

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

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 wzmocnienie 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.

Wg R.S. Lazarusa i S. Folkman stres przeżywamy wtedy, gdy zetknijemy się z sytuacją, którą oceniamy, jako **obciążającą** lub **przekraczającą** nasze **zasoby** i **zagrożającą** naszemu **dobrostanowi**. Decydującą rolę odgrywa tu subiektywna ocena wymogów sytuacyjnych, a nie tylko „obiektywne” natężenie stresora.

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 wyniku tego oszacowania transakcja stresowa może być ujmowana jako:

- **krzywda lub strata** - szkoda lub uraz już powstały;
- **zagrożenie** - krzywda, strata nie wystąpiły jeszcze, ale są przewidywane;
- **wyzwanie** – podobnie jak zagrożenie ma charakter antycypacyjny, ale dotyczy sytuacji, w której możliwe są zarówno straty jak i korzyści.

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

Każda z tych ocen związana jest z charakterystyczną emocją:

- krzywda lub strata - wiążą się ze **złością, żalem, smutkiem**,
- zagrożenie – ze **strachem, lękiem, martwieniem się**,
- wyzwanie - w tym przypadku **obraz emocjonalny jest bardziej złożony**. W jego skład wchodzi zarówno emocje podobne do tych występujących w przypadku zagrożenia, jak i emocje pozytywne (**nadzieja, zapał**).

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.

Co nas stresuje wg L. Sheridan i S. Radmacher:

**Katakлизmy**, 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, często zdarzają się w naszym życiu i trudno sobie z nimi poradzić bez wsparcia innych.

**Stresory drugoplanowe**, to codzienne życiowe kłopoty; małe, lecz uporczywe problemy, które na dłuższą metę 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 „stale 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 i 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**.

Style radzenia sobie ze stresem wg N. S. Endler i J. D. A. Parker :

- skoncentrowane na zadaniu

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- skoncentrowane na emocjach
- skoncentrowane na unikaniu.

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 adresatem;
- 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 STRESU NEGATYWNEGO:**

- 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 STRESU NEGATYWNEGO:**

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- 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.

### BEHAVIORALNE SYMPTOMY DŁUGOTRWALEGO 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 zaostrenie przebiegu choroby).

### Osobowość stresowa – typ osobowości D, J. Donoletta 1995r.:

- negatywna emocjonalność- wyraża się w skłonności do przeżywania silnych negatywnych emocji, takich jak: lęk, gniew, irytacje, wrogość
- hamowanie społeczne - wiąże się ze skłonnością do powstrzymywania się od wyrażania negatywnych emocji i zachowań zgodnych z tymi emocjami
- pesymistyczne patrzyenie na świat, częste zamartwianie się i odczuwanie napięcia; obwinianie się
- niskie poczucie własnej wartości i satysfakcji z życia.

### 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

### Trudne zachowania klienta jako czynnik stresogenny.

Osoba manipulująca:

- motywy i potrzeby klienta są niejasne
- narusza wszelkie ustalone zasady
- stosuje metodę małych kroków- pozwala profesjonalście zrobić jeden krok, po czym zmienia/zgłasza kolejne problemy życiowe
- ZACHOWAJ DYSTANS- stawiaj granice emocjonalne i czasowe.

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

Osoba niedostępna, pozbawiona wglądu:

- trudności w nawiązaniu stabilnego kontaktu z osobą
- na drodze do porozumienia stale wzrasta bariera w komunikacji werbalnej, poznawczej i emocjonalnej – utrudnienie współpracy
- typ klienta, do którego nie można dotrzeć, ale też nie można się go „pozbyć”.

Osoba autodestrukcyjna:

- odmawia uznania sprawy za problem, jednocześnie angażując otoczenie
- pogarszający się stan zdrowia np. brak diety w cukrzycy, nie zażywanie leków - świadome niweczenie prób udzielania pomocy
- WAŻNE rozpoznać granice odpowiedzialności specjalisty za pomaganie
- w pracy z taką osobą należy poszukiwać źródeł wsparcia

Osoba z syndrom wyuczony bezradności:

- człowiek traci poczucie celu, wpływu na siebie i otoczenie
- instytucjonalizacja- zwiększa bezradność, jeśli człowiek we wszystkim jest wyręczany
- ważne jest budowanie poczucia wpływu na sytuację i wiary w swoje możliwości

Osoba roszczeniowa:

- uważa, iż ma prawo domagać się swoich roszczeń w sposób agresywny, niepokoi się swoją sytuacją; niepokój wyładowuje poprzez agresję; może grozić pracownikowi, szantażować go
- WAŻNE jest stanowcze wyrażenie konieczności ograniczenia zachowań agresywnych i stawianie granic
- ponawianie prób nawiązania dialogu, rozmawianie o agresji i jej motywach wprost (ale po nawiązaniu kontaktu)
- egzekwowanie zmian zachowania
- zapewnienie bezpieczeństwa osobie niosącej pomoc (zachowanie dystansu).

### **ZESPÓŁ WYPALENIA ZAWODOWEGO - PRZED CZYM SIĘ CHRONIĆ.**

Zjawiskiem tym zajmowali się:

- w świecie Freudenberg (1974r), Maslach, Fenger, 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.

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

Wypaleniem zawodowym zagrożeni są szczególnie pracownicy służby zdrowia oraz służb społecznych: lekarze, pielęgniarki, pracownicy socjalni, opiekunowie, terapeuci, psychologowie i inni.

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:

„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 auterek 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,

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- 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
  - 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 uspokajających
  - 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.



## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

### Według J. Feglera wypalenie zawodowe charakteryzuje się następującymi objawami:

- niechęć towarzysząca wychodzeniu do pracy
- ciągle 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
  - 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:**



## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- 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 (obarczenie 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
- 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):**

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

**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.

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

### **Budowanie i utrzymanie wysokiej motywacji zawodowej.**

#### **Dwuczynnikowa teoria Herzberga.**

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

Prowadzone w latach 50. XX w. przez Fredericka Herzberga badania nad motywacją pracowników pokazały, że istnieją dwie różne grupy czynników odpowiedzialnych za zadowolenie bądź niezadowolenie z pracy. Pierwsza grupa to tzw. **czynniki motywacji**, takie jak: osiągnięcia, uznanie, odpowiedzialność, awanse czy rozwój. Druga grupa to tzw. **czynniki higieny psychicznej** obejmujące: przełożonych, warunki pracy, stosunki interpersonalne, płace czy bezpieczeństwo. Zdaniem Herzberga, aby skutecznie zmotywować pracownika należy w pierwszej kolejności zadbać o czynniki higieny psychicznej, które niezaspokojone będą prowadzić do niezadowolenia. Dopiero w drugiej kolejności należy zadbać o czynniki zwiększające motywację, dające pracownikom poczucie zadowolenia.

Źródło: psychlogia-spoleczna.pl

**Pozamaterialne czynniki** podnoszące poziom motywacji to: praca zapewniająca dostateczną ilość czasu na życie osobiste, niski poziom stresu, dobre warunki fizyczne pracy i miłe otoczenie (dobra atmosfera pracy), precyzyjnie wyznaczone cele i zadania, możliwość awansu, doskonalenia, kreowania własnego rozwoju, stabilizacja i pewność zatrudnienia, ciekawa i urozmaicona praca, dobre kontakty interpersonalne ze współpracownikami i przełożonymi, prestiż firmy.

## **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

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- 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, posługując się wyuczonym 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.

**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

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- 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.

Jednym z prekursorów choreoterapii był Rudolf Laban. 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
- 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

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

### 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.

- **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,
- bezpośrednie zwracanie się do siebie
- mówienie we własnym imieniu
- unikanie krytykowania, oceniania i udzielania rad

## „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”

Prowadzący: Marta Dwojak – Dzierżak

---

seminarium dla kadry ŚDS organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
w Krakowie

---

9 czerwca 2016

- dzielenie się swoim doświadczeniem i przeżyciami, zgodnie z zasadą „tu i teraz”.

### **Bibliografia:**

- Adair J. (2000), Anatomia biznesu. Motywacja, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa
- Bilska E. (2004), Jak feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego, w: Niebieska Linia, nr 4/2004
- Boenisch E. i Haney C. (2002) Twój stres, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Cavalier F. (1996) Wizualizacja, Rebis, Poznań,
- Chmiel N (2003) Psychologia pracy i organizacji, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Dobrzańska- Socha B. (1999) Propozycja profesjonalnego prowadzenia grup wsparcia, „Nowiny psychologiczne” 2, s.76-87
- Everly G. i Rosenfeld R. (1992): Stres, przyczyny, terapia i autoterapia, PWN, Warszawa
- Fedrigotti, (2004), 30 minut nauki skutecznego pokonywania stresu, Wydawnictwo KOS, Katowice
- Fengler J.: Pomaganie mężczy (2000) Wypalenie w pracy zawodowej, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Grębski M.: Słona cena pomagania (w), Charaktery, styczeń 1998, str. 28-30.
- Hobfoll S.(2006), Stres, kultura i społeczność, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Jedynak A.: Jak radzić sobie z syndromem wypalenia, (w:) Gestalt 5, wiosna 1992, str. 26-28.
- Kokoszka A., (1993) Tajniki świadomości. Zarys ogólnej teorii relaksacji, Instytut Ekologii i Zdrowia, Kraków 1993
- Kożusznik B (2002) Psychologia zespołu pracowniczego. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
- Kubacka- Jasiocka D. i Lipowska- Teutsch A., (1997). Oblicza Kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Biblioteka Towarzystwa Interwencji Kryzysowej Kraków, Wydawnictwo All
- Lipieńska- Grobelny A. i Głowacka K., (2009) Zadowolenie z pracy a stopień dopasowania do zawodu, Przegląd Psychologiczny tom 52, nr 2, s.181-194
- Litzke S. i Schuh H, (2007) Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Piątek J.: Stres pomagania ludziom w kryzysach, (w) Nowiny Psychologiczne nr 1, 1998, str. 15-23.
- Poprawa R. (1996) Zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem „Acta Universitas Wratislaviensis No1818, Wrocław
- Sęk H. (red.): (2006) Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
- Sęk H. (red): (2008) Psychologia kliniczna tom 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
- Terelak J. F.(1995) Stres psychologiczny, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz