

Spoprijemanje s stresom in izgorelost

POLONA SELIČ

SPECIALIZACIJA IZ DRUŽINSKE MEDICINE

MODUL ŽIVLJENJSKI SLOG

STRES, ZDRAVJE IN BOLEZEN

- stres v večini primerov povzroča nekdo/nekaj zunaj človekovega organizma
- posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, običajno so opisane kot napetost, napor (*strain*)
- doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in neprijetne, za organizem ogrožajoče fiziološke procese – **tako opredeljeni stres deluje na celotno biopsihosocialno naravo človeka**

STRESORJI

- **kataklizmični**
 - **osebni**
 - **stresorji ozadja**
1. katerikoli agens ali zunanje dogajanje, ki povzroči notranje (psiho-biološke) spremembe takšnega obsega, intenzitete in trajanja, da ogrožajo **adaptacijske potenciale organizma**, kar lahko v nekaterih okoliščinah vodi v bolezni
 2. pomembno razlikovati med **fiziološkimi** in **psihološkimi** stresorji
 3. moči psihosocialnega stresorja ne določa samo **grožnja**, ampak tudi **simbolični** in **anticipirani pomen** (pripisi)

KOGNITIVNA OCENA

Primarna ocena - evalvacija stresorja –

(ne)pomembnosti, benignosti, pozitivnosti ali stresnosti – če je pomemben, se stresor nadalje vrednoti kot **škoda**, **grožnja** ali **izziv** –
VPLIVAJO:

1. **dejavniki osebnosti** - intelektualne in motivacijske komponente, (ustrezno) visoko samovrednotenje, sistem vrednot in realnih pričakovanj in
2. **atributi situacij/e** - jakost zahteve, prelomnost (življenjska razpotja, premiki, generalne spremembe), vidiki, ki se nanašajo na spremembo socialnih vlog (npr. starševstvo, nova zaposlitev ipd.), predvidljivost (*timing*), zaželenost, možnost kontrole in jasnost situacije

Sekundarna ocena - evalvacija človekovih

zmožnosti za izkoriščanje lastnih (razpoložljivih) virov odpornosti na stres ter za preseganje kratkotrajnega odziva na delovanje stresorja

IZVORI (VIRI) ODPORNOSTI

- 1. Objektivni viri** - materialni viri (denar in vse potrošne dobrine - hrana, obleka, stanovanje), s pomočjo katerih je mogoče izpolnjevati najrazličnejše zahteve okolja in družbe ter zadovoljevati svoje potrebe
- 2. Pogoji bivanja** - stanja, oblike in načini bivanja, ki imajo za posameznika veliko vrednost - partnerstvo, starševstvo, državljanstvo
- 3. Osebne značilnosti** - človekove lastnosti, veščine in spretnosti - dopadljiv videz, ugodno samovrednotenje, delovne navade, občutek obvladovanja situacije ipd. - njihovo delovanje je zmeraj povezano z značilnostmi in zahtevami konkretne situacije; med osebne značilnosti lahko uvrstimo **fizične** (telesne) attribute (vire) in **intrapersonalne** (»notranje«) vire.
- 4. Energije** - čas, denar in znanje
- 5. Kulturni viri** - viri konteksta in referenčnih skupin, kamor se uvršča (ali bi se želel uvrščati) posameznik

SOCIALNA PODPORA

Dva koncepta: **model glavnega** in **model blažilnega učinka** - predstavljata različne vidike socialne podpore.

- eden najpomembnejših izvorov odpornosti na stres, ki ga zagotavljajo ter oblikujejo **interpersonalne interakcije**
- (to) osebo nekdo ljubi in zanjo skrbi; jo spoštuje, ceni in mu je pomembna
- kadar je oseba vključena v mrežo komunikacij (z drugimi), dolžnosti, pravic in odgovornosti (do drugih in drugih do nje) - vključenost zagotavlja, da (v morebitni stiski) oseba ne bo ostala sama

COPING /

SPOPRIJEMANJE S
STRESOM

1. proces obvladovanja **razkoraka med zahtevami** (situacije) **in** (ocenjenimi) **viri neke osebe**
2. v interakcijskem modelu stresa zajema poravnavanje **uporabo vseh virov odpornosti**, s ciljem preseganja (obvladovanja) trenutnega odziva, ki ga je povzročil stresor

STRES ≠ IZGORELOST

Prisotnost in dolgotrajnost stresa na delovnem mestu sami po sebi ne vodita nujno v izgorelost.

K izgorevanju so najbolj nagnjeni:

- visoko motivirani
- osebe z veliko željo po uspehu
- ki se jim pričakovanja ne uresničijo →

začnejo doživljati svoje delo kot nepomembno, nekoristno in nesmiselno.

Izgori lahko le tisti, ki je prej gorel:

primarna angažiranost

navdušenje in zanimanje za delo

→ nujni predhodni pogoji za izgorelost

IZGORELOST

1. sindrom, ki je posledica dolgotrajnega delovanja **čustvenih** in **medosebnih** stresorjev pri delu (poklicni stres)
2. skupek znakov telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema razvoj **negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank** (pacientov, klientov)

DIMENZIJE IZGORELOSTI

ČUSTVENA IZČRPANOST

najpomembnejša dimenzija izgorelosti - občutek preobremenjenosti in izčrpanosti lastnih psihofizičnih virov

DEPERSONALIZACIJA

(ali cinizem) medosebna komponenta izgorelosti - negativen, neobčutljiv, otrdel odnos do dela, sodelavcev in strank

OSEBNA IZPOLNITEV

občutki kompetentnosti, produktivnosti in uspešnosti pri delu

NASTANEK IZGORELOSTI

MEDIACIJSKI MODEL

- notranje izkustvo stresa ima posredniško vlogo med vplivi zunanjih zahtev (stresorjev) in z delom povezanimi izidi
- izgorelost opredeljuje kot intervenirajočo spremenljivko in ne kot izid kronificiranega stresa pri delu
- izgorelost = **posrednik med stresom na delovnem mestu in telesno boleznijo** = ena začetnih posledic stresa pri delu, iz katere potem lahko sledijo nadaljnji neugodni izidi

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA IZGORELOST

Dejavniki
tveganja pri
posamezniku

1. demografske značilnosti:

- moški naj bi bili bolj nagnjeni k depersonalizaciji, ženske pa k čustveni izčrpanosti
- mlajši, samski in brez otrok naj bi bili bolj ranljivi

2. strategije spoprijemanja s stresom:

strategije, usmerjene k problemu, so povezane z manjšo, strategije, usmerjene k emocijam, pa z večjo izgorelostjo

Funkcije spoprijemanja:

1. **problemsko usmerjene strategije** (direktna akcija, aktivno spoprijemanje) usmerijo človekove vire na reševanje problema, ki mu povzroča stres
2. **strategije usmerjene k emocijam** (blažilno, pasivno) blažijo in umirjajo napetost, ki jo povzroči stresni dogodek = način vzdrževanja čustvenega ravnovesja

Pogosta raba pasivnega spoprijemanja → slabši psihosocialni in zdravstveni izidi.

PROBLEMSKO USMERJENE STRATEGIJE:

- **socialne veščine: asertivnost, intimnost, samorazkrivanje** - aktivirajo socialno podporo, komunikacijo in/ali pogajanja
- **strukturiranje** - zbiranje informacij o stresorju, premislek o razpoložljivih resursih, načrtovanje njihove izrabe
- **zavedanje vzrokov in posledic stresnega dogajanja** (*stress monitoring*)

STRATEGIJE, USMERJENE K EMOCIJAM:

- navadno povezane s ponovno oceno situacije - kadar se ta zdi nespremenljiva, neredko nastopita izogibanje ali zanikanje
- ljudje svoje emocionalne odzive »kontrolirajo« z različnimi **vedenjskimi postopki** - s pretiranim uživanjem alkohola in/ali drog, z zatekanjem k **nadomestnim zadovoljitvam** (in zaposlitvam) - ukvarjanje s športom, gledanje televizije in/ali intenzivni, kvantitativno bogatejši socialni stiki

INDIVIDUALNOST STRATEGIJ – krepitev osebne moči

ORGANIZIRANJE ČASA: pristop, odnos do obveznosti, nalog in dogodkov, za katerega so značilni opredelitev ciljev (dolgoročnih, kratkoročnih, dnevni), dnevno določanje prioritetenih opravil (glede na cilje) ter izdelava urnika (razporeda), ki mora dopuščati morebitno vključevanje nenadnih, nujnih nalog

TELESNA AKTIVNOST(*fitness*): znižuje dovzetnost za stres, anksioznost, krvni pritisk in reaktivnost v splošnem

ANTICIPIRANJE STRESNEGA DOGODKA: način priprave, ki (vsaj do neke mere) ublaži zaskrbljenost - oseba najprej zbere informacije o dogodku, kar sicer vzbudi anksioznost, vendar sta še zmeraj mogoči vizualizacija dogajanja ter opredelitev lastnih pričakovanj (na mentalnem planu); pride do mobilizacije strategij obvladovanja stresa, verjetnost uspešnega izida močno naraste; krepitev **občutka kontrole nad lastnim življenjem**, ki predstavlja najboljšo »opremljenost« za obvladovanje vseh vrst stresnih obremenitev

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA IZGORELOST

Dejavniki, vezani
na **odnos med
osebo in
organizacijo** -
konstrukt
profesionalne
vloge

- stres, povezan s **profesionalno vlogo**
konfliktnost vlog oziroma **nezdružljivost
pričakovanj** zaposlenega s pričakovanji
nadrejenih, podrejenih, sodelavcev ali
strank
- **nejasnost profesionalne vloge**,
povezana s potrebo po varnosti in
predvidljivosti lastnih ciljev in njihovega
doseganja
- konflikt med delom in družino

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA IZGORELOST

Dejavniki
tveganja,
povezani z **delom**

značilnosti dela:

- pomanjkanje nadzora in avtonomije
- preobremenjenost
- neposredni, pogosti in intenzivni stiki z ljudmi v čustveno nasičenih okoliščinah
- izmensko delo in težko fizično delo

značilnosti organizacije:

- neustrezni stili vodenja
- nepravičen in nespoštljiv odnos do zaposlenih
- nepovezanost ljudi znotraj organizacije
- pomanjkanje socialne podpore
- neskladnost med pričakovanim in dejanskim plačilom / priznanjem (denarnim, družbenim in/ali notranjim)
- pomanjkanje izzivov in možnosti napredovanja

POSLEDICE IZGORELOSTI

- depresija
- čustvene težave in izčrpanost
- višje stopnje obolevnosti v splošnem
- motnje spanja in apetita
- zmanjšana odpornost
- psihosomatske težave
- bolezni srca in krvožilja
- mišično-kostna obolenja
- infekcije
- diabetes tipa 2

VAROVALNI DEJAVNIKI

- **»samoučinkovitost« in občutek osebne moči**
- **pozitiven odnos**
- **optimizem**
- **čustvena podpora iz okolja**
- **ekstraverzija (le za osebno izpolnitev)**
- **veščine v medosebnih odnosih – kakovostno sporazumevanje (za depersonalizacijo in osebno izpolnitev)**

Dejavniki v medosebnem sporazumevanju in odnosu

KOMUNIKACIJSKO POLJE:

KONTEKST – **VLOGE**, ČAS, PROSTOR, NAMEN

DEJAVNIKI PRI ENI OSEBI

DEJAVNIKI PRI DRUGI OSEBI

INTERAKCIJA – **VLOGE**, ZGODOVINA ODNOSA, ZAUPANJE, MEDSEBOJNO SPOŠTOVANJE

DEJAVNIKI PRI OSEBAH:

ŽIVLJENJSKA ZGODOVINA – osebnostne lastnosti, življenjske izkušnje, znanje, vrednote, strategije spoprijemanja s stresom, načini izražanja čustev, **koncepti socialnih vlog**

TRENTNO STANJE – bolečine, tesnoba, socialna podpora (pomembni Drugi), izgorelost

ODNOS DO PRIHODNOSTI – duhovnost, želje, cilji

ČUSTVENO INTELIGENTNO RAVNANJE

IZRAŽANJE ČUSTEV IN (PROFESIONALNA) VLOGA

Ravnanje s čustvi:

EKSPRESIVNOST -
odprtost izražanja
čustev:

- odprto in jasno izražamo vsa čustva
- čustva se prikrivajo in jih ne izražamo

Čustveno inteligentnost sestavljajo osebne in družbene spretnosti, ki določajo, kako dobro obvladujemo sebe in kako obvladujemo medosebne odnose:

- samozavedanje
- samonadzor
- empatija
- družbena odgovornost

ZAKLJUČEK: načrtovanje ukrepov za zmanjšanje izgorelosti

izgorelost → biološka, psihična in medosebna raven delovanja

čustvena izčrpanost → okvare telesnega zdravja,

depersonalizacija → medosebni odnosi

odsotnost osebne izpolnitve → poslabša samopodobo in samospoštovanje

Zadovoljstvo

zadovoljevanje potreb



preživetje

zadovoljitev želja/doseganje ciljev



kakovost življenja

ZADOVOLJEN ČLOVEK

= uspešen, ker dosega cilje + dovoli si
uživati v uspehu = občutiti
zadovoljstvo

OSEBNA MOČ

- (samo)ocena osebe, da je zmožna doseči zastavljene **cilje**, uresničiti **načrte** ter premagati morebitne **ovire**
- ne ujema se nujno z dejanskimi veščinami, spretnostmi in znanji posameznika