

КЛИНИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

DOI: <https://doi.org/10.56478/taruj20233160-64>

Опыт работы по оказанию психологической помощи сотрудникам медицинского учреждения в период пандемии Ковид-19

Аннотация. Текст доклада, представленного на Конференции Профессионального Медицинского Объединения психотерапевтов, психологов и соцработников Анастасией Бородкиной, где она рассказывает о своем опыте психологической поддержки медицинских работников, перенёвших Ковид-19.

Ключевые слова: психологическая поддержка, психологическая помощь, Ковид-19, психологические последствия заболевания, адаптация в чрезвычайной ситуации, медицинские работники, Транзактивный Анализ.

Анастасия Юрьевна БОРОДКИНА

Место работы: частная практика; Москва, Россия;
адрес эл почты: psy@borodkina.com
ORCID ID: 0000-0001-5450-4181,
Researcher ID: rid44680



Anastasiia Yurievna BORODKINA

Place of work: private practice; Moscow, Russia;
E-mail: psy@borodkina.com
ORCID ID: 0000-0001-5450-4181,
Researcher ID: rid44680

CLINICAL PRACTICE GUIDELINES

DOI: <https://doi.org/10.56478/taruj20233160-64>

Work Experience in Providing Psychological Assistance to Medical Facility Staff During the Covid-19 Pandemic

Abstract. The text of the report presented at the Conference of the Professional Medical Association of Psychotherapists, Psychologists and Social Workers by Anastasia Borodkina, in which she talks about her experience of psychological support for medical workers who had undergone Covid-19.

Keywords: psychological support, psychological help, Covid-19, psychological consequences of illness, adaptation in an emergency situation, medical workers, Transactional Analysis.

В период пандемии Ковид-19 я была приглашена администрацией одной из соматических больниц Москвы оказать психологическую поддержку сотрудникам, перенёвшим это заболевание. Выбор пал на меня, потому как я в течение трёх лет вела группу психоло-

гической поддержки в Московском СПИД-центре для людей, которые узнали о своём диагнозе ВИЧ. Несмотря на то, что два этих заболевания отличаются друг от друга с медицинской точки зрения, со стороны психики реакции на них схожи.

«Ю ОК – ТЫ ОК» / I'M OK – YOU ARE OK

Анастасия Юрьевна БОРОДИНА

Опыт работы по оказанию психологической помощи сотрудникам медицинского учреждения в период пандемии Ковид-19

«Я ОК – ТЫ ОК» / I'M OK – YOU ARE OK

Стоит отметить, что я была заинтересована в получении такого рода опыта с точки зрения приобретения навыка психологической работы с последствиями Ковид-19 и хотела внести свой вклад и в поддержку одного человека, а через него и всего населения в целом в такое сложное для всех нас время.

В больнице была организована программа реабилитации для сотрудников перенесших Ковид-19, что, видимо, являлось следствием выполнения рекомендаций Минздрава, который предоставил пособие по психотерапевтической помощи для врачей, лечащих от COVID-19 (Электронный журнал «Врачи РФ». 2020. 04 июня. URL: <http://www.vrachirf.ru>)

Автор рекомендаций – академик РАО, Президент Российского психологического общества, декан психфака МГУ, доктор психологических наук Ю.П. Зинченко (письмо Министерства здравоохранения РФ от 7 мая 2020 г. № 28-3/И/2-6111).

Источников сильнейшего стресса сейчас у врачей предостаточно – от переутомления и тяжёлых условий труда до кибербуллинга и троллинга медиков в Интернете. Рекомендации составлены с учётом всех этих факторов и призваны нивелировать или хотя бы смягчить их воздействие. Надо отдать должное администрации больницы за правильное и заботливое отношение к своим сотрудникам в этом вопросе. Свою работу я проводила, ориентируясь на методические разработки Министерства здравоохранения РФ от 7 мая 2020 г. N 28-3/И/2-6111 «О направлении для использования в работе рекомендаций по вопросам организации психологической и психотерапевтической помощи в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19».

Моё обучение и практический опыт в методе Транзактивного Анализа позволили мне во время первого собеседования у главного врача заключить контракт на конфиденциальность, как первый этап трёхстороннего контракта.

В ситуации чрезвычайного положения, в котором оказались медицинские работники, трудящиеся по 12 часов бок о бок друг с другом, для меня было важно создать безопасные условия для каждого, кто придёт в мой кабинет. Это также обеспечивало и мою психологическую безопасность. Поэтому с администрацией больницы был заключён контракт о сохранении конфиденциальности моей работы с сотрудниками. А именно: неразглашение той информации, которую я узнаю во время сессии.

В мой кабинет приходили врачи, старший, средний и младший медицинский персонал; обслуживающий персонал и другие сотрудники. Всех их объединяло то, что они переболели Ковид-19.

После первых сессий с сотрудниками больницы я убедилась в том, что соблюдение транзактно-аналитических этических норм и заключение контракта о конфиденциальности с администрацией оказалось очень верным решением. Как хорошо, что есть правила, и нам, как психологам, работающим в этом методе, не надо лишний раз задумываться о таких аспектах. Мы можем просто действовать в соответствии с этическим кодексом. При первых встречах с сотрудниками больницы я поняла, что психолог воспринимается большинством из них как «надзорный орган». То есть как человек, который проводит некую экспертизу и оценивает их профпригодность или непригодность. Поэтому начало сессии было посвящено рассказу в официальной, но дружеской манере о том, как я защищаю их право на безопасность. А именно: я рассказывала о своём образовании и опыте работы в медицинском учреждении, о том, что я не являюсь медицинским работником и не ставлю диагнозы. Помимо вышесказанного, значимую часть сессии я уделяла информированию о том, что всё происходящее на сессии – наш конфиденциальный материал.

Сотрудники реагировали на эту часть сессии по-разному. Некоторые уверяли меня, что скрывать им нечего, и тайн от начальства у них нет. Тогда я подтверждала свои слова повествованием о том, что большую часть времени они проводят на работе, где их коллектив уже становится им семьёй, в которой возникают разные профессиональные и жизненные ситуации, и что в такое тяжёлое время, когда весь мир погружён в борьбу с Ковид-19, каждый имеет право прийти в такое место, где он может расслабиться, быть собой и высказать всё, что есть у него на душе, именно таким местом является мой кабинет в их больнице.

Я рассказываю об этом процессе в таких подробностях, потому как он является очень важным для построения альянса в краткосрочной терапии в рамках работы с персоналом одной организации. И я глубоко убеждена, что каждый медицинский работник, совершающий героический подвиг в период пандемии, имеет право на время психологического релакса, на психологическую помощь в решении личных проблем и состояний. Именно такое пространство под силу создать нам, коллеги.

Важно понимать, что работа по оказанию психологической помощи начинается ещё до самой встречи с сотрудником. В моём случае она выстроилась так: я получала телефонные номера тех, кто записался на реабилитацию после перенесённого Ковид-19, звонила сотрудникам и приглашала их на встречу. Так как о психологах сложилось

Анастасия Юрьевна БОРОДКИНА

Опыт работы по оказанию психологической помощи сотрудникам медицинского учреждения в период пандемии Ковид-19

предвзятое мнение в медицинском сообществе, не всегда моё предложение встречалось с энтузиазмом. Беседу я строила эмпатично, сопереживая на потребности человека, при этом назначала точное время встречи, что уже само по себе являлось элементом чёткого административного контракта.

Психологические сессии проходили в формате индивидуальных встреч, что отличалось от начального договора с администрацией больницы о групповой работе. К сожалению, собрать группу не представлялось возможным в связи с профессиональной иерархией. Заведующий отделением не сможет позволить себе быть аутентичным, находясь в одном пространстве со своими подчинёнными. А целью моей работы являлось по максимуму оказать квалифицированную помощь каждому сотруднику больницы. Это была краткосрочная терапия, рассчитанная на 2-3 сессии. С некоторыми сотрудниками количество сессий было увеличено в связи с запросами на решение проблем личного характера.

В период нарастания пандемии естественным истощающим фактором становится стресс и, как следствие, психологическая напряжённость, которая достаточно быстро может приводить к эмоциональному выгоранию, профессиональной деформации и психосоматическим расстройствам даже высококлассных специалистов, ухудшению психологического климата даже в давно сложившемся и слаженном коллективе.

Каждый сотрудник в формате личной встречи мог своевременно отразить и скорректировать собственное состояние, вызванное такими факторами, как:

- 1) ситуации неполной определенности и её непредсказуемости;
- 2) тяжелых физических и психологических условий труда;
- 3) дефицита времени и других ресурсов;
- 4) естественной тревоги или страха заражения себя, своих близких и коллег по работе;
- 5) человеческих потерь при оказании медицинской помощи;
- 6) повышения тревожности в связи с риском совершить ошибку в экстремальных условиях деятельности и возможного отношения к этому руководства и коллег;
- 7) неадекватного или предвзятого представления о деятельности медицинских учреждений и их работников в некоторых медиа и сетевом сообществе (кибербуллинг, троллинг, пранкерство и т.п.);

8) тревоги в связи с возможностью не справиться с ситуацией в силу перегрузки системы и нести за это ответственность и др.

В своей работе я использовала следующие психологические методики:

- способствовала проживанию негативных чувств (дебрифинг, рефлексия), которые являются нормальной реакцией на стресс в условиях пандемии COVID-19;
- содействовала внедрению стабильности в жизнь сотрудников больницы и поиску возможностей и условий для удовлетворения здоровых потребностей в отдыхе, полноценном сне и нормальном питании;
- помогала сотрудникам поддерживать конструктивный контакт с близкими (с семьёй, с детьми, с друзьями);
- способствовала уменьшению использования сотрудниками нездоровых способов совладания с накапливающейся усталостью, ухудшением работоспособности и психическим напряжением, заменяя их грамотным распределением своих сил, поиском времени для физических упражнений, разгружающих накопившуюся мышечную усталость;
- проводила с обращающимися сотрудниками анализ актуальных стрессовых ситуаций и помогала активизировать положительный опыт прошлого для их разрешения и регуляции своего состояния;
- способствовала нормализации эмоционального фона всех обращающихся, но, прежде всего, лечащих врачей, которые столкнулись с тем, что привычные схемы лечения пациентов часто не срабатывают. Благоприятствовала пониманию и принятию того, что опыт отдельных неудач никоим образом не свидетельствует о профессиональной несостоятельности. Побуждала сотрудников обсуждать сложные ситуации с коллегами, изыскивать возможность совместного анализа нового клинического опыта, как хороший способ для снятия эмоционального напряжения и повышения уверенности в себе, а также расширения знаний о COVID-19;
- способствовала осознанию и проживанию чувств, связанных со страхом заразить членов семьи, или с вынужденной изоляцией от семьи, родных и близких. Содействовала поиску возможности поддерживать связь через дистанционное общение;

«Я ОК – ТЫ ОК» / I'M OK – YOU ARE OK

Анастасия Юрьевна БОРОДИНА

Опыт работы по оказанию психологической помощи сотрудникам медицинского учреждения в период пандемии Ковид-19

«Я ОК – ТЫ ОК» / I'M OK – YOU ARE OK

- использовала элементы психобразования для возможности смягчения психологического дистресса пациентов с COVID-19.

Таким образом, я осуществляла профилактику «синдрома эмоционального выгорания» у сотрудников больницы, который представляет собой сочетание эмоционального истощения, депersonализации и переживания снижения профессиональных достижений.

Многим сотрудникам было необходимо прожить чувства, которые возникают у людей в стрессовых ситуациях и могут привести к депрессивным состояниям, паническим атакам и другим проявлениям, и мешают им в дальнейшем функционировать и выполнять свою работу.

Конечно, многим сотрудникам требовалась поддержка в проживании чувства печали.

Чувство гнева возникало у сотрудников, переболевших COVID-19, в отношении других врачей, которые лечили их по месту их жительства, по причине недостатка внимания и безразличия от перегруженных коллег.

В моей работе встречались случаи, когда с самого начала сессии было понятно, что сотрудник переполняет гнев. В такой работе важно понимать, что гнев тут является переносным и не относится к психологу, хотя и может проявляться как на психолога, так и на коллег. Работа тут заключалась в определении и выведении на уровень мышления того, что чувствует человек (в данном случае, гнев), в принятии нормальности этого чувства и выражении гнева на тех, кто не смог оказать им должного внимания, поддержки и заботы. Цель этой работы состоит в принятии того, что никто не мог действовать правильно и безошибочно в такой ситуации, в силу отсутствия опыта. Однако об этом не стоит говорить человеку, с которым проводится работа. Важно присоединиться к его чувствам и разделить боль. Это помогает построить альянс и без преград перейти к работе с пустым стулом. После выражения чувств и поддержки со стороны психолога у человека освобождается мышление, и он способен увидеть истинность ситуации. В чём психолог ему и помогает, и поддерживает в завершении этой работы. В среднем достаточно трёх сессий для восстановления сотрудника как высококлассного профессионала и для его отказа от идеи об увольнении.

Помимо гнева, многим сотрудникам требовалось прожить чувство страха. Эта работа состояла из нескольких этапов. Во-первых, эмпатичное принятие и нормализация этого чувства. Многие из медицинских работников в период пандемии COVID-19 были вынуждены отделиться от своих семей, боясь за них, за себя. Основной повод

для возникновения чувства страха, конечно же, был связан с тем, что люди, заболевшие COVID-19, должны были изолироваться. У многих из медицинских работников драйвера «Будь сильным», «Будь совершенным» являются ведущими, именно поэтому, оставаясь одни в своих домах и чувствуя себя очень плохо физически, они не обращались за поддержкой. Также подпитывало чувство страха отсутствие информации о способах лечения и возможности выздоровления. И если в обычных ситуациях врачи обладают более-менее точными знаниями и протоколами о способах лечения той или иной болезни, в данном случае эти знания отсутствовали. Работа по нормализации чувств проводилась через осознание всех этих фактов и приводила к выводам, что страх – это нормально. Кроме того, на этом этапе работы важно познакомить клиента с элементами психобразования. Тут нам, как психологам, работающим методом ТА, очень повезло, потому что язык ТА простой для понимания. В рамках концепции «структура личности» я обучала сотрудников тому, как устроена наша психика с точки зрения ТА. После чего им было легче понять, что их чувство страха формировалось в детской части психики. И, как следствие, принять свою беспомощность и незащищенность в момент болезни. И использовать свои Родительскую и Взрослую части для формирования поддержки себя.

Также в своей работе я:

- настраивала медицинских работников на «позитивное мышление»: поддерживала в сотрудниках чувства гордости и самоуважения за то, что они мужественные люди и специалисты, которые делают сейчас самое важное дело;
- проводила обучение релаксационным упражнениям (двигательным и дыхательным), медитациям для обеспечения возможности сотрудникам поддерживать уровень самопомощи (саморегуляция, самоорганизация, самооценка, самоконтроль, саморефлексия, самосознание и самообладание);
- помогала сотрудникам быть «открытыми» новому опыту, продолжать обучаться и участвовать в вебинарах и интернет-конференциях, в том числе и по проблеме COVID-19;
- мотивировала сотрудников привлекать в свою жизнь творчество, хобби, духовную поддержку.

Цель моей работы состояла не в глобальных изменениях структуры личности или самой организации, а в помощи, поддержке и поиске возмож-

Анастасия Юрьевна БОРОДКИНА

Опыт работы по оказанию психологической помощи сотрудникам медицинского учреждения в период пандемии Ковид-19

ной адаптации в сложившейся чрезвычайной ситуации.

Ценным и неожиданным дополнением к итогу моей работы в программе реабилитации оказалось изменение моего личного мнения о строгих и, как мне казалось, высокомерных медицинских работниках. Я увидела их с другой стороны. Как говорит Аппенянский Александр Иванович: «Это особый архетип человека в белом халате, это раненый целитель». Моё обывательское и психологизированно-искаженное предубеждение сменилось глубоким уважением и пониманием. Они, действительно, особенные, героические люди, которые совершили невероятное в столь сложное время и сами сильно пострадали психологически. Надеюсь, я им смогла в какой-то степени помочь. Также хочу отметить, что по аналогии с утверждением, которое мы часто говорим нашим клиентам: «Как только вы начнёте меняться, начнут меняться и люди вокруг вас», – мнение медицинских работников о психологах также изменилось. В моём больничном кабинете отделения реабилитации одной из московских больниц побывало около 250 человек, и все они узнали, что психолог – это не только человек, оценивающий их по тестам, но и человек, который может разделить с ними их боль и поддержать в случае беды, страдания, душевного кризиса.

Мой опыт работы в этой реабилитационной программе позволяет сказать: не бойтесь действовать в соответствии со своими ценностями и этическими нормами при работе в государственных учреждениях. Людям может быть необходим ваш опыт, знания и талант. Ведь лучшее, что мы можем сделать – это быть естественными собой и ответственно выполнять то, к чему призваны.

«Я ОК – ТЫ ОК» / I'M OK – YOU ARE OK