

WYPALENIE SPOŁECZNE\ZAWODOWE



Prowadząca: Grażyna Ziółkowska

CZEGO MOGĘ DOWIEDZIEĆ SIĘ Z WARSZTATÓW?

1. Czym jest wypalenie zawodowe i skąd się bierze?
2. Jakie są jego objawy?
3. Co leży u jego źródła?
4. Postawy
5. Etapy wypalenia zawodowego.
6. Co robić, by się nie wypalić?

POZNAJMY SIĘ

- „Mam na imię”
- „Na co dzień działałam....”(jakie stowarzyszenie i funkcja)
- „Dzisiaj czuję się...”
- „Nie lubię u innych...”
- „Dwa słowa opisujące mnie to...”
- „Moja ulubiona potrawa to...”
- „W najbliższym miesiącu chciałbym”
- „Nie wiecie, że...”

TEST

Kwestionariusz do mierzenia skali

Odczuć Zawodowych (MBI, Ch.Maslach)

Zagrożenie wypaleniem

suma odpowiedzi twierdzących w pyt. 1-14

i odpowiedzi przeczących w pyt 15-22.

Czym wyższy wynik tym wyższe zagrożenie wypaleniem.

POJĘCIE WYPALENIA ZAWODOWEGO



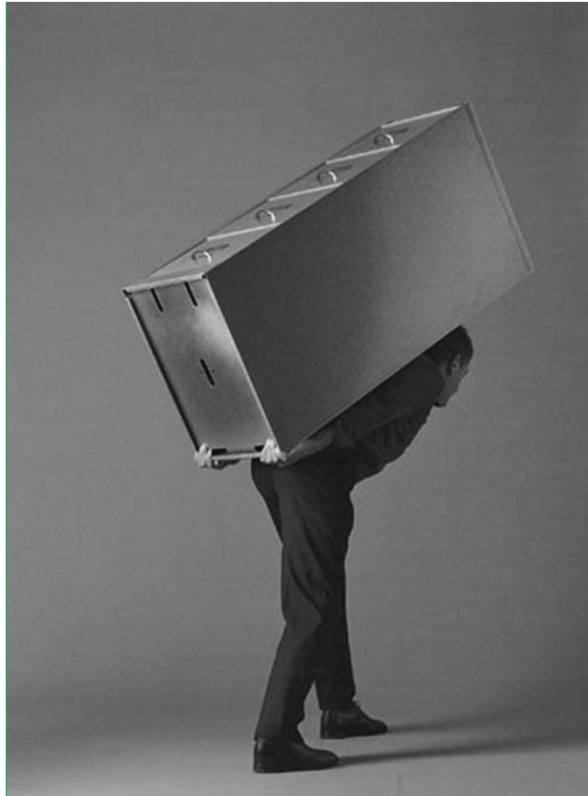
Herbert J. Freudenberger

amerykański psychiatra

1974 rok

Journal of Social Issue

POJĘCIE WYPALENIA ZAWODOWEGO



Wypalenie zawodowe to stan wyczerpania jednostki spowodowany **nadmiernymi zadaniami** stawianymi jej przez fizyczne lub społeczne **środowisko pracy**.

Wypalenie u osób pomagających można określić przy pomocy przysłowiowego stwierdzenia: „**kropla drąży skałę**”

To czego nie zdoła dokonać pojedyncze obciążenie, ani też nagromadzenie wymagań w krótkim czasie, może się pojawić, kiedy przez **dłuższy czas wiele obciążeń występuje jednocześnie i nie ma szans, aby się od nich uwolnić**

POJĘCIE WYPALENIA ZAWODOWEGO

Wypalenie zawodowe jest jedną z wielu możliwych reakcji organizmu na chroniczny stres związany z pracą w zawodach, których wspólną cechą jest ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy.
H. Sęk „Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie”

OBJAWY WYPALENIA ZAWODOWEGO

TRÓJWYMIAROWA TEORIA WYPALENIA CHRISTINY MASLACH



- Wyczerpanie emocjonalne
- Depersonalizacja
- Obniżone poczucie dokonań osobistych

OBJAWY WYPALENIA ZAWODOWEGO

Wyczerpanie emocjonalne

- zniechęcenie do pracy,
- obniżona aktywność,
- pesymizm i poczucie winy,
- stałe napięcie psychofizyczne,
- drażliwość,
- chroniczne zmęczenie, ból głowy, bezsenność,
- zaburzenia gastryczne, częste przeziębienia, itp.
- poczucie przeciążenia pracą,

OBJAWY WYPALENIA ZAWODOWEGO

Depersonalizacja

- obojętność
- dystans i powierzchowność w kontaktach
- skrócenie czasu i sformalizowanie kontaktów
- cynizm
- agresja werbalna
- obwinianie klientów za niepowodzenia w pracy

OBJAWY WYPALENIA ZAWODOWEGO

Obniżone poczucie dokonań osobistych

- widzenie pracy z klientami w negatywnym świetle
- niezadowolenie z osiągnięć w pracy
- przeświadczenie o braku kompetencji
- utrata wiary we własne możliwości
- poczucie niezrozumienia ze strony przełożonych
- utrata zdolności do rozwiązywania problemów
- niemożność przystosowania się do warunków zawodowych
- absencja w pracy.

**„Jeśli rozpoznasz pierwsze objawy
wypalenia, pamiętaj ten stan będzie się
pogarszał, jeśli nie podejmiesz środków
zaradczych”.**

*Melinda Smith, M.A., Ellen Jaffe-Gill, M.A., Jeanne Segal, Ph.D.,
and Robert Segal, M.A. www.helpguide.org*

ŹRÓDŁA WYPALENIA ZAWODOWEGO

CZYNNIKI SPRZYJAJĄCE WYPALENIU

- Indywidualne

- Cechy osobowości
- Styl życia

- Interpersonalne

- Kontakty pracownik – klient
- Kontakty z przełożonymi i współpracownikami

- Organizacyjne

ŹRÓDŁA INDYWIDUALNE CECHY OSOBOWOŚCI

- Perfekcjonizm, nadgorliwość i nad odpowiedzialność
 - uleganie przekonaniu, że muszę wiedzieć wszystko i jestem za wszystko odpowiedzialny
 - Przymus pomagania
- Stawianie sobie wysokich wymagań przy niewielkich możliwościach wpływu na sytuację
- Wykonywanie każdego zadania z najwyższym zaangażowaniem
- Przecenianie własnego znaczenia dla instytucji, potrzebujących, współpracowników, kolegów
- Prowadzi to do podejmowania zobowiązań, które daleko przekraczają możliwości
- Nieumiejętność odmawiania

Osoby mające poczucie wpływu na własne działania oraz wiedzę, że robią coś dobrze, mniej się stresują.

Ogińska-Bulik, Juczyński „Osobowość, stres a zdrowie”

ŹRÓDŁA INDYWIDUALNE STYL ŻYCIA



- Za dużo pracy
- za mało czasu wolnego
- za mało snu
- angażowanie się w zbyt wiele działań
- brak bliskich
- wspierających relacji.

ŹRÓDŁA INTERPERSONALNE KONTAKTY PRACOWNIK – KLIENT

- zaangażowanie i dystans emocjonalny
- brak szacunku i wzajemnego zaufania
- ciągły kontakt z osobami w trudnej sytuacji życiowej
- koncentracja na tragicznych przeżyciach innych ludzi
- stykanie się z niezawinionym cierpieniem i przejawami okrucieństwa

ŹRÓDŁA INTERPERSONALNE KONTAKTY Z PRZEŁOŻONYMI I WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

- konflikty interpersonalne
- rywalizacja
- brak wzajemnego zaufania
- zaburzona komunikacja
- przemoc psychiczna
- agresja werbalna
- mobbing
- kwestionowanie kompetencji lub blokowanie aktywności twórczej pracowników
- brak kontaktów ze współpracownikami i nie otrzymywanie od nich wsparcia.

ŹRÓDŁA ORGANIZACYJNE WARUNKI I ORGANIZACJA PRACY

- nadmierna odpowiedzialność i ilość obowiązków
- wymagania nie do zrealizowania
- brak wpływu na organizację pracy
- cele instytucji są sprzeczne z wartościami i normami uznawanymi przez pracownika
- otrzymywane wynagrodzenie
- nudna i mało wymagająca praca
- hałas
- zatłoczenie
- źle dopasowane sprzęty lub ich brak itp.

POSTAWY



ASERTYWNOŚĆ

- Umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontaktach z innymi osobami
- Umiejętność bezpośredniego, otwartego, uczciwego i stanowczego wyrażania własnych uczuć, myśli, przekonań, pragnień z jednoczesnym okazaniem zrozumienia dla drugiej osoby
- Nie jest cechą wrodzoną – wynika z nauczania się w różnych sytuacjach określonego sposobu reagowania
- Jest zmienna i uzależniona od sytuacji

POSTAWA ASERTYWNA

Postawa związana z zaufaniem do siebie i innych oraz poszanowaniem praw własnych i cudzych wynika z pozytywnego nastawienia do siebie i do ludzi jeśli nasze nastawienie jest negatywne zmienia się również nasza postawa nastawienie pozytywne możemy określić jako przekonanie **JESTEM OK, JESTEŚ OK**

LUDZIE ASERTYWNI

- **OTWARTOŚĆ**, która sprawia, że nie ukrywają informacji, poglądów i uczuć
- **ODWAGA CYWILNA**, dzięki której zajmują stanowisko i jasno określają o co im chodzi
- **ŚMIAŁOŚĆ**, dzięki czemu nie obawiają się inicjować znajomości, czy rozmowy
- **WALECZNOŚĆ**, gdyż decydują się konfrontować z innymi zamiast unikać ich lub poddać się dla świętego spokoju

- Składają oświadczenia, które są **krótkie i na temat**
- Używają dobrze przemyślanych oświadczeń w swoim imieniu np. *myślę, uważam, chciałbym, mam nadzieję, że*
- Wyraźnie oddzielają fakty od opinii, np. *„z mojego doświadczenia wiem, że...”; „Moim zdaniem...”; „Ja widzę to tak...”*
- Unikają słów takich, jak: *powinieneś, musisz*
- Używają tak sformułowanych pytań, które pozwalają innym na wyrażenie ich myśli, opinii np.
 - *„W jaki sposób Cię to dotknęło?”*
 - *„Jakie są Twoje oczekiwania w związku z..?”*

POSTAWA ULEGŁA

- Lekceważą siebie – zakładają, że należy im się mniej
- Nie potrafią walczyć o swoje prawa lub robią to w taki sposób, że inni łatwo mogą ich zlekceważyć
- Wyrażają myśli, uczucia, opinie w przeproszający, ostrożny sposób lub w ogóle ich nie wyrażają
- Przekazują kontrolę nad własnymi zachowaniami
- Gromadzą urazy i złość

LUDZIE ULEGLI

- Składają długie, zawile usprawiedliwienia, wyjaśnienia, które starają się sprostać potrzebom innych, a ich samych często upokarzają
- Unikają wypowiedzi ze słowem „JA”, czy też wyrażania swoich opinii
- Używają ograniczających określeń np. „może”, „Czy bardzo by przeszkadzało panu, gdyby”; „Zastanawiam się”; „Przepraszam, że Pana kłopotczy”
- Używają słowa wypełniacze np. „Wie Pan”, „Tak jakby”, „To znaczy”
- Hamują samych siebie „nie mogę”, „cały czas się staram, ale..”
- Używają takich określeń, które ułatwiają innym ignorowanie ich potrzeb i życzeń np. „Tak naprawdę, to nie jest takie ważne”, „To nie ma znaczenia”, „ja tylko chciałem powiedzieć, że...nieważne..”

POSTAWA AGRESYWNA

- Oparta jest na przekonaniu, że nasze opinie są ważniejsze od opinii innych
- Walczymy o swoje prawa naruszając jednocześnie prawa innej osoby
- Wyrażamy myśli, uczucia, wartości w niewłaściwy i nieodpowiedni sposób, nawet jeśli szczerze wierzymy, że mamy rację
- Lekceważymy innych
- Nie słuchamy, ignorujemy innych
- Chcemy kontrolować otoczenie i sytuację

LUDZIE AGRESYWNI

- Obwiniają za swoje niepowodzenia innych lub czynniki zewnętrzne
- Nadmiernie często używają słowa „JA”
- Wypowiadają swoje opinie jako niezłomne fakty: *„Z takim podejściem nic nie zrobimy, To bzdura”*
- Używają groźby np. *„Lepiej, żebyś to zrobił”*
- Obniżają poczucie wartości innych np. *„Ty chyba żartujesz?”, „To tylko Twoja opinia”, „Nie mówisz tego poważnie”*
- Winią i atakują innych: *„To Twoja wina”, To ty powiedziałeś”, „Powinieneś siebie winić”*

POSTAWA MANIUPULUJĄCA

- Nie ufam sobie, ale też nie ufam innym
- Myślę, że ludzie nie chcą uczynić nic dobrego, ale ja też nie wierzę, że mogę wpłynąć na zachowanie innych
- Czuję podejrzliwość wobec innych
- Nie wierzę w siebie
- Obgaduję innych

POSTAWA MANIUPULUJĄCA

- Pokazuję niezadowolenie w sposób ukryty (głośne westchnienia, miny, ironiczny uśmiech)
- Buduję poczucie winy w innych np. *„Dobrze, zrobię to sama...”; „Nie przejmuj się, baw się dobrze”, „Ja tu sama zostanę”*

ĆWICZENIE — JAKA TO POSTAWA?



MODEL ASERTYWNEJ ODMOWY

- Wykazanie zrozumienia dla zgłaszanych potrzeb rozmówcy (Przykro mi, żałuję, że...)
- NIE
- Powiedzieć czego nie zrobimy
- Podać powody swojej decyzji odwołując się do faktów
- Okazanie, zaproponowanie rozmówcy udzielenia pomocy w inny sposób lub propozycja, co należy zrobić w określonej sytuacji

WYPALENIE ZAWODOWE

- ETAPY ZAAWANSOWANIA

I stopień - **stadium ostrzegawcze**: charakteryzuje się uczuciem przygnębienia, pojawiają się objawy somatyczne, np. ból głowy, powracające przeziębienie, bezsenność, irytacja. Zwalczanie ich często można osiągnąć przez krótki wypoczynek (weekend), hobby, lub okresowe zmniejszenie obciążenia pracą

II stopień - pojawiające się **symptomy są dłuższe i bardziej stałe**. Charakteryzują go wybuchy agresji, irytacji, gorsze wykonywanie powierzonych zadań, pogardliwe odnoszenie się do innych. Interwencja na tym etapie wymaga już większego wysiłku i bardziej zdecydowanych kroków. Poleca się zainteresowanie innym zajęciem niż praca, zwrócenie uwagi na „odświeżające” działanie przyjaźni lub odnowienie starych znajomości, a również kilkudniowy urlop

ETAPY ROZWOJU SYNDROMU WYPALENIA ZAWODOWEGO

III stopień - syndrom wypalenia zawodowego staje się **chroniczny**, przybiera objawy fizyczne, psychiczne i psychosomatyczne. Typowe objawy dla tego etapu to wrzody żołądka, depresja, poczucie osamotnienia i alienacji, brak chęci do działania, nadciśnienie, zaniedbanie kontaktów (rodzina, przyjaciele).

Wypalenie na tym etapie wyraźnie dotyka nie tylko osobę poszkodowaną, ale całe jej otoczenie społeczne (rodzina, współpracownicy itp.)

CO ROBIĆ, ABY SIĘ NIE WYPALIĆ?



CO ROBIĆ, ABY SIĘ NIE WYPALIĆ? ZASADA 8X3

- 8 godzin **Praca.**
- 8 godzin **Rozwijanie się, dbanie o kondycje fizyczną, związki ludźmi, przyjemności.**
- 8 godzin **Sen.**

CO ROBIĆ ABY SIĘ NIE WYPALIĆ? ZASADA 8X3 - ĆWICZENIE

- Przeanalizuj swój statystyczny dzień.
- Wpisz do tabeli czynności z różnych obszarów, które wykonujesz codziennie i oceń, ile poświęcasz im czasu.
- Ile czasu spędzasz w „drugiej kolumnie”?

- Naucz się planować i zarządzać własnym czasem.
- Ważny jest plan pracy, ustalenie priorytetów na dany dzień, realne i szczegółowe cele!
- Formułuj cele, które zależą od Ciebie
- Cele powinny być realne, zgodne z możliwościami i posiadać jasne kryteria oceny ich realizacji
- Cel powinien być określony w postaci częściowej, skonkretyzowany, podatny na mierzenie etapowych realizacji

MYŚL POZYTYWNIEM!

- Nie możesz sprostać wszystkim wymaganiom, nie można też być perfekcjonistą w każdej dziedzinie (nikt nie jest wszechwiedzący i wszechmogący)
- Jeśli możesz, wycofaj się z pewnych obowiązków i naucz się odmawiać przyjmowania dodatkowych zadań, trenuj asertywność.
- Proś o pomoc i deleguj zadania podwładnym i kolegom
- Nie zawsze wszystko musisz robić sam
- Nie ulegaj złudzeniu, że wszystko robisz najlepiej
- Zaufaj innym

POSIADAJ HOBBY

- Przyznaj sobie prawo do wypoczynku, relaksu, przyjemności.
- Ważne, żeby nie było ściśle związane z obszarem działalności wolontarystycznej
- Daje możliwość poznania ludzi „spoza branży”

ŻYJ W "DWÓCH ŚWIATACH"

- Nie jesteś tylko osobą pomagającą, ale też mężem/żoną, ojcem/matką, przyjacielem
- Nie definiuj samego siebie wyłącznie przez to, co robisz zawodowo.
- Wypalając się w stowarzyszeniu, przenosisz napięcie emocjonalne na stosunki rodzinne i relacje z przyjaciółmi.
- Wyznaczaj granice
- Zarezerwuj czas tylko dla rodziny/przyjaciół
- Bądź obecny emocjonalnie, nie tylko fizycznie
- Czas dla rodziny powinien być „święty”
- Dbaj o wspólne rytuały, posiłki, nie zapominaj o ważnych uroczystościach

DBAJ O SWÓJ ROZWÓJ

- Udział w szkoleniach, konferencjach.
- Pogłębiaj zdobytą już wiedzę
- Konfrontuj własne umiejętności z obecnymi trendami
- Ucz się nowych rzeczy
- Warto rozszerzyć zakres swoich zainteresowań i zdobyć wiedzę wykraczającą poza tematykę, którą zajmujemy się na co dzień
- Pozwala to uniknąć rutyny
- Pozwoli to spojrzeć na siebie z innej perspektywy, poczuć własne ograniczenia i nowe możliwości
- Warto poprosić o superwizję lub co najmniej spojrzenie kogoś innego na naszą pracę. Nie zapędzajmy się tylko we własną ścieżkę metod i doświadczeń

ĆWICZENIE

- Ćwiczenie „**Jak odpoczywam?**” Odpowiedz na pytania *Zawsze, Często, Czasami, Nigdy*
- W rozmowie z drugą osobą przedstaw, które z pytań było dla Ciebie najważniejsze/najtrudniejsze. Napiszcie je na kartce. Ustalcie dwa sposoby zmiany tej sytuacji na lepszą, napiszcie je na kartce i przedstawcie grupie.

WALCZ ZE STRESEM

- Jeżeli na stres reagujesz pobudzeniem, agresją zastosuj metody relaksacyjne np. techniki oddechowe, którąś z metod relaksacji
- Jeżeli na stres reagujesz apatią, pasywnością, słabością wybierz metody aktywizujące np. ćwiczenia sportowe

NAGRADZAJ SAMEGO SIEBIE

- Ważne jest nie tylko uznanie, wzmacnianie i nagradzanie przez innych ludzi
- Udowodniono, że umiejętność nagradzania samego siebie jest podstawową cechą zdrowej osobowości
- Bądź dla siebie dobry, docień sam siebie
- Zatrzymaj się, pomyśl co dobrego zrobiłeś i docień swoje osiągnięcia choćby były najmniejsze
- Nagradzaj swój każdy, nawet najmniejszy sukces jakąś małą przyjemnością



DZIĘKUJE ZA UWAGĘ