

Jak zapobiegać wypaleniu zawodowemu?



Pielęgniarka i Położna XXI wieku
- *Holistyczne podejście do pacjenta*

Magdalena Lemanek

Katowice, 06.04.2018

Agenda

1. **Stres** – dobry i zły
2. Syndrom **wypalenia zawodowego**
3. **Strategie zaradcze i profilaktyka**
wypalenia zawodowego
- NARZĘDZIA



Jak reaguję na problemy?

O, jak dobrze byłoby dla niektórych ludzi, gdyby mogli uciec od siebie samych! Cóż pomoże wyprawa zamorska czy przeprowadzka do innego miasta?

Jeżeli chcesz umknąć przed tym, co cię gnębi, trzeba ci być innym, nie gdzie indziej.

Seneka Młodszy





STRES

Stres jako DAR

STRES DAJE NAM:

1. Zwiększenie szansy na przetrwanie (atak, ucieczka, zneruchomienie)
2. Większa czujność i sprawność w obliczu wyzwań
3. Większa ilość energii w trudnych sytuacjach
4. Zdobywanie się na czyny przekraczające jakoby nasze możliwości
5. POCZUCIE, ŻE ŻYJEMY!



STRES jako regulator

Twój organizm prosi Cię:

1. Zajmij się mną
2. Zobacz, czego mi brakuje (witaminy, odpoczynek, urlop, relaks, opieka, troska, itd.)
3. Nie bierz na siebie tak dużo – już nie damę rady.
4. A może jakaś przyjemność?



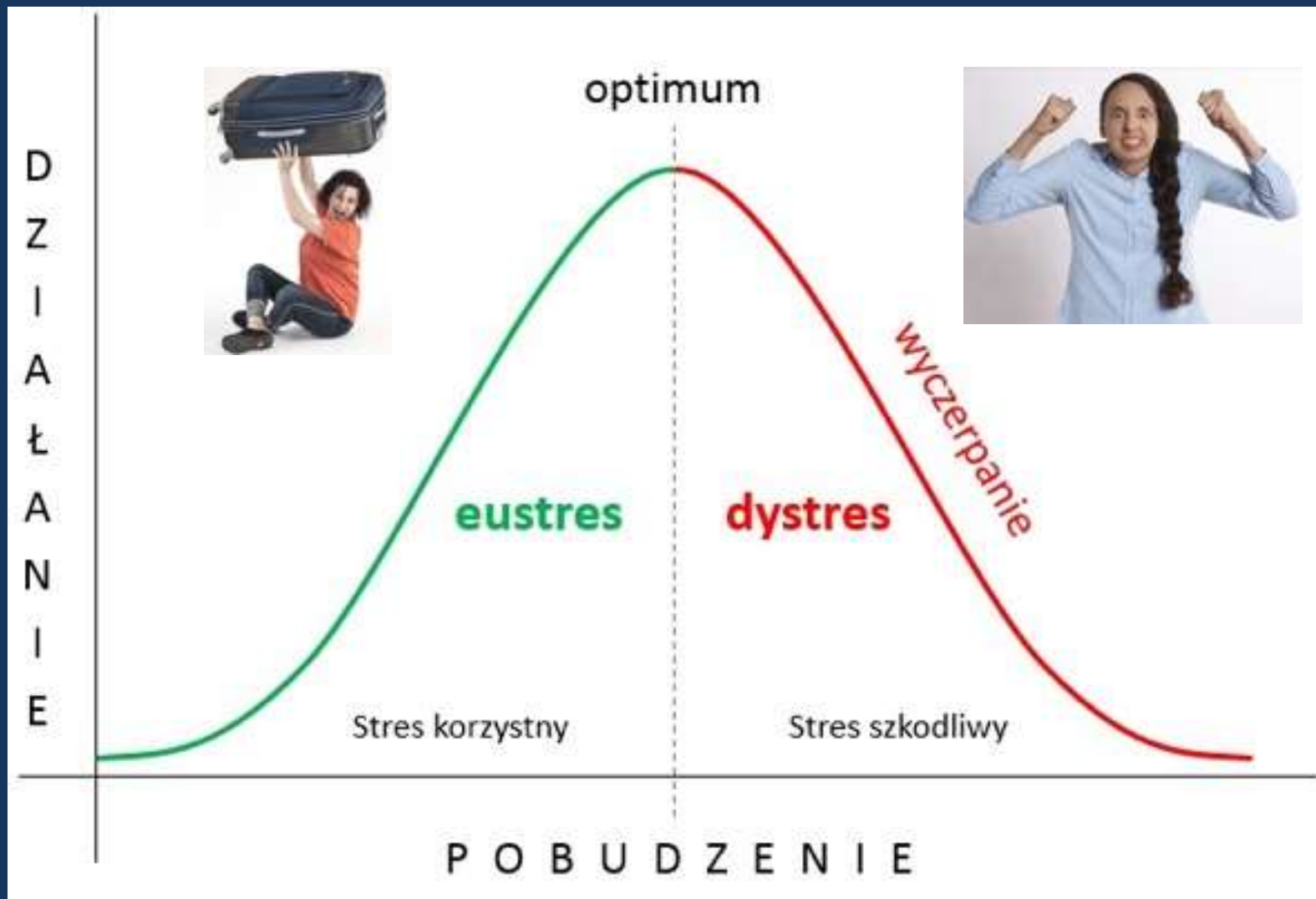
Uwarunkowanie odporności psychicznej



- Właściwości układu nerwowego (siła i trwałość emocji)
- Typ reagowania emocjonalnego (lęk, pokonywanie trudności)
- Układ hierarchiczny potrzeb (pozytywna samoocena i akceptacja innych)
- Poziom aspiracji

Każdy człowiek jest inny i każdy potrzebuje zadbać o siebie inaczej.

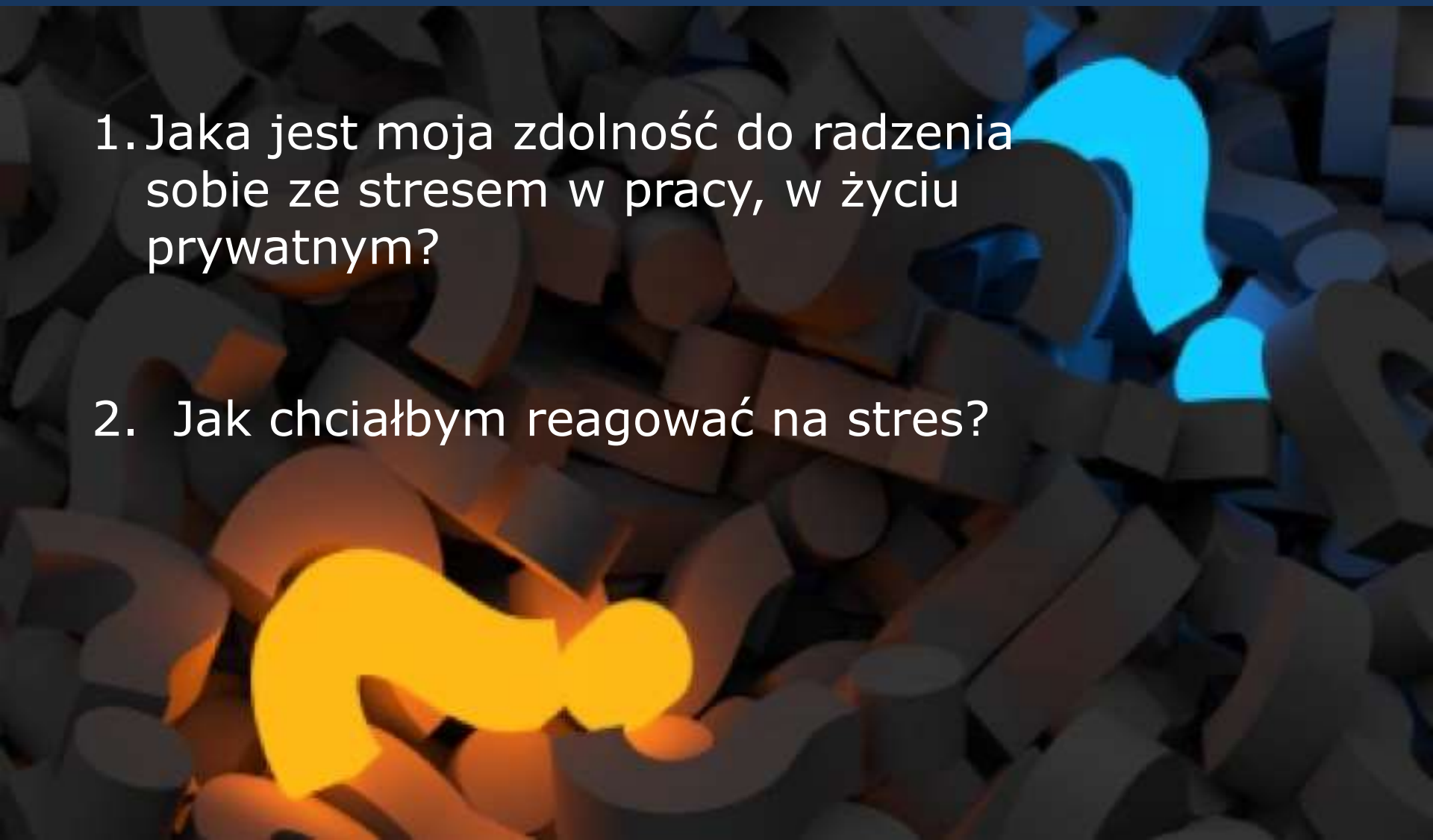
Stres pozytywny i negatywny



DWA PYTANIA do siebie samego

1. Jaka jest moja zdolność do radzenia sobie ze stresem w pracy, w życiu prywatnym?

2. Jak chciałbym reagować na stres?



Stres w pracy – rola zawodowa



Konflikt roli

Przeciążenie roli

Specyfika pracy -
odpowiedzialność

Stres w pracy



Konflikt roli

1. Sprzeczność oczekiwań wobec pracy (realizacja zadań dwóch grup o sprzecznym interesie)
2. Konieczność wykonywania nielubianych zadań
3. Konieczność wykonywania zadania, które według Twojego przekonania wykracza poza zakres Twoich obowiązków

Stres w pracy



Przeciążenie roli

1. Potrzeba częstej dyspozycyjności i praca powyżej 8 h dziennie.
2. Bierzesz na siebie nadmiar obowiązków.
3. Nie potrafisz odmówić wykonania żadnego zadania, a jednocześnie narzekasz na zmęczenie

Stres w pracy



Specyfika pracy -
odpowiedzialność

1. Nie jesteś pewien swoich umiejętności
2. Masz do czynienia z wyjątkowo trudnymi sprawami
3. Masz do czynienia z dużymi sumami pieniędzy
4. Pracujesz pod presją czasu
5. Źle organizujesz sobie pracę

Źródła stresu i jego symptomy →



A small thumbnail image of a table, likely a stress assessment tool, showing various categories and a grid for recording data.

Ludzie	
Pieniądze	
Praca	
Czas wolny	
Umysł	
Ciało	



WYPALENIE ZAWODOWE

Nie wypali się świeca,
która się nigdy nie paliła



Wypalenie zawodowe – komu grozi?

Narażone są zwłaszcza osoby których:

- 1) Praca wymaga zaangażowania i poświęcenia
- 2) Działalność zawodowa wiąże się z dużą odpowiedzialnością w kontekście dbania o innych
- 3) Praca wiąże się z nawiązywaniem bliskiego kontaktu interpersonalnego z innymi ludźmi
- 4) Praca związana jest ze stałą kontrolą zewnętrzną



WYPALENIE zawodowe nie jest bezpośrednim skutkiem przewlekłego stresu zawodowego, ale stresu niezmodyfikowanego **własną aktywnością zaradczą**.

Symptomy wypalenia zawodowego



1. **Emocjonalne wyczerpanie** – brak satysfakcji z pracy mimo odnoszonych sukcesów; objawy psychosomatyczne: lęk, napięcie, chroniczne zmęczenie, bóle głowy, bezsenność, zaburzenia gastryczne.
2. **Utrata motywacji, spadek satysfakcji i zaangażowania w pracę** – niska ocena skuteczności własnych działań, poczucie bezradności, małe poczucie kontroli zdarzeń i sytuacji. Dochodzi do obniżenia jakości pracy.
3. **Depersonalizacja kontaktów społecznych w miejscu pracy** – czyli nawiązywanie relacji bezosobowych. Unikanie kontaktu, demonstrowanie braku współczucia, obwinianie wszystkich za problemy. Traktowanie innych jak przedmiot, aby obronić się przed utratą energii emocjonalnej.

Trzy etapy wypalenia zawodowego



I ETAP

- Napięcie, irytacja i uczucie zmęczenia (jak w emocjonalnym wyczerpaniu)

Objawy: przeziębienie, ból głowy, bezsenność, poczucie irytacji;

Powrót do właściwego funkcjonowania nie jest trudny: krótki wypoczynek, hobby, okresowe zmniejszenie obciążenia pracą

Trzy etapy wypalenia zawodowego



II ETAP

- Dystansowanie się od problemów w pracy; cynizm, obojętność i apatia;
- Pojawia się, gdy sytuacja wyczerpania występuje przeciąga się w czasie

Objawy: wybuchy irytacji, pogardliwe odnoszenie się do innych, gorsze wykonywanie zadań

Pomoc: urlop, przeniesienie zainteresowania na jakiś czas poza pracę; pomoc przyjaciół

Trzy etapy wypalenia zawodowego

III ETAP



- Syndrom chroniczny: objawy fizyczne, psychiczne i psychosomatyczne: wrzody żołądka, nadciśnienie, napady depresji, uczucie osamotnienia oraz kryzysy towarzyszące: rodzinne, małżeńskie, przyjacielskie

Cierpi ten człowiek, ale też rodzina, przyjaciele, współpracownicy

Pomoc profesjonalisty (lekarz, psycholog, terapeuta)

Badanie dot. Pielęgniarek (2009) -objawy somatyczne

Wśród badanej grupy najczęściej występującymi objawami somatycznymi wypalenia zawodowego było zmęczenie i wyczerpanie (79%), bóle kręgosłupa (57%). Aż 38% badanych pielęgniarek uskarżała się na utrzymujące się po pracy napięcie emocjonalne. Na bóle i zawroty głowy uskarżało się 32% ankietowanych, na bóle i kołatania serca 13%, nadmierną potliwość 13%, zaburzenia żołądkowo-jelitowe 7%.

Badanie dot. Pielęgniarek (2009) -objawy psychiczne

Wśród objawów ze sfery psychicznej blisko połowa ogółu badanych (47%) po pracy obserwuje u siebie chęć przebywania na urlopie lub zwolnieniu lekarskim. Na drugim miejscu ankietowane podają rozdrażnienie (46%). Obniżenie nastroju po pracy zaobserwowało u siebie 46% badanych, a brak motywacji do pracy – 35%. Zaobserwowano również: brak entuzjazmu (30%), osłabienie efektywnego myślenia (25%), uczucie gniewu, złości (19%), bezradność, bezsilność (14%). Zaburzenia snu występowały u 16%.

Badanie dot. Pielęgniarek (2009)

-wsparcie społeczne

Według 65% badanych najistotniejszego wsparcia udzieliła im członek najbliższej rodziny. Również 65% pielęgniarek najchętniej rozmawia o niepowodzeniach w pracy z osobami znajdującymi się w podobnej sytuacji zawodowej – zaufana koleżanka z pracy. Zdecydowanie mniej, bo 28% ankietowanych w trudnych sytuacjach podejmuje dialog i szuka wsparcia wśród przełożonych, 2% korzysta z profesjonalnej pomocy psychologa, 1% powierza swoje problemy pracownikowi związków zawodowych. W badanej grupie 7% nie rozmawia o swoich problemach, co oznacza, że samotnie borykają się z trudnościami i problemami zawodowymi, które w odległych skutkach powodują wyczerpanie psychiczne.

Badanie dot. Pielęgniarek (2009)

- agresja werbalna

Aż 71% badanych w swojej pracy doświadcza agresji werbalnej. Najczęściej wskazywanym przez ankietowane pielęgniarki źródłem agresji jest: pacjent (67%), bliscy pacjenta (35%), lekarz (23%), przełożeni (7%) oraz pielęgniarki (4%).

Badanie dot. Pielęgniarek (2011)

- ochrona przed wypaleniem zawodowym

silne zaangażowanie zawodowe ma duży wpływ na wypalenie zawodowe, szczególnie na wyczerpanie emocjonalne.

Nowiny Lekarskie 2011, 80, 4, 277–282

Badanie dot. Pielęgniarek (2008)

- ochrona przed wypaleniem zawodowym

Warto podkreślić, że z badań wynika, że jest możliwy obszar oddziaływań profilaktycznych i terapeutycznych, gdyż badane osoby nie stosują w zmaganiu się ze stresem tych sposobów zaradczych, które są skupione na „ja”. Obszar ten skierowany jest na naukę umiejętności radzenia sobie ze stresem.

Problemy Pielęgniarstwa 2008; 16 (3): 273–279

Badanie dot. Pielęgniarek (2015)

- środki zaradcze

Świadomość istnienia wypalenia zawodowego jest przydatnym narzędziem radzenia sobie z jego konsekwencjami. Spośród innych zabiegów zaradczych należy wymienić akcentowanie pozytywnych stron wykonywanego zawodu, korzystanie z konstruktywnych informacji zwrotnych w zespole oraz traktowanie spraw zawodowych mniej osobiście, uzupełniając troskę o innych troską o samego siebie [32].

Wypalenie zawodowe - test

<https://www.pracowniatestow.com/testy/fill-out,wypalenie-zawodowe-19.html>

Wsparcie społeczne



Przed rozpoczęciem badania proszę odczytać instrukcję i wypełnić poniższe dane.

Imię i nazwisko: _____

Adres e-mail: _____

1. Czy jesteś osobą z niepełnościami? _____

2. Jeśli tak, to jakie? _____

3. Czy masz problemy z poruszaniem się? _____

4. Jeśli tak, to jakie? _____

5. Czy masz problemy z widzeniem? _____

6. Jeśli tak, to jakie? _____

7. Czy masz problemy z słyszeniem? _____

8. Jeśli tak, to jakie? _____

9. Czy masz problemy z pamięcią? _____

10. Jeśli tak, to jakie? _____

11. Czy masz problemy z koncentracją? _____

12. Jeśli tak, to jakie? _____

13. Czy masz problemy z komunikacją? _____

14. Jeśli tak, to jakie? _____

15. Czy masz problemy z innymi? _____

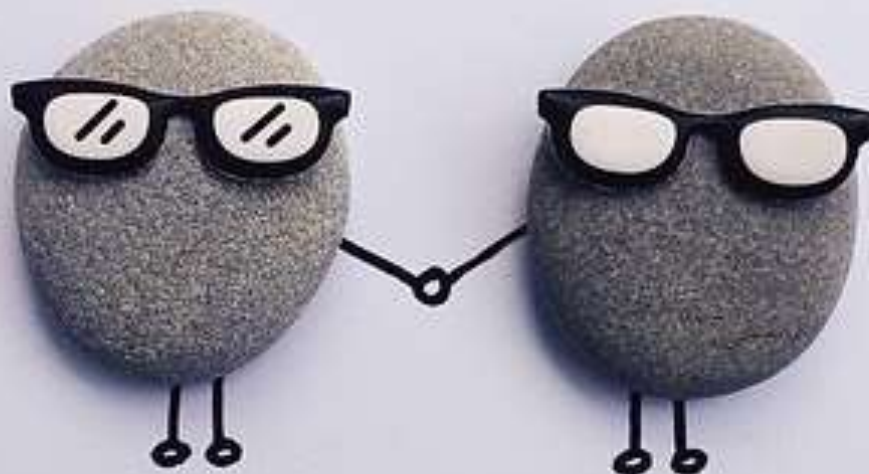
16. Jeśli tak, to jakie? _____

17. Czy masz problemy z innymi? _____

18. Jeśli tak, to jakie? _____

19. Czy masz problemy z innymi? _____

20. Jeśli tak, to jakie? _____





Zadbanie o siebie



Trzeba zadbać o siebie, żeby pomóc innym.

Obrona przeciwstresowa



POSTAWA – możesz kontrolować nastawienie wobec świata – ono się rodzi w Twoim umyśle.

DZIAŁANIE – możesz nauczyć się, co robić, by lepiej sobie radzić ze stresującymi Cię sytuacjami.

Stresuje nas tak naprawdę:

10% - rzeczy, które się nam przytrafiają

90% - nasza reakcja na nie

Reakcja na trudne sytuacje

bodziec



reakcja

*Pomiędzy bodźcem i reakcją jest przestrzeń:
w tej przestrzeni leży wolność
i moc wyboru naszej odpowiedzi.*

Viktor E. Frankl

Percepcja stresu a mózg

"Spędziłem większość życia, martwiąc się o rzeczy, które nigdy się **nie wydarzyły**. " - **Mark Twain**.



Jeżeli sądzisz, że nie dasz rady – masz rację.
Jeżeli sądzisz, że dasz radę – też masz rację.



PROFILAKTYKA



Kategoryzowanie problemów

WAŻNE:

NIEWAŻNE:



Kategoryzowanie problemów



Kategoryzowanie problemów



* Jeśli nie możesz “odpuścić”, jaka wartość za tym stoi?

Asertywność

DEFINICJE - w skrócie



Uległość - respektowanie praw innych, lecz lekceważenie własnych praw.

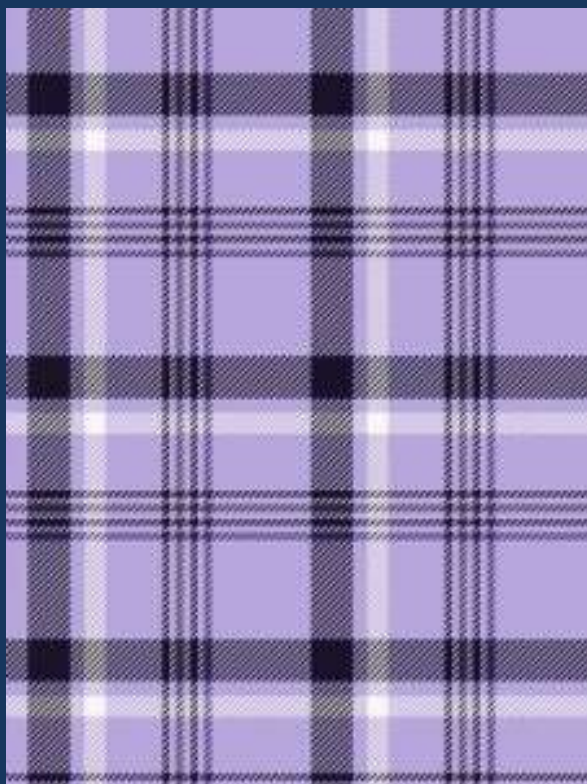


Asertywność – otwarte wyrażanie siebie: bezpośrednie i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich myśli, uczuć i przekonań, bez lekceważenia uczuć i poglądów swoich rozmówców.



Agresja - respektowanie praw własnych, lecz lekceważenie praw innych.

Asertywność – przykład 1



Anna otrzymuje w prezencie od koleżanki obrus, który według niej jest tandetny i nie pasuje jej do wnętrza. Koleżanka pyta czy jej się podoba. Anna odpowiada:

„Dziękuję Ci, to wspaniały prezent. Od razu położę go na stole.”

ULEGŁOŚĆ

Asertywność – przykład 2



Starsza pani spiesząc się wchodzi do sklepu i prosi stojących w kolejce ludzi o wpuszczenie jej bez kolejki. Mężczyzna odpowiada:

„My wszyscy się tu spieszymy i co więcej jesteśmy głodni. Może tu pani przyjść jeszcze raz, bo ma pani dużo czasu na emeryturze, a ja się spieszę do pracy.”

AGRESJA

Asertywność – przykład 3



Bezdzienna Kasia wysłuchuje długiej opowieści z najdrobniejszymi szczegółami na temat choroby dziecka jej kuzynki. Kuzynka w końcu stwierdza: *„Ale dość tego, bo chyba przynudzam, prawda?”* Kasia na to:

„Rzeczywiście trudno mi z uwagą słuchać tych szczegółów, bo nie mam dzieci i w związku z tym takich doświadczeń. Rozumiem jednak, że to Cię martwi w ostatnich dniach i chcesz się ze mną tym podzielić. Czy mogę w związku z tym jakoś Ci pomóc?”

ASERTYWNOŚĆ

Asertywność – przykład 4



ASERTYWNOŚĆ

Kwestionariusz asertywności



Czy zwracasz głośno uwagę,
kiedy ktoś jest bardzo
nieuczciwy?

Czy zwracasz głośno uwagę w sytuacji, gdy ktoś,
kto przyszedł po Tobie, obsłużony został w
pierwszej kolejności?

Czy na ogół wyrażasz to, co czujesz?

Czy zwracasz uwagę osobie, która
kopie lub stuka w Twoje krzesło w
kinie lub na wykładzie?

Czy kończysz zdanie za inną osobę,
gdy ona mówi?

Moje terytorium...



Masz to, na co godzisz się

Do czego
JA
daję sobie prawo?



Jak powiedzieć, że coś nie gra?



FUKO

Korygująca informacja zwrotna

F – fakty (konkretne zachowanie)

U – ustosunkowanie się (emocje, postawy, uczucia, opinie)

K_ - konsekwencje (opis efektów takiego zachowania)

O – oczekiwania (to, co ma być zachowaniem pożądanym)

Mirku, od dwóch dni przychodzisz do pracy o godzinę później. Irytuje mnie to, gdyż ma to wpływ na opóźnienie wykonania naszego zadania. Proszę Cię, abyś jutro był w pracy punktualnie.

FUKO – o czym należy pamiętać?



- Neutralne nastawienie
- Odpowiedni czas
- Podawanie faktów, konkretów
- Bez uogólnień
- Oceniamy zachowania, nie osobę
- Spójność słów z przekazem niewerbalnym

FUKO – ćwiczenie w domu 😊



Inteligencja motywacyjna a działanie



Mądrość motywacyjna:

- Ważne są rzeczy najważniejsze (80% i 20%)
- Koncentracja na tym, na co mogę mieć wpływ
- Odrzucanie tego, co nieistotne
- Wykorzystywanie wszystkiego, co się wydarza, jako informacje zwrotne

Jak siebie postrzegasz?



JESTEŚ ŁADNIEJSZA NIŻ CI SIĘ TO WYDAJE.

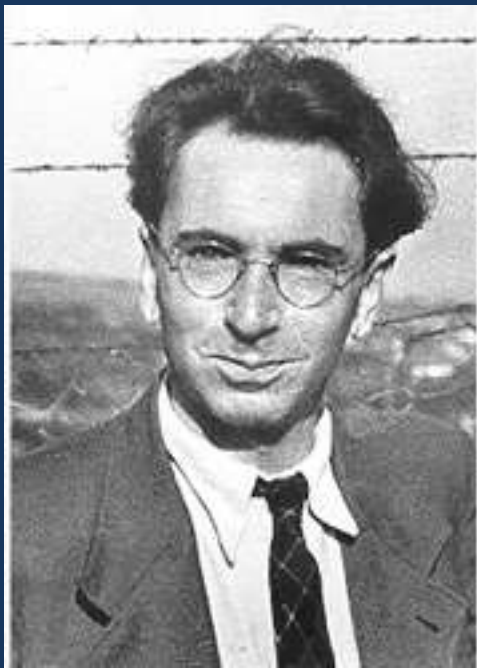
Co jest we mnie fantastycznego?



Wypisz

10 rzeczy, w których
jesteś świetny.

SENS w życiu



Viktor E. Frankl

**Osoby, które znają
SENS swojego życia,
lepiej sobie radzą
w najtrudniejszych
sytuacjach.**

Co jest najważniejsze
w **Twoim** życiu?

Chcę czy muszę? Co myślę?



Nie lubię gotować.

Gotuję, bo chcę dać wartościowe posiłki moim dzieciom. Wierzę, że dzięki temu będą zdrowo rosły i dobrze się rozwijały, a to dla mnie ważne.

Ćwiczenie

**Pomyśl o jednej rzeczy, której
bardzo nie lubisz robić
i zastanów się:**

DLACZEGO JĄ ROBISZ?



Chcę czy muszę? Jak mówię?

Wewnętrzny przymus	Pozytywna motywacja
1. Muszę już jechać.	1. Chcę już jechać, żeby zdążyć odebrać dziecko.
2. Powinienem to jeszcze dziś zrobić.	2. Warto by było, żebym to dziś zrobił, bo dzięki temu jutro więcej czasu poświęcę na ...
3. Nie wolno mi zapomnieć.	3. Dobrze by było, żebym pamiętał o tym, bo dzięki temu...

Jakie sobie zadajesz pytania?



Styl wyrokujący

1. Co jest nie tak?
2. Kto jest winien?
3. Jak mogę dowieść, że mam rację?
4. Jak mogę zyskać kontrolę?
5. Jak mogła mi się stać taka krzywda?
6. Dlaczego ten ktoś jest taki tępy i irytujący?
7. Po co się tym przejmować?

Styl uczący się

1. Co działa?
2. Za co jestem odpowiedzialny?
3. Jakie są fakty?
4. Jaki mam wybór?
5. Czego się mogę nauczyć?
6. Co ten ktoś czuje, czego potrzebuje i chce?
7. Co jest możliwe?

Interpretacja wydarzeń

ZAGROŻENIE I PROBLEM	WYZWANIE
1. Przypominanie sobie kłopotów	1. Przypominanie sobie sukcesów
2. Przewidywanie negatywnej oceny	2. Koncentracja na zadaniu, a nie na ocenie
3. Perfekcjonistyczne oczekiwania względem samego siebie	3. Realistyczne oczekiwania względem samego siebie
4. Nadmierny samokrytycyzm	4. Adekwatny samokrytycyzm
5. Dramatyzowanie	5. Pozytywne myślenie
6. Podejrzliwość wobec intencji innych ludzi	6. Realistyczna ocena intencji innych ludzi
7. Nieumiejętność akceptacji nieprzewidzianych czynników utrudniających pracę	7. Akceptacja nieprzewidzianych czynników utrudniających pracę

Zadanie SŁOŃ

Podziel słonia na
kawałki
– da się zjeść!



Trudne zadanie - droga czy cel?



- cierpienie
- wysiłek
- trudności



- efekty
- zadowolenia z ukończenia zadania
- jak będziesz się czuł, gdy będziesz tę pracę miał już za sobą?

Wszystko na raz ???

1, 2, 3, 4



W życiu nie zrobimy wszystkiego,
tylko najważniejsze rzeczy.

Kaizen czyli małe kroki

Nie chodzi o rewolucję,
ale **ewolucję**
w dobrym kierunku.



Jak wygląda Twój dzień?



A jak chciałbyś, aby wyglądał?

Co lubisz robić w czasie wolnym?



Co lubieś robić w czasie wolnym,
a już nie robisz? Dlaczego?

Szybka pomoc w pracy



- 1. Oddech**
- 2. Pozycja**
- 3. +
ćwiczenie
przeciw
implozji**

Inteligencja motywacyjna?

Jesteś odpowiedzialny za siebie

Motywacją można kierować

Motywację należy pielęgnować

Najważniejszy jest wybór
odpowiednich CELÓW

Jesteś odpowiedzialny za swój
rozwój i doskonalenie

Inteligencja motywacyjna a wybory

Gdzie Ty jesteś?		
bierność	↔	aktywność
bycie kontrolowanym	↔	odpowiedzialność
branie	↔	tworzenie
reaktywność	↔	proaktywność
branie energii	↔	dawanie energii
musieć	↔	chcieć



PIERWSZY KROK - CEL



1. MÓJ CEL:
2. OSIĄGNĘ GO DO:
3. NAGRODĄ BĘDZIE:

ZMIANA – TAK!

1. Zmiana drogi do pracy
2. Zmiana ręki, którą jemy
3. Wybranie innego menu niż zawsze
4. Przeczytanie książki losowo wybranej
5. Pójście na wydarzenie kulturalne, którego nigdy wcześniej nie wybraliśmy
6. Zmień elementy otoczenia

Kreatywna zmiana przeciwdziała rutynie, umożliwia rozwój i poczucie satysfakcji.

Ubierz się tak, jak chcesz się czuć





Punkt 1 - ZROZUMIENIE



Bądź dobry
ponieważ każdy, kogo spotykasz, toczy jakąś ciężką walkę.

Jak pomóc osobie wypalonej zawodowo?

NALEŻY	NIE NALEŻY
• wykazać zrozumienie • być życzliwie zainteresowanym • wspierać • aktywnie słuchać (pytania otwarte, klaryfikacja, parafraza) • okazać życzliwość • wyrażać swój niepokój, troskę • nazwać fakty, konfrontować z nimi	• wymagać szybkiej zmiany • ignorować problemu, osoby • minimalizować lub ośmieszać • ponosić konsekwencji za osobę wypaloną • odbierać nadziei • obwiniać

Jak reaguję na problemy?

Jeżeli chcesz umknąć przed tym, co cię gnębi, trzeba ci być innym, nie gdzie indziej.

Seneka Młodszy



Jaki krok chcę zrobić już dziś?



Dziękuję