

# 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

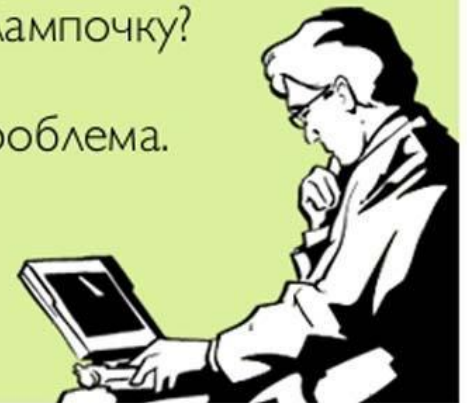
- ▣ **КОГНИТИВНОЕ ИСКАЖЕНИЕ, ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДЕЗОРИЕНТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ. Ежедневная работа формирует профессиональные привычки, стереотипы, определяет стиль мышления и стили общения.**

- 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](http://www.MarketingOne.ru)

Я плохой психолог, да?

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

[tkritka.com](http://tkritka.com)



# НАСКОЛЬКО ЭТО СЕРЬЕЗНО?

- ▣ **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*

- **Снижать 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