

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE

Stres w pracy

Stres jest częścią naszego życia. Ojciec psychologii stresu Hans Selye powiedział, że "Całkowita wolność od stresu to śmierć".

Stresu nie jesteśmy w stanie uniknąć. Naukowcy i praktycy zastanawiają się jak przejąć nad nim kontrolę i zaradzić jego negatywnym skutkom.

Mity na temat stresu

➤ ***Stres to po prostu zdenerwowanie, nie ma co wyolbrzymiać tematu***

Irytacja, zdenerwowanie, rozdrażnienie to tylko niektóre objawy stresu. Stres stał się poważnym problemem społecznym i zdrowotnym. Naukowcy alarmują, że stan zdrowia psychicznego (a co za tym idzie fizycznego) w społeczeństwach wysoko uprzemysłowionych - szybko i wyraźnie się pogarsza. Według Światowego Raportu Rozwoju, choroby i zaburzenia psychiczne (nerwice, depresje) stanowią obecnie główną przyczynę zwolnień lekarskich, wyprzedzając pod tym względem choroby nowotworowe i układu krążenia!

➤ ***Stres to sprawa kobieca, nie męska***

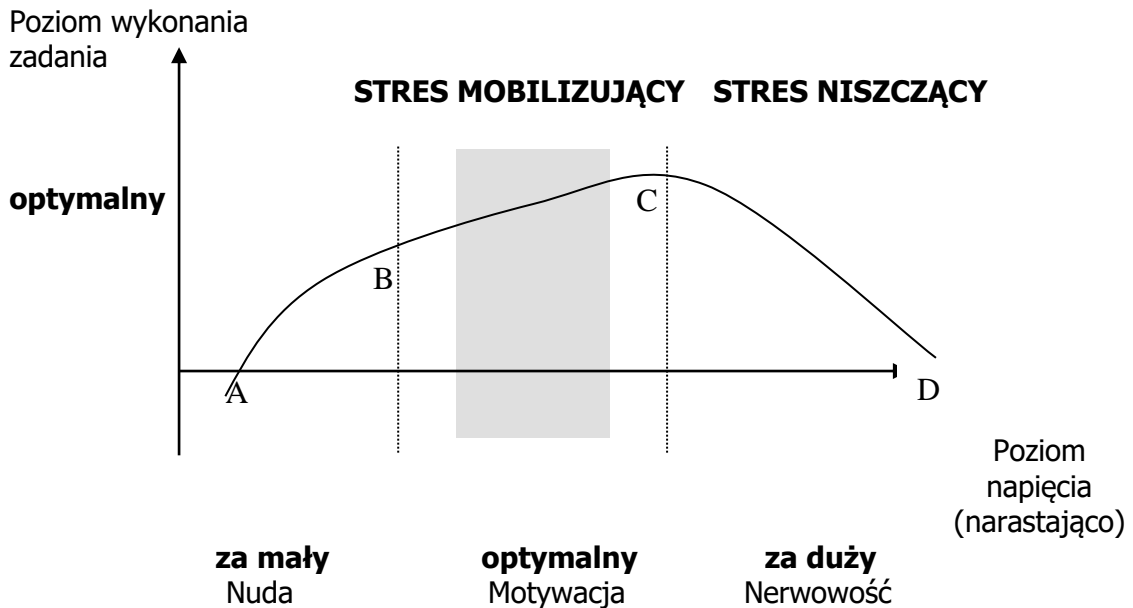
Stres jest problemem obydwu płci (a także wszystkich grup wiekowych), choć na stres częściej skarżą się kobiety. One też częściej uczestniczą w terapii i podejmują leczenie. U mężczyzn konsekwencje stresu negatywnie odbijają się na układzie naczyniowo-sercowym, u kobiet dominują schorzenia związane ze spadkiem odporności (stany zapalne). Psychiczne reakcje też mogą się różnić – kobiety na nadmiar napięcia raczej reagują smutkiem i depresją, a mężczyźni pobudzeniem oraz agresją. Kobiety pracujące, są też bardziej obciążone w sensie zarówno zawodowym jak i rodzinnym. Mężczyźni po wyjściu z pracy nie zabierają go do domu (w którym znajdują raczej odpoczynek niż kolejne obowiązki).

➤ ***Stres jest zły***

Nie wszyscy zgodziliby się z taką oceną – niewielka ilość stresu działa mobilizująco. Niemało też osób, które lubią trudne - dla innych bardzo stresujące - sytuacje. Stres zatem posiada dwa bieguny: pozytywny i negatywny, a do tego jest sprawą dalece indywidualną. Gdy wokół nas dzieje się „za mało” dopada nas nuda i stres związany z poczuciem bezsensu oraz becznością. Udane, spokojne ale równocześnie spełnione życie jest efektem indywidualnych wyborów i umiejętności - jest sztuką poruszania się pomiędzy niskim i wysokim poziomem napięcia.

Stres staje się problemem, gdy:

- jest go za dużo lub działa stale
- nie mamy na niego wpływu
- nie umiemy sobie z nim radzić



Jeśli napięcie jest zbyt niskie (np.: termin zadania jest bardzo odległy) to pobudzenie jest **za małe** by nas zmotywować do działania. W miarę zbliżania się terminu zaczynamy podejmować coraz energiczniejsze działania. Niestety bywa tak, że czekamy na motywację zbyt długo i nagle zdajemy sobie sprawę, że musimy bardzo się spieszyć by terminu dotrzymać. Jeśli przygotowania zaczniemy zbyt późno – poziom napięcia gwałtownie wzrośnie – stanie się **zbyt duży**. Możemy wtedy być konfliktowi, poirytowani (na siebie i innych), chaotyczni i bardzo zmęczeni, jakość pracy spadnie a efekt będzie mizerny.

- *Pewna porcja stresu jest każdemu potrzebna do mobilizacji i efektywnego działania na wysokich obrotach. Stres wywala wtedy to szczególne napięcia i podniecenie, które pozwala zrobić więcej i lepiej oraz przekraczać własne ograniczenia i słabości. Jednak gdy stresu jest zbyt dużo, wtedy nasze możliwości działania drastycznie się obniżają.*

Oznaki ostrego stresu

W sytuacji tremy, przekraczania terminu, spóźnienia się na spotkanie, itp., może pojawić się:

- silne pobudzenie emocjonalne (złość, poczucie winy, i in.)
- wzrost ciśnienia krwi,
- przyspieszenie akcji serca,
- przyspieszenie oddechów,
- suchość w ustach, osłabienie w nogach,
- "gęsia skórka", drżenie rąk,
- wzrost stężenia cukru we krwi, i inne.

Subtelniejsze sygnały narastającego stresu można rozpoznać po zmianach w różnych obszarach, np.:

- **w sposobie odczuwania** (pojawiają się przykre emocje i złe nastroje) - rozdrażnienie, lęki, ataki paniki, poczucie winy, beznadzieja, cynizm, krytycyzm, zmienność nastrojów, wrogość, agresja, i inne.
- **w sposobie myślenia** - niemożność koncentracji, trudności z podejmowaniem decyzji i wydawaniem opinii, utrata pewności siebie i zaufania do siebie, nieuzasadnione zmęczenie, popadanie w rutynę, pogorszenie pamięci, poczucie presji i braku czasu, „zawężenie świadomości” czyli koncentracja na negatywach, sztywne trzymanie się przepisów i procedur, niedostrzeganie innych sposobów działania, brak perspektywy, i inne.
- **stanie zdrowia fizycznego** - napięcie i wynikające z tego bóle mięśni oraz stawów, pocenie, niedokrwienie rąk i stóp, palpacje, kłopoty gastryczne, bóle głowy, kłopoty z oddychaniem, i inne.
- **w zachowaniu** - ogólne rozchwianie uzewnętrzniające się na przykład jako: nadmierne zapotrzebowanie na sen bądź bezsenność, zbyt duża ilość pracy bądź unikanie jej (zaburzenie naturalnego rytmu praca / odpoczynek), odsunięcie od innych i unikanie życia towarzyskiego bądź sztywna potrzeba ciągłego przebywania z ludźmi, brak apetytu bądź nadmierny apetyt; a także konfliktowość, zwiększone zapotrzebowanie na używki – papierosy, alkohol; sięganie po środki uspokajające, i inne.

Objawy te są wywołane przez pobudzające działanie stresorów (przyczyn stresu) na wydzielanie hormonów, m.in. adrenaliny, wazopresyny, prolaktyny czy endorfin. Zbyt silny lub długotrwały stres zaburza równowagę organizmu i może prowadzić do rozregulowania różnych funkcji.

Jak powstaje stres?

PROBLEM / SYTUACJA TRUDNA → Ocena wtórna: co teraz zrobić?

są dwie ścieżki – mogę:

- ✓ zadziałać tak, że sobie poradzę
- ✓ nie poradzić sobie

Przebieg reakcji o pozytywnym rezultacie końcowym:

PROBLEM

REZULTAT

sytuacja trudna → ocena → umiejętne radzenie sobie → opanowanie stresu,
satysfakcja osobista

Przebieg reakcji o negatywnym rezultacie końcowym:

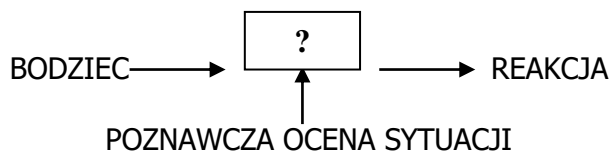
PROBLEM

REZULTAT

sytuacja trudna → ocena → umiejętne radzenie sobie → narastanie stresu,
utrata kontroli, depresja

We współczesnych teoriach (np. R. Lazarusa) zwraca się znacznie większą niż dawniej uwagę, na czynniki psychologiczne. Do czynników tych należy, między innymi, tak zwana ocena poznawcza sytuacji.

Rys. Model stresu



Mówiąc najprościej, ocena poznawcza jest „pośrednikiem” pomiędzy bodźcem a reakcją.

2 etapy poznawczej oceny sytuacji

1) Ocena tzw. pierwotna daje odpowiedź na pytanie: czy istnieje zagrożenie / stres / problem czy też go nie ma?

2) Ocena tzw. wtórna (bardziej świadoma) daje odpowiedź na pytanie: co ja w sytuacji stresu / problemu mogę zrobić?

- Jednym z ważniejszych czynników wpływających na stres jest sposób radzenia sobie ze stresem (więcej poniżej)
- Jeśli umiemy sobie radzić, wówczas efektem pojawienia się potencjalnie stresującego bodźca może być doświadczenie pozytywne – trening (czyni mistrza) i rozwój (który polega przecież na przekraczaniu własnych ograniczeń!

Zatem:

- stresem nie jest jakiś szczególny bodziec, czy wydarzenie, ani reakcja na to wydarzenie ale określona **relacja** między osobą a otoczeniem,
- to właśnie ta relacja (a nie otoczenie „samo w sobie”) jest **oceniana** jako dobra lub zła, stresująca bądź nie stresująca, zyskowna albo przynosząca stratę,
- o stresie można mówić wtedy, gdy ta **relacja oceniana jest przez osobę jako nadmiernie** obciążająca, przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobremu samopoczuciu.

STRES W PRACY

Praca jest dla wielu osób ogromnym źródłem stresu. Dzieje się tak z różnych powodów. Koszty stresu organizacyjnego są ogromne i przejawiają się w : absencji (zwolnienia, zachorowania), wysokości stawek ubezpieczeniowych, spóźnieniach, konfliktach, spadku efektywności, porzuceniu pracy, itd.

Najczęstszymi przyczynami stresu w pracy są:

- Brak poczucia celu i sensu działań, nieokreślone cele

Po co robię to co robię? Np.: nauczyciel może zdać sobie sprawę, że tylko nieliczni uczniowie chcą się uczyć i robi to chętnie, a większość traktuje szkołę jako przykry obowiązek (po co się angażować i starać się ich zainteresować i tak zapomną / nic z tego nie będzie, itd.); lekarz, który walczy o życie pacjenta i „przegrywa” – nie udaje się przywrócić mu zdrowia, bądź pacjent umiera (przecież i tak każdy z nas umrze kiedyś, jaki sens mają takie wysiłki? itd.).

- Niejasna hierarchia służbowa

Kto jest moim bezpośrednim przełożonym, komu podlegam? Niejasna struktura zwiększa prawdopodobieństwo błędów, konfliktów, itd.

- Zbyt dużo (lub zbyt mało) pracy do wykonania – przeciążenie lub niedociążenie

- Niejasność roli, nieokreślony zakres obowiązków

Nie wiem co mam robić, a ja się denerwuję, że czegoś nie dopilnuję. Odsyłają mnie jeden do drugiego i nikt mi nie chce nic powiedzieć!

- Niewiedza czego po mnie oczekują przełożeni, brak zakotwiczenia w organizacji

- Konflikt w obrębie roli

Częsty np.: u kobiet pracujących, posiadających dzieci i rodzinę – co ważniejsze praca czy rodzina? Iść do pracy gdy dziecko zachoruje i brać kolejne zwolnienie, czy zostawić je z babcią / opiekunką, itd.). Czasami konflikt jest wbudowany w zawód – np.: nauczyciel ma zarówno inspirować, nauczać i być wzorcem ale równocześnie konsekwentnie realizować program bez względu na zainteresowania uczniów, utrzymywać dyscyplinę w klasie, oceniać ich i stosować kary).

- Brak wiedzy o współpracownikach

- Nieprzyjazna atmosfera pracy, konflikty

- Brak wiedzy o efektach własnej pracy

- Zmiany wewnątrz organizacji i w jej otoczeniu (restrukturyzacja, zmiana szefa, rozwój firmy)

- Brak informacji zwrotnej (zwłaszcza pozytywnej)

- Brak możliwości wpływu na sposób wykonywania zadań

(To i tak ode mnie nie zależy)

- Mała autonomia

(O wszystko muszę pytać kierownika)

- Złe relacje z przełożonym

A także:

- Konflikt praca / dom (obowiązki zawodowe kontra obowiązki rodzinne)
- Konflikt karier męża i żony (obydwoje prowadzą stresujące życie zawodowe, potrzebują wsparcia partnera, a on też zajęty jest swoją pracą i też chciałby być wysłuchany, zaopiekowany, itd.)

WYPALENIE ZAWODOWE

Przedłużający się stres może prowadzić do wypalenia zawodowego (ang. Burnout).

W efekcie wypalenia osoba, która wcześniej była efektywna w pracy i czerpała z niej satysfakcję – traci zdolność skutecznego radzenia sobie z sytuacją.

Początkowo naukowcy uważali, że wypalenie powstaje tylko w tych zawodach, w których dochodzi do konieczności pomagania innym, a w zamian niewiele otrzymujemy.

Przykładami mogą być zawody „społeczne” takie jak: nauczyciel, wychowawca / pracownik socjalny, terapeuta, lekarz, pielęgniarka.

Obecnie uważa się, że w każdym zawodzie może dojść do wypalenia.

Co warto wiedzieć o problemie?

- wypalenie nie jest formą psychopatologii (np.: nie jest depresją), czy też chronicznym zmęczeniem,
- dotyczy ludzi wcześniej efektywnych w swojej pracy,
- jest zbiorem dolegliwości psychicznych i fizycznych,
- posiada swoją dynamikę i – jeśli nie podejmie się odpowiednich działań – rozwija się uszkadzając coraz silniej (w najpoważniejszych przypadkach do zdrowia przywraca dopiero specjalistyczna opieka i terapia),
- przyczyny wypalenia tkwią w wielu czynnikach: indywidualnych (np.: system wartości i celów, postawy, temperament, i inne), międzyludzkich (trudni ludzie, konflikty, wymagania i oczekiwania innych), a także organizacyjnych (przeciążenie pracą, mała autonomia w pracy, i inne).

Na stan wypalenia składają się odczucia trojakiego rodzaju:

- (1) poczucie emocjonalnego wyczerpania,
- (2) zdystansowania do innych (pacjentów, podwładnych, klientów, petentów) oraz do samej pracy,
- (3) oraz utraty poczucia kompetencji zawodowych.

Odczucia te stanowią równocześnie kolejne etapy w przebiegu procesu wypalania się.

WYPALENIE ZAWODOWE

Etap 1

Uczucie wszechogarniającego wyczerpania emocjonalnego jest pierwszym i kluczowym objawem. W miarę wyczerpywania się zasobów (sił) wrasta odczucie niemożności „dawania z siebie” tyle co poprzednio. Wyczerpanie emocjonalne manifestuje się przede wszystkim odczuciami przekroczenia granicy "wytrzymałości" oraz poczuciem wyczerpania. Osoby, u których pojawiają się te symptomy stają się drażliwe, silnie reagują emocjonalnie na słabe bodźce, łatwo popadają w konflikty, stają się niekomunikatywne oraz zbyt mocno angażują się w sytuacjach wymagających obiektywnego, bezstronnego i profesjonalnego działania. Wyczerpanie emocjonalne traktowane jest jako pierwszy etap syndromu wypalenia.

Etap 2

Drugim etapem syndromu wypalenia jest dystansowanie się do innych i cynizm w stosunku do swojej pracy. Pojawiają się myśli typu: „ta praca jest bez sensu”, „mam już dość swoich pacjentów!”, a także zachowania wskazujące na izolowanie się (nie odbieranie telefonów, skracanie czasu pracy, przerwy w pracy, absencja, unikanie kontaktów). Następuje rozwój negatywnych uczuć, nieprzyjaznych postaw i chłodnego podejścia do innych oraz spadek zaangażowania. Czasem, ten etap badacze interpretują jako mechanizm obronny przed postępującym znużeniem i wyczerpaniem.

Etap 3

Trzecim etapem syndromu wypalenia jest spadek poczucia własnych kompetencji i obniżenie samooceny w odniesieniu do wykonywanej pracy. Pojawiają się myśli „już nie jestem tak dobry jak dawniej”. Zaczyna dominować odczucie zniechęcenia wobec swojej pracy. Osoba zaczyna negatywnie oceniać wyniki swojej pracy, czuje się nieszczęśliwa i niezadowolona ze swoich osiągnięć, ma poczucie braku kontroli nad sytuacją i z trudnością opanowuje emocje. Do otoczenia odnosi się z niechęcią, a podobnymi uczuciami darzy sama siebie.

Główne objawy wypalenia obejmują wiele reakcji i zachowań. Są wśród nich takie jak: niechęć przed codziennym pójściem do pracy, poczucie porażki, uczucia gniewu, winy i rozzalenia, zniechęcenie i obojętność, negatywizm, izolacja i wycofywanie się, uczucie zmęczenia i wyczerpania utrzymujące się przez cały dzień, zaburzenia snu, brak pozytywnych uczuć w stosunku do innych osób w pracy, traktowanie klientów /pacjentów i innych stereotypowo (szablonowo), niezdolność do koncentracji i słuchania, poczucie bezradności, cynizm w stosunku do innych osób w pracy i samej pracy, wroga postawa, trzymanie się przepisów, unikanie rozmów o pracy, unikanie kontaktów towarzyskich w pracy, koncentracja na sobie samym, stosowanie środków uspokajających, częste przeziębienia i grypy, częste bóle głowy i zaburzenia żołądkowo-jelitowe, trudności w myśleniu i niechęć do zmian, podejrzliwość i brak zaufania, zwiększone (nadmierne) spożywanie lekarstw, konflikty rodzinne i małżeńskie, częsta absencja w pracy, i inne.

RADZENIE SOBIE ZE STRESEM (i wypaleniem zawodowym)

Strategie indywidualne

Przykładowe sposoby radzenia sobie ze stresem obejmują różne tzw. style (trwałe sposoby zachowania). Są one indywidualne, uczymy się ich w trakcie rozwoju, wychowania i kształcenia, a także obserwując innych.

Sposoby radzenia sobie ze stresem R. Lazarus podzielił je na 2 grupy:

- 1) zorientowane na problem (rozwiązanie)
- 2) zorientowane na emocje (uspokojenie)

Pierwotnie zakładano, że pierwszy styl jest bardziej skuteczny, ale okazało się, że czasem lepsze rozwiązanie problemu uzyskiwano po uspokojeniu emocji. Nieefektywne wydaje się tylko nawykowe unikanie rozwiązywania problemów i zafałszowywanie rzeczywistości na zasadzie tzw. „myślenia życzeniowego”.

Strategie radzenia sobie ze stresem obejmują, na przykład:

- 1) Aktywność („Po prostu działam, robię krok po kroku”).
- 2) Planowanie („Sporządzam plan konkretnego działania”).
- 3) Koncentrację na problemie („Odkładam na bok inne sprawy”).
- 4) Powstrzymanie się („Czekam na odpowiedni moment”).
- 5) Poszukiwanie wsparcia informacyjnego („Rozmawiam z kimś, aby dowiedzieć się czegoś więcej o danej sytuacji”).
- 6) Wsparcie emocjonalne („Opowiadam komuś jak się czuję”).
- 7) Pozytywne przewartościowanie i rozwój („Wyciągam wnioski z tego doświadczenia i zmieniam się na lepsze”).
- 8) Akceptację („Przyjmuję to co jest”).
- 9) Zwrot ku religii („Modłę się i pokładam ufność w Bogu”).
- 10) Rozładowanie emocji („Daję upust swoim emocjom”).
- 11) Zaprzeczanie („Zachowuję się tak, jakby to się nie zdarzyło naprawdę”).
- 12) Ograniczenie zaangażowania („Przestaje mi na tym zależeć i daję sobie spokój”).
- 13) Oderwanie się od myślenia o problemie („Przenoszę się w marzeniach w inne miejsca”).
- 14) Inne:

SPOSOBY NA STRES

Dzieli się na dwa rodzaje:

1. Profilaktyka, uodpornianie i zapobieganie stresowi
2. Rozładowanie, oczyszczanie z napięć i negatywnych konsekwencji stresu

ZAPOBIEGANIE STRESOWI

- dbaj o swoje zdrowie poprzez:
 - racjonalne żywienie (zalecana jest przewaga warzyw, zbóż i owoców nad białkiem, słodyczami i żywnością przetworzoną – naturalna żywność dostarcza witamin i energii do walki ze stresem)
 - odpowiednią ilość snu (staraj się sypiać tyle, żeby budzić się wyspanym – przeorganizuj dzień jeśli trzeba, przewartościuj – co może być ważniejsze od zdrowego snu?)
 - sport, aktywność ruchowa, ćwiczenia fizyczne (dowolność jest duża, każdy znajdzie coś dla siebie – od spacerów po siłownię i basen; naukowcy są zgodni co do tego, że aktywność fizyczna ma pozytywny wpływ na zdrowie i pomaga zwalczać stres. W zdrowym ciele zdrowy dych!)
- ustal realistyczne cele życiowe, bądź pewny swoich zamiarów i celów
- planuj swoje działania, bądź jednak świadomy, że plan to drogowskaz, nie droga i dopuszczaj zmiany
- znajdź swój prywatny sposób odpoczynku, relaksu
- dbaj o przyjaźnie, otaczaj się ludźmi pozytywnymi
- ucz się techniki relaksacji (program relaksacyjny przewidywany jest podczas szkolenia)
- hartuj odpowiednią postawę życiową: - akceptacja i uznanie dla innych - gotowość do współpracy – doskonalenie swoich umiejętności interpersonalnych – traktowanie porażek, kryzysów jako informacji co robić, inaczej, okazji do uczenia się, do zmiany.

ROZŁADOWANIE STRESU

- spróbuj przeanalizować przyczyny stresu, zapisz je / które z nich zależą od ciebie, na które masz wpływ - i zaplanuj pierwsze konkretne działanie; bądź obiektywny w rozpoznawaniu problemów, nie obwiniaj innych
- rozładuj stres w aktywności fizycznej (bieganiu, graniu w piłkę itp.)
- weź ciepłą kąpiel
- zmień coś w swoim działaniu, rób coś inaczej, w inny sposób
- porozmawiaj z kimś, skorzystaj z rad przyjaciół
- spraw sobie przyjemność, nagradzaj się za pojedyncze sukcesy
- wygospodaruj czas tylko dla siebie
- zrób coś dla innych – będąc zaabsorbowany innymi przestaniesz myśleć o swoich kłopotach