

Профилактика эмоционального выгорания

Карина Вячеславовна Мансурова, клинический психолог
СПбГБСУСО «Психоневрологический интернат №7»

Синдром эмоционального выгорания (burnout) - состояние, характеризующееся нарастающим эмоциональным истощением

- ▶ Возникает в ответ на перенапряжение при работе с людьми, в результате совокупности мотивационно-эмоциональных проблем.
- ▶ Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми (вплоть до развития глубоких когнитивных искажений), невротические и психосоматические расстройства.
- ▶ Самый яркий симптом эмоционального и профессионального выгорания - частые и длительно текущие разнообразные заболевания, обусловленные психосоматикой.

Трехфакторная модель «выгорания» К. Маслач и С. Джексон

- ▶ **Эмоциональное истощение.** Вызвано физическим и эмоциональным утомлением, вследствие истощения ресурсов организма, постоянного нахождения в стрессовых ситуациях в процессе трудовой деятельности и взаимодействия с людьми.
- ▶ **Деперсонализация** - циничность поведения, бездушность к окружающим, к предмету собственного труда, деформация отношений с окружающими. Деперсонализация сегодня заменяется на сходное понятие «цинизм». Также может проявляться сильной зависимостью от окружающих или в виде негативизма к клиентам.
- ▶ **Редукция личных достижений** - негативная оценка собственных профессиональных успехов и достижений, преуменьшение собственного достоинства, ограничение собственных возможностей.

Факторы развития эмоционального выгорания

- ▶ Необходимость работы в однообразном или напряжённом ритме
- ▶ Эмоциональная нагрузка при взаимодействии с трудным контингентом
- ▶ Отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа не имеет ценности.
- ▶ Злоупотребление алкоголем для снятия стресса
- ▶ Личностные особенности: склонность к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, в сочетании с неустойчивостью, склонностью к мечтаниям, одержимостью навязчивыми идеями
- ▶ Интроверсия

Шкала эмоционального выгорания Герберта Фрейденберга

- ▶ **0.** Энтузиазм и восторг от работы или учебы, желание заниматься ею 24/7
- ▶ **1.** Желание доказывать — в первую очередь себе, — способность сделать это, это и еще вон то. Стремление утвердиться во мнении, что человек делает свое дело хорошо и не зря.
- ▶ **2.** Работа занимает все время и его едва хватает даже на сон. Субъективно это воспринимается как увлеченность.
- ▶ **3.** Организм посылает сигналы, что он истощен, но человек их не замечает или игнорирует свои потребности.
- ▶ **4-6.** Человеком овладевает апатия, все валится из рук, но он продолжает вкалывать. В памяти еще живо, что когда-то эта работа нравилась, но само это ощущение стирается. Другие источники удовольствия забываются. Приглашения от друзей и родных вызывают раздражение.
- ▶ **7-10.** Пропадает желание что-либо делать и общаться с другими людьми. Происходит деперсонализация, возникают мысли: «Ничего не изменится, я бесполезен, все тлен».
- ▶ **11-12.** Человек функционирует на автомате и чувствует внутреннюю пустоту. Возникает депрессия, проявляются физические заболевания, порой очень серьезные, могут возникать суицидальные мысли.

Стратегии преодоления негативных последствий стресса

- ▶ Осознание симптомов психологического стресса и выгорания
- ▶ Знание и понимание негативных последствий процессов выгорания
- ▶ Желание противостоять негативным последствиям трудовых стрессов — развивать мотивацию к самоизменению и личностному росту
- ▶ Владение приемами саморегуляции (самоорганизации) и преодоления ключевых причин выгорания — дефицита личностных и профессиональных компетентностей
- ▶ Способность связать личные жизненные смыслы со смыслами выполняемой работы
- ▶ Развитие эмоционального интеллекта: умение восстанавливать утраченные ресурсы за сравнительно короткое время
- ▶ Высвечивание дефицитов в сфере фундаментальных мотиваций и работа с ними
- ▶ Ситуативная разгрузка

Ментальные привычки для управления эмоциональным состоянием

- ▶ Переключение внимания от причины гнева, печали или радости на их внешнее проявление - выражение лица, слезы или смех и т. д.
- ▶ Поиск позитивных моментов в любой ситуации - наряду с проживанием негативных ее аспектов.
- ▶ Восприятие неудовлетворительных обстоятельств жизни как временных и постоянные попытки изменить их к лучшему.
- ▶ Подмечать свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.
- ▶ Не «пережевывать» в уме случившиеся конфликты и допущенные ошибки. Осознать их причину, сделать выводы и найти выход.
- ▶ Если возникла проблема или конфликт, решать их своевременно и обдуманно.

Ментальные привычки для управления эмоциональным состоянием

- ▶ Избирательность в общении.
- ▶ Гибкость в оценках других людей. Признание за любым человеком право на свободное проявление его индивидуальности.
- ▶ Гибкость и динамичность собственных установок.
- ▶ Обдуманность обязательств
- ▶ Применение техник управления эмоциональным состоянием
- ▶ Культивация интересов, не связанных с профессиональной деятельностью
- ▶ Внесение разнообразия в свою работу
- ▶ Стремление к тому, чего хочется, и умение проигрывать без ненужных самоуничижения и агрессивности.
- ▶ Оценка себя без опоры на мнение окружающих

Расстановка приоритетов как профилактика эмоционального выгорания

- ▶ Важно ли, чтобы вас все любили и уважали на работе? Можете ли вы принять тот факт, что вы не можете понравиться всем? Хотите ли вы заслужить одобрение руководства и доказать, что вы лучше других сотрудников?
- ▶ Как часто вы берете на себя чужую работу в нагрузку? Как часто делаете всё, чтобы чувствовать себя "Героем труда"?
- ▶ Умеете ли вы говорить аргументированное "Нет" руководству, когда вас просят взять еще нагрузку, а вы уже перегружены своей работой?
- ▶ Сколько часов уходит на полноценный сон? Заботитесь ли вы о том, чтобы хорошо выспаться и набраться сил для завтрашнего рабочего дня?
- ▶ Есть у вас время побыть одному и просто ничего не делать хотя бы пару часов в неделю?
- ▶ Есть ли у вас любимое хобби и любимые виды активного и культурного отдыха?
- ▶ Есть ли у вас любимая книга и любимые цитаты, которые вдохновляют на то, чтобы наслаждаться жизнью и маленькими радостями?
- ▶ Умеете ли вы входить в "режим экономии энергии" в напряженные энергозатратные рабочие дни?
- ▶ Какое место в вашей иерархии ценностей занимает работа?

Техника переработки информации



Упражнение «Мусорное ведро»



Упражнение «Бушующий океан»



Упражнение «Восхождение»



Методика «Боевой дух»



Скорая помощь при остром стрессе

- ▶ Умойтесь холодной водой.
- ▶ Выпейте воды.
- ▶ Переведите нервное напряжение в мускульное - пробегитесь и помашите руками.
- ▶ Переключите внимание на посторонний объект, внимательно рассмотрите его, найдите в нем что-то новое.
- ▶ Нарисуйте вашу стрессовую ситуацию, порвите рисунок.
- ▶ Закройте глаза. Мысленно представьте себе тихое место, в котором вам хорошо и комфортно. Это, по мнению психологов, «безопасное место, в котором восстанавливаются ресурсы». Побудьте в нем несколько минут.
- ▶ Прогуляйтесь без спешки, найдите приятное в том, что вас окружает.

Физические упражнения



Упражнение

«Намерение - Действие - Результат»

- ▶ Вспомните ситуацию, когда вы общались с кем-то и это общение вызвало у вас сильные неприятные эмоции. Запишите свои эмоции в той ситуации
- ▶ Теперь вспомните, какое поведение или какие слова другого человека вызвали у вас такую эмоциональную реакцию?
- ▶ Предположите, какие эмоции испытывал этот человек в той ситуации и их возможные причины
- ▶ Как вы думаете, исходя из информации о поведении и эмоциях человека, какими позитивными намерениями могло быть продиктовано его поведение? Чего хорошего для вас он хотел добиться этим своим поведением?
- ▶ Как теперь изменилось ваше эмоциональное состояние?

Дыхательные упражнения



Техники общения с эмоционально неуравновешенными людьми



«Тушим пожар»



«Полешки и ковшички»

«Полешки»

- ▶ Перебить, остановить поток обвинений
- ▶ Сказать «Успокойся», «Что ты себе позволяешь?», «Ведите себя прилично»
- ▶ Повысить тон в ответ, использовать агрессивные или защитные жесты
- ▶ Отрицать свою вину, возражать, говорить «нет»
- ▶ Оправдываться, обещать всё исправить
- ▶ Снизить значимость проблемы

«Ковшички»

- ▶ Дать выговориться
- ▶ Использовать техники вербализации чувств
- ▶ Контролировать невербальную коммуникацию: спокойный тон
- ▶ Найти, с чем можно согласиться, говорить «да»
- ▶ Согласиться с наличием неприятной ситуации
- ▶ Признать значимость проблемы

«Полешки и ковшички»

«Полешки»

- ▶ Говорить сухим официальным тоном
- ▶ Использовать ответную агрессию и сарказм

«Ковшички»

- ▶ Проявить сочувствие
- ▶ Ещё раз проявить сочувствие

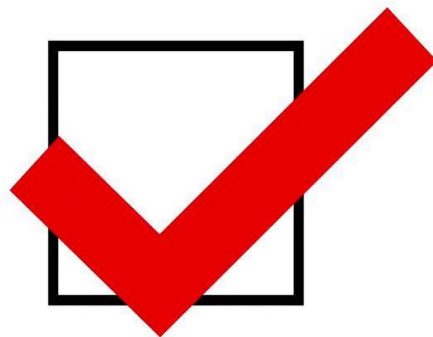
Техника «З-М-К»



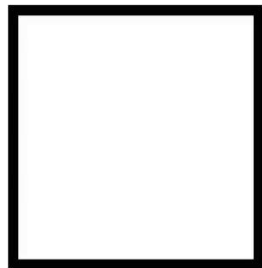
«Молчание - золото!»

Техника «Да»

Yes



No



Презентация окончена



спасибо за внимание!