

13.06.2018 r.

Codienne życie przepełnione osobistymi oraz zawodowymi obowiązkami, dostarcza każdemu z nas wielu napięć i stanowi źródło różnorodnych niepokojów. W sytuacjach, których doświadczamy staramy się podejmować trud i mobilizujemy siły, aby je przezwyciężyć. Zespół wypalenia zawodowego jest zjawiskiem mającym poważne konsekwencje społeczne, dlatego jest brany pod uwagę jako zjawisko, któremu należy zapobiegać poprzez szkolenia zawodowe z tego zakresu. Badania międzynarodowe wykazują, iż zespół wypalenia zawodowego zagraża każdemu pracownikowi zajmującemu się pracą opartą na intensywnej relacji z klientem/pacjentem/podopiecznym, dlatego tak ważne jest poznanie jego specyfiki i wzmacnianie zasobów pracownika, dzięki profesjonalnym środkom zaradczym.

W JAKI SPOSÓB PRZEJAWIA SIĘ STRES?

Termin „stres” użyty został przez **H. Selyego** (1936 r.) do określenia niespecyficznego reakcji organizmu powstającej w odpowiedzi na działania bodźców szkodliwych (stresorów), zwanej ogólnym zespołem adaptacyjnym (GAS) lub zespołem stresu biologicznego.

Fazy stresu według H. Selyego:

- **faza alarmowa**, kiedy następuje mobilizacja sił i osoba podejmuje wysiłki obronne.
- **faza przystosowania** (odporności), kiedy osoba uczy się skutecznie i bez nadmiernych zaburzeń radzić sobie ze stresem. Jeśli poradzi sobie z trudną sytuacją wszystko wraca do normy. W innym wypadku następuje faza trzecia.
- **faza wyczerpania** pojawia się wtedy, gdy czynniki stresujące działają zbyt intensywnie lub zbyt długo. Przewlekły stres prowadzi do wyczerpania zasobów odpornościowych, co może powodować choroby psychosomatyczne.

Kiedy stres pomaga, a kiedy przeszkadza?

Eustres -to stres pozytywnie mobilizujący do działania, dający poczucie satysfakcji, spełnienia, sensu; to poziom pobudzenia potrzebny do działania zdrowego organizmu;

Dystres - to stres długotrwały, zakłócający równowagę psychofizyczną; może wywoływać w nas uczucie bezradności, frustracji, rozczarowania; taki stres pozbawia nas energii.

Transakcyjna teoria stresu wg R. Lazarus, S. Folkman.

Najczęściej cytowaną w psychologii jest transakcyjna teoria stresu stworzona przez R. Lazarus, S. Folkman. Podejście to nie unieważnia ustaleń Selyego, ale istotnie je uzupełnia. Według tych badaczy stresem jest „określona reakcja między osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę, jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi” R.S. Lazarus i S. Folkman, 1984.

W sytuacji stresowej dokonywane są dwie oceny:

- **ocena pierwotna** – polega na rozpoznaniu znaczenia sytuacji dla podmiotu tzn. czy konkretne zdarzenie jest oceniane jako **fakt bez znaczenia**, albo jako **korzystne** lub jako **wymagające wysiłku adaptacyjnego**.

W momencie, gdy podczas oceny pierwotnej istniejąca relacja uznana zostanie za stresową, zapoczątkowany zostaje drugi proces poznawczy – **ocena wtórna (ocena zasobów)**. Dokonane zostaje oszacowanie własnych możliwości: fizycznych, psychicznych i społecznych. Ocena wtórna odnosi się zarówno do źródeł stresu jak i własnych zasobów.

13.06.2018 r.

W latach 80-tych sformułowana została kolejna interesująca **teoria - zachowania zasobów, opracowana przez S. Hobfoll'a**. Według autora ze stresem mamy do czynienia wtedy, gdy:

- zasoby osoby są zagrożone utratą,
- zasoby są rzeczywiście tracone,
- nie dochodzi do oczekiwanego wzrostu zasobów, pomimo podjętych działań i zainwestowania w rozwiązanie problemu własnych zasobów.

Poprzez zasoby rozumie się „przedmioty, warunki, własności osobiste i formy energii, które albo same są wartościowe dla przeżycia, albo służą, jako środek do osiągnięcia obiektów mających tę właściwość”.(Hobfoll, 2006)

Zdarzenia lub sytuacje zewnętrzne, które wywołują w nas stres, nazywa się mianem stresorów. Wśród nich rozróżniamy takie o charakterze traumatycznym: wydarzenia katastrofalne (ataki terrorystyczne, klęski żywiołowe) oraz straty osobiste (strata/śmierć bliskiej osoby, upokorzenie, żal nieuprawniony). Innym rodzajem stresorów są stresory chroniczne, do których zaliczamy:

- stresory społeczne (np. bezrobocie, ubóstwo, rasizm),
- ważne wydarzenia życiowe,
- codzienne kłopoty (drobne przykrości, frustracje),
- wypalenie.

Według L. Sheridan i S. Radmacher źródłami stresu mogą być:

- kataklizmy, które są nieprzewidywalne i wymagają włożenia ogromnego wysiłku w poradzenie sobie ze stresem (przytrafiają się wielu osobom jednocześnie),
- stresory osobiste (takie jak: egzamin, utrata pracy lub rozwód). Stresory te często zdarzają się w naszym życiu i trudno sobie z nimi poradzić bez wsparcia innych,

stresory drugoplanowe, czyli codzienne życiowe kłopoty. Małe, ale uporczywe problemy, które w dalszej perspektywie mogą powodować duże szkody

Podsumowanie:

- stres jest procesem nieodłącznie związanym z życiem i działaniem człowieka;
- działanie niepożądane przynosi jedynie stres zbyt silny (przekraczający indywidualne możliwości adaptacyjne osoby) lub / i zbyt długotrwały;
- to co jest stresem dla jednych, niekoniecznie jest stresem dla innych ludzi;
- stres umiarkowany zwiększa możliwości radzenia sobie z wymaganiami otoczenia i umożliwia rozwój psychiczny jednostki.

JAK RADZIĆ SOBIE ZE STRESEM?

Radzenie sobie (coping) to „stałe zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki mające na celu uporanie się z określonymi zewnętrznymi i wewnętrznymi wymaganiami, ocenianymi przez osobę, jako obciążające lub przekraczające jej zasoby” R.S. Lazarus, S. Folkman, 1984.

R.S. Lazarus i S. Folkman wskazują na dwie funkcje takiego wysiłku:

- obniżenie przykrego napięcia (samoregulacja emocji);
- działanie w celu rozwiązania problemu (funkcja instrumentalna).

Radzenie sobie ze stresem jest procesem dynamicznym i stanowi odpowiedź na określoną sytuację. Każda osoba przejawia pewien specyficzny sposób reagowania na sytuacje stresowe, czyli **styl radzenia sobie**.

N. S. Endler i J. D. A. Parker wymieniają następujące sposoby radzenia sobie ze stresem:

13.06.2018 r.

- styl skoncentrowany na zadaniu, kiedy osoba podejmuje działania zmierzające do rozwiązania zaistniałego problemu, poprzez zmianę trudnej sytuacji lub przekształcenia poznawcze
- styl skoncentrowany na emocjach, gdy osoba doświadczająca stresu skupia uwagę na własnych emocjach i próbuje obniżyć przykre napięcia oraz łagodzić negatywne stany emocjonalne a nawet wzbudzać w sobie emocje pozytywne
- styl skoncentrowany na unikaniu, gdy osoba znajdująca się w sytuacji stresu próbuje o tym nie myśleć lub koncentruje się na działaniach, które odwracają jej uwagę od źródeł stresu.

Inne style radzenia:

- skoncentrowane na znaczeniu,
- skoncentrowane na poszukiwaniu społecznego wsparcia,
- skoncentrowane na religii, czy szerzej rozumianej duchowości (za I.Heszen i H.Sęk, 2007).

Strategie radzenia sobie ze stresem wg S. Litzke, H. Schuh.

Działania krótkotrwałe:

- odreagowanie,
- odwrócenie uwagi,
- kontrolowanie swoich myśli,
- dawanie sobie powodów do zadowolenia,
- konstruktywna rozmowa ze sobą,
- zwolnienie tempa,
- spontaniczna relaksacja

Działania długofalowe:

- odrzucenie roli ofiary,
- zmiana nastawienia,
- zmiana zachowania,
- wsparcie społeczne,
- zarządzanie czasem,
- systematyczna relaksacja,
- styl życia

Teoria poszerzającej i budującej roli emocji pozytywnych B. Fredrickson (2003):

- człowiek pod wpływem radości, zadowolenia, dumy, humoru zwiększa zakres procesów uwagi, pamięci, myślenia, staje się bardziej elastyczny i twórczy (poszerzenie możliwości poznawczych);
- człowiek pod wpływem pozytywnych emocji łatwiej mobilizuje sieci wsparcia i sam staje się ich odbiorcą;
- pozytywne emocje mają zdolność odwracania fizjologicznych skutków emocji negatywnych.

SYMPTOMY STRESU A ODPORNOŚĆ PSYCHOFIZYCZNA.

Stres wpływa na naszą psychikę i na fizjologię naszego organizmu.

Fizyczne symptomy długotrwałego stresu:

13.06.2018 r.

- czerwienienie się, suchość w ustach, zaciśnięte gardło, wzrost ciśnienia tętniczego, przyspieszone bicie serca, szybkie i płytkie oddychanie, skurcze żołądka, mdłości, drżenie rąk lub głosu, zawroty lub ból głowy, pocenie się, wilgotne, zimne dłonie, napięty kark i ramiona.

Psychiczne symptomy długotrwałego stresu:

- problemy z koncentracją uwagi, roztargnienie, zapominanie, niepokój, stany lękowe, napięcie emocjonalne lub nadmierne szukanie odosobnienia, apatia, tłumienie uczuć, koszmary senne, nerwowy śmiech, poirytowanie, drażliwość, nadmierna skłonność do płaczu, ucieczki lub pobudzenie.

Behawioralne symptomy długotrwałego stresu:

- nasilenie problemów z wysławianiem się, zmniejszenie się obszaru własnych zainteresowań i aktywności, obniżenie energii, zwiększona absencja w pracy, nasilenie konsumpcji używek, zakłócenie wzorca snu, rozwiązywanie problemów pobieżnie, nasilenie się cynizmu i przypisywanie winy innym, pojawienie się nietypowych wzorców zachowań.

Psychoneuroimmunologia:

- nauka zajmująca się wzajemnym wpływem zjawisk psychicznych, neurologicznych i odpornościowych.
- w sferze jej głównych zainteresowań leży powiązanie stresu z chorobami (jego wpływu na ich wystąpienie lub zaostrzenie przebiegu choroby).

Ważnym czynnikiem indywidualnym, wpływającym na radzenie sobie z konsekwencjami długotrwałego stresu są pewne właściwości osobowości. Współczesne badania doprowadziły do odkrycia trzech typów osobowości związanych z podatnością na stres, a tym samym z podatnością na choroby somatyczne. Są to: Wzór zachowania A (WZA), osobowość typu C i osobowość typu D.

Wzór zachowania A opisany został już w latach 50 – tych XX wieku przez amerykańskich kardiologów M. Friedmana i H. Rosenmana. We współczesnych opracowaniach osoby z WZA charakteryzuje się jako rywalizujące z tendencją do reagowania złością i wrogością a także doświadczających silnej presji czasu. Osoby z WZA żyją w stresie i często same doprowadzają do takich sytuacji poprzez nadmierne angażowanie się w pracę i rywalizacyjny styl reagowania w sytuacjach trudnych. Osoba z WZA ma tendencję postrzegania otoczenie, jako zagrażającego i żyje w nieustannej „gotowości”, co pogłębia ryzyko chorób (np. chorób układu krążenia).

Typ osobowości C określane także jako „osobowość skłonna do raka”, powstał w wyniku poszukiwań specyficznych cech osobowości sprzyjających zachorowaniu na choroby nowotworowe. Główne właściwości charakteryzujące osobowość typu C, to tendencja do reagowania poczuciem beznadziejności i bezradności w obliczu stresu z tendencją do wypierania pojawiających się negatywnych emocji. Osoba prezentująca ten profil osobowości nie jest zdolna do wyrażania swojej złości, cechuje ją natomiast cierpliwość, umiejętność kooperowania, brak asertywności i uległość wobec zewnętrznych autorytetów.

Pojęcie osobowości typu D, określanej mianem osobowości stresowej lub podatnej na stres zostało wprowadzone do literatury po raz pierwszy w 1995 roku przez psychologa klinicznego J. Denolleta. Zdaniem badacza, na typ osobowości D, składają się dwa główne wymiary osobowości, tj.

13.06.2018 r.

negatywna emocjonalność oraz hamowanie społeczne. Negatywna emocjonalność wyraża się poprzez tendencję do przeżywania silnych negatywnych emocji, takich jak: lęk, gniew, irytacja czy wrogość. Natomiast hamowanie społeczne wiąże się z unikaniem zagrożenia związanego z relacjami społecznymi i dotyczy skłonności do powstrzymywania się od wyrażania negatywnych emocji i przejawiania ich w swoich zachowaniach

CZYNNIKI OBCIĄŻAJĄCE W PRACY OPARTEJ NA KONTAKCIE INTERPERSONALNYM:

- stały kontakt z ludźmi/klientami
- to samo miejsce pracy i zamieszkania (np. mieszkanie służbowe, bliskość miejsca pracy)
- długotrwałe niezadowolenie z pracy
- brak wpływu na wybór osób, którym pomagamy
- brak wiary we własną skuteczność
- brak więzi zawodowej

ZESPÓŁ WYPALENIA ZAWODOWEGO - PRZED CZYM SIĘ CHRONIĆ?

Zjawiskiem tym zajmowali się:

- w świecie Freudenberg (1974r), Maslach, Fengler, Burisch
- Polska lata 80-e, Sęk, Beisert

Z zespołem wypalenia zawodowego mamy do czynienia wtedy, gdy długotrwałe przeciążenie psychofizyczne pracą staje się dla pracownika trudnością nie do zniesienia i prowadzi do emocjonalnych, psychosomatycznych i behawioralnych zaburzeń, ograniczając lub odbierając zdolność do pracy.

Wypalenie zawodowe jest skutkiem ciągłej lub częstej frustracji, spowodowanej brakiem sukcesów i satysfakcji w pracy. Wiąże się także z utratą zapału do wykonywania pracy i utratą poczucia sensu tego, co się robi.

Jeszcze inaczej można powiedzieć, że wypalenie zawodowe może być traktowane jako efekt „stopniowej utraty złudzeń”. Dotyczy to osób, które w swojej pracy:

- są idealistycznie nastawione do swojej roli zawodowej
- są pełne oczekiwań, nadziei i dobrych intencji
- mają silną motywację do pracy
- bardzo się angażują w jej wykonywanie
- oczekują, że sukces w pracy da im poczucie egzystencjalnego sensu.

Sedno wypalenia tkwi właśnie w pracy z innymi, a zwłaszcza w relacjach opiekuńczych, dzieleniu trosk i zmartwień z podopiecznym/klientem. Obciążenie przeżyciami podopiecznych/klientów może powodować u pracowników stan trwałego napięcia, co w konsekwencji prowadzi do wyczerpania ich zasobów w radzeniu sobie z sytuacją przewlekłego stresu.

Zespół wypalenia zawodowego jest procesem rozwijającym się w czasie. Jego mechanizm działa na zasadzie błędnego koła przyczyn i skutków.

Wypalenie zawodowe w perspektywie wielowymiarowej.

Wypalenie zawodowe wg Ch. Maslach i S. Jackson to:

13.06.2018 r.

„zespół WYCZERPANIA EMOCJONALNEGO, DEPERSONALIZACJI i OBNIŻONEGO POCZUCIA DOKONAŃ OSOBISTYCH, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób”.

Wyczerpanie emocjonalne

- zniechęcenie do pracy
- malejące zainteresowanie sprawami zawodowymi
- obniżona aktywność
- pesymizm
- stałe napięcie psychofizyczne
- drażliwość
- zmiany somatyczne – chroniczne zmęczenie, ból głowy, bezsenność, zaburzenia gastryczne, mała odporność organizmu na różne choroby

Depersonalizacja

- obojętność
- dystansowanie się wobec problemów klienta
- powierzchowność relacji
- skracanie czasu i formalizowanie kontaktów
- cynizm
- obwinianie klientów za niepowodzenia w pracy

Obniżone poczucie dokonań

- widzenie swojej pracy z klientami w negatywnym świetle
- subiektywne poczucie baraku efektów tej pracy

Wg w/w autorek zespół wypalenia zawodowego od innych następstw stresu zawodowego odróżnia jednoczesna obecność wszystkich trzech w/w objawów.

Typowe postawy dla osób zagrożonych wypaleniem zawodowym:

- angażowanie się w pracę całym sercem,
- duże oczekiwania wobec własnej osoby,
- negowanie własnych granic obciążenia,
- spychanie na dalszy plan osobistych potrzeb i interesów,
- dobrowolne i chętne przyjmowanie nowych obowiązków i zadań.

Odczytywanie sygnałów ostrzegawczych wypalenia zawodowego wg Maslach (za Fengler, Litzke):

- w funkcjonowaniu fizycznym:
 - bóle głowy
 - dolegliwości ze strony przewodu pokarmowego
 - zaburzenia snu
 - podwyższone ciśnienie
 - poczucie osłabienia
 - zmniejszenie odporności organizmu
- w funkcjonowaniu emocjonalnym i poznawczym:
 - zmienność nastrojów
 - ogólne przygnębienie, płaczliwość

13.06.2018 r.

- napięcie emocjonalne, niepokój
- poczucie bezradności
- obniżenie samooceny
- brak wiary w możliwości zmiany trudnej sytuacji
- trudności w koncentracji uwagi
- w zachowaniu:
- nieobecności w pracy
- częste konflikty
- obojętność wobec klientów
- zmniejszenie wydajności pracy
- złe zarządzanie czasem
- nadużywanie alkoholu, nikotyny, leków uspakajających
- objadanie się

Proces wypalenia - jak przebiega (Litzke i Schuh)?

- udowadnianie sobie własnej wartości poprzez wzrost zaangażowania w pracę
- zaniedbywanie własnych potrzeb
- wypieranie problemu
- wycofywanie się z sieci społecznej, izolowanie się
- utrata poczucia, że ma się własną osobowość, pustka wewnętrzna
- pojawiają się stany depresyjne
- wypalenie pełnoobjawowe.

Według J. Fenglera wypalenie zawodowe charakteryzuje się następującymi objawami:

- niechęć towarzysząca wychodzeniu do pracy
- ciągłe skargi na odczuwany brak chęci do pracy bądź przepracowanie
- poczucie izolacji od świata
- odbieranie życia jako ciężkiego i ponurego
- wzrastająca ilość negatywnych wzajemnych przeniesień w kontaktach z klientami
- poirytowanie, negacja, drażliwość
- częste choroby bez rozpoznawalnych przyczyn
- myśli o ucieczce a nawet samobójstwie

Skąd się bierze wypalenie zawodowe? - źródła wypalenia:

- **INDYWIDUALNE:**
- niska samoocena, niepewność
- zależność, bierność
- poczucie kontroli zewnętrznej
- nieracjonalne przekonania o roli zawodowej
- niskie poczucie skuteczności zaradczej
- unikanie sytuacji trudnych
- wysoka reaktywność
- silna motywacja do pracy
- perfekcjonizm
- kompulsywne dążenie do osiągnięć

13.06.2018 r.

- postawa „Zosi - Samosi”
- potrzeba ciągłego poświęcania się
- nie dawanie sobie prawa do posiadania własnych potrzeb

- **INTERPERSONALNE:**

Kontakt z przełożonymi i współpracownikami:

- konflikty interpersonalne
- rywalizacja
- brak wzajemnego zaufania
- zaburzona komunikacja
- brak informacji zwrotnej
- przemoc psychiczna, mobbing

Kontakt z podopiecznym:

- emocjonalne zaangażowanie
- osobista odpowiedzialność
- relacja świadczenia pomocy
- kontakt z osobami w trudnej sytuacji życiowej.
- **ORGANIZACYJNE:**
- styl kierowania nie dopasowany do zadań instytucji i potrzeb pracowników np. autokratyczny styl zarządzania, tłumiący samodzielność, skoncentrowany na nadmiernej kontroli
- stres związany z funkcjonowaniem pracownika w instytucji (obarczanie odpowiedzialnością, brak wpływu na decyzje, niewłaściwa organizacja czasu, podleganie niesprawiedliwej ocenie, niskie wynagrodzenie – nieadekwatne do wysiłku wkładanego w pracę)
- stres związany ze sposobem wykonywania pracy – pośpiech, spiętrzenie pracy, przeciążenie pracą, zbyt szeroki lub zbyt wąski zakres zadań
- stres związany z rozwojem zawodowym (szkolenia, egzaminy)
- brak poczucia stałości pracy, rozwoju zawodowego, niezadowolenie z przebiegu pracy
- stres związany ze środowiskiem (hałas, zatłoczenie, zły sprzęt lub jego brak).

Zjawisko wypalenia zawodowego jest obciążające nie tylko dla osoby świadczącej pomoc, ale także dla tego, kto tę usługę odbiera, ponieważ w znaczący sposób obniżona jest jakość oferowanej pomocy.

W związku z tym bardzo ważna jest identyfikacja problemu, aby móc mu skutecznie zapobiegać.

PROFILAKTYKA WYPALENIA:

Środki zaradcze - co może robić pracownik:

- ustalaj realistyczne cele, zadania i terminy
- traktuj swoje obowiązki jak wyzwania
- staraj się myśleć o pozytywach swojej pracy
- unikaj rutyny, rób te same rzeczy w inny sposób
- bądź asertywny
- dbaj o dobrą komunikację
- wzmacniaj swoje kompetencje zawodowe – to pomaga osadzać się we własnej roli zawodowej
- buduj swoją odporność na stres, naucz się odreagowywać stres na bieżąco

13.06.2018 r.

- rób przerwy w pracy
- traktuj sprawy mniej osobiście
- troskę o innych uzupełniaj troską o siebie - bądź wrażliwy na własne potrzeby
- odpoczywaj i relaksuj się, realizuj swoje zainteresowania, pamiętaj o urlopie
- wyznacz granice między pracą a prywatnością i przestrzegaj ich
- znajdź czas dla rodziny i przyjaciół - oni stanowią Twoje wsparcie
- zwolnij tempo
- pamiętaj o poczuciu humoru

Pięć kroków pomagających wydobyć się z problemu wypalenia zawodowego wg Bärbel Kerber (2002):

Krok 1: Rozpoznanie problemu. Należy zadać sobie pytanie czy rzeczywiście za dużo się pracuje i czy ma się za dużo obowiązków. Należy upewnić się, czy nie potrafi się odłożyć pewnych rzeczy na później.

Krok 2: Ustalenie priorytetów. Należy ustalić ważność rzeczy zaplanowanych do wykonania. Trzeba porządkować je w czasie tak, aby z każdą czynnością zdążyć bez pośpiechu.

Krok 3: Odzyskanie kontroli. Odzyskiwanie kontroli wiąże się z uświadomieniem sobie własnych potrzeb. Na tym etapie powinniśmy zadać sobie pytania: Czego potrzebuję, żeby wieść szczęśliwe życie? Czego potrzebuje, aby na nowo moja praca dawała mi satysfakcję?

Krok 4: Mówienie „nie”. Należy oceniać swoje możliwości zgodnie ze zdrowym rozsądkiem. Trzeba dbać o asertywną komunikację tzn. wyrażać oczekiwania, prosić o pomoc i wsparcie, stosować asertywną odmowę, by nie podejmować zadań ponad własne siły. Gdy odmowa nie jest możliwa, przedstawić swoje stanowisko.

Krok 5: Robienie przerw. Ważnym jest, aby pozwalać sobie na zatrzymanie się na chwilę w codziennym biegu. Przywracana jest w ten sposób równowaga psychiczna, nadawana jest wtedy struktura w życiu zawodowemu, zyskuje się czas, aby mogły się urodzić nowe pomysły.

Spoleczne efekty profilaktyki wypalenia.

- dobra frekwencja pracowników,
- podejmowanie przez pracowników nowych zadań
- zdrowie pracowników- małe wydatki zw. z ewentualnym leczeniem
- wysoka efektywność pracy
- mała rotacja personelu - nie ma straty czasu na konieczność uczenia nowych pracowników
- utrzymywanie się zasobów ludzkich - nie ma dodatkowych kosztów zmasanych ze szkoleniem nowych pracowników.

Wg Dienera (1984), Meyersa i Dienera (1995) oraz Stolleritera i innych (2000) na długą metę uszczęśliwiają nas następujące rzeczy:

- harmonijne życie rodzinne, dobre relacje z partnerem
- odpowiednio ukształtowane poczucie własnej wartości

13.06.2018 r.

- kontakty społeczne, posiadanie dobrych przyjaciół, na których możemy liczyć
- czas, który możemy poświęcić własnym zainteresowaniom
- relaksujący sen i uwzględnienie innych potrzeb fizjologicznych.

PROFESJONALNE METODY WZMACNIANIA ZASOBÓW PSYCHICZNYCH I ODREAGOWANIA STRESU ZAWODOWEGO JAKO UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWE.

1. TRENINGI RELAKSACYJNE

Wg Stanisława Sieka trening relaksacyjny ma na celu wprowadzenie organizmu w stan odprężenia. Metody relaksacyjne redukują napięcie, gdyż oparte są na wzajemnym związku między:

- napięciem psychicznym
- działaniem układu nerwowego wegetatywnego (fizjologia)
- napięciem mięśni szkieletowych zw. z ruchem ciała (Kokoszka, 1993)

Na czym polega dobry relaks?

Jest pośrednim stanem pomiędzy świadomością a fazą snu i czuwania. Podczas relaksacji maleje aktywacja układu nerwowego, a rośnie rozluźnienie.

- znajdź ciche, spokojne miejsce, odizolowane od hałasu i nadmiaru światła
- wybierz najwygodniejszą dla siebie pozycję (siedzącą lub leżącą). Przy wyborze pozycji siedzącej pamiętaj, abyś miał oparcie pod głową
- o niczym nie myśl, nie wzbudzaj w sobie żadnych uczuć
- zamknij oczy, staraj się spokojnie i głęboko oddychać; oddech gra gł. rolę w czasie odprężenia; równy, spokojny i głęboki oddech dostarcza tlenu, oczyszcza i uspokaja nasz organizm
- rozluźnij kolejno mięśnie: mięśnie głowy, szyi, karku, rąk, nóg tułowia, postępując się wyczuwając wzorem.

Do ćwiczeń relaksacyjnych zaliczamy: trening autogenny Schultza, trening Jacobsona, masaż relaksacyjny, techniki oddechowe.

Techniki oddechowe – 3 podstawowe sposoby oddychania:

- **obojczykowe** – naj płytszy rodzaj oddechu; można go zaobserwować, jako lekkie podniesienie obojczyków „ku górze”
- **piersiowe** – jest to oddech głębszy od poprzedniego; można go opisać jako większe rozszerzenie klatki piersiowej; to najczęstsza forma oddychania
- **przeponowe** – najgłębszy rodzaj oddychania; pełny oddech można zaobserwować, jako uwypuklenie się brzucha, po którym następuje rozszerzenie klatki piersiowej, a następnie podniesienie obojczyków.

Świadomy oddech może być dobrym sposobem redukcji nadmiernego stresu.

13.06.2018 r.

Relaks progresywny Jacobsona polega na napinaniu i rozluźnianiu poszczególnych obszarów mięśni szkieletowych. Uczymy się relaksu porównując stan napięcia i rozluźnienia poszczególnych grup mięśni. Na początku osobno trenujemy relaks 16 grup mięśni, po tygodniu regularnych ćwiczeń możemy łączyć ćwiczenia dotyczące różnych grup mięśni.

Trening autogenny Schultza jest techniką skoncentrowanej autorelaksacji. Dzięki autosugestii wywiera się wpływ na system wegetatywny. Ćwiczący za pomocą pewnych formuł, koncentruje się na opisywanym stanie, aż do momentu w którym czuje pełne rozluźnienie (odczucia ciężkości i ciepła).

2. WIZUALIZACJA

Wizualizacja- metoda aktywizowania doświadczeń zmysłowych i emocjonalnych, aby wykorzystywać zasoby psychiczne. Może być:

- dyrektywna
- dowolna, oparta na autosugestii

Etapy pracy:

- przywołanie wspomnienia wraz ze zmysłowymi i emocjonalnymi elementami
- wzmocnienie pozytywnych elementów wspomnienia, tak aby stały się dominujące
- zamknięcie problemów otwartych i wymagających zakończenia
- stopniowe przeniesienie pozytywnych emocji i doznań sensorycznych na wizje przyszłych działań

3. CHOREOTERAPIA.

Terapia tańcem nie opiera się na nauce techniki tańca. Bazuje na tańcu naturalnym, odnajdywaniu własnego rytmu, ruchu. Podstawowe elementy tańca- ruch i rytm pozwalają uzyskać harmonię ciała i umysłu. Ruch rozluźnia naturalnie mięśnie, uwalnia od codziennych napięć. Choreoterapia wywodzi się z tańca współczesnego, nawiązuje też do starych tańców szamańskich i plemiennych, gdzie taniec był ważną częścią życia społecznego człowieka, naturalnym sposobem wyrażania emocji. W choreoterapii stosuje się: taniec dowolny, ekspresyjny, twórczy, czyli naturalny ruch przy muzyce, tańce w kręgu.

4. PRACA ZESPOŁOWA.

Ważny jest każdy członek zespołu - szukaj tzw. motywacji Michała Anioła.

Oznaki motywacji (wg Adair):

- energia
- zaangażowanie (wspólny cel)
- wytrwałość
- umiejętności (pokazują, w jakim kierunku ludzie chcą zmierzać)
- zdecydowanie
- radość z pracy
- odpowiedzialność wewnętrzna

Korzyści zespołowe:

- pomoc w rozwiązywaniu złożonych problemów

13.06.2018 r.

- zyskanie dystansu do problemów klienta
- zmniejszenie poczucia bezradności

Dobra współpraca zespołu jest najsilniejszym źródłem odreagowania napięcia zawodowego.

5. SUPERWIZJA

Czemu służy?

- pomocy w rozwiązywaniu problemów superwizanta w kontakcie z klientem/ pacjentem.
- rozwija różnorodne sposoby pomagania klientowi
- tworzy nowe hipotezy dotyczące zgłoszonego problemu, pogłębia wieloaspektowe rozumienie klienta i relacji terapeutycznej
- odreagowaniu trudnych emocji związanych z pracą z klientem (np. obciążenie nadużyciem, agresją, biernością, próbami samobójczymi itd.)
- w instytucji- poprawia jakość pracy

Rodzaje superwizji (wg Fenglera):

- indywidualna- zwiększa poziom otwartości, można szczegółowo omówić własne trudności i problemy zawodowe
- grupowa - daje szansę na uczenie się na bazie doświadczeń innych osób z grupy, praca musi odbywać się w małych grupach (maks. 12 osób), uczestnicy powinni posiadać podobne doświadczenie zawodowe.

Superwizja to standard pracy profesjonalnej.

6. SZKOLENIA ZAWODOWE:

Korzyści:

- rozwój zawodowy,
- zdobywanie wiedzy teoretycznej,
- warsztaty (praktyczne metody pracy),
- dzielenie się doświadczeniem,
- nawiązywanie kontaktów zawodowych.

7. GRUPA WSPARCIA - TWORZENIE WSPARCIA ZAWODOWEGO

Grupa wsparcia wg modelu B. Dobrzańskiej- Sochy.

Definicja wg Levy (za Dobrzańska-Socha,1992) - partnerska grupa osób, spotykająca się w celu:

- zapewnienia sobie wzajemnego oparcia, pomocy w radzeniu sobie z problemami,
- poprawy funkcjonowania i zwiększenia skuteczności swoich działań
- źródłem pomocy jest wzajemny wysiłek, umiejętności i wiedza zw. z doświadczeniami życiowymi uczestników grupy.

Zasady funkcjonowania grupy wsparcia:

- **dobrowolność** uczestnictwa
 - **partnerstwo** zyskiwanie poczucia „nie jestem sam/a”
- ustalenie sposobu zwracania się do siebie
- przełamywanie dystansu np. poprzez wspólny poczęstunek, chwilę rozmowy o codziennych sprawach.

13.06.2018 r.

- **rola profesjonalisty**

- czuwanie nad przebiegiem spotkań, stymulowanie do otwartości
- dbałość o atmosferę zaufania, interweniowanie w sytuacji łamania norm,
- dbałość o ciągłość grupy (notatki ze spotkań, koncentracja na gł. wątku)
- koordynująca - nie występuje w roli psychoterapeuty.

Normy:

- poufność- przestrzeganie zakazu przekazywania informacji osobistych poza grupę,
- bezpośrednio zwracanie się do siebie
- mówienie we własnym imieniu
- unikanie krytykowania, oceniania i udzielania rad
- dzielenie się swoim doświadczeniem i przeżyciami, zgodnie z zasadą „tu i teraz”.

Podsumowanie.

Stres jest zjawiskiem obecnym w życiu każdego z nas. Może pełnić zarówno pozytywną, jak i negatywną funkcję w życiu zawodowym. Z jednej strony ważne jest, jaka jest nasza osobista odporność na czynniki nas stresujące. Z drugiej istotne, jakie strategie zarządzania stresem obecne są w organizacji i na ile osoby nią zarządzające świadomie nimi operują. W tworzeniu strategii związanej z zarządzaniem stresem ważnym byłoby, więc aby uwzględnić indywidualne predyspozycje pracownika oraz możliwości i zasoby samej organizacji.

Bibliografia:

- Adair J., Anatomia biznesu. Motywacja, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa, 2002.
- Bilska E., Jak feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego, w: Niebieska Linia, nr 4/2004
- Boenisch E. i Haney C., Twój stres, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2002.
- Cavalier F., Wizualizacja, Rebis, Poznań, 1996.
- Chmiel N., Psychologia pracy i organizacji, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2003.
- Dobrzańska- Socha B., Propozycja profesjonalnego prowadzenia grup wsparcia, Nowiny Psychologiczne nr 2, 1996 s.76-87
- Everly G. i Rosenfeld R., Stres, przyczyny, terapia i autoterapia, PWN, Warszawa, 1992.
- Fedrigotti, 30 minut nauki skutecznego pokonywania stresu, Wydawnictwo KOS, Katowice, 2004.
- Fengler J., Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2000.
- Grębski M.: Słona cena pomagania, w: Charaktery nr 1, 1998, str. 28-30.
- Hobfoll S., Stres, kultura i społeczność, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2006.
- Jedynak A.: Jak radzić sobie z syndromem wypalenia, (w:) Gestalt 5, wiosna 1992, str. 26-28.
- Kokoszka A., Tajniki świadomości. Zarys ogólnej teorii relaksacji, Instytut Ekologii i Zdrowia, Kraków 1993
- Kożusznik B., Psychologia zespołu pracowniczego. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice, 2002.
- Kubacka- Jasiocka D. i Lipowska- Teutsch A., Oblicza Kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Biblioteka Towarzystwa Interwencji Kryzysowej Kraków, Wydawnictwo All, Kraków, 1997.

13.06.2018 r.

- Lipieńska- Grobelny A. i Głowacka K., Zadowolenie z pracy a stopień dopasowania do zawodu, *Przegląd Psychologiczny* tom 52, nr 2, 2009 s.181-194
- Litzke S. i Schuh H, Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2007.
- Piątek J.: Stres pomagania ludziom w kryzysach, w *Nowiny Psychologiczne* nr 1, 1998, s. 15-23.
- Poprawa R., Zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem „*Acta Universitas Wratislaviensis* No1818, Wrocław, 1996.
- Sęk H. (red.) Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2006.
- Sęk H. (red) *Psychologia kliniczna* tom 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2008.
- Terelak J. F. Stres psychologiczny, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz, 1995.
- Sygit – Kowalkowska E., Radzenie sobie ze stresem jako zachowanie zdrowotne człowieka – perspektywa psychologiczna, *Hygeia Public Health*, 49 (2), 2014.
- Tucholska S., Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego etapy rozwoju, *Przegląd Psychologiczny* nr 3, 2001.
- Zimbardo P., Johnson R.L., McCann V., Stres, zdrowie i dobre samopoczucie w: Zimbardo P., Johnson R.L., McCann V. (red.) *Psychologia kluczowe koncepcje. Człowiek i jego środowisko*, Warszawa 2017.
- Ogińska-Bulik N., *Osobowość typu D. Teoria i badania*, Łódź 2009.