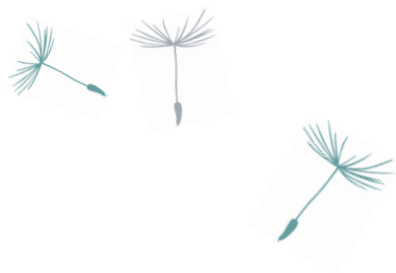


---

# Границы в общении с пациентами и выгорание специалистов

Ольга Сорина, август 2021



**ЖИЗНЬ**  
на всю оставшуюся жизнь



фонд помощи  
хосписам  
**Вера**

---

# Профессиональные отношения

---



## Чем отличаются профессиональные отношения от личных?

- У них всегда есть цель - польза для пациента
  - Они конечны
  - Они односторонние (направлены на пациента)
-

# Профессиональные отношения

---



## Без отношений невозможно выполнение наших обязанностей

- Если нет контакта с пациентом, он не выполняет наши просьбы, не доверяет
  - Если мы не уделили время контакту, то нам требуется тратить очень много усилий, чтобы донести информацию до пациента
  - Если у пациента сложности с контактом - это истощает и делает работу неэффективной
-

# Профессиональные отношения

---



## Этапы профессиональных отношений

- Контакт
  - Контракт
  - Альянс
  - Работа
  - Завершение
-

# Профессиональные отношения

---



## Кто отвечает за отношения?

- За то, как пойдут профессиональные отношения отвечает специалист
  - Пациент, клиент - не может отвечать за них
  - Наша задача ясно и четко осознавать, устанавливать и поддерживать границы
  - Следить за нарушениями границ, которые создает клиент и возвращать его обратно в границы
-

# Почему границы так важны?

---



фонд помощи  
хосписам

**Вера**

**Границы нужны для  
того, чтобы работа  
была эффективной**



# Почему границы так важны?

---



## Без границ профессиональные отношения превращаются в личные

В каждый момент мы должны помнить цель работы с конкретным пациентом, клиентом - это основная рамка, от нее зависит то, что мы будем делать или не делать, как будем реагировать

В случае, если мы сами или нас сдвигают в личное взаимодействие (личные просьбы, отношение, обращения и т.д.) - наша ответственность возвращать отношения в рабочие, даже если личные были бы приятны нам

---

# Почему границы так важны?

---



## Границы обеспечивают безопасность специалиста

- Чем четче вы осознаете границы и чем лучше у вас развит навык установления и поддержания границ - тем лучше для вас
  - Границы позволяют специалисту опираться на них, не принимать решения единолично каждый раз в сложной ситуации
  - Границы позволяют не делать сложных этических выборов, когда можно следовать протоколу
  - Границы обеспечивают эмоциональную безопасность при контакте с пациентами и членами семьи в трудном эмоциональном состоянии
-



# Почему границы так важны?

---



## Границы нужны для пользы клиенту

- Клиентам может не нравиться то, что мы устанавливаем границы
  - Но без границ не будет оказана услуга - мы не сможем выполнить то, что обещаем
  - Альянс включает в себя разделенное понимание пользы и повторное разъяснение этой пользы специалистом
-

# Какие бывают границы

---



## Виды границ

- Компетенция (границы ответственности - за что я могу нести ответственность, как специалист, а за что не могу)
  - Цели, методы (для чего мы взаимодействуем, какие цели?)
  - Время (сколько, как часто мы проводим время)
  - Обращения (как мы друг к другу обращаемся)
  - Место (где и при каких обстоятельствах происходит взаимодействие)
  - Границы услуги (что обязуемся, что не должны)
-

# Что делать, если пациент нарушает границы?

---



## Пациенты постоянно будут нарушать границы

- Мы должны осознавать свои профессиональные границы
  - Знать свои слабые места: кому или в какой ситуации сложно отказать
  - Иметь разделенное понимание границ с другими членами команды
  - Нести ответственность за то, чтобы возвращать в границы клиентов
  - Напоминать об ответственности клиента оставаться в заданных рамках
  - Ясно говорить о последствиях нарушения границ
-

# Что делать, если пациент нарушает границы?

---



## Развивать навык установления границ

- Говорить нет, твердо и спокойно
  - Объяснять, почему границы именно такие
  - Останавливать нежелательное поведение клиентов
  - Работать с обидой или другим сложным состоянием клиентов
  - Работать со своими сложными чувствами: стыд, вина и т.д.
  - Делиться переживаниями и ситуациями с коллегами
  - Вместе с коллегами искать подходящие варианты для установления и определения границ
-

# Что делать, если я нарушаю границы?

---



## Периодически границы нарушают все

- Есть разная степень нарушения границ - важно не допускать красной зоны
  - Только совместно с другими специалистами вы сможете увидеть - насколько хорошо построены ваши границы с клиентом
  - Оценивать нарушение границ не как «ошибку», а как сигнал к тому, чтобы вернуть их в русло и внимательно посмотреть на отношения с подопечным.
-

# Четкие границы - хорошая защита от выгорания

---



## С хорошо простроенными границами работается проще

- Переработки и общение с пациентами больше, чем предполагалось - нарушение границ компетенции
  - Внимание к временным границам и границам взаимодействия - уже обеспечивает хорошую основу и опору для работы и спокойствия специалиста
  - Нарушение границ также может быть признаком выгорания - отслеживая их - можете предотвращать выгорание на ранних этапах
-

# Ссылки, литература

---



- Вебинар об отношениях с подопечными
  - Книга об установлении отношений: мотивационное интервью
  - Блог Анны Елисеевой, супервизора, клинического специалиста
  - Методичка «Чтобы не выгорать»
  - Телеграм-канал «Чтобы не выгорать»
  - Сайт [olgasorina.ru](http://olgasorina.ru)
-