

**Опыт и перспективы психологической работы со специалистами сферы  
здравоохранения - медицинскими регистраторами**

Проф. **Орестова Е.В.**, преп. **Белоглазова А.М.**, преп. **Дюргерова М.М.**, преп.  
**Терёхина Н.В.**

Кафедра общей психологии МГМСУ им. А.И.Евдокимова Минздрава РФ

***Резюме.*** В статье излагается опыт проведения психологических тренингов с медицинскими регистраторами, работающими в поликлинических учреждениях различной направленности. Приводится структура программы, разработанной на кафедре общей психологии МГМСУ, описываются методы работы, дается характеристика группы и обсуждаются основные результаты, полученные в ходе апробации данной программы.

***Ключевые слова:*** медицинский регистратор, тренинг, коммуникативная компетентность, синдром эмоционального выгорания, профилактика

Professor **Orestova E.V.**, lecturers **Beloglazova A.M.**, **Dyurgerova M.M.**, **Terekhina N.V.**

Department of General Psychology MSUMD named after A.I. Evdokimov

***Summary.*** The article describes the experience of psychological training with medical receptionist working in clinics of different specialisations. The program of the training was developed at the Department of General Psychology MSMSU. The structure of the program, methods, group characteristics has presented and main results obtained during the testing of the program has discussed.

***Keywords:*** medical receptionist, training, communicative competence, emotional burnout syndrome, prevention

Медицинские регистраторы как специалисты, осуществляющие первичный контакт с пациентами, являются важным звеном в оказании помощи больным людям. Необходимость постоянно проявлять внимание и участие в общении с большим количеством посетителей в учреждениях здравоохранения, а также высокая стрессогенность работы (невозможность уединиться в течение дня, переключиться на другой вид работы) позволяют отнести данную специальность к группе риска по формированию синдрома эмоционального выгорания. Поэтому медицинским регистраторам крайне необходимо психологическое сопровождение на всех этапах профессиональной деятельности.

В данной статье представлен опыт проведения программы психологических тренингов у медицинских регистраторов. Группа специалистов, участвовавших в тренингах, отличалась высоким уровнем мотивации, открытостью новому опыту, желанием усовершенствовать свои коммуникативные навыки для оптимизации процесса взаимодействия с пациентами.

Тренинговая программа состояла из двух шестичасовых встреч. В работе были использованы техники классического социально-психологического тренинга, техники когнитивно-бихевиорального, нарративного и рационально-эмотивного подходов.

В качестве основных рабочих мишеней тренинговой программы были выбраны следующие:

1. Информирование о различных аспектах профессионального стресса
2. Формирование навыков эффективного общения
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
4. Помощь в осознании переживаемых чувств и эмоций
5. Обучение техникам эмоциональной саморегуляции

В соответствии с поставленными задачами нами была разработана следующая программа:

1. Блок коммуникативной компетентности, включающий в себя следующие темы:

- общее представление о коммуникативной компетентности, различных сторонах общения, характеристиках эффективного и неэффективного общения

- представление о дифференциальной психологии, навыки взаимодействия с пациентами различных возрастных групп, пациентами с различными характерологическими особенностями

- основы конфликтологии, представление об агрессии, навыки работы с "трудными пациентами", техники конструктивного отказа

2. Блок профилактики синдрома эмоционального выгорания, включающий в себя такие темы:

- общее представление о СЭВ у специалистов различных помогающих профессий, представления о причинах, симптоматике и динамике протекания СЭВ

- отработка навыков самопомощи в различных техниках - арттерапевтические, нарративные, телесноориентированные техники, методы взаимопомощи внутри профессионального сообщества

3. Блок профессиональной этики, включающий в себя:

- представление о профессиональной этике сотрудника медицинского учреждения, об общей этике представителей гуманистических профессий

- представление о психологии профессионализма, критериях профессионализма.

Разделение категорий "личное" и профессиональное"

- основы делового общения

- представление о трудовой и профессиональной мотивации деятельности

Каждый блок программы включал в себя информационную часть и практическую часть, в ходе которой отрабатывались необходимые навыки.

В начале работы для выяснения существующих в структуре профессиональной деятельности ресурсов нами была проведена дискуссия о факторах, повышающих профессиональную мотивацию. В результате был составлен следующий список ресурсов (“то, что доставляет радость на рабочем месте”):

1. Удовольствие от помощи людям
2. Получение благодарности от пациентов
3. Демонстрация понимания и поддержки от руководства
4. Взаимопонимание среди коллег
5. Забота друг о друге («когда оставили булочку»)
6. Возможность участия в управлении рабочим процессом
7. Радость общения с приятными пациентами

С одной стороны, этот список демонстрирует умение концентрироваться на позитивных, ресурсных сторонах собственной профессиональной деятельности, с другой - группа в ходе составления списка продемонстрировала высокую степень разобщенности, и задание оказалось для них трудным. Это позволило нам сделать вывод о том, что в последующей работе необходимо уделять гораздо больше внимания поиску положительных аспектов в рабочем процессе и работе с трудовой мотивацией в целом.

Одним из важных акцентов в нашей работе стала работа с образами и представлениями. Такая форма работы позволяет вывести на осознание многие значимые моменты, являющиеся препятствиями для плодотворного осуществления профессиональной деятельности. Медицинским регистраторам было предложено

выделить характеристики, формирующие структуру идеального и реального образов медицинского регистратора и пациента соответственно. Результаты этой работы представлены в таблице 1.

*Таблица 1.* Характеристики образа специалиста и пациента в представлении медицинских регистраторов

<b>Характеристики</b> <b>Группа</b>	<b>Идеальный образ</b>	<b>Реальный (типичный) образ</b>
<b>Специалисты (мед. регистраторы)</b>	Коммуникабельный Ответственный Дружелюбный Профессиональный Компетентный Исполнительный Спокойный	Ответственный Невежливый Раздраженный Усталый Агрессивный
<b>Пациенты</b>	Дружелюбный Спокойный Рассудительный Не забывчивый Собранный	Испуганный Раздраженный Скандальный Разговорчивый Забывчивый

Как мы можем видеть из таблицы, характеристики идеального образа обеих групп весьма схожи. В описании идеального образа специалиста встречается категория профессионализма, но большинство категорий является практически идентичными. Т.е., при работе с образами пациента и профессионала медицинские регистраторы оперируют не узко профессиональными характеристиками, а представлениями, относящимися к разряду общечеловеческих. В реальности коммуникация происходит в категории «человек-человек», что является одним из основных факторов риска возникновения конфликта и профессионального выгорания. Соответственно, одной из

основных задач тренинговой работы является переструктурирование системы коммуникации медицинских регистраторов с пациентами из категории «человек-человек» в категорию «человек-профессионал».

Самоотчет участников позволил описать характеристики, способствующие и препятствующие установлению контакта с пациентами.

*Таблица 2.* Характеристики, способствующие/препятствующие установлению контакта с пациентами

<b>Способствующие</b>	<b>Препятствующие</b>
Ответственность Коммуникабельность Харизма Обаяние Альтруизм Человеколюбие Мягкость Жесткость Лидерские качества (умение организовывать рабочий процесс)	Нерешительность Неумение говорить «нет» Мягкость Ответственность Раздражительность Неорганизованность Обидчивость

Как видно из приведённой таблицы, некоторые характеристики одновременно упоминались группой и как помогающие налаживанию контакта, и как мешающие общению. Одним из основных результатов нашей работы являлась помощь в осознании этого факта и выявление условий, при которых личностные и профессиональные качества, воспринимаемые как недостатки, могли бы стать ресурсными.

Дальнейшие перспективы представляются нам как доработка существующей программы с учетом запросов конкретной группы, уровня мотивации и общего контекста программы повышения квалификации по специальности «Медицинский регистратор».