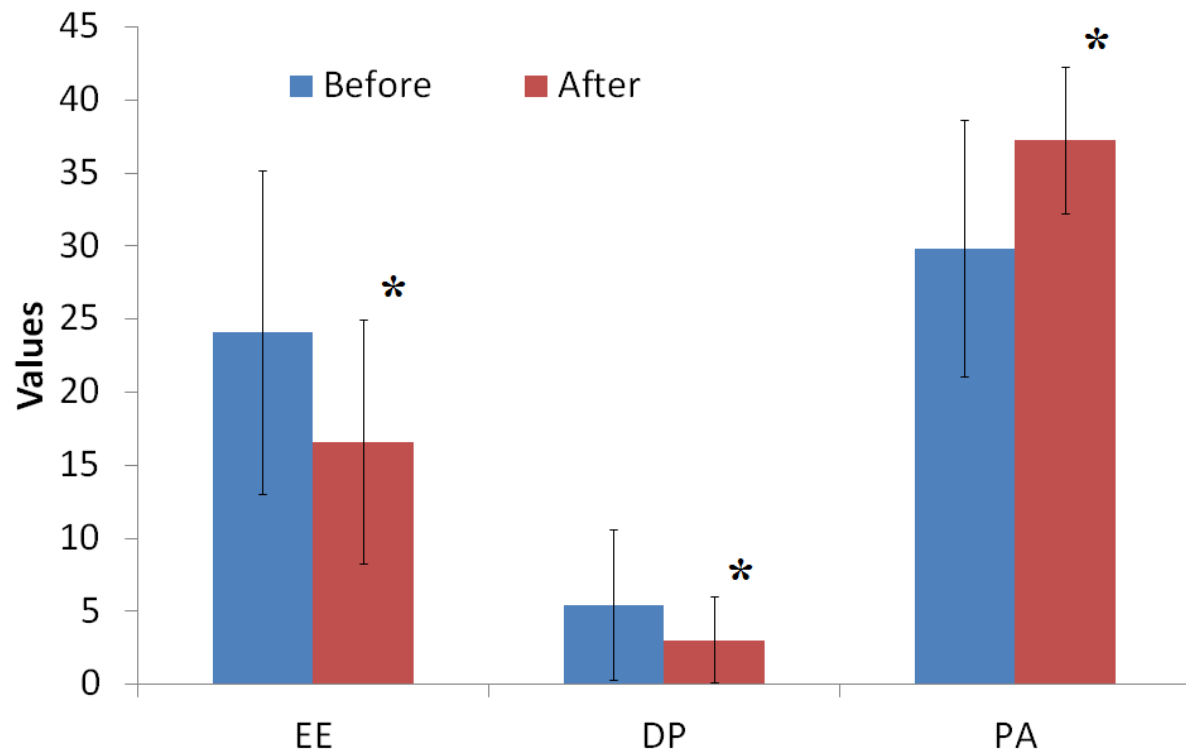
Pacientu drošība ir nejaušu, negribētu kaitējumu neesamība, un tās vadība saistīta ar rīcībām, lai izvairītos no kaitējuma pacientam, tā saistīta ar preventīviem pasākumiem un uzlabojumiem sistēmā, iekļaujot sevī iepriekšēju risku noteikšanu un izvairīšanos no iepriekš paredzamām kļūdām.

Netehniskās prasmes ietver sadarbību starp komandas locekļiem (komunikācija, komandas darbs un līderība), domāšanas prasmes - spēju pazīt informāciju, saprast situāciju un pieņemt lēmumus (*Mitchel, Flinn, 2008*).

-
- Ar darbu saistītās izdegšanas samazināšana ne tikai pozitīvi ietekmē palīdzošajās profesijās strādājošos, bet arī samazina izdevumus un sniedz ekonomisku ieguvumu organizācijām (Awa, Plaumann, Walter, 2009).
 - Darbiniekiem, kuri piedalās preventīvajās programmās, ir mazāk stresa simptomu nekā tiem, kuri šādās programmās nepiedalās (Awa et al., 2010).
 - Analizējot 258 rakstus par preventīvajām programmām izdegšanas mazināšanai, autori nonākuši pie secinājuma, ka apmēram 80% gadījumu tikuši novēroti izdegšanas simptomu samazinājumi tiem profesionāļiem, kuri piedalījušies kādā no preventīvajām programmām.

Latvijas māsu izlases pētījums (Circenis, Jeremejeva, 2015)

Izmaiņas MBI apakšskalās (n=30)



8 supervīziju (3 mēnešu laikā) ietekme uz izdegšanas rādītājiem māsām:

- Statistiski nozīmīgi samazinājās emocionālais izsīkums, depersonalizācijas rādītāji
- Statistiski nozīmīgi pieauga personisko sasniegumu apakšskalas rādītāji

* $P < 0.001$

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