

## **Rekomendacje oraz podsumowanie pracy uczestników seminarium „Stres i wypalenie zawodowe – jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?”.**

Dzisiejszy stan wiedzy dotyczący problematyki wpływu długotrwałego lub zbyt obciążającego stresu na funkcjonowanie człowieka jest coraz obszerniejszy i swym zasięgiem obejmuje różne dziedziny nauki. Znajduje także swoje odzwierciedlenie w proponowanych praktycznych rozwiązaniach. Obszar publikacji związanych z zarządzaniem stresem szczególnie nacisk kładzie na problematykę **budowania filozofii instytucji, które uwzględniałyby tworzenie strategii, zmierzających do promowania rozwiązań długofalowych, związanych z zapobieganiem następstwom nadmiernego, przeciążającego stresu.**

W literaturze podkreśla się, że rozwiązania te powinny uwzględniać fakt, że organizacja jest dynamicznie działającym organizmem, w związku z tym raz zaproponowane strategie radzenia sobie ze stresem należy monitorować i udoskonalać wraz ze zmieniającymi się potrzebami organizacji. Dodatkowo uwypukla się aspekt odpowiedzialności kierownictwa organizacji za zdrowie własnych pracowników, co uświadomić powinno zarządzającym, że tylko poprzez dbanie o własne zdrowie i dawanie w ten sposób przykładu, mogą właściwie zarządzać organizacją. W związku z tym, że każda osoba reaguje na sytuacje stresujące na swój indywidualny sposób ważne, aby strategie tworzone w ramach programu zarządzania stresem były szerokim wachlarzem propozycji radzenia sobie z nadmiernymi przeciążeniami wywoływanymi przez stres. Tworząc strategie należy z jednej strony uwzględnić w nich potrzeby jednostki, z drugiej natomiast potrzeby oraz zasoby samej organizacji. **Każda organizacja powinna opracowywać tzw. programy zarządzania stresem, czyli strategie działań, które zapobiegałyby następstwom stresu lub też ukierunkowywałyby stres na korzystne dla zdrowia pracowników rozwiązania, dzięki czemu organizacja osiągałaby zamierzone cele.** Rozumiejąc kwestię zarządzania stresem, jako podjęcie się zadania stworzenia planu strategii, które służyć miałyby w swym założeniu minimalizacji źródeł stresu w miejscu pracy warto, aby w tworzeniu tego programu brali udział zarówno zarządzający instytucją, jak i przedstawiciele pracowników, reprezentujących poszczególne grupy zawodowe.

W obszarze zgłaszanych trudności przez przedstawicieli pracowników OPS z terenu Województwa Małopolskiego, w ramach przeprowadzonego seminarium, proponuję uwzględnienie następujących kwestii w tworzeniu strategii zarządzania stresem:

- **Organizowanie cyklicznych szkoleń** dla zespołów pracowniczych instytucji, celem polepszenia ich komunikacji i innych kompetencji miękkich oraz poszerzania wiedzy w obszarach dotyczących pracy z klientem OPS.
- Omawianie trudności dotyczących współpracy. **Stworzenie przestrzeni do przeprowadzania konsultacji na linii pracownicy - osoby zarządzające**, celem poznania wzajemnych oczekiwań oraz dyskusowania spraw związanych bezpośrednio z zakresem obowiązków pracowników. Zwiększenie udziału pracowników we współdecydowaniu w kwestiach dotyczących ich pracy zawodowej.
- Rozwijanie przez pracowników własnych kompetencji interpersonalnych oraz świadomości własnych emocji wynikających z obciążeń relacją z klientem wieloproblemowym w ramach **warsztatów / treningów / spotkań zespołów pracowniczych**.
- Regularne uczestniczenie w zespołowych lub/ i indywidualnych **superwizjach** oraz **zawodowych grupach wsparcia** (minimum raz w miesiącu).
- **Organizacja cyklicznych szkoleń w zakresie pracy ze stresem i przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu**. Celem tych szkoleń byłoby zwiększenie wśród pracowników świadomości, czym jest stres, jakie są jego źródła, konsekwencje oraz jak można sobie z nimi radzić. Ważne, aby w ramach proponowanych szkoleń **wzmacniać zasoby pracowników w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami zawodowymi**, które stanowiąc mogą źródło stresu. Dobrze, gdyby szkolenia miały charakter spotkań wyjazdowych, 2- dniowych tak, aby wyeliminować presję czasu oraz stworzyć optymalne warunki szkolenia.
- **Włączenie do rozwiązań propozycji zasugerowanych w trakcie warsztatu przez samych pracowników**. Wg nich minimalizacji sytuacji stresujących w środowisku zawodowym służyłyby następujące rozwiązania:
  - **położenie nacisku na współpracę – odejście od rywalizacji**
  - **stworzenie przestrzeni do rozmowy – grupy wsparcia dla pracowników**
  - **poprawa komunikacji na różnych poziomach** (pracownik-pracownik, pracownik-klient, pracownik-przełożony)
  - **wzmocniona praca nad sobą, co pozwoli uzyskać dystans wobec siebie i sytuacji stresujących**, których doświadczają pracownicy.

- Propagowanie **zdrowego stylu życia**, jako długofalowego sposobu radzenia sobie ze stresem zawodowym.

**Wdrożenie powyższych rozwiązań rozumieć należałoby, jako proces.** W proces ten **zaangażować powinny się zarówno osoby z pionu zarządzającego (dyrektorzy/kierownicy), jak i pracownicy z różnych grup zawodowych.** Chcąc ograniczyć czy wyeliminować źródła stresu nie wystarczy chęci. Poprzez wspólne zaangażowanie obu stron w **wyznaczenie priorytetów oraz urealnienie sobie zasobów**, którymi dysponuje instytucja można **próbować tworzyć program**, dzięki któremu zapobiegać będzie się następstwom długotrwałego stresu zawodowego. **Włączenie do tego programu elementów edukacji** dotyczących samego zjawiska stresu i uświadamianie pracowników, że mają wpływ na to, co zrobią z pojawiającym się stresem w obszarze życia zawodowego, jest sprawą niezwyklej wagi. Traktowanie przez pracowników nowych lub trudnych sytuacji, jako wyzwania, może poszerzać ich kompetencje oraz wzmacniać poczucie własnego sprawstwa. Zwłaszcza, jeśli poradzą sobie z postawionymi przed nimi zadaniami. Z drugiej strony niezwykle istotna jest postawa samego pracodawcy wobec pojawiających się problemów. Na ile jest ich świadomy i na ile potrafi rozpoznać źródła stresu generowane przez instytucję i w końcu czy podejmie się niełatwego zadania, jakim jest tworzenie strategii zarządzania stresem.

Kończąc swoje rozważania chciałabym podkreślić, że gwarantem wysokiej jakości usług świadczonych na rzecz klientów pomocy społecznej jest kompetentny pracownik, dysponujący właściwie swoją wiedzą oraz predyspozycjami osobowościowymi. W gestii kadry zarządzającej jest natomiast tworzenie profesjonalnego systemu wsparcia dla zespołów pracowniczych w takich jednostkach. Systemu, dzięki któremu potencjał pracowników zostanie dobrze wykorzystany, a źródła stresu zminimalizowane. Choć nie jest to łatwe zadanie, warto się go podjąć.

Proponowana literatura:

- 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
- Ed Boenisch, C. Michele Haney „Twój stres. Sens życia równowaga i zdrowie”, GWP, Gdańsk 2002
- J. Kabat – Zinn „Praktyka uważności dla początkujących”, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2014
- S. Weller, „Oddech w psychoterapii” GWP, Gdańsk 2012
- Cieślak R., A. Łuszczzyńska – Cieślak, Zarządzanie stresem w pracy, Promocja Zdrowia. Nauki Społeczne i Medycyna, 21, 2001.

Opracowała:

Marta Dwojak - Dzierżak