



RADZENIE SOBIE ZE STRESEM
SZKOLENIE W RAMACH PROJEKTU „KREATYWNY HUMANISTA”
KATOWICE 27-30 WRZEŚNIA 2010

STRES. DEFINICJA POJĘCIA.

Stres to:

- reakcja na wymagania psychiczne, fizyczne stawiane organizmowi
- oddziaływania środowiska, czyli sytuacje trudne

Trzy nurty w określaniu stresu psychologicznego:

- Stres jako bodziec
- Stres jako reakcja
- Stres jako relacja

KONCEPCJE PSYCHOLOGICZNE STRESU

Pojęcie stresu wprowadził **Hans Selye** (1907-1982), lekarz i endokrynolog, który poświęcił 50 lat życia badaniu tego zjawiska [nazywany był „dr Stress”]; opublikował ponad 1400 artykułów i był 10 razy nominowany do Nagrody Nobla (której jednak nie dostał).

Selye postawił hipotezę, że choroby są skutkiem niezdolności do radzenia sobie z ciągłym stresem (czyli niewydolnością tzw. syndromu ogólnej adaptacji [GAS]), co udokumentował w pierwszej książce na temat stresu *The Stress of Life* (1956).

[za: Aleksander Teisseyre, *Nowe spojrzenie na stres*, w: <http://www.psychologia.net.pl>]

Hans Selye zdefiniował stres w następujący sposób:

- „*Stres to niespecyficzna reakcja organizmu na dowolne wymagania stawiane mu z zewnątrz*”;
- „*Stres to reakcja organizmu w postaci mobilizacji energii do pokonywania różnorodnych przeszkód, barier, wymagań, bez względu na to, czy towarzyszą jej*

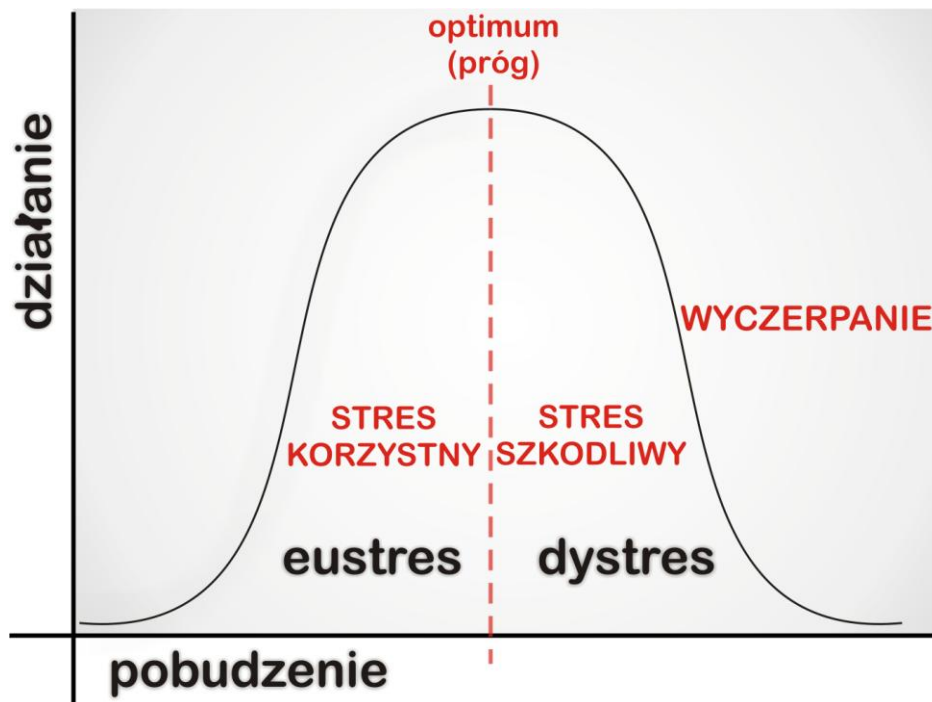


przyjemne czy przykre odczucia. Jest to reakcja niespecyficzna, tzn. jej rodzaj nie zależy od rodzaju czynnika, jaki ją wywołuje”.

Selye twierdzi, że stres mogą wywoływać zarówno zdarzenia negatywne jak i pozytywne [„*Bez stresu nie byłoby życia.*”]. Stąd też rozróżnienie na:

EUSTRES (gr. – dobry) – stres konstruktywny, motywujący; stan zadowolenia, który motywuje człowieka do podejmowania wysiłku i dążenia do osiągnięć życiowych

DYSTRES – stres negatywny, osłabiający; stres deprywacji, przeciążenia prowadzącego do choroby, niesie cierpienie i dezintegrację psychiczną, może powodować frustrację, zachowania agresywne



Rys. 1. Model obrazujący szkodliwe i pozytywne działanie stresu (eustres i dystres)

Jak pokazuje rysunek wraz ze wzrostem poziomu stresu wzrasta nasze dobre samopoczucie, czyli wzrost do pewnego poziomu jest korzystny dla człowieka. Powyżej jednak tego

optymalnego poziomu następuje spadek efektywności, czyli stres jest wtedy niekorzystny dla organizmu.

Umiarkowany poziom stresu poprawia ogólne samopoczucie i zwiększa sprawność działania, po przekroczeniu optymalnego poziomu stresu pojawiają się niekorzystne zjawiska psychofizjologiczne: niespecyficzne dolegliwości somatyczne związane z nadmiernym pobudzeniem układu sympatycznego oraz objawy dyskomfortu psychicznego związane z nadmiernym napięciem psychicznym.

Hans Selye wyodrębnił trzy stadia reakcji stresowej:

1. **STADIUM ALARMOWE** – mobilizacja sił obronnych organizmu, dwie fazy:
 - a) **faza szoku** – początkowy, bezpośredni wpływ czynnika szkodliwego, pojawiają się wskaźniki uszkodzenia organizmu i sygnały fizjologiczne (np. spadek ciśnienia krwi, obniżenie temperatury),
 - b) **faza przeciwdziałania szokowi** – pojawiają się reakcje wskazujące na podjęcie przez organizm aktywnych wysiłków obronnych, towarzyszą zmiany w funkcjach fizjologicznych (np. wzrost ciśnienia krwi, podwyższenie temperatury ciała);
2. **STADIUM ODPORNOŚCI** – względna adaptacja, organizm względnie dobrze znosi działanie czynników szkodliwych działających już jakiś czas, a słabiej toleruje inne bodźce, które uprzednio były nieszkodliwe;
3. **STADIUM WYCZERPANIA** – pojawia się, gdy czynnik szkodliwy działa zbyt intensywnie bądź zbyt długo, uogólnione pobudzenie organizmu nie służy już zwalczaniu stresora, lecz charakteryzuje się utratą zdolności obronnych, czego wskaźnikiem jest rozregulowanie funkcji fizjologicznych (np. trudności z zasypianiem); mogą pojawić się patologiczne zmiany w tkankach (np. owrzodzenie różnych narządów, obniżenie progu odporności, miażdżyca, nadciśnienie tętnicze, zmiany reumatyczne, łysienie plackowate, itd.), jeżeli przyjmą postać względnie trwałą, przy dalszym działaniu stresora mogą doprowadzić nawet do śmierci.

KONCEPCJA HOLMES'A I RAHE'A. ZDARZENIA NAJBARDZIEJ STRESUJĄCE W NASZYM ŻYCIU.

Kolejny rozdział badań nad stresem napisali Thomas Holmes i Richard Rahe, psychiatrzy z *Washington University* w Seattle (badania opublikowane w roku 1967). Ich alternatywna koncepcja bazuje na pojęciu stresorów; Holmes i Rahe opracowali skalę 43 wydarzeń życiowych, uszeregowanych według tego, jak wielkiego przystosowania wymaga każde wydarzenie. Zgodnie z tą kolejnością każdemu wydarzeniu przypisano pewną ilość punktów. Tak powstała skala do mierzenia stresu [*Social Readjustment Rating Scale* (SRRS)].

Konstrukcja kwestionariusza. Dla autorów punkt wyjścia stanowiła lista zdarzeń życiowych, które poprzedzały bezpośrednio zachorowanie lub wypadek, opracowana na podstawie kart chorobowych z kartoteki marynarki wojennej a następnie poddana została ocenom sędziów kompetentnych. W ostatecznej wersji skali znajdowały się 43 zdarzenia, którym przypisano punkty będące miarą ich negatywnego znaczenia, od 100 (śmierć współmałżonka) do 11 (drobne wykroczenia przeciw prawu lub przepisom). Skala ta była używana w bardzo różnych badaniach w których poszukiwano zależności pomiędzy stresem a chorobami.

ZDARZENIE	LICZBA PUNKTÓW OKREŚLAJĄCYCH OBCIĄŻENIE
Śmierć współmałżonka	100
Rozwód	73
Ślub	50
Utrata pracy	47
Pogodzenie się ze współmałżonkiem	45
Przejście na emeryturę	45
Ciąża	40
Nowy członek rodziny	39
Reorganizacja przedsiębiorstwa	39
Zmiana pracy / stanowiska pracy	36
Współmałżonek zaczyna albo kończy pracę	26
Kłopoty z szefem	23

Zmiana godzin lub warunków pracy	20
Urlop	13
Święta	12

Tab. 1. Pierwsza dziesiątka najbardziej stresujących wydarzeń wg skali Thomasa Holmesa i Richarda Rahe'a

Statystyczny efekt stresorów. Z badań Holmesa i Rahe wynika interesująca zależność statystyczna pomiędzy stresorami a prawdopodobieństwem zapadnięcia na poważną chorobę.

150 - 199 jednostek stresu	=	37% szansa choroby w ciągu kolejnych 2 lat
200 - 299 jednostek stresu	=	51% szansa choroby
ponad 300 jednostek stresu	=	79% szansa choroby

Tab. 2. Jednostki stresu a podatność na choroby.

TRANSAKCYJNA TEORIA STRESU (R. LAZARUS)

Stres psychologiczny (wg koncepcji Richarda Lazarusa i Susan Folkman) to określona relacja między osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi. Ta relacja między jednostką a środowiskiem zależy od dwóch procesów: oceny poznawczej sytuacji i radzenia sobie z tą sytuacją.

Podstawowe założenia:

1. znaczenie kontekstu sytuacyjnego
2. znaczenie relacji jednostka – otoczenie.

Lazarus podkreśla znaczenie wzajemnych oddziaływań w tym układzie – **tzw. transakcji**. Wzajemność relacji oznacza, że nie tylko otoczenie wpływa na osobę (tak jak w związku bodziec- reakcja), lecz również osoba oddziałuje na otoczenie. Jednostka wraz z aktualnym kontekstem sytuacyjnym stanowią całość, która nie jest prostą sumą części.



Transakcja z otoczeniem podlega ocenie poznawczej jednostki; relacja może być oceniana jako nie mająca znaczenia, sprzyjająco-pozytywna albo stresująca. Jest to **ocena pierwotna**.

Transakcja stresowa może być ujmowana w ocenie pierwotnej jako (3 rodzaje stresorów):

- krzywda/ strata - ocena odnosi się do już powstałej szkody w postaci utraty wartościowych obiektów (np. samoocena, bliska osoba);
- zagrożenie - ocena odnosi się do tych samych szkód, które jednak dopiero mogą zaistnieć, aktualnie są tylko antycypowane;
- wyzwanie - wskazuje na ocenę własnych możliwości opanowania sytuacji stresowej

Z każdą z tych ocen związane są charakterystyczne emocje. Najbardziej złożony obraz emocjonalny dotyczy wyzwania – obejmuje zarówno emocje negatywne (np. strach, martwienie się) jak i pozytywne (np. nadzieje, zapał).

Jeżeli w wyniku oceny pierwotnej relacja zostanie uznana za stresową, dokonywana jest ocena wtórna, w trakcie której jednostka szacuje co może być zrobione, aby przezwyciężyć zagrożenie (tj. ocenia możliwości radzenia sobie w zaistniałej sytuacji). Zostaje uruchomiony podstawowy proces adaptacyjny- **radzenie sobie ze stresem**, tj. „stale zmieniające się (dynamiczne) poznawcze i behawioralne wysiłki mające na celu opanowanie określonych zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby”.

W tym ujęciu radzenie sobie jest serią celowych wysiłków podejmowanych w wyniku oceny sytuacji spostrzeżonej jako stresowa, a nie zachowaniem adaptacyjnym pojawiającym się automatycznie.

Proces radzenia sobie ze stresem pełni 2 funkcje:

- funkcję instrumentalną (zadaniową), zorientowaną na rozwiązanie problemu, który był źródłem stresu - poprzez zmianę własnego działania albo zmianę zagrażającego otoczenia);
- funkcję regulacji emocji, zorientowaną na obniżenie przykrego napięcia i innych stanów emocjonalnych oraz stymulowanie emocji w celu mobilizacji do działania





Funkcje te mogą wchodzić w konflikt - np. w sytuacji, gdy funkcja samouspokojenia uniemożliwia podjęcie działań koniecznych do przystosowania.

Cztery sposoby radzenia sobie ze stresem (Lazarus, 1984):

- Poszukiwanie informacji – przyjrzenie się własnej sytuacji stresowej w celu zdobycia wiedzy potrzebnej do podjęcia racjonalnej decyzji zaradczej bądź przewartościowania szkody lub zagrożenia;
- Bezpośrednie działanie – wszystkie czynności jednostki (oprócz poznawczych), których celem jest uporanie się ze stresującą transakcją; mogą dotyczyć zmian w obrębie jednostki jak i w otoczeniu;
- Powstrzymanie się od działania – ze względu na wymagania transakcji może być korzystniejsze niż aktywność;
- Procesy intrapsychiczne – wszystkie procesy poznawcze, których celem jest regulacja emocji (np. mechanizmy obronne tj. zaprzeczanie, racjonalizacja, projekcja i in.)

PSYCHOIMMUNOLOGIA

Pułapką starej koncepcji stresu jest założenie, że stres jest szkodliwy. Założenie „nie stresuj się – będziesz zdrowszy/a” nie zdaje egzaminu, ponieważ:

- nie można uniknąć stresu;
- stres tworzy możliwość rozwoju (jeśli potraktujemy stres jako wyzwanie i świadomie stawimy mu czoła, możemy się wzmocnić i nauczyć czegoś wartościowego);

Sztuką (a raczej: umiejętnością do opanowania) jest taki sposób doświadczania (stresujących) wyzwań, aby czerpać z nich dla naszego rozwoju. Tego sposobu uczy psychoimmunologia.

Warto zwrócić uwagę, że:

1. Stresujące wydarzenia są nieodłącznym elementem naszego życia a poszukiwanie za wszelką cenę tzw. Świętego spokoju to ucieczka od rzeczywistości.
2. Rozwijanie poczucia wpływu na stres jest warunkiem jego skutecznego łagodzenia.
3. Angażowanie się w realizację własnych celów – miara zaangażowania wyznacza stopień możliwej satysfakcji (tyle satysfakcji, ile zaangażowania).





4. Stawianie sobie konkretnych celów (realistycznych), które mają szansę powodzenia i doświadczanie związanej z nimi satysfakcji.
5. Przyjęcie na siebie odpowiedzialności za podejmowane decyzje.
6. Adekwatna ocena własnego wpływu na zewnętrzną sytuację oraz wypracowanie sposobu dostosowania się do niemożliwej do zmiany sytuacji.

„Typowe” sposoby radzenia sobie ze stresem

Za typowo ludzki sposób zachowania należy uznać odsuwanie (odkładanie w czasie) tego, co może stanowić źródło potencjalnego stresu, np. egzaminu, wizyty u lekarza, ważnego spotkania czy rozmowy.

Inne techniki opanowywania stresu to przede wszystkim nabywanie doświadczenia i wprawy w wykonywaniu zadania, o pośrednio zmniejsza jego trudność, stopniowe „oswajanie się” z zadaniem, poszerzanie własnych kompetencji, poszukiwanie informacji o zdarzeniu lub sytuacji..

Niekiedy ludzie próbują przewidzieć zdarzenie i przeżyć je emocjonalnie znacznie wcześniej w stosunku do rzeczywistego czasu jego wystąpienia. W ten sposób można przygotować się np. do występu publicznego (przed innymi ludźmi), do ważnej rozmowy, wyjazdu, wizyty u lekarza czy randki. Podobnie można przewidzieć własne reakcje na stres. Jeśli rzeczywiście pojawią się, to nie będziemy nimi zaskoczeni i może to nam zapewnić poczucie kontroli nad sytuacją, nad tym co się dzieje.

W niektórych sytuacjach ludzie próbują odwracać uwagę od źródła stresu, wprowadzać nastrój zabawy (żarty, opowiadanie dowcipów) albo też lekceważyć, deprecjonować niebezpieczeństwo („nie jest tak złe”) lub pomniejszać znaczenie celu działania i ewentualnej porażki czy straty („wcale mi na tym nie zależy). Tego rodzaju zachowania obserwuje się czasem u studentów przed egzaminem.

Niektóre osoby przeżywające stres próbują rozładować napięcie poprzez intensywny wysiłek fizyczny albo silną koncentrację na jakiejś czynności, co może wyrazić się w szczególnie dokładnym jej wykonaniu, np. sprzątnięciu mieszkania. Przykładem tego rodzaju zachowania





może być także silna koncentracja uwagi na jakimś „obiekcie” np. bardzo uważne przyglądanie się paznokciom czy czubkowi buta.

W sytuacjach stresowych może także ujawnić się nasiloną tendencja do korzystania z pomocy innych ludzi. Może zdarzyć się również tak, że ludzie wola pozostać przez pewien czas samotni.

W pewnych sytuacjach stresowych ważną rolę w zwalczaniu stresu odgrywa identyfikacja z grupą, do której człowiek należy (poczucie silnej więzi emocjonalnej z drugą osobą lub osobami). Łatwiej jest także znieść stres, gdy źródło problemu jest wyraźnie określone i przeciwko niemu kierowana jest np. agresja.

Na pewno warto przyjąć AKTYWNAJĄ POSTAWĘ WOBEC STRESU, ponieważ problem zamienia się na wyzwanie a rozwiązanie problemu daje satysfakcję. Poza tym zwiększa się wtedy własne poczucie odporności na stres. Jest to okazja również do wykazania się umiejętnością rozwiązywania problemów.

W postawie pasywnej wobec stresu problem traktowany jest jako niesprawiedliwość losu. Dlatego też wobec problemów warto przyjąć ofensywną postawę bo daje satysfakcję.

Osiem cech decydujących o zdrowiu

[za: Aleksander Teisseyre, *Nowe spojrzenie na stres*, w: <http://www.psychologia.net.pl>]

Z badań wynika, że osoby obdarzone tymi cechami rzadziej chorują i mają silniejszy układ immunologiczny.

Cecha 1. **Wrażliwość na sygnały wewnętrzne**, czyli umiejętność rozpoznawanie sygnałów ciała/umysłu (np. dyskomfort, ból, zmęczenie, złe samopoczucie, smutek, gniew i przyjemność), ich zrozumienia w kontekście naszego życia (Connect) i dokonywanie koniecznych zmian (Express).

Cecha 2. **Zdolność do zwierzeń**, rozumiane jako umiejętność ujawniania uczuć względem samych siebie i innych.

Cecha 3. **Siła charakteru**, rozumiana jako 3 elementy: zaangażowanie (aktywne włączanie się w pracę, twórcze działanie oraz żywe związki z ludźmi), kontrolę (poczucie, że możemy wpływać na jakość własnego życia, zdrowia i sytuację społeczną) oraz wyzwanie (traktowanie sytuacji stresujących nie jako zagrożenia, lecz jako sposobności do korzystnych zmian, do rozwoju).



Cecha 4. **Asertywność**, czyli poczucie własnej wartości i świadomość własnych praw, gotowość domagania się ich i walczenia o nie, przy jednoczesnym traktowaniu innych ludzi w sposób partnerski i respektowanie ich praw.

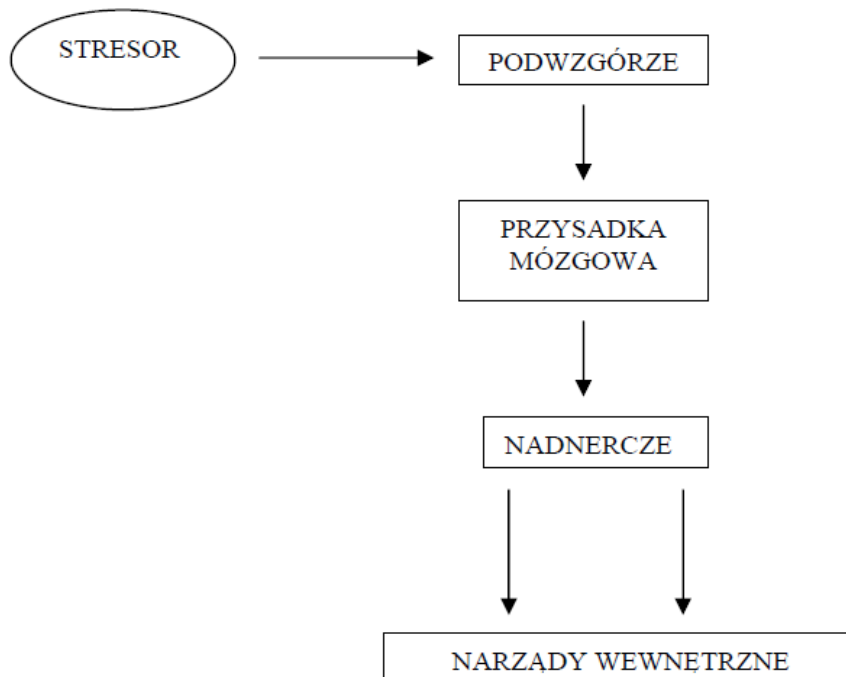
Cecha 5. **Tworzenie związków opartych na miłości**, czyli łatwość nawiązywania głębszych relacji (partnerstwo, przyjaźń, rodzicielstwo) bazujących na ufności, bezinteresownych.

Cecha 6. **Zdrowe pomaganie (altruizm)**.

Cecha 7. **Wszechstronność i integracja**, czyli posiadanie różnorodnych aspektów osobowości, często na pozór niezgadających się ze sobą, wyrażanych przez różnorakie zainteresowania i role w różnych dziedzinach życia

Cecha 8. **Uważność** – skupiony umysł, czyli zdolność do skupiania uwagi na „tu i teraz”, na tym, w co jesteśmy aktualnie zaangażowani – na pracy, kontakcie z drugim człowiekiem, na każdej czynności, na realiach życia; pamiętanie o różnych aspektach naszego życia, o potrzebach naszych i potrzebach innych ludzi, dbanie o nasze relacje.

FIZJOLOGICZNA REAKCJA NA STRES





1. Działanie stresorów (czynników wywołujących stres) → pobudzenie podwzgórza („komunikator” między układem nerwowym a hormonalnym), którego sygnały neurohormonalne stymulują aktywność wydzielniczą przysadki mózgowej, która aktywuje hormony przyspieszający metabolizm organizmu;
2. Reakcja hormonalna – wydzielanie przez rdzeń nadnerczy adrenaliny, zwiększającej sprawność narządów organizmu i pobudzającej organizm do efektywniejszego reagowania na zagrażający bodziec (stresor);
3. Po reakcji mobilizacji (reakcja alarmowa), bezpośrednio skierowanej na stresor, oraz w związku z długotrwałym występowaniem stresu i jego kumulacji w organizmie, organizm się samoreguje, przechodząc do fazy drugiej reakcji – odporności;
4. W fazie odporności adrenalina przestaje działać; z kory nadnerczy uwalnia się hormon kortyzol;
5. Kortyzol podtrzymuje zwiększony metabolizm organizmu, dzięki czemu zapewniony jest ciągły dopływ energii do komórek organizmu;
6. Adrenalina (i noradrenalina) stymuluje współczulny układ nerwowy, zatem odpowiada za:
 - a. natychmiastowy skurcz tętniczych naczyń krwionośnych, zwłaszcza w skórze, nerkach i śluzówkach, powodując gwałtowny wzrost ciśnienia tętniczego;
 - b. rozszerzenie naczyń krwionośnych obserwujemy w mięśniach, wątrobie i naczyniach wieńcowych; mięśnie są gotowe do reakcji - mając zwiększony dopływ krwi, co oznacza więcej tlenu i energii w postaci glukozy (glikogenu), z pobudzonej wątroby.

Każda osoba posiada własną fizjologiczną granicę - indywidualny poziom odporności na stres, po której znacznym przekroczeniu obniża się zdolność reagowania, następuje paraliż sprawności psychicznej oraz - w ekstremalnych wypadkach - fizycznej. Ekstremalne przekroczenie wydzielania się hormonów stresu do krwiobiegu skutkuje uszkodzeniem tkanek, a szczególnie neuronów w mózgu.

Fizyczne symptomy stresu

- Zawroty głowy
- Rozszerzone źrenice
- Napięty kark i ramiona
- Szybkie i płytkie oddychanie



- Skurcze żołądka, mdłości
- Pocenie się
- Suchość w gardle
- Zaciśnięte gardło
- Wilgotne, zimne dłonie
- Uginające się kolana

Psychiczne symptomy stresu

- Apatia
- Tłumienie uczuć
- Zamykanie się w sobie
- Zapominanie
- Lęk
- Napięcie emocjonalne lub nadmierne szukania odosobnienia
- Koszmary senne
- Piskliwy, nerwowy śmiech
- Poczucie niezadowolenia
- Poirytowanie, drażliwość
- Słaba koncentracja
- Częstsze uleganie wypadkom
- Nadmierna skłonność do płaczu, ucieczki lub pobudzenie
- Tendencja do łatwego ulegania przerażeniu

STRES A PRACA

Przyczyny stresu w miejscu pracy

I. Czynniki wewnątrz - organizacyjne

1. Kultura organizacji:

- Szttywne procedury pracy (np. pracownicy nie mogą proponować własnych rozwiązań problemów)
- Zła komunikacja w miejscu pracy
- Niewspierająca kultura pracy



- Konflikty grupowe
- 2. Czynniki fizyczne:
 - skrajne temperatury,
 - oświetlenie,
 - hałas,
 - ergonomia miejsca pracy itp.
- 3. Role w organizacji (w tym: podejmowanie decyzji)
 - niejasność roli; niejasność, jak powinno być wykonane zadanie
 - mało precyzyjne lub sprzeczne wymagania
 - nadmierna odpowiedzialność za innych ludzi
 - konieczność szybkiego podejmowania decyzji lub podejmowanie działań w warunkach niepełnej informacji
 - mała możliwość partycypowania w podejmowaniu decyzji
 - brak wpływu na tempo i planowanie pracy
- 4. Czynniki organizacyjne:
 - przestarzałe technologie,
 - zmiana struktury organizacyjnej
- 5. Małe szanse rozwoju zawodowego
 - pozycja nieadekwatna do kwalifikacji i możliwości pracownika
 - brak nagród, takich jak awans, okazywanie szacunku, uznania

II. Czynniki zewnętrzne - organizacyjne

1. Sytuacja osobista
2. Sytuacja gospodarcza i polityczna kraju
3. Wielokulturowe środowisko pracy
4. Konkurencja
5. Rozwój technologii informatycznej

Osobną kategorią jest rodzaj pracy. Niektóre zawody mogą być szczególnie uciążliwe z samej swojej natury, na przykład:

- praca wyczerpująca emocjonalnie (np. z dziećmi wykorzystywanymi seksualnie, w niektórych działach medycyny, w policji)
- praca wymagająca długich okresów koncentracji (np. urzędników sądowych)





- praca związana z poważnymi konsekwencjami popełnionych błędów (np. personelu medycznego, kontrolerów ruchu lotniczego)
- praca niebezpieczna (np. w górnictwie, leśnictwie, przemyśle wydobywczym).

PROCES WYPALENIA ZAWODOWEGO

Wypalenie zawodowe – „*syndrom, na który składają się wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, i obniżenie oceny własnych dokonań zawodowych. Syndrom ów może występować u osób, które pracują z innymi, balansując na granicy swej wydolności*” (Christina Maslach).

Cechy wypalenia:

- **wyczerpanie fizyczne**
 - brak energii
 - chroniczne zmęczenie
 - osłabienie
 - podatność na wypadki
 - napięcie i kurcze w obrębie mięśni szyi i ramion
 - bóle pleców
 - zmiana zwyczajów żywieniowych
 - zmiana wagi ciała
 - zwiększona podatność na przeziębienia i infekcje
 - zaburzenia snu
 - koszmary senne
 - zwiększone przyjmowanie leków lub konsumpcja alkoholu w celu zniwelowania wyczerpania fizycznego
- **Wyczerpanie emocjonalne:**
 - uczucie bezradności
 - uczucie przygnębienia
 - pobudliwość
 - uczucie osamotnienia
 - brak chęci do działania





- poczucie pustki emocjonalne

- **Wyczerpanie psychiczne**

- negatywne nastawienie do siebie
- negatywne nastawienie do pracy
- zerwanie kontaktów z klientami i kolegami
- poczucie własnej nieudolności

Na wypalenie narażeni są szczególnie ludzie o następujących cechach osobowościowych:

- perfekcjoniści i osoby biorące na siebie więcej niż mogą udźwignąć
- kobiety spełniające dwie lub trzy role jednocześnie, na przykład aktywnej zawodowo kobiety oraz matki
- osoby wysoko stawiające poprzeczkę sobie i innym
- osoby konserwatywne i dogmatyczne
- osoby niepotrafiące odmawiać i poświęcające się dla innych
- osoby definiujące się tylko poprzez pracę, traktujące firmę jako zastępcze zaspokojenie innych potrzeb
- osoby patrzące w przyszłość zbyt optymistycznie i przeceniające szanse na sukces bez realnej stopni ryzyka
- osoby niedoceniające własnego wkładu w przedsięwzięcia, które jednocześnie zbyt wiele spraw uważają za ważne i nie pozwalają sobie na dystans wobec problemów zawodowych

Wspólne cechy osobowości podatne na wypalenie zawodowe:

- wygórowane oczekiwania wobec siebie i innych
- bardzo wysokie wymagania co do własnej efektywności
- duże zaangażowanie
- pragnienie zdobycia pochwał i uznania aby podnieść własną wartość
- obniżone zdolności do pokonywania stresu i trudności w wradzeniu sobie z frustracją
- niewystarczający w subiektywnej ocenie czas na odpoczynek i regenerację
- odbieranie otaczającego świata jako kształtowanego przez innych





Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne sprzyjające wypaleniu zawodowemu:

- brak jednoznacznych celów pracy i możliwości utożsamienia się z nią
- niedostateczne wsparcie ze strony kolegów
- złe zarządzanie (przez przełożonych)
- wykonywanie czynności rutynowych bez możliwości dalszego rozwoju zawodowego
- jednostronność kontaktów
- napięcie i pośpiech
- duża presja z zewnątrz przy nikłych własnych możliwościach wpływania na wykonywane zadania
- zła atmosfera w zespole – szczególnie ważna dla ludzi cechujących harmonijne kontakty z innymi
- brak przyjaciół
- niestabilny związek
- stres w rodzinie

Osoby dotknięte syndromem wypalenia zawodowego przywiązują większą wagę do sprostania wyzwaniom, które stwarza konkretna sytuacja niż do ilości siły, potrzebnej do realizacji tego zadania.

Duże zagrożenie wypaleniem zawodowym stwierdzono w zawodach, w których najważniejsze są relacje międzyludzkie, szeroko rozumiane niesienie pomocy drugiemu człowiekowi, ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy.

Zapobieganie wypaleniu zawodowemu

1. Ustalanie priorytetów
2. Odpowiednie zarządzanie czasem, w tym: robienie przerw
3. Asertywny styl zachowania

Coaching, czyli towarzyszenie w przeprowadzaniu zmian w procesie wypalenia zawodowego

Celem jest zainicjowanie dalszego ogólnego rozwoju osobowościowego w oparciu o przemiany wewnętrzne. Wprowadzenie treningu integracji życia osobistego i zawodowego jest ważnym elementem tworzenia bariery ochronnej przed wypaleniem. Coach proponuje następujące strategie:





- zmiana kierunku myślenia, wyodrębnienie własnej postawy
- rewizja starych przekonań i wzmocnienie nowych sposobów działania
- refleksja nad zamierzonymi zmianami w odniesieniu do własnych możliwości i ograniczeń
- wsparciu w podjęciu decyzji i odkryciu nowych możliwości
- zdobycie nowych umiejętności i kompetencji zawodowych, które są potrzebne do realizacji zadań
- opracowanie i wdrożenie indywidualnego planu dalszej nauki i rozwoju

Integracja życia osobistego z zawodowym dotyczy czterech obszarów:

- ciała, psychiki i zdrowia
- sensu, wartości i duchowości
- otoczenia społecznego, więzi międzyludzkich
- zawodu, kariery, osiągnięć

Wypalenia można uniknąć. Najważniejsze jest wczesne rozpoznanie, odpowiednie potraktowanie obciążeń ale też własnych oczekiwań, zastosowanie konkretnych strategii i środków zaradczych. Punktem kluczowym syndromu wypalenia są różnorodne mechanizmy wypierania. Objawy fizyczne stają się tym silniejsze, im dalej zaszedł proces wypalenia.

RADZENIE SOBIE ZE STRESEM. STYLE I STRATEGIE.

Wyróżniamy trzy style radzenia sobie ze stresem:

- 1. Styl skoncentrowany na zadaniu** – jest to styl, w którym jednostka koncentruje się na podejmowaniu aktywnych działań, prowadzących do rozwiązania problemu lub też zmianę zaistniałej sytuacji przez wykorzystanie procesów poznawczych.
- 2. Styl skoncentrowany na emocjach** – ten styl charakteryzuje się przede wszystkim zmniejszeniem napięcia emocjonalnego. Jednostka koncentruje się na własnych myślach, stanie emocji, preferuje myślenie życzeniowe. Brak podejmowania jakichkolwiek konkretnych działań.
- 3. Styl skoncentrowany na unikaniu** – człowiek koncentruje się na zachowaniach zastępczych (każda dodatkowa czynność jest lepsza niż angażowanie się w problem) w ten sposób nie angażując się w problem.





Strategie radzenia sobie ze stresem:

- zmiana nastawienia
- zmiana zachowania
- konstruktywna rozmowa ze sobą
- relaksacja
- zmiana stylu życia
- zarządzanie czasem
- kontrolowanie swoich myśli (rozmowa z samym sobą)

Radzenie sobie z ostrym stresem

Silny stres wiąże się z silnymi emocjami (wściekłość, gniew, poczucie bezradności, poczucie winy etc.), których wyrażanie zależy od osobowości jednostki.

Przykładem krytycznych sytuacji stresowych jest napad, gwałt - gdy możliwości radzenia sobie, zdolności przystosowawcze zostają niespodziewanie, skonfrontowane z wymaganiami ekstremalnej sytuacji zewnętrznej. Towarzyszy temu przeżycie silnego strachu związanego z bezpośrednim zagrożeniem zdrowia lub życia.

Z. Ratajczak [za: Z.Ratajczak, Stres-radzenie sobie-koszty psychologiczne, w: *Człowiek w sytuacji stresu* (red. I.Heszen-Niejodek i Z.Ratajczak), Wydawnictwo UŚ, Katowice 2000] zakłada istnienie czterech strategii zaradczych, tworzących określoną sekwencję działań, podyktowaną przez tzw. rozwój sytuacji zagrożenia:

1. **Strategia prewencyjna** - możliwa do zastosowania przed nastąpieniem zagrożenia, które może mieć miejsce w przewidywalnej przyszłości; celem jest psychiczne przygotowanie się aby wykorzystać później swoje zasoby w walce z zagrożeniem.
2. **Strategia walki**, ataku, aktywnego mierzenia się z „agresywnym” czynnikiem bezpośrednio zagrażającym życiu, zdrowiu itp.
3. **Strategia obrony** (ochrony) siebie, oszczędzania sił i środków, ukrywania się, zasłaniania i czekania, aż zagrożenie zmniejszy się samo.
4. **Strategia ucieczki** to powszechnie znany sposób radzenia sobie w tzw. sytuacjach beznadziejnych, gdy już nic nie można zrobić, zmienić. Towarzyszące odczucia to bezradność, poczucie niemożności, a takie odczucia (często same w sobie tworzą syndrom rzeczywistej bezradności i rzeczywistego braku sił).



PTSD

Zaburzenie stresowe pourazowe (zespół stresu pourazowego, ang. *posttraumatic stress disorder* – PTSD) jest jednym z zaburzeń lękowych, wyodrębnionym dopiero w latach siedemdziesiątych XX wieku w wyniku zainteresowania wpływem przeżyć wojennych na zdrowie psychiczne człowieka. Pojęcie zostało formalnie uznane w 1980 r.

Najważniejsze cechy kliniczne:

- wystąpienie zaburzeń po krótkiej przerwie od zadziałania urazu (stresora)
- uporczywe przeżywanie wydarzenia traumatycznego (w natrętnie wracających wspomnieniach i snach)
- wyraźne unikanie bodźców (myśli, rozmów, ludzi, sytuacji, rodzajów aktywności) mogących przypomnieć uraz
- nadmierna pobudliwość wegetatywna mogąca przejawiać się problemami z zasypianiem (i innymi zaburzeniami snu), drażliwością, trudnościami w koncentracji, nadmierną czujnością i nadreaktywnością na różne bodźce

Osoba z tym zaburzeniem może znacząco ograniczyć swoje zainteresowania, ujawniać rodzaj afektywnego „wypalenia” i braku reaktywności (emocjonalne znieczulenie), wykazywać braki w zdolności współodczuwania z innymi ludźmi, zawęzić kontakty społeczne, żyć z poczuciem własnej inności, odrzucenia przez ludzi, uderzająco ograniczyć życiowe ambicje i perspektywy.

Przyczyny: traumy spowodowane przez ludzi (walka, wojna, atak terrorystyczny, brutalna przemoc, gwałt, wypadki komunikacyjne), rzadziej niż związane z katastrofami naturalnymi (pożar, huragan, powódź);

Kobiety chorują znacznie częściej niż mężczyźni (stosunek 2:1).

Rozpowszechnienie PTSD jest oceniane szeroko, od 1 do 18% i prawdopodobnie wyraźnie różni się w populacjach różnych krajów. Zdaniem niektórych badaczy polskich (m.in. prof. Marii Lis–Turlejskiej), zaburzenie stresowe pourazowe występuje w naszym kraju częściej niż w wielu innych społeczeństwach i sięga 10-16% populacji dorosłych, co tłumaczy się większą podatnością wynikającą z traum polskiej historii, a w szczególności z tragicznych doświadczeń z okresu II wojny światowej; istnieją badania wskazujące, że osoby, które



doznały poważnej traumy w okresie wojny przekazują swoim dzieciom podatność na różne zaburzenia lękowe, w tym także i PTSD.

MATERIAŁY DODATKOWE . O KOMUNIKACJI I ASERTYWNOŚCI

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Polega na słownym (werbalnym) lub bezsłownym (niewerbalnym) przesyłaniu informacji, kształtuje relacje między ludźmi.

Umiejętności porozumiewania się określają stosunki między ludźmi i wpływają na poczucie własnej wartości. Ich brak może doprowadzić do samotności i poczucia bezsilności., niezadowolenia z pracy i rozczarowań w życiu osobistym.

Otwarta komunikacja wzmacnia relacje między ludźmi. Rozwijanie umiejętności komunikowania się w sposób jasny, prosty, nie oceniający i nie karzący sprzyja rozwojowi zmysłu dociekliwości, chęci analizowania własnego zachowania i przeprowadzenia eksperymentów dotyczących sposobu swego funkcjonowania w świecie oraz ma związek z umiejętnością rozwiązywania konfliktów i sporów.

BŁĘDY KOMUNIKACYJNE

Nadawca:

- złe nadawanie intencji, intencje sprzeczne, nieświadome
- nieumiejętność doboru właściwej wiadomości do określonej intencji
- niezgodność między komunikatem werbalnym i niewerbalnym

Odbiorca:

- jest tak bardzo przejęty tym, co chce powiedzieć, że nie zwraca uwagi na to, co mówią inni
- czeka tylko na to, by wejść w słowo mówiącemu i przedstawić swój punkt widzenia
- słucha wybiórczo – słyszy tylko to, co chce usłyszeć
- przerywa mówiącemu i kończy za niego wypowiedź, zniekształcając ją dla własnych celów





Umiejętności przydatne w rozmowie

- Rozpoczynaj od pytań otwartych, zaczynających się od słów; kto, co, kiedy, jak, dlaczego...
- Przysłuchuj się nie tylko odpowiedziom na pytania ale także wszelkim innym informacjom, które dostarczają wiedzy o mówiącym
- W rozmowie, niezależnie od tematu, ujawniaj także pewne informacje o sobie

Potwierdzanie: Dawaj sygnały słownie i gestem, że słuchasz i rozumiesz rozmówcę

Dostrojenie: Przyjmij podobne ułożenie ciała, zasadnicze gesty, tempo mowy i słownictwo

Parafraza: Powtarzaj okresowo swoimi słowami fragmenty wypowiedzi rozmówcy – np. o ile Cię zrozumiałem

Echo: Okresowo powtarzaj niemal całkowicie wiernie słowa rozmówcy

Ujawniaj emocje: Przerrywaj, gdy argumenty mają charakter emocjonalny i pytaj o emocje rozmówcy

Odzwierciedlanie: Mów, jakie – Twoim zdaniem – są odczucia rozmówcy (np. Zdaje się, że jesteś wściekły)

Skupianie się na najważniejszym: proś mówiącego o skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Służy:

- wyrażaniu emocji
- ułatwianiu komunikacji werbalnej

Komunikacja niewerbalna może wyrażać się poprzez:

- ton głosu
- gesty
- uśmiechanie się, marszczenie brwi
- nasz wygląd; twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor

ASERTYWNOŚĆ

Asertywność to:





- umiejętność wyrażania opinii, krytyki, potrzeb, życzeń, poczucia winy,
- umiejętność odmawiania w sposób nieuległy i nieraniący innych,
- umiejętność przyjmowania krytyki, ocen i pochwał,
- autentyczność,
- elastyczność zachowania, świadomość siebie (wad, zalet, opinii),
- wrażliwość na innych ludzi,
- stanowczość.

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych.

Charakteryzuje postawę akceptacji siebie, szacunku do siebie i innych.

Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości, a jednocześnie nie podejmują zbyt trudnych zadań, co ich chroni przed rozczarowaniem; to także zachowanie dziecięce.

Człowiek asertywny swobodnie ujawnia innym siebie, wyraża otwarcie swoje myśli, uczucia, pragnienia. Czyni to w sposób uczciwy, bezpośredni, śmiało, bez paraliżującego lęku, akceptuje swoje ograniczenia, niezależnie od tego, czy w danej sytuacji udało mu się odnieść sukces, czy też nie. Potrafi odpowiedzieć *nie*, zażądać czegoś, co mu się należy, nie lęka się nadmiernie oceny, krytyki, odrzucenia. Pozwala sobie na błędy i potknięcia, dostrzegając swoje sukcesy i mocne strony. Gdy jest w centrum zainteresowania, uwagi, potrafi działać bez niszczącego lęku. Akceptuje zmiany w sobie i innych. Potrafi się porozumieć z innymi, potrafi też dochodzić swych praw i egzekwować je.

Asertywna odmowa składa się następujących elementów:

Odmawianie (czyli mówimy jasno i wyraźnie czego nie zrobimy; nie pożyczę Ci samochodu)

Wyrażanie opinii (czyli wyjaśniamy dlaczego czegoś nie zrobimy, np. ponieważ mam takie zasady, ponieważ tego nie lubię, ponieważ mam do tego prawo)

Zdarta płyta (powtarzamy 2 poprzednie punkty – już Ci powiedziałam, że nie pożyczę Ci samochodu bo mam takie zasady)

Wyrażanie złości (denerwuje mnie to, że wciąż nalegasz, wkurza mnie to i jeśli nie przestaniesz to wyjdę).





- „Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć – tak długo, dopóki nie ranisz innych
- Masz prawo do wyrażania siebie – nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki twoje intencje nie są agresywne
- Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb – dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić
- Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą.
- Masz prawo do korzystania ze swoich praw (prawa człowieka wg Herberta Fensterheima)

