

ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ВОЛОНТЕРОВ



ОПРЕДЕЛИМСЯ С ПОНЯТИЯМИ

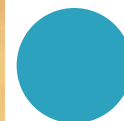
- ▣ **Стресс**
- ▣ **Эмоциональное выгорание**
- ▣ **Профессиональная деформация**



СТРЕСС

? совокупность защитных психических и физиологических реакций организма в ответ на воздействие различных факторов, особенно новых, неожиданных.

Нападение мобилизация сил Бегство



ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

□ **выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия**

? **состояние эмоционального, психического и физического истощения, вызванное чрезмерным и длительным стрессом**



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ

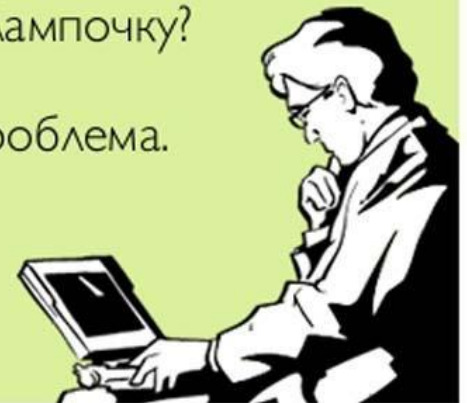
- ? **КОГНИТИВНОЕ ИСКАЖЕНИЕ, ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ дезориентация личности. Ежедневная работа формирует профессиональные привычки, стереотипы, определяет стиль мышления и стили общения.**

- Сколько психологов
нужно, чтобы поменять
лампочку?
- Один, если лампочка
готова меняться...



Аtkritka.com

- Сколько нужно программистов,
чтобы закрутить лампочку?
- Ни одного.
Это аппаратная проблема.



Аtkritka.com

ЕСТЬ ЛИ РАЗНИЦА?

СТРЕСС	ВЫГОРАНИЕ
Чрезмерная эмоциональность.	Притуплённые эмоции.
Срочность и активность.	Беспомощность и безнадёжность.
Потеря энергии.	Потеря мотивации, идеалов, надежд.



ЕСТЬ ЛИ РАЗНИЦА?

ДЕФОРМАЦИЯ

Проявляется в жизни.

Отношение к близким, как к клиентам

Формируется привычка делить людей по профессиональным категориям

ВЫГОРАНИЕ

Проявляется на работе

Отношение к клиентам, как к неодушевленным объектам

Формируется холодное, циничное или жестокое отношение к клиентам

Я – ДИРЕКТОР ПО МАРКЕТИНГУ!

12.12.12

«Никак не могу избавиться от привычки делить друзей по целевым аудиториям...»



www.MarketingOne.ru

Я плохой психолог, да?

- да
- сначала надо выслушать клиента
- ТОЛЬКО ПОТОМ смеяться
- а не сразу

Аtkritka.com



НАСКОЛЬКО ЭТО СЕРЬЕЗНО?

- 2 В настоящее время профессиональный стресс выделен в Международной классификации болезней в отдельную рубрику — «Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью».



НАСКОЛЬКО ЭТО СЕРЬЕЗНО?

- ? Начавшись с одного человека, синдром выгорания может охватить целый отдел, всю организацию.
- ? Работники, подверженные этому процессу, становятся пессимистами, циниками, у них сильны негативное восприятие и оценка ситуации.
- ? Находясь в постоянном взаимодействии с людьми в тех же условиях, они демонстрируют яркий пример негативной оценки ситуации и способствуют развитию у коллег тех же симптомов выгорания.
- ? В этом заключается основная проблема и опасность синдрома



КАК ОПОЗНАТЬ?

- ? **Эмоциональное истощение** ощущается как эмоциональное перенапряжение, опустошенность, истощенность собственных эмоциональных ресурсов..
- ? **Деперсонализация** - тенденция развития негативного, бездушного, циничного отношения к раздражителям. Возрастает обезличенность и формальность контактов, появляются вспышки раздражения или конфликтных ситуаций.
- ? **Редуцирование личных (персональных) достижений** – недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности



КАК ОПОЗНАТЬ В СЕБЕ ИЛИ В ДРУГОМ?

? **Физические признаки и симптомы эмоционального выгорания:**

- ? Ощущение усталости и опустошённости большую часть времени.
- ? Постоянно плохое самочувствие, головные боли, боли в спине и мышцах.
- ? Изменение аппетита и привычек сна.

? **Эмоциональные признаки и симптомы:**

- ? Чувство неуверенности в себе, неудовлетворенность работой.
- ? Чувство беспомощности, ощущение нахождения в тупике.
- ? Отстранённость, ощущение одиночества в мире.
- ? Потеря мотивации, часты циничные и негативные прогнозы.

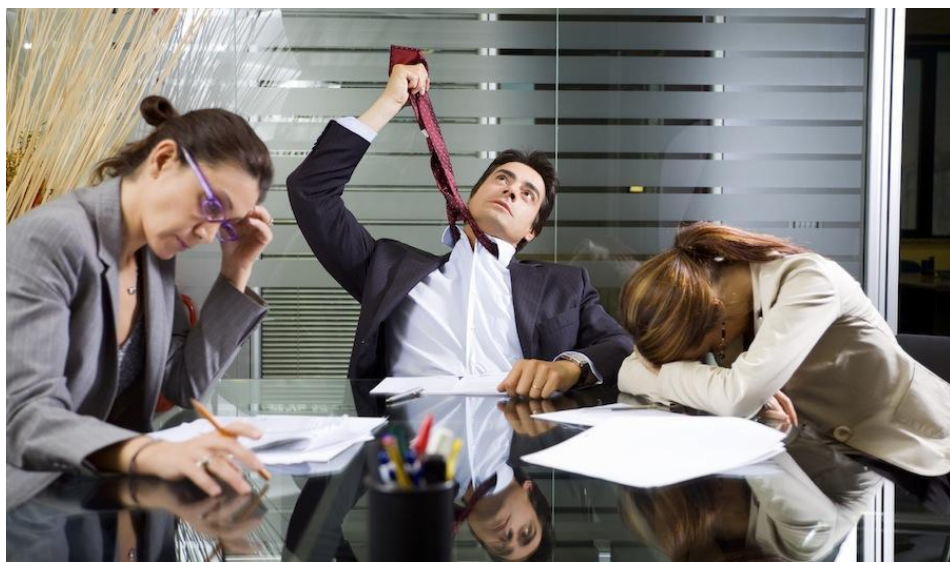
? **Поведенческие симптомы и признаки эмоционального выгорания.**

- ? Уход от ответственности, откладывание дел
- ? Всеобщее разочарование в себе и в других, самоизоляция.
- ? Использование пищи, наркотиков или алкоголя для ухода от реальности.
- ? Пропуски работы, приход на работу позднее и уход раньше.



КАК ОПОЗНАТЬ В ОРГАНИЗАЦИИ?

- ? неадекватно повышенная текучесть кадров;
- ? сниженная мотивация к труду, слишком частые «перекуры» и «чайные» перерывы
- ? слишком высокая конфликтность персонала и тяжелая атмосфера в компании.
- ? прогрессирующее падение инициативы;
- ? гнев на руководство и проявление беспомощности и безнадежности;
- ? развитие критического отношения к сотрудникам;
- ? недостаток сотрудничества среди персонала;
- ? рост чувства неудовлетворенности от работы;
- ? проявления негативизма относительно роли или функции отделения.



ПРИЧИНЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЛИЧНОСТЬЮ

- ? Внешний локус контроля
- ? Идеалистичные представления о работе
- ? Высокие требования к себе
- ? Желание все контролировать
- ? Избегание сложностей
- ? Нестабильные ценности
- ? Внутренний конфликт



ПРИЧИНЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАБОТОЙ:

- ? Неясные задачи
- ? Однообразная монотонная деятельность
- ? Напряженный рабочий ритм
- ? Недостаточное поощрение труда
- ? Критика
- ? Нет возможности влиять на рабочие процессы
- ? Отсутствие материально технической базы
- ? Отсутствие поддержки руководителей и коллег



Что делать?



Колесо жизненного баланса



Что делать дома?

- ? Отдыхайте. Создайте для себя пространство без работы, без техники. Уберите ваш ноутбук, выключите телефон.
- ? Найдите занятие, которое не имеет ничего общего с работой.
- ? Творите. Попробуйте что-то новое или возобновите любимое хобби.
- ? Уделяйте время семье, друзьям, себе.
- ? Внесите в ваш ежедневник посещение театра, бассейна и т.д. Ваши планы на отдых должны быть не менее важными чем рабочие дела



Что делать на работе?

- ? Активное решение проблем.*** . Если у вас нет полномочий или ресурсов для решения стоящей перед вами проблемы, поговорите с начальством.
- ? Уточните свои должностные инструкции.*** Внесите ясность в цели, результаты и критерии успешности вашей работы
- ? Попробуйте изменить деятельность.***
- ? Установите границы.*** Научитесь говорить «нет» в ответ на просьбы, которые отнимают у вас время и которые вам выполнять совершенно не хочется.
- ? Учитесь, повышайте квалификацию***
- ? Находите единомышленников, общайтесь***



ЕСТЬ ЛИ ВЫХОД?

- ? ***Восстановление от выгорания, шаг первый: замедление.***
- ? Если вы достигли конечной стадии выгорания, вам необходимо заставить себя замедлиться и сделать небольшой перерыв. Сократите все обязательства и виды деятельности, которые только сможете. Дайте себе время на отдых, размышления и восстановление.
- ? ***Восстановление от выгорания, шаг второй: получение поддержки.***
- ? Когда вы выгораете, у вас появляется естественное стремление защитить то небольшое, остатки вашей энергии, изолируя себя от окружающего мира. Тем не менее, вам следует помнить, что ваши друзья и семья куда важнее, чем ваше желание защититься. Обратитесь к близким вам людям за поддержкой.
- ? ***Восстановление от выгорания, шаг третий: пересмотрите свои цели и приоритеты.***
- ? Выгорание является неоспоримым признаком того, что что-то важное в вашей жизни уже не работает. Найдите время, чтобы подумать о своих надеждах, целях и мечтах. Быть может, вы пренебрегаете тем, что действительно важно для вас?



НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ

- ▣ **повышение профессиональной мотивации**
- ▣ **установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом**
- ▣ **определение краткосрочных и долгосрочных целей**
- ▣ **изменение окружения**
- ▣ **обеспечение большей автономии работника**
- ▣ **создание благоприятного климата**
- ▣ **обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что даёт более широкое ощущение и понимание мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива**

ДЕЙСТВИЯ ЛИДЕРА

- ? Снизить амбиции и завышенные ожидания**
- ? Прописать цели и результаты деятельности**
- ? Обозначить четкие требования и критерии**
- ? Обозначить полномочия волонтеров и координаторов**
- ? Обеспечить материалами**
- ? Ограничить нагрузку на одного человека**
- ? Помогать в решении проблем**
- ? Создавать поддерживающую доброжелательную атмосферу**
- ? Обучать социальным навыкам**
- ? Защищать от претензий**
- ? Обсуждать неудачи и переживания**



РЕАЛЬНОЕ УЧАСТИЕ



ВОЛОНТЕР ИМЕЕТ ПРАВО:

- **выбрать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и интересам;**
- **получать всю необходимую информацию и оборудование для выполнения поставленных перед ним задач;**
- **запрашивать у организации документы, содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных им работ, уровне проявленной квалификации;**
- **вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности;**
- **на признание и благодарность за свой труд;**
- **на получение дополнительных знаний, необходимых волонтеру для выполнения возложенных на него задач;**
- **отказаться от выполнения задания;**
- **прекратить свою деятельность в волонтерской организации**

РАБОТА В ГРУППАХ

Какие проблемы в обществе для вас являются самыми важными, лично окрашенными и эмоционально значимыми?

- Экология
- Падение уровня культуры
- Насилие в семье
- Социализация детей из детских домов
- Бездомные животные
- Уход за детьми в больницах
- Пожилые одинокие люди
- Права детей
- Права женщин
- Демократия и выборы
- Инклюзия
- Участие сельской молодежи
- Донорство крови

РАБОТА В ГРУППАХ

- Какую проблему вы хотите решить?
- Какие изменения должны произойти
- На каком уровне? Кто должен поменяться?
- Это реально?
- Что действительно возможно сделать?
- К какой аудитории вы обращаетесь?
- Какие действия вы планируете совершить?
- Как много, как часто?
- Когда вы ожидаете результат?
- Как он будет выглядеть?
- Сколько нам потребуется ресурсов (людей, материалов, денег, времени) ?



ПРИМЕР

Решением какой проблемы Вы хотите заняться?

- Люди не требуют соблюдения своих прав
- Применяются пытки
- Н - узник совести в....
- К. незаконно удерживает власть
- Этническое меньшинство страдает от дискриминации
- Правительство торгует оружием массового уничтожения

Каких перемен Вы хотите добиться?

- Изменить сознание адресной группы
- Изменить общественное мнение
- Помочь приобрести новые навыки
- Более активно привлечь к работе других
- Освещение в СМИ
- Новое законодательство
- Создание поста омбудсмана
- Борьба с несправедливостью
- Обсуждение проблемы

Какими средствами Вы воспользуетесь, чтобы повлиять на аудиторию?

- Сообщение в прессу
- Через Интернет
- Кампании, общественные мероприятия
- Письма, листовки, плакаты
- Рекламные объявления и информационные
- клипы
- Статьи, статистические данные
- Уличные демонстрации

Какой аудитории адресована Ваша программа?

- молодежь
- местные жители
- матери
- политики
- деловые круги
- международное сообщество

Каким образом ожидается достижение перемен?

- аргументация/ убеждение
- побудить людей действовать, шокировав или напугав их
- через правовые каналы
- выборы / референдумы
- повышение осведомленности
- осознание адресной группой своих прав
- информация о конкретных случаях
- общественное давление, лоббирование
- международное давление

ЛИТЕРАТУРА

Безносов С. П. Профессиональная деформация личности // СПб.: Речь.

Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика.- СПб., 2005.

Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психол. журнал. 2001. Т. 22. № 1.

Трунов Д.Г. О профессиональной деформации практического психолога // Психол. газета. 1998. № 1

КОНТАКТЫ

Психологический волонтерский клуб "Инсайт"

изменить статус

Бесплатные курсы для старшеклассников и студентов
Мы - молодежный клуб, организованный на базе гос. учреждения СПб ГБУ
Центр "Адмиралтейский". Здесь же располагается опорная площадка СПб
ГБУ "ГЦСП "КОНТАКТ"

Расписание и меню группы по ссылке под картинкой.

[Показать полностью..](#)



Управление сообществом
Рекламировать сообщество
Статистика сообщества
Добавить в закладки
Упоминания сообщества

[https://vk.com/pvc insight](https://vk.com/pvc_insight)

8-906-268-9321

Рената Трубачева - [vk.com/r ren](https://vk.com/r_ren)

СПб ГБУ Центр «Адмиралтейский»
по работе с подростками и молодежью