



ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЩО ЦЕ ТАКЕ І ЩО З ЦИМ РОБИТИ

Кандидат психологічних наук, доцентка кафедри психології ХДУ,
дитячий та юнацький психотерапевт УСП,
Шелестова Олена Вікторівна

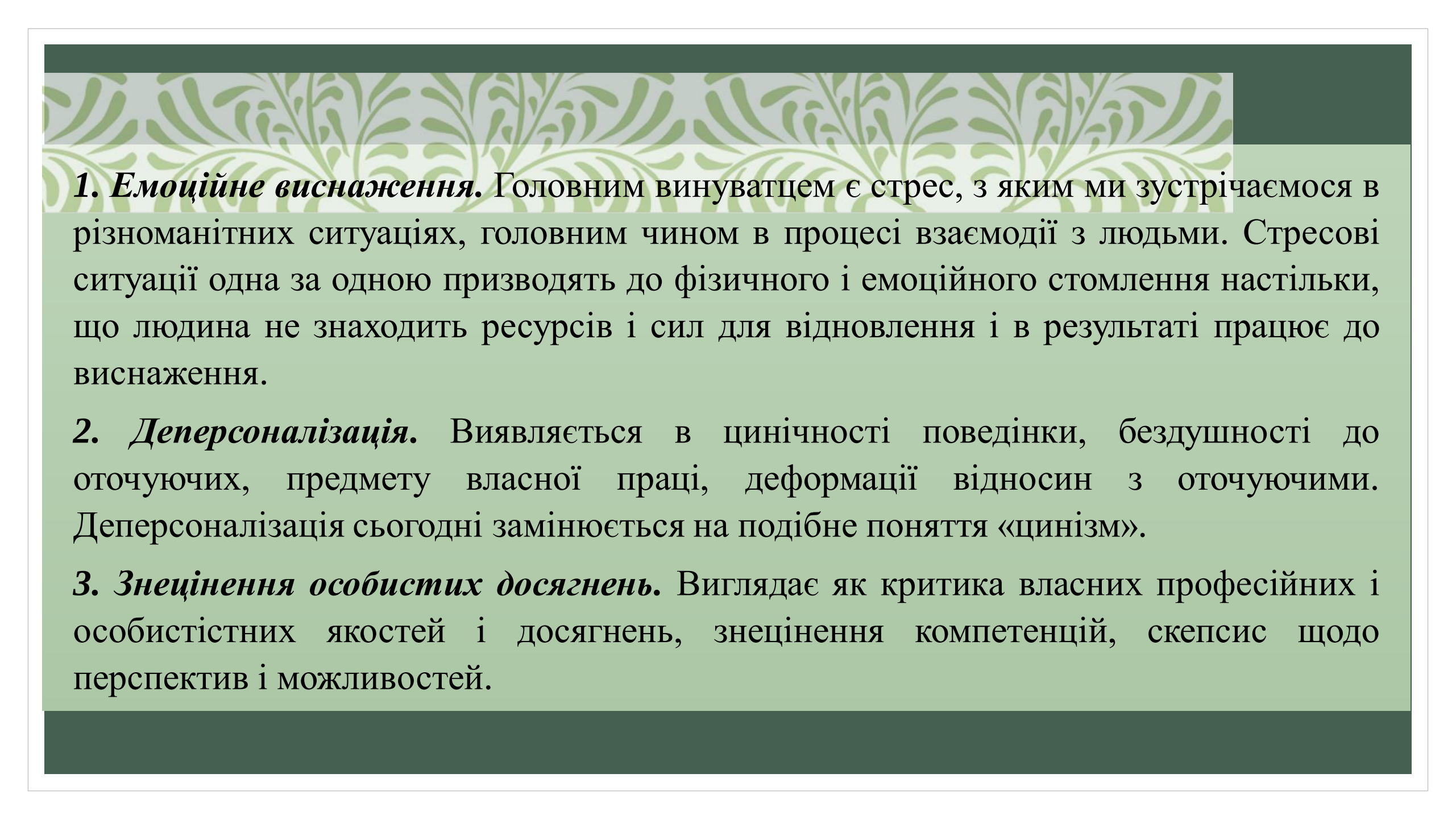
Емоційне вигоряння. Як виникає і що робити?

Словосполучення "Емоційне вигоряння" та «Професійне вигорання» все частіше зустрічається в розмовах і коментарях HR фахівців, менеджерів і психологів, педагогів, батьків. Якщо розглянути масив текстів і виступів по цій темі, ми побачимо в основному нерозуміння природи цього феномена і неефективні поради.

Почнемо з визначення:

Синдром емоційного вигорання (англ. Burnout). Поняття, що означає наростаюче емоційне виснаження, введено в психологію американським психіатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 році.

Найбільш повно явище вивчено американськими фахівцями в області психології стресу на робочому місці та в міжособистісних комунікаціях Христиною Маслач та Сьюзан Джексон. «Вигорання» розглядається ними як відповідна реакція на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, та визначається як синдром що включає в себе три фази: емоційне виснаження, деперсоналізацію, знецінення(редукцію) особистих досягнень.



1. Емоційне виснаження. Головним винуватцем є стрес, з яким ми зустрічаємося в різноманітних ситуаціях, головним чином в процесі взаємодії з людьми. Стресові ситуації одна за одною призводять до фізичного і емоційного стомлення настільки, що людина не знаходить ресурсів і сил для відновлення і в результаті працює до виснаження.

2. Деперсоналізація. Виявляється в цинічності поведінки, бездушності до оточуючих, предмету власної праці, деформації відносин з оточуючими. Деперсоналізація сьогодні замінюється на подібне поняття «цинізм».

3. Знецінення особистих досягнень. Виглядає як критика власних професійних і особистістних якостей і досягнень, знецінення компетенцій, скепсис щодо перспектив і можливостей.

Емоційне вигорання - це не що інше, як емоційне виснаження, що виникло в результаті тривалого впливу на людину спричиненого обставинами життя або батьківськими обов'язками стресу.

Гарна новина полягає в тому, що не всі схильні до вигорання. Фрейденбергер вказував, що подібні стани розвиваються у людей, схильних до співчуття, ідеалістичного відношення до роботи, разом з тим нестійких, схильних мріяти, одержимих нав'язливими ідеями.

Синдром реєструється серед людей комунікативних професій:

- лікарів, педагогів, психологів, працівників соціальних служб;
- людей "допомагаючих професій";
- батьків;
- торгових агентів;
- менеджерів по роботі з клієнтами.;
- операторів, що працюють в сфері «людина-машина»;
- керівників і т. д.

Причини:

Емоційному вигоранню піддається кожна людина. На розвиток емоційного перенапруження впливають як об'єктивні зовнішні обставини трудового середовища, так і особистісні особливості людини.

До факторів, що належать до особистісних особливостей людини, слід віднести:

- Професійний досвід;
- Трудоголізм;
- Орієнтація на результат;
- Бажання все контролювати;
- Ідеалізовані очікування від роботи і життя в цілому;
- Особливості характеру (тривожність, ригідність, нейротизм, емоційна лабільність).

До зовнішніх факторів слід віднести:

- Надмірний обсяг роботи;
- Монотонність трудової діяльності;
- Відповідальність за результати виконаної роботи;
- Ненормований графік;
- Інформаційна навантаження;
- Міжособистісні конфлікти;
- Відсутність належної моральної і матеріальної винагороди за виконання роботи;
- Необхідність роботи з важким контингентом (особливі діти або хворі родичі, пацієнти, учні);
- Емоційна залученість в проблеми клієнтів (особливих дітей, пацієнтів, учнів);
- Незадовільне положення в сім'ї, колективі і суспільстві;
- Відсутність часу на відпочинок;
- Високі вимоги до себе, бажання вирішити все тут і зараз;

Постійна критика і т.д.

Симптоми:

У структурі синдрому емоційного вигорання виділяють три фундаментальних компонента: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень.

Емоційне виснаження виражається почуттям втоми, спустошення. Емоції стають бляклими, людина відчуває, що не здатна відчувати ту гаму почуттів, що раніше. В цілому в професійній сфері (а потім і в особистому) превалюють негативні емоції: дратівливість, пригніченість.

Деперсоналізація характеризується сприйняттям людей скоріше не як особистостей, а як об'єктів, спілкування з якими відбувається без емоційного залучення. Ставлення до клієнтів (учням) стає бездушним, цинічним. Контакти стають формальними і знеособленими.

Редукція професійних досягнень характеризується тим, що людина починає сумніватися в своєму професіоналізмі і компетентності. Досягнення і успіхи здаються незначними, а перспективи в житті - нереальними. З'являється байдужість до всього.

Синдром емоційного вигоряння незмінно відбивається не тільки на професіоналізмі людини, але і на психічному і фізичному здоров'ї.

Так, прийнято виділяти кілька груп симптомів, властивих синдрому емоційного вигорання:

Фізичні симптоми - втома, головний біль, запаморочення, пітливість, м'язове тремтіння, порушення сну, диспепсичні розлади, коливання артеріального тиску, зміна ваги, задишка, метеочутливість.

Емоційні симптоми - песимізм, цинізм, почуття безпорадності і безнадійності, тривога, пригнічений настрій, дратівливість, почуття самотності, відчуття провини.



Зміни в інтелектуальній сфері - втрата інтересу до отримання нової інформації, втрата інтересу до життя, відсутність бажання урізноманітнити своє дозвілля.

Поведінкові симптоми - втома при виконанні батьківських обов'язків, необхідність робити часті перерви в роботі, байдужість до їжі, пристрасть до алкоголю, нікотину, імпульсивні вчинки.

Соціальні симптоми - відсутність бажання брати участь у суспільному житті, убоге спілкування з колегами, друзями та рідними, ізоляція, відчуття нерозуміння іншими людьми, відчуття браку моральної підтримки.



Професійне вигорання зачіпається з кожним днем все більше людей, особливо тих, чия діяльність пов'язана безпосередньо з іншими людьми. Це проявляється в зниженні ефективності праці, ослабленні комунікативних якостей, підвищеної емоційної напруженості, що призводить до стресів і депресії.

Тест професійного вигорання Масlach ставить до цього явища, як до процесу і здатний виявити такі його складові:

емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію професіоналізму.

Чи готові пройти тест професійного вигорання
на основі теорій Масlach?

Тоді не будемо втрачати часу!

Автор теста: Testometrika Team



Стреси при догляді за дитиною

Проблема стресів, пов'язаних з доглядом за особливою дитиною, є сферою перетину багатьох дисциплін - від фізіології і медицини до психології, соціології та політики. Це обумовлено, з одного боку, фізіологічними і психологічними механізмами стрес реакцій, а з іншого - соціальним характером наслідків такого стресу.

Виділяють різні види стресів, що виникають у батьків: робочий стрес, професійний стрес, організаційний стрес. Перший виникає через причини, що пов'язані з щоденним доглядом, - умов і місця. Другий - через причини, що стосуються догляду, роду або виду того догляду. Третій - внаслідок негативного впливу на батьків особливостей сім'ї.

Психологічна специфіка стресу залежить не тільки від зовнішніх впливів, хоча вони і повинні бути досить сильними для людини, але і від особистісного сенсу мети діяльності, оцінки ситуації, в якій він знаходиться. Тому і догляд за особливою дитиною, і та чи інша ситуація з дитиною можуть виступати не стільки причиною, скільки приводом для виникнення стресового стану батьків. При цьому справжні причини стресу криються в особистісних особливостях людини: його світогляді і установах, потребах, мотивах і цілях, стереотипах сприйняття, позиціях в міжособистісному взаємодії, в особливостях стресо- стійкості або особливостях внутрішньо-особистісної динаміки.

Перелік стрес факторів дуже широкий. Практично будь-які аспекти сімейного середовища можуть стати причиною стресу, якщо вони оцінюються самим батьками як переважаючі їхні можливості, та здатність впоратися з ними.

Симптоми стресу виявляються у всіх сферах психіки. Наприклад, в емоційній - це почуття тривоги, в когнітивної - оцінка ситуації як небезпечної, в мотиваційній - мобілізація або демобілізація сил, в поведінковій - зміна звичних темпів діяльності та інше.

Стрес, в тому числі і батьків особливих дітей, розвивається в три стадії:

Перша - стадія тривоги, коли мобілізуються захисні механізми людини. Якщо на людину обрушилися величезні обсяги роботи, він акумулюється і починає працювати понад силу, щоб виконати справу.

Друга - стадія опірності, коли людина намагається пристосуватися до дії стресового чинника. Однак, коли адаптаційні можливості людини щодо подолання стресової ситуації перевищені, розвивається третя стадія.

Третя - виснаження, яка розглядається, як прояв синдрому емоційного вигорання.



Діагностика типів реагування на стрес:

Індивідуальні відмінності по відношенню до стресу обумовлені багато в чому своєрідними особистісними особливостями людини. Виділяються 6 диспозиційних типів особистості, які по різному реагують на стрес.

Визначте, до якого типу ви себе відносите.



1. Честолюбний тип. До цього типу належать люди з сильною потребою досягнення та успіху. В основному це менеджери, які енергійні, рухливі, домінантні, агресивні і орієнтовані на справу. Причинами стресу для них стають перевантаження, велика інтенсивність діяльності та міжособистісних відносин, недостатнє розуміння себе. Основні симптоми стресу: безсоння, високий кров'яний тиск, проблеми з серцем, надмірне куріння і споживання алкоголю.

2. Спокійний тип. До нього відносяться безтурботні, спокійні люди; вони орієнтовані на минуле, мрійливі і малоактивні, дотримуються балансу між роботою і домівкою, відрізняються низькою вразливістю до стресу. Причинами стресу можуть стати або інші люди, або вимоги професійному житті, які порушують розмірений плин життя.

3. Совісний тип. До цього типу належать люди дріб'язкові, допитливі, педантичні, ретельні, догматичні і стабільні, консервативні і обов'язкові. Вони вірять авторитетам і підкоряються традиціям. Причинами стресу для них виявляються в першу чергу інші люди, які порушують їхні плани і стереотипи поведінки. Їм властива середня ступінь уразливості по відношенню до стресу. Але вони дуже чутливі до змін їх звичної життєдіяльності

4. Невідстоюючий тип. До цього типу належать люди, які не можуть постояти за себе і відстояти свої права. Такі люди прагнуть догоджати іншим і уникати міжособистісних конфліктів, бояться конфронтації і проблемних відносин з іншими. Взагалі відчують внутрішню напругу на підґрунті міжособистісних відносин, що і служить частою причиною стресу.

5. Життєлюбний тип. Люди, відносяться до цього типу, життєлюбні, сильні, енергійні; живуть повноцінним життям, жадають нових подій і вражень; імпульсивні і ризиковані; для них характерна часта зміна інтересів. Причинами стресу для людей цього типу виступає рутинна нудна робота і надмірне внутрішнє напруження, яке істотно підвищує вразливість до стресу.

6. Тривожний тип. Люди, що належать до даного типу, відрізняються високою вразливістю до стресу, відчують занепокоєння з приводу можливих невдач, орієнтовані на майбутнє і надмірно рефлексують, характеризуються високим внутрішнім напруженням при низькій самооцінці. Причинами стресу для тривожного типу особистості виявляється відповідальна робота і різкі зміни в житті.

Висновки.

Стрес у батьків особливих дітей має багатофакторну природу і розглядається як багатовимірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну життєву ситуацію.



Рекомендація з профілактики емоційного вигорання:

1. Визначте для себе головні життєві цілі і зосередьте зусилля на їх досягненні.
2. Думайте про щось хороше відкидайте погані думки. Позитивне мислення і оптимізм - це запорука здоров'я і благополуччя.
3. Відмовтесь від перфекціонізма. Не все речі, які варто робити, варто робити добре. Зовсім не завжди можна досягти, а якщо навіть досяжно, то воно не завжди цього варто.
4. Щоранку, піднімаючись з ліжка, думайте про щось хороше, посміхніться, нагадайте собі, що все буде добре, а ви чарівні і прекрасні, у вас чудовий настрій.
5. Плануйте не тільки свій робочий час, а й свій відпочинок. Встановлюйте пріоритети. Згадайте що важливіше.
6. Особливе місце відводите відпочинку і сну. Сон повинен бути спокійним, не менше 7-8 годин. Перед сном можна приготувати заспокійливу ванну з аромамаслами.

7. Використовуйте протягом дня короткі паузи (хвилини очікування, вимушеної бездіяльності) для розслаблення. Щовечора обов'язково стаєте під душ і промовляючи події минулого дня, "змивайте" їх, т. к. вода здавна є потужним енергетичним провідником.

8. Не згущуються хмари! Не робіть з мухи слона!

9. Керує своїми емоціями! Закрийте очі. Уявіть берег моря. Руки підніміть вгору і розведіть в сторону. Відчуйте силу енергії. Складіть руки на животі.

10. Не нехтуйте спілкуванням! Обговорюйте з близькими вам людьми свої проблеми.

11. Відпочивайте разом з сім'єю, близькими друзями, колегами.

12. Знайдіть місце для гумору і сміху у вашому житті. Коли у вас поганий настрій, подивіться кінокомедію, відвідайте цирк, почитайте анекдоти.

13. Не забувайте хвалити себе!

14. Посміхайтесь! Навіть якщо не хочеться (1-1,5 хв.).

15. Знаходьте час для себе: прийміть розслаблюючу ванну, почитайте улюблену книгу, зробіть косметичні процедури тощо! Влаштовуйте для себе невеликі свята! Якщо Ви будете виглядати краще, то це може змусити Вас і відчувати себе краще.

16. Станьте ентузіастом власного життя!

17. Докладатимете кроки для усунення причин напруги.

18. Проблеми не потрібно переживати, їх потрібно вирішувати!

19. Умійте відмовляти ввічливо, але переконливо!

20. Якщо негативні емоції захопили вас під час спілкування, то зробіть паузу, мовчіть кілька хвилин, порахуйте до 10, вийдіть з приміщення, займіться іншим видом діяльності: переберіть речі, поговоріть зі своїми колегами-батьками на нейтральні теми, підійдіть до вікна і подивіться в нього, розгляньте вуличний рух, небо, дерева, порадійте погоді, сонця.

21. Робіть дні "інформаційного відпочинку" від ТБ і комп'ютера.

Вигорання як наслідок таких стресів виникає в тих випадках, коли адаптаційні можливості (ресурси) людини щодо подолання стресової ситуації перевищені.

Що погіршує стан:

- необхідність працювати в одноманітному або напруженому ритмі,
- емоційне навантаження при взаємодії з важким контингентом.

Спираючись на практику психоаналізу і психодіагностики:

Істотну роль у виникненні емоційного вигорання відіграють механізми відносяться до глибинного, неусвідомлюваного рівнів психіки.

Здійснюючи вибір за вибором, ми самі формуємо такий спосіб життя і середовище, де наше "Я" піддається постійним атакам.

Зсередини «Я» атакують спогади про невдачі, дитячі травми, ситуації незадоволеності ...

З боку зовнішнього середовища - критичні зауваження оточуючих, лікарів, вчителів, косі погляди перехожих, невдоволення членів сім'ї ...



Але з усім цим наша психіка успішно справляється. Наше «Я» огортає оболонка, що складається з психічних захисних механізмів, які працюють неусвідомлювано, дозволяють підтримувати необхідний для повноцінного життя рівень самооцінки і відображати те несприятливе, що йде з внутрішнього і зовнішнього середовища.

На ефективність наших захистів впливає безліч факторів. Вони можуть бути як вроджені, так і придбані. Але і вони мають обмежений ресурс. Коли (і якщо) кількість і сила стрес-атак перевищують ресурс захисних механізмів, виникає "збій захистів". Захисна оболонка психіки стає проникною і в утворилися тріщини спрямовується все те, від чого вона оборонялася.

З'являються:

- дратівливість, нездатність управляти настроєм, емоціями;
- змінюється ставлення до повсякденних труднощів як до "нестерпним" - "все дістало".

Так виглядає перша частина симптомів, яка виснажує емоції, порушує їх регуляцію.

Чим можна собі допомогти на початковому етапі?

Образно висловлюючись, потрібно "залатати" тріщини захисної оболонки, створити умови для самовідновлення. Виключити відносини з токсичними людьми як в сімейному, так і в робочому колах.

Додати позитивні емоції, події, зустрічі.

Якщо відновити захисту на першій фазі не вдається, настає друга.

На цій фазі емоції виснажені, «висушені» і замість них виникає цинічність, холодність, байдужість. Радісні події не знаходять відгуку в душі людини. Фарби життя поступово тьмяніють, гаснуть.

Допомогти собі самостійно на цій фазі проблематично. Психіка знизилася енергоспоживання і перейшла на інший рівень функціонування. Є ймовірність, що тут уже потрібна медикаментозна підтримка. Це рішення лежить в області компетентності психотерапевта і психіатра.

Якщо процес не повернути, він переходить в 3-ю фазу, коли руйнується самооцінка; уявлення про себе, як про особу знецінюються і життя перетворюється на суцільне сіру пляму. 3-тя фаза вимагає допомоги психіатра і відповідної медикаментозної терапії. Психотерапія також потрібна, і на 2-3-й фазах вона грає роль необхідної підтримки.

Чого не робити?

Не можна ігнорувати симптоми. Просто відпочинок і просто алкоголь не допоможуть. Відпочинок як "нічого-ні-роблення" не забезпечує відновлення. Алкоголь дає тимчасовий ефект, поки знаходиться в організмі і провокує агресію по відношенню до передбачуваного джерела проблем.

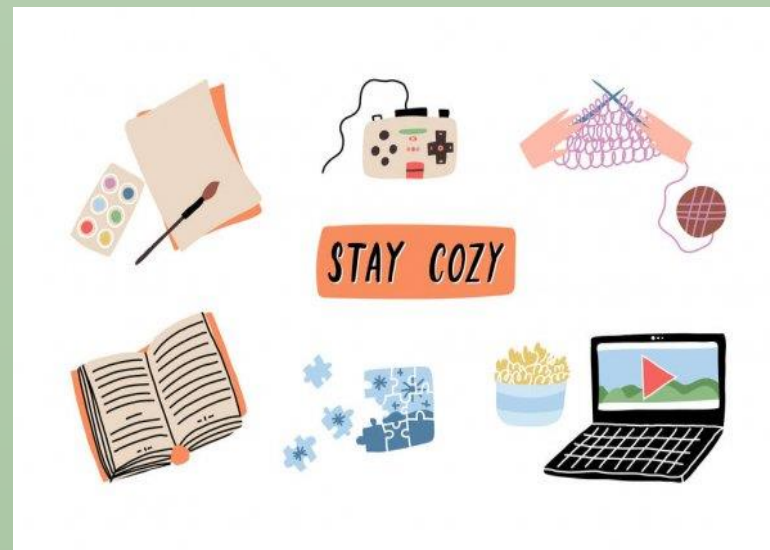
Принциповий підхід для профілактики і допомоги при емоційному вигорянні

Від емоційного вигорання не застрахований ніхто, чия професія або життя пов'язані з інтенсивними емоційними контактами. Психогігієна, припинення токсичних відносин, забезпечення регулярними позитивними подіями і враженнями, стабільні відносини зі значимими близькими допоможуть уникнути емоційного вигорання.

Опора на значущих близьких (сім'я, друзі, колеги - якщо вони не токсичні) - універсальний рецепт на будь-якому етапі. Перетин, тобто спільне проживання позитивних емоцій. Заборона на критику. Абсолютне виключення токсичних відносин..



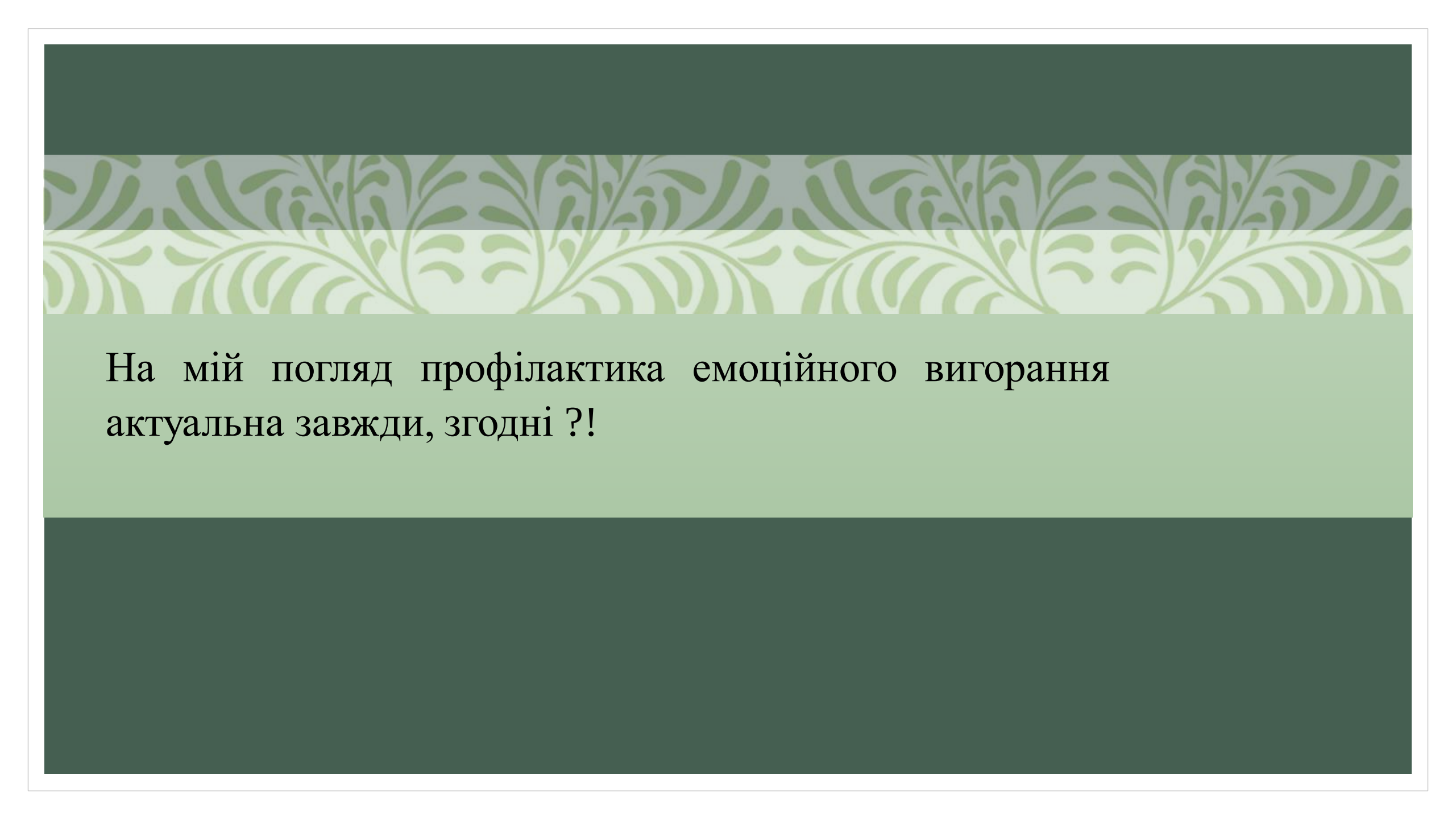
Необхідно щось тверде, стійке, стабільне, на що можна спертися; що захоплює, приносить задоволення; чого чекаєш із задоволенням. Важливу роль відіграє фізична активність, яка спрямована не на рекорди, а на регулярність занять. Також, значиму роль грають позитивні емоційні події, подорожі, не обов'язково дорогі і закордонні.



Якщо ми вибираємо професію згідно "іскрі таланту", вигоряння настає лише при навантаженні, яка перевершує розумну в рази. "Іскра таланту" - це оптимальний функціонал, при виконанні якого людина реалізує глибинні потреби в соціально прийнятній формі з гідною оплатою та підтримкою оточуючих.

Якщо ж ігнорувати свою "іскру таланту", доводиться витрачати додаткову енергію, щоб продовжувати умовляти себе працювати на роботі. Що додатково навантажує і виснажує захисні механізми психіки поряд зі стресом.





На мій погляд профілактика емоційного вигорання
актуальна завжди, згодні ?!

ПОШУК РЕСУРСІВ

Подивіться на картинки. Виберіть одну, яка Вам найбільше подобається.

2. Опишіть її. Що Ви на ній бачите?
3. Які емоції, почуття викликає ця картинка?
4. Де в тілі відгукується? Який рух хочеться зробити?
5. Що саме ресурсне на зображенні?
6. У чому його ресурс?
7. А що б це могло бути у Вашому житті?
8. Що Ви зробите сьогодні для себе, щоб бути в ресурсі?



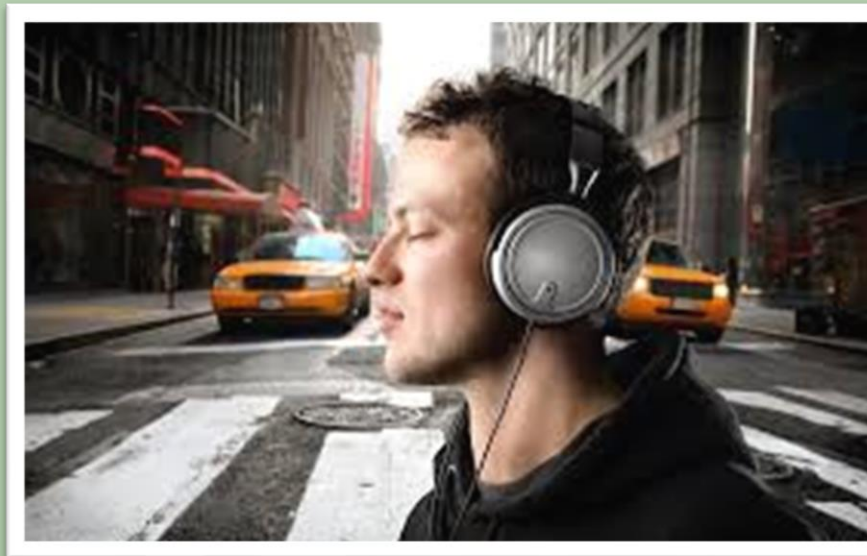
ВІДПОЧИНОК.

- 1. Якщо у вас було б всього 2 варіанти проведення вільного часу – читання літератури або перегляд кінематографічної продукції, то що б ви обрали? Чому?
- 2. В чому, на вашу думку, полягає базова різниця між цими видами діяльності?
- 3. Проведіть дослідження – методику САН (самопочуття, активність, настрій) до та після улюбленої форми відпочинку



В РИТМІ

1. Згадайте неприємну розмову або власні неприємні думки.
2. Знайдіть 4 різних музичних творів.
3. Повторіть ці думки в ритмі кожного з творів.
4. Який ритм максимально допомагає позбутись неприємних переживань?



НЕОБХІДНІСТЬ, ПРЕСТИЖ, ЗАДОВОЛЕННЯ

- 1) Пригадайте свої витрати протягом останнього місяця (на речі, одяг, їжу...).
- 2) Яка сума витрат та кількість покупок була зумовлена:
 - Необхідністю,
 - Потребами престижу,
 - Потребою у задоволенні.
- 3) Чи були речі, які принесли вам розчарування? До якої категорії вони належали?



ШЛЯХ ГЕРОЯ.

- 1. Пригадайте улюблену книгу (з художньої літератури), або фільм.
- 2. Хто є її героєм?
- 3. Якими були обставини його життя?
- 4. Чи є він ініціатором подій, чи, навпаки, зовнішні події впливають на нього?
- 5. Якою є мета героя?
- 6. Які особливості особистості сприяють досягненню мети?
- 7. Як ставиться герой до самого себе?
- 8. Як ставиться герой до оточення?
- 9. Якою є його стратегія подолання перешкод?
- 10. Які з цих особливостей героя притаманні і вам? А які хотілося б розвинути у собі?
- 11. Що робив би цей герой при зіткненні з вашою проблемою?



МОЄ МІСТО

- 1. Подивіться на фотографії міст.
- 2. Оберіть одну з них – то місто, куди хотілося б здійснити подорож.
- 3. Розкажіть про цю подорож:
 - Чому саме туди?
 - На скільки днів (тижнів)?
 - Що там робитимете?
 - Яке враження буде найяскравішим?
- 4. Яка проблема знайде своє вирішення завдяки цій подорожі?



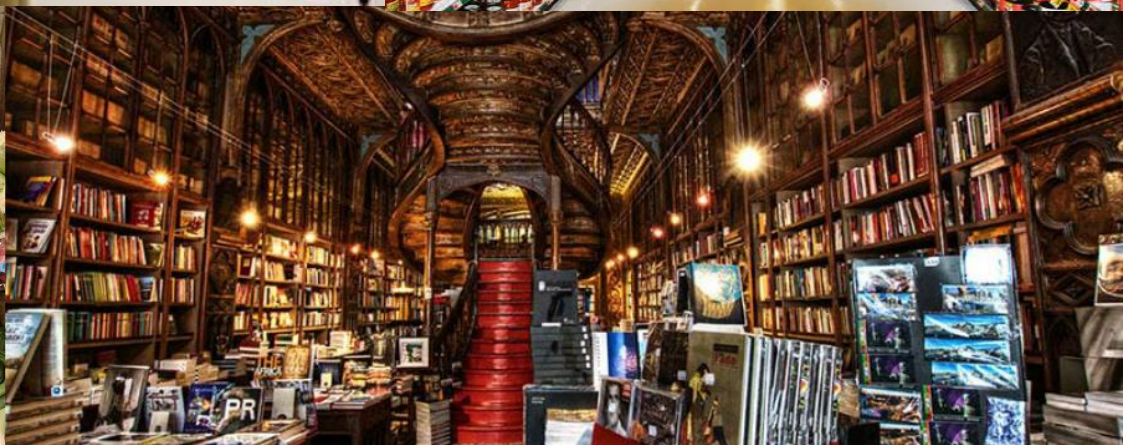
ВУЛИЦЯ

- 1. Напишіть «ключове слово» своєї проблеми.
- 2. Оберіть вулицю, якою ви подорожуєте.
- 3. Десь, за поворотом вулиці, ви бачите «своє слово». На місцевій мові воно може означати будь що...
- 4. Що це – вивіска? Реклама? Графіті?
- 5. Створіть розповідь про цей напис.
- 6. Хто його створив? Для чого? Що він означає місцевою мовою?
- 7. Якою є головна ідея цієї історії? Як це співвідноситься з проблемою?



ЧАРІВНА ЛАВКА

- 1. Ви подорожуєте незнайомим містом та заходите в якійсь магазин. Який?
- 2. Чому саме туди?
- 3. Це трохи магічна реальність... І там продають чарівні речі...
- 4. Яку річ ви придбали?
- 5. Які в неї магічні властивості?
- 6. Ця річ може залишиться з вами і до неї можна звертатись, коли буде треба)))



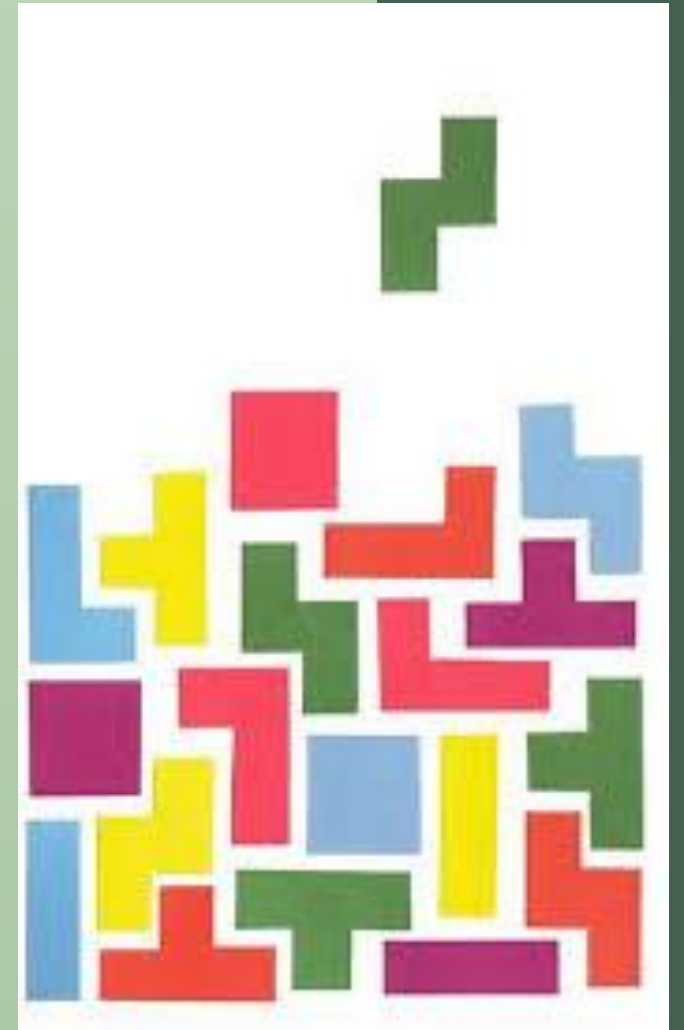
МОЄ ДЕРЕВО

- Якби моє життя зараз було деревом, то яким?
- Чому саме таким? Що воно відчуває?
- Що я відчуваю, дивлячись на нього?
- Чого цьому дереву не вистачає?
- Яким воно буде, коли зможе отримати все, що йому треба?
- 4) Які закупки, спрямовані на задоволення, ви плануєте?



УЛЮБЛЕНА ГРА

- 1. Пригадайте свій досвід ігрової діяльності.
- 2. Які саме ігри вам знайомі: азартні, настольні, комп'ютерні?
- 3. Яка з них максимально до вподоби?
- 4. Що саме робить гру настільки привабливою?
- 5. Якщо саме це впровадити у своє повсягденне життя, як воно зміниться?



МОЇ ПЕРСОНАЖІ ГРИ

- 1. Чи є у вас досвід гри в РПГ?
- 2. Яких персонажів ви обираєте?
- 3. Якими психологічними характеристиками ви схожі із своїм персонажем?
- 4. Якими характеристиками ви відрізняєтесь?
- 5. Які нові навички та нові риси характеру ви отримуєте за допомогою цих персонажів?





Якщо ви не вмієте знімати
стрес, не надягайте його!

Дякую за увагу!