

Stres i wypalenie zawodowe

- jak można radzić sobie z problemami zawodowymi?

Spis treści

1. Zjawisko wypalenia zawodowego.	2
2. Dynamizm wypalenia zawodowego.....	3
3. Etapy wypalenia zawodowego.	4
4. Przyczyny wypalenia zawodowego.....	5
5. Objawy wypalenia zawodowego.	7
6. Predyspozycje osobowościowe sprzyjające wypaleniu zawodowemu.	9
7. Profilaktyka wypalenia zawodowego.	10
8. Stres.....	11
9. Fazy stresu.	12
10. Funkcjonowanie w stresie.....	13
11. Stresory w życiu zawodowym.	14
12. Sposoby radzenia sobie ze stresem.....	16
13. Sytuacje stresowe i strategie działania.....	18
14. Interpretacja sytuacji stresowej.	19
15. Profilaktyka i kontrola niepożądanego stresu.	20
16. Psychologiczne mechanizmy obronne w stresie.....	23
17. Sposoby regulowania nadmiernego stresu.	26
18. Model ABC Alberta Ellisa.....	27
19. 5 zasad zdrowego myślenia.	28
20. Bibliografia.	28

1. Zjawisko wypalenia zawodowego.

Syndrom wypalenia zawodowego jest zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego oraz fizycznego, które powodowane jest bezpośrednio przez stres występujący w miejscu pracy. Jest reakcją organizmu na długotrwałe przeciążenie obowiązkami, zbyt odpowiedzialne oraz trudne zadania lub przez wyczerpującą, monotonną i nudną pracę.

Wypalenie zawodowe występuje, gdy **praca przestaje dawać satysfakcję**, pracownik przestaje się rozwijać zawodowo, czuje się przepracowany i niezadowolony z wykonywanego zajęcia, które niegdyś sprawiało mu przyjemność.

Europejskie Forum Stowarzyszeń Medycznych WHO określa wypalenie zawodowe jako zespół wyczerpania energii emocjonalnej, fizycznej i poznawczej, przejawiający się wyczerpaniem emocjonalnym i fizycznym, brakiem efektywności i kompetencji.

Problem wypalenia zawodowego **może dotyczyć każdego i na każdym stanowisku**, jednak największe ryzyko jego wystąpienia związane jest z pełnieniem funkcji stresogennych (np. kierowniczych) oraz zawodami wymagającymi intensywnych kontaktów z ludźmi. **Częściej obserwowany wśród osób młodszych**, zarówno wiekiem, jak i stażem pracy. **Większą skłonność przypisuje się kobietom**, przede wszystkim ze względu na ich większą wrażliwość i labilność emocjonalną, wyższy poziom empatii przejawiający się m.in. w większej skłonności do identyfikowania się z problemami pacjentów czy klientów. Wyraża się ona w tym, że **kobiety są bardziej skłonne do emocjonalnego wyczerpania, zaś mężczyźni do depersonalizacji**.

Proces ten zaczyna się bardzo powoli i niezauważalnie, a ujawnia się nagle i z dużą siłą. Objawy mają ogromny wpływ na życie zawodowe, czas wolny od pracy, relacje ze znajomymi, związki partnerskie i funkcjonowanie jednostki w rodzinie. Często towarzyszy im awersja i myśli oraz zachowania ucieczkowe.

2. Dynamizm wypalenia zawodowego.

Istotę wypalenia zawodowego najlepiej wyjaśnia trójwymiarowa teoria wypalenia **Christiny Maslach**. W jej definicji wypalenie zawodowe określane jest jako "zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób". Definicja ta sugeruje, że do opisu zjawiska niezbędne będzie scharakteryzowanie trzech elementów składowych wypalenia zawodowego.

- **Wyczerpanie emocjonalne** (emotional exhaustion) objawia się zniechęceniem do pracy, coraz mniejszym zainteresowaniem sprawami zawodowymi, obniżoną aktywnością, pesymizmem, stałym napięciem psychofizycznym, drażliwością, ale także zmianami somatycznymi - chronicznym zmęczeniem, bólami głowy, bezsennością, zaburzeniami gastrycznymi, częstymi przeziębieniami itp.
- **Depersonalizacja** (depersonalization) związana jest z obojętnością i dystansowaniem się wobec problemów klienta, powierzchownością, skróceniem czasu i sformalizowaniem kontaktów, cynizmem, obwinianiem klientów za niepowodzenia w pracy. Formy depersonalizacji uzależnione są od rodzaju aktywności zawodowej pracownika. W przypadku nauczycieli będzie ona polegała np. na zwracaniu się do uczniów po nazwisku lub numerze z dziennika, stosowaniu wobec nich niewybrednych epitetów; w przypadku lekarzy na stawianiu szybkiej, mechanicznej diagnozy, traktowaniu pacjentów jako "jednostek chorobowych"; w przypadku pracowników socjalnych – na świadomym niedostrzeganiu realnych potrzeb podopiecznych; w przypadku psychologów – na skracaniu czasu kontaktu czy braku zaangażowania w autentyczny kontakt z klientem. Depersonalizacja czyli odczłowieczenie lub jeszcze inaczej uprzedmiotowienie, jest próbą zwiększenia psychicznego dystansu wobec osoby, z którą się pracuje. Symboliczne odebranie klientowi człowieczeństwa i traktowanie go jako "przypadku" pozwala na mniejsze zaangażowanie się w relacje z drugim człowiekiem. Może więc być świadomą lub nieświadomą formą ochrony siebie przed dalszym eksploatowaniem poważnie uszczuplonych już zasobów emocjonalnych.

- **Obniżone poczucie dokonań osobistych** (reduced personal accomplishment) jest tendencją do widzenia swojej pracy z klientami w negatywnym świetle. Objawia się to niezadowoleniem z osiągnięć w pracy, przeświadczeniem o braku kompetencji, utratą wiary we własne możliwości, poczuciem niezrozumienia ze strony przełożonych, stopniową utratą zdolności do rozwiązywania pojawiających się problemów i niemożnością przystosowania się do trudnych warunków zawodowych. W relacji z ludźmi może ono przyjmować skrajne formy zachowań agresywnych (np. agresja werbalna), jak i uciezkowych (absencja w pracy). Symptomy te tworzą samonapędzający się mechanizm. Pracownik, który czuje się zmęczony, mniej angażuje się w realizację zadań zawodowych, jego praca coraz częściej oceniana jest negatywnie, sam również nie jest zadowolony z jej efektów, poszukuje źródeł takiego stanu rzeczy i bardzo często uznaje, że brakuje mu kompetencji, wiedzy, umiejętności, aby radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy, a nawet – by wykonywać swój zawód i z przerażeniem myśli o kolejnym dniu, w którym musi udać się do pracy.

Obecność trzech występujących w charakterystycznym układzie elementów składowych wypalenia, jest cechą odróżniającą syndrom wypalenia od innych następstw stresu zawodowego.

3. Etapy wypalenia zawodowego.

Ciekawy opis procesu wypalenia proponują psychologowie z American Psychology Association, którzy wyróżniają w nim **pięć charakterystycznych etapów**, określając je obrazowo jako:

- **Miesiąc miodowy** (honeymoon) – okres zauroczenia pracą i pełnej satysfakcji z osiągnięć zawodowych; dominują w nim energia, optymizm i entuzjazm.

- **Przebudzenie** (awaking) – czas, w którym człowiek zauważa, że idealistyczna ocena pracy jest nierealistyczna, zaczyna pracować coraz więcej i desperacko stara się, by ten idealistyczny obraz nie uległ zburzeniu.
- **Szorstkość** (brownout) - realizacja zadań zawodowych wymaga w tym okresie coraz więcej wysiłku, pojawiają się kłopoty w kontaktach społecznych zarówno z kolegami w pracy, jak i z klientami.
- **Wypalenie pełnoobjawowe** (full scale burnout) – rozwija się pełne wyczerpanie fizyczne i psychiczne, pojawiają się stany depresyjne, poczucie pustki i samotności, chęć wyzwolenia się, ucieczki z pracy.
- **Odradzanie się** (phoenix phenomenon) – to okres leczenia "ran" powstałych w wyniku wypalenia zawodowego.

4. Przyczyny wypalenia zawodowego.

Przyczyny wypalenia zawodowego lokalizowane są zazwyczaj w trzech płaszczyznach:

- indywidualnej;
- interpersonalnej;
- organizacyjnej.

Czynniki indywidualne

Do cech indywidualnych jednostki sprzyjających wypaleniu zawodowemu zaliczyć można: niską samoocenę, niepewność, defensywność, zależność, bierność, kontroli zewnętrznej, nieracjonalne przekonania o roli zawodowej, niskie poczucie skuteczności zaradczej, specyficzny typ kontroli polegający na unikaniu sytuacji trudnych, wysoką reaktywność i silną motywację do pracy. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że osoby, które nie wierzą w swoje możliwości, unikają sytuacji trudnych, nie próbują stawić im czoła, są przekonane, że od nich samych niewiele zależy, reagują emocjonalnie na trudne sytuacje zawodowe, są perfekcjonistami, stawiają sobie bardzo wysokie wymagania i często karzą się za to, że nie były w stanie ich spełnić lub traktują swój zawód jako

misję wymagającą od nich szczególnego zaangażowania i specjalnych wyrzeczeń – doświadczą w swej karierze wypalenia zawodowego.

Czynniki interpersonalne

Analiza teorii wskazuje, iż interpersonalnych źródeł wypalenia należy szukać przede wszystkim w relacjach, jakie zachodzą między pracownikiem a klientami instytucji. Wypalenie rozwija się bowiem głównie w tych zawodach, w których wykonywanie obowiązków wiąże się z emocjonalnym zaangażowaniem się w sprawy innych ludzi. Jedną z bardziej obciążających relacji zawodowych jest relacja pomocy, w której jedną ze stron są pracownicy instytucji wspierających, drugą zaś osoby poszukujące pomocy. Dodatkowym obciążeniem jest obowiązek ciągłego kontaktu z osobami w trudnej sytuacji życiowej, koncentracji na tragicznych przeżyciach innych ludzi, stykanie się z niezawinionym cierpieniem i przejawami okrucieństwa. Z biegiem czasu problemy klientów mogą być postrzegane jako realne zagrożenie dla własnego bezpieczeństwa. Jeśli osoby pomagające nie zachowają dystansu emocjonalnego, to problemy klientów, przeżywane jak własne, mogą zburzyć uporządkowany obraz świata i przyczynić się do zachwiania poczucia stabilności. Z relacji pomocy wyłania się zatem paradoks polegający na sprzeczności zadań, jakie stoją przed osobą udzielającą pomocy. **Z jednej strony pełniona rola zawodowa wymaga od pracownika zaangażowania emocjonalnego w sprawy innych ludzi, z drugiej zaś intensywne zaangażowanie prowadzi do stopniowej utraty energii, a w konsekwencji do wypalenia zawodowego.** Pracownicy instytucji wspierających borykają się z ciągłym dylematem: czy zadbać o interesy klientów, poświęcając się w pełni swojej pracy, czy też chronić zasoby własnej energii, dystansując się wobec problemów, z którymi przychodzą klienci. Znalezienie złotego środka między skrajnymi postawami byłoby zapewne idealnym rozwiązaniem. Jest to jednak zadanie niezwykle trudne, wymagające przede wszystkim doświadczenia zawodowego, wewnętrznej dojrzałości, odpowiedzialności i samodyscypliny.

Do interpersonalnych źródeł wypalenia zaliczyć należy również stresujące sytuacje, które przynoszą **kontakty z przełożonymi i współpracownikami**. Są to między innymi: konflikty interpersonalne, rywalizacja, brak wzajemnego zaufania, zaburzona komunikacja, przemoc psychiczna, agresja werbalna, mobbing, zamierzone lub

niezamierzone przyczynianie się pracodawcy do obniżenia poczucia własnej wartości i samoskuteczności pracowników, np. kwestionowanie kompetencji czy blokowanie aktywności twórczej swych podwładnych.

Czynniki organizacyjne

Osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie instytucji mają zazwyczaj sprecyzowaną koncepcję tego, co pracownik powinien robić w ramach przypisanych mu obowiązków i przekazują je w postaci nakazów i zakazów tworzących zbiór oczekiwań wobec pracownika. Bardzo często zakres tych oczekiwań i sposób ich komunikowania stają się źródłem doświadczanego stresu, zwłaszcza gdy pracownik przeciążony jest nadmierną ilością obowiązków, stawiane są mu wymagania, których nie jest w stanie zrealizować w przewidzianym czasie lub przy pomocy pozostawionych mu środków; wymagania stawiane pracownikowi są sprzeczne, realizacja jednego z nich utrudnia wykonanie drugiego (np. dwaj zwierzchnicy mają odmienne wyobrażenie o tym, czym powinien zajmować się pracownik); cele instytucji są sprzeczne z wartościami i normami uznawanymi przez pracownika; ilość informacji niezbędnych do prawidłowego wykonania obowiązków jest niewystarczająca lub są one niejasne, niedokładne, zniekształcone.

5. Objawy wypalenia zawodowego.

Najpełniejszym obrazem objawów wypalenia jest opis jego symptomów podany przez Chernissa. Wymienia on między innymi:

- uczucie zawodu wobec samego siebie;
- złość i niechęć;
- poczucie winy;
- brak odwagi i obojętność;
- negatywizm, izolacja i wycofanie się;
- codzienne uczucie zmęczenia i wyczerpania;
- częste spoglądanie na zegarek;
- wielkie zmęczenie po pracy;
- utrata pozytywnych uczuć w stosunku do klientów;
- przesuwanie terminów spotkań z klientami;

- awersja do telefonów i wizyt klientów;
- stereotypizacja klientów;
- niezdolność do koncentrowania się na klientach lub ich wysłuchania;
- wrażenie bezruchu;
- cynizm i postawa strofująca wobec klientów;
- zakłócenia snu;
- częste przeziębienia i grypy;
- częste bóle głowy i dolegliwości przewodu pokarmowego;
- nieustępliwość w myśleniu i niechęć do zmian;
- nieufność i paranoidalne wyobrażenia; -problemy małżeńskie i rodzinne;
- częsta nieobecność w miejscu pracy.

Do najczęściej spotykanych należą objawy behawioralne, fizyczne, interpersonalne oraz objawy związane z postawą człowieka.

Fizyczne	Emocjonalne i behawioralne	Rodzinne i społeczne	Związane z pracą
dominujące poczucie zmęczenia	trudności w relaksowaniu się	obniżenie zainteresowania członkami rodziny	utrata zapału
zaniedbywanie aktywności fizycznej	utrzymujące się poczucie znużenia	łatwiejsze wpadanie w irytację lub złość na członków rodziny	poczucie że wciąż brakuje na coś czasu
zaburzenia snu	obniżony nastrój, ogólne przygnębienie	spędzanie większej ilości czasu poza domem	obawy i opór przed codziennym wyjściem do pracy
utrata wagi i zaburzenia apetytu	stała obecność negatywnych postaw i myśli	opór przed wspólnym wypoczynkiem	narastające niezadowolenie z pracy
obniżenie potrzeb seksualnych	długotrwałe resentymy lub	nadmierne oglądanie telewizji	utrzymująca się złość i pielęgnowanie

	urazy wobec innych ludzi	jako sposób ucieczki od problemów	urazów do przełożonych, kolegów i współpracowników, częste konflikty
nadużywanie alkoholu, leków, palenie papierosów	regularnie występujące poczucie osamotnienia lub izolacji	rosnące poczucie niekompetencji	trudności w wyrażaniu opinii
bóle głowy, żołądka	poczucie pustki, bezradności i brak celów	obniżenie samooceny	potrzeba częstego patrzenia na zegarek
podwyższone ciśnienie	brak wiary w możliwość zmiany trudnej sytuacji		schematyczne traktowanie swoich podopiecznych
zmniejszenie się odporności organizmu	zmienność nastrojów		niezdolność do podejmowania decyzji

6. Predyspozycje osobowościowe sprzyjające wypaleniu zawodowemu.

Uwarunkowania indywidualne syndromu wypalenia zawodowego są od lat rozpoznawane i wskazane w literaturze. Są nimi przykładowo: bierność, niepewność w obcowaniu z innymi, niska samoocena, defensywność, nadmierna ofensywność, niezdolność opanowywania emocji, podejrzliwość, autorytarność, agresywność, nierealistyczna ocena swoich możliwości, tendencja do ignorowania innych i manipulowania otoczeniem, psychopatyczne i histeryczne cechy osobowości, niskie poczucie bezpieczeństwa, wysoki poziom lęku, niższy poziom integracji osobowości,

niższy poziom zrównoważenia oraz dojrzałości emocjonalnej, wyższa podejrzliwość, poczucie zagrożenia i niepewności, brak zaufania do innych ludzi, skłonność do autoagresji, większe napięcie wewnętrzne, negatywne postrzeganie siebie i poczucie niższości, nasilona potrzeba zależności od innych, obniżony poziom potrzeb afiliacyjnych, większa koncentracja na sobie i własnych problemach, mniejsza równowaga i stanowczość, mniejsza samodyscyplina i wytrwałość w dążeniu do celów, mniejsza odporność na stres i frustrację i inne.

7. Profilaktyka wypalenia zawodowego.

Badania potwierdzają, że poczucie niewystarczającego przygotowania do pracy oraz brak wystarczającej wiedzy o celach, zadaniach i wymaganiach, poczucie winy i obawy przed nie poradzeniem sobie z problemami, poczucie rozczarowania oraz odczuwanie, że „nikomu nie zależy na mojej pracy” są czynnikami sprzyjającymi wypaleniu zawodowemu. Niskie poczucie skuteczności w osiągnięciu celów zawodowych sprzyja wypaleniu zawodowemu.

Aby uniknąć wypalenia zawodowego trzeba czuć się skutecznym w realizacji celów i zadań zawodowych, a w związku z tym trzeba mieć odpowiednią wiedzę i umiejętności zawodowe. Można przyjąć zatem, że ważnym krokiem w profilaktyce wypalenia jest zdobycie szerokiej wiedzy i umiejętnościach zawodowych oraz doskonalenie predyspozycji osobowościowych sprzyjających wykonywaniu zawodu. Staranne przygotowanie i doskonalenie zawodowe jest skutecznym przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu, a z drugiej strony wypalenie zawodowe jest istotnym czynnikiem, który hamuje doskonalenie. Kolejnym krokiem jest nabycie umiejętności pozwalające skutecznie walczyć ze stresem. Te dwa elementy tworzą swoiste kompetencje zaradcze pomagające przeciwdziałać wypaleniu. Zapewniają one poczucie skuteczności działań i poczucie sukcesu, co jest niezbędne do zachowania pozytywnego obrazu własnej osoby i stanowi swoistą „siłę motywacyjną” do dalszej pracy zawodowej.

8. Stres.

Stres – specyficzna reakcja organizmu na stawiane mu wymagania. Wymagania te mogą być o charakterze biologicznym lub psychologicznym, stąd stres biologiczny i psychologiczny.

- **Stres biologiczny** zachodzi wtedy, gdy działają na nas wymagania wpływające na naszą fizjologię, czyli wszystkie zewnętrzne, jak i wewnętrzne czynniki fizyczne.

Czynniki zewnętrzne to przykładowo praca w określonej temperaturze czy wilgotności powietrza, ciśnienie, działanie w pomieszczeniu zapyłonym lub takim, w którym brakuje tlenu, w hałasie, itp.

Czynniki wewnętrzne to podwyższona temperatura ciała lub mocne wyziębienie, przyspieszone tętno, bóle, itp. Wszystkie zewnętrzne jak i wewnętrzne czynniki fizyczne wpływające na naszą sprawność i jakość działania.

- **Stres psychologiczny** ma bardziej skomplikowane oblicze i powstaje w momencie, kiedy bardziej lub mniej świadomie interpretujemy stawiane naszemu organizmowi wymagania, stres ten często związany jest z zaspokajaniem lub niemożnością zaspokojenia naszych potrzeb. Wpływa na nasze reakcje emocjonalne oraz kształtuje naszą motywację do działania.

Rodzaje potrzeb Abrahama Masłowa:

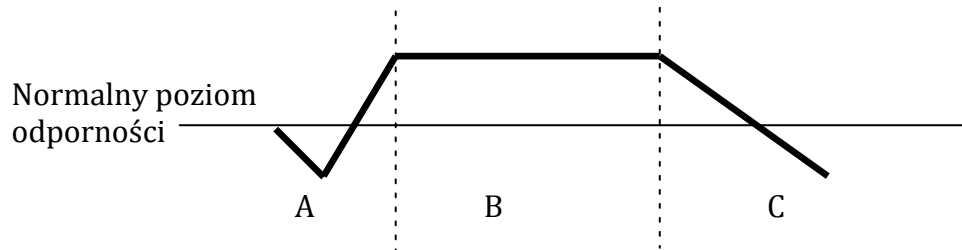
- Transcendencji (poczucia sensu, altruizmu)
- Samorealizacji (osobistego rozwoju, realizowania celów)
- Estetyczne (piękna, równowagi)
- Poznawcze (wiedzy, samoświadomości)
- Uznania (statusu, prestiżu, reputacji)
- Przynależności (miłości, akceptacji, bliskości)
- Bezpieczeństwa (opieki, wygody, oparcia, spokoju)
- Fizjologiczne (jedzenia, picia, oddychania, spania)

9. Fazy stresu.

Wyodrębniono 3 stadia reakcji na stres biologiczny:

- **reakcja alarmowa** – chwilowa dysfunkcja, organizm dopiero się mobilizuje,
- **stadium odporności** – obrona lub ucieczka, organizm przyjmuje strategię obronną – reaguje na bodziec zwiększeniem wydolności.
- **stadium wyczerpania lub odprężenia** – dalsze działanie „na podwyższonych obrotach” nie jest już możliwe organizm wyłącza funkcje obronne.

Stadia stresu



Źródło: H. Selye, „Stres okiełznany”, PIW, Warszawa 1977, s.36.

Przykład:

Kiedy dociera do nas informacja o nagłym zadaniu najpierw pojawia się uczucie bezradności, jak sobie poradzimy. Następnie mobilizujemy siły i ochoczo zabieramy się do działania, wierząc, że uda nam się uporać z zadaniem na czas. Ostatecznie, kiedy widzimy, że nie damy rady odpuszczamy sobie zadanie – poddajemy się.

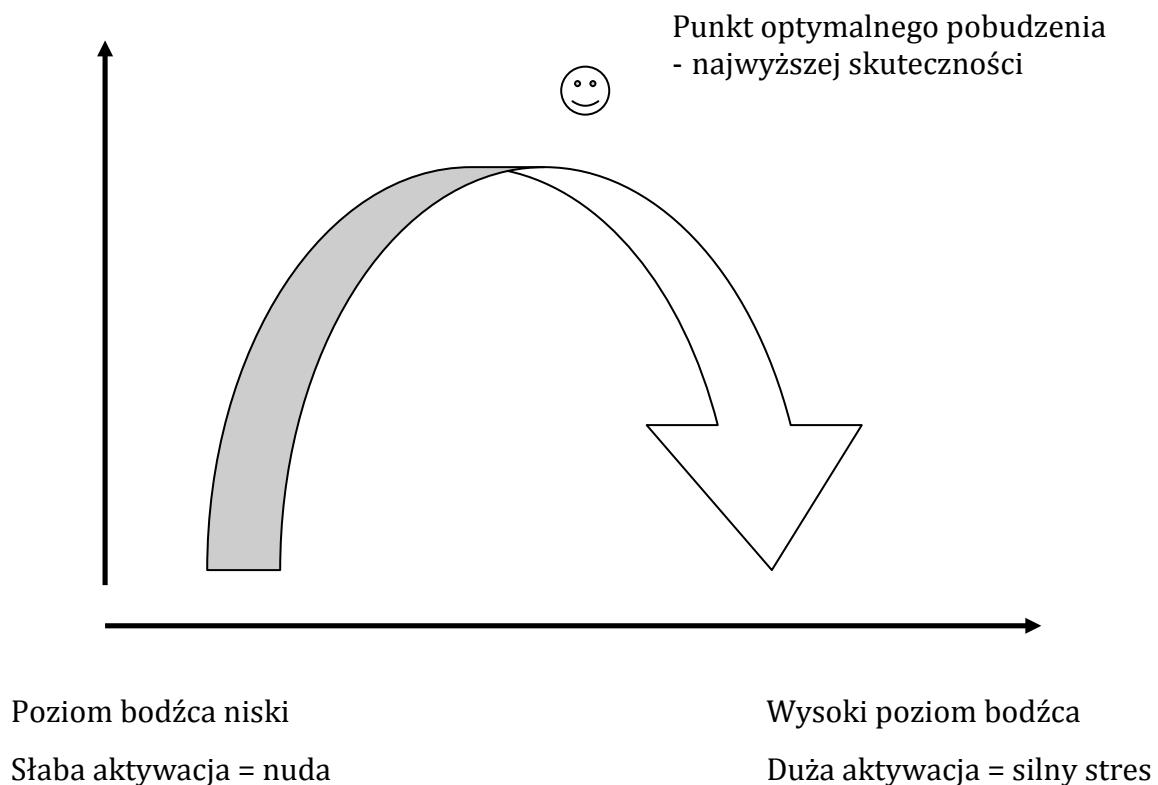
Powyższy schemat odnosi się do zdarzeń nagłych i krótkotrwałych (1), jak i dużych i długoterminowych (2).

10. Funkcjonowanie w stresie.

Pierwsze prawo Yerkesa-Dodsona

W sytuacji zbyt **niskiego pobudzenia** (niskiego poziomu stresu) efektywność naszej pracy jest gorsza, odczuwamy brak motywacji do działania, znużenie, znudzenie. **Nadmierne pobudzenie** (silny stres) także niekorzystnie wpływa na jakość i efekty naszego działania.

Związek pomiędzy pobudzeniem a efektami pracy



Źródło: D. M. Stewarts, „Praktyka kierowania”, PWE, Warszawa 1996, s.122.

11. Stresory w życiu zawodowym.

Oprócz stresorów związanych z rolą zawodową (rozdział 4) wymienia się także:

- **stresory związane ze środowiskiem fizycznym**, np. hałas, zatłoczenie, zanieczyszczenie, bałagan, bród, zapylenie, niedotlenienie, źle dopasowane sprzęty biurowe lub ich brak itp.;
- **stresory związane ze sposobem wykonywania pracy** np. pośpiech, monotonia, nierytmiczność przebiegu pracy (np. częste spiętrzenia pracy), praca w godzinach wieczornych lub nocnych, brak wsparcia, wygórowane wymagania innych, za mało lub za dużo zadań;
- **stresory związane z funkcjonowaniem pracownika jako członka organizacji** np. odpowiedzialność za rzeczy i ludzi, brak udziału w odejmowaniu decyzji, brak możliwości wypowiedzenia swojej opinii w sprawach istotnych dla organizacji; odpowiedzialność za innych, odpowiedzialność za rzeczy poza obszarem wpływu;
- **stresory związane z rozwojem zawodowym** – niezadowolenie z przebiegu kariery, brak możliwości dalszego rozwoju zawodowego, brak poczucia stałości pracy, awans lub degradacja, brak celu lub wiele celów będących ze sobą w konflikcie;
- **stresory związane z jednoczesnym funkcjonowaniem w organizacji i poza nią** np. niemożność pogodzenia obowiązków zawodowych z obowiązkami wobec rodziny, przyjaciół lub z rozwojem własnych pozazawodowych zainteresowań, styl kierowania niedopasowany do zadań placówki i potrzeb pracowników, zmiany organizacyjne lub zła organizacja pracy;

- **Stresory wewnętrzne:** uczucie zmęczenia, wyczerpania, martwienie się kłopotami rodzinnymi, zawodowymi, zdrowotnymi, ekscytacja wywołana wygraną w lotto, ślub własny lub kogoś z bliskiej rodziny, narodziny w rodzinie, poczucie braku akceptacji przez innych, nieakceptowanie własnych ról życiowych, brak uporządkowanego systemu wartości, sprzeczne przekonania i wartości, itp.

Powyższe czynniki są ze sobą powiązane. Czynniki zewnętrzne wywołują reakcje emocjonalne. Silnie emocje zaczynają być dodatkowymi stresorami wewnętrznymi. Przeżywanie silnych emocji i uczuć wpływa z kolei na efektywność pracy, która jeśli jest źle realizowana i jest kolejnym źródłem stresu. Przykładowo, dla jednej osoby awans będzie dużym stresem i wywoła w niej poczucie zagrożenia - czy np. poradzi sobie z zarządzaniem danym projektem. Dla innej osoby brak awansu może wywołać poczucie braku docenienia w pracy i wywoła brak motywacji do pracy.

To, jakie emocje wywołują w nas poszczególne sytuacje i jak sobie z nimi radzimy zależy od nas samych. Bez względu na to, czy to są emocje przyjemne czy nie, mamy prawo do takich właśnie reakcji emocjonalnych nawet, jeśli nie są one najbardziej konstruktywnymi reakcjami.

Radzenie sobie ze stresorami wewnętrznymi zależy od umiejętności zarządzania własnymi emocjami.

Inna systematyka stresorów odnosi się do sposobu pojawienia się i do długości ich trwania. Wyróżniamy:

- **sytuacje niespodziewane** – nagłe wydarzenia: utrata pracy, wypadek, zmiana miejsca zamieszkania;
- **stany długotrwałe i przewlekłe:** dłuższe bezrobocie, przewlekła choroba.

12. Sposoby radzenia sobie ze stresem.

Ważne jest optymalne natężenie stresu (bodźca) adekwatnie do naszych możliwości i wydolności organizmu, dlatego tak ważna jest trafna identyfikacja źródeł jego pochodzenia. Dopiero znając źródło stresu możemy zastosować dopasowane strategie radzenia sobie ze stresem.

Stresory zewnętrzne możemy ograniczać, unikać, możemy rozwijać własne umiejętności pracy w sytuacjach stresowych, mamy pośredni wpływ na ich pojawienie się oraz ich siłę. Stresory wewnętrzne to nic innego jak nasze emocje powstałe na skutek interpretacji zaistniałych sytuacji.

Przykład:

Jadąc na ważne spotkanie drogą szybkiego ruchu nagle napotkaliśmy korek – nie mamy wpływu na jego pojawienie się oraz nie wiemy, co jest jego przyczyną?

Spotkanie, które miało zacząć się o 11.00 prawdopodobnie nie dojdzie do skutku.

Jako możesz poradzić sobie z zaistniałą sytuacją?

Wypisz wszystkie możliwości, jakie tylko znajdziesz, aby rozwiązać ten problem.

Konkretne metody stosowane do konkretnych sytuacji stresowych zależą od tego, co jest przyczyną stresu. Ogólnie można określić dwa obszary pracy ze stresem:

- **Profilaktyka**

To kształtowanie własnej odporności na przyszły stres, poprzez doświadczenie i wiedzę, budowanie własnej asertywnej i świadomej postawy, pewności i akceptacji siebie, życie zgodnie z własnymi wartościami, jasno wytyczone cele, pozytywne nastawienie i świadome zarządzanie emocjami, dobre relacje z osobami w środowisku, w którym funkcjonujemy.

- **Poszukiwanie rozwiązań**

To działania zaradcze względem zaistniałej sytuacji. Umiejętność poszukiwania rozwiązań, kreatywność w sytuacjach kryzysowych, radzenie sobie z frustracją, doświadczenie z podobnymi sytuacjami, umiejętność zdobywania wsparcia innych osób i pozyskiwania zasobów, znajomość metod zmniejszania napięcia i relaksacji, sposoby na budowanie wewnętrznego spokoju i dystans do spraw.

Warto pamiętać, aby rozwijać się w obu tych obszarach.

Przykład:

To jak dobrze zostanie wykonane zadanie przez osobę, która ma przeprowadzić spotkanie ze współpracownikami zależy od tego:

- czy przeprowadzała już takie spotkania?
- czy zna się na temacie, który będzie prezentować?
- czy jest asertywna, pewna siebie, i czy akceptuje się w takiej roli?
- czy to, o czym będzie mówić jest zgodne z jej wartościami?
- czy ma wyznaczone cele spotkania?
- czy zaplanowane cele możliwe są do realizacji?
- czy spotkanie jest elementem osiągnięcia większego celu?
- czy jest pozytywnie nastawiona do zadania i wierzy, że może je zrealizować?
- czy potrafi panować nad własnymi emocjami podczas prezentacji?
- czy akceptuje i radzi sobie z emocjami innych osób?
- czy ma zbudowane dobre relacje z osobami na spotkaniu?
- czy jeśli coś nie pójdzie po jej myśli potrafi znaleźć rozwiązanie?
- czy znajdzie wiele możliwych rozwiązań?
- czy skupi się na problemie, czy na celu do osiągnięcia?
- czy akceptuje zachowania innych ludzi?
- czy potrafi obronić się w sytuacji kiedy ktoś przekracza jej granicę?
- czy pozytywnie zareaguje na sytuację kryzysową?
- czy poradzi sobie, kiedy nie zrealizuje celu? (frustracja)
- czy wyciągnie konstruktywne wnioski z zaistniałej sytuacji?
- czy potrafi uzyskać wsparcie współpracowników spotkania?
- czy znajdzie inne możliwości i środki?
- czy potrafi zdystansować się do spraw i spojrzeć na nie z wielu perspektyw?

13. Sytuacje stresowe i strategie działania.

Są tylko 2 rodzaje sytuacji stresowych:

1. **Podejmujemy działania w sprawach, na które nie mamy wpływu.** Działania takie wywołują: nadmierną kontrolę, martwienie się, niepokój, złość, (efekty frustracji). Przykład: trąbienie i przeklinanie podczas stania w korku nie rozwiąże naszego kłopotu.
2. **Nie podejmujemy działań, pomimo że sytuacja tego wymaga.** Brak naszej reakcji wywołuje w nas poczucie bezradności, depresji, apatii.
Przykład: Nie zakręcamy głównego zaworu, mimo, że nasze mieszkanie zalewa woda.

Ogólna strategia przeciwdziałania stresowi polega na:

1. **Podejmowaniu działań w obrębie strefy naszego wpływu:** rozwijanie swojej skuteczności, umiejętności, kompetencji, mistrzostwa. Przykład:
Podczas postoju w korku, dzwonię do osób informując ich, co się stało. Zastanawiam się jak uniknąć takich sytuacji na przyszłość.
2. **Akceptacji rzeczy, które nie znajdują się w tej strefie:** akceptacja, cierpliwość i odpuśczenie spraw poza kontrolą. Przykład:
W sytuacji, w której odwołano moje połączenie, odwołuję spotkanie, koncentruję się na korzyściach z zaistniałej sytuacji, na przykład przygotowując się do następnego spotkania.

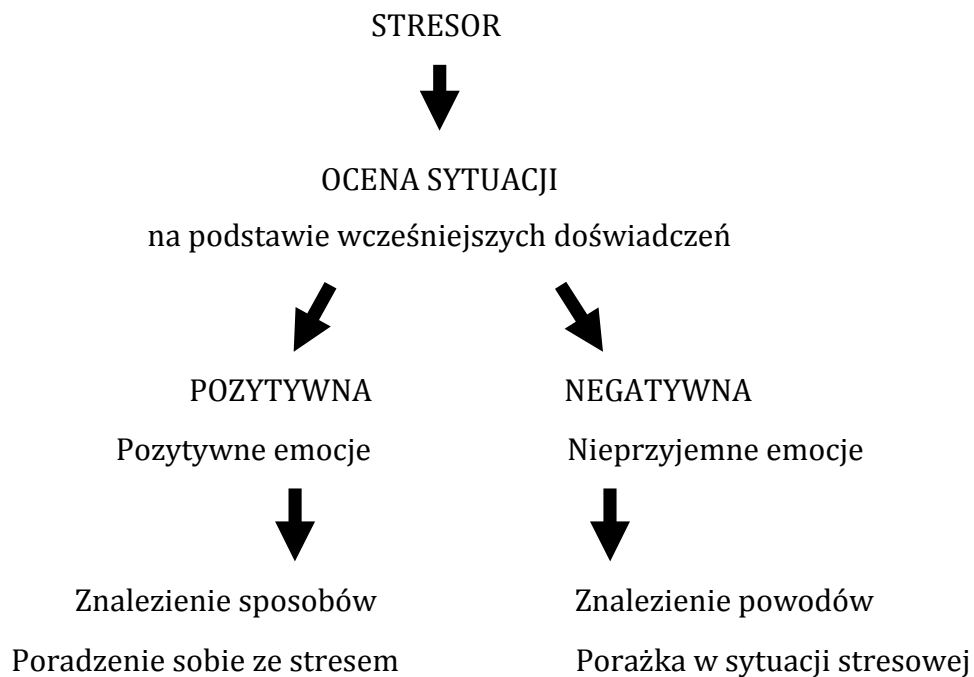
„Boże, daj mi siłę, abym mógł zmienić to, co zmienić jestem w stanie. Daj mi cierpliwość, bym mógł znieść to, czego zmienić nie mogę. I daj mi mądrość, bym odróżnił jedno od drugiego”.

Autor nieznanym

14. Interpretacja sytuacji stresowej.

Kluczową rolę w zarządzaniu poziomem stresu jest umiejętność oceny zaistniałej sytuacji. Bodźce, fakty, sytuacje, jakie się nam przydarzają są z natury neutralne, to my nadajemy im wartość poprzez ich interpretację i ocenę.

Dzielenie stresorów



Źródło: Dr V. Friebel, „Jak pokonać stres”, Wydawnictwo INTERSPAR, Warszawa 2004, s. 16.

„Pechowcy i szczęściarze”

Obserwując różnice pomiędzy „pechowcami” i „szczęściarzami” można zauważyć, że **osoby negatywnie nastawione** do zaistniałej sytuacji zadają sobie mało konstruktywne pytania i skupiają się na przyczynach zdarzeń, które znajdują się w przeszłości poza obszarem ich wpływu, natomiast **osoby pozytywnie nastawione** stawiają sobie konstruktywne pytania, skupiają się na przyszłości oraz możliwych rozwiązaniach.

Przykłady pytań osłabiających:

- Dlaczego mnie to spotykało?
- Czemu spotkała mnie taka niesprawiedliwość?

Psychologiczne alibi: Pechowcy, malkontenci, to osoby zadając sobie powyższe pytania szukają powodów, i usprawiedliwień, dla których znaleźli się w takiej sytuacji!

Przykłady pytań konstruktywnych:

- Jakie korzyści odnoszę z zaistniałej sytuacji?
- Co teraz mogę zrobić najlepszego?
- Jakie zastosuję rozwiązania?
- Co mam poprawić?
- Co dobrego z tego wyniknęło?
- Jak mogę to wykorzystać teraz i w przyszłości?
- Co będę mógł dać innym po tym, co mi się stało?
- Co dobrego niesie ten problem?
- Czego się nauczyłem w związku z tym zdarzeniem?
- Jak przygotować się do podobnej sytuacji w przyszłości?
- Co mogę zrobić, aby wszystko zaczęło się układać?
- Co przestanę robić, by wszystko zaczęło się dziać po mojej myśli?
- Jak mogę robić to, co konieczne, sprawiając sobie przy okazji przyjemność?

Osoby sukcesu szukają sposobów i rozwiązań na przyszłość!

15. Profilaktyka i kontrola niepożądanego stresu.

Skutki stresu w dużej mierze zależą od doboru strategii radzenia sobie w danej sytuacji stresującej. W procesie radzenia sobie człowiek wykorzystuje wiele zasobów zarówno osobistych – wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Do osobistych

należy np. kontrola psychologiczna, która pozwala zmniejszyć poczucie bezradności, umożliwia zmianę odbioru sytuacji stresowej i zapewnia dostęp do konkretnych metod działania. Osoby dysponujące dużym zaangażowaniem, poczuciem kontroli i umiejętnością traktowania stresu w kategoriach wyzwania znacznie lepiej radzą sobie ze stresem. Skuteczność radzenia sobie ze stresem zależy także od naszych relacji z otoczeniem. Wsparcie w rodzinie, od osób bliskich czy od kolegów z pracy może w istotny sposób pomóc w przechodzeniu sytuacji trudnych i pozwoli uniknąć przykrych chorób i dolegliwości związanych z nadmiernym stresem.

Podział sposobów zaradczych:

- **działania skierowane na środowisko** (formy ukierunkowane na rozwiązywanie problemów, aktywne próby działania, poszukiwanie nowych informacji i wsparcia)
- **działania skierowane na siebie:**
 - działania zmierzające do zmiany spojrzenia na problem, formy ukierunkowane na analizę i ocenę wydarzenia, logiczna analiza sytuacji, poznawcza redefinicja sytuacji ze zmianą interpretacji np. sytuację zagrożenia redefiniuje się na sytuację wyzwania, ale także zaprzeczanie i unikanie informacji
 - działania, których celem jest manipulacja i kontrolowanie emocji i napięć wywołanych stresorami (regulowanie napięcia emocjonalnego, ekspresja uczuć, akceptująca rezygnacja, ucieczka, wyparcie, stosowanie środków odurzających).
- **strategie zdrowe** (np. humor, sport, odwracanie uwagi) i **niezdrowe** (np. alkohol, obżarstwo, stosowanie używek, lekomania, ucieczka w chorobę, pracoholizm)
- **strategie realistyczne** (np. sterowanie funkcjami poznawczymi) i **nierealistyczne** (np. myślenie magiczne)

- **strategie akceptowane społecznie** (np. racjonalne działanie, wytrwałość, poszukiwanie pomocy) i nieakceptowanych społecznie, raniące innych (np. reakcje wrogie, agresja, przypisywanie winy)
- **strategie dojrzałe** (transformacyjne np. zachowywanie zimnej krwi, opanowywanie gniewu i lęku, logiczna analiza problemu, rozważanie priorytetów) i neurotyczne (regresyjne np. negowanie, unikanie, zamykanie się w sobie)
- **strategie adaptacyjne, konstruktywne** (np. strategie zorientowane problemowo, poznawcza reinterpretacja sytuacji i reewaluacja własnych możliwości) i nieadaptacyjne (np. strategie zorientowane emocjonalnie, unikanie, wycofywanie, zaprzeczanie, wypieranie, wyładowywanie emocji, zachowania wrogie)

Nieskuteczne techniki w walce ze stresem:

- Bagatelizowanie poważnych kłopotów
- Samooszukiwanie się
- Nadużywanie alkoholu
- Palenie papierosów
- Używanie leków uspokajających, przeciwbólowych, rozkurczowych, pobudzających
- Wyładowanie agresji na innych ludziach
- Myślenie negatywne
- Czarnowidztwo, pesymizm

Przykłady irracjonalnych przekonań wpływających na pojawianie się stresu:

- Silni ludzie nie potrzebują żadnej pomocy
- Nikt nie ma prawa mnie krytykować

- Muszę być lepszy niż wszyscy inni
- Nie mogę popełnić błędu
- Zawsze mam pecha
- Nigdy nie uda mi się zmienić
- Ważne by wszyscy mnie akceptowali
- Muszę być dla wszystkich miły, wszyscy powinni mnie lubić
- Muszę się całkowicie poświęcić swojej pracy
- Im mniej się odślonię tym lepiej
- Ważne by zawsze mieć rację
- Problemy znikają, gdy wystarczająco długo schodzi im się z drogi
- Na nikogo nie można liczyć
- Świat musi być absolutnie sprawiedliwy

16. Psychologiczne mechanizmy obronne w stresie.

W sytuacji, kiedy już doświadczamy porażki naszych działań trudno jest pogodzić się z zaistniałą stratą. Trudno jest też przyznać się do tego, że jest się autorem zaistniałego niepowodzenia. Potrzebujemy poradzić sobie z nieprzyjemnym uczuciem. Zjawisko takie nazywamy dysonansem poznawczym. Dysonans powstaje na skutek wewnętrznego konfliktu logicznego, przeciwstawnego obrazu własnej osoby oraz sytuacji, w jakiej się znaleźliśmy. Przykładowo, jeśli postrzegam się jako dobrego człowieka, któremu udaje się osiągać cele, to jak wytłumaczyć, że w tej sytuacji nie udało mi się osiągnąć sukcesu. Trudno jest pogodzić się z niepowodzeniem i żyć w przekonaniu, że jest się autorem własnego niepowodzenia. Dlatego nasza psychika, a dokładniej jej nieświadoma część wytwarza wiele rodzajów mechanizmów obronnych. Psychologiem, który wprowadził mechanizmy obronne do psychologii był Zygmunt Freud.

Mechanizmy obronne w sytuacjach stresowych

Do przykładowych mechanizmów obronnych stosowanych w sytuacjach stresowych należą:

- **Racjonalizacja** (ma miejsce wtedy, kiedy szukamy wytłumaczenia dla pewnych zachowań; jest to dorabianie teorii dla swoich zachowań.)

Przykłady:

Jeśli zachowamy się niezgodnie z naszymi wartościami, dla dobrego samopoczucia potrzebujemy sami przed sobą znaleźć wytłumaczenie, dlaczego tak postąpiliśmy.

„Spóźniłem się, ale to nie moja wina, że są korki.”

Racjonalizacja nauczyciela: „niczego nie byłem w stanie go nauczyć, ponieważ był „zdolny, ale leniwy”. Pomimo, że ten sam uczeń w innej szkole zdobył wyróżnienie z tego przedmiotu.

- **Projekcja** (przypisywanie naszych własnych nieakceptowanych cech innym osobom.)

Przykłady:

Jeśli jesteśmy zdenerwowani, w kontakcie z inną osobą będziemy jej wmawiać, że to ona się denerwuje.

Spiesząc się na pociąg, zaczynamy zebranie mówiąc do zebranych: „Widzę, że się Państwo śpieszą, więc będę się streszczał”.

- **Reakcja upozorowana** (zachowanie polegające na okazywaniu postaw, uczuć przeciwnych do postaw rzeczywistych w stosunku danej osoby.)

Przykład:

Jeśli nie lubimy danej osoby, możemy być przesadnie uprzejmi względem niej.

Po przeczytaniu książki profesora nic z niej nie zrozumieliśmy, jednak w kontakcie z nim chwalimy książkę za jej naukowy charakter.

- **Dysocjacja** (oddzielenie uczuć od myśli i działań.)

Przykład:

Poranna gorączka dziecka w obawie przed pójściem do szkoły w dniu klasówki.

- **Przeniesienie/substytucja** (zastępowanie nieosiągalnych (potrzeb) celów celami łatwiejszymi, zmiana obiektu, na który skierowany jest popęd.)

Przykład:

Boję się awansować i zarządzać ludźmi, dlatego stawiam sobie i realizuję inne cele zawodowe.

Zorganizowanie zebrania z klientami, celem uniknięcia zbyt długiego spotkania z szefem przyjeżdżającym do firmy w tym czasie.

- **Regresja** (wycofanie się z działania do poprzednich form zachowania).

Przykład:

W sytuacji, kiedy używanie nowego programu komputerowego mnie stresuje, po kilku próbach wolę liczyć na kalkulatorze.

- **Fiksacja** (uporczywe wykonywanie tych samych czynności, chociaż nie przynoszą one efektu).

Przykład:

Jestem tak zestresowany nowymi ważniejszymi obowiązkami, jednak uporczywie zajmuję się starymi zadaniami twierdząc, że są priorytetowe i ważniejsze. Zajmują mi dostatecznie dużo czasu, żebym nie mógł zajmować się tymi nowymi.

17. Sposoby regulowania nadmiernego stresu.

Sposoby na nadmierny stres:

- **Techniki antystresowe oparte na pracy z ciałem:**
 - techniki relaksacyjne
 - techniki oddechowe
 - ćwiczenia fizyczne

- **Techniki mentalne:**
 - ćwiczenie uczące dystansowania się do natłoku swoich myśli
 - wizualizacje i afirmacja
 - poprawiania własnej skuteczności poprzez wyobrażanie sobie pozytywnej przyszłości
 - pozytywne myślenie
 - ćwiczenie pomagające w zmianie negatywnego monologu wewnętrznego na wspierający i pozytywny, szukanie swoich mocnych stron
 - przekształcanie (reframing)
 - ćwiczenie umiejętności zauważania korzyści w trudnych sytuacjach i przeszkodach
 - elementy asertywności
 - ćwiczenie w radzeniu sobie z raniącą krytyką
 - techniki kształtujące kompetencje społeczne

18. Model ABC Alberta Ellisa.

Albert Ellis stworzył ten model, aby wesprzeć innych w identyfikacji i analizie irracjonalnych przekonań.

A -> B -> C

zdarzenia -> przekonania -> konsekwencje

A odnosi się do zdarzenia. Zdarzeniami są nie tylko codzienne wydarzenia, ale również myśli i wspomnienia.

B to przekonania. Są one oceną zdarzenia **A**. Przekonania te mogą być zarówno świadome (wiemy o ich istnieniu), na granicy świadomości (są, ale nie zwracamy na nie uwagi), czy też poza świadomością (nie zdajemy sobie z nich sprawy). Albert Ellis podzielił je na dwa rodzaje:

- **racjonalne przekonania** – czyli te, które pomagają nam w osiągnięciu celów;
- **nieracjonalne przekonania** – czyli tzw. przekonania samooskarżające.

Każdy posiada przekonania zarówno racjonalne, jak i nieracjonalne. Różnice między ludźmi polegają na różnicach w natężeniu obu typów przekonań.

C to konsekwencje przejawiające się zarówno w emocjach, jak i w zachowaniu. Racjonalne przekonania **B** prowadzą do zdrowych reakcji emocjonalnych i behawioralnych takich jak smutek, żal czy troska. Chociaż emocje te nie są pożądane, to zdecydowanie są uważane za zdrowe i naturalne. Zakłada się, że nieracjonalne przekonania **B** prowadzą zaś do niezdrowych reakcji, takich jak depresja, poczucie winy, wściekłość czy strach. Jeśli dana osoba straci kogoś bliskiego, to zdrowym przekonaniem jest, np. „Tak bardzo bym chciał, żeby jeszcze żył. Odszedł ktoś naprawdę wspaniały. Będzie mi go bardzo brakowało”. Niezdrowym przekonaniem będzie np. „On nie mógł odejść. To jest najstraszniejsza rzecz jaka mnie w życiu spotkała. Nie mogę żyć bez niego. Jak on mógł mi to zrobić”.

To nie zdarzenie A wywołuje stan C. On jest spowodowany myślą B na temat zdarzenia A.

19. 5 zasad zdrowego myślenia.

5 zasad zdrowego myślenia Maxie C. Maultsby:

1. Jest oparte na faktach.
2. Chroni życie i zdrowie.
3. Pomaga osiągać bliższe i dalsze cele.
4. Pomaga unikać niepożądanych konfliktów z innymi lub konfliktów wewnętrznych.
5. Pomaga nam czuć się tak, jak chcemy się czuć bez używania substancji psychoaktywnych.

20. Bibliografia.

Burish M. (2000). W poszukiwaniu teorii - przemyślenia na temat natury i etiologii wypalenia [w:] Sęk H. (red.) Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Fengler J. (2000). Pomaganie mężczyznom. Gdańsk, GWP.

Golińska L., Świętochowski W. (1998). Temperamentalne i osobowościowe uwarunkowania wypalenia zawodowego u nauczycieli. Psychologia Wychowawcza, 5, t. XLI (LV).

Heszen-Niejodek I. (2000). Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje. [w] Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. (red). Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne. Katowice. Jałoch M. (1998). Jak radzić sobie z wypaleniem? Trzy stopnie wypalenia. Remedium, 2.

Łoboda M. (1990). Czynniki stresogenne w organizacji [w:] Biela A. Stres w pracy

zawodowej. Lublin, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.

Marek T. (2000). Stres i zmęczenie psychiczne w procesie pracy. *Czasopismo Psychologiczne*, 1-2, t. 6.

Maslach C. (1994). Wypalenie się: utrata troski o człowieka [w:] Zimbardo P. G., Ruch F. L. *Psychologia i życie*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Maslach C. (2000). Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej [w:] Sęk H. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*.

N. Ogińska-Bulik N. (2006) Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. *Źródła – konsekwencje – zapobieganie*. Warszawa, Difin.

Okła W., Steuden S. (1998). Psychologiczne aspekty zespołu wypalenia. *Roczniki Psychologiczne*, t. I.

Okła W., Steuden S. (1999). Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających. *Roczniki Psychologiczne*, t. II.

Sęk H. (2000). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Terelak J. (2001). *Psychologia stresu*. Bydgoszcz, Oficyna Wydawnicza Branta.