Эмоциональное выгорание

Как распознать и восстановить
внутренний ресурс

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

СБЕР ЗДОРОВЬЕ



Анатолий Вереургин

- Старший медицинский психолог сервиса СберЗдоровье
- Автор статей, спикер и практикующий психолог-эксперт
- Частная практика с 2022 года
- Когнитивно-поведенческая психотерапия, терапия принятия и ответственности, когнитивная терапия ориентированная на восстановление

Эмоциональное выгорание

Состояние физического, эмоционального и умственного истощения, вызванное длительным воздействием стресса, особенно в профессиональной сфере

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Снижение работоспособности

Потерей интереса к работе, чувством опустошенности и цинизмом по отношению к работе и клиентам

Выгорание может привести к серьезным последствиям для здоровья, включая депрессию, тревожность и соматические заболевания

Обесценивание личных достижений

Это ощущение, что работа не приносит удовлетворения и не имеет смысла

Чувство беспомощности и бесперспективности, которое может приводить к снижению производи-тельности и качества работы

83% людей хотя бы раз сталкивались с выгоранием в своей жизни

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

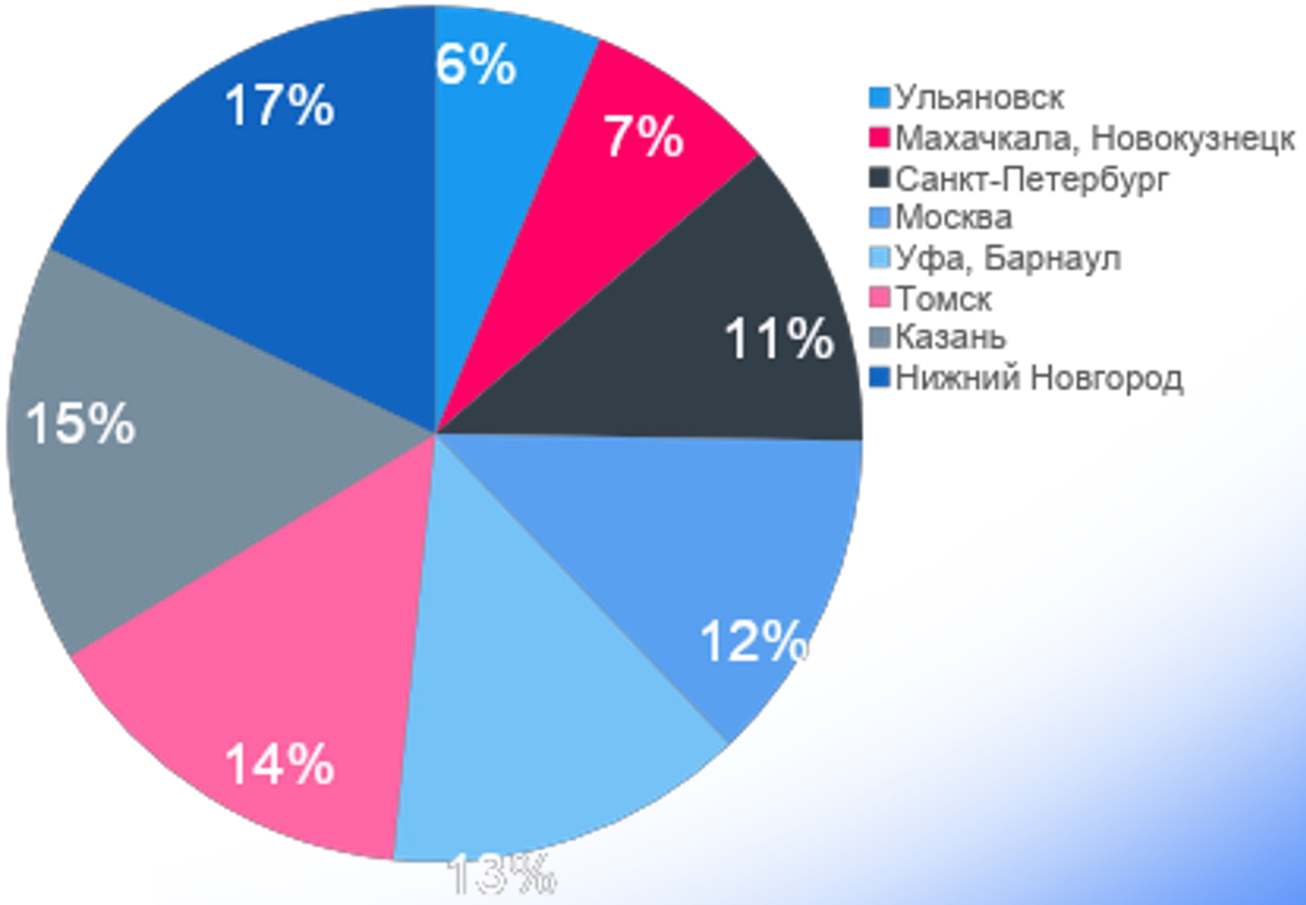
Опрос, проведен Финансовым университетом при Правительстве РФ и компанией «Ингосстрах»

9.4%

В данный момент в состоянии выгорания

28.9%

Знакомые в состоянии выгорания



Этапы развития выгорания

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

1

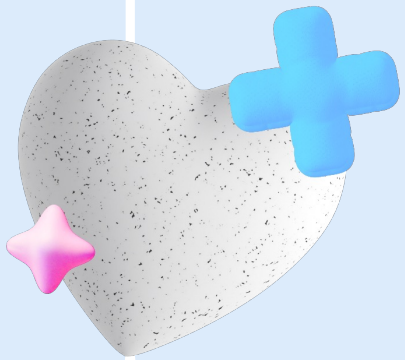
Энтузиазм

- Работа вызывает сильные положительные эмоции, проводит на работе много времени, горит своим делом
- В свободное время думает о рабочих процессах

2

Усталость

- Переход в состояние хронического стресса
- Появляются первые симптомы недомоганий



3

Обратимое истощение

- Отношение к работе ухудшается, холодность к клиентам и коллегам
- Организм отказывается работать
- Предложение отправится на корпоратив вызывает усталость и раздражение

4

Необратимое эмоциональное выгорание

- Ненависть к коллегам, клиентам
- Исключительно негативное восприятие работы
- Деформация личности специалиста
- Негативное влияние на другие сферы жизни
- Возможен уход в зависимость

Причины

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

01 **Мотивация**

Маленькая зарплата, отсутствие благодарности

02 **Поток информации**

Поток информации через социальные сети и интернет

03 **Отсутствие баланса**

Чрезмерное количество рабочих часов, отсутствие времени на отдых и личные интересы.

04 **Хронический стресс**

Жизнь в постоянном напряжении, высокие требования, отсутствие поддержки и контроля над ситуацией.

05 **Личностные особенности**

Перфекционизм, высокая самокритичность, низкая самооценка.

Первое что необходимо сделать – провести диагностику

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Анкеты и опросники

Опросник Маслач для определения уровня выгорания, Опросник Бойко

Анализ мыслей и убеждений

Выявление дисфункциональных мыслей и убеждений. Не забываем когнитивные искажения, такие как катастрофизация, долженствование, дихотомическое мышление и др. искажения

Симптоматическое наблюдение

эмоциональные (раздражительность, тревога), физические (усталость, бессонница, нарушение работы ЖКТ, головные боли и тд.) и поведенческие (обесценивание себя, сравнение с коллегами, проявляется перфекционизм или же наш клиент начал избегать работу и опаздывать

Диагностический тест эмоционального выгорания

Способы справиться с выгоранием

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Управление временем

Тайм-менеджмент снижает риск выгорания

Исследование

Что привело к выгоранию в данный момент? Как оно проявляется?

Физическая активность и отдых

Спорт, медитация и отдых поддерживают психическое здоровье и силы, а хороший сон укрепляет его

Организация рабочего процесса

Гибкий график и нормированный рабочий день снижают стресс

Коммуникация

Коммуникативные навыки улучшают взаимодействие с руководителем и коллегами и эффективность работы

Жизненный баланс

Гармония в жизни снижает стресс, добавляя спокойствия и сосредоточенности

Немного инструментов

Восстановление баланса

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Колесо баланса - это психодиагностическое упражнение, которое позволяет оценить актуальное самоощущение во всех сферах жизни

Инструкция

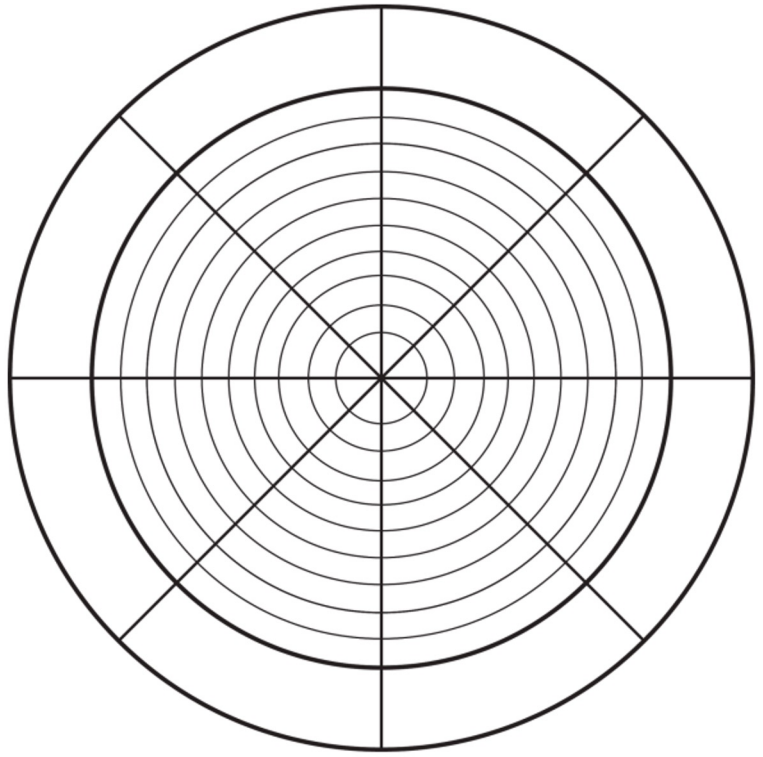
Шаг 1 – Дайте каждому сектору название в честь одной из сфер вашей жизни

Стандартно используются следующие сферы: Работа, Семья, Друзья, Здоровье, Финансы, Творчество, Личностный рост, Яркость жизни

Шаг 2 – Оцените каждую из этих сфер по 10-балльной шкале, где 1 – совсем не представлена в моей жизни, 10 – представлена максимально.

Обозначьте на круге значения каждой сферы

Шаг 3 – Закрасьте столько ячеек каждого сектора, на сколько баллов вы его оценили. Рекомендуем использовать цветные карандаши, краски или разные способы штриховки



Работа с выгоранием

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Как выгорание проявляется?
Почему возникло выгорание?
Как выглядела жизнь до и как она выглядит сейчас?

Важно проанализировать, какие обстоятельства или задачи вызывают наибольшее напряжение.

Определить, что находится в зоне контроля, а что нет

Знакомство с выгоранием

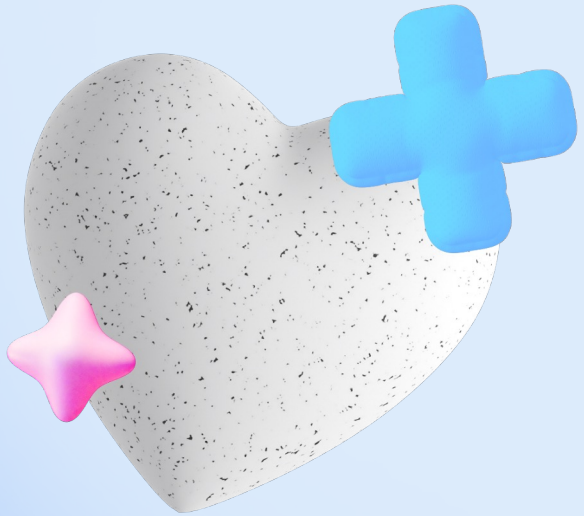
Разработать план действий для тех факторов, на которые возможно повлиять

Определить какие требования предъявляет общество, а какие сам клиент. Помогают ли данные требования адаптироваться или ускоряют выгорание?

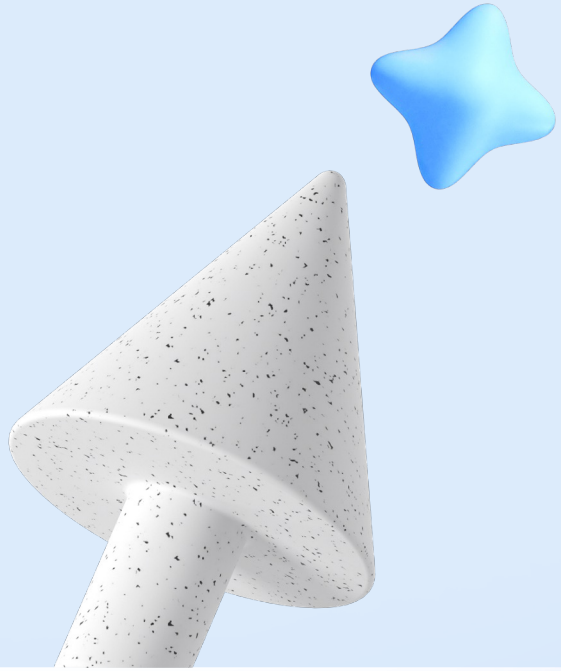
Внимание на себя

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Как я сейчас?
Что я чувствую?



В чем я нуждаюсь
прямо сейчас?



Что я могу сделать
для себя сегодня?



Мои потребности

Потребности — состояние, связанное с процессами адаптации в открытой сложной динамической системе

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Потребность	Как сейчас удовлетворяется потребность	Как хотелось бы, чтобы потребность удовлетворилась	Что можно сделать для улучшения ситуации
Сон	Не получается уснуть быстро, сон беспокойный, ночью просыпаюсь	Засыпаю в течение 15 минут, сон 8 часов, глубокий – не просыпаюсь	Гигиена сна. CBT-I протокол к врачу-сомнологу

Биологические потребности

Сохранение физиологического благополучия: качественный сон, питание, отдых, движение, потребность в безопасности

Психологические потребности

Принятие самого себя, своих возможностей, навыков и качеств. А также потребность в познании, развитии, творчестве и эмоциональные потребности

Социальные потребности

Связь с другими людьми, общение, принятие другими людьми, близость, забота, альтруизм

Круги моего контроля

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

Зона моего полного контроля

- Какие действия вы можете сделать в одиночку?
- Какие задачи полностью вам подконтрольны?

Зона моего влияния

- На какие ситуации я могу повлиять?
- Какие события зависят от меня?
- На что я могу частично воздействовать?



Зона остальных действий

- Что НЕ зависит от меня?
- На что я не могу повлиять и не могу воздействовать?
- Что я не могу изменить?

Зона остальных действий

Психологическая помощь

Обращение к психологу может быть необходимо. Важно создать культуру, в которой сотрудники не боятся говорить о своих чувствах и обращаться за помощью

СБЕР ЗДОРОВЬЕ



Обращение за помощью – это проявление силы

120 000

Консультаций психолога проведено в 2025 году

7-10

Консультаций, в ср, требуется для улучшения состояния

19%

Клиентов обратились на сервис СберЗдоровье с проблемой выгорания

Буду рад ответить на ваши вопросы



Анатолий Вереургин
Психолог и лидер команды
психологов сервиса СберЗдоровье

СБЕР ЗДОРОВЬЕ

СБЕР ЗДОРОВЬЕ



Анатолий Вереургин

- Старший медицинский психолог сервиса СберЗдоровье
- Автор статей, спикер и практикующий психолог-эксперт
- Частная практика с 2022 года
- Когнитивно-поведенческая психотерапия, терапия принятия и ответственности, когнитивная терапия ориентированная на восстановление