

Jak nie dać się pokonać zmęczeniu pomaganiem?



dr Agnieszka Mościcka-Teske
Uniwersytet Humanistycznospołeczny SWPS
Wydział Psychologii i Prawa w Poznaniu
amoscicka-teske@swps.edu.pl

17.10.2022 Olsztyn

ZMĘCZENIE POMAGANIEM - FORMY

WYPALENIE ZAWODOWE

Zespół objawów: wyczerpania, tendencji do depersonalizacji, niskiego poczucia własnych osiągnięć (Maslach, Leiter, 2010)

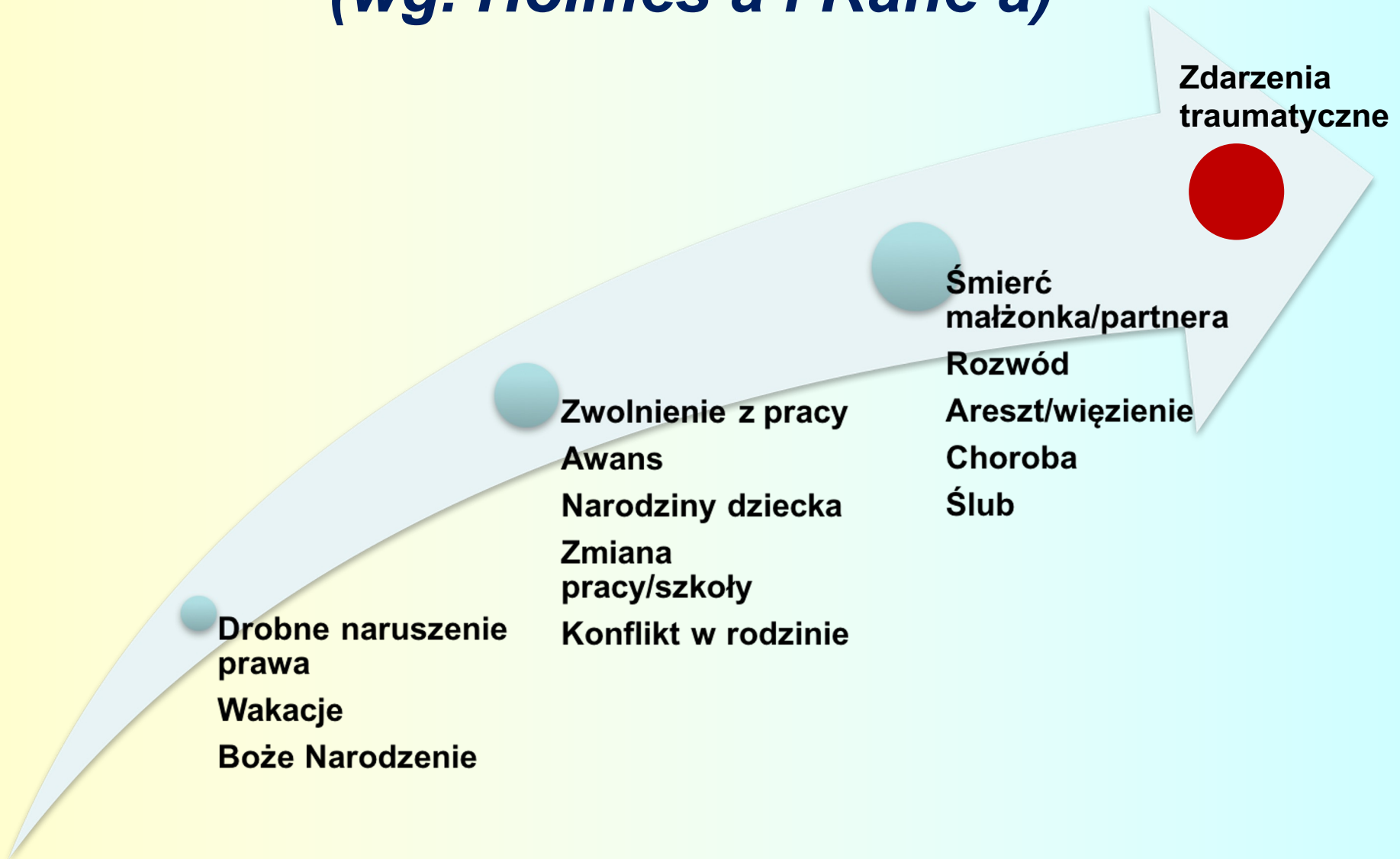
WTÓRNA TRAUMATYZACJA

Wynikająca z przeciążenia z kontaktem z osobami, które doświadczyły sytuacji o charakterze traumatycznym: incydentalnego, kumulacji lub chronicznego

trauma zastępcza, wtórne PTSD, trauma zapożyczona; vicarious trauma, secondary trauma

WSPÓŁCZYNNIK ZMIANY ŻYCIOWEJ

(wg. Holmes'a i Rahe'a)



CZYNNIKI STRESOGENNE W PANDEMII COVID-19

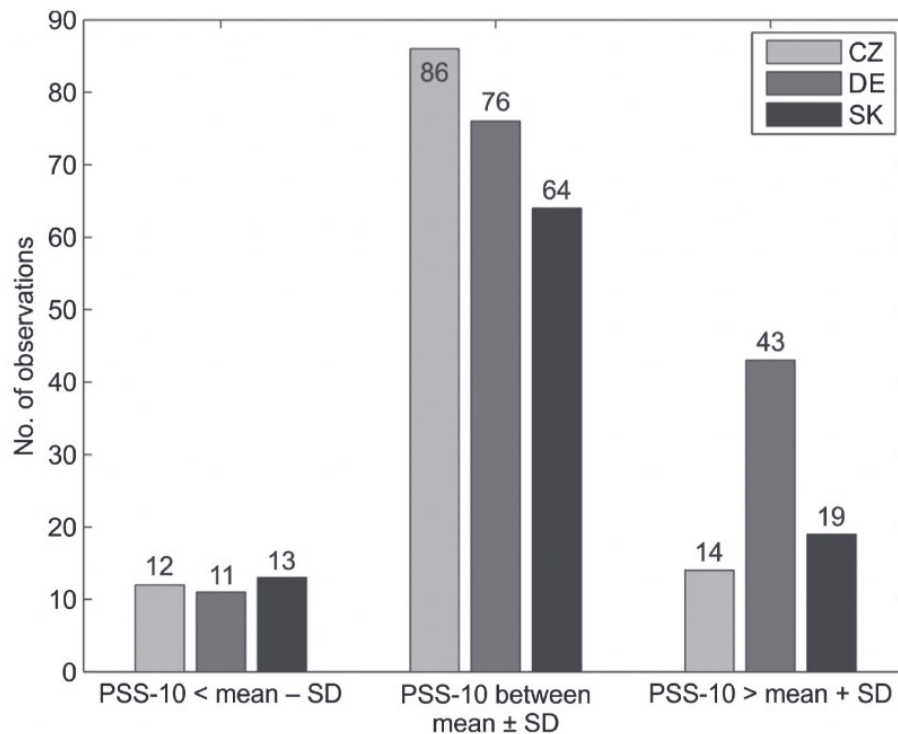


- MŁODSI TERAPEUCI
- Z MNIEJSZYM DOŚWIADCZENIEM KLINICZNYM
- Z NEGATYWNYMI DOŚWIADCZENIAMI Z PRACY ONLINE

STRES TERAPEUTÓW W PANDEMII COVID-19

Figure 1

Histogram of the Categorized PSS-10 Score of the Psychotherapists From the Czech Republic (CZ), Germany (DE), and the Slovak Republic (SK)



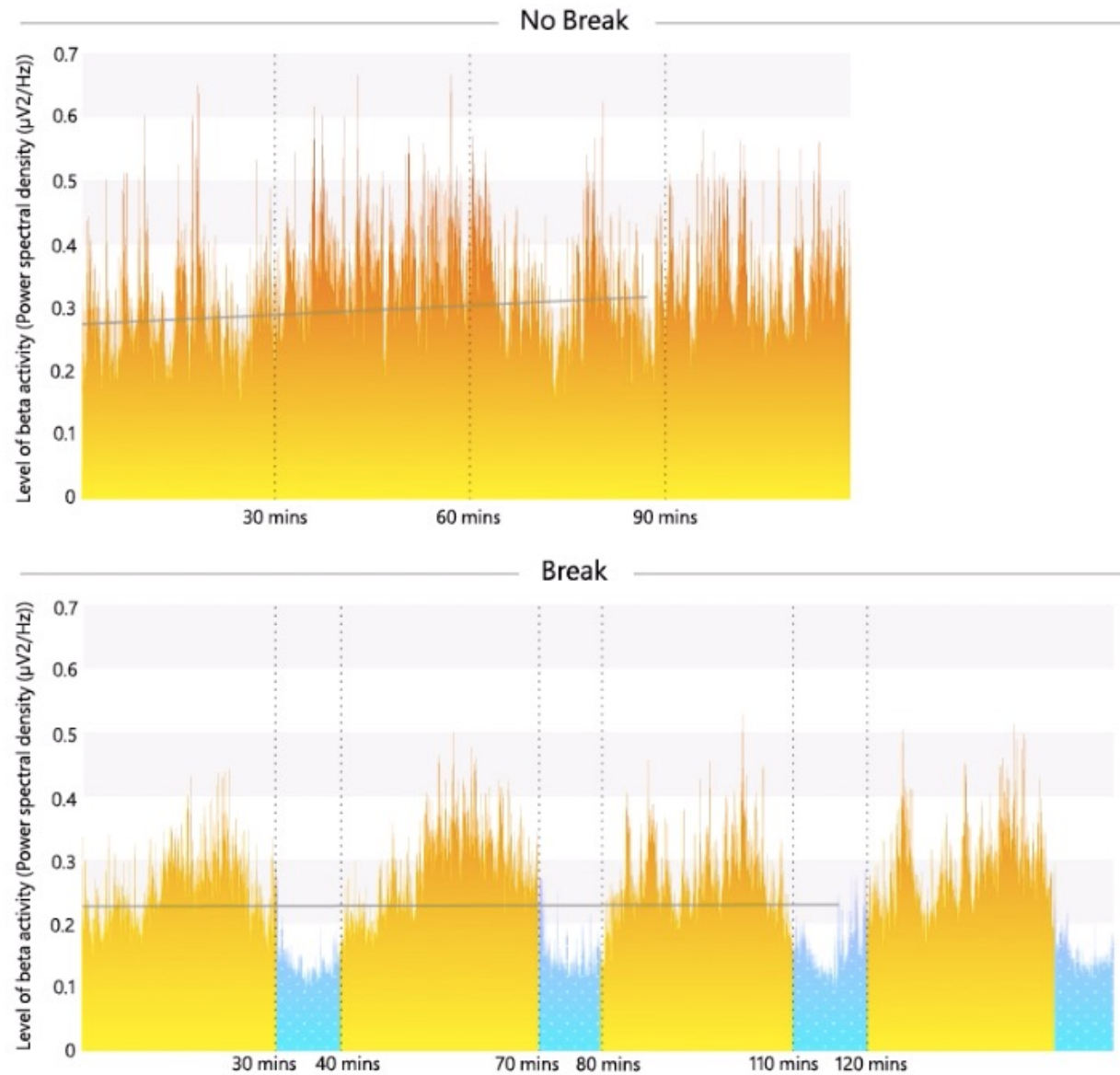
Note. PSS-10 = Perceived Stress Scale. The categories are created according to the mean $\pm$ SD values of the representative German sample of employed individuals (Klein et al., 2016).

(Tavel, i wsp., 2022)

Jumping directly from one meeting to another can cause spikes of stress

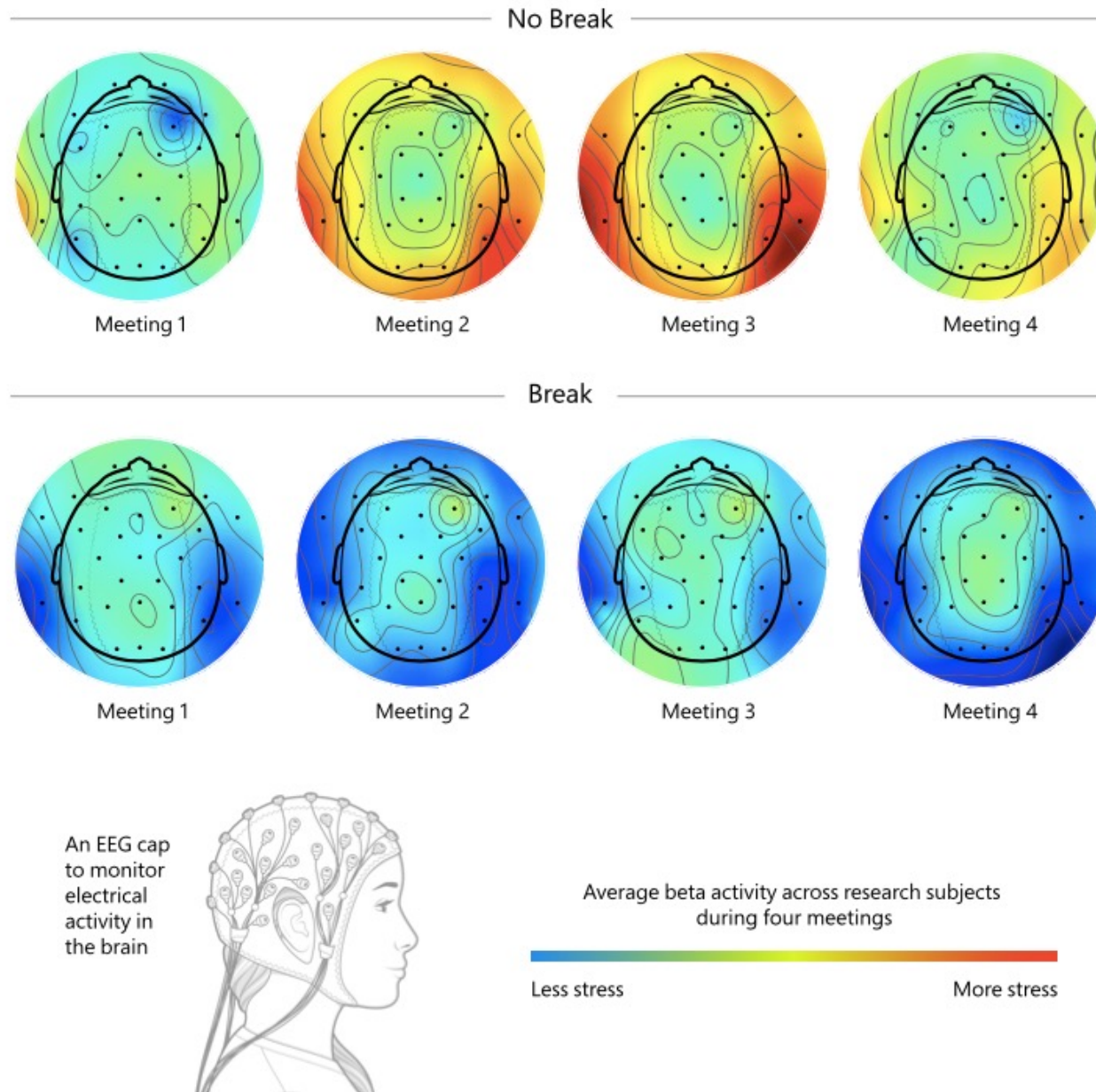
Taking breaks between conversations eases that stress.

● Stress level during meetings ● Stress level during breaks



Your brain works differently when you take breaks

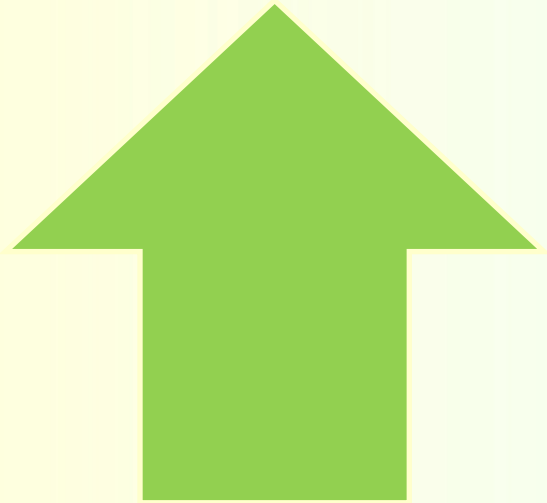
Taking time out between video calls prevents stress from building up.



PRZECIWDZIAŁANIE ZMĘCZENIU POMAGANIEM I RADZENIE SOBIE Z NIM



Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu- zmiany w środowisku pracy

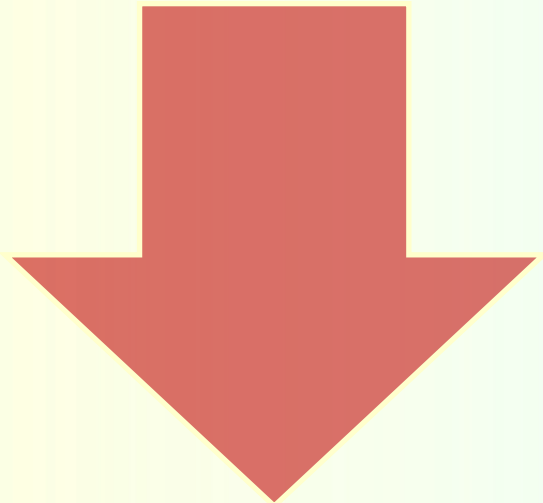


Społeczność

Wartości

Sprawiedliwość

Nagroda



Przeciążenie pracą

Kontrola

Przeciwdziałanie zmęczeniu wywołanemu pracą home-office

- ❖ Wypracowanie nowych ram czasowych i przestrzennych do pracy:
 - ❖ tworzenie rytuałów przejścia (naśladujących “drogę do pracy” i “drogę powrotną z pracy do domu”)
 - ❖ usystematyzowania czasu pracy (wybranie konkretnych godzin i dni na określone rodzaje i formy pracy)
 - ❖ organizacja przestrzeni do pracy (osobne miejsce: pokój, biurko, część biurka; materiały; oświetlenie)
 - ❖ organizacja atrybutów pracy (ubiór, higiena, zasady netykiety)
 - ❖ organizacja otoczenia wspierającego pracę zdalną (zasady i reguły ustalone z innymi członkami rodziny, oraz osobami współpracującymi)

Przeciwdziałanie zmęczeniu wywołanemu pracą online

❖ Praca on-line:

- ❖ rezygnacja z opcji pełnoekranowej, zmniejszanie wielkości aktywnego okna,
- ❖ korzystanie z zewnętrznej klawiatury (dystans),
- ❖ umieszczenie kamery (dystans),
- ❖ zmniejszanie okna z widokiem siebie,
- ❖ wyłączanie od czasu do czasu kamery (?),
- ❖ odwracanie się od obrazu.

RADZENIE SOBIE DORAŹNIE



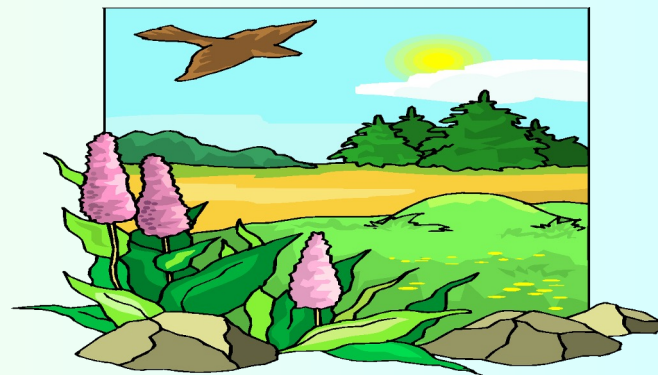
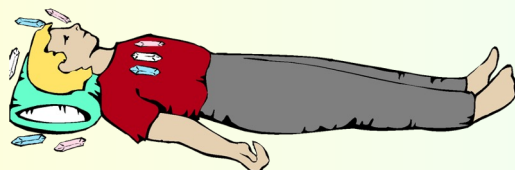
TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z NAPIĘCIEM

➤ Techniki oddechowe



➤ Techniki relaksacyjne

(trening autogenny Schultza, trening Jacobsona, wizualizacja)



TECHNIKI OPANOWANIA POZNAWCZEGO

Odwracanie uwagi

- koncentracja na czasie (data, godzina, dzień tygodnia),
- miejscu,
- otoczeniu (tym co osoba widzi wokół siebie),
- liczenie drzew za oknem, samochodów, zapisanych kartek w zeszycie,
- liczenie wszystkich niebieskich książek w bibliotece.

Można zastosować „zarzucenie kotwicy bezpieczeństwa”

- 5 rzeczy, które możesz zobaczyć,
- 4 rzeczy które możesz poczuć,
- 3 rzeczy, które możesz usłyszeć,
- 2 rzeczy które możesz poczuć węchem,
- 1 rzecz, którą możesz posmakować.

W razie nasilania się ➡ kontakt z kimś bliskim!



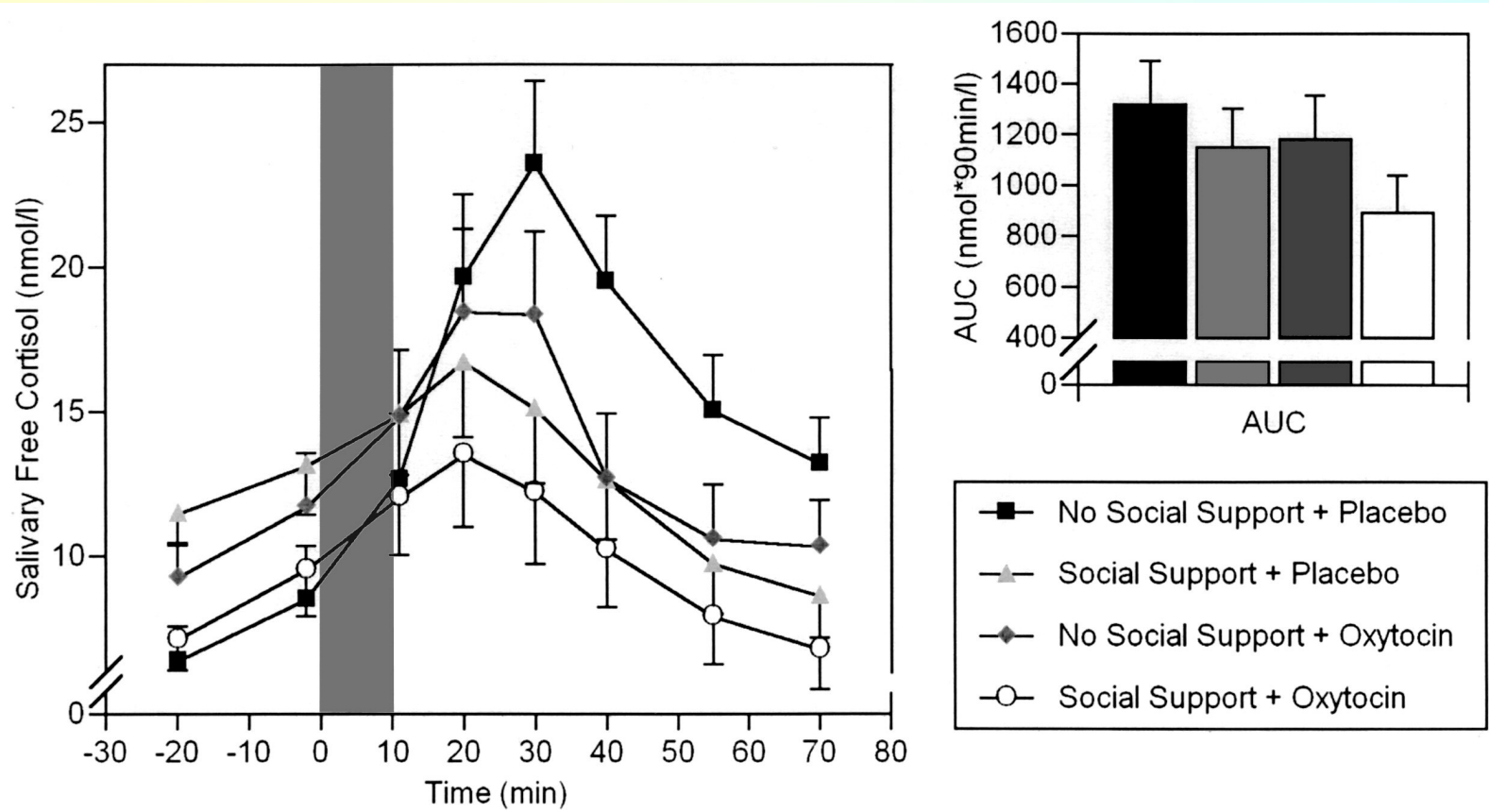
WSPARCIE SPOŁECZNE

Działa na poziomie:

- ❖ emocjonalnym- redukuje lęk, motywuje do działania, podnosi samoocenę i dostarcza poczucia ważności
- ❖ poznawczym – głównie poprzez zmianę znaczenia stresującej sytuacji, czyniąc ją mniej zagrażającą lub przez nadanie sensu przeżywanym problemom

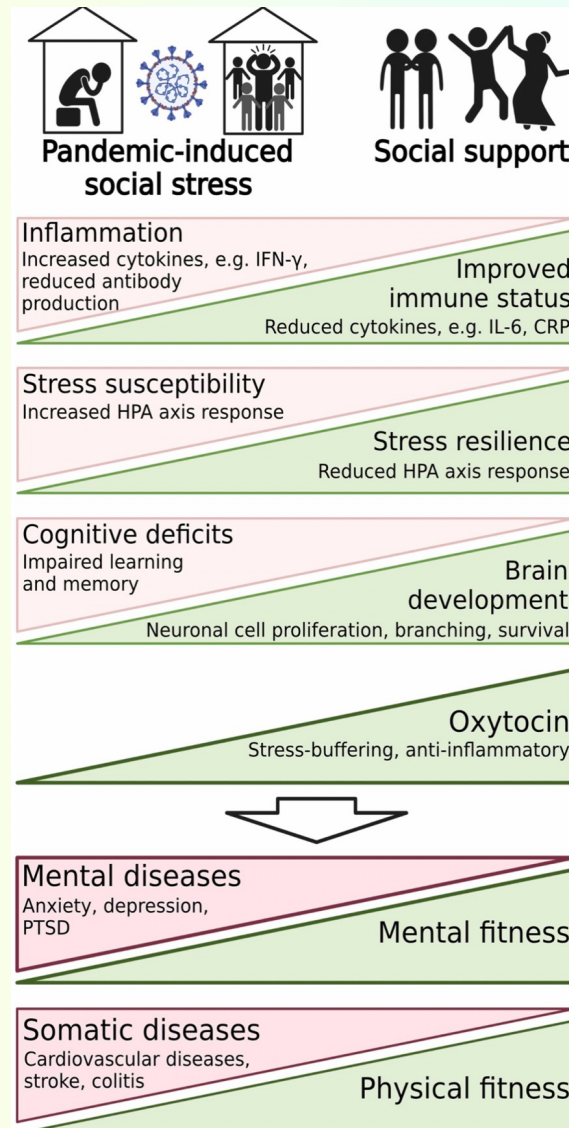


EFEKTY WSPARCIA SPOŁECZNEGO



Heinrichs, M., Baumgartner, T., Kirschbaum, C., Ehlert, U. (2003). Social support and oxytocin interact to suppress cortisol and subjective responses to psychosocial stress. *Biological psychiatry*, 54(12), 1389-1398.

EFEKTY WSPARCIA SPOŁECZNEGO



Gryksa, K., Neumann, I. D. (2022). Consequences of pandemic-associated social restrictions: Role of social support and the oxytocin system. *Psychoneuroendocrinology*, 135, 105601.

BOLI MNIE NÓŻKA

JUZ MNIEJ

OJÓJANE MIEJSCA BOLĄ MNIEJ

RADZENIE SOBIE DŁUGOFALOWO



EFEKTY REZYLIENCJI DLA TERAPEUTÓW

The Effect of Resilience on the Level of Stress Perceived by Psychotherapists During the COVID-19 Outbreak: Results From Two-Level Linear and Regression Models With Mixed Effects

Effect	Fixed effects				Random effects country
	Estimate β	SE	95% CI	p value	
CD-RISC score $\rightarrow$ PSS-10 score					
Unadjusted	−0.49	0.065	(−0.61, −0.36)	<.001	1.65 (1.29) ^c
Adjusted ^a	−0.47	0.067	(−0.60, −0.34)	<.001	1.23 (1.11) ^c
CD-RISC categorized ^b $\rightarrow$ PSS-10 score, unadjusted					
CD-RISC moderate vs. low	−3.32	0.92	(−5.13, −1.52)	<.001	1.55 (1.25) ^c
CD-RISC high vs. low	−6.63	1.14	(−8.86, −4.40)	<.001	
CD-RISC categorized ^b $\rightarrow$ PSS-10 score, adjusted ^a					
CD-RISC moderate vs. low	−3.48	0.96	(−5.37, −1.60)	<.001	1.00 (1.00) ^b
CD-RISC high vs. low	−6.49	1.19	(−8.83, −4.16)	<.001	

Note. CI = confidence interval; PSS-10 = Perceived Stress Scale; CD-RISC = Connor-Davidson Resilience Scale.

^a Adjusted for gender, age, and psychotherapeutic specialization. ^b The CD-RISC score categorized according to the mean $\pm$ SD values of the total sample.

^c Variance (standard deviation).

Tavel, P., Trnka, R., Furstova, J., Kascakova, N., Kuska, M., Meier, Z. (2022). Dispositional resilience predicted the perceived stress experienced by psychotherapists during the COVID-19 outbreak. Psychological Services. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/ser0000600>

RADZENIE SOBIE DŁUGOFALOWO

W radzeniu sobie z napięciem w dłuższej perspektywie czasowej, pomagają:

- ❖ Świadomość własnych reakcji somatycznych i emocjonalnych
- ❖ Wypracowanie i systematyczne stosowanie technik radzenia sobie z napięciem (techniki relaksacyjne, mindfulness, MBCT, MBSR)
- ❖ Zmiana sposobu myślenia – odkrycie pułapek/nawyków myślowych, np. tendencji do wyciągania pochopnych wniosków, katastrofizowania, kierowania się powinnościami i przymusami, myślenia czarno-białego, nadmiernego uogólniania

RADZENIE SOBIE W PANDEMII

- ❖ Ograniczenie dopływu informacji o zagrożeniach (zmniejszenie częstotliwości oglądania i słuchania serwisów informacyjnych)
- ❖ Akceptacja mniejszej produktywności
- ❖ Dbanie o styl życia: odpoczynek, odżywianie, sen, aktywność fizyczną, realizację hobby
- ❖ Ustanowienie ram czasowych i przestrzennych pracy
- ❖ Podążanie za pozytywnymi autorytetami (“odsunięcie od źródeł bodźca szkodliwego” – *teoria podatność-stres*)

PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU

Najważniejszym osobistym sposobem minimalizowania ryzyka wypalenia zawodowego jest **równowaga pomiędzy życiem prywatnym i pracą**. Można ją osiągnąć dbając o:

- ❖ równowagę czasu poświęcanego na pracę i **odpoczynek**,
- ❖ systematyczny odpoczynek, w tym przynajmniej raz w roku dłuższy odpoczynek w formie **urlopu**. Ważne jest by wtedy pozwolić sobie rzeczywiście na odpoczynek, a nie np. robić remont w domu,
- ❖ posiadanie znajomych i **przyjaciół spoza pracy** - dzięki temu spotykając się ze znajomymi mamy szansę poruszać inne tematy niż tylko te związane z naszym światem zawodowym,



PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU

- ❖ **poczucie humoru** – dzięki niemu możemy oddemonizować nawet bardzo dramatyczne i trudne sytuacje, które dla każdego uczestnika stanowią duże obciążenie psychiczne. Stosowanie humoru, bez naruszania godności osób trzecich jest jednym z najskuteczniejszych sposobów obniżania napięcia związanego z kontaktem z trudnymi sytuacjami i osobami,
- ❖ w doraźnych sytuacjach z napięciem związanym z trudnymi relacjami pozwalają sobie radzić takie techniki jak: **intelektualizacja przypadku** (np. odniesienie danego zachowania pacjenta/klienta do bardziej ogólnych zasad i procesów) lub **etykietyzacja** (np. interpretacja zachowania pacjenta/klienta nazywając je specyficznym językiem klinicznym). **Niestety istnieje ryzyko, że zbyt często stosowane rozwiną się w postaci bardziej trwałej tendencji do depersonalizacji.**

PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU

- ❖ posiadanie **zainteresowań pozazawodowych** – dzięki temu pozwalamy naszemu umysłowi odpocząć od zajmowania się ciągle jednym rodzajem zadań lub zagadnień. Ponadto realizacja hobby jest dla człowieka źródłem **przyjemności i doświadczania drobnych (lub większych) sukcesów**. Wzmacnia to zasoby w postaci gromadzenia pozytywnych doświadczeń i emocji, oraz buduje wiarę w siebie.

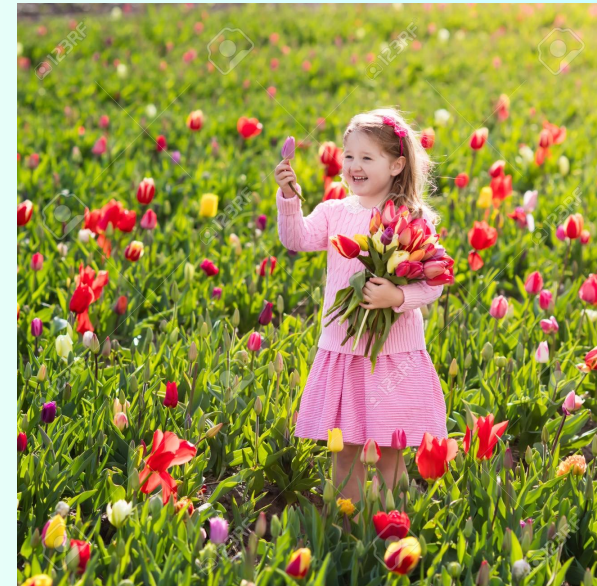


WZMACNIANIE ZASOBÓW



NEURONAUKA O POZYTYWNYCH EMOCJACH

- Krok 1. Zbieraj pozytywne doświadczenia
- Krok 2. Wzbogacaj pozytywne doświadczenia
- Krok 3. Absorbuj pozytywne doświadczenia
- Krok 4. Połącz to co pozytywne, z tym co negatywne



KAPITALIZACJA POZYTYWNYCH EMOCJI

- Polega na dzieleniu się swoim przeżyciem „dobro mnoży się gdy się je dzieli”
- Znaczenie ma reakcja otoczenia:

😊😊 *aktywna konstruktywna*

😊 *pasywna konstruktywna*

😞 *pasywna destruktywna*

😞😞 *aktywna destruktywna*



PODSTAWOWE BHP POMAGACZA

- **Dbanie o własny komfort w ciele:**
 - oddech,
 - ugruntowanie,
 - wygodna pozycja,
 - odpoczynek
- **Samoświadomość (np. własnej motywacji i celów)**
- **Wyrażanie współczucia i empatii – bez okazywania własnych silnych emocji (wyjątek: np. jako pokazanie techniki)**
- **Dbanie o wsparcie społeczne (przyjaźnie, rodzina, grupy wsparcia, supervizja, grupy Balinta)**

**DZIĘKUJĘ ZA
SPOTKANIE**



IN JAPAN, BROKEN OBJECTS
are OFTEN REPAIRED WITH
GOLD. THE FLAW is SEEN
as A UNIQUE PIECE OF the
OBJECT'S HISTORY, WHICH
ADDS TO its BEAUTY.

CONSIDER THIS
WHEN YOU FEEL BROKEN.

ŹRÓDŁA LITERATUROWE

1. Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>
2. Castelli, F. R., Sarvary, M. A. (2021). Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so. *Ecology and Evolution*, 11, 3565–3576. <https://doi.org/10.1002/ece3.7123>
3. Croes, E. A. J., Antheunis, M. L., Schouten, A. P., Krahmer, E. J. (2019). Social attraction in video-mediated communication: The role of nonverbal affiliative behavior. *Journal of Social and Personal Relationships*, 36(4), 1210–1232. <https://doi.org/10.1177/0265407518757382>
4. Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C. M., Bailenson, J. N., Hancock, J. (2021). Nonverbal Mechanisms Predict Zoom Fatigue and Explain Why Women Experience Higher Levels than Men. *SSRN library*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3820035>
5. Gonzales, A., Hancock, J. (2011). Mirror, mirror on my facebook wall: Effects of exposure to facebook on self-esteem. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14, 79–83. <https://doi.org/10.1089/cyber.2009.0411>
6. Gonzalez, T., de la Rubia, M. A., Hincz, K. P., Comas-Lopez, M., Subirats, L. (2020) Influence of COVID-19 confinement on students' performance in higher education. *PLOS ONE* 15(10): e0239490. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239490>
7. Gryksa, K., & Neumann, I. D. (2022). Consequences of pandemic-associated social restrictions: Role of social support and the oxytocin system. *Psychoneuroendocrinology*, 135, 105601.
8. Herrera, F., Bailenson, J. N. (2021). Virtual reality perspective- taking at scale: Effect of avatar representation, choice, and head movement on prosocial behaviors. Virtual reality perspective-taking at scale: Effect of avatar representation, choice, and head movement on prosocial behaviors. *New Media & Society*. 23(8):2189-2209. <https://doi.org/10.1177/1461444821993121>
9. Holmes, T. H., Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*.
10. Ingram, R. E., Cruet, D., Johnson, B. R., Wisnicki, K. S. (1988). Self-focused attention, gender, gender role, and vulnerability to negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(6), 967–978. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.6.967>
11. Oppezzo, M., Schwartz, D. L. (2014). Give your ideas some legs: The positive effect of walking on creative thinking. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 40(4), 1142–1152. <https://doi.org/10.1037/a0036577>
12. Schoenenberg, K., Raake, A., Koeppe, J. (2014). Why are you so slow? – Misattribution of transmission delay to attributes of the conversation partner at the far-end. *International Journal of Human-Computer Studies*, 72 (5), 477-487. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2014.02.004>
13. Tavel, P., Trnka, R., Furstova, J., Kascakova, N., Kuska, M., & Meier, Z. (2022). Dispositional resilience predicted the perceived stress experienced by psychotherapists during the COVID-19 outbreak. *Psychological Services*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/ser0000600>

LITERATURA POLECANA

Fizjologia stresu: Robert Sapolsky „Dlaczego zebry nie mają wrzodów? Psychofizjologia stresu”
Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010

Fizjologia lęku i strachu: Catherine M. Pittman, Elizabeth M. Karle „Zalękniony mózg. Jak dzięki sile neuronauki pokonać zaburzenia lękowe, ataki paniki i zamartwianie się” Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2018; Joseph LeDoux „Lęk. Neuronauka na tropie źródeł lęku i strachu” Wydawnictwo Copernicus Center Press, 2017

Adaptacja do zmian: Elizabeth Kubler-Ross „Rozmowy o śmierci i umieraniu” Wydawnictwo Media Rodzina, 2021

Techniki relaksacyjne: Dagmara Gmitrzak „Trening relaksacji. Jak uwolnić się od stresu, lęku i depresji”
Wydawnictwo Edgard Samo Sedno, 2017

Techniki odwracania uwagi: Edmund J. Bourne „Lęk i fobia. Praktyczny podręcznik dla osób z zaburzeniami lękowymi” Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2011

Techniki zmiany automatycznych myśli: Robert L. Leahy „Techniki terapii poznawczej. Podręcznik praktyka” Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2018

Wzmacnianie pozytywnych doświadczeń: Rick Hanson „Szczęśliwy mózg” „Siedem praktyk szczęścia”
Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2020, 2021

Barbara Fredrickson „Pozytywność. Naukowe podejście do emocji, które pomaga zmienić jakość życia”
Wydawnictwo Zysk i S-ka, 2011

***DODATKOWE
INFORMACJE:
ŹRÓDŁA STRESU
W PRACY ONLINE
I HOME-OFFICE***

EFEKTY KONTAKTU WIRTUALNEGO

- ★ zmęczenie wywołane skupieniem uwagi tylko na **mimice twarzy** - to jedyne źródło informacji niewerbalnej (Hinds, 1999; Bailenson, 2021),
- ★ **przesadne komunikaty**, wyraziste potakiwanie, głośniejsze mówienie; ludzie mówią o 15% głośniejsze podczas spotkania online (Croes i wsp., 2019),
- ★ podczas bezpośredniego kontaktu z innymi, ludzki mózg oblicza **strefę buforową** wokół ciała, która gwarantuje komfort i poczucie bezpieczeństwa. Online strefa intymna (15-45 cm) staje się najczęstszą przestrzenią kontaktu wymuszając często bezpośredni kontakt wzrokowy (Graziano, 2020; Herrera, Bailenson, 2021; Bailenson, 2021).
- ★ **cisza** nie jest wyłącznie naturalnym środkiem wyrazu - zaczyna budzić niepokój “czy połączenie się przerwało?” “czy czegoś nie dosłyszałam/em?” (Schoenenberg, Raake, Koeppe, 2014),
- ★ **opóźnienia** w transferze danych - już 1,2s wpływa na mniej korzystną ocenę rozmówcy (Schoenenberg, Raake, Koeppe, 2014),
- ★ poczucie bycia **ciągle nagrywanym** “w oku kamery”,

EFEKTY KONTAKTU WIRTUALNEGO

- ★ **oglądanie siebie** na ekranie - trudne dla osób, które nie lubią na siebie patrzeć, tzw. efekt lustra. Obserwacja własnego lustrzanego odbicia sprawia, że z reguły ludzie stają się bardziej krytyczni wobec własnej osoby (Ingram i in., 1988; Gonzales i Hancock, 2011), a efekt ten jest silniejszy dla kobiet niż dla mężczyzn (Ingram i in., 1988).
- ★ **ograniczenie ruchomości** - lokomocja poprawia wydajność i kreatywność (Oppezzo, Schwartz, 2014),
- ★ trudne przejście z **roli w rolę** (będąc w domu prywatnie wchodzenie w rolę zawodową; wyobraź sobie, że spotykasz w kawiarni przy jednym stole swojego partnera, dzieci, swoich rodziców i przełożonych...) (Shaukat, Razzak, 2020),
- ★ kontakty prywatne przez komunikatory internetowe > **kojarzone z pracą**,
- ★ kontakt wirtualny **konfrontuje z brakiem kontaktu realnego**,