ISSN 1896-8082
nr ind. 234699

2/2015

praca i zdrowie

polskie forum ochrony pracy

www.pracaizdrowie.pl cena 15 zł (w tym 5% VAT) nakład 7,5 tys.

- Przestrzenie zamknięte
- Zarządzanie zmianą
- ZPW
- Stres w pracy
- Mediacje

Odreagowywanie stresu i agresji w pracy

mgr Andrzej Dziedzic

ekspert ds. bhp certyfikowany przez CIOP-PIB, ratownik KPP

właściciel Biura Doradczo-Usługowego BHP w Dąbrowie Tarnowskiej

Setki napiętych terminów, mnóstwo nerwowych sytuacji, tysiące pożerających nasz układ nerwowy rozmów, itp... Stres czai się wszędzie, wyzwala złość i agresję, z którą coraz trudniej sobie radzimy. Warto w swoim życiu wprowadzić zwyczaj, który będzie pełnił role „śluzy" służącej oddzieleniu obszaru życia zawodowego od prywatnego.

Taki zwyczaj powinien mieć charakter aktywności fizycznej, ponieważ jest wtedy naturalnym uzupełnieniem tego elementu w mechanizmie reakcji stresowej, którego człowiek współczesny (*np. siedzący przy biurku*) jest pozbawiony.

Stres to stan przeciążenia psychicznego i fizycznego, który pojawia się kiedy:

- nie możemy sprostać wymaganiom, jakie stawia przed nami świat zewnętrzny,
- nie jesteśmy gotowi do zmiany dotychczasowego trybu życia,
- na drodze do realizacji naszego celu pojawiają się trudności,
- doświadczamy wielu nowych sytuacji w krótkim czasie

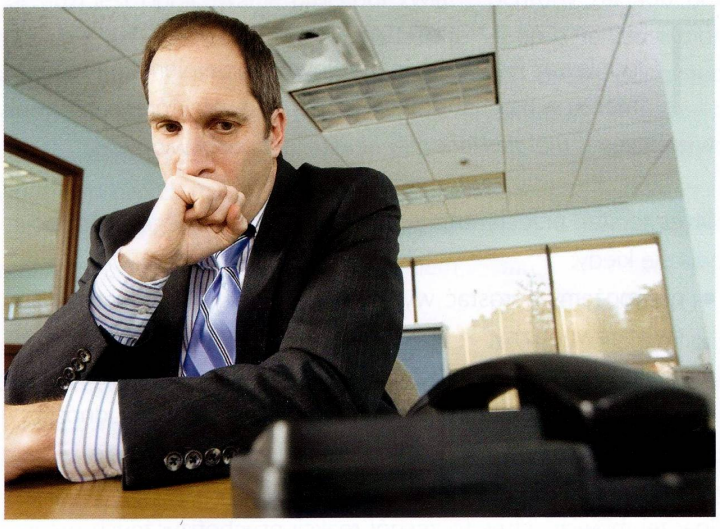
Inaczej mówiąc, stres to zespół reakcji psychofizycznych organizmu na zdarzenia i silne bodźce, uznane przez człowieka jako niezgodne z zakodowanymi w jego świadomości i podświadomości: normami, kryteriami, zasadami, oczekiwaniami, poczuciem wartości, poczuciem bezpieczeństwa itp. oraz wynikające z istotnych zakłóceń w osiągnięciu celów, realizacji planów i zadań.

Źródłem chronicznego stresu w pracy mogą być tzw. psychospołeczne warunki pracy:

- przeciążenie pracą (*np. gdy pracy jest zbyt dużo, jest zbyt trudna do wykonania w zadanym czasie, praca w nadgodzinach, wysokie tempo pracy*),
- niedociążenie pracą (*np. gdy praca jest prosta i monotonna, nie angażuje umiejętności i wiedzy pracownika, nie wykorzystuje jego możliwości*),

- niejednoznaczność roli (*np. gdy obowiązki pracownika są niedookreślone – pracownik nie wie co, kiedy lub w jaki sposób powinien wykonywać*),
- konflikt roli (*np. gdy pracownik staje przed sprzecznymi wymaganiami wobec przełożonego i klienta*),
- brak kontroli pracownika nad jego pracą (*np. gdy decyzje dotyczące sposobu, tempa i przerw w pracy są podejmowane bez udziału pracownika – pracownik jest „trybikiem w maszynie"*),
- brak wsparcia i pomocy ze strony współpracowników i przełożonych, brak ochron indywidualnych, materiałów i narzędzi potrzebnych do pracy,
- złe fizyczne warunki pracy (*niedostateczne oświetlenie, hałas, zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, brak przestrzeni, zapylenie, zanieczyszczenie powietrza*).

Stres związany z pracą działa jak „kropla drążąca skałę" i dotyczy wszystkich pracujących – pracodawców i pracowników. Jeżeli trwa długo, może z czasem doprowadzić do nadciśnienia tętniczego, choroby wieńcowej, udarów mózgu oraz zawałów mięśnia sercowego, owrzodzenia układu pokarmowego oraz bolesnych skurczów jelit (*tzw. zespołu nadwrażliwego jelita*), bólów mięśni karku, barków oraz okolicy krzyżowo-lędźwiowej kręgosłupa, obniżenia odporności organizmu i związanych z tym chorób infekcyjnych, depresji, nerwic, zwiększenia ryzyka zachorowania na chorobę nowotworową.



Ograniczaniem zawodowego narażenia na stres może być np.: relaksacja, regulacja oddychania, medytacja oraz ćwiczenia fizyczne.

Relaksacja to praktyczne narzędzie służące do głębokiej regeneracji ciała, umysłu i układu nerwowego. Polega na naprzemiennym napinaniu i rozluźnianiu różnych grup mięśni.

Przykład ćwiczenia

– Zamknij oczy. Spróbuj uśmiechnąć się tak szeroko, jak to tylko możliwe (bardzo szeroko jakbyś kącikiem warg chciał dotknąć uszu). Utrzymuj to napięcie przez ok. 5 sekund i następnie rozluźnij mięśnie. Uśmiech powtórz dwukrotnie. Następnie ściągnij usta bardzo mocno, najmocniej jak potrafisz i utrzymaj to napięcie (jakbyś chciał dać komuś soczystego całusa) – uruchomi to antagonistyczną, do poprzedniej, grupę mięśni. Powtórz ćwiczenie dwa razy po czym pozwól ustom się rozluźnić.

– Podnieś barki ku górze, jakbyś nimi wzruszał. Unieś je najwyżej, jak potrafisz, poczuj, jak pracują łopatki i naprężają się mięśnie pleców. Utrzymaj napięcie przez kilka sekund, po czym pozwól mięśniom odpocząć. Powtarzając ćwiczenie, za każdym razem staraj się sięgnąć barkami jeszcze wyżej.

– Usiądź wygodnie na krześle i postaw obie stopy płasko na podłodze. Podnieś najwyżej, jak to możliwe, obie stopy – palce pozostają na ziemi. Utrzymuj pięty uniesione w tej pozycji przez 5 sekund, po czym opuść je na podłogę. Ćwiczenie wykonaj dwa razy. Następnie połóż obie stopy swobodnie na ziemi. Trzymając je na podłodze, unieś maksymalne w górę swoje palce – spowoduje to pracę antagonistycznej grupy mięśni. Napięte są mięśnie łydki oraz śródstopia. Po rozluźnieniu mięśni odczujesz ciepło i lekkie mrowienie w tej części ciała. To ćwiczenie również wykonaj dwa razy.

Oddech zwiększa energię życiową, jest pomostem łączącym ciało z umysłem świadomym. Umiejętne oddychanie pomoże nam zregenerować układ nerwowy oraz zmniejszyć napięcie fizyczne i psychiczne. Jakość oddechu świadczy o stanie umysłu i odczuwalnych emocjach. Kiedy jesteśmy szczęśliwi, nasze wydechy są dłuższe, gdy jesteśmy smutni, oddychamy powoli i bardzo płytko, a wzburzeni – szybko. Jeśli przeżywając silny stress zwiększymy świadomość oddechu i nazwiemy odczuwane emocje, ich poziom się obniży. W ten sposób zwiększymy pewność siebie i będziemy mieć jasny ogląd sytuacji. Kiedy wstrzymujemy oddech, przestajemy mieć kontrolę nad tym, co się z nami dzieje i możemy wpaść w panikę.

Przykład ćwiczenia

– Weź wdech, jeśli to możliwe przez nos, nie usta, ze względu na jego zdolność do filtrowania i ogrzewania powietrza. Wdech powinien trwać ok. 2-3 sekundy lub do momentu, w którym płuca i klatka piersiowa rozszerzają się bez uczucia przykrości w żebrach. Dalej – nie powinno być żadnej przerwy, wdech powinien za to płynnie przechodzić w początek wydechu. Następnie zacznij wypuszczać powietrze z płuc przez ok. 2-3 sekundy. Na koniec od razu wykonaj jednosekundową przerwę po wydechu, po czym kolejny wdech znów powinien zacząć się w sposób płynny. To ćwiczenie możesz wykonywać przez kilka minut, jednak gdy poczujesz zawroty głowy – przerwij natychmiast, ponieważ może to być początek hiperwentylacji.

Medytacja, czyli trening własnego umysłu, którego celem jest osiągnięcie stanu relaksu (zdyscyplinowanie rozproszonego przez różne bodźce umysłu, ukierunkowanie go oraz odkrycie jego prawdziwej natury). Jest procesem oczyszczania i uspokajania umysłu, kierowania go ku wnętrzu i skupiania w jednym punkcie.

Przykład ćwiczenia

– Znajdź spokojne otoczenie, które jest wolne od wszystkich zakłócających bodźców zewnętrznych, tzw. dystraktorów (krzykliwych barw, rażącego oświetlenia, siostry grającej kolędy na piani-

nie, sąsiada koszącego trawnik itd). Aby zredukować do minimum zewnętrzną stymulację, możesz zdecydować się na zasłonięcie oczu opaską lub zatkanie uszu. Pomocne mogą być również nagrania dźwięków naturalnych (łąki, lasu, natury) lub dźwięki o stałej, niskiej amplitudzie. Okazuje się, że mają one duże relaksujące właściwości,

– Przyjmij wygodną pozycję. Ponieważ napięcie mięśni może destrukcyjnie wpływać na proces medytacji, powinieneś zadbać o to, aby pozycja ciała była odpowiednia. Odpowiednia, to znaczy, aby napięcie było na tyle znikome, by nie przeszkadzało, ale na tyle wystarczające, byś nie zasypiał (dosłownie!). Kręgosłup winien być wyprostowany, głowa lekko zwieszona w dół, a większa część ciężaru ciała podparta. Pozycja z prostym kręgosłupem sprawi, że głębokie oddychanie będzie łatwiejsze,

– Skoncentruj uwagę. Jest to kluczowy element medytacji, właściwie jej synonim. Możliwa jest koncentracja na obiekcie, wyobrażeniu, czynności fizycznej czy problemie. W skupieniu uwagi skutecznie przeszkadza niewłaściwe otoczenie, dlatego warto dobrze przyswoić wskazówki z punktu pierwszego. Postawa pasywna. Jej przyjęcie oznacza, że pozwalamy przebiegać czynności medytacji, a nie dążymy do kontrolowania tego procesu. Musisz zrezygnować z oporu i dać sobie wewnętrzne przyzwolenie na medytowanie. Wbrew pozorom nie jest to łatwe, dlatego wymaga ćwiczeń. Trudności, jakie możesz napotkać podczas prób przyjęcia postawy pasywnej, prawdopodobnie wywołają wątpliwości i niepewność, czy to, co robisz, ma sens. Należy wówczas jeszcze mocniej koncentrować swoją świadomość na obiekcie medytacji.

– Swoją szansę na sukces medytacji można zwiększyć wprowadzając się przed medytowaniem w stan bardziej receptywny. Osiągniemy to poprzez zastosowanie technik relaksacyjnych, które redukują zbyt duże napięcie mięśni, np. gorącej kąpiel.

Jak przekonać pracowników do tego typu działań? Są one najczęściej postrzegane jako obciachowe, niemęskie, a przez to pracownicy bardzo niechętnie je stosują

Złość jest naturalną emocją, która pojawia się w życiu każdego człowieka, nie jest ani dobra ani zła, po prostu jest. Każdy człowiek odczuwa czasem złość. Może tak być, kiedy coś przeszkadza w osiągnięciu celu, na którym mu zależy, lub przeszkadza dobrze się czuć. Ze względu na to, że osoba doświadczająca złości nie czuje się w sposób komfortowy, zaliczana jest jednak do emocji negatywnych, ma wiele odcieni, różny stopień intensywności, może wahać się od lekkiego poirytowania czy rozdrażnienia do furii i szału.

Co się dzieje, kiedy odczuwasz złość?

- możesz odczuwać, że ciało się napina, zaciskają się pięści, marszczy się czoło,
- możesz mieć ochotę w coś uderzyć i przekląć,
- do głowy przychodzą ci, być może, „głupie" pomysły – np. jak mógłbyś/mogłabyś „się zemścić",
- mogą pojawić się nieprzyjemne myśli o tym, kto Cię zezłościł lub niechęć do tej osoby,
- może się zdarzyć, że w złości powiesz lub zrobisz coś, co będzie przykre dla drugiej osoby,
- jeśli jest się naprawdę złym, trudno nad sobą zapanować.

Ukrywanie złości lub udawanie przed sobą, że się jej wcale nie odczuwa, też nie jest dobrym wyjściem, bo wymaga bardzo wiele energii, którą można lepiej wykorzystać.

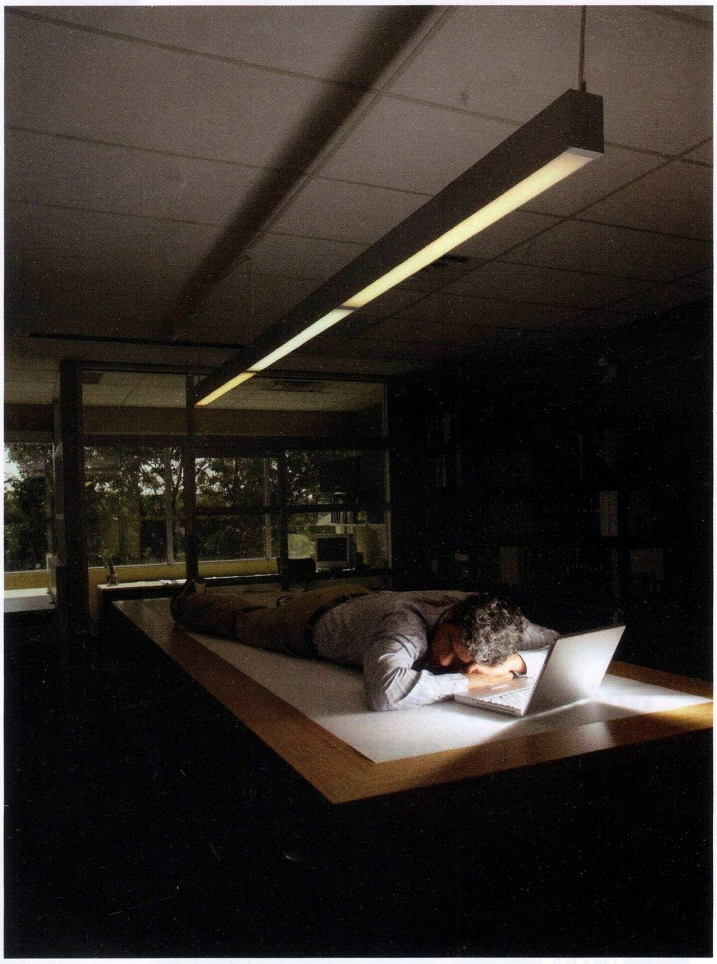
Pozytywne aspekty złości:

- pomaga ludziom rozpoznać własne potrzeby i odpowiadać na nie,
- daje sygnał, że dzieje się coś niedobrego dla nas,
- stanowi ostrzeżenie dla innych, że coś jest nie w porządku i że powinni mieć się na baczności,

- pomaga w przetrwaniu niektórych niebezpiecznych sytuacji,
- zwiększa świadomość siebie – wzmacnia poczucie tożsamości, ustawia nasze granice,
- jest czasem ostatecznym sposobem wyzbycia się uczuć bezsilności i rozpaczy,
- może wyzwalać i stymulować, skłania do szukania nowych skuteczniejszych rozwiązań starych problemów,
- stymuluje procesy przemian społecznych (oburzenie moralne).

Negatywne aspekty złości:
- metoda rozwiązywania życiowych problemów,
- środek do utrzymania władzy i kontrolowania innych,
- zdobywanie autorytetu w oczach innych,
- metoda na zachowanie dystansu,
- obrona przed wstydem i poczuciem zagrożenia,
- obrona przed odczuwaniem innych emocji,
- przyjmowanie pozy wyższości,
- odrzucanie odpowiedzialności,
- zastępczy sposób komunikowania się.

Co możesz zrobić, kiedy czujesz złość?
- wziąć głęboki oddech i pomyśleć, jak bardzo, bardzo, bardzo jesteś zły/zła i co chciałbyś/chciałabyś zrobić pod wpływem tej złości,
- potem pomyśleć, że to uczucie wkrótce minie, przypomnieć sobie sytuacje z przeszłości, w których byłeś zły/byłaś zła, i złość, która już minęła,



- pomyśleć o tym, co mógłbyś/mogłabyś stracić, działając pod wpływem złości,
- jeszcze trochę głęboko pooddychać,
- warto powiedzieć o tym, co Cię złości – jak się czujesz i jakie zachowanie Ci przeszkadza (rozmowa pomaga rozładować napięcie i poczuć się lepiej) lub też możesz zadzwonić do kogoś i wspólnie z nim poszukać sposobów, jak radzić sobie ze złością.

Złość doświadczana z umiarem jest częścią emocjonalnego bogactwa człowieka. Sterowania złością można używać w odpowiedni sposób do polepszania relacji między ludźmi, dla dobra wszystkich.

Agresja jest zachowaniem zmierzającym do skrzywdzenia drugiej osoby, może być:
- słowna –występuje w postaci poniżania, pomniejszania czyichś osiągnięć (wyzwiska, wulgaryzmy, bolesna krytyka, krzyki), może zawierać elementy zmuszania do próśb o możliwość wykonania jakiś czynności albo prosić o czynności, których nie chce wykonać,
- psychologiczna – wiąże się z atakowaniem czyjegoś poczucia wartości i tożsamości, przy czym posunięta jest dalej, bo dotyczy całej osoby (np. poddawanie w wątpliwość czyjegoś zdrowia psychicznego, niszczenie rzeczy należących do kogoś, kierowanie gróźb pod adresem kogoś lub czegoś, na czym tej osobie zależy),
- fizyczna – użycie siły fizycznej w stosunku do innej osoby w postaci: elementów własnego ciała (ręce, nogi, głowa, zęby – bicie, kopanie, popychanie) lub innych przedmiotów (np. nóż, sznur, pałka, butelki, itp. – uderzanie, rzucanie).

Inny podział rodzajów agresji:
- kierowana na innych ludzi – bezpośrednia, pośrednia (obrażanie, obgadywanie, plotkowanie),
- kierowana na przedmioty – niszczenie sprzętów, przedmiotów należących do innych,
- kierowana przeciwko samemu sobie – odmawianie sobie przyjemności, sabotowanie własnych sukcesów, samookaleczenia, próby samobójcze.

Prawie każdy akt samozniszczenia pełni rolę zarówno obronną, jak i przystosowawczą w sensie realizacji, wcielania w życie ważnych zinternalizowanych (przyjąć za własne narzucane z zewnątrz postawy, poglądy) wartości i norm przyjętych od osób znaczących. Zachowania agresywne i autoagresywne można nazwać obronnymi, ukierunkowanymi na własną obronę – w tym poczucie własnej tożsamości, wartości i kontroli – mającymi bronić siebie przed zniszczeniem czy załamaniem nerwowym.

W sytuacjach agresywnych na gruncie służbowym radzi się postępować w następujący sposób:
- „policz do 100" albo – jako alternatywa – „prześpij się z tym". Filozof Francis Bacon powiadał, że kto potrafi zapanować nad gniewem chwili, oszczędza sobie dnia ubolewania,

- w domu zdjąć z siebie ciężar gniewu poprzez rozmowę z partnerem życiowym lub przyjaciółmi, albo wyładować emocje w sporcie lub czymś podobnym,
- ze spokojem i umiarkowaniem podejść do ogniska konfliktu, nie odnosząc poparzeń.

> Jeśli świadomie nie skierujemy negatywnej energii na zewnątrz, to może ona wewnątrz naszego organizmu najsilniej uderzyć w najsłabszy narząd, który zacznie niedomagać, co z czasem może przerodzić się w chorobę

Bez względu na to, czy po stresującym dniu lub jakimś nieprzyjemnym zdarzeniu czujemy w sobie nadmiar emocji (wszystko się w nas „gotuje"), czy też jesteśmy zupełnie bez sił, lekarstwo jest takie samo – ruch! Odreagować należy zawsze wtedy, kiedy czujemy, że jesteśmy zbyt napięci. Najlepiej jak najszybciej po sytuacji, która to napięcie spowodowała. Im szybciej nastąpi odreagowanie, tym lepiej, szybkość odreagowania wpływa na nasze zdrowie i samopoczucie. Często czujemy potrzebę rozładowania energii, ale mając mało czasu, a dużo obowiązków, nie pozwalamy sobie na to. Przeznaczenie czasu na odreagowanie nie jest zachowaniem egoistycznym w stosunku do naszych najbliższych. Jeśli wracamy do domu pełni napięcia, to kontakt z nami nie jest przyjemny. Gdy dodatkowo pojawiają się drobne wybuchy złości, domownicy chcą być jak najdalej. To prawda, że odreagowanie zabiera cenny czas kontaktu z bliskimi, ale człowiek wyluzowany będzie dużo fajniejszy w relacji, bardziej cierpliwy i będzie mógł więcej dać z siebie swoim bliskim. Jeśli nie zadbamy o prawidłowe odreagowanie, napięcie będzie uwalniało się w sposób niekontrolowany. Trudno będzie nad nim zapanować. Napięcie, które wytworzyło się w trakcie pracy, odreagujemy na bliskich, którzy nie mieli żadnego udziału w jego powstaniu. Dlatego też odreagowanie napięć poprzez aktywność fizyczną jest najlepszym rozwiązaniem dla wszystkich.

O tym, jaki rodzaj aktywności fizycznej wybierzemy, powinniśmy zdecydować, biorąc pod uwagę aktualny stan zdrowia. Chodzi o to, aby wybrana aktywność przynosiła nam przyjemność, frajdę, by była atrakcyjna na tyle, aby poczuć motywację do systematycznych ćwiczeń i pozostać w tym względzie konsekwentnym. Sport to jedna z najtańszych i najbardziej skutecznych metod walki ze stresem. Bardzo ważna jest regularność, gdyż zapewnia nam możliwość osiągnięcia wewnętrznego spokoju i fizycznej równowagi. Podczas uprawiania sportu w mózgu wydzielają się endorfiny odpowiedzialne za dobry nastrój. Jeśli regularnie będziemy uprawiać sport, okaże się, że mamy większą odporność psychiczną.

W przypadku osób, które łatwo okazują swoje emocje, świadome zarządzanie nadmiarem energii wpłynie pozytywnie na ich relacje z otoczeniem. Pamiętajmy o złotej zasadzie, że w przyrodzie nic nie ginie. Energia raz wzbudzona będzie szukała ujścia. Jeśli świadomie nie skierujemy jej na zewnątrz (np. poprzez ćwiczenia fizyczne), to może ona wewnątrz naszego organizmu najsilniej uderzyć w najsłabszy narząd, który zacznie niedomagać, co z czasem może przerodzić się w chorobę. Należy pamiętać o zależnościach w funkcjonowaniu organizmu ludzkiego. Naturalną reakcją organizmu w sytuacji stresowej jest napięcie mięśni. Spięty umysł będzie miał wpływ na spięcie ciała. Istnieje również zależność w przeciwnym kierunku – rozluźnione ciało wpływa na rozluźnienie umysłu, a rozluźniony umysł tworzy bardziej optymistyczne myślenie. Na poziomie emocjonalnym człowiek, który nie odreagowuje, jest jak naczynie, które z każdą sytuacją stresową wypełnia się coraz bardziej i bardziej, aż dojdzie do sytuacji, która będzie tą jedną kroplą mogącą przelać całą czarę goryczy. Wtedy dochodzi do wybuchu emocjonalnego, reakcji zupełnie nieadekwatnej do danej sytuacji. Jest to bowiem reakcja na wszystkie sytuacje, które się w nas skumulowały, a których nie mieliśmy okazji odreagować. Takie zachowanie może w konsekwencji pogorszyć relacje zawodowe lub z bliskimi osobami. ■

Literatura:
- Krahe B., *Agresja*, GWP, 2005
- Petit J. R., *Psychiatria ratunkowa*, Elsevir Urban&Partner, 2007
- Eifert G. H., McKay M., Forsyth J. P., *O złości inaczej*, AbWero, 2010
- Goulston M., *Po prostu słuchaj!*, G+J Gruner+Jar Polska sp. z o.o., 2011
- Gmitrzak D., *Pokonaj stres*, Edgard, 2011
- Głowacka A., *Odreagowanie jako uwalnianie napięć z ciała i umysłu*, Z życia ZUS 7-8/2014
- Najder A., Dziedzic A., *Narzędzie do szacowania ryzyka psychospołecznego w pracy, Charakterystyka skali ryzyka psychospołecznego*, Promotor 1-2/2015
- www.ciop.pl
- www.pip.gov.pl
- www.imp.pl