

КЕЙС

Анастасия, 33 года, обратилась с жалобой на раздражительность, нарушение сна, «тяжелые» подъемы по утрам. Последние несколько месяцев ее преследует чувство усталости в течение всего дня, постоянные мысли об отдыхе. «Я с нетерпением жду окончания рабочего дня, чтобы поскорее прийти домой и завалиться в кровать», - говорит девушка. Последней каплей, ставшей причиной обращения девушки к психологу, послужили начавшиеся ссоры с близкими, вспышки гнева «по пустякам».

Девушка работает продавцом-консультантом в отделе косметики. Рабочая смена длится с 9.00 и до 20:00 часов, график «2 через 2». Часто работает без выходных, так как ее некому заменить. Отдел косметики находится в оживленном торговом центре. «На прежнем месте работы все было по-другому, – жалуется Анастасия, – не больше 10-ти покупателей за день, я даже могла спокойно отлучаться с рабочего места, не опасаясь, что кого-то не обслужу, а здесь – только каждые полчаса по 10-15 человек. И каждому клиенту нужно улыбаться и говорить приветственные слова, ни в коем случае не оставлять его наедине, пока он принимает решение о покупке. Задача продавца – предложить, как можно большее число вариантов, наилучшим образом удовлетворявших его запросу. Самое неприятное – несмотря на то, что я старалась выглядеть компетентной, далеко не каждый приобретал товар». Впоследствии, резюмируя свое состояние, Анастасия призналась, что работа с людьми с какого-то момента перестала ей нравиться, доставлять былое удовольствие, что, в свою очередь, отразилось на качестве ее выполнения.

Структура решения кейса

Выполните следующие задания:

1. Опишите проблему, с которой столкнулся клиент;
2. Укажите возможные причины возникновения проблемы;
3. Укажите симптомы, отражающие особенности проявления данной проблемы:
 - физические проявления;
 - социально-поведенческие признаки;
 - психоэмоциональные признаки.
4. Предположите возможные варианты решения проблемы (психологическое сопровождение).
5. Укажите возможные направления психопрофилактики.

РЕШЕНИЕ

1. Проблема эмоционального выгорания.

Эмоциональное (психическое) выгорание – процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения уровнем работы.

2. Причины эмоционального выгорания

- напряженный ритм работы;
- недостаточное поощрение труда (материальное и психологическое);
- частая незаслуженная критика;
- неясная постановка задач;
- чувство недооцененности или ненужности.

3. Симптомы эмоционального выгорания:

Физические проявления:

- неспособность к релаксации в свободное время;
- бессонница, сексуальные расстройства;
- повышение давления, тахикардия, головные боли;
- боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;
- зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

Социально-поведенческие признаки:

- стремление к изоляции, сведение общения с другими людьми к минимуму;
- уклонение от обязанностей и ответственности;
- желание обвинить окружающих в собственных бедах;
- проявление злобы и зависти;
- жалобы на жизнь и на то, что приходится работать «круглосуточно»;
- привычка высказывать мрачные прогнозы: от плохой погоды на ближайший месяц до мирового коллапса.

Психоэмоциональные признаки:

- безразличие к происходящим вокруг событиям;
- неверие в свои силы;
- крушение личных идеалов;
- потеря профессиональной мотивации;
- вспыльчивость и недовольство близкими людьми;
- постоянное плохое настроение.

4. Направления решения проблемы. Коррекционная работа в связи с особенностями синдрома

Предпосылки	Проявление	Сфера	Профилактики	Преодоление
Хронические заболевания	Обострение хронических заболеваний	Психосоматика	Информированность; своевременное лечение; режим дня и отдыха; физическая активность	Остановление деятельности
Трудоголизм	Неудовлетворенность своей деятельностью; снижение эффективности; избегание деятельности (опаздываем, отменяем, переносим, совершенно вроде случайно)	Деятельность	Разнообразие деятельности: учеба, работа, творчество, спорт, хобби; снижение интенсивности	Смена деятельности, отстранение; занятие тем, что нравится
Негативное селективное интерпретирование (любое явление интерпретируется с точки зрения негативных последствий); высокая эмоциональность	Повышенная тревожность (вплоть до паники – «я боюсь, не могу справиться»), раздражительность до вспышек гнева, ярости; неудовлетворенность деятельностью	Эмоции	Развитие позитивного мышления (мы сами выбираем как мы мыслим); организация позитивного опыта, который радует (движение, выработка эндорфинов – положительный отдых, связанный с искусством, спортом)	Анализ и выработка цельного восприятия жизни, ограничение во времени
Перфекционизм	Снижение функций: забывчивость, невнимательность, рассеянность, не воспринимает информацию	Познавательные процессы	Реализм в постановке целей (цель минимум, цель-максимум) способность к положительной оценке	Сменить угол зрения, направленность, заинтересоваться новым; снизить уровень требовательности
Жесткость или мягкость границ	Уязвимость, меланхоличность	Общение	Регулярное обсуждение опыта, рефлексия, супервизия	Обращение за помощью к тем людям, кто может послушать, выход из изоляции

5. Психопрофилактика синдрома эмоционального выгорания

Физическая профилактика эмоционального выгорания:

- диетическое питание, с минимальным количеством жиров, но включающее витамины, растительную клетчатку и минералы;
- занятия физкультурой или, как минимум, прогулки на свежем воздухе;
- полноценный сон не менее восьми часов;
- соблюдение режима дня.

Психологическая профилактика синдрома эмоционального выгорания:

- обязательный выходной раз в неделю, в течение которого делать только то, что хочется;
- «очищение» головы от беспокоящих мыслей или проблем путем анализа (на бумаге или в беседе с внимательным слушателем);
- расстановка приоритетов (в первую очередь выполнять действительно важные дела, а остальные – по мере успеваемости);
- медитации и аутотренинги;
- ароматерапия.