



Увольнение как причина эмоционального выгорания.



Бельчикова Галина Владиславовна
доцент кафедры ОЗЗ МУ «РЕАВИЗ»



Эксперты прогнозируют новое увеличение числа аптек

- В 2022 году в стране насчитывалось **66,5 тыс. аптек**, по итогам 2023 года в России уже работало **77,7 тыс. аптек**.
- Если темпы ежегодного прироста сохранятся, уже через четыре года рынок может достигнуть отметки в **100 тыс.**, но и это не предел...
- *Пока причин для остановки увеличения количества розничных аптек - **нет!!!***



RNC Pharma: рейтинг аптечных сетей России

| № | Аптечная сеть | Расположение центрального офиса | Количество точек на 01.10.2023 | Доля на рынке, %, руб. | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------|------------------------|
| | | | | ЛП | не ЛП | Рынок в целом, без ЛЛО |
| Классические аптечные сети | | | | | | |
| 1 | Ригла | Москва | 4 100 | 7,8 | 7,7 | 7,8 |
| 2 | Апрель | Краснодар | 7 000 | 6,1 | 6,7 | 6,3 |
| 3 | ОАС Эркафарм и Мелодия Здоровья | Новосибирск | 2 214 | 5,4 | 3,1 | 4,8 |
| 4 | Планета Здоровья ¹ | Пермь | 2 400 | 4,6 | 3,4 | 4,3 |
| 5 | Неофарм | Москва | 1 208 | 4,0 | 2,6 | 3,6 |
| 6 | Аптечная сеть 36,6 | Москва | 1 932 | 3,6 | 3,9 | 3,7 |
| 7 | Вита | Самара | 2 481 | 3,3 | 3,0 | 3,2 |
| 8 | Фармлэнд | Уфа | 2 032 | 3,2 | 3,0 | 3,1 |
| 9 | Максавит | Н. Новгород | 961 | 1,5 | 1,6 | 1,5 |
| 10 | Магнит ¹ | Краснодар | 913 | 1,3 | 1,5 | 1,3 |
| Аптечные сети смешанного типа | | | | | | |
| 1 | Имплозия ¹ | Самара | 6 908 | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| 2 | ИРИС | Москва | 2 735 | 3,6 | 4,1 | 3,7 |
| 3 | Идея ¹ | С.-Петербург | 402 | 0,7 | 1,1 | 0,8 |
| 4 | Монастырев.рф | Владивосток | 264 | 0,6 | 0,8 | 0,7 |
| 5 | Советская Аптека | Москва | 356 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Аптечные ассоциации² | | | | | | |
| 1 | АСНА | Москва | 17 526 | 17,2 | 15,4 | 16,7 |
| 2 | Проаптека | С.-Петербург | 10 576 | 12,4 | 5,4 | 10,7 |
| 3 | МФО | Москва | 10 291 | 11,3 | 8,6 | 10,7 |
| 4 | Созвездие | Москва | 7 219 | 5,8 | 10,3 | 6,8 |
| 5 | Весна | С.-Петербург | 4 036 | 3,7 | 4,0 | 3,8 |
| 6 | Платформа Фармхаб ¹ | Москва | 918 | 1,0 | 1,1 | 1,0 |
| 7 | Надежда-Фарм (Тамбов) | Тамбов | 411 | 0,5 | 0,3 | 0,4 |
| Сервисы дистанционного заказа | | | | | | |
| 1 | Аптека.Ру | Новосибирск | 35 737 | 3,3 | 5,0 | 3,7 |
| 2 | Еаптека ¹ | Москва | 328 | 1,7 | 1,9 | 1,7 |
| 3 | Здравсити | Москва | 28 177 | 0,8 | 0,8 | 0,8 |
| 4 | Ютека | Москва | 45 374 | 0,5 | 0,4 | 0,5 |
| 5 | Ozon.ru ¹ | Москва | 24 | 0,1 | - | 0,1 |
| 1 - экспертная оценка | | | | | | |
| 2 - позиции аптечных ассоциаций рассчитаны без учета пересечений участников ассоциаций между собой, рейтинг показывает долю, занимаемую объединением аптечных сетей и единичных аптек | | | | | | |
| Источник: RNC Pharma®, Рейтинг российских аптечных сетей | | | | | | |

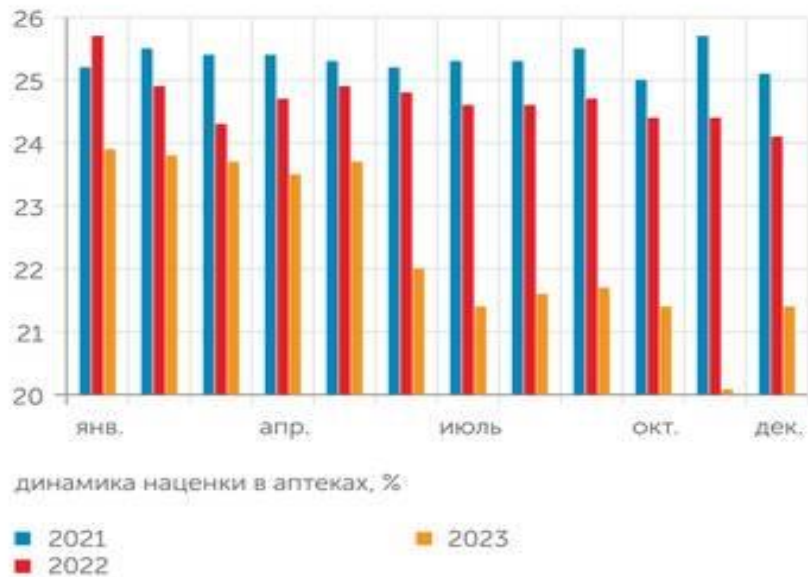
| № | Аптечная сеть | Расположение центрального офиса | Количество точек на 01.01.2024 | Доля на рынке, %, руб. | | |
|---|---|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------|------------------------|
| | | | | ЛП | не ЛП | Рынок в целом, без ЛЛО |
| Классические аптечные сети | | | | | | |
| 1 | Ригла | Москва | 4 184 | 8,0 | 7,6 | 7,9 |
| 2 | Апрель | Краснодар | 7 434 | 6,2 | 6,7 | 6,3 |
| 3 | ОАС Эркафарм и Мелодия Здоровья | Новосибирск | 2 233 | 5,3 | 2,9 | 4,7 |
| 4 | Планета Здоровья ¹ | Пермь | 2 413 | 4,8 | 4,5 | 4,7 |
| 5 | Аптечная сеть 36,6 (вкл. Родник Здоровья) | Москва | 2 151 | 4,0 | 4,5 | 4,1 |
| 6 | Неофарм | Москва | 1 251 | 4,0 | 2,6 | 3,7 |
| 7 | Вита | Самара | 2 588 | 3,4 | 2,9 | 3,3 |
| 8 | Фармлэнд | Уфа | 2 198 | 3,2 | 2,9 | 3,2 |
| 9 | Максавит | Н. Новгород | 981 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| 10 | Социальная Аптека ¹ | Ростов-на-Дону | 669 | 1,1 | 1,2 | 1,1 |
| Аптечные сети смешанного типа | | | | | | |
| 1 | Имплозия ¹ | Самара | 6 746 | 5,6 | 5,4 | 5,6 |
| 2 | ИРИС | Москва | 2 738 | 3,6 | 3,8 | 3,7 |
| 3 | Монастырев.рф | Владивосток | 284 | 0,6 | 0,7 | 0,6 |
| 4 | Советская Аптека | Москва | 333 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Аптечные ассоциации² | | | | | | |
| 1 | АСНА | Москва | 17 756 | 16,8 | 15,1 | 16,3 |
| 2 | Проаптека | Москва | 11 457 | 13,7 | 5,1 | 11,6 |
| 3 | МФО | С.-Петербург | 11 206 | 12,2 | 8,9 | 11,4 |
| 4 | Созвездие | Москва | 8 043 | 5,8 | 10,4 | 6,9 |
| 5 | Весна | С.-Петербург | 4 300 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| 6 | Платформа Фармхаб ¹ | Москва | 1 356 | 1,0 | 1,1 | 1,1 |
| 7 | Надежда-Фарм | Тамбов | 434 | 0,5 | 0,3 | 0,5 |
| 8 | Фармия | Воронеж | 268 | 0,2 | 0,2 | 0,1 |
| Сервисы дистанционного заказа | | | | | | |
| 1 | Аптека.Ру | Новосибирск | 33 718 | 3,3 | 4,9 | 3,7 |
| 2 | Еаптека ¹ | Москва | 257 | 1,4 | 2,3 | 1,6 |
| 3 | Здравсити | Москва | 30 221 | 0,9 | 0,8 | 0,8 |
| 4 | Ютека | Москва | 47 145 | 0,6 | 0,5 | 0,6 |
| 5 | Polza.ru | Москва | 27 496 | 0,2 | 0,1 | 0,1 |
| 1 - экспертная оценка | | | | | | |
| 2 - позиции аптечных ассоциаций рассчитаны без учета пересечений участников ассоциаций между собой, рейтинг показывает долю, занимаемую объединением аптечных сетей и единичных аптек | | | | | | |
| Источник: RNC Pharma®, Рейтинг российских аптечных сетей | | | | | | |



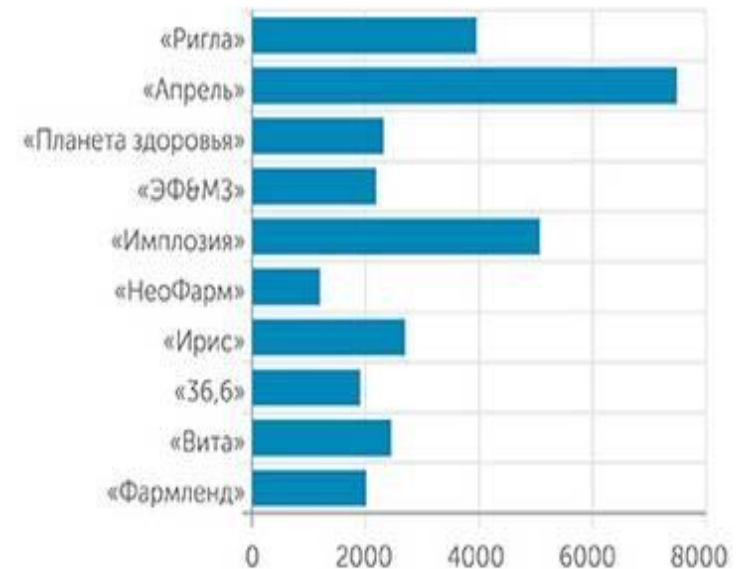


Аптек становится все больше, но....

В прошлом году наценки в аптеках существенно снизились



Точки продаж





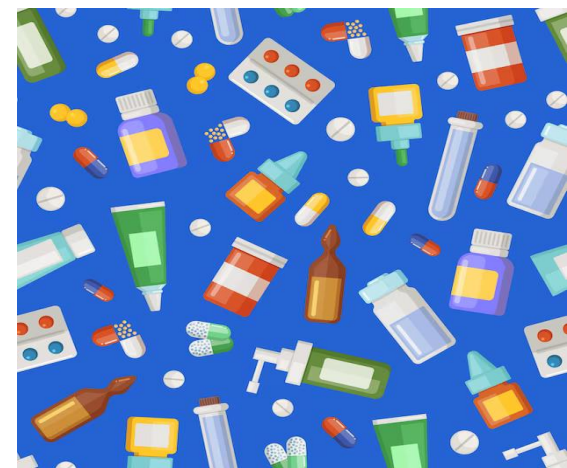
Основные «потрясения» фармрынка

- 1. Согласно Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) №1037 от 11.08.2016 заочная форма обучения по специальности высшего образования «Фармация» отменена.
- 2. "Регуляторная гильотина«.
- 3. С 1 января 2021 года отменен единый налог на вмененный доход (ЕНВД).
- 4. Введение обязательной маркировка ЛП, система МДЛП
- 5. COVID-19.
- 6. Аккредитация специалистов (НМиФО).
- 6. Постановление Правительства РФ от 31 марта 2022 г. N 547 "Об утверждении Положения о лицензировании фармацевтической деятельности».





продолжение



7. Расширение рынка онлайн продаж ЛП.
8. Появление аптечных товаров на маркетплейсах.
9. Высокая концентрация аптек.
10. Специальность 33.02.01 «Фармация»: Срок обучения: очная форма – 2 года 10 мес. (после 9 класса) / 1 год 10 мес. (после 11 класса).
11. Вузы не смогли набрать первокурсников на направление «Фармация».
12. Возможность официального трудоустройства студентов ВУЗов после 3 курса....

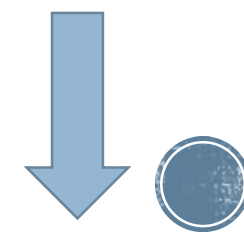
Функционал провизора = функционалу фармацевта!



итоги опроса



- **Каждый пятый (20%) опрошенный из числа тех, кто работает в розничных аптеках, сообщил, что ему не предоставляют перерыв для приема пищи (в других секторах этот показатель составил всего 8%).**
- **Первостольники чаще подвергаются словесным или физическим оскорблениям со стороны населения (69% против среднего показателя в 44% в других отраслях).**
- **Кроме того, негативно влияют на здоровье и благополучие фармацевтов: неадекватное кадровое обеспечение (70%), отсутствие баланса между работой и личной жизнью (53%), отсутствие времени для обучения (48%) и отсутствие поддержки со стороны коллег/руководителей (47%).**
- **Поэтому фармацевты чаще оценивали свое психическое здоровье как плохое (45%) по сравнению со средним показателем (37%) среди представителей других отраслей.**





Феномен профессионального выгорания

Сгорание — плата за сочувствие

Фармацевтические работники, постоянно сталкиваются со страданием людей. Они вынуждены воздвигать своеобразный барьер психологической защиты от клиента, вынуждены становиться менее эмпатичными, иначе им грозит **выгорание**.



«Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек»

«Кто не работает – тот не ест?»

**У провизоров/фармацевтов
«Кто работает- тот не ест»,
потому что некогда!!**

«Кадровый голод...»





Сверхурочная работа

- работа, выполняемая работником по инициативе работодателя в рабочий для работника день (смену) за пределами установленной для этого работника продолжительности ежедневной работы (смены), а при суммированном учете рабочего времени - сверх нормального числа рабочих часов за учетный период (месяц, квартал, полугодие или год) (Статья 99 ТК РФ).



- Можно я сегодня пораньше
уйду с работы? У меня
уважительная причина...

- Какая?



- Я ЗАДОЛБАЛАСЬ!





Работодатель вправе привлечь сотрудников к сверхурочной работе

1) с письменного согласия работника:

- при необходимости выполнить (закончить) начатую работу,... если невыполнение (незавершение) этой работы может повлечь за собой порчу или гибель имущества либо создать угрозу жизни и здоровью людей. К этим случаям не относится ситуация наличия большого объема работы и т.п. случаи,
- для продолжения работы при неявке сменяющего работника, если работа не допускает перерыва...,
- при производстве временных работ по ремонту ...

2) без согласия работника:

- для предотвращения катастрофы, производственной аварии либо устранения последствий катастрофы, производственной аварии или стихийного бедствия,
- для выполнения работ, необходимость которых обусловлена введением чрезвычайного или военного положения, либо неотложных работ в условиях чрезвычайных обстоятельств, то есть в случае бедствия или угрозы бедствия ...,
- при производстве общественно необходимых работ по устранению непредвиденных обстоятельств....





Сверхурочная работа



- Продолжительность сверхурочной работы не должна превышать для каждого работника 4 часов в течение двух дней подряд и 120 часов в год. Исключение составляют случаи, когда вводятся специальные меры в сфере экономики...
- Оплата за сверхурочную работу производится в размере, определенном коллективным договором, положением об оплате труда (или ином аналогичном документе) организации, трудовым договором, но не менее чем за первые два часа работы - в полуторном размере, за последующие часы - в двойном размере. Вместо повышенной оплаты по желанию работника (а не по выбору работодателя) сверхурочная работа вместо повышенной оплаты может компенсироваться предоставлением дополнительного времени отдыха, но не менее времени, отработанного сверхурочно.





ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА



СОВМЕСТИТЕЛЬСТВО

выполнение работником **другой регулярной оплачиваемой работы** на условиях трудового договора в **свободное от основной работы время**. Совместительство может быть:

- внешним (работа у разных работодателей)
- внутренним (работа сверх нормальной продолжительности рабочего времени, если она производится по инициативе работника).

▪ (ст. 282 ТК РФ).

СОВМЕЩЕНИЕ

выполнение работником у **одного и того же работодателя** наряду со своей основной работой, обусловленной трудовым договором, **дополнительной работы по другой профессии (должности)** или **исполнение обязанности временно отсутствующего работника без освобождения от своей основной работы**

(ст. 151 ТК РФ).

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|--|---|---|
| <p>Продолжительность рабочего времени</p> | <p>Работа выполняется в свободное от основной работы время (ч. 1 ст. 60.1), не более 4-х часов в день. При оформлении работника по совместительству указывается норма рабочего времени для этого работника .</p> | <p>Согласно ст. 60.2 работа выполняется в течение установленной продолжительности рабочего дня (смены). То есть <u>работник должен успевать выполнять основную и дополнительную работа в течение 8/12 часов</u>. Работодатель не может определить, какое время работник будет уделять основной работе, а какое – дополнительной, поэтому норма рабочего времени для совмещения в договоре не указывается.</p> |

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|-------------------------------|---|---|
| Работодатель | Работа может выполняться как у основного работодателя (внутреннее совместительство), так и у другого (внешнее). | Работа выполняется только у одного работодателя. |
| Оформление трудовых отношений | Заключается трудовой договор , в котором обязательно указывается, что работа выполняется по совместительству. | Трудовой договор не заключается. Условия выполнения дополнительной работы указываются в соглашении о совмещении. |

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|--------------------|--|---|
| Испытательный срок | Может быть при соглашении сторон. | Не устанавливается. |
| Оплата труда | Осуществляется в соответствии с правилами, установленными у конкретного работодателя на конкретной должности (оклад, надбавки, премии и т.д.). | Размер доплаты устанавливается по соглашению сторон с учетом объема и условий работы. |

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|----------|--|--|
| Отпуск | <p>Ежегодные оплачиваемые отпуска предоставляются одновременно с отпуском по основной работе. Если на работе по совместительству продолжительность отпуска меньше, чем на основной работе, то работодатель по просьбе работника предоставляет ему отпуск без сохранения заработной платы соответствующей продолжительности</p> | <p>Продолжительность отпуска по совмещаемой должности никак не влияет на продолжительность отпуска совмещающего работника.</p> |

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|--------------------------------------|--|--|
| Периоды временной нетрудоспособности | <p>За работником сохраняется место работы.</p> <p>Работник предоставляет работодателю отдельный лист нетрудоспособности с пометкой «по совместительству».</p> | <p>В этот период с работника снимается дополнительная работа. Работодатель может поручить ее другому работнику. Предоставлять отдельный лист нетрудоспособности не нужно — достаточно листа нетрудоспособности по основной работе.</p> |
| Трудовая книжка | <p>Сведения о работе по совместительству вносятся в трудовую книжку по месту основной работы по желанию работника на основании документа, подтверждающего работу по совместительству (ч. 5 ст. 66).</p> | <p>Сведения о совмещении в трудовую книжку не вносятся. Если работнику в дальнейшем понадобятся эти сведения работодатель <u>выдает справку</u> о том что в такой-то период работник выполнял определенные виды работ периода временной нетрудоспособности, командировки или отпуска.</p> |

| Критерии | Совместительство | Совмещение |
|--------------------------|---|--|
| <p>Увольнение</p> | <p>Происходит по общим основаниям в соответствии со ст. 77 ТК. Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, может быть прекращен, если принимается работник, для которого работа совместителя будет являться основной. Об этом работодатель должен предупредить совместителя в письменной форме за две недели до прекращения трудового договора. Трудовые отношения заканчиваются либо по окончании оговоренного срока, либо досрочно, о чем любая из сторон должна предупредить другую в письменном виде не позднее чем за 3 рабочих дня. Если должность сокращается, работодатель обязан уведомить об этом работника за 2 месяца, предложить ему другие подходящие должности, выплатить выходное пособие.</p> | <p>В случае если сокращается вакантная должность, по которой обязанности выполнялись в порядке совмещения, никаких гарантий и компенсаций работнику, выполнявшему эти обязанности, не положено.</p> |



Дефицит специалистов обостряется, нагрузка на оставшихся сотрудников аптек растет, а зарплата нет...

Профессия теряет былую привлекательность для самих же фармспециалистов-

- приводит как минимум к эмоциональному выгоранию,
- а как максимум — к уходу в другие сферы деятельности.

Отношение общества к профессии и ее представителям-

- период пандемии: на улицах городов появились щиты со словами благодарности, фотографиями врачей, а провизоров/фармацевтов?
- негативное отношение со стороны покупателей,
- не специалист с профильным образованием, а продавец /кассир

ИЗ-ЗА ЧЕГО ВАМ ЧАЩЕ ВСЕГО ПРИХОДИЛОСЬ УВОЛЬНЯТЬСЯ?

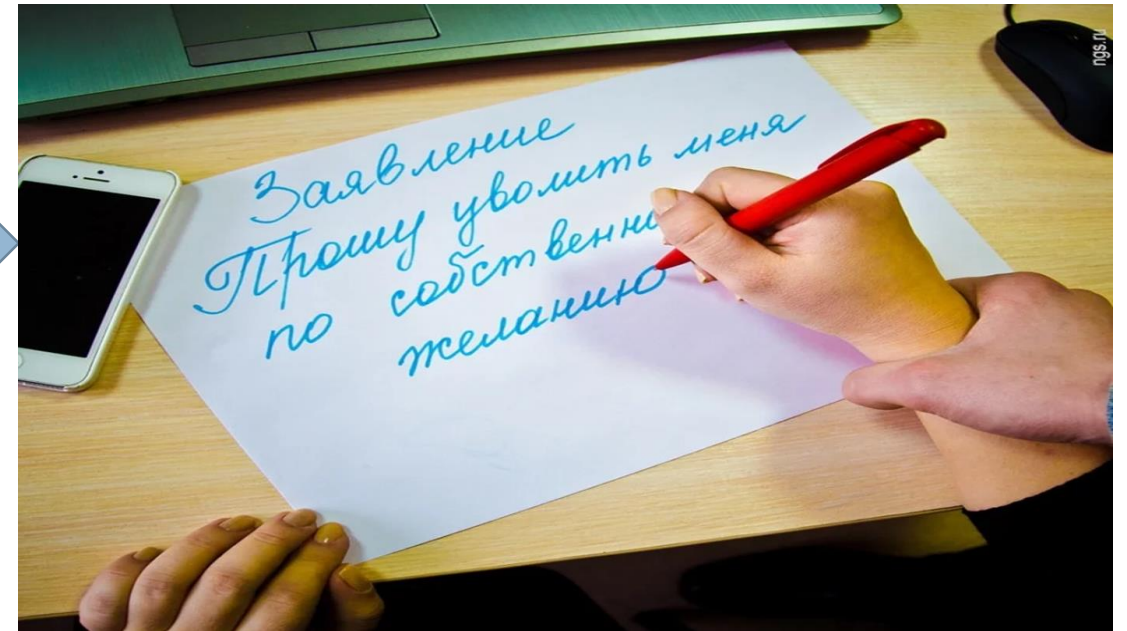




Увольнение



Увольнение - согласно нормам права, это прекращение трудовых отношений между работником, который перестает выполнять свои служебные обязанности и работодателем, который перестает выплачивать сотруднику заработную плату.





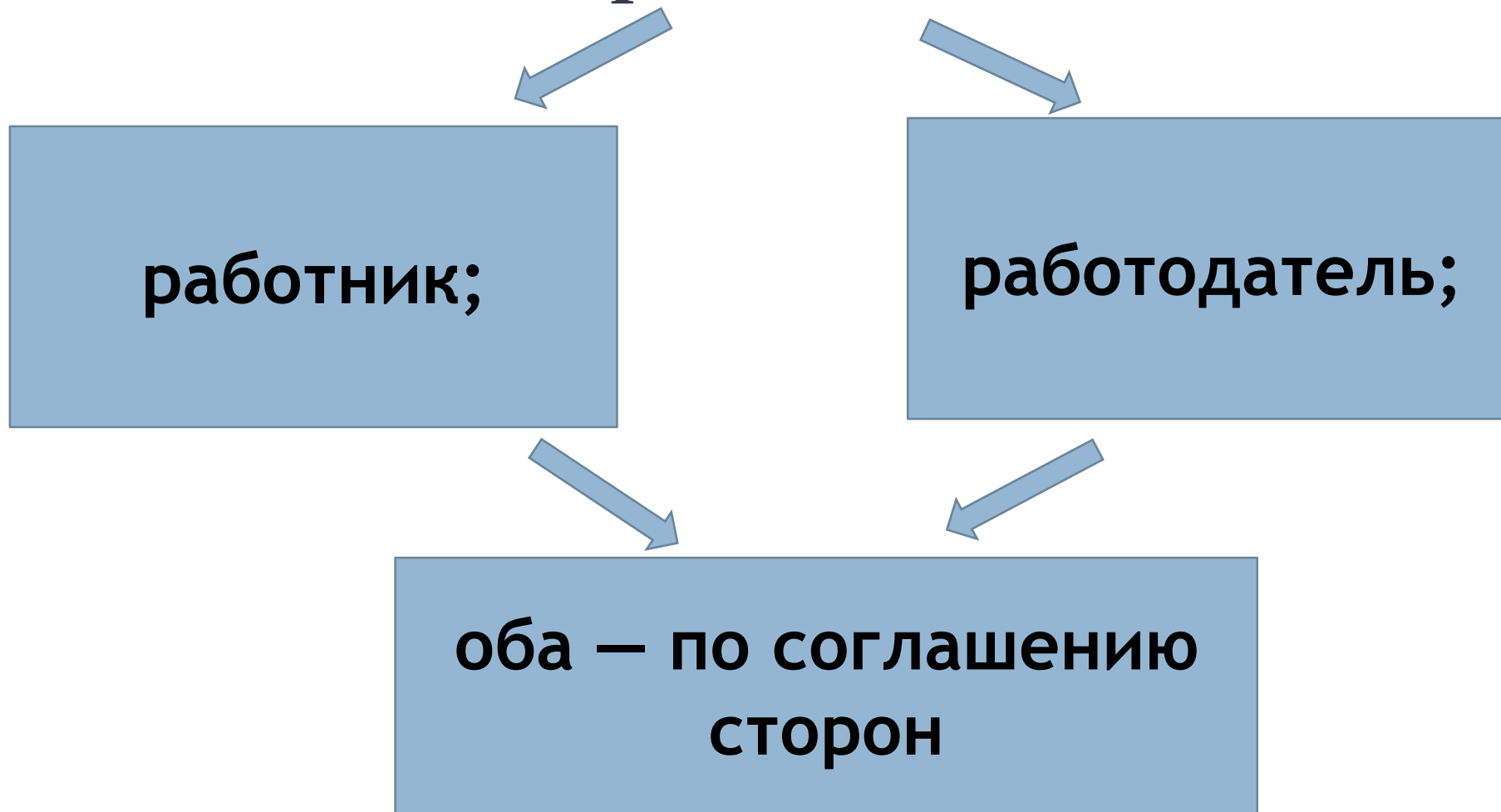
Основания для увольнения

Общая схема прекращения трудовых отношений отражена ст. 84.1 ТК РФ. Конкретный порядок увольнения зависит от причины расторжения ТД. ТК РФ выделяет следующие причины:

- по собственному желанию работника (ст. 80 ТК РФ);
- по инициативе работодателя, в том числе до окончания испытательного срока работника (ст. 71 ТК РФ);
- по соглашению сторон (ст. 78 ТК РФ);
- в связи с окончанием срока трудового договора (ст. 79 ТК РФ);
- в связи с изменением условий трудового договора;
- по сокращению штата/ ликвидации организации;
- в связи с нарушением работником своих трудовых обязанностей (ст. 192-194 ТК РФ);
- в связи со смертью работника.



Прекращение отношений между работником и работодателем может произойти по разным причинам, но на глобальном уровне инициаторов этого процесса может быть всего два:





Вопрос:

- Увольнение по причине эмоционального выгорания - это инициатива
Работника или **Работодателя**





Выгоранию в первую очередь подвержены люди альтруистических специальностей

Качество работы сотрудников далеко *не всегда* зависит от их опыта или стажа, уровня образования, профессиональных навыков или комфортных условий труда.

Доказано, что если человек *систематически*:

- **испытывает поражение, несмотря на все усилия;**
- **переживает трудные ситуации, в которых его действия ни на что не влияют;**
- **оказывается среди хаоса, где постоянно меняются правила и любое движение может привести к наказанию —**
у него атрофируется воля и желание вообще что-то делать.





Синдром выгорания



Впервые термин был введен американским психологом Фреденбергом в 1974 году.



Выгорание - состояние физического и психического истощения, возникшее в ответ на эмоциональное перенапряжение при работе с людьми.





Синдром эмоционального выгорания



Синдром эмоционального выгорания — проблема распространенная. Согласно статистике, его испытывали хотя бы раз в жизни 25% человек.



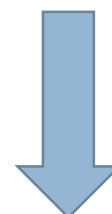
- Человек чувствует себя истощенным морально, умственно и физически.
- Ему очень сложно вставать по утрам, работать, трудно сосредоточиться на своих обязанностях и вовремя их выполнять. Приходится удлинять рабочий день, в итоге нарушается привычный ритм жизни и ситуация еще больше ухудшается. При этом люди склонны все списывать на хандру и депрессию, особенно если дело происходит весной/осенью.
- Врачи же говорят, что очень важно распознать «звоночки» и сигналы организма, чтобы быстрее справиться с проблемой и не довести себя до нервного срыва.



Эмоциональное выгорание (ЭВ). МКБ -10, МКБ-11.

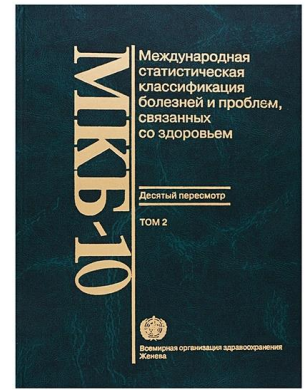
Эмоциональное выгорание связывают:

- ✓ с экономической ситуацией,
- ✓ социально-психологической ситуацией,
- ✓ с профессиональной перегрузкой,
- ✓ конфликтами на рабочем месте,
- ✓ усталостью от бесконечного ритма жизни.





Классификация по МКБ-10



- *Класс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья населения и обращения в учреждения здравоохранения
- *Блок:* Обращение в учреждения здравоохранения в связи с другими обстоятельствами
- *Код:* Z73 «Проблемы, связанные с трудностями поддержания нормального образа жизни»
- *Название:* Z73.0 Переутомление





Образ жизни или способ существования

- система поведенческих, социокультурных, идентификационных и физиологических факторов, определяющих уникальный способ жизнедеятельности индивида или группы.

Важными аспектами образа жизни являются:

- питание и диета,
- физическая активность,
- социальные взаимодействия,
- культурные предпочтения,
- поведенческие привычки,
- личные ценности и убеждения,
- экономический статус.



Образ жизни оказывает воздействие на мышление и качество жизни





5 мифов про усталость/переутомление

Миф №1.

Усталость - это нормально

Если не давать себе восстанавливаться, то усталость становится верным спутником на протяжении недель, месяцев или даже лет - в этом случае важно задуматься о помощи организму.

Миф №2.

Усталость появляется внезапно

Если речь не идет про короткое переутомление от тяжелой задачи, то любому чувству усталости предшествует длительная нагрузка и работа на последних запасах энергии.

Миф №3.

Усталость чувствуешь только после длительных нагрузок

Вспомните свои ощущения после двухчасовой автомобильной пробки. Психологическое переутомление влияет на самочувствие так же, как и физическое.

Миф №4.

Усталость - это стыдно

Порой неловко признаваться в том, что ты не хочешь встречаться с друзьями, а хочешь просто лежать дома, а ведь другие же как-то справляются....

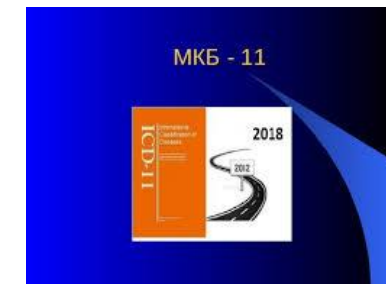
Миф №5.

Усталость - это не болезнь

Если вообще не давать себе передышку, может развиваться хроническая усталость (астения). Основное отличие от простой усталости - длительность. После перегрузки достаточно хорошо выспаться и провести немного времени в безделье для полного восстановления сил. Астения - проявления нарастают постепенно, не ослабевают в течение ряда лет, а отдых не приносит никакого облегчения. Непреходящая усталость, которая появилась без причины, - это сигнал, что с организмом что-то не то.



Классификация по МКБ-11



- *Класс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья населения и обращения в учреждения здравоохранения
- *Подкласс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья
- *Блок:* Проблемы, **связанные с занятостью** или безработицей
- *Код:* QD85
- *Название:* **Выгорание**

***Выгорание - не просто результат стресса,
а следствие неуправляемого стресса.***





Стресс

(от англ. **stress** – «туго натянуть»)

Стресс – это источник многих человеческих страданий и проблем. **Стрессом** в психологии и медицине называют реакцию организма на любое неблагоприятное воздействие.

Воздействие стресса состоит из двух слагаемых:

- **давления внешних обстоятельств или людей,**
- **восприятия происходящего.**

Стресс, особенно длительный, является одним из «спутников» процесса **эмоционального/ профессионального выгорания**





Клиенториентированность





Эмоциональное выгорание

Эмоциональное выгорание, или «бёрнаут» (burnout)- это психический дискомфорт от стрессовых условий на рабочем месте.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на определённые психотравмирующие воздействия.





Признаки синдрома выгорания первостольников

- раздражительность, повышение голоса на коллег и покупателей
- быстрая утомляемость
- частые жалобы на проблемы со здоровьем
- равнодушное отношение к росту прибыли компании, от которой зависит размер премии, надбавки
- негативное отношение к коллегам.



Это неизбежно?

- Продолжительная рабочая смена, невозможность из-за работы уделять достаточное время семье, нарушение режима дня - эти факторы запускают механизм эмоционального истощения сотрудников первого стола.



Профессиональное выгорание имеет объективные причины и является следствием некомпенсированных нагрузок на эмоциональную сферу.





Как отличить эмоциональное выгорание от стресса

| Признаки стресса | Признаки эмоционального выгорания |
|---|--|
| Излишняя эмоциональность | Притупление и отсутствие эмоций |
| Гиперактивность | Чувство беспомощности и безнадежности |
| Недостаток жизненной энергии | Потеря мотивации, собственных идеалов |
| Развитие различных тревожных расстройств | Отчужденность и депрессивные состояния |
| Отмечаются первые сбои на физическом уровне | Начинается с проблем на эмоциональном уровне |
| Внезапные болезни | Жизнь становится пустой и бессмысленной |



Эмоциональное выгорание

В течение последних 40 лет были выработаны общепризнанные критерии для выявления этого недуга. Тем не менее, до сих пор клинически не установлено:

- *в чём конкретно проявляется эмоциональное выгорание,*
- *в какой момент оно начинается*
- *что считать полнейшим выходом из этого состояния.*



Вполне вероятно появление цепочки:
беспокойство — стресс — выгорание — депрессия



Эмоциональное выгорание или депрессия

Эмоциональное выгорание - синдром, который возникает при хроническом стрессе на рабочем месте.

Для **депрессии** характерно снижение настроения и утрата интереса практически ко всем сферам жизни.



Работа дала мне многое. Раньше у меня не было ничего, а сейчас - ничего и дергающийся глаз.





Причины

Выгорание :

- хронический стресс,
- регулярные переработки,
- напряженный график,
- «кустовой» и «территориальный» подход в управлении,
- у молодежи не сформированы защитные механизмы к стрессовым ситуациям,
- негативное отношение со стороны покупателей,
- не провизор, а продавец, кассир,
- отсутствие перспектив карьерного роста
- уровень ЗП не соответствует уровню нагрузки,
- нездоровая атмосфера в коллективе....

Депрессии

могут стать самые различные события, не связанные с профессиональной деятельностью :

- потеря близких,
- СВО,
- Крокус Сити Холл,
- переезд,
- развод,
- рождение ребенка
- и т.д.



Эмоциональное выгорание или депрессия

Эмоциональное выгорание

Признаки депрессии

ощущение физического или морального истощения,

что раньше приносило удовольствие, радость, сейчас кажется бессмысленным и не интересным.

нарастание дистанцирования от обязанностей на работе,

Постоянное подавленное настроение на протяжении как минимум 2-х недель.

возникновение циничного отношения как к самой работе, выполняемым обязанностям, так и коллегам,

Появляется вялость, повышенная усталость, нарушения сна (бессонница или, наоборот, постоянная сонливость), аппетита (отсутствие или повышение).

снижение работоспособности.

Человек начинает чувствовать, что ничего не имеет значения, т.к. невозможно что-то изменить (безнадежность). Возникает чувство вины за свое состояние, за бездействие.



В настоящее время понятие ЭВ углубилось

- внутренний конфликт,
- нерешенные эмоциональные проблемы,
- **внутренний мазохизм**- тенденция индивида наказывать себя, ставить себя в сложные, болезненные ситуации, искать внешние источники страдания, бессознательно стремиться к обесцениванию (выбор и сохранение токсичных отношений, перегрузки на работе, сверхурочная работа, постоянная самокритичность..)





Три типа людей, которым грозит СЭВ

“педантичный”
характеризуется:

- добросовестностью, возведенной в абсолют;
- чрезмерной, болезненной аккуратностью,
- стремлением в любом деле добиться образцового порядка (пусть в ущерб себе).





Три типа людей, которым грозит СЭВ

“демонстративный”
характеризуется

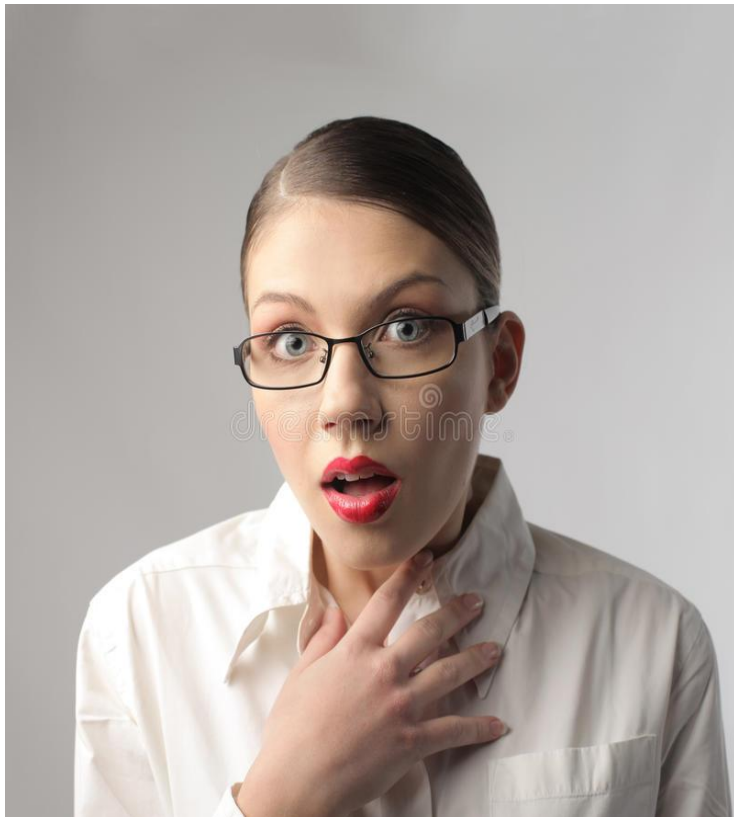


- стремлением первенствовать во всем, всегда быть на виду.
- Вместе с тем им свойственна высокая степень истощаемости при выполнении незаметной, рутинной работы, а переутомление проявляется излишней раздражительностью, гневливостью.



Три типа людей, которым грозит СЭВ

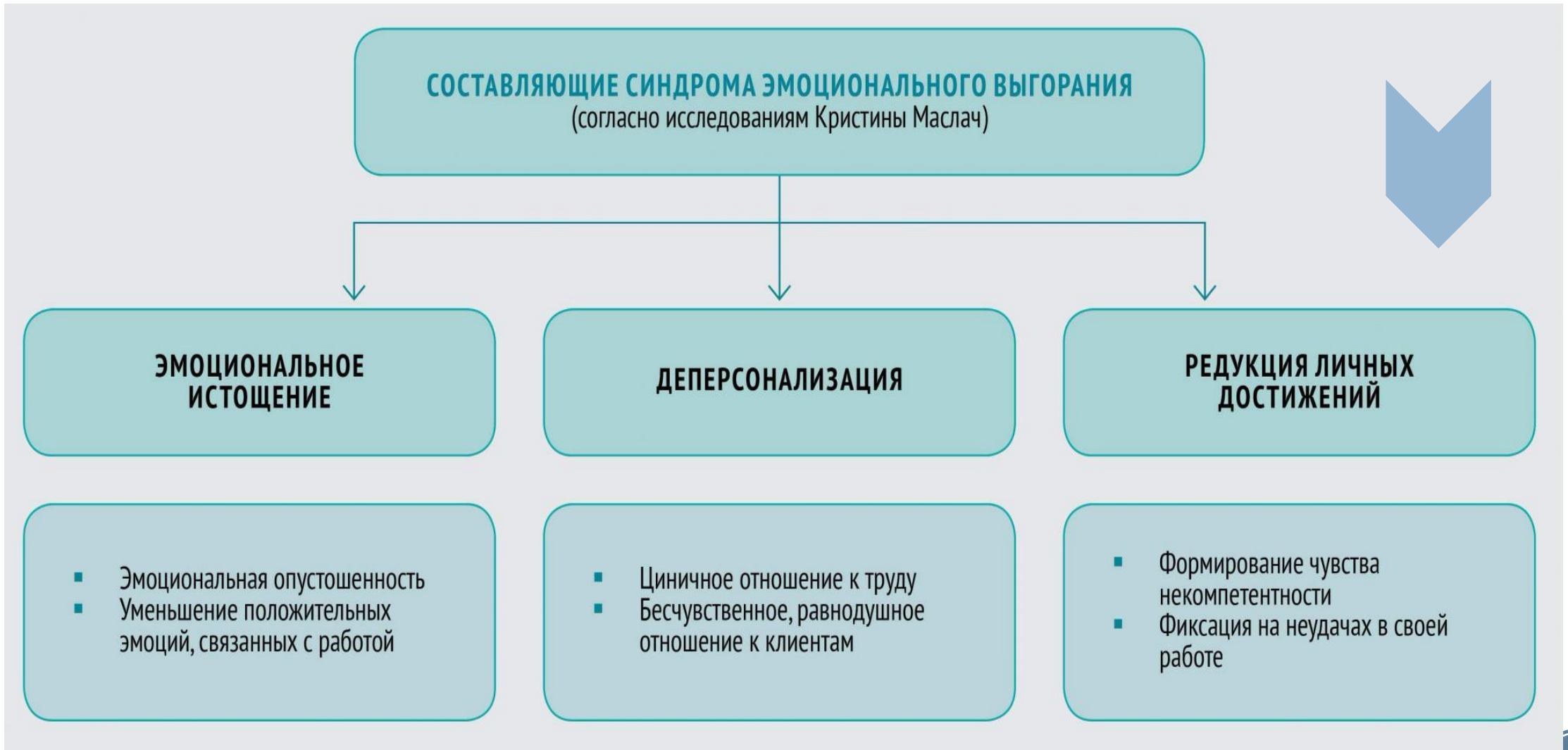
“ЭМОТИВНЫЙ”
характеризуется



- **противоестественной чувствительностью и впечатлительностью.**
- Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением, и все это при явной нехватке сил сопротивляться любым неблагоприятным обстоятельствам.



Составляющие синдрома выгорания





СЭВ включает в себя 3 стадии, каждая из которых состоит из 4-х симптомов:

“Напряжение”

неудовлетворенность собой,

“загнанность” в клетку»,

переживание психотравмирующих ситуаций,

тревожность и депрессия.

“Резистенция”

неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование,

эмоционально-нравственная дезориентация

расширение сферы экономии эмоций,

редукция профессиональных обязанностей.

“Истощение”

эмоциональный дефицит,

эмоциональная отстраненность,

личностная отстраненность,

психосоматические и психовегетативные нарушения.



Проявления синдрома выгорания

Физические

- Боли в спине
- Изменение вкусовых пристрастий
- Повышение АД
- Бессонница
- Головные боли
- Усталость

Психологические

- Гнев и фрустрация
- Депрессия
- Подавленность
- Потеря интереса к работе
- Частая смена настроения
- Потеря самоуважения, уверенности в себе

Поведенческие

- Эмоциональные вспышки
- Удаление от семьи и друзей
- Снижение критичности
- Печаль
- Трудности в общении с людьми



Объяснительные модели выгорания

Индивидуально-психологический подход

объясняет причину выгорания из несоответствия между ожиданиями от работы и реальной действительностью

Социально-психологический подход

принимает за детерминирующий фактор выгорания специфику работы в социальной сфере

Организационно-психологический подход

связывает причину развития выгорания с проблемами личности в организации: отношения руководства к работнику, ролевой конфликт и т.д.



Факторы, способствующие возникновению синдрома выгорания.

| Личностные | Ситуативные |
|---|--|
| Возраст (молодые люди более подвержены психическому истощению) | Неопределенность роли и функциональных обязанностей |
| Завышенные ожидания относительно самого себя и окружающих | Конфликт между функциональными требованиями |
| Высокий уровень вовлеченности, самоотверженности и идеализма | Рабочие перегрузки |
| Потребность в тяжелой работе | Рабочее напряжение |
| Потребность доказать свою состоятельность | Межличностные конфликты (с клиентами, с членами семьи, коллегами или руководством) |
| Сильная ориентация на достижение цели | Отсутствие должной подготовки для осуществления работы |
| Неумение говорить «нет» | Недостаточные ресурсы |
| Трудности с делегированием ответственности | Недостаточная социальная поддержка |
| Предрасположенность к самопожертвованию | Недостаток благодарности |
| Тенденция к тому, чтобы быть «дающим», а не «берущим» | Факторы, связанные с местом на работе (например, нереалистичные цели, отсутствие независимости в принятии решений, неудачное расписание) |

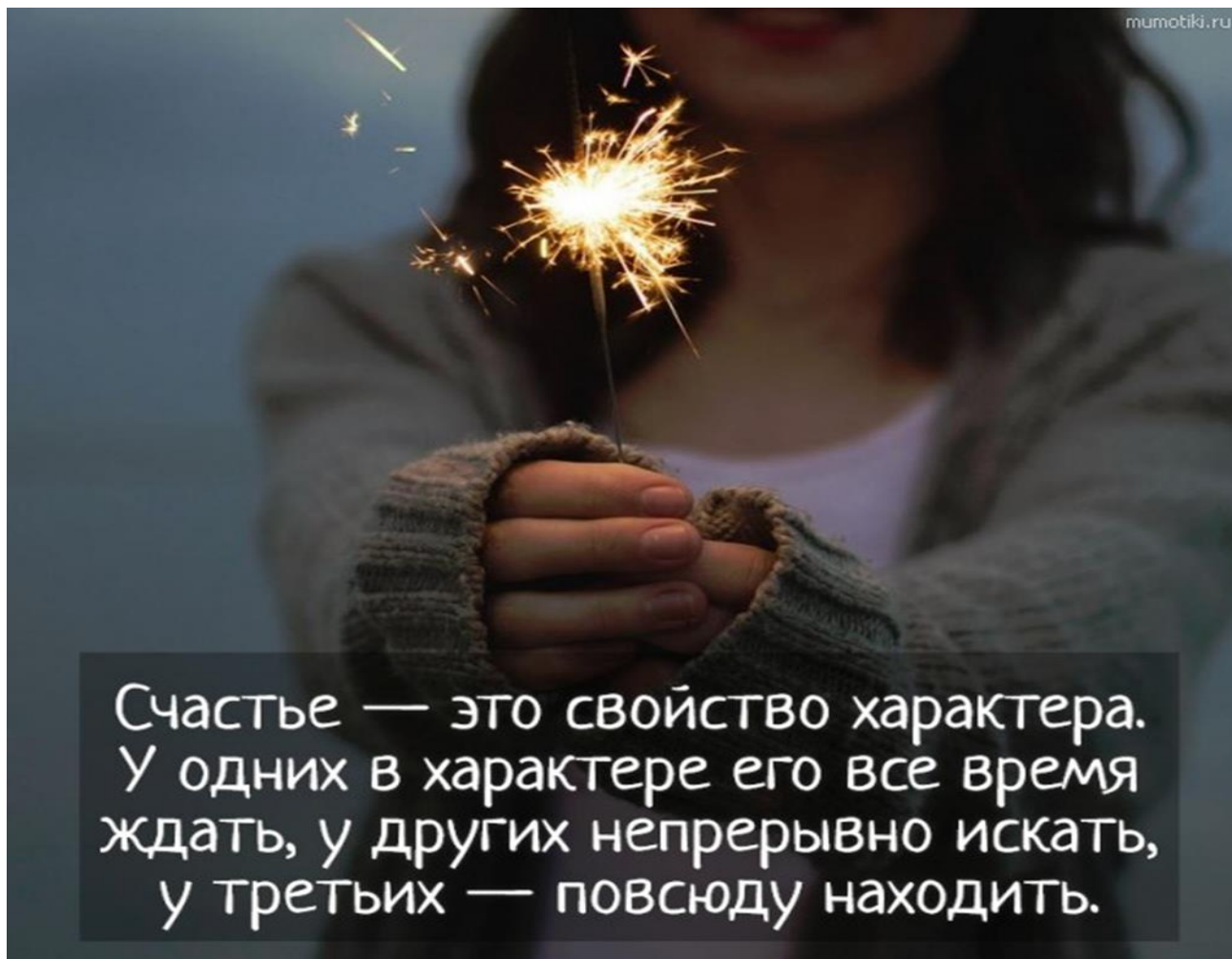


Факторы, способствующие возникновению синдрома выгорания.

| Внутренние факторы | Производственные факторы |
|--|--|
| Безграмотное сочувствие - полное растворение в другом, слабые границы «я», «заражение» состоянием другого. | Физические факторы (вибрация, шум, загрязненная атмосфера); |
| Неэмоциональные или не умеющие общаться люди, для которых любое общение - подвиг. | Физиологические (сменный график, отсутствие режима питания); |
| Алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой | Социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, не отлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность и дефицит времени); |
| «Зашкаливающие» эгоисты и альтруисты (синдром жертвы). | Структурно-организационные факторы (организационный стресс). |
| Ригидные, негибкие люди. | |
| Люди с нравственным дефектом. | |
| Трудоголики. Происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой. | |
| Люди без ресурсов | |



**Счастье не зависит от внешних факторов, это
лишь ваши внутренние проекции на мир**





Чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания:



старайтесь рассчитывать, обдуманно распределять все свои нагрузки;

учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;

проще относитесь к конфликтам на работе;

как ни странно это звучит - **не пытайтесь всегда и во всем быть лучшим.**



«Счастье есть. Его не может не быть!!!»

- чем больше в вашей реальности действий вызывающих в вас радость, тем сильнее в вас ВЕРА в себя!
- счастливы вы на троечку или на семёрочку, это зависит лишь от уровня вашего сознания,
- труднее всего управлять человеческими ресурсами (эмоционально-осмысленная реакция)
- эмоция - это реакция человеческой психики на различные жизненные ситуации и поведение других людей.
- С помощью эмоций люди выражают оценочное субъективное отношение к окружающему миру. Эмоциональный баланс — это умение осознавать свои эмоции, принимать их и уметь правильно переживать,





Условия жизни

- Санитарно-гигиенические
- Психологические
- Эстетические

Условия
труда



- Качество жилья
- Условия жилья
- Коммунально-бытовые услуги
- Услуги транспорта
- Общественного питания

Условия быта



- Условия связанные с проведением свободного времени человека, предназначенного для развития личности

Условия
досуга



**По К.Марксу – чем больше свободного времени – тем выше
качество жизни!!!!**



Качество жизни

понятие качества жизни - более всеобъемлющее, оно включает в себя не только показатели уровня жизни, но учитывает и то, что туда не входит, в том числе субъективные факторы, то есть удовлетворенность самого человека в целом его жизнью, и не только в материальном плане.

Качество жизни наиболее часто характеризуют по показателям:

- ✓ здравоохранения,
- ✓ образования,
- ✓ демографии,
- ✓ экономических условий,
- ✓ экологической обстановки,
- ✓ условий жизни,
- ✓ занятости,
- ✓ реализации конституциональных прав.





Диаграмма качества жизни (инд. профиль)





Профили будут разные





План действий



Что делать?





Четыре шага, которые помогут разобраться с ситуацией:

1. Составьте список вещей, относящихся к работе, которые вам нравятся. Например, достойная зарплата, хороший коллектив, интересные задачи и т.д. Это то, что входит в понятие профессионального выгорания, если с этими вещами в вашей жизни связан постоянный стресс.





продолжение

- 2. **Подвергните сомнению каждый из пунктов списка. Тогда может выясниться, что главный фактор, удерживающий вас от выгорания, – это хороший руководитель. Руководитель уйдет, и всё остальное рухнет. Или, например, главный фактор – хорошая зарплата, близко к дому. Но если вы работаете в холодном помещении или в темноте, бесконечно не обращать внимание на это не получится.**





продолжение

- 3. **Попробуйте всё «негативизировать».** Добавьте к списку факторов, которые вас устраивают на работе, красные «НЕ». Попробуйте разобраться: может быть, за мнимым благополучием скрывается разочарование и неудовлетворённость, в которых вы не решаетесь признаться даже себе?
- **НЕ** устраивающая зарплата
- **НЕ** адекватное руководство
- **НЕ** возможность роста
- **НЕ** уважение окружения
- **НЕ** понимание целей





продолжение

4. Попробуйте найти позитив и устранить негатив.

- Первое нужно, чтобы избежать эмоционального перенапряжения.
- А второе – для профилактики выгорания.





Что делать?

- *Если вы посадили занозу, её следует вынуть.*
- *Если у вас появилась инфекция – нужно победить патоген.*
- *А если вы поймали выгорание – нужно ликвидировать стресс.*
 - *Всё просто.*





Работу нужно вести с двух сторон: от организации и от человека.

- **Необходимо исключить источники постоянного непродуктивного стресса.**
- Непродуктивный стресс, в отличие от продуктивного, не добавляет ценности. Например, дедлайны — это источник продуктивного стресса. Они помогают вовремя завершить задачу.
- А вот невозможность пообедать, присесть, вовремя уйти с работы ...— источник непродуктивного стресса.

Обратите особое внимание на перегрузки. Перегруз и переработки — это сигнал, что нужно что-то менять в организации труда.





Ответите на эти вопросы:

- Как ваша работа помогает решать проблемы других людей?
- Как она улучшает окружающий мир?
- Как она позволяет вам расти?

Попробуйте найти внешний смысл в своей работе!!!

Это существенно повысит уровень вашей стрессоустойчивости.

Как говорил классик, «Если знаешь «зачем»,
переживёшь любое «как».





Вопрос??

- **Основные симптомы выгорания – это нежелание идти на работу в любой день, а не только в понедельник.**
- **Это мысли о том, что вокруг одни и те же люди, а перед вами одни и те же задачи.**
- **Здесь важно разделять: вы устали от компании, руководства, нереализованности или вас перестало устраивать то, чем вы занимаетесь?**





???????

- Для этого проведите простой тест: поезжайте в отпуск .
- Если по окончании отпуска вы будете чувствовать себя не только отдохнувшим, но и готовым решать новые задачи и работать со старыми, то вы просто устали от компании и от себя в этой компании.
- Тогда надо искать другое место работы/ другую аптеку.





?????

- А если вы вернулись из отпуска и не хотите даже думать о профессиональных темах, значит, настало время задавать себе вопросы: **почему дело перестало нравиться? В чём причины? А что на самом деле нравится?** И это самое сложное – задавать себе вопросы, искать ответы и не бояться их.
- Не каждый готов признать, что он когда-то сделал ошибку выбора и настало время менять профессию. Это сложно и страшно.
- Важно не доводить себя до состояния **«хоть куда, только не сюда, заниматься хоть чем, только не этим»**. Если вы словили тревожные звоночки, не отмахивайтесь от них.





А оно надо?

- У вас может быть множество причин ничего не менять: ипотека, больные родственники, дети и их интересы. Поэтому вы будете откладывать свои потребности на потом. Но это позиция жертвы.
- *Когда мы профессионально не удовлетворены, ресурсного состояния быть не может, и тянуть всё это не в ресурсе долго не получится.
Действуйте!*





Совет:

- **Попробуйте реализовать себя за пределами работы: «у есть меня спорт, у меня дети, у меня собаки...» — что угодно.**



Научись
радоваться
тому, что
имеешь, и,
однажды, ты
ощутишь себя
счастливейшим
человеком!..





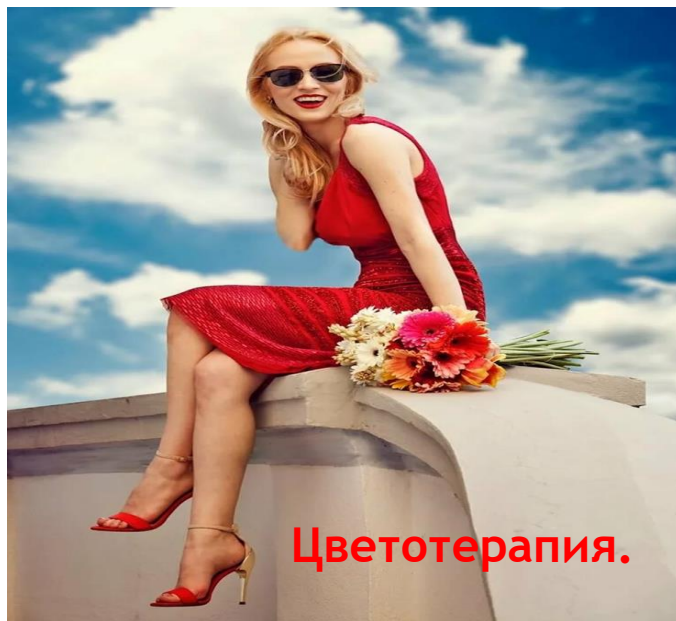
Помоги себе сам!!!

Жизнь — в творчестве

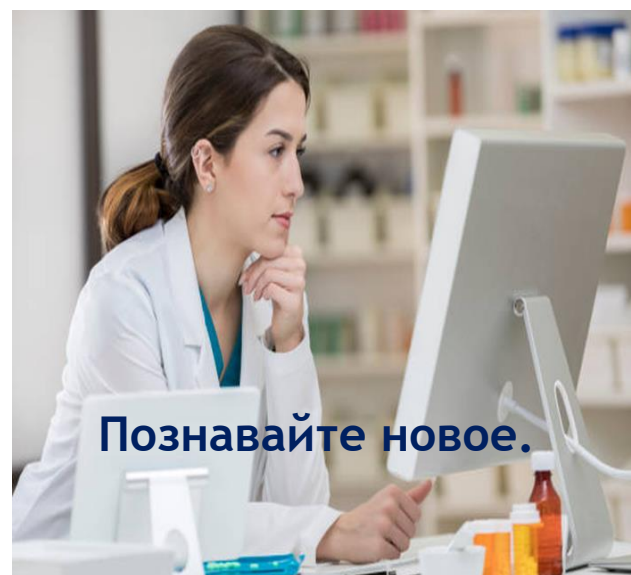
В здоровом теле —
здоровый дух.

Время личной жизни.

Молчание — золото.

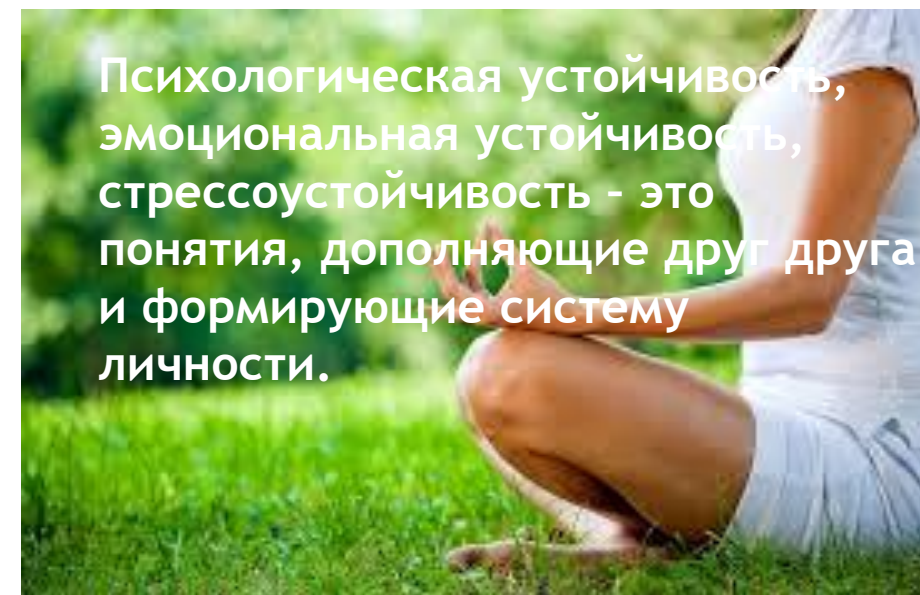


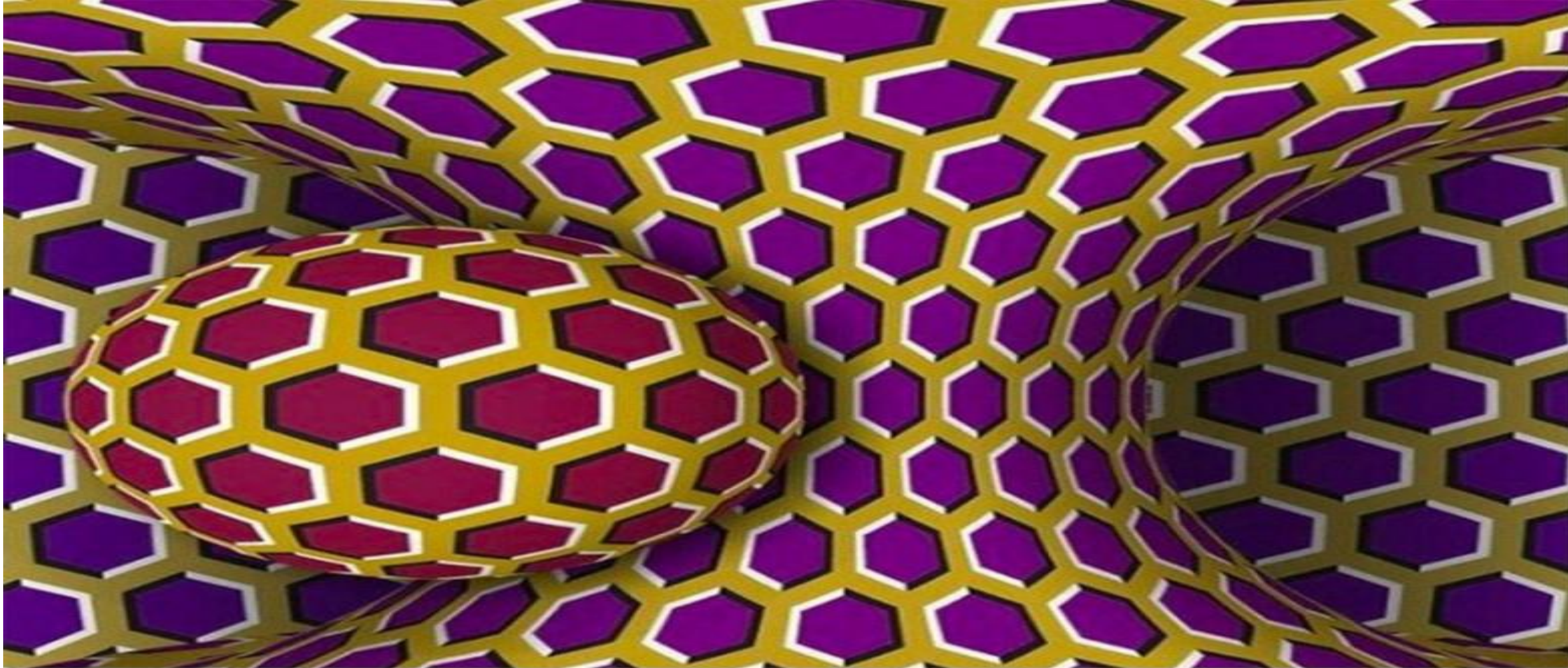
Цветотерапия.



Познавайте новое.

Психологическая устойчивость,
эмоциональная устойчивость,
стрессоустойчивость - это
понятия, дополняющие друг друга
и формирующие систему
личности.





Это изображение в сети называют тестом на стресс. Если картинка для вас не двигается или движется совсем немного, вы здоровы и выспались. Но если вы видите сильное и долгое движение, возможно у вас очень большой стресс и усталость. Вы видите движение?



УВОЛЬНЕНИЕ

- Все работающие люди рано или поздно сталкиваются с перспективой/желанием увольнения.
- Для одних это большой стресс, для других - шаг навстречу лучшему будущему, но в любом случае увольнение можно назвать закономерным этапом развития карьеры любого человека.





**НЕ СТОИТ ЗАБЫВАТЬ, ЧТО
ДОЛЖНОСТЬ - ОТ СЛОВА "ДОЛГ",
РАБОТА - ОТ СЛОВА "РАБ",
А УВОЛЬНЕНИЕ - ОТ СЛОВА "ВОЛЯ"**

[VK.COM/IN.HUMOUR](https://vk.com/in.humour)



**Любите СЕБЯ.
Помните, что жизнь – это не
только работа!!!**





**Благодарю за
внимание**

