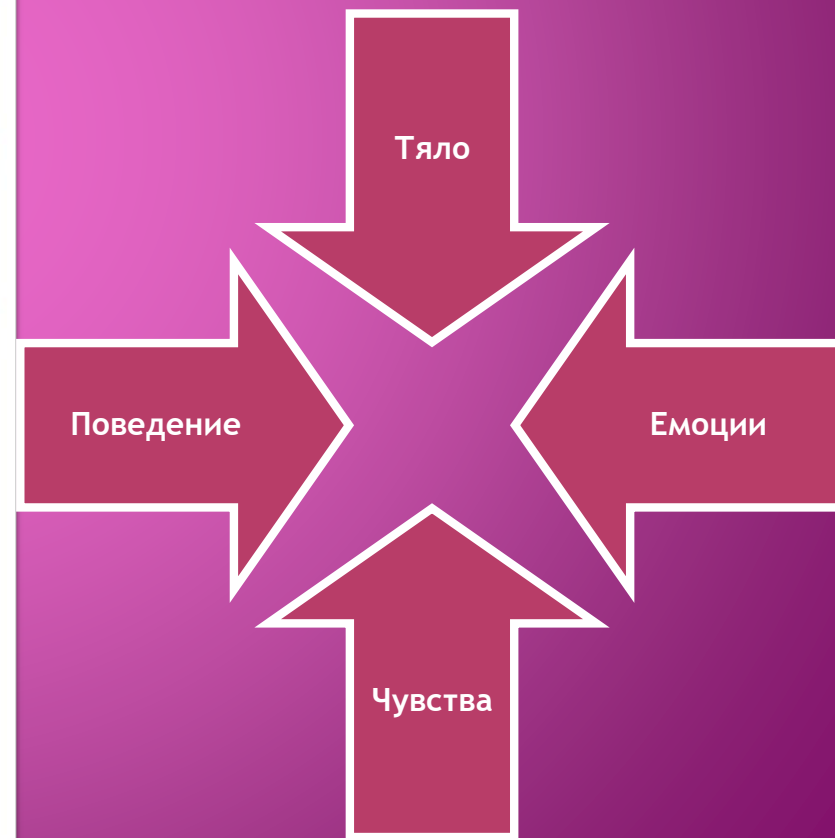


**СТРЕСА КАТО  
ФАКТОР ЗА ОТКЛЮЧВАНЕ НА СИНДРОМ  
НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ**



СТРЕС -  
СПОСОБНОСТТА НА  
ЧОВЕК ДА СЕ БОРИ!



# СТРЕС И АДАПТАЦИЯ

“Реакция на тялото към събития, които се възприемат като предизвикателни, и подчертават ролята на възприеманата способност на човек да реагира на тази заплаха.” Р.Лазарус, С. Фолкман-транзакционен анализ-модел на справяне;

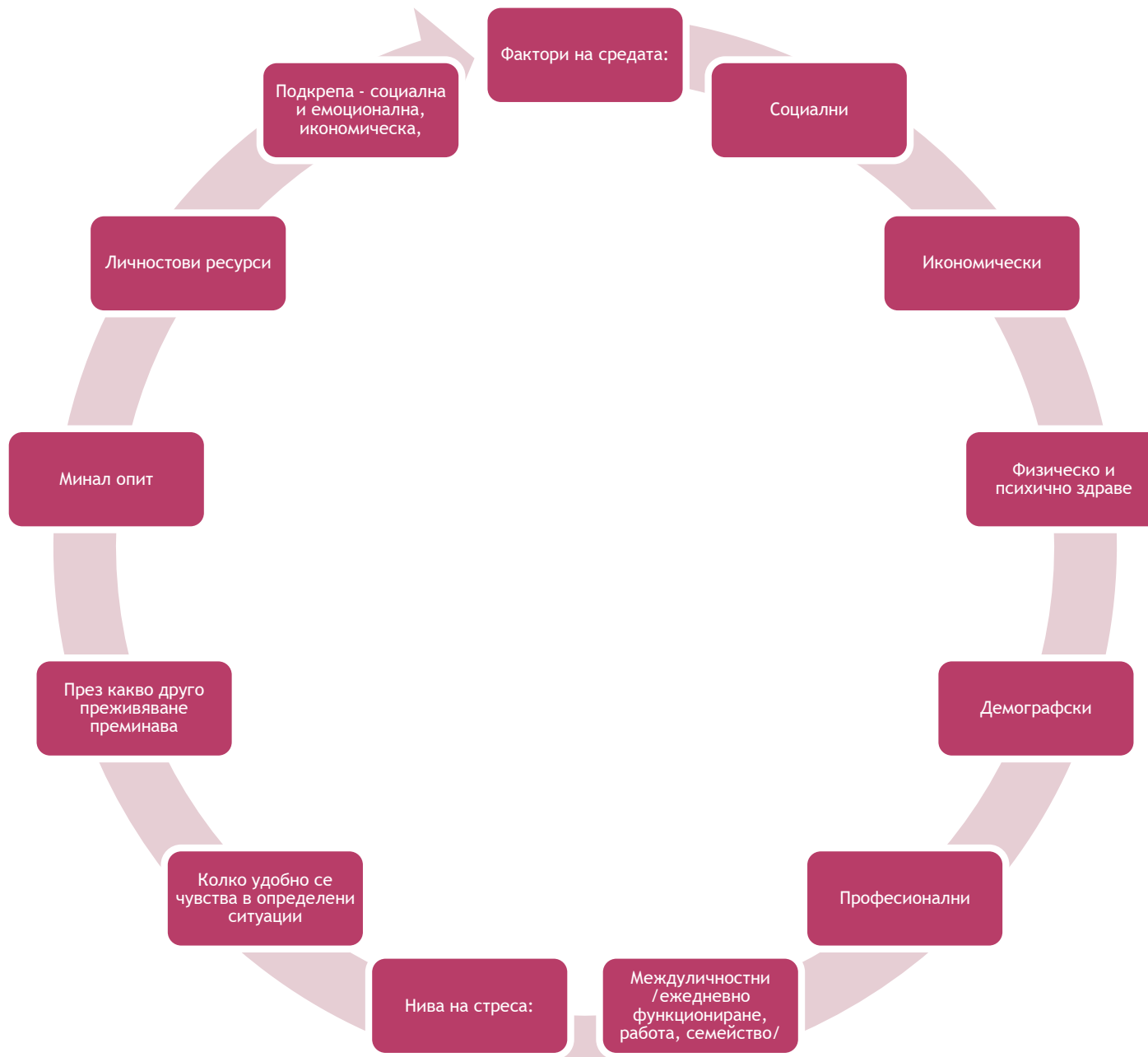


Какво ни кара да бъдем стресирани? Стрес-ситуации в ежедневието-голямо събитие или безброй малки неща;



Различни по интензивност и периодика житейски събития, оказват пряко въздействие върху физическото и психичното здраве на човека. Способността на човек да дава индивидуален отговор на случващото се, както и неговата емоционално-когнитивна възприятна система, социален опит и физиология определят нивата на стрес.

# СТРЕСОВИ ФАКТОРИ



# КОГА СТРЕСЪТ Е ПРОБЛЕМ?

Индивидуалния и специфичен отговор на психо-физиологично ниво, който човек дава на дразнителя от средата е определящ за отключващ стресогенен отговор!

Начинът, по който реагираме, когато се чувстваме под натиск или заплаха определя нивото на стреса. Обикновено се случва, когато сме в ситуация, която чувстваме, че можем да управляваме или контролираме.



# ОСТЪР И ХРОНИЧЕН СТРЕС

Факторите, които влияят на стреса, както и тяхната продължителност и интензитет го определят, като „остър“ или „хроничен“.



Острият стрес се случва в рамките на няколко минути до няколко часа след настъпило събитие. Продължава за кратък период от време, обикновено по-малко от няколко седмици, и е много интензивен. Може да се случи след неприятно или неочаквано събитие. Например, това може да е внезапна загуба на близък, нападение или природно бедствие, пандемия, война и т.н.



Хроничният стрес продължава дълго време или продължава да се връща. Преживява се, ако човек е под голямо напрежение през много продължителен период от време. Може също така да почувстваме хроничен стрес, ако ежедневието ни е трудно, например ако човек се грижи за друг болен човек, живее в депривация-дефицити, неудовлетвореност и постоянна фрустрация.

При настъпили внезапни стресови фактори на средата и невъзможността им за преработка и адаптация към настъпилата промяна съществува висок риск за здравето и психичната цялост на личността!!!

# В СТРЕСОВА СИТУАЦИЯ ЧОВЕШКОТО ПОВЕДЕНИЕ ИМА ИНДИВИДУАЛНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ!



**Темперамент**

**Здраве**

**Нервна система**

**Житейски опит**

**Морал**

**Ценности**

**Възпитание**

**Емоции**

**Чувства**

**Мисли**

**Поведение**

**Семейство**

**Приятели**



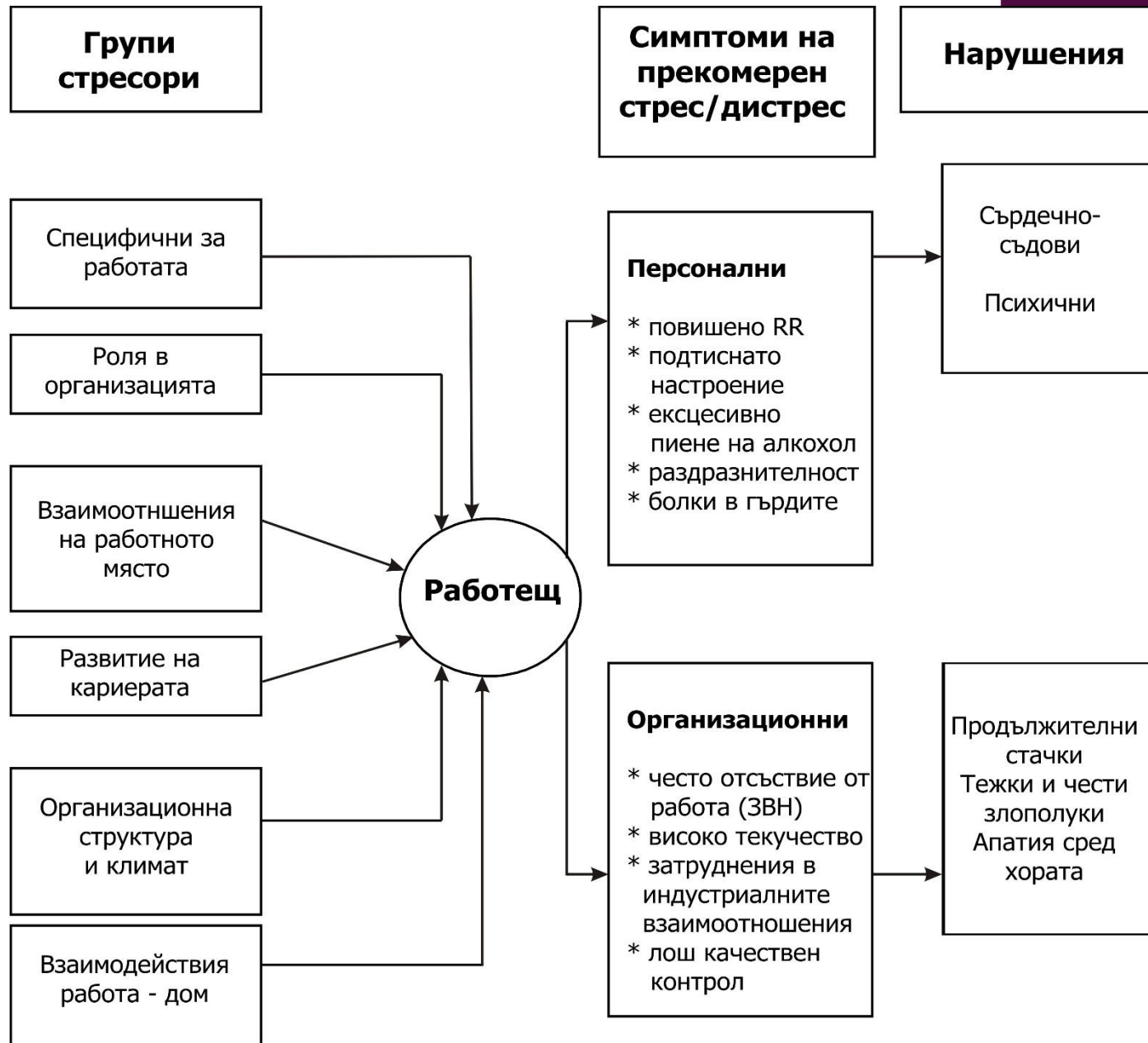
## КАК ДА ОБЛЕКЧИМ СТРЕСА?

- ◎ Премахване на стресора;
- ◎ Физиологична грижа - здравословен сън, контакт с природата и почивка, храна богата на витамини и минерали, активен начин на живот-спорт-движение, релаксираща музика, отпускащи вани, спокойна атмосфера, разходки, чист въздух, дълбоко и спокойно дишане, работа, която носи удовлетвореност, отказ от алкохол, наркотици, тютюнопушене, ограничен прием на кофеин и стимуланти, ограничен достъп до компютър и други устройства, контрол на неприятната информация от външния свят;
- ◎ Психологическа подкрепа и подкрепяща среда – емоции, чувства, мисли: споделяне на личен опит с доверени хора, контакт с психолог, психотерапевт, наблюдение и контакт с потребностите;

# ФАКТОРИ ЗА ДОБРО ПСИХИЧНО ЗДРАВЕ



# ДИНАМИКА НА СТРЕСА ПРИ РАБОТА (МОДЕЛ НА КУПЪР, МОДИФИЦИРАН)



**1960Г. - ИЗЛИЗА РОМАНЪТ „A BURNT-OUT CASE “. ГРЕЪМ ГРИЙН ПЪРВИ ИЗПОЛЗВА ИЗРАЗА ЗА ДА ОПИШЕ ГЛАВНИЯТ ГЕРОЙ-АРХИТЕКТ, ЕМОЦИОНАЛНО ИЗТОЩЕН, ЗАГУБИЛ СМИСЪЛ В ПРОФЕСИЯТА, КОЙТО НАПУСКА РАБОТА И СЕ ПРЕМЕСТВА ДА ЖИВЕЕ В АФРИКАНСКАТА ДЖУНГЛА.**

**1974Г. - FREUDENBERGER ОПИСВА ПРЕГАРЯНЕТО КАТО СЪСТОЯНИЕ НА СТРЕС, УМОРА И ИЗТОЩЕНИЕ ПОРОДЕНИ ОТ НЕВЪЗМОЖНОСТ ДА СЕ ПОСТИГНАТ ЖЕЛАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ НА РАБОТНОТО МЯСТО И ВЪВЕЖДА ТЕРМИНА В ПСИХОЛОГИЧНАТА ЛИТЕРАТУРА.**



# СИНДРОМ НА ЕМОЦИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ - ДЕФИНИЦИЯ

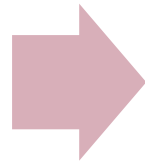
Индивидуален отговор на продължителен работен стрес, който се развива прогресивно, може да стане хроничен и да влоши здравето. Води до нарушение в мисленето, емоциите и нагласите. Изразява се в негативно отношение към работата, колегите, клиентите и самата професионална роля. Свързва се с организацията и естеството на трудовата дейност, а не с индивидуални личностови характеристики.

# ДИНАМИКА НА ПРОЦЕСА



# ПРИЧИНИ ЗА ПРОЯВА НА СИНДРОМА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ

Личностна  
характеристика на  
отделния  
индивид.



Работна среда,  
условия на труд и  
организация на  
трудовия процес.



Може да засегне  
не само отделни  
служители, но и  
цели организации.



Неформални  
взаимоотношения  
на работното  
място.

# ОРГАНИЗАЦИОННА ТЕОРИЯ



Организационни и работни стресори, като претоварване с работа и неяснота на ролята



Неадекватни индивидуални стратегии за справяне, като оттегляне от работния процес и намаляване на ангажираността с работни задачи



ниска лична реализация на работното място и емоционално изтощение, което отключва синдрома на прегаряне



# ТЕОРИЯ НА ИЗИСКВАНИЯТА И РЕСУРСИТЕ

## ОРГАНИЗАЦИОН

НИ:

Гъвкавост

Сигурност


Супервизия и

подкрепа

Материални

ресурси

Автономност



Ресурси  
за  
сравяне

ЛИЧНИ:

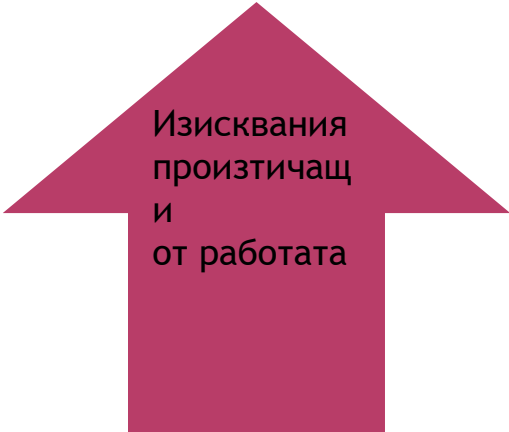
Знания и умения

Социални и емоционални  
компетенции

Ефективност,  
оптимизъм, надежда и  
устойчивост

Творчество

Напрежение  
Несигурност  
Конфликти  
Сложност на задачите  
Претоварване



Изисквания  
произтичащ  
и  
от работата

## Развитието на синдрома се базира на несъответствието между личност и професия и неропорционалното разпределение на времето в ежедневието за почивка и работа.

### Очаквания

- много ниски очаквания за положителна оценка на работата;
- много ниски очаквания за контрол;
- много ниски очаквания за подкрепа и лични професионални постижения.

### Емоции

- тревожност и
- страх

### Резултат

- Избягване на работа и непостоянство
- непродуктивност на работното място

Bandura, 1977

През 1981 г. е изработен модел за оценка на психологическия статус при синдром на професионално прегаряне. За негов основоположник се счита американският психолог Кристина Маслах, която заедно със Сюзан Джаксън, разработват модел за оценка на когнитивните нарушения при синдрома на изпепеляване (Maslach & Jackson, 1981).

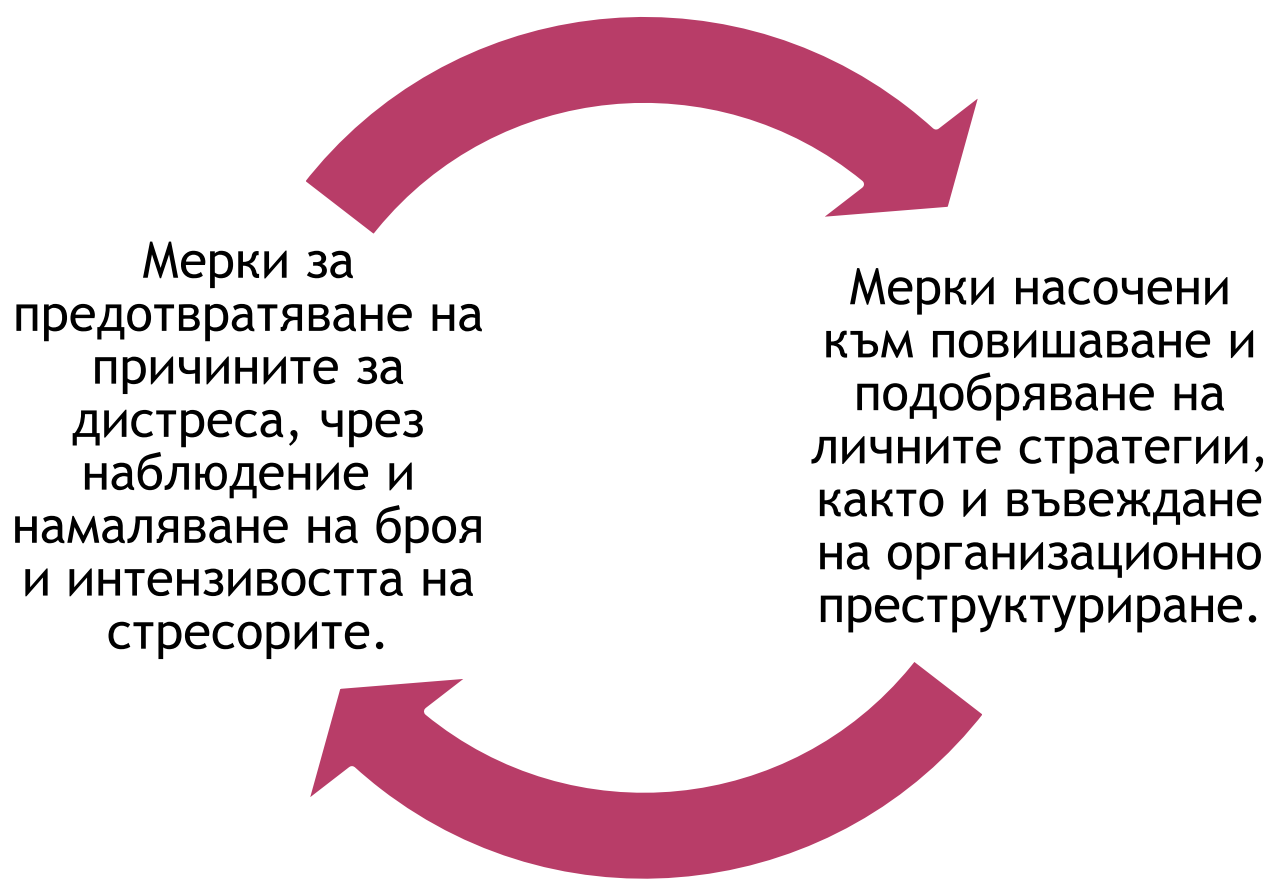
Маслах определя шест основни области на несъответствие (Maslach & Leiter, 1997):

1. Изисквания към работещия и неговите реални възможности.
2. Стремех към независимост в работата и степента на приложен контрол.
3. Вложени усилия в работата и недо/оценка на приносите.
4. Отсъствие на *позитивни взаимоотношения* с работния колектив.
5. Отсъствие на *справедливи взаимоотношения* в работата.
6. Етични принципи на личността и изискванията на работата

# ОРГАНИЗАЦИОННИ МЕРКИ И ПОДХОДИ ПРИ ПРЕВЕНЦИЯ НА СИНДРОМА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ.



**В мащабите на една организация, при политика, целяща поддържане на психичното здраве и благополучието на персонала на съдействащо за успеха на организацията ниво, могат да се предприемат интервенции в категориите “Социална подкрепа и други взаимоотношения (работна - лична - семейна - училищна среда)” и “Индивидуални фактори и познания”.**



Мерки за предотвратяване на причините за дистреса, чрез наблюдение и намаляване на броя и интензивостта на стресорите.

Мерки насочени към повишаване и подобряване на личните стратегии, както и въвеждане на организационно преструктуриране.

Две направления:


работа с хора, които са изправени пред риска от проява на синдрома - да се следи за ранните признаци на изчерпване;

минимализиране влиянието на специфични за организацията стресови фактори;

Ефективните програми за превенция на прекомерния стрес включват:

- първо - дейности на нивото на организацията;
- второ - дейности на нивото на работещите, групово или индивидуално, за повишаване на личния им капацитет за разпознаване и справяне с прекомерния стрес/дистрес;
- трето - дейности на нивото на пострадалите от дистрес в следната последователност от действия:


Диагноза на ситуацията - оценка на риска от прекомерен стрес/одит на стреса.




Оценката на риска включва:



идентифициране на натоварването при работа, което може да доведе до хронично непрекъснато повтарящи се високи нива на стрес;



идентифициране на хората, които могат да бъдат повлияни от него;



определяне дали е направено достатъчно за предотвратяване на това влияние.

При нужда - разработване и внедряване на програма/подходи за превенция на свързания с труда прекомерен стрес чрез намаляване на професионалния риск - намаляване на броя и на интензивността на стресорите на работното място.



Разработване и разпространение на Ръководство за превенция на прекомерния стрес и осигуряване на подкрепяща среда.

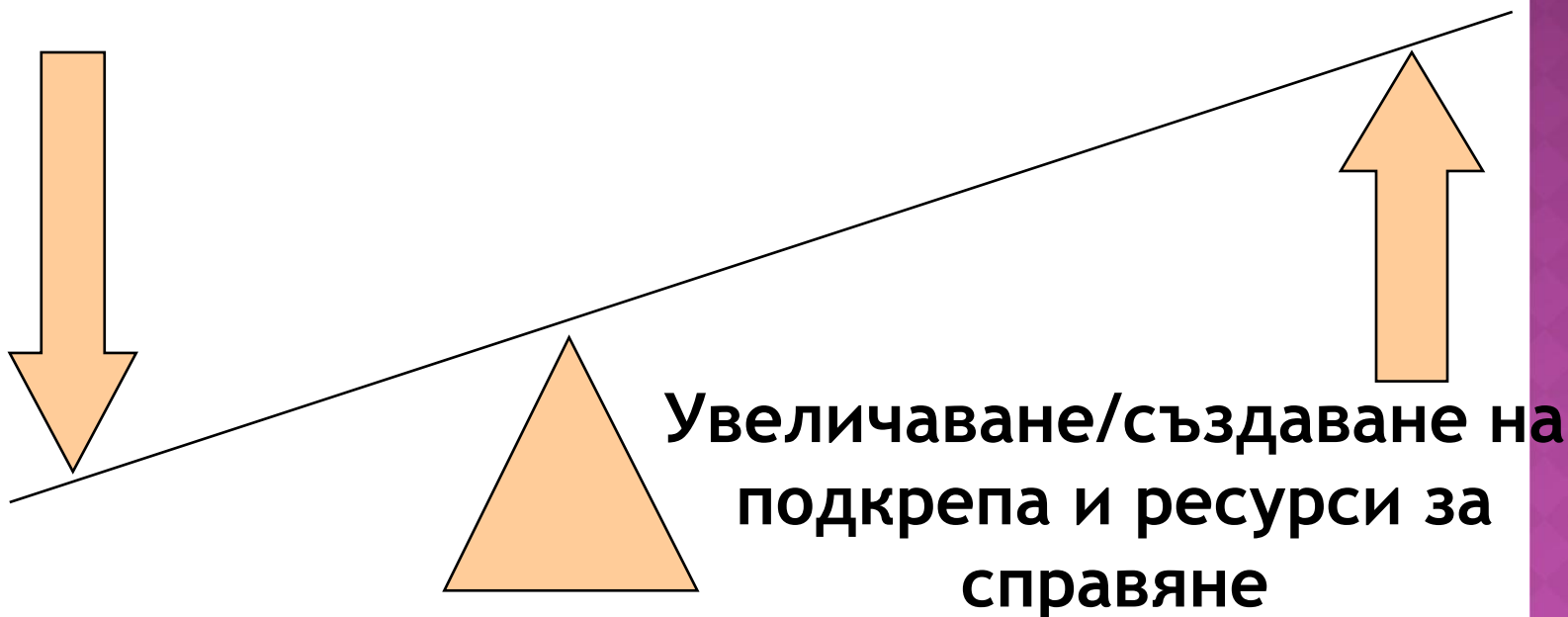


Обучение на ръководителите и на работещите за самооценка и справяне с прекомерния стрес.

## Основен принцип

Интервенциите/програмите за превенция или коригиране на ситуации с ексцесивни нива на стрес трябва да намаляват рисковите фактори и да създават/увеличават в същото време подкрепата и ресурсите за справяне.

**Намаляване на  
рисковете**



---

Работното натоварване - основен фактор за поява на  
бърнаут синдром

---

За анализа на нивото на стрес в дадена организация, е  
необходимо да се извършва *периодично измерване*  
на натовареността.

---

Измерването представлява - анализ на съотношението  
между обема на извършената работа (*стойности по*  
*определени показатели за изпълнение*) и вложените  
за това усилия (*човешки ресурс*).

---

**Разработване на цялостна системно действащата програма за изследване на удовлетвореността.**

---

**Определяне на оптималната численост на служителите спрямо функциите чрез специална методика.**

---

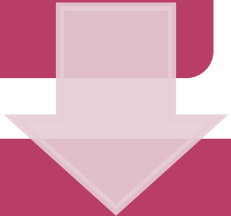
**Мониторинг на стреса - системно търсене на рискови фактори на работното място и определяне на рисковите групи служители.**

# ШЕСТ КЛЮЧОВИ ЗА ЗДРАВЕТО ФАКТОРИ

1. *Влияние:* Работещите трябва да могат да влияят на собствената си работа и на условията за нея. Трябва да имат влияние върху часовете за работа, процедурите при работа, планирането ѝ.

2. *Смисъл на работата:* какъв е приносът на труда на отделният служител в общия контекст успеха на организацията. Връзката между индивидуарните усилия и крайните цели на организацията.

*3. Предсказуемост:* Намаляване на несигурността и тревогата, чрез информация за бъдещо развитие.



*4. Социална подкрепа:* практическа и психологична.



*Важно е работещият да получи подкрепата в необходимия момент.*


*5. Награда:* Работещият следва да получи награда, съответстваща на усилието му. В противен случай той счита фирмата за нечестна. Наградата може да бъде заплата, престиж, благодарност или възможности за развитие и кариера.

*6. Изисквания:* Трудовите изисквания са количествени и качествени. Количествените изисквания не трябва да бъдат нито твърде високи, нито твърде ниски. Качествените изисквания трябва да са подходящи за конкретния работещ. Да са малко по-високи е по-добре, отколкото по-ниски. Изискванията следва да са ясни.

# ИНДИВИДУАЛНИ МЕРКИ И ПОДХОДИ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СИНДРОМА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ.



Всички професии в сферата на здравеопазването се считат за високорискови работни места в условия на стрес.



Идеализирани представи и очаквания.



Непрекъснатото вживяване в проблемите на другите хора



Разочарование, безсилие, недоверие, обида, гняв и др.

Например, прегарянето може да се случи, когато медицинските специалисти се борят за поддържане на високи нива на съпричастност и грижа в ситуации на работното място, където има вероятност да не бъдат реализирани високи очаквания.

В началото служителите, които са засегнати от бърнаут синдрома, се отличават с висока мотивираност, отдаденост, динамичност и свръхотговорност. Постепенно това тяхно състояние води до изтощаване, до поява на здравословни проблеми и нарушена концентрация в работата.

# СТРЕСОВИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ТИПА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ПОМАГАЩИТЕ ПРОФЕСИИ

Чести и продължителни  
контакти с хора фактор  
на "комуникационно  
насищане";



Взаимодействие с  
различни социални  
групи;



Високо емоционално и  
интелектуално  
напрежение;



Отговорност за хора;

Има значение и колко стаж има даден служител в една и съща организация, на една и съща длъжност, като изпълнява едни и същи задължения.

Колкото по-дълго човек работи на една и съща работа, толкова по-емоционално изтощен може да бъде.

Ефективен превантивен подход в тази насока е: *преструктуриране на работата чрез ротация на задълженията.*

За преодоляване на професионалното прегаряне основен фактор се явява личността и необходимостта да познава себе си,

да прави реална оценка на условията на заобикалящата среда чрез адаптиране на собственото си поведение и избягване на неадекватните ситуации.

Добър ефект имат правилно изграденият социално-психологичен климат, широките контакти с приятели, добрата семейна среда, взаимното уважение и традициите.

# ЛИЧНИ РЕСУРСИ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА

---

Активна мотивация;

---

Отношение към стреса като възможност за придобиване на личен опит и възможности за личностно израстване;

---

Контрол над ситуацията (степената на нейното въздействие да се оценява адекватно);

---

Използване на адекватни методи или начини за постигане на желаните цели (умение, способност);

---

Физически ресурси (здравословно състояние и отношение към него като ценност);

---

Умения за саморегулация и конструктивно поведение в емоционалните екстремни ситуации;

---

Развиване на положително отношение към реалността чрез размисъл и когнитивна преоценка на основни житейски ценности;

---

Развитие на професионално важни качества при формиране на различни ситуации на взаимодействие, индивидуален стил на действие и професионални компетенции

- ◎ ***участие в организирани психологични тренинги***, насочени конкретно към подобряване на вежливостта, уважението и ангажираността на работното място, с цел подобряване на начините, в които служителите на дадената организация работят заедно като единица. Сесиите подчертават уважителното отношение и изграждане на доверителни връзки между членовете на екипа.

## В ЛИЧНИЯ ЖИВОТ МОГАТ ДА БЪДАТ ПОЛЕЗНИ СЛЕДНИТЕ ПЕРСОНАЛНИ ПРЕПОРЪКИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА ПРЕКОМЕРЕН СТРЕС/ДИСТРЕС ПРИ РАБОТА

**Срещайте се със своя началник за разговори  
относно Вашите трудови реализации.**

Ако периодичната оценка на трудовото  
представяне е част от фирмената система за  
оценка на персонала, използвайте срещите да  
изясните случаи, които могат да доведат при  
Вас до прекомерен стрес като например:

---

Какво се очаква от мен на настоящата ми позиция?

---

В каква посока се развива организацията и как аз мога да допринасям за този план?

---

Как се изявявам? Кои са моите силни страни? В кои области мога да бъда по-добър?

---

Какво мога да очаквам от Вас, ако възникне проблем с работата или длъжността ми?

---

Ако аз поддържам сегашната си трудова реализация на високо ниво, как и кога мога да очаквам да бъда възнаграден?

**Управлявайте добре времето си.**

Важно е да напускате местоработата си, дори, ако офисът е стая на Вашия дом.

Ако жертвате повече време, за да свършите повече работа, може да заплатите за нея със симптоми на прекомерен стрес.

Ако работодателят Ви предлага гъвкаво работно време, използвайте предимството да го хармонизирате с Вашия личен стил на работа (например да започвате по-рано, за да имате по-дълга обедна почивка, или за да имате време за клас по йога или за тренировка).

## “Изключвайте се”

С клетъчните телефони и Интернет сте достъпен за всеки, включително за клиенти и колеги по всяко време. Не позволявайте на технологията да унищожи границите между времето за личен живот и времето за работа. Изключвайте служебния клетъчен телефон извън местоработата, освен в случаите на специална необходимост, или решете да не отговаряте в течение на времето, определено за Вас самия или за семейството. Не работете със служебната е-поща в къщи.

---

***Опознавайте себе си.*** Ако познавате добре своите възможности и техните граници ще се справяте по-добре със стреса. Ако е нужно изберете доверен специалист, който да Ви упъти и улесни в този процес;

---

***Бъдете физически активни*** - това ще ви стимулира и даде повече енергия. Най-добрият начин за снемане на стреса, признат досега, е физическото натоварване;

---

***Споделяйте със семейството си или с приятели*** това, което чувствате - те може би могат да Ви помогнат и да ви дадат подкрепата, от която имате нужда;

---

***Използвайте техники за релаксация*** - това помага за възстановяването на организма и справянето с напрежението. Всеки трябва да изработи своя стратегия за релакс, който е важен елемент на управлението на стреса на индивидуално ниво;

---

***Преценете своя начин на живот:*** Храните ли се здравословно?; Пушите ли?; Употребявате ли алкохол?;

---

***Намерете професионалист за консултиране,*** психологична и медицинска помощ. Когато се стигне до дистрес, на базата на съответната патология се определя лечение. Едно нелекувано или неправилно лекувано такова състояние може да доведе до по-тежки усложнения като хипертонични кризи, диабет, инсулт, инфаркт и др.;

---

***Приоритизирайте.*** Някои неща просто трябва да се свършат, но други могат да почакаат, докато имате повече време и енергия. Решете кои задачи са по-малко важни и ги оставете настрана;

---

***Делегиране.*** Не можете да направите всичко сами, така че ако имате повече задачи, отколкото можете да се справите, но те се нуждаят от незабавно внимание, прехвърлете ги на някой, на когото имате доверие;

---

***Оставете работата на работа.*** Важно е да се научите да давате приоритет на баланса между работата и личния живот. След като напуснете работа, съсредоточете се върху почивката и презареждането за следващия ден;

---

***Бъдете твърди по отношение на нуждите си.***

Говорете с други участници и ги уведомете какво се случва. Обяснете, че се нуждаете от някаква подкрепа, за да се грижите за здравето си и да управлявате работното си натоварване продуктивно;

---

***Поставете граници.*** Определянето на ограничения върху времето, което отделяте на другите, може да ви помогне да управлявате стреса. Част от поставянето на граници също включва да се научим да казваме „не“;

---

***Научете се да разпознавате своите реакции при стрес!*** Гледайте на тях като предупреждение. Опитайте се да определите точно непосредствената причина за стреса;

---

***Опитвайте се да увеличите своя контрол върху живота си.*** Променете това, което би следвало и може да бъде променено. Приемете това, което не може. Открийте компенсации за появилите се неприятности;

---

***Знайте кога да напуснете.*** Ако сте наистина нещастен в стресогенна работна среда и горните препоръки не помагат, може би е време да се мисли за смяна на работата.

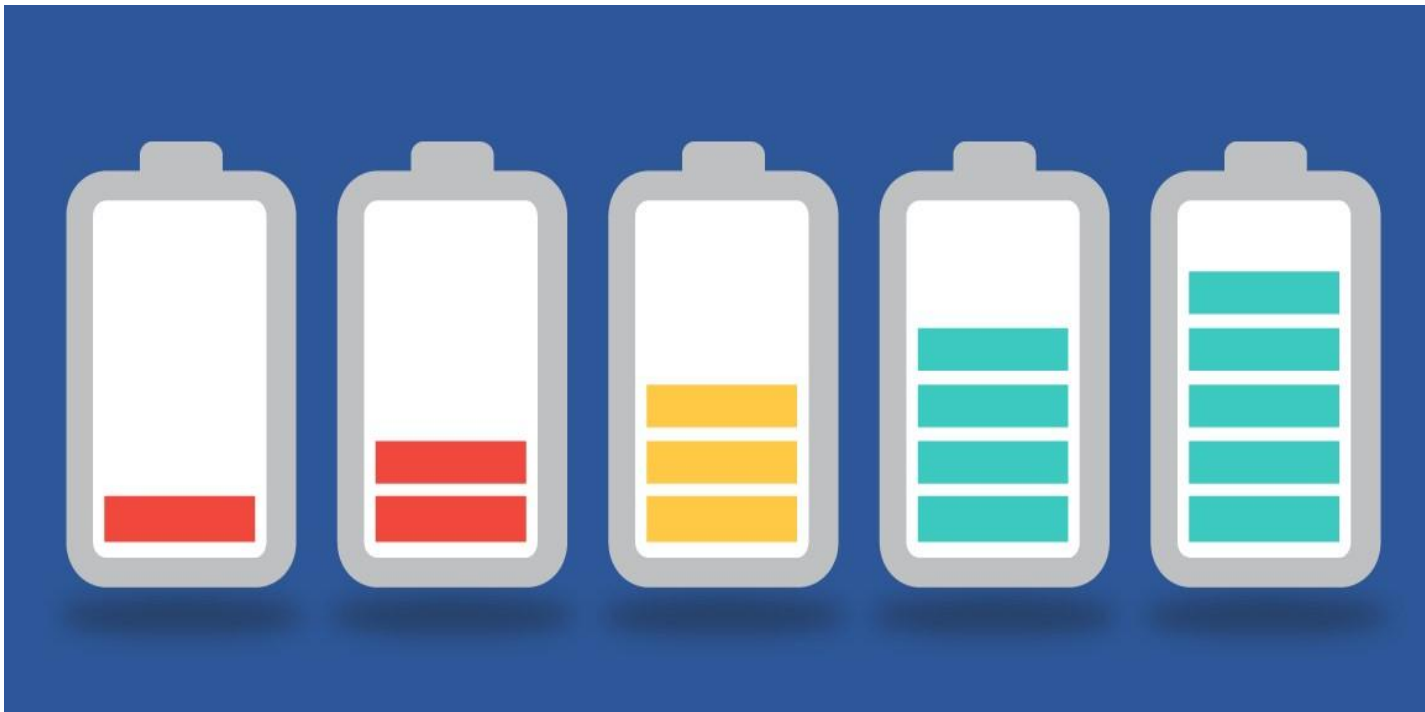
---

Уверете се, че Ви е ясно къде е проблемът - у Вас, в работното място или на двете места.

---

Оставането без работа също може да предизвика прекомерен стрес. Решете кое е по-малко стресогенно за Вас: без работа или нещастен на сегашната си работа.

БЪРНАУТ СИНДРОМА МОЖЕ ДА СЕ ОПРЕДЕЛИ  
КАТО СИНДРОМ НА СЪВРЕМЕННИЯ СЛУЖИТЕЛ -  
ВИСОКО МОТИВИРАН, ОТДАДЕН НА  
ЗАДЪЛЖЕНИЯТА СИ И СВРЪХОТГОВОРЕН.



Благодаря за вниманието

