



Psycholog dla medyka



RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI ZWIĄZANYMI Z PRACĄ (W TYM GRUPY BALINTA)



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

Tytuł: Radzenie sobie z emocjami związanymi z pracą (w tym grupy Balinta)
Autor: Izabela Barton-Smoczyńska
Nadzór merytoryczny: prof. dr hab. n. med. i n. o zdrowiu Marek Krzystanek

Zdjęcia: iStock, Adobe Stock
ISBN: 978-83-67802-61-1

COPYRIGHT © 2023 Ministerstwo Zdrowia
ul. Miodowa 15
00-952 Warszawa

Przygotowanie merytoryczne i graficzne materiałów w ramach projektu
POWR.07.01.00-00-0006/22 pn. „*Program wsparcia psychologicznego kadry medycznej*”
finansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu
Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach
Działania 7.1 Osi priorytetowej VII Wsparcie REACT-EU dla obszaru zdrowia.

Wszelkie prawa zastrzeżone zgodnie z Ustawą o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych
z dnia 4 lutego 1994 roku (Dz.U.94 Nr 24 poz. 83, sprost.: Dz.U.94 Nr 43 poz.170).

Warszawa 2023

WPROWADZENIE, CZYLI EMOCJE W MIEJSCU PRACY

Świadczenie profesjonalnych usług w obszarze pomocy innym, zwłaszcza tych związanych z opieką zdrowotną, sprawia, że jesteśmy szczególnie **postrzegani przez społeczeństwo**. Z jednej strony **uprzywilejowani i doceniani** za pomoc, z drugiej — **oceniani i silnie narażeni na wypalenie zawodowe czy traumę wtórną**. Z badań wynika, że spory odsetek personelu medycznego ma cechy wtórnego stresu traumatycznego (od 13 do 54%) lub zmęczenia współczuciem. Grupą szczególnie narażoną na tego typu zaburzenia są pielęgniarki zatrudnione głównie w ratownictwie medycznym (86%). Do szczególnie trudnych warunków dochodzą skrajne zachowania pacjentów takie jak ataki werbalne czy fizyczne, ale też oznaki sympatii i podziwu.

Skąd taka mieszanka strat i korzyści?

Przedmiotem oddziaływań medycznych jest osoba pojawiająca się w gabinecie z całym zestawem cierpień oraz dolegliwości. Ma ona określone potrzeby, wartości, konkretną historię życia, osobowość oraz specyficzne oczekiwania. Natomiast **osobą udzielającą pomocy jest także podmiot reagujący na owe dolegliwości i świadczący konkretne specjalistyczne usługi**. Bez względu na nazwę zawodu (lekarka, fizjoterapeuta, pielęgniarka czy ratownik) będzie to człowiek – konkretna osoba z podobnym do pacjenta zestawem emocji, odczuć i wartości, z indywidualną historią życia i osobowością.

Mimo że między podmiotami są znikome różnice emocjonalne i osobowościowe, znajdują się oni po dwóch stronach „barykady” — lekarz czy położna „wie” lub „potrafi”, a więc diagnozuje, kwalifikuje i edukuje. Ta pokrewna pod względem ludzkim relacja jest zakłócona przez zróżnicowany dostęp do zasobów wiedzy, narzędzi czy umiejętności. Człowiek potrzebujący pomocy ma tych zasobów mniej, natomiast osoba profesjonalnie jej udzielająca — znacząco więcej. Stąd silna społeczna ocena zawodów związanych z pomaganiem.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Wejście w relację, w której jedna osoba udziela pomocy drugiej, oznacza zakłócenie równowagi procesów społecznych. Personel oglądający kogoś w dyskomforcie może efektywnie pomóc np. dając leki, wskazując ćwiczenia, pobierając krew czy udzielając pierwszej pomocy, ale powinien być świadomy ryzyka zapamiętania jako ktoś nieempatyczny, oceniający lub chamski. W odwrotnej sytuacji — osoba pomagająca może być postrzegana jako ciepła i serdeczna, lecz mało pomagająca, np. przy wykonywaniu bolesnego zabiegu. Ten specyficzny stosunek emocjonalny do personelu medycznego widać także na poziomie społecznym – medycy są albo idealizowani albo krytycznie atakowani.

Zdaniem Edgara Scheina to konsekwencja społecznego procesu wymiany wsparcia. Oczekujemy, że zasady tego procesu tj. wzajemne uznanie i szacunek będą przestrzegane. Gdy są złamane, czujemy się upokorzeni lub obrażeni, a wtedy pojawiają się silne emocje: *lęk, wstyd, złość, dyskomfort, zażenowanie lub poczucie winy*. Dwie osoby mają odmienną perspektywę i percepcję tej samej sytuacji.:

„Przyszedłem po receptę, a on na mnie nakrzyczał jak na małe dziecko”

„Chciałam mu pomóc, tłumacząc, jak ma ćwiczyć bark, a on mnie zaatakował obraźliwymi słowami: wiem przecież, co mam robić. Nie musi się Pani tak mądrzyć”.

Silnie odczuwane emocje artykułowane w różny sposób będą pojawiały się w przestrzeni relacji między pacjentem a specjalistą, dopóki któraś ze stron nie odkryje powstałej nierównowagi i nie podejmie wysiłku naprawiania relacji. Będąc w roli lekarki czy pielęgniarza, możemy dokonać oglądu sytuacji, analizując własne emocje i starając się zrozumieć perspektywę drugiej strony.

Czasami udaje się to zrobić bezpośrednio w rozmowie, korzystając z techniki zewnętrznego obserwatora. Taką metodę rekomenduje von Thun, proponując warsztaty, na których uczy dokonywania wglądu w emocje i mentalizowania emocji innych.

Podobne wsparcie uzyskujemy, uczestnicząc w **grupach balintowskich, podczas których wraz z innymi uczestnikami pogłębiany jest nasz własny wpływ i uwarunkowania zewnętrzne.** Możemy też skorzystać z umiejętności poznawczego dystansowania się, samorefleksji i autoanalizy, samodzielnie wyjaśniając sytuację. Wystarczy powiedzieć „przepraszam”, akcentując swój własny wpływ i odpowiedzialność za zaistniałe zakłócenie. Wielokrotnie jednak sytuacje nieporozumień i trudnych relacji ciągniemy za sobą latami, nie analizując ich inaczej niż tylko z własnej perspektywy. Takie trudne, zalegające zdarzenia **wpływają na sposób naszego komunikowania się z klientami i pacjentami. Zwiększają możliwość popełniania błędów, pojawiają się kolejne zakłócenia we współpracy i ostatecznie obniżają naszą odporność psychiczną.** Dlatego często dojrzałe zrozumienie siebie i drugiej osoby przychodzi później.

Aby móc tworzyć relacje partnerskie w swoim miejscu pracy, **niezbędna jest umiejętność przyglądania się drugiej osobie, słuchania, percepcji oraz wczuwania się w jej sytuację.** Oprócz tego ważna jest kontrola poznawcza swoich zachowań tak, aby zachęcić partnera komunikacji do otwarcia się, zaufania i gotowości do współpracy. Najwięcej możemy nauczyć się lub pomóc w ramach partnersko zbudowanej relacji. Jednak taka postawa ze strony osoby świadczącej usługę wymaga od niej wcześniejszego zaobserwowania własnej „struktury współodczuwania”. Tak pisze Rita Kielhorn, rekomendując jednocześnie grupę balintowską jako jedno z najbardziej optymalnych aktywności treningowych zwiększających pożądaną samoświadomość i samowiedzę.

Zacznijmy więc od początku.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





KROK 1 → ZROZUM SIĘ SAM, CZYLI NAUCZ SIĘ WŁASNYCH EMOCJI

Każdy z nas ma emocje, ale nie każdy jest w stanie właściwie je identyfikować, zarządzać nimi, szukając adekwatnego sposobu ich ekspresji oraz stwierdzić, kiedy się pojawiają. Taki rodzaj uważności i kompetencji najczęściej opisywany jest w kategoriach **inteligencji emocjonalnej**. Może kojarzyć się z pojęciem wglądu czy mentalizacji. Bez względu jednak na terminologię interesującą i wspólną kwestią jest fakt, iż:

- **EMOCJE SĄ NATURALNE** - każdy ma do nich dostęp, ponieważ stanowią naturalną reakcję psychologiczną na rejestrowane zdarzenia. Są sposobem wartościowania zdarzeń i zachowań. Dzięki nim wiemy, jakie znaczenie mają obserwowane przez nas fakty. Zachowanie pacjenta, który wpisuje pozytywną opinię o lekarzu na portalach internetowych, może sprawiać, że jesteśmy szczęśliwi lub czujemy się docenieni. Natomiast negatywna opinia wywoła uczucie przykrości czy rozczarowania. Jeśli mamy umiejętność rozpoznawania emocji i rozumienia ich funkcji, to przeżywamy smutek, ale nie czujemy się złymi lekarzami. **Emocja jest reakcją na sytuację, na podstawie której wyciągamy wnioski, ale nie jest utożsamiona z oceną nas jako osoby.** Dzięki niej wiemy, że ktoś poczuł się dobrze w kontakcie z nami i docenia nasze działania lub jest nimi rozczarowany. Dzięki emocjom potrafimy analizować zawiłości życia społecznego i dopasowywać swoje działania do potrzeb innych ludzi. Bez nich umielibyśmy tylko opisać czyjeś zachowanie, a jego znaczenie społeczne i emocjonalne nie poddałoby się analitycznemu opisowi.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Nauka potrafi dokładnie wskazać, jakie obszary mózgu są zaangażowane w powstawanie reakcji emocjonalnych. Mamy ciało migdałowe stanowiące czuciową bramę do układu limbicznego (Schore, 2001), zakręt wrzecionowaty, który aktywizuje się, gdy musimy rozpoznawać twarze, a także bruzdę skroniową górną, gdy analizujemy zachowania oraz intencje tych zachowań. To naturalna odpowiedź naszego organizmu – każdy ma emocje w momencie ich powstawania.

Jednak czy każdy ma świadomość ich istnienia? Czy umiemy automatycznie rozpoznać, co czujemy? To kwestia leżąca anatomicznie w okolicach kory przedczołowej przyśrodkowej (Frith i Frith, 2003), a psychologicznie w nazywaniu własnych emocji i rozpoznawania ich u innych ludzi. Takie umiejętności nie są automatyczne – wymagają uwagi i treningu. Gdy ich nie opanujemy, będziemy mieli tendencję do utożsamiania emocji z oceną nas jako osoby czy naszych kompetencji. Pojawiające się wówczas reakcje są **pierwotnie emocjonalne**, uogólnione i nie uwzględniają złożoności i kontekstu. Innymi słowy, **emocje są naturalne, nie mamy wpływu na ich pojawianie się w psychice**. Wraz z zaakceptowaniem oraz zrozumieniem uczuć, wzrasta nasza zdolność do ich wyrażania i używania do procesów adaptacji. Gdy z kolei zaprzeczamy istnieniu emocji lub chcemy je kontrolować, mówiąc „nie będę się złościć!”, stajemy się tendencyjni w ocenie zdarzeń. Zamiast głośno mówić „czuję złość w tej sytuacji”, myślimy „to, co się dzieje, jest złe” albo „ja jestem zły”). Bywamy dogmatyczni, a w dalszej konsekwencji możemy spodziewać się tylko wzrostu konfliktów wewnętrznych i tendencji do odreagowywania emocji, ponieważ one nie znikną. Będą musiały być przez nas ewakuowane z psychiki pod postacią powtarzających się awantur z innymi, znieczulania się środkami psychoaktywnymi czy popadaniem w nałogi.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





- **KAŻDA EMOCJA MA SWÓJ SENS I FUNKCJĘ** – w społeczeństwie funkcjonuje spopularyzowany podział na pozytywne i negatywne emocje. Nic bardziej mylnego — **w nauce nie ma negatywnych emocji**, choć niektóre z nich wywołują dyskomfort w momencie pojawiania się czy wyrażania. Każda ma swoją określoną funkcję.

Złość informuje nas o sytuacji przekroczenia granic, kiedy ktoś słowem lub zachowaniem narusza naszą przestrzeń, czyli „wchodzi na nasz teren”. Czujemy ją, słysząc komunikat w stylu „*Pani chyba jest głupia, trzeci raz mówię do Pani, że...*”, widząc kogoś zabierającego nasze rzeczy czy kwestionującego działania. To informacja ostrzegająca, aktywizująca do wzmożonego działania i czujności niczym czujnik dymu komunikujący „*to może być pożar*”. Pod względem naukowym złość jest sygnałem oddolnym skierowanym do kory nowej, abyśmy przeanalizowali, czy i na ile jesteśmy w zagrożeniu. To praca w stylu „*czujesz złość, więc zdecyduj co chcesz zrobić w tej sytuacji?*”? Czy czujnik dymu uruchomił się adekwatnie? Należy wzywać straż pożarną, czy to tylko zapalony papieros albo świeczka, więc działania powinny być samodzielne?? Innymi słowy – czy moja złość jest adekwatna? Jak mam ją wyrazić i jakie działania podjąć? Złość jako pierwotna i naturalna reakcja daje podstawy do analizy i pokazuje możliwości jej ukazania. Dlatego musimy świadomie ocenić stopień prawdopodobieństwa realnego poziomu emocji i dopasować podejmowane działania do komunikowanego stanu.

Lęk i strach mówią o różnych stopniach zagrożenia życia, zdrowia czy przetrwania. Sygnalizują prawdopodobny brak zasobów do poradzenia sobie ze zdarzeniem, sugerując aktywną ucieczkę, wycofanie się czy przyjęcie postawy minimalizowania jakiegokolwiek aktywności czyli tzw. zamrożenie. Rozróżniamy:

- *lęk automatyczny, który mówi o realnym niebezpieczeństwie, o bardzo wysokim prawdopodobieństwie zagrożenia życia;*
- *lęk sygnałowy, który informuje o możliwym zagrożeniu.*



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Aktywacja uczuć lęku oznacza pojawianie się silnego pobudzenia wraz z unikaniem (tj. wzmożoną czujnością), w co zaangażowany jest cały organizm poprzez współczulną część autonomicznego układu nerwowego. Dodatkowo następuje rozpoznanie na poziomie kory nowej, czego konkretnie dotyczy lęk oraz na ile ma on być sygnałem, a na ile bodźcem do ucieczki (ostrzegawczym komunikatem: *natychmiast uciekaj, bo to, co się dzieje, jest krytyczne dla naszego funkcjonowania!*). W toku pracy nad sobą możemy rozbudowywać umiejętności rozpoznawania sygnałów lękowych i sposobów reagowania. Bez tej kompetencji łatwo stracić zdolność ich rozróżniania, co prowadzi do uogólnionych, automatycznych reakcji lękowych. Wtedy będziemy stale czujni, gotowi do walki czy ucieczki. O ile lęk automatyczny jest kluczowy dla przetrwania w warunkach biologicznych, kierowanie się nim w społecznym funkcjonowaniu stwarza wiele problemów. Trudno rozpoznawać w niuansach ludzkich zachowań, co jest zagrożeniem, a co nie. Jednym z najbardziej znanych negatywnych skutków jest **PTSD**.

Smutek jest doświadczeniem pewnego rodzaju utraty. Wiąże się z obniżonym napędem do działania, często wyzwała myśli powiązane (tzw. myśli wątpliwe) skłaniające nas do analizy (bez)sensu tego, co robimy. Jest to podstawowa, wrodzona emocja, którą odczuwamy w momencie redefiniowania zachowań i relacji. Czasem smutek jest powiązany ze zdarzeniami zewnętrznymi, które stawiają nas przed zadaniem opłakiwania straty. Innym razem jest on konsekwencją podejmowanych przez nas decyzji i wyborów. Niezależnie od tego, czy smutek stymulowany jest wewnętrznie czy zewnętrznie, nadaje podobny komunikat „*zastanów się, co masz, a czego nie masz, czego potrzebujesz, a czego nie, co jest dla Ciebie ważne, a co tylko jest ci potrzebne*”. To emocja stanowiąca preludium zmiany i po części wycofuje nas z aktywnego życia, abyśmy zmienili swój sposób funkcjonowania. To pewien rodzaj przystanku, podczas którego możemy chwilę odetchnąć i przestać zmuszać się do działania. Tak rozumiany smutek jest ważną, lecz społecznie nie lubianą częścią życia, nierzadko myloną z depresją.





Radość jest przeciwieństwem smutku. To emocja powiązana z naszą sprawczością i działaniem. Uświadamia, że mamy wpływ na swoje życie, wzmacnia nasze zaangażowanie oraz sprzyja budowaniu relacji i więzi. Radość, przyjemność i emocje pozytywne biorą udział w budowaniu odporności psychicznej i dobrostanu psychologicznego. Uwzględnienie roli emocji powiązanych z radością, szczęściem i satysfakcją jest jednym z kryterium pełnego zdrowia psychicznego rozumianego jako brak zaburzeń psychicznych i wysoki poziom dobrostanu. Umiejętność wzbudzania emocji pozytywnych także w sytuacjach kryzysowych jest składnikiem regulacji emocjonalnej. Przyczynia się bowiem do skutecznego funkcjonowania w społeczeństwie i zwiększenia odporności psychicznej.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Ograniczona pojemność niniejszego materiału sprawia, iż przedstawionych zostało jedynie **kilka kluczowych emocji. Zainteresowanych mogą odesłać do innych publikacji lub działań, które powiększają samoświadomość, budują wgląd w siebie i ułatwiają obserwację własnych emocji, odkrywanie potrzeb i oczekiwań oraz ugruntowują w nas świadomą autorefleksję** (np. psychoterapia, trening balintowski, warsztaty i szkolenia z zakresu komunikacji, działania superwizyjne). Umiejętność rozpoznawania emocji, odczytanie powodów ich pojawienia się i dopasowanie sposobu wyrażania uczuć (czyli modulacji reakcji) są podstawą regulowania własnego życia emocjonalnego. **Bogate i zróżnicowanie jest wówczas źródłem motywacji i sensu, bo wraz z każdą przeżywaną emocją, jej odcieniem i dostosowaną formą ekspresji możemy wzmacniać swoją komunikatywność, empatyczność, kreatywność i odporność na stres.** Badania z wykorzystaniem tzw. sił sygnaturowych czyli świadomym rozwijaniu swoich mocnych stron charakteru (Park i in. 2004, Seligman i in. 2005, Proyer, 2015) czy kapitalizacją emocji pozytywnych (Bryant, 1989, Langston, 1994, Sęk i Cieślak, 2004) wskazują, że **kierowanie procesami uwagi oraz świadome przeżywanie emocji w kontakcie ze sobą lub z innymi wpływa na pojawianie się przekonań o własnej wartości, skuteczności oraz zwiększa mobilizację do działania.** Przysłowiowa szklanka wypełnia się do połowy lub nawet całkowicie wartościowymi wydarzeniami doświadczanymi w optymalny sposób.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- **EMOCJE SĄ OKREŚLONE W CZASIE** – mają swój początek, punkt kulminacyjny i koniec. **Żadna emocja nie trwa wiecznie.** Proces habituacji sprawia, iż w zakresie doświadczania emocji będziemy odczuwali ich zmienność, różną intensywność i spadek ich nasilenia. Każdej. Myśl „*to się skończy*” może być przykra, kiedy doświadczamy miłostnego uniesienia czy radości, ale bywa uwalniająca, jeśli odniesiemy ją do odczuwania gniewu, smutku czy lęku. Perspektywa dynamiki emocji dostępna jest wówczas, gdy mentalizujemy. W sytuacji silnego wzbudzenia, czyli w kulminacyjnym momencie emocji następuje tzw. przeskok neurochemiczny (neurochemical switch), który jest konsekwencją stresu emocjonalnego, a więc automatyzacji czynności. Wiemy, że „*emocje nie trwają wiecznie*” wówczas, gdy mamy dostęp do refleksji i świadomego analizowania (czyli do kory przedczołowej). **Jednakże w momencie eskalacji uczuć funkcje wykonawcze sterowane korą przedczołową zostają zastąpione nawykowymi, instynktownymi zachowaniami płynącymi wprost z struktur podkorowych (ciało migdałowe, hipokamp, prążkowe) lub z kory ciemieniowej.** Wiedząc, że strach, radość czy złość się skończy, w momencie odczuwania tych emocji tracimy trzeźwość umysłu na rzecz instynktownego zachowania.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Człowiek w kulminacyjnym momencie lęku wcale nie pamięta, że on kiedyś się skończy. Wręcz odwrotnie – jego podstawowa myśl to przekonanie „*to się nigdy nie skończy – umieram*”. O ile automatyzm funkcjonowania pozwala nam ewolucyjnie działać, zachowując życie, nie do końca nadaje się na przewodnika w sytuacjach interpersonalnych. Zwłaszcza w tych, w których zależności między ludźmi, ich rolami i oczekiwaniami są bardzo złożone. Tu cenna jest refleksyjna perspektywa, a więc ta, którą uzyskujemy dopiero w toku pracy nad sobą, dzięki analizowaniu przeszłych zachowań i antycypowaniu. **Jeśli nie możemy pozwolić sobie na zatrzymanie i refleksję, to warto doskonalić się superwizyjnie.** Innym sposobem jest towarzystwo osób, które będą naszą „refleksyjną korą przedczołową” wówczas, gdy zawładnie nami automatyzm przetwarzania i będziemy tylko swoimi nawykami.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19



Pytania pomocnicze:

- Co czujesz? Jakie to emocje?
- Kiedy zdałeś sobie sprawę, że ich doświadczasz?
- Jakie tym emocjom towarzyszą myśli? Jakie odczucia?
- Jakie wówczas podejmujesz zachowania? Jakie masz myśli na swój własny temat pod wpływem tych emocji?
- W jaki sposób chcesz wyrazić swoje emocje? Czy masz na to wpływ?
- Co powstrzymuje Cię przed ich wyrażeniem?

Zestaw pytań dodatkowych:

- **Czy moje emocje są akceptowane przeze mnie samego? (TAK/ NIE)**

NIE – zastanów się nad tym, co sprawia, że trudno Ci je zaakceptować. Jakie przekonania i doświadczenia sprawiają, że ich nie akceptujesz? Pomyśl o superwizji lub rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy w tej sytuacji mam emocje, które zostały wywołane przeze mnie samego? (TAK/ NIE)**

TAK – jeśli znajdujesz na to pytanie odpowiedź TAK, zastanów się, czy nie jest to sytuacja, w której odreagowujesz inne sytuacje i emocje? Pomyśl wówczas o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy zidentyfikowanie emocji własnych w tym momencie i w tej sytuacji wzmocni porozumienie/zaufanie/relację lub spowoduje powstanie zaufania relacji? (TAK/ NIE)**

NIE – zastanów się nad tym, co przeżywasz? Czy to nie jest efekt kumulacji różnych emocji? Czy to nie jest próba odreagowania emocji? Pomyśl o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





KROK 2 → WYJAŚNIANIE INTENCJI, CZYLI ROZUMIENIE POWODÓW I SENSU WŁASNEGO DZIAŁANIA

Zdolność rozumienia języka emocji prowadzi do kroku drugiego – **umiejętności zdefiniowania powodów oraz określenia własnej motywacji do działania**. To kompetencja odkrywania siebie samego i wyjaśniania innym intencji naszych zachowań mająca podłoże w wartościach, jakimi kierujemy się w życiu. To odpowiedź na proste pytanie *“po co robię to, co robię?”*, która może być złożona. Zawiera odwołanie do naszych własnych wartości, potrzeb, norm i zasad. Ujawnienie intencji jest odkryciem siebie, formą uzewnętrznienia obszaru, który jest naszą intrapsychiczną przestrzenią. To tak, jakby skierować światło na obszar objęty mrokiem. Strefa intencji nie jest dostępna dla innych do momentu, w którym nie ujawnimy jej sami. Ktoś może empatycznie domyślać się naszych intencji, ale kluczowa dla budowania efektywnej współpracy jest gotowość ich ujawnienia i **umiejętność precyzyjnego wskazania powodów. Identyfikowanie intencji jest procesem, który wymaga czasu i pracy**. Musimy zastanowić się nad tym, dlaczego i w jaki sposób doświadczamy danej sytuacji oraz jakie mamy wtedy emocje. Następnie trzeba wszystko przepracować i przetworzyć, tak aby być gotowym do ich nazwania w trakcie rozmowy. To ważny etap – ubranie emocji w język intencji, potrzeb i powodów pozwala na przedstawienie uczuć już przetworzonych, a nie na ich odreagowanie w czasie rozmowy. Ujawnienie intencji jest pokazaniem swojej twarzy w sposób taki, aby druga osoba też mogła zachować twarz, a nie być zaskoczona, zaatakowana czy zawstydzona ujawnioną, lecz nieprzetworzoną przez nas emocją. Ten proces nie powinien być etapem rozpoznawania emocji, tylko etapem wtórnym do ich identyfikacji, dlatego w niniejszym materiale omawiam go jako krok drugi.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Pytania pomocnicze:

- Dlaczego i po co chcę ujawnić daną treść? Co chcę nazwać i po co?
- Jakich emocji doświadczam w danej sytuacji? Co one dla mnie znaczą? Na co liczę? Czego oczekuję od innych, od siebie i od sytuacji?

Zestaw pytań dodatkowych:

- **Czy moje intencje są spójne z moimi wartościami? (TAK/NIE)**

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego chcesz o tym rozmawiać? Czym się kierujesz? Jaki jest powód? Jaka wartość stoi za tym działaniem? Po co chcesz poświęcać swoją energię dla działania, które nie ma dużej dla Ciebie wartości? Pomyśl o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy w tej sytuacji istnieje jakiś efekt/konsekwencja, która mogłaby mnie zranić? (TAK/NIE)**

TAK - jeśli znajdujesz na to pytanie odpowiedź TAK, zastanów się, czy nie jest to sytuacja, w której odreagujesz emocje zamiast ich użyć do zmiany sytuacji? Pomyśl wówczas o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy ujawnienie intencji w tym momencie i w tej sytuacji wzmocni porozumienie/zaufanie/relację lub spowoduje powstanie zaufania/relacji? (TAK/NIE)**

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego chcesz o tym rozmawiać? Czy to nie jest próba zwrócenia uwagi czyjeś na siebie? Czy to nie jest próba narzucenia komuś własnego zdania ze względu na posiadane przywileje? Dlaczego ważnym jest dla Ciebie ujawnienie czegoś o sobie w danym momencie? Pomyśl o superwizji lub rozmowie z kimś, komu ufasz, zanim podejmiesz decyzję.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





KROK 3 → WYZNACZANIE GRANIC, CZYLI ŚWIADOME KOMUNIKOWANIE WŁASNEJ ODRĘBNOŚCI

Wiedza o sobie jest niezbędna do wyznaczania granic i do nawiązywania relacji z innymi. Im bardziej zwiększymy świadomość siebie, identyfikując emocje, poznając swoje potrzeby, pragnienia i preferencje, tym bardziej będziemy integralni. Większa integralność to większa swoboda w wyznaczaniu granic. Nasze granice determinują, na co się zgadzamy, a na co nie. Zdolność do odmawiania jest umiejętnością, a nawet sztuką. Zanim wyznaczymy granice, musimy wykonać dwa pierwsze kroki, czyli poświęcić czas na zidentyfikowanie emocji, których doświadczamy, zrozumienie ich funkcji oraz odkrycie intencji. Wtedy wyznaczanie granic jest **umiejętnością mówienia NIE w sposób czytelny, spokojny i transparentny**. Wyrażanie emocji bez złości czy frustracji w sposób podkreślający nasze wartości i szanujący drugą osobę jest niezwykle ważną zdolnością. To podkreślenie własnej indywidualności z zachowaniem odrębności drugiego człowieka zmusza nas do rozważenia dylematu: sympatia vs. empatia. Bycie jednakowym (podobnym) często leży u podstaw sympatycznego kontaktu – jest miło, bo żadna ze stron nie nazywa dyskomfortu. Bycie odrębnym (indywidualnym) oznacza nie antypatię i zerwanie sympatycznych więzi, lecz empatię. Bycie empatycznym to nic innego jak zdolność i gotowość zrozumienia drugiego człowieka przy jednoczesnym zrozumieniu swoich indywidualnych potrzeb i przedstawieniu ich w sposób konstruktywny (a nie w formie narzucania czy wyegzekwowania). Gdy przestajemy przejmować się tym, co myślą o nas inni, nie jesteśmy zdolni do budowania więzi – drugi człowiek nie jest żadną wartością. Gdy z kolei to, co myślą i mówią o nas inni ludzie, jest wiodącym priorytetem i determinuje nasze zachowania, przestajemy być autentyczni. Wyznaczanie własnych granic oznacza więc uwzględnianie perspektywy nie tylko innych ludzi, ale też swojej własnej.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Pytania pomocnicze:

- Określ, co jest trudnością w danej sytuacji i czego oczekujesz? Gdzie jest Twoja granica? Po czym poznajesz, że jest przekroczona lub zagrożona?
- Na co nie masz zgody w tej sytuacji? Jakich zachowań w związku z tym oczekujesz? Od innych? Od siebie?
- Za co jesteś odpowiedzialny w tej sytuacji? Za co nie jesteś?

Zestaw pytań dodatkowych:

- **Czy sposób wyznaczania granic jest spójny z moimi wartościami?**
(TAK/NIE)

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego chcesz w ten sposób rozwiązać sytuację? Co Cię do tego skłania? Jaka wartość stoi za tym działaniem? Zastanów się również nad zakresem odpowiedzialności własnej i obszarach zależności. Pomyśl o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz, zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy w tej sytuacji istnieje jakiś efekt/ konsekwencja, która mogłaby kogoś zranić?**
(TAK/NIE)

TAK - jeśli znajdujesz na to pytanie odpowiedź TAK, zastanów się, czy nie jest to sytuacja, w której unikasz odpowiedzialności ze względu na napięcia z nią związane? Pomyśl wówczas o superwizji lub rozmowie z kimś komu ufasz, zanim podejmiesz decyzję.

- **Czy wyznaczenie granicy w danym momencie i w tej sytuacji wzmocni porozumienie/zaufanie/relację lub spowoduje powstanie zaufania/relacji?** (TAK/NIE)

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego chcesz w ten sposób zareagować? Kogo chronisz? Wobec kogo lub czego jesteś lojalny? Pomyśl o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.





KROK 4 → DBANIE O RELACJE I PIELEGNOWANIE WIĘZI, CZYLI BYCIE CZĘŚCIĄ CZEGOŚ WIĘKSZEGO NIŻ JA SAM

Człowiek jest istotą społeczną, a współczesny świat w swojej dynamice zmian, zawodowym podziale na specjalizacje i wąskie odpowiedzialności, w rozbijaniu relacji interpersonalnych poprzez migracje ludzi, częstość rozwodów i patchorków w obrębie rodzin czy rozbudowywaniu wirtualnych znajomości powoduje, że coraz częściej cierpimy na osamotnienie. Zespołowość w miejscu pracy, wsparcie społeczne, przyjacielskie relacje czy wielopokoleniowe rodziny nastawione na pielęgnowanie więzi i porozumiewanie się stają się niemal nieosiągalnym celem. Edmondson (2003), badając efektywność np. zespołów chirurgicznych, stwierdziła, że czynnikiem zwiększającym skuteczność ich działania jest postawa lidera akcentującego partnerstwo i współpracę. Wysoka sprawność zespołów pojawiała się nie tylko dlatego, że w skład wchodziły profesjonalnie przygotowane do swoich zadań pojedyncze osoby. Głównym powodem był **wzajemnie okazywany szacunek, słuchanie, udzielanie sobie informacji zwrotnych i dążenie do budowania atmosfery zaufania**. Analizowanie ewentualnych błędów było wypadkową zaufania i nastawienia na rozwój, a nie sposobem na odreagowanie frustracji i wskazaniem winnego. Opisana powyżej zależność jest spójna z wiedzą na temat budowania efektywnych zespołów.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





Jeśli interesuje nas uczestnictwo w takiej grupie, **powinniśmy zwrócić uwagę na to, w jaki sposób porozumiewamy się i jak rozmawia z nami zespół** – jego członkowie i liderzy. Czy i na ile ważna jest otwartość, jak wyglądają rozmowy o oczekiwaniach, preferencjach, własnej odpowiedzialności i współodpowiedzialności. Założenie, że efektywny zespół powstanie, gdy połączymy osoby o wysokich merytorycznych kompetencjach, jest błędne. Może doprowadzić do pojawiania się **frustracji oraz dyfuzji odpowiedzialności**, co będzie szczególnie bolesne w przypadku błędów. Podstawą budowania efektywnego zespołu jest skupienie się na tworzeniu atmosfery zaufania i wzmacnianiu sieci wsparcia. Każdy z nas ma wiele różnych ról i kompetencji, a umiejętność dopasowywania się do zmiennych okoliczności oraz zwracania uwagi na to, w jaki sposób pracujemy, rozmawiamy i doskonalimy się, jest podstawą współpracy. Taki zespół pomaga nam się rozwijać i jednocześnie działa w sposób zbalansowany, zachowując wysoką skuteczność. Dodatkowo w badaniach nad profilaktyką wtórnego stresu traumatycznego, na liście czynników zmniejszających prawdopodobieństwo pojawienia się traumy wtórnej czy wypalenia zawodowego można odnaleźć wsparcie społeczne, sieć mentoringu koleżeńskiego, a także rolę pozytywnych relacji i więzi rodzinnych lub przyjacielskich. Inwestowanie w poszukiwanie świadomej satysfakcji z pracy poprzez rozumienie własnej odpowiedzialności, wzmacnianie skuteczności, doskonalenie się oraz uczestnictwo w superwizji chroni przed poczuciem bezsilności, bezradności i bezsensu. Posiadanie i pielęgnowanie relacji interpersonalnych, które przywracają nam zdolność emocjonalnego reagowania, pozwala nam pozostawać osobą w całym swoim wymiarze biopsychospołecznym.

„Różnorodne ograniczenia czy kłopoty w nawiązywaniu kontaktu z pacjentem w zawodach medycznych mogą wynikać ze specyfiki choroby, rokowań na przyszłość oraz dolegliwości bądź ograniczeń w niej występujących. Praktyka grupa Balinta dowodzi, że źródło problemów może tkwić również w uwarunkowaniach osobowościowych, zachowaniach zarówno osób leczących, jak i pacjentów” (Engel).



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





Jeśli więc chcemy w pełni odpowiedzialnie wykonywać swój zawód, trzeba zwrócić uwagę na własne uczucia – także te, które wywołują w nas pacjenci. Musimy nauczyć się je świadomie obserwować, celem zbudowania refleksji uwzględniającej całość funkcjonowania biopsychospołecznego nas samych i osoby pacjenta.

Pytania pomocnicze:

- Kim jestem w swoich zespołach, grupach, relacjach interpersonalnych?
- Jakie role najczęściej pełnię? Jak je wolałbym pełnić?
- Jaką mam kontrolę w swoich zespołach/grupach? Na czym polega mój wpływ? Na co nie mam wpływu?
- O czym najczęściej dyskutuję w swoich zespołach/grupach? O czym nie mogę mówić, choć chciałbym?
- Jaki jest stopień zażyłości/bliskości w moich zespołach/grupach? Jaki chciałbym, aby był?
- Na ile ja sam dbam o relacje i więzi, a na ile oczekuję tego do innych?

Zestaw pytań dodatkowych:

- Czy to, czym się zajmuję w zespole/ grupie jest spójne z moimi potrzebami i wartościami? (TAK/NIE)

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego pozostajesz w tej sytuacji? Co Cię do tego skłania? Jakie są konsekwencje pozostawania w rolach, które nie dają Ci poczucia spójności? Pomyśl o superwizji czy rozmowie z kimś, komu ufasz, zanim podejmiesz decyzję.

- Czy zmiana/dopasowanie ról w tym momencie i w tej sytuacji wzmocni porozumienie/zaufanie/relację lub spowoduje powstanie zaufania/relacji? (TAK/NIE)

NIE – zastanów się nad tym, dlaczego chcesz w ten sposób zareagować? Jakie są powody, dla których funkcjonujesz w tych rolach/relacjach? Pomyśl o superwizji lub rozmowie z kimś, komu ufasz zanim podejmiesz decyzję.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Zdrowia

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Sygnały ostrzegawcze wskazujące na konieczność superwizyjnego bądź terapeutycznego zajęcia się obszarem tzw. inteligencji emocjonalnej:

1. Drażliwość, łatwość wpadania w gniew, rozdrażnienie pojawiające się w sposób powtarzalny, stały.
2. Brak cierpliwości zwłaszcza, gdy pojawia się zadanie tłumaczenia, wyjaśniania czy przekazywania informacji terapeutycznych czy diagnostycznych.
3. Wyczerpanie i poczucie nadmiernego obciążenia prowadzące do pomijania niektórych elementów zadań.
4. Cynizm lub zgorzknienie jako najsilniejsza emocja w zetknięciu z zadaniami.
5. Napięte relacje z ludźmi – współpracownikami, klientami/pacjentami, dyrekcją, znajomymi, przyjaciółmi, czy też rodziną.
6. Napięcie lękowe – strach i niepokój, obawa przed popełnieniem błędu, koncentracja na perspektywie błędu i minimalizowaniu ryzyka błędu bez otwartego rozmawiania o jego źródłach.
7. Poczucie krzywdy, niesprawiedliwości, nieufności – nastawienie w stylu „szklanka jest zawsze w połowie pusta”.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI METODĄ CZTERECH KROKÓW:

KROK PIERWSZY → ZROZUM SIĘ SAM, CZYLI NAUCZ SIĘ WŁASNYCH EMOCJI

KROK DRUGI → WYJAŚNIANIE INTENCJI, CZYLI ROZUMIENIE POWODÓW I SENSU WŁASNEGO DZIAŁANIA

KROK TRZECI → WYZNACZANIE GRANIC, CZYLI ŚWIADOME KOMUNIKOWANIE WŁASNEJ ODRĘBNOŚCI

KROK CZWARTY → DBANIE O RELACJE I PIELĘGNOWANIE WIĘZI, CZYLI BYCIE CZĘŚCIĄ CZEGOŚ WIĘKSZEGO NIŻ JA SAM



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



LITERATURA

1. Ogińska-Bulik N., Juczyński Z., *Kiedy trauma innych staje się własną*, Wyd. 1., Warszawa, PWN, 2020.
2. Schein E.H., *Pomoc. Jak ją oferować, dawać i akceptować*, Wyd. 1., Warszawa, Marcin Bajda Management & Coaching, 2009.
3. von Thun F.S., *Warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie*, Kielce, Jedność, Kielce 2012.
4. Wasilewski B., Engel L., *Grupowy Trening Balintowski. Teoria i zastosowanie.*, Wyd. 1., Warszawa, Eneteia, 2011.
5. Allen G.J., Fonagy P., Bateman A.W., *Mentalizowanie w praktyce klinicznej*, Wyd. 1. Kraków, WUJ, 2014.
6. Kaczmarek Ł., *Pozytywne interwencje psychologiczne*, Wyd. 1. Poznań, ZYSK i S-KA, 2016.
7. Maslach Ch., Leiter M.P., *Prawda o wypaleniu zawodowym*, Wyd. 1., Warszawa, PWN, 2011.
8. Frankl V.E., *Lekarz i dusza*, Wyd. 1., Warszawa, Czarna Owca, 2017.
9. Rutherford M.R., *Perfekcyjni do bólu*, Wyd. 1., Kraków, WUJ, 2019.
10. Strycharczyk D., Clough P., *Odporność psychiczna*, GWP, Gdańsk 2018.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



O autorce



Izabela Barton-Smoczyńska

Z wykształcenia psycholog, specjalizacja psychologia osobowości człowieka dorosłego (Uniwersytet Jagielloński, 1994). Od 2000 roku specjalizuje się w psychologii stresu – poszukiwanie strategii radzenia sobie ze stresem, konsekwencje stresu traumaticznego. Psychotraumatolog (Certyfikat z zakresu psychotraumatologii ESTSS General Certificate in Psychotraumatology). Terapeuta EMDR. Lider Grup Balinta.

Ma dwudziestokilkuletnie doświadczenie w prowadzeniu interwencji kryzysowych dla osób indywidualnych, par i rodzin a także w organizacjach i zespołach pracowniczych w różnych sytuacjach konfliktowych, traumatycznych lub związanych ze zmianami zewnętrznymi i strukturalnymi. Prowadzi zajęcia w Centrum Szkoleniowym przy CTDIALOG oraz zajęcia w Szkole Psychoterapii Dialog (dawniej Mabor) z zakresu terapii traumy i interwencji kryzysowej. Autor materiałów edukacyjnych z zakresu profilaktyki stresu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**



**Ministerstwo
Zdrowia**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

