

Sodelovanje z uporabnikom kot izvor stresa: problemsko usmerjene strategije kot priporočljiva rešitev

SVETOVALNE IN MOTIVACIJSKE TEHNIKE ZA DELO S PACIENTI V

IZR. PROF. DR. POLONA SELIČ, UNIV. DIPL. PSIH.

STRES, ZDRAVJE IN BOLEZEN

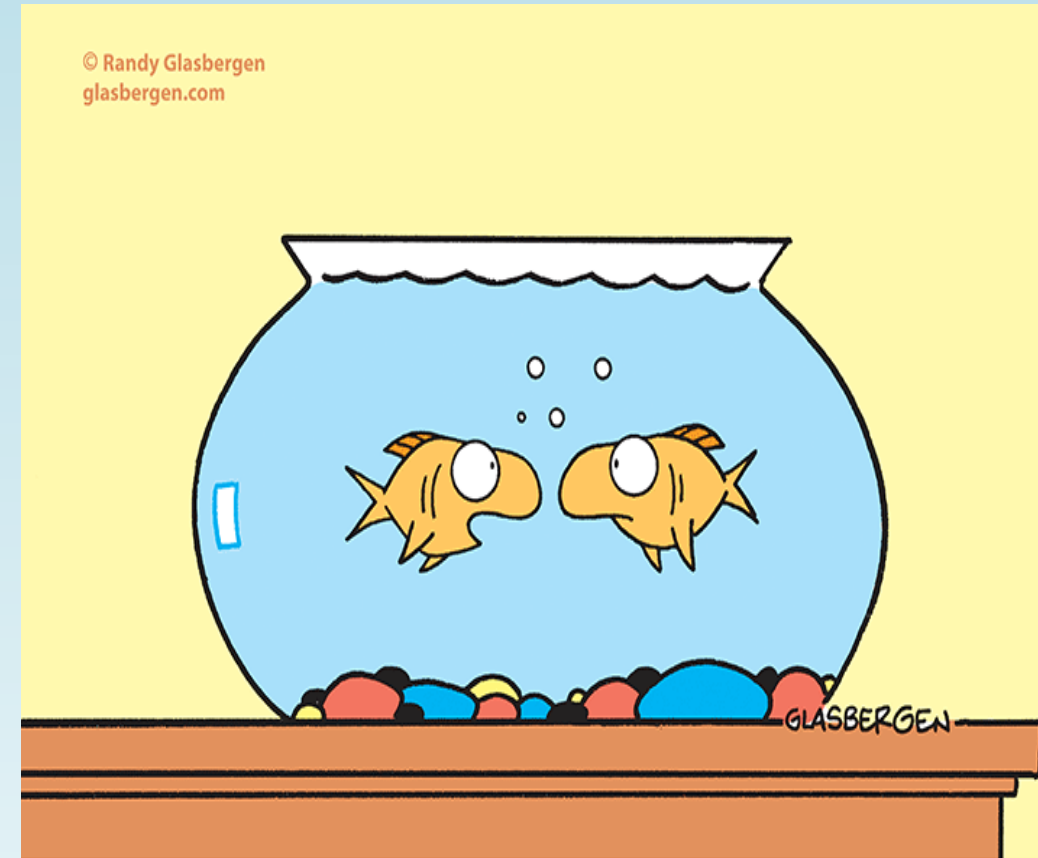
- stres v večini primerov povzroča nekdo/nekaj zunaj človekovega organizma
- posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, običajno so opisane kot napetost, napor (*strain*)
- doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in neprijetne, za organizem ogrožajoče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



STRESORJI

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

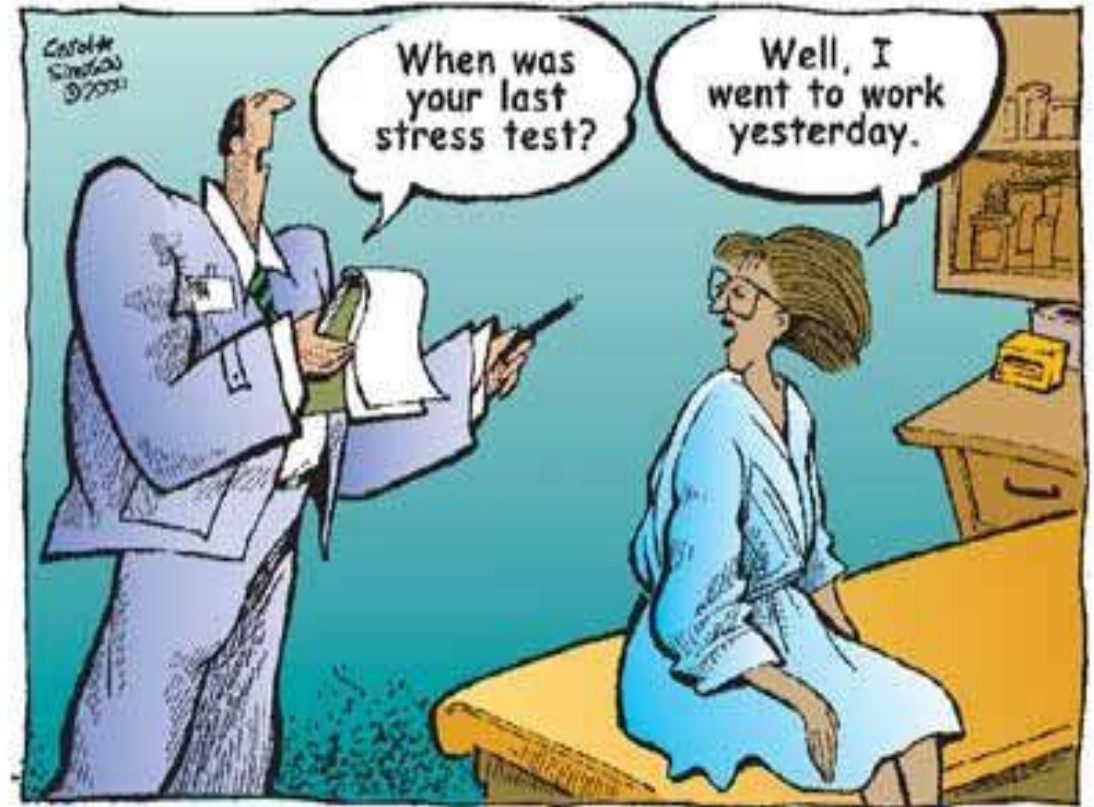
- **kataklizmični**
- **osebni**
- **stresorji ozadja**



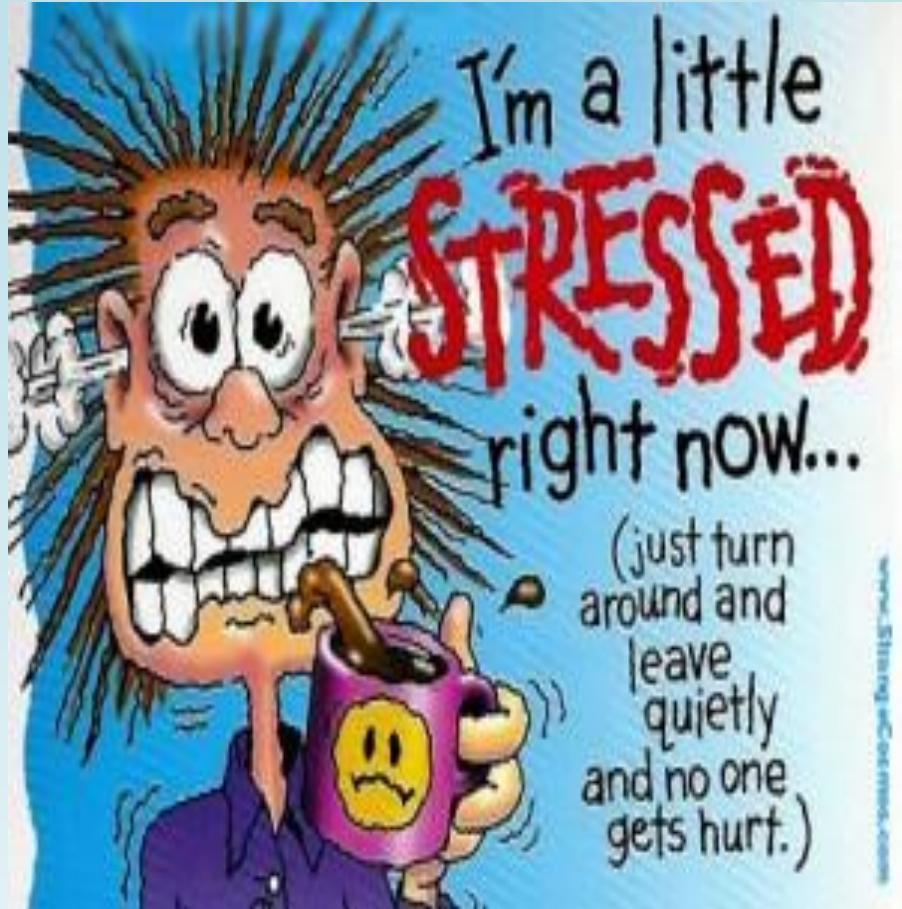
“You’ve been awfully tense lately. They say petting a cat is a great way to relieve stress!”

PORAVNAVANJE (SPOPRIJEMANJE) S STRESOM (COPING)

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



KOGNITIVNA OCENA



Primarna ocena - evalvacija

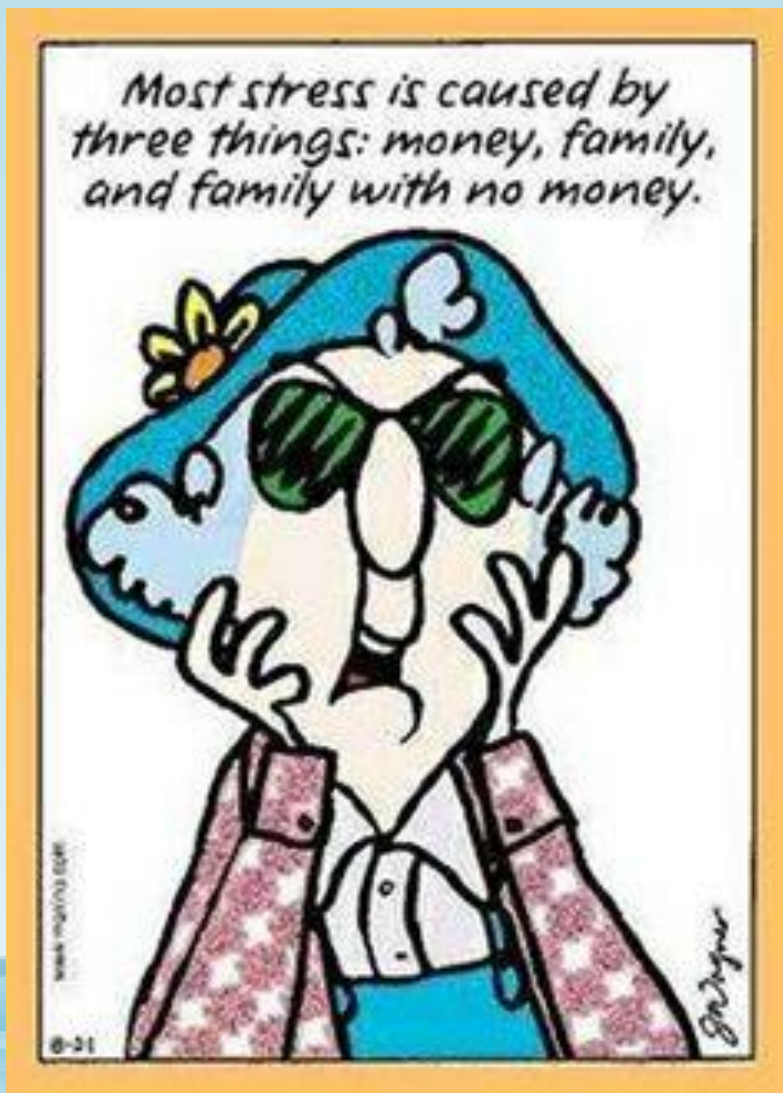
stresorja – (ne)pomembnosti, benignosti, pozitivnosti ali stresnosti – če je pomemben, se stresor nadalje vrednoti kot **škoda**, **grožnja** ali **izziv** – VPLIVAJO:

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

ČUSTVA kot izvor in vir odpornosti na stres

→ oba **doživljata** čustva

→ oba **izražata** čustva

→ oba **ocenjujeta** čustva drug pri drugem

Empatija:

1. **kognitivna** dimenzija (zmožnost menjave perspektive)
2. **čustvena** razsežnost (vživljanje v čustvovanje drugega)
3. **etična** dimenzija (dobronamernost, skrb za blagostanje drugega)

- obojestransko pričakovanje **zaupanja, sodelovanja** in **odgovornega ravnanja**
- ni vzajemnega samorazkrivanja in odprtosti – bolnik postavljen v **odvisni položaj**
- potrebno uravnavati neizogibno ambivalentnost, negotovost in strah pri obeh
- **potrebno uravnavati uporabnikovo ranljivost in odvisnost**
- uporabnik: **emotivno-afektivna raven** (bolečine, trpljenje, negotovost)

Ponazoritev razpoloženja, čustvovanja in afekta:

STRAH

INTEZIVNOST DOŽIVLJANJA →



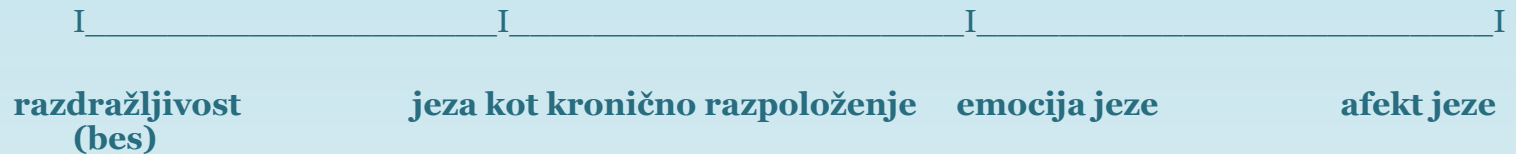
← TRAJANJE

- **STRAH** – oseba ocenjuje, da je ogrožena neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **ve, da se lahko umakne iz take situacije** – kognitivna triada strahu (tri-komponentna ocena – grožnja + nezmožnost obvladovanja + možnost umika) – ne boji se objekta/situacije, ampak **akcije, dejavnosti**
- **PANIKA** - oseba ocenjuje, da je ogrožena neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **ne ve, ali se lahko umakne iz take situacije**
- **GROZA** - oseba ocenjuje, da je ogrožena + neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **nima izhoda iz te situacije**

JEZA

Ponazoritev razpoloženja, čustvovanja in afekta:

INTEZIVNOST DOŽIVLJANJA →



← TRAJANJE

OPREDELITEV: čustvo, ki je posledica ogrožanja neke (dovolj pomembne) vrednote pri posamezniku; daje energijo za **spremembo** (telesna podlaga: boj)



**SOCIALNA
PODPORA:**
model glavnega in
model blažilnega
učinka -
predstavljata različne
vidike socialne
podpore

ANTI-STRESS KIT

1. PLACE ON A FIRM SURFACE
2. FOLLOW DIRECTIONS IN CIRCLE
3. REPEAT UNTIL YOU ARE UNSTRESSED OR BECOME UNCONSCIOUS



BANG
HEAD
HERE

- 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

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 →

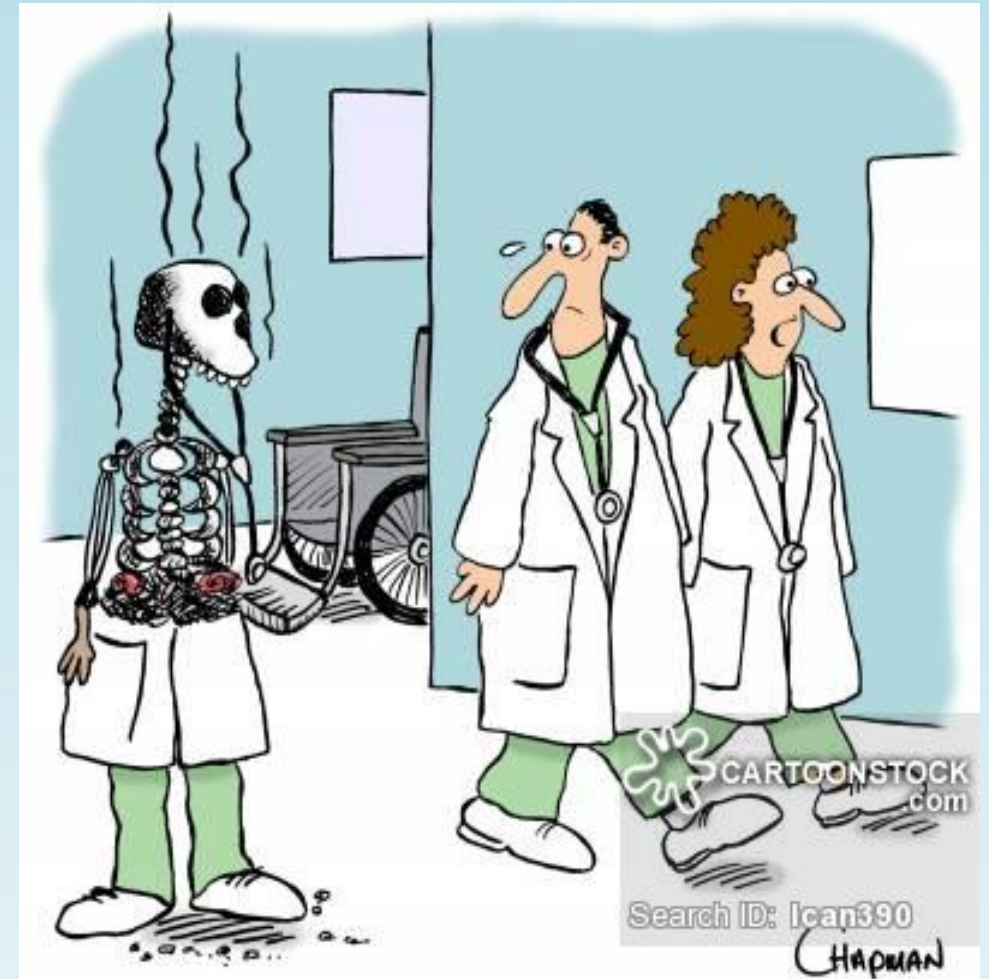
začnejo doživljati svoje delo kot nepomembno, nekoristno in nesmiselno.

Izgori lahko le tisti, ki je prej gorel:

- **primarna angažiranost**
- **navdušenje in zanimanje za delo**

→ nujni predhodni pogoji za izgorelost

STRES ≠ IZGORELOST



"Dr. Singh's the third E.R. burnout we've lost this week."

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)

IZGORELOST

© 2007 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



“The key to stress management is knowing how to vent your frustration.”

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



STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA S STRESOM

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

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.

INDIVIDUALNOST STRATEGIJ – zlata pravila spoprijemanja



- **ORGANIZIRANJE ČASA:** pristop, odnos do obveznosti, nalog in dogodkov, za katerega so značilni opredelitev ciljev (dolgoročnih, kratkoročnih, dnevnih), dnevno določanje prioriternih 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

VAROVALNI DEJAVNIKI: načrtovanje ukrepov za zmanjšanje izgorelosti

- **»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)

Copyright 2008 by Randy Glasbergen
www.glasbergen.com

