

Podręcznik wsparcia

dla osób zaangażowanych w integrację cudzoziemców

PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D

PhDr. Ondřej Sezima



PŘEKRAČUJEME HRANICE
PRZEKRACZAMY GRANICE
2014—2020



EVROPSKÁ UNIE / UNIA EUROPEJSKA
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

Podręcznik wsparcia dla osób zaangażowanych w integrację cudzoziemców

PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D
PhDr. Ondřej Sezima

*„Kiedy przychodzą trudne sytuacje,
możemy stawić im czoła
i wspólnie z nimi sobie
poradzić “*



Podręcznik jest realizowany w ramach projektu CZ.11.4.120/0.0/0.0/22_037/0003264 „Wspólnie dla Ukrainy” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Współpracy INTERREG V-A Republika Czeska-Polska 2014-2020.



ZAWARTOŚĆ

Przedmowa	3
Część pierwsza	
Trudne sytuacje w radzeniu sobie z integracją cudzoziemców	5
1.1 Trudne sytuacje w pracy	6
1.2 Szczegółne czynniki przyczyniające się do trudności w pracy z migrantami	7
1.3 Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w pracy?	9
Część druga	
Stres i trauma	11
2.1 Stres jako istotna część naszego życia	12
2.2 Reakcje stresowe	13
2.3 Trauma	16
2.4 Stres w miejscu pracy	21
2.5 Możliwości radzenia sobie z obecną stresującą sytuacją	25
Część trzecia	
Współpraca grupowa w rozwiązywaniu trudnych sytuacji	31
3.1 Indywidualne i zespołowe rozwiązywanie zadań roboczych	32
3.2 Uzupełnianie ról w zespole roboczym	33
3.3 Dobry zespół	34
3.4 Zobowiązanie do współpracy	36
3.5 Znaczenie lidera dla pracy zespołowej	37
3.6 Sprężenia zwrotne	38
Piśmienictwo	40
Lista załączników	41
Załącznik nr 1: Spis wydarzeń życiowych	42
Załącznik nr 2: Ankieta „Jak bardzo odczuwam stres?”	44
Załącznik nr 3: Analiza własnej reakcji stresowej	50

PRZEDMOWA

Motto: *„Kiedy przychodzą trudne sytuacje, możemy stawić im czoła i wspólnie sobie z nimi poradzić.“*

Wojna na Ukrainie doprowadziła do bezprecedensowej fali migracji w minionym okresie. Ukraińcy mimowolnie opuścili swoje domy i podróżowali po Europie. W samej Republice Czeskiej ponad pół miliona z nich otrzymało tymczasową ochronę w 2022 roku. Wiele z tych osób doświadczyło traumy wojennej, nadmiernego stresu i skrajnego wyczerpania fizycznego. Wraz z przybyciem do Czech ich zmartwienia nie ustępują. Nie tylko są zmuszeni do radzenia sobie z rozłąką z domem i bliskimi, ale także próbują dostosować się do nowego środowiska, nauczyć się języka, znaleźć pracę i miejsce w czeskim społeczeństwie. W tym procesie wspiera ich Zintegrowany System Ratunkowy Republiki Czeskiej, organy administracji publicznej, instytucje, organizacje non-profit, stowarzyszenia obywatelskie, a także osoby fizyczne. Wyraży zainteresowania i sympatii, determinacja w niesieniu pomocy i ogólna solidarność z przybywającymi Ukraińcami to pozytywne zjawiska kryzysu migracyjnego. Jednocześnie jednak mogą one prowadzić do częściowego zaciemnienia faktu, że okres ten stawia wysokie wymagania wszystkim dotkniętym migracją organizacjom i jest źródłem zwiększonego stresu związanego z pracą.

Podręcznik, który trzymacie w rękach, przeznaczony jest dla wszystkich, którzy pracują z ludźmi i chcą lepiej zrozumieć siebie i swoich klientów, a my wierzymy, że informacje zawarte w tej publikacji będą użyteczne z długim czasem pokrywania się.

Jego głównym tematem jest stres, którego każdy z nas doświadcza w różnych momentach życia i z różną intensywnością. Podręcznik nie jest profesjonalną publikacją psychologiczną w prawdziwym tego słowa znaczeniu, nie ma na celu szczegółowego omówienia wszystkich aspektów tematycznych. Jest napisany w taki sposób, aby był zrozumiały dla każdego, kto chce znaleźć przydatne informacje, które naszym zdaniem wykorzystacie, niezależnie od tego, czy jesteście zatrudnieni w instytucjach, urzędach, organizacjach, szkołach, placówkach szkolnych, pracujecie w ramach Zintegrowanego Systemu Ratownictwa, studujecie lub jesteście bardziej zainteresowani zagadnieniem. Jego powstanie poprzedziły warsztaty w Kraju Hradeckim z pracownikami różnych organizacji zajmujących się migracją. Uczestnicy tych warsztatów bardzo cieszyli się z możliwości osobistego spotkania, wymiany informacji, dzielenia się pracą z migrantami i uchodźcami w poszczególnych organizacjach, które również zajmują się inną, a jednocześnie pod ich zwierzchnictwem, specyficzną częścią integracji. Uczestnicy mieli świadomość, że osobiste spotkanie jest bardzo ważne, efektywne, pozwala na bardziej kompleksowy wgląd, mapowanie terenu, wyższy poziom współpracy i tzw. „chłonięcie atmosfery z różnych perspektyw“.

Nieodłączną częścią dzielenia się doświadczeniami z codziennej praktyki jest uświadomienie sobie, że realizacja programu niesie ze sobą szereg stresujących sytuacji i może wywoływać różne emocje, z którymi trzeba sobie poradzić. Nakładało się to również na stwierdzenie, że kluczowe zadania i role w procesie pracy z migrantami i uchodźcami nie są znane z zewnątrz innym osobom z innych organizacji. Dzieląc się informacjami, uczestnicy zdali sobie sprawę, jak wiele agendy mają inne organizacje i jak wymagające jest ich zadanie oraz ile poziomów i sekcji pracują z klientami.

Autorami publikacji są psychologowie Straży Pożarnej i Policji Republiki Czeskiej, którzy mają doświadczenie w radzeniu sobie z sytuacjami kryzysowymi, w których decyduje się los człowieka. Doskonale zdają sobie sprawę, że każda praca z ludźmi jest wymagająca z punktu widzenia psychiki, konieczne jest postępowanie z wyczuciem i etyką, a jednocześnie zapewnienie zgodności z własną psychohigieną.

Podręcznik składa się z trzech następujących po sobie części. Pierwsza część poświęcona jest specyfice trudności pracy z osobami pochodzącymi z innych krajów. Znajdziecie tu definicję powszechnych, stresujących i ponad granicznych sytuacji w środowisku pracy. Ponadto ocena, w jakim stopniu możecie sami zarządzać i wpływać na te sytuacje oraz jaki ma to wpływ na postrzeganie obciążenia zawodowego. Omówiono warunki niezbędne do zachowania pro aktywności w trudnych sytuacjach. Wspomniano również o możliwym zbieżności trudnych sytuacji w pracy i życiu prywatnym oraz o skumulowanym charakterze obciążenia.

Druga część szczegółowo omawia kwestię stresu i zarządzania nim. Dostarczymy wam podstawowych informacji na temat stresu, traumy, trudnych sytuacji i tego, jak aktywnie sobie z nimi radzić. Znajdziecie informacje na temat reakcji danej osoby na stres w obszarach ekspresji fizycznej, emocjonalnej i mentalnej. Ponadto omawiane i dyskutowane są strategie zarządzania stresem, od spontanicznych i prostych po złożone i ukierunkowane. Zwrócimy również uwagę na znaczenie samoopieki w zakresie zdrowia psychicznego i zapobiegania wypaleniu zawodowemu.

Trzecia część podręcznika koncentruje się na współpracy grupowej w rozwiązywaniu trudnych sytuacji w pracy. Wyjaśniono różnicę między indywidualnym i zespołowym poszukiwaniem rozwiązań, omówiono tematy ról zawodowych w grupie i wspomniano o oznakach funkcjonowania zespołu. Wreszcie, podkreśla się potrzebę wzajemnej współpracy zarówno w zespole, jak i między organizacjami i podmiotami pomagającymi. Życzymy przyjemnej i użytecznej lektury!

Autorzy podręcznika

Trudne sytuacje w radzeniu sobie z integracją cudzoziemców

Motto:

„Gdy pojawiają się trudne sytuacje...”

Pierwsza część zawiera następujące rozdziały:

- 1.1** Trudne sytuacje w pracy
- 1.2** Szczególne czynniki przyczyniające się do trudności w pracy z migrantami
- 1.3** Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w pracy



1.1 Trudne sytuacje w pracy

W bezpośredniej pracy z migrantami i uchodźcami doświadczycie lub doświadczycie różnych sytuacji. Od tych stosunkowo powszechnych, przez bardziej wymagające (obarczone większym stresem), po ponad graniczne i niezwykle stresujące sytuacje.

Spróbujcie dodać (napisać) do tych kategorii z waszego doświadczenia:

● Typowe sytuacje:

.....

.....

● Trudne sytuacje:

.....

.....

● Sytuacje powyżej limitu (niezwykle trudne):

.....

.....

Trudne sytuacje często wiążą się z emocjonalnie napiętymi sytuacjami ze strony klienta (klient jest np. zdenerwowany, smutny, przygnębiony, apatyczny, a nawet agresywny). Jeśli jesteście narażeni na takie emocje, sami możecie nie czuć się komfortowo, co więcej, częściej stawia roszczenie o odpowiednie wyrażenie zainteresowania i uczestnictwa klientowi i stara się uspokoić jego

stan psychiczny, aby następnie móc odpowiedzieć rzeczowo na jego wymagania. Należy pamiętać, że powyższe emocje często odpowiadają rzeczywistości i dlatego są naturalnymi przejawami stresu. W takich sytuacjach, zamiast mówić „nie płacz, musisz być silny“, pomaga zaakceptować „Wiem, że to trudne, możesz płakać, jeśli poczujesz ulgę“.

Teraz wróćcie do sytuacji, które napisałyście powyżej (we wszystkich kategoriach) i zastanówcie się, czy i w jakim stopniu możecie naprawdę wpłynąć na nie swoimi działaniami. S. Covey (2016) mówi w tym sensie o trzech tak zwanych strefach wpływów. W pierwszej sferze wpływów są sytuacje, w których sprawujecie bezpośrednią moc decyzyjną i możecie na nią zasadniczo wpływać (w przypadku pracy z migrantami na przykład przypisujecie konkretne alternatywne zakwaterowanie konkretnemu migrantowi), w drugiej sferze są sytuacje, na które możecie częściowo wpłynąć (np. instruujecie migranta jak poprawnie wypełnić formularz, ale faktyczne wypełnienie i złożenie w urzędzie zależy już od niego), a w trzeciej sferze są sytuacje, na które nie macie wpływu (np. utrata bliskiej osoby migranta lub przymusowy wyjazd z własnego kraju). Covey (2016) podkreśla, że sam poziom obciążenia nie musi być decydujący. Z reguły możemy lepiej tolerować duże obciążenie, jeśli możemy je zmienić, być proaktywnym. Wręcz przeciwnie, mamy gorszą tolerancję na jeszcze mniejszy stres, jeśli nie możemy w ogóle wpływać na sytuację swoimi działaniami lub tylko w bardzo ograniczonym zakresie. W takich przypadkach bezradność może nas przytłoczyć i możemy popaść w bierność i apatię.



1.2 Szczególne czynniki przyczyniające się do trudności w pracy z migrantami

Praca z ludźmi/klientami jest wymagająca sama w sobie, a praca z migrantami ma swoją specyfikę. Pomijając fakt, że duża liczba migrantów często oznacza wielokrotnie więcej pracy dla kompetentnych pracowników w zwykłych programach, możemy podzielić te czynniki na trzy obszary:

1) Czynniki zróżnicowanego otoczenia społeczno-kulturowego nowo przybyłych – Mówią innym językiem, dorastali w innym środowisku kulturowym, systemie politycznym i społecznym. Podtrzymują zwyczaje (np. dieta), tradycje i rytuały (np. religijne), które nie są powszechne w naszym

środowisku. Zwyczajnie (ale także, na przykład, stopień bezpośredniego wpływu konfliktu zbrojnego) również różnią się w zależności od regionu, z którego pochodzi dana osoba itp.

2) Czynniki ze strony migrantów – Ludzie inaczej radzą sobie ze stresującymi sytuacjami i często mają różne motywacje do proaktywnej adaptacji do życia w nowym środowisku. Niektórzy migranci przybywają sami, inni w całych rodzinach lub nawet w większych grupach rodzinnych. Różna jest również gotowość ludzi do współpracy z instytucjami i organizacjami zajmującymi się integracją cudzoziemców itp.

3) Czynniki ze strony asystenta – Osoby zajmujące się integracją zawodową cudzoziemców mogą mieć postrzeganie migrantów obarczone stereotypami i uprzedzeniami. Niektórzy są bardziej empatyczni i naturalnie zdolni do okazywania zainteresowania i uczestnictwa, inni są bardziej formalni (co może nie wpływać na jakość świadczonych usług). Wreszcie, każdy inaczej radzi sobie też z sytuacją, w której współpraca z klientem się nie udaje, gdy doświadcza rozczarowania, poczucia bezradności itp.

Pracując z migrantami, dobrze jest zdawać sobie sprawę **ze znaczenia tych specyficznych czynników i ograniczać ich negatywny wpływ**. Jak to zrobić? Oto kilka podstawowych zaleceń dotyczących powyższych grup czynników:

1) Czynniki zróżnicowanego otoczenia społeczno-kulturowego nowo przybyłych – Starajcie się być świadomy różnic w zachowaniach, zwyczajach i tradycjach migrantów. Jeśli macie czas i okazję, poznajcie historię, kulturę i tradycje ich kraju. Bądźcie cierpliwi w umieszczaniu migrantów w kontekście naszej kultury i systemu społecznego. Nigdy nie wiemy, jak sami bylibyśmy w stanie przystosować się do nowego środowiska i być przygotowani na różnice danej kultury. Zdając sobie sprawę z tych faktów, możemy znaleźć w sobie więcej cierpliwości lub zrozumienia.

2) Czynniki ze strony migrantów – Zapoznajcie się z osobistą historią konkretnego migranta, w jakich okolicznościach pochodzi, jakie są jego oczekiwania i wewnętrzna motywacja do przystosowania się do nowego środowiska. Który członek rodziny migrantów jest najbardziej biegły w komunikacji i najbardziej zmotywowany do komunikowania się z władzami?

3) Czynniki ze strony asystenta – Bądźcie świadomy swoich uprzedzeń, które uniemożliwiają wam dobry kontakt z klientami (np. rzucający się w oczy wygląd lub zachowanie klienta – brudne ubrania, zapachy,



tataże, drogie ubrania, biżuteria itp.). To normalne, że możecie reagować bardziej wrażliwie na szczegóły lub zachowanie klienta, ale ważne jest, aby zachować profesjonalizm i kontrolować swoją mowę. Chwilowo stłumione emocje mogą być przetwarzane później w bezpiecznym środowisku i pod nieobecność klienta. Wykorzystajcie okazję, aby od czasu do czasu zostać zastąpionym lub zastąpionym przez kolegę. Podziel się swoimi dobrymi i złymi doświadczeniami zawodowymi w rozmowach interwizyjnych z kolegami lub przełożonym.



Wrażliwe postrzeganie nowych sytuacji i specyficznych wymogów pracy z migrantami nie jest zadaniem łatwym i wymaga szczególnej uwagi. W normalnym procesie pracy i przy jednoczesnym wzroście ilości pracy jest to często nierealistyczne zadanie. Niemniej jednak starajcie się zwrócić uwagę na powyższe czynniki. Idealnie byłoby, gdyby takie podejście pozwoliło lepiej zrozumieć sytuację migrantów i łatwiej znaleźć rozwiązania ich trudnych sytuacji życiowych.

Jednocześnie bądźcie świadomy siebie, swoich **ograniczeń, granic i potrzeb**. Pozwólcie sobie, że będą chwile, kiedy będziecie przytłoczony kontaktem z innymi i będziecie potrzebowały odpoczynku i uzupełnienia w odosobnieniu. Historie klientów, ale także ich podejście do was mogą wywoływać w was silne emocje. Naturalne jest również, że wyrobicie sobie własne zdanie na temat całej sytuacji związanej z migracją, a to wpłynie (pozytywnie lub negatywnie) na to, jak się czujecie w pracy. Wasz obecny stan umysłu znajdzie odzwierciedlenie w stylu komunikacji z klientami i współpracownikami. Przypnijcie, że nie zawsze można zadowolić klientów we wszystkim i nie zawsze można oczekiwać od nich tylko pozytywnych opinii.

1.3 Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w pracy?

Jeśli to możliwe, skupcie się na **własnym wpływie**. Zbierajcie i rozpo-
wszechniajcie potrzebne **informacje**. Trzymajcie się swoich uprawnień decyzyjnych, starajcie się być **proaktywnymi w rozwiązywaniu problemów**. Wyznaczajcie sobie **cele przyrostowe**. Każda nowa rzecz, której uda wam się osiągnąć z klientem, to doświadczenie, które zwiększy waszą samoocenę i lepiej przygotowuje was na następny raz.



Starajcie się mieć **empatyczny kontakt z klientem**, który ma charakter osobistego spotkania. Stwórzcie relację z klientami, która wzbogaca was doświadczalnie.

Pod koniec dnia pracy zastanówcie się nad tym, czego nauczyliście się tego dnia i rozważcie sytuację, w której doświadczyliście

największej bezradności. Spróbujcie poradzić sobie z bezradnością, akceptując, że nic nie można zrobić, przyjmując postawę, definiując siebie we własnej roli (zdajecie sobie sprawę, jakie są wasze granice i rola). Jeśli macie uczucia i myśli, że sprawy nie idą dobrze, że nie można ich zmienić i że was nie dotyczą, oznacza to, że porzucacie proaktywne podejście i tracicie motywację. W takim przypadku zawsze najpierw wróćcie do siebie. Pomyślcie o swoich potrzebach i ograniczeniach. Użyjcie **własnych strategii radzenia sobie**, które pomogą wam przezwyciężyć trudne czasy (więcej informacji na temat stresu i redukcji stresu można znaleźć w drugiej części przewodnika). Może to pomóc w nabraniu nowej energii i zapału do pracy oraz stopniowym powrocie z podejścia reaktywnego i pasywnego do proaktywnego.

Z reguły dobrze jest też nie pozostawać samemu w trudnych sytuacjach i starać się znaleźć **rozwiązania zespołowe**. Pokażemy wam, jak to zrobić
▶ w trzeciej części instrukcji.

Trudne sytuacje w pracy są tylko jednym ze źródeł stresu w naszym życiu. Stosunkowo często doświadczamy również zbieżności pracy i innych stresorów życiowych, co prowadzi do kumulacji obciążeń i stres może następnie przerodzić się w długotrwałe, przewlekłe problemy (więcej informacji ▶ w drugiej części podręcznika). W takich chwilach dobrze jest zatrzymać się i najpierw zrobić wymaganą „**inwentaryzację**” **własnego stresu**:

- 1) Oceńcie liczbę i intensywność **stresujących sytuacji życiowych**, z którymi zetknęliśmy się w minionym okresie (np. w ostatnim roku). Na przykład spis wydarzeń życiowych i ocena ich poziomu stresu (Holmes, Rahe, 1967 – patrz ▶ Aneks nr 1) może nam służyć do przybliżonej oceny.
- 2) **Rozróznicie pracę i inne źródła obciążenia**. Na przykład do tego celu można wykorzystać kwestionariusz samooceny Melgos „Ile stresu doświadczam?”. (Benda & Dohnal, 2005), który mapuje w sumie sześć obszarów źródła stresu w naszym życiu (praca, styl życia, warunki życia i warunki społeczne, zdrowie, relacje, osobowość) i który można znaleźć ▶ w Załączniku 2 do tego podręcznika.

Stres i trauma

Motto:

„... Możemy im się przeciwstawić...”

Druga część zawiera następujące rozdziały:

2.1 Stres jako istotna część naszego życia

2.2 Reakcje stresowe

2.3 Trauma

2.4 Stres w miejscu pracy

2.5 Możliwości radzenia sobie z obecną stresującą sytuacją



2.1 Stres jako istotna część naszego życia

Praca z innymi ludźmi na różnych szczeblach wymaga energii, codziennej gotowości do radzenia sobie z pewnymi trudnościami, gotowości do słuchania, gotowości do odpowiedzi, odpowiadania na nieprzyjemne pytania, koncentracji, współpracy ze współpracownikami, sprostania szeregowi zadań i oczekiwań nie tylko klientów, społeczeństwa, ale także naszych przełożonych, radzenia sobie ze zmieniającymi się przepisami i otwartości na zmiany. A to nie jest łatwe zadanie. Nigdy nie wiemy, jak rozwinie się sytuacja, co nastąpi, czy będziemy musieli radzić sobie ze skargami, jeśli nie spotkamy osoby, która potraktuje nas nieprzyjemnie, niegrzecznie lub nawet agresywnie. Nie wiemy, czy w naszej mocy będzie w stanie w pełni Mu odpowiedzieć, czy człowiek zwierzy się nam ze swoich cierpień, które wykraczają poza zwykłe ludzkie doświadczenie, czy też natkniemy się na temat, który będzie dla nas wrażliwy. A ponieważ istnieje wiele czynników, które odgrywają istotną rolę w komunikacji, skupimy się na niektórych z nich z praktycznego i ilustracyjnego punktu widzenia, abyście mogli potraktować nasze obserwacje jako inspirację do możliwych wyjaśnień lub rozwiązań w swoim życiu. Na końcu tej publikacji znajdziecie ► odniesienia do literatury specjalistycznej, jeśli chcesz bardziej szczegółowo skupić się na niektórych tematach.

W rzeczywistości nie możemy całkowicie uniknąć stresu w naszej pracy lub życiu osobistym. **Stres ze swej natury jest przede wszystkim celowy i pozyteczny** oraz przygotowuje nas do działania (w kierunku ataku lub ucieczki), umożliwiając natychmiastową reakcję. Istnieje nawet tzw. eustres (Křivohlavý, 2001), który nazywamy stresem pozytywnym i który może nas zachęcić do lepszego działania lub doświadczamy go w związku z sytuacją wymagającą, ale na którą czekamy (np. przygotowania do ślubu – czeka nas wiele zadań, ale wiemy, że jest to dla nas przyjemne wydarzenie). **Stres to tak naprawdę mobilizacja naszych rezerw** energii w trudnej sytuacji, w której musimy wstać. W życiu nie chodzi o to, żeby mieć jakikolwiek stres, ale raczej o to, żeby utrzymać go na odpowiednim poziomie, żeby wiedzieć, jak konkretnie stres się u nas objawia i jak możemy aktywnie zredukować jego ewentualny nadmiar.

Stres możemy odczuwać obecnie w jakiejś sytuacji jako stres **ostry** (czeka nas nieprzyjemne spotkanie, spotykamy osobę, z którą nie najlepiej się dogadujemy, musimy wytłumaczyć szefowi pomyłkę itp.) lub stres **przewlekły**. Przewlekły stres trwa dłużej i ma negatywny wpływ na całe nasze ciało



i umysł, a w dłuższej perspektywie może prowadzić do różnych chorób. Dlatego też warto umieć „właściwie sobie z tym poradzić”.



2.2 Reakcje stresowe

Każdy z nas odczuwa stres subiektywnie, mamy indywidualną **zdolność przeciwstawiania się stresowi**, różnimy się też tym, co już postrzegamy jako naprawdę uciążliwe, a co jest tylko niedogodnością, przez którą musimy przejść, ale nie odczuwamy tego jako ograniczenia. Mówimy, że każdy z nas ma inną **odporność** (więcej na temat odporności w formie filmu patrz ► zasoby internetowe w literaturze niniejszego podręcznika). Czym różni się zwykła stresująca sytuacja (np. rozmowa z nieprzyjemnym klientem, wizyta u lekarza czy nagana przełożonego) od wydarzenia, w którym zagrożone jest nasze życie, zdrowie lub ktoś nam zrobił krzywdę (zaatakował nas fizycznie, spowodował wypadek drogowy, jesteśmy ofiarą przestępstwa lub uczestnikiem ataku terrorystycznego lub wojny itp.). W takim przypadku następuje reakcja naszego ciała, umysłu i zachowania, która może nas zaskoczyć, nie spodziewamy się jej i nie potrafimy tego wytłumaczyć. Sytuacje ponadgraniczne obejmują zarówno te wywołane przez jeden stresor, jak i kilka stresorów. Mogą być także nagromadzeniem „zwykłych codziennych zmartwień” (Křivohlavý, 2001, s. 171), z którymi człowiek nie jest już w stanie sobie poradzić.

Według Paula Donalda MacLeana (1990) nasze doświadczenia i zachowanie są wynikiem interakcji **trzech faz rozwojowych naszego mózgu**, tj. najstarszy tzw. mózg gadów (pień mózgu), następnie układ limbiczny (śródmózgowie) i najmłodsza rozwojowo kora nowa (kora mózgowa). Zbliżenie się do ich funkcjonowania pozwoli nam lepiej rzucić światło na przetwarzanie stresu (po tzw. trój jedyny model mózgu i znaczenie emocji w formie filmu odsyłamy ponownie do zasobów Internetu w literaturze niniejszego podręcznika).

Gadzi mózg potrafi odróżnić bezpieczeństwo od niebezpieczeństwa, przygotować nas do reakcji obronnej lub ofensywnej, a w razie potrzeby pomóc nam chronić siebie, naszych bliskich lub naszą własność. Bardzo często prowadzi nas to do natychmiastowej reakcji **cielesnej/fizycznej**. W sytuacjach społecznych odpowiada za podanie komuś ręki, pomachanie do niego, odepchnięcie go lub cofnięcie się o krok, gdy chronimy własną przestrzeń.

Układ limbiczny odpowiada za nasze **emocje** i nabywanie doświadczeń. Dzięki niemu wiemy, że coś jest dla nas przyjemne, co odbieramy jako

przyjemność lub nieprzyjemność, a jest to stres. Nie potrafi rozróżnić teraźniejszości, przeszłości i przyszłości, nie stosuje logiki. Jeśli nie przetworzymy w wystarczającym stopniu naszych przykrych doświadczeń i rozczarowań z naszego życia, naszego cierpienia czy ewentualnej traumy, mózg może zostać przeciążony działaniem układu limbicznego i możemy wtedy odczuwać objawy stresu w taki sam sposób jak w oryginalnej sytuacji, nawet po kilku latach.

Kora nowa przenosi racjonalne **rozumowanie**, analizę, poszukiwanie rozwiązań, mowę, swobodne zachowanie i mądrość. Aby poradzić sobie z głębokim stresem lub traumą, ważne jest, aby układ limbiczny był funkcjonalnie połączony z korą nową. Tylko w ten sposób możliwe jest odpowiednie przetworzenie emocji i zachowanie treści doświadczenia. Jeśli ktoś przeżywa silne emocje w wyniku traumy, nie pomożemy mu, jeśli odwołamy się do rozsądku i logiki. Uczucia rodzą się w układzie limbicznym i zmuszają nas do ucieczki, walki lub „zamrożenia” (apatia, depersonalizacja od emocji). Wyobraźmy sobie sytuację, w której ktoś krzyczy, płacze, jest w szoku, a my mówimy mu, żeby się uspokoił. To nie działa i nie może, z dokładnie opisanych powodów. Jeśli jednak skupimy się na jego własnym oddychaniu i będzie głęboko wdychał i wydychał, łączy obwody nerwowe cielesne, emocjonalne i racjonalne, a jego późniejsze zachowanie (w wyniku świadomej syntezy) może być bardziej kontrolowane, złożone i autentyczne.

Kontakt z własnym ciałem, emocjami i myśleniem pomaga nam nie tylko adekwatniej reagować na innych, ale także lepiej radzić sobie z własnym stresem. Jednym z możliwych podziałów reakcji na stres jest podział na **reakcję aktywną i pasywną** (Appel-Schumacher, 2003). Osoba w ostrym stresie może pozostać bardzo aktywna i w takim przypadku zwykle objawiają się następujące specyficzne reakcje:

- Na poziomie **ciała** – np. nogi są ciężkie, serce bije szybko, poci się, czerwienieje, ręce mu się trzęsą, boli go brzuch, czuje napięcie.
- Na poziomie **emocji** – np. głośne mówienie, krzyczenie, przeklinanie, złość czy śmiech i żartuje, bagatelizuje sytuację, nie przyznaje, że sytuacja jest poważna.
- Na poziomie **myślenia** – np. myślenie przyspiesza, a nawet staje się chaotyczne (tzw. strumień myśli).
- Na poziomie **zachowania** – np. może być agresywny, kopać, rzucać, trudniej koordynować ruchy, nie może usiedzieć w jednym miejscu, musi chodzić, coś rozwiązywać, organizować, przenosić rzeczy.



Jednak osoba w ostrym stresie może również pozostać **bierna**, co objawia się następująco:

- Na poziomie **ciała** – np. jest przygnębiony, ma słabą mimikę, jest blady, używa wyuczzonego uśmiechu, by „zachować twarz”, ma lodowate stopy, ręce, czuje się zamrożony.
- Na poziomie **emocji** – np. nie może płakać, nie chce lub nie może mówić, czuje się zdepersonalizowany, że sytuacja go nie dotyczy, czas płynie inaczej, nic nie czuje.
- Na poziomie **myślenia** – np. zatrzymuje się myślenie (blokada myślowa, „okno”), pojawiają się myśli negatywne i atakujące wartość własnego ego („nie dam rady, nie dam rady, ja” jestem bezwartościowy...”).
- Na poziomie **zachowania** – np. czuje się sztywny, mdleje, stoi w miejscu, nie może się do niczego zmusić, nie koncentruje się.

Kluczowe jest to, czy nasze własne reakcje stresowe pomogą nam skutecznie poradzić sobie z sytuacją. Aktywna reakcja na stres prowadzi częściej do **mobilizacji i działania**. Osoba jest zestresowana, ale nie dysfunkcyjna, pozostaje w kontakcie z rzeczywistością i jest aktywna. Jednak w sytuacjach, gdy działający stresor przekracza limit lub stres trwa zbyt długo, zaczynają dominować negatywne skutki stresu. W takich momentach możemy być bardziej podatni na bierną reakcję stresową, która wiąże się z **dysfunkcjami**, bezradnością, a później apatią.

Podczas ostrego stresu człowiek może mieć różne **niezwykłe doświadczenia**, takie jak odmienne postrzeganie czasu (które subiektywnie zwalnia lub przyspiesza) lub zwiększona wrażliwość na doznania słuchowe, węchowe i inne.

Może mieć tzw. widzenie tunelowe (Dirkin, 1983), kiedy skupia się bardzo wąsko na jednym obszarze, tzn. rozwiązuje jedną konkretną rzecz lub siebie i nie dostrzega innej perspektywy. Na przykład jest nadmiernie empatyczny lub pomocny dla innych, zaniedbując własne podstawowe potrzeby, zapominając o jedzeniu, piciu i odpoczynku, chociaż przestrzeganie tych potrzeb najlepiej pomogłoby zredukować jego własny stres. W ostrej reakcji na stres mamy też zmniejszoną wrażliwość na bodźce bólowe, więc możemy nie być świadomi, że jesteśmy obrażeni.

W radzeniu sobie ze stresem bardzo ważny może być nasz wewnętrzny **stosunek do tych niezwykłych doświadczeń** i sposób ich interpretacji.

Wielu ludzi może mieć wrażenie, że oszaleli, oglądając siebie w filmie, czując, że to nie może być o nich. Dlaczego mnie to spotkało, pytają? W takim przypadku nasze reakcje zaskakują nas, choć są normalną reakcją ciała i umysłu na nienormalną sytuację. Następnie wzrasta nasze napięcie psychiczne, pojawiają się wątpliwości, strach, panika, wpadamy w „*blędne koło stresu*” (Służba Psychologiczna Armii Republiki Czeskiej, 2020).

Znacznie bardziej wspierająca jest postawa, kiedy udaje nam się zaakceptować własne reakcje, uświadomić sobie, że odpowiadają one sytuacji i nie są nienormalne. Możemy wtedy pozwolić na reakcje i jednocześnie skoncentrować się na przynajmniej ograniczonym aktywnym kierowaniu sytuacją. Aby zrozumieć i zrozumieć nasze własne reakcje, aby nie martwiły nas zbyt, czasami dobrze jest przyjąć wyjaśnienie sytuacji od specjalisty zdrowia psychicznego, takiego jak psycholog, psychoterapeuta lub psychiatra.

2.3 Trauma

Najprawdopodobniej słyszeliście, jak ludzie mówią: „Mam traumę”. Tak jak źródła stresu są różne dla każdego z nas, tak każdy z nas może uznać traumę za coś innego. W praktyce dobrze jest odróżnić reakcję stresową od traumy. **Trauma psychiczna to wewnętrzny, głęboki uraz psychiczny** (Schellong i in., 2021), który ma wpływ na nasze życie w obszarze ciała i duszy. Przyczyną traumy może być zdarzenie jednorazowe lub długotrwałe. Istotą jest ingerencja w nas samych, w integralność naszej psychiki i osobowości. Z reguły są to zdarzenia zagrażające naszemu zdrowiu lub życiu lub sytuacji, w których jesteśmy np. bezpośrednimi świadkami zagrożenia czyjegoś życia.

Za zdarzenia traumatyczne uważa się te, które dotknęły osoby nagle, niespodziewanie, są przerażające i nakłaniają do walki o własne przetrwanie lub ocalenie życia innej osoby. Z reguły tak zwane uczucie „wypalenia sceny” (Čírtková, 2006) występuje wtedy, gdy osoba ma bardzo silną, żywą pamięć zdarzenia i kompulsywnie zapamiętuje szczegóły lub fragmenty doznania. W wyniku takiej sytuacji zaczyna następnie dzielić swoje życie na sytuację przed i po traumatycznym zdarzeniu. Trzeba powiedzieć, że pomimo negatywności, intensywności przeżyć i ich potencjalnej destrukcyjności, nawet takie sytuacje można opanować. Trzeba jednak nie polegać „tylko” na czasie, ale pójść trochę dalej, aby pomóc. W przypadku traumy zagrożone są nasze fundamentalne przekonania na temat świata, w którym żyjemy, a konkretnie



poczucie własnej niezniszczalności (w końcu mnie to nie może spotkać), poczucie własnej wartości, zrozumiałość świata (rozumiem, co się wokół mnie dzieje) i poczucie, że mogę ufać innym. Ci, którzy przechodzą przez wyniszczającą sytuację w postaci traumy (wojna, zagrożenie życia, przemoc itp.), muszą zrozumieć, co się stało (Čírtková, 2000; Velikovsky, 2016).

Przeżyte zdarzenie prowadzi do przewartościowania dotychczasowego sposobu życia, człowiek zaczyna inaczej postrzegać pewne sprawy i np. zmienia swój system wartości. Jeśli traumę da się przetworzyć, nie oznacza to, że człowiek zapomina, co mu się przydarzyło, ale że traktuje przeżyte zdarzenie w swoim życiu jako sprawę, która nie budzi już w nim tak ostrych emocji (mówiąc bardzo metaforycznie, jakbyś wyobraźcie sobie zdjęcie, które oryginalnie miało ostre kolory i powoli bledną – tak jak emocje przestają mieć taką intensywność). Wtedy człowiek jest w stanie opowiedzieć o takim wydarzeniu i spojrzeć na życie z innej perspektywy, co może też oznaczać, że nie denerwują go drobiazgi, którymi zajmują się inni, a nawet potrafi się o nie spierać (uświadamia sobie np. że nie potrzebuje nowoczesnych wygod, wie, że życie dziecka jest najważniejsze i wtedy nie ma znaczenia, jak drogi jest telefon komórkowy, jaki kolor będzie miała nowa kanapa w salonie itp.).

Trauma nie musi być tylko ekstremalnym przeżyciem lub przeżyciem na granicy życia i śmierci. Tak jak wszyscy doświadczamy stresu, każdy z nas może nosić trudne wspomnienia z przeszłości, które wpływają na nas w naszym obecnym życiu, nawet jeśli nie potrafimy wyjaśnić, dlaczego. Nieprzyjemne nieprzetworzone wspomnienie z dzieciństwa może dotknąć nas np. może być matką wrzeszczącą, matką, która nie przytuliła dziecka, kiedy potrzebowało pocieszenia, nie przyszła na jego przyjęcie wigilijne, zostawiła je jako ostatnie w przedszkolu; albo ojciec, który stawiał dziecku nieuzasadnione wymagania podczas uprawiania sportu, karmił je w okresie dojrzewania, zabraniał lub nakazywał pewnych rzeczy i moglibyśmy wymienić wiele innych przykładów. W takich chwilach osoba czuła się samotna, przestraszona, nie wiedziała, co robić, zagubiona, upokorzona, niekochana. Takie doświadczenie może później prowadzić do pewnych wymijających zachowań życiowych, kiedy nie chodzimy w podobne miejsca, nie chcemy oglądać filmów o określonej tematyce, boimy się, nie ufamy sobie. Z reguły z tymi doświadczeniami wiążą się również emocje i intensywne przeżycia. I może towarzyszyć nam przez całe życie. Wtedy możemy reagować na podobne sytuacje nieproporcjonalnie lub w sposób, który zaskakuje otoczenie, a także nas samych. Ci z was, którzy widzieli *Pretty Woman* z Julią Roberts, być może pamiętają scenę, w której Richard Gere mówi w wannie kwestię: „*Nie znosiłem go* (mając na

myśli mojego ojca) i ta kwestia kosztowała mnie dziesięć tysięcy za wizytę u terapeuty”. Istotą tego przesłania było to, że bohater filmu otrzymał wyjaśnienie – odkrycie przyczyny jego zachowania lub, co wpływa na jego dzisiejsze reakcje, z czego mogła wynikać jego trauma. Istotą tego, dlaczego ją tu przedstawiamy (w dużym uproszczeniu) jest to, że dzięki terapii człowiek może „uświadamić sobie” treści z nieświadomych, zapomnianych uczuć, wpływów, które działają z przeszłości na nasze działania, które mogły być do tej pory dla nas niezrozumiałe. Nie zawsze możemy „dotrzeć do sedna” tego, co i dlaczego na nas wpływa, ale zazwyczaj jest to pomocne, nawet jeśli niekoniecznie oznacza to, że zmieniamy nasze reakcje.

Ważne jest, aby po traumatycznym doświadczeniu nie pozostawać samemu, dzielić się swoim doświadczeniem w bezpiecznym środowisku, nie bać się szukać specjalisty i wspólnie z nim znaleźć sposób na przepracowanie traumy. Pomaga również w utrzymaniu normalnej rutyny codziennego funkcjonowania, jedzenia, picia płynów (nie alkoholu), odpoczynku, wykonywania rutynowych czynności. Nie ma wstydu w płaczu (kiedy człowiek płacze, ciało i dusza goją się, ciało wypłukuje hormony stresu we łzach), słuchać swojego ciała. Generalnie dobrze jest się nie przemęczać, nie być dla siebie niepotrzebnie surowym, nie szukać w sobie winy, umieć nagradzać się małymi rzeczami, żyć terażniejszością.

Z reguły człowiek przechodzi przez kilka **etapów** radzenia sobie po tragicznym zdarzeniu (Kübler-Ross, 2015):

-
- 1) Etap **szoku i zaprzeczenia**, kiedy nie chce uwierzyć w to, co się stało („to nieprawda”).
 - 2) Etap **złości**, kiedy jest zły, że mu się to przytrafiło i uważa to za niesprawiedliwe.
 - 3) Etap **targowania się**, kiedy człowiek rozpacza, wierzy, ma nadzieję i te emocje przeplatają się.
 - 4) Etap **rozpaczy**, kiedy smutek lub depresja biorą górę nad nadzieją i perspektywą.
 - 5) Etap **radzenia sobie i pojednania**, kiedy osoba akceptuje sytuację i próbuje obiektywnie poradzić sobie z konsekwencjami sytuacji.
-



W sytuacjach trudnych znaczenie ma to, czego osoba w ich trakcie doświadczyła, czy zagrożenie było jednorazowe, czy długotrwałe, na jakim etapie życia wystąpiły i czy dana osoba miała zasoby, aby sobie z nimi poradzić (źródłem mogą być rodzina, przyjaciele, praca, hobby, pomoc zawodowa...). Decydujące może być również to, czy było to jego pierwsze tak trudne przeżycie, czy też miał w przeszłości inne traumatyczne doświadczenia i czy cierpi np. na jakąś chorobę psychiczną lub fizyczną (Vodáčková i in., 2002).

Specyficznym rodzajem traumy jest trauma wojenna. We wcześniejszej części tekstu przybliżyliśmy już sytuację migrantów, których przeżyte traumy są bardzo dotkliwe. W ramach Zintegrowanego Systemu Ratownictwa mamy doświadczenie w udzielaniu pomocy psychospołecznej i opieki pourazowej w KACPU (Regionalne Centrum Pomocy Ukrainie). Przede wszystkim migranci potrzebowali i nadal potrzebują wystarczających informacji. Przydatne wydawały się również wyjaśnienia, w jaki sposób rozmawiać o wojnie z dziećmi lub ich rodzicami i wyjaśniać im, co się dzieje. Udzielana interwencja kryzysowa, czyli pierwsza pomoc psychologiczna, polegała na ustabilizowaniu ich stanu, gdy byli wycieńczeni, zmęczeni i żyli w niepewności. Mieli do czynienia z martwieniem się o bliskich, którzy pozostali w domu, z podziałem rodzin, utratą kontaktu z bliskimi (Raport roczny, 2022). Radzili sobie też z niewiedzą, gdzie są ich bliscy, śledzili ogłoszenie alarmu w ich kraju w aplikacjach w telefonach komórkowych i przeżywali stres związany z tym, co stało się z ich bliskimi, czy przeżyli. Musieli otrzymać tragiczne wieści z domu i poradzić sobie z życiem w nowych warunkach. Próba pomocy migrantom w ich trudnej sytuacji wiąże się również z przeżywaniem emocji przez urzędników, członków Zintegrowanego Systemu Ratownictwa oraz innych osób zaangażowanych w ich integrację. Mamy też na myśli np. poczucie bezużyteczności czy frustracji wynikające z pracy z migrantami w sytuacjach, gdy migranci wymuszają ponadstandardowe usługi lub próbują w jakikolwiek sposób nadużywać oferowanej pomocy. Takie zachowanie zwykle prowadzi do emocjonalnie gorących sytuacji i trudnej komunikacji.

Udzielając pierwszej pomocy psychologicznej mieliśmy okazję zaobserwować różne zachowania migrantów. Niektórzy przyjechali tylko z plastikową torbą, byli wdzięczni za dobre słowo, jedzenie, picie, rzeczy dla swoich małych dzieci, nie mieli wózka, pieluch dla nich, potrzebowali sprzętu do karmienia swoich dzieci. Z drugiej strony widzieliśmy też osoby, które zachowywały się niegrzecznie w stosunku do urzędników, policjantów i strażaków. Omijali kluczowe punkty, w których załatwiano oferty pracy, ubezpieczenia zdrowotne itp. Kilkakrotnie byliśmy świadkami oburzenia, że

w zapewnionym miejscu noclegowym nie było wanny z hydromasażem ani łącza internetowego. Tak, takie przypadki zdarzały się naprawdę. Z czasem może się zdarzyć, że osoby, które pracują z migrantami i będą świadkami np. nadużywania pomocy, arogancji i wymuszania ponadstandardowych zachowań, odczuwają złość na bezużyteczność oferowanej pomocy, są wyczerpane nieskuteczną komunikacją i mogą doświadczać bezsilności nad systemem pomocy jako takim.

Bariera językowa powoduje również znaczne komplikacje. To wielka różnica, jeśli rozmawiasz z kimś, modulujesz głos, starasz się empatycznie odbierać jego słowa, korygujesz tempo swojej wypowiedzi, a wtedy do rozmowy wkracza tłumacz, który kontroluje mowę klienta, ale reaguje rzeczowo, bez empatii i tłumaczy zdanie ściśle tylko merytorycznie. Może to powodować dalsze komplikacje w komunikacji, a następnie tracisz kontrolę nad rozmową. Wielu tłumaczy-native speakerów, zwłaszcza w początkach pomagania migrantom, było wśród osób dotkniętych chorobą, z naturalnym związkiem z krajem i obawami o swoich bliskich. Nawet tłumaczom przypomniano o ich nieprzetworzonych tematach w wywiadach, co później miało wpływ na ich bezpośrednie zachowanie i doświadczenia.

Pisząc o traumie z perspektywy osoby, nie można zapominać o koncepcji tzw. **traumy zbiorowej**, o której mówi literatura fachowa. Historycznych podstaw traumy zbiorowej można doszukiwać się w związku z psychologicznymi konsekwencjami wielu żołnierzy po I wojnie światowej, po zaobserwowaniu u nich konsekwencji doznanego horroru, strachu, sytuacji, w których byli narażeni na niebezpieczeństwo śmierci (Tomášek, 2007). Jeśli horrory, poczucie bezradności, nieszczęścia i inne ekstremalne doświadczenia dotyczą nie tylko jednostki, ale duże grupy ludzi (Preiss i Vizinová, 1999), można użyć terminu trauma zbiorowa. W takich chwilach ludzie opowiadają o przeżytych doświadczeniach, dzielą się nimi, informacje krążą w mediach, a konsekwencje spadają na społeczeństwo. Następnie może dojść do wielu zmian, naruszeń istniejących więzi społecznych, zachwiania zaufania do poszczególnych instytucji, mogą wystąpić różnice zdań, które mogą podzielić społeczeństwo itp. W takich momentach nie mówi się o traumie psychicznej, ale o traumie zbiorowej (Tomášek, 2007).

Osoby, które z powodu wojny, klęski żywiołowej, nadzwyczajnego wydarzenia lub innych wpływów społeczno-kulturowych są zmuszone do porzucenia dotychczasowego trybu życia i domu, mogą doświadczyć silnego traumatycznego doświadczenia. Schelong i in. (2021) twierdzą, że ucieczka oznacza zwykle dłuższy okres czasu, w którym mogą nadal być w niebezpieczeństwie



lub żyć w niegościnnych warunkach. Po bezpiecznym przybyciu mogą doświadczyć tzw. „obciążenia po migracyjnego” (Schellong i in., 2021, s. 258). Wiąże się to z rozpatrywaniem wniosków o azyl, tymczasowym zakwaterowaniem, poszukiwaniem opieki medycznej, zatrudnieniem, rozpatrywaniem różnych zezwoleń itp. Schellong et al. (2021) zaliczają „*utratę ważnych relacji, utratę znanego środowiska kulturowego, konieczność nauki nowego języka, nową orientację zawodową, nieuznawanie kwalifikacji, wsparcie krewnych za granicą itp.*” (s. 258). Jednocześnie autorzy ci zwracają uwagę, że doświadczenia z fali migracyjnej mogą wpływać na rozwój psychiczny także w kolejnym pokoleniu, co ponownie wiąże się z tematem zbiorowej traumy.

Oto link do prezentacji na temat zbiorowej traumy, w której można znaleźć więcej informacji: ► <https://pocketproject.org/>.



2.4 Stres w miejscu pracy

Opisaliśmy już specyficzne czynniki stresogenne podczas pracy z klientami, wyjaśniliśmy prawa stresu, reakcje stresowe oraz odróżniliśmy stres od traumy. Ale jak to wygląda w praktyce? Jak postrzegamy stres w bezpośredniej rozmowie z klientem lub podczas pracy z kolegami w miejscu pracy?

Przyjrzyjmy się najpierw sytuacji klienta. Załóżmy, że macie za zadanie wytłumaczyć klientowi-cudzoziemcowi, jak wypełnić odpowiedni formularz. Najpierw witaj go w swoim biurze, uśmiechaj się, uściśnij dłoń, podaj szklanekę wody i posadź na krześle. Następnie kładziesz formularz na stole przed nim. Starasz się mu wszystko wytłumaczyć spokojnie, rzeczowo i prosto. Jednak formularz jest dość rozbudowany, Twoje instrukcje są coraz bardziej złożone (dla klienta dzięki doświadczeniu może się to nie wydawać), wszystko komplikuje bariera językowa i trudne zrozumienie ze strony klienta. Próbujesz zacząć od nowa, ale klient jest zdenerwowany, zaczyna tracić koncentrację, patrzy na telefon. Trochę cię to denerwuje i myślisz: „*Powinienem być już zając się tym klientem.*” Podnosisz głos, aby ponownie zwrócić jego uwagę i podkreślić istotę przekazu, klient narzeka, dlaczego na niego krzyczysz, wstaje i liście. Jesteś zły, ale zachowujesz to dla siebie, tylko lekko kręcisz głową, bo klient właśnie ograbił cię z dwudziestu minut czasu, który mógłbyś poświęcić innemu, bardziej zmotywowanemu klientowi.

Każdy wywiad (Schulz von Thun, 2005) zawiera **poziom merytoryczny** (strona merytoryczna wywiadu – w tym przypadku wypełnienie niezbędego formularza), **poziom relacji** (tworzymy relację z klientem poprzez naszą mowę i zachowanie – witając go, wykazałeś zainteresowanie klientem i uczestnictwo, wybrałeś spokojny ton głosu, byłeś cierpliwy, potem przeżyłeś lekkie rozczarowanie, gdy komunikacja się zacięła i kiedy klient zaczął patrzeć na telefon, dostrzegł to jego brak zainteresowania, w tym momencie zaczął narastać gniew, a ty podświadomie chciałeś, żeby rozmowa się skończyła, podniosłeś głos, klient sprzeciwił się i wyszedł, miesza się w tobie złość i ulga), **odwołanie** (czego żądamy od klienta, co chcemy zrobić – tj. wykazać osobiste zainteresowanie wypełnieniem formularza i najlepiej zacząć aktywnie i poprawnie wypełniać formularz pod twoim przewodnictwem) oraz **wyrażać siebie** (wyrażamy swój stan psychiczny, nastrój, ton głosu itp. – w tym przypadku najpierw okazywałeś uśmiechem i ciepłym uściskiem dłoni zainteresowanie i determinację do stworzenia przyjemnej relacji i atmosfery – a później dla odmiany rozczarowanie potrząśnięciem głową).

Większość wzajemnych **nieporozumień i stresujących momentów ma miejsce w relacjach z klientem**. Wewnętrznie oceniamy jego zachowanie (często również komunikację niewerbalną) i podświadomie przypisujemy mu pewne cechy charakteru (tzw. *teoria osobowości utajonej*). (Hayes, 2000). Jeśli jest to cudzoziemiec, można założyć, że nieporozumień będzie jeszcze więcej.

Jak nasza świadomość praw stresu i traumy może nam pomóc w bezpośredniej pracy z klientem? Przyznaj, że w pierwszej chwili nie wiesz, czego klient doświadczył w minionym okresie swojego życia, z czym musiał się zmierzyć. Ze względu na sytuację życiową klienta można przewidywać, że dźwiga on wyższy poziom obciążeń i stres znajdzie odzwierciedlenie w jego przeżyciach i zachowaniu. W komunikacji znajdzie również odzwierciedlenie jego aktualna kondycja fizyczna (zmęczenie, wyczerpanie, brak koncentracji) oraz stan emocjonalny. Na przykład może zareagować nadmiernie emocjonalnie lub wręcz negatywnie (w tym fakt, że swoim zachowaniem i wyglądem można mu też przypomnieć kogoś, z kim nie miał ciepłych relacji). Z wywiadu wynika, że może mieć za chwilę nieprzetworzone negatywne doświadczenie, może się bać, albo tuż przed przyjściem do twojego biura jego żona lub szef po prostu go wkurzył zupełnie inną sprawą i został zatrzymany przez policję i ukarany mandatem, na przykład, przed spotkaniem z tobą. Nie wiesz też, czy klient niedawno przeżył traumatyczne wydarzenie, nie możesz wiedzieć, że tłumienie jego emocji, brak ekspresji, niepewna mowa, roztargnienie, niemożność wykonania czynności, którą chcesz, żeby zrobił, płacz itp. wcale nie



są związane z oficjalną akcją, lecz z tym, że doświadczył czegoś poza zwykłym ludzkim doświadczeniem. Nie formułuj fałszywej opinii o kliencie na podstawie jego zachowania, nie oceniaj go i nie przypisuj mu pochopnie charakteru i cech charakteru.

Wszystko komplikuje się jeszcze bardziej, gdy np. nie mamy wystarczających informacji, sami nie czujemy się dobrze (zmęczenie, stres, wyczerpanie, brak koncentracji, choroba...), zajmujemy się sprawą, która trudna dla nas (ożywia nasze wspomnienia, dana osoba przypomina nam kogoś, kto nas skrzywdził...), albo mamy do czynienia z „klientem problemowym”, którego charakter i cechy charakteru są naprawdę nieprzyjemne (np. zachowuje się arogancko, lekceważąco, grozi, przeklina, próbuje nadużyć systemu...).

Jeśli wiemy, że czeka nas np. nieprzyjemna rozmowa lub okoliczności wymagają innego podejścia niż to, którego doświadczyliśmy, **poświęćmy dodatkowo czas na przygotowanie i ocenę własnych możliwości i ograniczeń**. Z pewnością dobrze jest okazywać klientowi zainteresowanie i uczestnictwo, ale jednocześnie pożądane jest regulowanie własnych emocji, utrzymywanie granic w kontakcie i taka wewnętrzna postawa, aby klient nie krzywdził nas i nie manipulował. Kilka poniższych zaleceń może nam w tym **pomóc**:

- Zbierzcie jak najwięcej informacji (o problemie, sytuacji, kliencie...).
- Wyjaśnicie sobie, co chcecie osiągnąć w rozmowie, jaki jest jej cel.
- Odpowiednio zaplanujcie rozmowę (aby mieć przestrzeń, spokój bez przerw).
- Zadbajcie o siebie, aby czuć się komfortowo (idźcie do toalety, jedzcie, pijcie, spróbujcie się uspokoić).
- Komunikujcie nieprzyjemne rzeczy „między czworgiem oczu”.
- Pomyślcie o procedurze, zdaniach, których możecie użyć – ważne, aby być sobą, używaj zwrotów, które przychodzą ci naturalnie.
- Pozwólcie drugiej osobie podzielić się swoim punktem widzenia, pozwólcie wyjaśnić jej proces.
- Unikajcie ironii i trywializacji.
- Jeśli czegoś nie rozumiecie, nie bójcie się pytać.

- Starajcie się słuchać aktywnie (oznacza to pełną koncentrację na tu i teraz, a nie myślenie o tym, co na przykład mam jeszcze do załatwienia lub wykonania).
- Jeśli czujecie, że nie możecie emocjonalnie „wytrzymać” wywiadu, poproście klienta o przerwanie wywiadu, przeprosiny za zaistniałą sytuację i, jeśli to możliwe, poproście o zastąpienie współpracownika.
- Zakończcie rozmowę w znaczący sposób.

Jeśli pominiemy bezpośrednią pracę z klientami, stres, który **powstaje w kolektywie współpracowników**, jest również integralną częścią obciążenia pracą. Tutaj również powyższe zalecenia mogą się przydać. Jesteśmy zespołem ludzi, którzy muszą się dogadać, uzgodnić wspólne procedury pracy i dzielić pasję do sprawy. Wsparcia i rzecznictwa szukamy nie tylko u naszych współpracowników, ale także u przełożonych. W dzisiejszych czasach wiele instytucji musi przeprowadzać wiele czynności administracyjnych, urzędowych, przestrzegać szeregu regulacji prawnych itp., na które prawie nie mamy wpływu. Dlatego musimy je spełniać, nawet jeśli są wymagające czasowo i fachowo i często paradoksalnie zabierają nam czas na bezpośrednią pracę z klientem. A to jest niewątpliwie bardzo wymagające i spotyka się z niezrozumieniem ze strony klienta. Zdarza się, że agenda, z którą mamy do czynienia, rośnie i jest tyle samo osób w miejscu pracy, co wtedy, gdy agendy było mniej. Bez wzmocnienia kadrowego musimy forsować więcej działań, obsłużyć więcej klientów, którzy przychodzą, mamy dla nich mniej czasu, a jednocześnie chcemy obsłużyć ich jakościowo. Nie mamy czasu na zajmowanie się mailami i innymi instrukcjami, presja w pracy i stres czasowy rosną. Bardzo łatwo człowiek staje się spięty, może zacząć odczuwać fizyczne objawy zmęczenia, pogarsza się koncentracja, narasta stres, wzrasta ilość błędów, maleje cierpliwość do przychodzących klientów, może wzrastać napięcie między współpracownikami, poczucie niesprawiedliwości wzrasta np. w wynagrodzeniu za wykonaną pracę, zaburzona jest kolegalność i coraz więcej wypowiedzi. Co pracownik może zrobić w takiej sytuacji? Zaczyna ściśle przestrzegać godzin pracy, wykonuje tylko absolutnie niezbędne obowiązki, żadnej dodatkowej pracy, jak to się mówi „pracuje na swoją pensję”, zaczyna wątpić w sens swojej pracy. Może odczuwać niechęć do pracy, żyje w napięciu za każdym razem, gdy przychodzi do pracy, traci energię, nie jest w żaden sposób kreatywny i zaczyna być mniej przyjazny dla klientów...

Przy długotrwałym narażeniu na takie warunki pracownik może dojść do etapu tzw. **syndromu wypalenia zawodowego** (Kebza i Šolcová, 2003).

Z reguły może to zachodzić łatwiej u osób pracujących z innymi ludźmi, zwłaszcza gdy na początku kariery zawodowej były one urzeczone pracą, poświęcały jej cały swój czas i energię, a zaniedbywały relacje rodzinne i przyjacielskie oraz hobby kosztem pracy. Jeśli taka osoba doszła do punktu syndromu wypalenia zawodowego, to nagle stwierdza, że przez koncentrację wyłącznie na pracy, relacje z bliskimi uległy fundamentalnemu zaburzeniu.



Zastanówcie się i krótko odpowiedzcie na następujące pytania:

- Co sprawia, że czujecie się dobrze w miejscu pracy?
- Co wam odpowiada?
- Co wam mniej pasuje?
- Co w ogóle wam nie pasuje?
- Czy praca bezpośrednio z klientami lub wspólne życie w zespole pracowniczym powoduje większy stres w pracy?
- Bez czego/kogo nie wyobrażacie sobie swojej pracy?
- Jak rozpoznacie, że wystarczy?
- Co wam pomaga, kiedy już nie możecie?

2.5 Możliwości radzenia sobie w aktualnej sytuacji stresowej

Czas zadać sobie kluczowe pytanie. Jak najlepiej się zachować, gdy wpadnę w stresującą lub wręcz traumatyczną sytuację (praca/życie) i nie wiem, dokąd się udać?

Spróbujcie najpierw spojrzeć na swoją **sytuację jako całość**, nabrać dystansu, **zyskać perspektywę**. Co jest obecnie największym stresorem? Czy stresorów jest więcej? Czy możliwe jest ograniczenie tych stresorów teraz lub w dającej się przewidzieć przyszłości? Jeśli nie lub tylko w bardzo ograniczonym zakresie, skupcie się przede wszystkim na tzw. analizie własnej reakcji

na stres. Można w tym celu posłużyć się np. schematem, który znajduje się w załącznikach do niniejszej instrukcji (► patrzcie załącznik nr 3). Bądźcie świadomy i ewentualnie zapiszcie, w jaki sposób stres przejawia się negatywnie w twoim ciele, emocjach, myślach i zachowaniu (omówiliśmy te przejawy bardziej szczegółowo ► w rozdziale 2.2). Świadomość reakcji jest pierwszym krokiem do ewentualnego wpływania na nie. Pamiętajcie też, jakie własne strategie radzenia sobie zwykle stosujecie, aby zredukować przejawy stresu w poszczególnych obszarach, np. mogą to być niektóre z poniższych strategii:

- **Ciało** – sport, spacer, masaże, sauna itp.
- **Emocje** – słuchanie muzyki, czytanie, wspólna kolacja itp.
- **Myśli** – stosuj myślenie, autosugestię („Robiłem gorsze rzeczy, nie jestem sam”), sortuj i zapisuj myśli itp.
- **Zachowanie** – „liczenie do dziesięciu”, zmiana otoczenia, telefon do ukochanej osoby itp.

Prawdopodobnie macie **własną kombinowaną strategię**, która działa jednocześnie na wielu obszarach i która dobrze sprawdza się w sytuacjach stresowych (np. długi spacer z psem na łonie natury).

Analiza aktualnej sytuacji stresowej, własnych przejawów stresu i własnych strategii radzenia sobie, a następnie aktywne i celowe stosowanie tych strategii jest dobrym wstępnym sposobem aktywnego radzenia sobie ze stresem.

Jednak samo to może nie wystarczyć, a w takich chwilach:

- Poszukujemy nowych, **bardziej złożonych strategii**, co oczywiście wymaga dodatkowej energii i determinacji. Udowodniono, że sprawdzone podejścia strukturalne, takie jak relaksacja kierowana, ćwiczenia samoregulacji lub trening autogenny (pokaz ćwiczeń samoregulacji w formie wideo można znaleźć ► w zasobach internetowych w literaturze tego podręcznika) okazały się najbardziej odpowiedni.
- Aktywniej korzystamy z otaczających nas **zasobów wsparcia** (rodzina, przyjaciele, zajęcia rekreacyjne, wiara itp.)

Skupmy się teraz na źródłach wsparcia. Obraz krzesła może służyć jako metafora znaczenia i wzajemnych powiązań różnych obszarów naszego wsparcia (za: Pokorná, 2020, źródła internetowe).





Na zdjęciu krzesło, które ma cztery nogi. Każda z nóg symbolizuje jeden obszar naszego życia – pierwsza noga **rodzina i relacje rodzinne** (wspólne spędzanie czasu, pomoc, bliskość itp.), druga noga nasza **praca** (środowisko pracy, relacje koleżeńskie, sens pracy. ..), trzecia to nasze **hobby**, zainteresowania, co robimy w wolnym czasie a czwarta to nasze **relacje poza rodziną** (przyjaciele, znajomi...). Krzesło pokazane w ten sposób stoi stabilnie, jeśli wszystkie obszary działają. Jeśli coś pójdzie nie tak w jednej wyimaginowanej nodze krzesła, krzesło nie jest już tak stabilne, ale nadal nie spada całkowicie. Symbolicznie oznacza to, że jeśli mamy przyczółek w innych obszarach i z powodzimy w jednym, może to nie być tak niszczące. Problem może pojawić się, jeśli polega się zasadniczo na jednym obszarze. Wyobraź sobie osobę, która żyje tylko z pracy, pracuje po godzinach, cały swój czas poświęca pracy i pewnego dnia traci pracę. Taka osoba nie poświęcała się rodzinie lub jej w ogóle nie miała, nie reagowała na żadne hobby, nie utrzymywała kontaktów poza pracą. Jego krzesło chwiało się i teraz w ogóle nie stoi. To poglądowe porównanie, ale działa. Z punktu widzenia zdrowia psychicznego skuteczne jest posiadanie wielu źródeł wsparcia, gdy nie radzimy sobie dobrze w jednym obszarze.

Czasami ludzie boją się zwrócić uwagę, że coś nie działa. Starają się udawać, że wszystko jest w porządku, dają sobie radę, nie mogą sobie pozwolić na stwierdzenie, że coś jest poza ich kontrolą lub że coś ich osobiście dotknęło. Pracują do ostatnich sił, nie chcą dać po sobie poznać, że sytuacja ich „rozdarła”.



Wysiłek zachowania twarzy – właściwie bardziej konwulsyjnej **maski** – wydaje się profesjonalnie poprawny, ale im bardziej próbujesz udawać, że wszystko działa tak, jak powinno, tym więcej siły może to odebrać i jeśli nie zaczniesz od siebie (czyli w psychologicznym znaczeniu tego słowa, a właściwie nawet fizycznym), którymi należy się zająć, tym szybciej można wyczerpać swoje siły. Trzeba dodać, że to żaden wstyd prosić o profesjonalną pomoc.

Co mi pomaga, co mogę zrobić dla siebie

rodzina i przyjaciele



spanie



zostawianie na łonie natury



ogródek



jedzenie



sport, gimnastyka, spacer



czytanie



wiara



Niestety w życiu spotykamy się również z takimi trudnymi sytuacjami, kiedy nasze dotychczasowe strategie radzenia sobie ze stresem nie działają, nie mamy siły i odwagi do szukania nowych strategii, a nawet nie znajdujemy wystarczających źródeł wsparcia w naszych okolicach. Co robić w takich chwilach? Poniżej kilka innych **zaleceń**, które mogą pomóc nam odzyskać utraconą **równowagę życiową**:

- Nie bójcie się mówić o własnych troskach i przykrych rzeczach, zwróćcie się zaufanej bliskiej osobie, podzielcie się swoimi troskami, obawami i wątpliwościami w bezpiecznym otoczeniu.
- Starajcie się akceptować siebie takim, jakim jesteście, cieszcie się sukcesami (nawet małymi) i mocnymi stronami, bądźcie wyrozumiały w ocenie własnych porażek, słabości, braków.
- Nie miejcie wobec siebie wygórowanych oczekiwań, wyznaczajcie sobie stopniowo cele →

pisanie
dennika



odpoczynek



muzyka



kontakt z kolegami!



rozdzieranie
papieru



wyjazdy z dziećmi



pupile



zmiana otoczenia



rysowanie



- Znajdźcie w ciągu dnia chwilę spokoju dla siebie, dostrzegajcie własne potrzeby (jak się czujecie, czego chcecie, czego wam brakuje...).
- Poświęćcie się temu, co naprawdę lubicie, przynajmniej przez chwilę każdego dnia, nawet tylko w myślach.
- Przyjmujcie systematyczne, zaawansowane i sprawdzone metody radzenia sobie ze stresem, takie jak trening autogenny, progresywna relaksacja mięśni, joga itp.
- Nauczcie się mówić NIE, kiedy możecie sobie na to pozwolić.
- Są też momenty w komunikacji, które można przejść milcząco, nie zawsze trzeba wyrażać swoją opinię.
- Ograniczcie kontakt z osobami, które mają na was negatywny wpływ, obniżają waszą samoocenę lub wyczerpują was emocjonalnie.
- Wręcz przeciwnie, zainspirujcie się historiami ludzi, którzy przeszli lub przechodzą przez podobny ból jak wy, rozważcie udział w grupach samopomocy.
- Wyciągnijcie wnioski z własnych błędów („Wszystko, co złe, jest na coś dobre”) i starajcie się unikać ich w przyszłości.
- Niektóre obowiązki zawodowe mogą być delegowane, ale bądźcie ostrożni, nie można delegować odpowiedzialności.
- Nie bierzcie odpowiedzialności za innych, pilnujcie granic własnych możliwości.
- Zaakceptuj rzeczy, których nie możecie zmienić.
- Skoncentrujcie się przede wszystkim na sytuacji tu i teraz, nie martwcie się przeszłością i nie stwarzajcie niepotrzebnych zmartwień o przyszłość.
- Nie zapominajcie o regularnym spaniu i jedzeniu, starajcie się zrównoważyć aktywność fizyczną i odpoczynek.
- Prowadźcie dziennik.
- Rozważcie skorzystanie z profesjonalnej pomocy (możecie poszukać np. coacha, psychologa, psychoterapeuty, psychiatry...).



Współpraca w grupie w rozwiązywaniu trudnych sytuacji

Motto:

„...i razem sobie z nimi poradzimy.”

Część trzecia zawiera następujące rozdziały:

- 3.1** Indywidualne i zespołowe rozwiązywanie zadań w pracy
- 3.2** Uzupełnianie ról w zespole roboczym
- 3.3** Dobry zespół
- 3.4** Zobowiązanie do współpracy
- 3.5** Znaczenie lidera dla pracy zespołowej
- 3.6** Informacje zwrotne



3.1 Indywidualne i zespołowe rozwiązywanie zadań w pracy

Najpierw spróbuj sobie przypomnieć, które ze swoich zwykłych zadań roboczych zwykle rozwiązujesz samodzielnie w swojej pracy, a które wręcz przeciwnie, w bezpośredniej współpracy z innymi osobami z zespołu. Następnie dodaj, co jest w nim trudne i czego się z niego nauczyłeś...

● Zadanie, które rozwiązuje samodzielnie:

Co sprawia, że jest to trudne:

.....

.....

Czego nauczyłem się przy tym:

.....

.....

● Zadanie, które rozwiązują zespołowo:

Co sprawia, że jest to trudne:

.....

.....

Czego nauczyłem się przy tym:

.....

.....

Możecie rozwiązać zadanie **samodzielnie**, jeśli macie wystarczające informacje, doświadczenie, umiejętności i wiedzę, aby to zrobić. Jednocześnie jesteście powinni być upoważnionymi przez innych, zwłaszcza przez waszego przełożonego, który nada wam niezbędny poziom kompetencji. Wykonujące zadania samodzielnie, ponosicie bezpośrednią odpowiedzialność za wynik waszej pracy. Uczycie się samodzielności, konsekwencji i odpowiedzialności.

Rozwiązujecie zadanie we **współpracy**, zwłaszcza jeśli zadanie jest złożone i macie tylko ograniczoną i częściową wiedzę i umiejętności, aby je rozwiązać. Jesteście jednym z członków zespołu zaangażowanych w rozwiązanie problemu, macie ograniczone kompetencje i współodpowiedzialność za wynik pracy.

Uświadomcie sobie, które podejście jest wam bliższe (niezależne/współpracujące). Czy możecie poświęcić mu wystarczająco dużo czasu w swojej pracy? Jakie macie obawy dotyczące przeciwnego stylu?

Większość z nas nie pracuje w izolacji od innych, ale funkcjonuje w kolektywie innych ludzi. Każdy z nas ma też przełożonego, kolegów, ktoś sam jest liderem, a potem ma swoich podwładnych. A im więcej ludzi w miejscu pracy tym więcej kontaktów towarzyskich, sytuacji do rozwiązania, potrzeba ciągłości pracy, współpracy, zastępowalności, podziału zadań, a w tym wszystkim komunikacja jest niezwykle ważna.

3.2 Uzupelnianie roli w zespole roboczym

Każdy z nas pełni **dwa rodzaje ról** w zespole roboczym:

Rola **formalna** wynika z naszej klasyfikacji funkcjonalnej lub pozycji w hierarchii organizacji (lider, kontroler, urzędnik itp.) i jest powiązana z odpowiednimi kompetencjami i obowiązkami zawodowymi.

W przeciwieństwie do roli formalnej, rola **nieformalna** nie jest bezpośrednio związana z nazwą stanowiska, a opiera się raczej na naszym charakterze i cechach osobowości, stylu komunikowania się z innymi oraz szczególnym wkładzie w zespół.

Spróbujcie pomyśleć o waszej nieformalnej roli w zespole roboczym. Jak opisaliby was koledzy? Jaki jesteście w ich oczach i co szczególnego wnosicie do funkcjonowania zespołu?

Role mogą również mieć inny cel, na przykład w następujący sposób (Hayes, 2005):

- Rola **zadaniowa** – osoba spełnia się skupiając się na wykonaniu zadania jako takiego, stara się sprawnie i dokładnie przetwarzać to, co jest potrzebne, dla innych inspiruje właśnie swoim podejściem.
- Rola **mająca na celu budowanie i utrzymywanie grupy** – osoba aktywnie przyczynia się do utrzymania pozytywnej atmosfery pracy w grupie, dba o dobry nastrój, zwiększa spójność grupy.



- Rola **nastawiona na samorozwój** – osoba wykorzystuje potencjał grupy do własnego rozwoju osobistego, czasami może wydawać się innym zbyt egoistyczna, ale staje się też wzorem do naśladowania w tym, co można osiągnąć w pracy, np. staje się cenionym specjalistą.

Nie chodzi tylko o podział ról formalnych i nieformalnych w samej grupie. Kluczem jest ich zdolność do **wzajemnego uzupełniania się** – komplementarności. To jednoczesna reprezentacja wszystkich tych kategorii w grupie nadaje całej grupie roboczej niezbędną dynamikę i stanowi dobrą podstawę do dobrej pracy zespołowej.

Spróbujcie się przez chwilę zastanowić, która z powyższych ról jest wam bliższa. Które role są waszym zdaniem niedostatecznie reprezentowane lub których brakuje w waszym zespole?

3.3 Dobry zespół

Jeśli Twój zespół roboczy jest funkcjonalny, wyniki zespołu są lepsze niż wtedy, gdy te same osoby pracują osobno (tzw. efekt synergii). **Duch zespołowy ułatwia i poprawia wydajność pracy.**

Trudno sobie wyobrazić funkcjonalny zespół roboczy bez **dobrych relacji w miejscu pracy**, wzajemnego zaufania współpracowników i chęci współpracy. Odpowiedzcie na następujące pytania:

- Jak dogaduję się z moimi współpracownikami, przełożonymi lub podwładnymi?
- Czy mój przełożony stanie w obronie mnie i moich kolegów, gdy zajdzie taka potrzeba?
- Jakie są relacje pomiędzy poszczególnymi działami w działaniach nawiązujących?
- Czy mam wśród kolegów osobę, z którą dogaduję się po ludzku?
- Czy mogę zwrócić się do przełożonego lub współpracownika, jeśli mam z czymś problem?
- Czy mam odpowiednie warunki do pracy?
- Czy ktoś zauważa, kiedy jestem zmęczony przepracowaniem lub kiedy jestem „nie w humorze”?
- Czy czuję, że moja praca ma sens?



- Czy otrzymuję informacje zwrotne na temat mojej pracy (od kolegów i przełożonych)?
- Czy nasz przełożony może mnie/nas pochwalić i docenić?

Bez dobrych relacji nie będę czuć się komfortowo w miejscu pracy. Ale nie są one jedynym warunkiem funkcjonowania zespołu. Jakie są inne cechy dobrego zespołu?

Dobry zespół (Hayes, 2005):

- **Ma jasną świadomość siebie jako grupy.** Oznacza to, że ludzie w nim identyfikują się z zespołem, wyznają podobne wartości i cele pracy, dostrzegają wewnętrzną spójność zespołu. Jednocześnie spójność kształtuje się nie tylko w „pokojowych” czasach, ale także np. wtedy, gdy drużyna jest w niebezpieczeństwie lub musi się zdefiniować na tle rywalizujących ze sobą grup. Dobrze, jeśli ludzie mają możliwość porozmawiania o przykrych sprawach, które mogą mieć wpływ na relacje koleżeńskie i wpłynąć na sposób komunikacji.
- **Pozytywnie współdziała z osobami spoza zespołu.** Niezależnie od tego, czy chodzi o klientów, szerszą opinię publiczną, czy nawet konkurencję, członkowie dobrego zespołu są zewnętrznie komunikatywni, koleżeńscy i pozytywni.
- Tworzy **pozytywne założenia i przekonania.** Pozytywny pogląd na kierunek zespołu ma nie tylko lider zespołu, ale także pracownicy. Wizje dotyczące przyszłości zespołu nie wiążą się z nadmiernymi obawami i wątpliwościami, wręcz przeciwnie, są konstruktywne i optymistyczne.
- Odbywa się w nim **wyraźna komunikacja.** Dotyczy to zarówno przejrzystego przywództwa i przydzielania zadań, jak i otwartych i merytorycznych rozmów między współpracownikami, a także jakościowego feedbacku, czyli informacji o tym, czy wykonywana przez nas praca była efektywna, czy nie itp.

Ponownie poświęć chwilę, aby odpowiedzieć na następujące pytanie: Czy zespół roboczy, którego jesteś częścią, ma cechy dobrego zespołu? Alternatywnie brakuje jednej z wymienionych postaci lub jest ona niedostatecznie reprezentowana. A następnie zadaj sobie dodatkowe, ale fundamentalne pytanie: **Jak najbardziej przyczyniasz się do tego, aby Twój zespół był dobrym zespołem?**



Przyjrzyjmy się **innym czynnikom**, które są związane z pracą w zespole. Każdy z nas musi wiedzieć, że jest **bezpieczny** w pracy, to znaczy, że nie jest narażony na żadne szkody, na przykład z powodu niebezpiecznego środowiska (kurz, infekcja, urazy fizyczne...) lub procedur pracy. Ważną funkcję pełni również nasze **środowisko pracy**, jest mi przyjemnie, kiedy dobrze się czuję w swoim miejscu pracy, mam tam kilka swoich rzeczy, mam pomoce do wykonywania pracy (np. komputer, telefon, artykuły papiernicze). Muszę też wiedzieć, że jestem liczony, że jestem **ważnym członkiem** zespołu, że inni mnie szanują, mogą się do mnie zwrócić, dzielić się ze mną informacjami, utrzymywać koleżeńskie relacje, zauważać, kiedy potrzebuję pomocy, przekazywać mi informacje zwrotne na temat moich pracy itp. Jednocześnie wiem, że ja też mogę **zwrócić się do kogoś z kolegów**, on mi pomoże, udzieli stosownych informacji, mogę mu zaufać, na nim polegać.



3.4 Zobowiązanie do współpracy

Motywacja do współpracy z innymi ludźmi w miejscu pracy jest częściowo zewnętrzna (tj. pod wpływem zaplecza materialnego w miejscu pracy, wielkości organizacji i charakteru przydzielonych zadań, współdzielenia przestrzeni, wspólnych korzyści, wewnętrznych konkursów itp.) oraz częściowo wewnętrzny. Motywacja wewnętrzna zasadniczo wpływa na to, jak postrzegam siebie jako część grup społecznych (Zahrádková, 2005):

- **Samotnik (sam przeciwko wszystkim)** – pracuję „na swoim kawałku piasku”, realizuję wyłącznie indywidualne cele, jestem nieufny, ostrożny, a nawet podejrzliwy wobec innych.
- **Grupa (najbardziej lojalna)** – Wolę pracować w wąskim gronie ludzi, z którymi dobrze dochodzę do porozumienia i którzy są z natury zgodni.



- **Plemię (ci, którzy potrzebują siebie nawzajem)** – ze względu na wymagania i złożoność zadań w pracy nie mogę obejść się bez współpracowników, do współpracy podchodzę pragmatycznie, pracujemy nad wspólnym celem, choć możemy różnić się charakterem i poglądami.



- **Spoleczność (tych, których to dotyczy)** – nie skupiam się tylko na codziennych (rutynowych) zadaniach, ale także dostrzegam kulturę organizacyjną, wizję i wartości firmy oraz to, jak przekładają się one na moje zachowanie i zachowanie innych.
- **Całość (ja jako część całości)** – mam świadomość ogólnego kontekstu, czyli zarówno mojej osobistej misji, jak i wizji i wartości organizacji oraz jej miejsca w społeczeństwie.

3.5 Znaczenie lidera dla pracy zespołowej

Zachowanie lidera jest również bardzo ważne dla pracy w zespole. Podejście lidera może być bardziej skoncentrowane na **wynikach** poszczególnych osób i całego zespołu lub na **relacjach**. Potrafi dostrzegać większy **potencjał** w swoich podwładnych i ufać, że znajdą motywację do samodzielnego działania, albo jest raczej mniej ufny i ma większą potrzebę **nadzorowania** podwładnych. Wszystko zależy od jego cech charakteru, doświadczenia, sposobu, w jaki prowadzi ludzi i wreszcie od wiedzy ludzi w jego zespole.

Ważniejsze może być dla was po prostu zastanowienie się, czego sami potrzebujecie od swojego przełożonego, aby dobrze czuć się w pracy i osiągać odpowiednie wyniki. Z tego punktu widzenia **dobry lider** (spośród wybranych ważnych aspektów wspierających satysfakcję z pracy) powinien umieć wykonać następujące czynności (Groth, 2016; Vlášková, 2021):

- Interesować się nami jako osobą (zauważa co robimy, co potrafimy, w czym nie jesteśmy dobrzy, co nam się udało, czy coś nam przeszkadza).
- Żeby był ekspertem w tej dziedzinie, a my możemy zwrócić się do niego o poradę.
- Umiejętność chwalenia i dziękowania.
- Stań w obronie naszej pracy i nas samych, kiedy jest to potrzebne i właściwe.

- Umieć przyznać się do błędu i przeprosić.
- Być w stanie powiedzieć, że czegoś nie wie.
- Zaufać nam.
- Zostawić nas niezależnymi w tym, co robimy.
- Być w stanie stworzyć odpowiednie środowisko pracy.
- Przekazywać nam informacje (na czas, we właściwym zakresie).
- Być w stanie powiedzieć nawet nieprzyjemne rzeczy z szacunkiem dla danej osoby (tj. bez zniewag i uszczerbku dla godności) i powiedzieć je bezpośrednio osobie, której dotyczą.
- Potrafić rozróżnić zalety wykonanego zadania i sprawiedliwie wynagrodzić.

Z pewnością znaleźlibyśmy jeszcze więcej sposobów działania i zachowania przełożonych, które wspierałyby wydajność pracy i przyczyniały się do satysfakcji z pracy pracowników. Opisane zostały te, które są częściej wskazywane przez pracowników jako najbardziej efektywne.

3.6 Informacje zwrotne

Wspomnijmy jeszcze o tzw. **informacjach zwrotnych**, które są przydatne (a w niektórych sytuacjach wręcz niezbędne) podczas pracy z innymi, zarówno w pracy zespołowej, jak i w życiu osobistym. Wielu z nas mogło również zdać sobie sprawę, że brakuje nam informacji zwrotnej w pracy lub w rodzinie. Jeśli odnosimy informację zwrotną do pracy, mamy na myśli informacje o tym, jak przebiegała nasza praca, czy podane przez nas informacje, czynność, którą wykonaliśmy, działały, nie działały, jaki to miało wpływ na ogólną aktywność itp. Czasami po prostu musimy zrobić spokojnie, że nie dowiemy się, jak to wszystko się potoczyło, czasami sami musimy poprosić o informację zwrotną. Ale informacja zwrotna oznacza również, że sami możemy powiedzieć drugiej osobie, czego potrzebujemy, czego nam brakuje, co nas denerwuje lub jak się czujemy. Teraz, jeśli myślicie, że jest to nierealne, spróbujmy pokazać, że nie jest to niemożliwe, przestrzegając kilku zasad. Najważniejszą rzeczą podczas udzielania informacji zwrotnej jest to, aby nie skrzywdzić osoby otrzymującej informację zwrotną. Istnieją cztery zasady, których przestrzeganie bardzo ci pomoże (Komárková i in., 2001, s. 59).

Zasady udzielania informacji zwrotnej:

- **Kiedy** – podajcie konkretną sytuację, która miała miejsce, opiszcie ją merytorycznie i zaczynajcie od słowa kiedy. Ważne jest, aby unikać uogólnień, ocen, ironii itp. Np. *„kiedy wczoraj powiedziałeś mi, że nie zrobiłem arkusza Excela”...*
- **Uczucie** – opisz tutaj uczucie, jak się czułeś, jakie miałeś wrażenie, że byłeś zdenerwowany, zły, upokorzony, rozczarowany...
- **Ponieważ** – a teraz czas wyjaśnić, co dokładnie sprawiło, że się poczułeś, np. *„ponieważ cały wieczór spędziłem nad tym arkuszem Excela, pomyślałem, że tak dobrze...”*
- **Potrzebujesz** – powiedz, co przydałoby ci się następnym razem, czego byś potrzebował. Np. *„aby następnym razem dokładnie określić, co ma zawierać tabela Excela, ile ma mieć arkuszy itp.”*

Jeśli zastosujesz się do zasad opisanych powyżej, informacja zwrotna będzie nieagresywna, nie straci swojej skuteczności, nie powinieneś denerwować nią drugiej osoby, a także przekażesz prośbę, co chciałbyś następnym razem.

W im szerszym kontekście postrzegacie swoje stanowisko pracy, tym bardziej będziecie skłonny do interakcji z innymi ludźmi i pracy zespołowej na różnych poziomach. Kiedy rozmawiacie z klientem-migrantem, jest to specyficzne i być może nieznanne doświadczenie dla was i dla niego. Na podstawie kontaktu z wami tworzy on nie tylko wrażenie o was jako osobie, ale także o urzędzie/organizacji, w której pracujecie, a co za tym idzie o czeskim społeczeństwie jako takim. Podzielcie się wrażeniami z tych interakcji ze swoimi współpracownikami i posłuchajcie ich doświadczeń. Inicjujcie także okazjonalne spotkania z przedstawicielami innych grup zawodowych, które spotykają się z migrantami, nawiązują i pogłębiają wzajemną współpracę.

W podręczniku, który właśnie przeczytałyście, chcieliśmy przede wszystkim podkreślić, że nowe doświadczenia w kontaktach z osobami pochodzącymi z innych krajów niosą ze sobą szczególnie trudne sytuacje, stawiają duże wymagania co do odporności psychicznej, umiejętności radzenia sobie ze stresem w pracy i współpraca z kolegami. Najlepszym warunkiem dobrego kontaktu z klientem jest szczerza autorefleksja, pewność siebie, zaufanie do klienta i zaangażowanie w pracę zespołową.

Życzymy wam, abyście nadal widzieli sens w swojej pracy i znajdowali czas na relaks. ☺

BIBLIOGRAFIA:

- Appel-Schumacher, T. (2003). *Critical incident stress management – basic course*. Materiál v rámci interního vzdělávání.
- Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Grada, Psyché
- Bedrnová, E. et al. (2015). *Management osobního rozvoje. Duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. Management Press.
- Benda, J. & Dohnal, D. (2005). *Program redukce stresu*. Hasičský záchranný sbor České republiky.
- Branham, L. (2004). *Jak si udržet nejlepší zaměstnance*. Computer Press
- Břečka, T. (2009). *Psychologie katastrof: vybrané kapitoly*. Triton. Psyché (Triton), sv. č. 61
- Brož, F. & Vodáčková, D. (2015). *Krizová intervence v kazuistikách*. Portál.
- Clegg, S. R., & Bailey J. R. (2008). *Job Satisfaction*. In *International Encyclopedia of organizational studies*. Sage publication, 737–739
- Covey, S. R. (2016). *7 návyků skutečně efektivních lidí*. Management Press.
- Coyle, D. (2022). *Jak vybudovat úspěšný tým. Tajemství fungování nejlepších týmů na světě*. Audiolibrix.
- Čírtková, L. (2000). *Policejní psychologie*. Portál.
- Čírtková, L. (2006). *Policejní psychologie*. Aleš Čeněk.
- Dirkin G. R. (1983). *Cognitive tunneling: use of visual information under stress*. *Perceptual and motor skills*, 56(1), 191–198. <https://doi.org/10.2466/pms.1983.56.1.191>
- Groth, A. (2016). *Skvělý šéf – jak získat loajalitu a respekt svého týmu*. Grada.
- Hayes, N. (2005). *Psychologie týmové spolupráce*. Portál.
- Hayesová, N. (2000). *Základy sociální psychologie*. Portál.
- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale*. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213–218.
- Humpl, L. (2009). *Psychosociální péče o osoby zasažené mimořádnou událostí*. In: Lékařské listy: odborná příloha Zdravotnických novin. 2009, č. 12, s. 14–17.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*
- Kebza, V. & Šolcová, I. (2003). *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav.
- Kobasa, S. C. (1979). *Stressful life events, personality, and health – Inquiry into hardiness*. *Journal of Personality and Social psychology*, 37 (1), 1–11. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.37.1.1>
- Kollárik, T., Letovancová E., & Výrost J. (2011). *Psychológia práce a organizácie*. Univerzita Komenského v Bratislave.
- Komárková, R., Slaměnik, I. & Výrost, J. (2001). *Aplikovaná sociální psychologie III, sociálněpsychologický výcvik*. Grada publishing.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Křívohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Portál
- Kübler-Ross, E. (2015). *O smrti a umírání. Co by se lidé měli naučit od umírajících*. Portál.
- MacLean, P., D. (1990). *The triune brain in evolution*. Springer Science + Business Media.
- Melgosa, J. (1999). *Zvládní svůj stres! Kniha o duševním zdraví*. Advent – Orion.s.r.o.
- Miškík, O. (2005). *Hromadné psychické jevy*. Praha: Karolinum
- Neal, A. G. (1998). *National trauma and collective memory. Major events in the American Century*. New York: M. E. Sharpe
- Praško, J. (2005). *Úzkostné poruchy*. Portál.
- Preiss, M., Vizinová, D. (1999). *Psychické trauma a jeho terapie*. Praha: Portál.
- Schellong, J. et al. (2021). *Psychotraumatologie*. Triton.
- Schulz von Thun, F.(2005). *Jak spolu komunikujeme. Překonávání nesnází při dorozumívání*. Grada.
- Terry, W. C. (1981). *Police stress: the empirical evidence*. *Journal of Police Science and Administration*, 9(1), 61–75.
- Tomášek, M. (2007). *Kolektivní trauma v české společnosti mezi lety 1968–1975 – pohled deníkové literatury*. [Bakalářská práce]. Masarykova Univerzita

- Velikovská, M. (2016). *Psychologie obětí trestných činů*. Grada.
- Vlášková, L. (2021). *Psychologické aspekty spokojenosti s výkonem policejní práce*. [Disertační práce, Univerzita Karlova]. <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/172123>
- Vobořilová, J. (2015). *Duševní hygiena a stres*. V Praze: České vysoké učení technické.
- Vodáčková, D. et al. (2002). *Krizová intervence*. Portál.
- Výroční zpráva 2022. Oddělení vedoucího psychologa Policejní Prezidium. Praha.
- Vymětal, Š. (2006). *Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí: Současný stav v České republice*. UM – Urgentní medicína. Mediprax CB s.r.o. roč. 9. vyd. 4. ISSN 1212 – 1924.
- Výrost, J., & Slaměnik, I. (1998). *Aplikovaná sociální psychologie I*. Portál.
- Zahrádková, E. (2005). *Teambuilding*. Portál.

ŽRÓDLA INTERNETOWE:

Trójjedyny model ludzkiego mózgu:

- <https://www.superionherbs.cz/clovek-ma-tri-mozky>
- <https://www.youtube.com/watch?v=NJBeQM6fczo>

Odporność psychiczna, znaczenie emocji:

- <https://www.youtube.com/@psychologhasici5008>

Obszary wsparcia – metafora krzesła:

- https://irenapokorna.cz/zivot-na-zidli-o-dvou-nohach-dil_1/
- <https://irenapokorna.cz/zivot-na-zidli-o-dvou-nohach-2-dil/>

Zbiorowa trauma:

- <https://pocketproject.org/>

Błędne koło stresu:

- <https://psychologove.army.cz/aktuality/stres-2-dil-bludny-kruh-stresu>

Ćwiczenia samoregulacji:

- <https://www.youtube.com/@psychologhasici5008>

Zdrowie psychiczne:

- <https://www.opatruj.se/dusevni-zdravi/dusevni-zdravi-a-pohoda>

Praktyczne linki:

Ośrodki wspierające integrację cudzoziemców świadczące bezpłatne doradztwo dla cudzoziemców długoterminowo przebywających legalnie w zakresie: poradnictwa socjalnego, prawnego, psychospołecznego, kursów języka czeskiego, usług tłumaczeniowych, kursów społeczno-kulturalnych i innych usług.

- <https://www.integracnicentra.cz/>

Centrum Integracyjne dla Cudzoziemców w Hradcu Králové zapewnia bezpłatną poradę dla cudzoziemców przebywających legalnie na dłużej w Kraju Hradec Králové. Prowadzi doradztwo w zakresie: doradztwa socjalnego, prawnego i psychospołecznego, kursów języka czeskiego i innych usług.

- <https://cizincihradec.cz/>

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW:

Załącznik nr 1: Spis wydarzeń życiowych (Holmes, Rahe)

Załącznik nr 2: Kwestionariusz „Jak bardzo odczuwam stres?” (Benda, Dohnal)

Załącznik nr 3: Analiza własnej reakcji stresowej (Vlášková, Sezima, adaptacja: Praško, 2005)

ZAŁĄCZNIK NR 1:

Spis wydarzeń życiowych

(Holmes, Rahe, 1967)

Instrukcja: Zaznacz poniżej te wydarzenia, które przydarzyły Ci się w ciągu ostatniego roku. Następnie dodaj łączny wynik.

Śmierć partnera	100
Rozwód	73
Rozpad małżeństwa	65
Uwięzienie	63
Śmierć bliskiego członka rodziny	63
Uraz lub poważna choroba	53
Ślub	50
Utrata pracy	47
Pojednanie lub odbudowa małżeństwa	45
Emerytura	45
Zmiana stanu zdrowia członków rodziny	44
Ciąża	40
Trudności seksualne	39
Urodzenie nowego członka rodziny	39
Zmiana pracy	39
Zmiana statusu finansowego	38
Śmierć bliskiej osoby	37
Przeniesienie do innej pracy	36
Poważne nieporozumienia z partnerem	35
Pożyczka wyższa niż średnia roczna pensja	31
Termin spłaty pożyczki	30
Zmiana obowiązków służbowych	29
Syn lub córka opuszczają dom	29
Konflikty z teściem/teściową/zięciem/synową	29
Niezwykły osobisty akt lub występ	28

Małżonek/a rozpoczyna lub kończy pracę	26
Wejście lub wyjście ze szkoły	26
Zmiana warunków życia	25
Zmiana nawyków życiowych	24
Problemy i konflikty z szefem	23
Zmiana godzin lub warunków pracy	20
Zmiana miejsca zamieszkania	20
Zmiana szkoły	20
Zmiana kościoła lub partii politycznej	19
Zmiana w działaniach społecznych	18
Pożyczka mniejsza niż średnia roczna pensja	17
Zmiana nawyków i reżimu snu	16
Zmiany w dalszej rodzinie (małżeństwa, zgony)	15
Zmiana nawyków żywieniowych	15
Urlop	13
Święta Bożego Narodzenia	12
Przestępstwo i jego proces	11

Teraz zsumuj poszczególne oceny punktowe.

Suma punktów:

Co oznacza łączny wynik?

- **150 punktów lub mniej** – relatywnie niskie tempo zmian życiowych i założenie niskiego poziomu problemów zdrowotnych związanych ze stresem
- **150–300 punktów** – 50% prawdopodobieństwo wystąpienia problemów zdrowotnych w ciągu najbliższych dwóch lat z powodu stresu
- **300 lub więcej punktów** – 80% prawdopodobieństwo wystąpienia problemów zdrowotnych w ciągu najbliższych dwóch lat z powodu stresu

Źródło: Holmes TH, Rahe RH. *The Social Readjustment Rating Scale*. J Psychosom Res 1967; 11(2): 213–218. (przetłumaczone, zredagowane)

ZAŁĄCZNIK NR 2:

Ankieta „Jak bardzo odczuwam stres?”

(Benda, Dohnal, 2005; ankieta została zmodyfikowana wg Melgosa, 2001)

1. Styl życia

		Nigdy	Czasami	Często	Prawie zawsze
1	Długość snu odpowiada moim potrzebom	3	2	1	0
2	Jem o stałych porach	3	2	1	0
3	Kiedy jestem zdenerwowany, biorę środki uspokajające	0	1	2	3
4	Regularnie uprawiam sport	3	2	1	0
5	Jem w pośpiechu	0	1	2	3
6	Patrzę na menu		3	1	0
7	Piję wodę między posiłkami przez cały dzień	3	2	1	0
8	Często jem między głównymi posiłkami	0	1	2	3
9	Mam obfite śniadanie	3	2	1	0
10	Jem małą kolację	3	2	1	0
11	Palę	0	1	2	3
12	Piję napoje alkoholowe	0	1	2	3
13	W wolnym czasie chodzę na łono natury	3	2	1	0
14	Zdarza się, że wchodzę w konflikt z prawem	0	1	2	3
15	Poświęcam wystarczająco dużo czasu przyjemnym zajęciom	3	2	1	0
16	Jestem zadowolony ze swojego stylu życia	3	2	1	0
17	Mam hobby, które mnie relaksuje	3	2	1	0
	Razem (styl życia):				

2. Warunki życia i warunki socjalne

18	Nasze gospodarstwo domowe jest zbyt głośnie	0	1	2	3
19	Czuję, że potrzebuję więcej miejsca w domu	0	1	2	3
20	Wszystkie moje rzeczy są na swoim miejscu	3	2	1	0
21	Lubię domową atmosferę	3	2	1	0
22	Mam zbyt hałaśliwych sąsiadów	0	1	2	3

23	Mieszkam w gęsto zaludnionym rejonie	0	1	2	3
24	Moje mieszkanie/dom jest czyste i zadbane	3	2	1	0
25	Gdy jestem w domu mam możliwość spokojnego wypoczynku	3	2	1	0
26	Mam wrażenie, że za dużo nas mieszka pod jednym dachem	0	1	2	3
27	Jestem zadowolony z umeblowania mojego mieszkania/domu	3	2	1	0
28	Myślę, że nasze mieszkanie/dom jest odpowiedniej wielkości dla naszych potrzeb	3	2	1	0
29	Wokół mojego miejsca zamieszkania występują nieprzyjemne zapachy	0	1	2	3
30	Mieszkam w hałaśliwej okolicy	0	1	2	3
31	Powietrze tam gdzie mieszkam jest czyste	3	2	1	0
32	Ulice i domy w mojej okolicy są czyste i zadbane	3	2	1	0
33	Moje dochody wystarczają na utrzymanie rodziny	3	2	1	0
34	Czasami pożyczam pieniądze	0	1	2	3
	Razem (warunki życia i warunki socjalne):				

3. Zdrowie

35	Cierpię na bóle głowy	0	1	2	3
36	Mam ból brzucha	0	1	2	3
37	Mam problemy z trawieniem	0	1	2	3
38	Nie mam problemów ze stolcem	3	2	1	0
39	Bolą mnie plecy	0	1	2	3
40	Mam szybkie tętno (czasami połączone z kołataniami serca)	0	1	2	3
41	Cierpię na alergie	0	1	2	3
42	Czasami mam wrażenie, że się duszę	0	1	2	3
43	Czuję napięcie w mięśniach karku i pleców	0	1	2	3
44	Moje ciśnienie krwi jest średnie i nie waha się	3	2	1	0
45	Mam normalną pamięć	3	2	1	0
46	Mam mały apetyt	0	1	2	3
47	Czuję się zmęczony i brakuje mi energii	0	1	2	3
48	Cierpię na bezsenność	0	1	2	3
49	Za bardzo się pocę (nawet bez wysiłku fizycznego)	0	1	2	3
50	Łatwo płaczę i często prześladują mnie uczucia niepokoju	0	1	2	3
51	Boję się, że grozi mi jakaś poważna choroba	0	1	2	3
	Razem (Zdrowie):				

4. Zatrudnienie

52	Moja praca jest źródłem dużego stresu	0	1	2	3
53	W wolnym czasie myślę o pracy	0	1	2	3
54	Mam stałe godziny pracy	3	2	1	0
55	Moja praca pozwala mi jeść w spokoju	3	2	1	0
56	Pracę zabieram do domu, więc mogę pracować w nocy i w weekendy	0	1	2	3
57	Myślę, że mój przełożony docenia moją pracę	3	2	1	0
58	Czas w pracy leci mi przyjemnie szybko	3	2	1	0
59	W pracy czuję się potrzebny i zadowolony	3	2	1	0
60	Niepokoi mnie fakt, że mam dużą odpowiedzialność w pracy	0	1	2	3
61	Mam problem z dogadaniem się ze współpracownikami	0	1	2	3
62	Mam dobre relacje z przełożonym	3	2	1	0
63	Mam kilka prac	0	1	2	3
64	Zapominam o jedzeniu, kiedy próbuję wykonać pracę	0	1	2	3
65	Myślę, że moja rodzina docenia moją pracę	3	2	1	0
66	Czuję się kompetentny do swojej pracy	3	2	1	0
67	Praca zmianowa mi odpowiada	3	2	1	0
68	Martwię się, że stracę pracę	0	1	2	3
Razem (Zatrudnienie):					

5. Relacje

69	Lubię być szarmancki i grzeczny	3	2	1	0
70	Mam tendencję do ufania innym	3	2	1	0
71	Denerwuję mnie, gdy moje plany zależą od innych	0	1	2	3
72	Denerwują mnie nieporozumienia	0	1	2	3
73	Mam przyjaciół, którzy chcą mnie wysłuchać	3	2	1	0
74	Jestem zadowolony ze swojego życia seksualnego	3	2	1	0
75	Dbam o to, co myślą o mnie inni ludzie	0	1	2	3
76	Chcę robić rzeczy lepiej niż inni	0	1	2	3
77	Moimi przyjaciółmi są moi koledzy z pracy	3	2	1	0
78	Mam cierpliwość do słuchania problemów innych	3	2	1	0
79	Myślę, że jest wiele rzeczy, które mój mąż powinien zmienić, aby poprawić nasze małżeństwo	0	1	2	3
80	Kiedy się z kimś nie zgadzam, czasami podnoszę głos	0	1	2	3

81	Zazdroszczę tym, którzy mają więcej ode mnie	0	1	2	3
82	Kiedy się z kimś kłócę, w chwili, gdy rozmawia, myślę o tym, co powiem	0	1	2	3
83	Denerwuje mnie, gdy ktoś udziela mi rad	0	1	2	3
84	Wolę sam rozwiązywać swoje problemy	0	1	2	3
85	Chętnie pomagam innym	3	2	1	0
Razem (Relacje):					

6. Osobowość

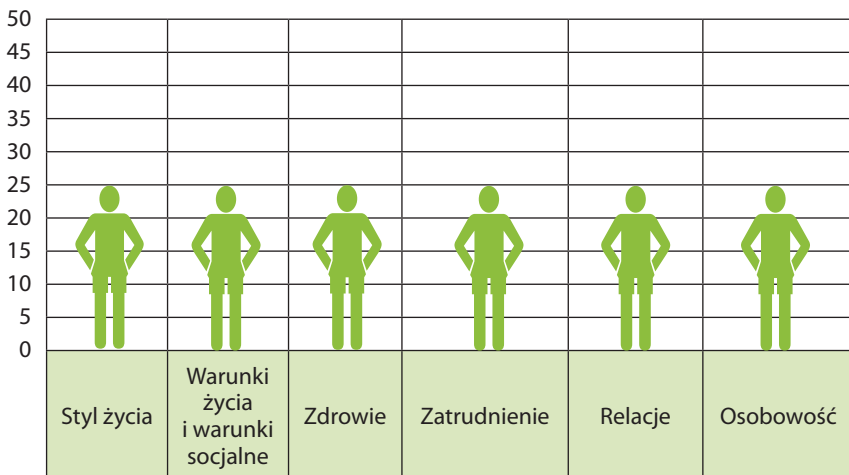
86	Jestem całkiem zadowolony ze swojego życia	3	2	1	0
87	Lubię mówić dobrze o innych	3	2	1	0
88	Denerwuje mnie, gdy ktoś jedzie wolno przede mną	0	1	2	3
89	Jeśli są gdzieś ludzie w kolejce, odejdę	0	1	2	3
90	Jeśli ustalają daty, zachowuję rezerwę	3	2	1	0
91	Z ufnością patrzę w przyszłość	3	2	1	0
92	Mam tendencję do myślenia o najgorszym	0	1	2	3
93	Lubię robić rzeczy po swojemu i denerwuje mnie, gdy nie jest to możliwe	0	1	2	3
94	Mam poczucie humoru	3	2	1	0
95	Jestem zadowolony z tego kim jestem	3	2	1	0
96	Denerwuję się, gdy przerywa mi się coś w trakcie jakiejś czynności	0	1	2	3
97	Jestem perfekcjonistą	0	1	2	3
98	Denerwuję się, gdy ktoś jest mi winien pieniądze	0	1	2	3
99	Denerwuje mnie, gdy stoję w korku	0	1	2	3
100	Nudzę się na urlopie i chcę wrócić do czegoś „produktywnego”	0	1	2	3
101	Boję się, że pewnego dnia mogę zachorować na jakąś śmiertelną chorobę, na przykład na raka	0	1	2	3
102	Lubię trochę pospać w weekend	3	2	1	0
Razem (Osobowość):					

Ocena ankiety

I. Dodaj swoje **punkty** z każdej sekcji:

Styl życia:	Warunki życia i warunki socjalne:	Zdrowie:
Zatrudnienie:	Relacje:	Osobowość:

II. Zapisz liczbę **punktów** z każdej sekcji za pomocą poziomej linii na odpowiedniej wysokości w odpowiedniej kolumnie na poniższym **wykręsie**:



Jeśli linia dotyka ciała postaci, doświadczasz rozsądnego poziomu stresu w tym obszarze, jeśli linia znajduje się nad głową postaci, umyślowo „tonię”, znajduje się „nad głową” i stres w tym obszarze jest zbyt wiele. Teraz dodaj punkty z każdego obszaru i dodaj do otrzymanej liczby:

III. Dodaj 3 punkty,

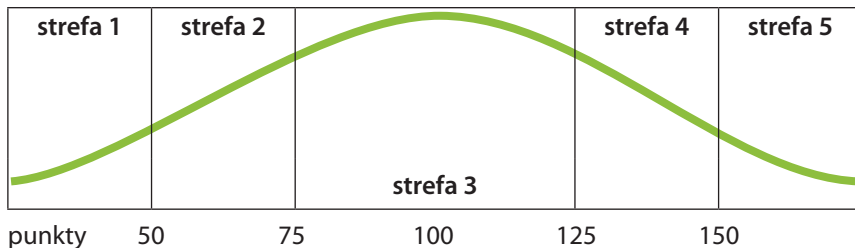
- jeśli masz więcej niż 35 lat
- jeśli jesteś rozwiedziony lub mieszkasz sam
- jeśli masz więcej niż dwoje dzieci

IV. Dodaj 2 punkty,

- jeśli masz od 25 do 34 lat
- jeśli jesteś singlem lub wdowcem
- jeśli mieszkasz w małym mieście
- jeśli masz 1 lub 2 dzieci

Suma punktów:

Teraz porównaj łączny wynik z poniższą tabelą. Dowiedz się, która strefa stresu odpowiada twojemu wynikowi.



Co reprezentują poszczególne strefy?

Strefa 1 Twój poziom stresu jest niebezpiecznie niski. Musisz rozpałcić jakąś iskrę w swoim życiu, aby lepiej wykorzystać swoje umiejętności.

Strefa 2 Masz niski poziom stresu. Może to wynikać z Twojego spokojnego charakteru lub ogólnie spokojnych i stabilnych warunków życia. Wszystko to sugeruje, że znajdujesz się w względnie zrównoważonej sytuacji. Nie musisz się martwić zawałem serca, wrzodami żołądka ani innymi chorobami związanymi ze stresem. Jednak możliwe jest również, że nie robisz wszystkiego, co możesz, od czasu do czasu nie zaszkoździ wyznaczyć sobie pewne cele, a tym samym stawiać sobie wyższe wymagania.

Strefa 3 Normalny poziom stresu. Większość ludzi jest na tym poziomie. Czasami doświadczają stresu, innym razem są spokojni. Potrzebujemy pewnej dawki stresu, aby osiągnąć nasze cele. Jednak ten stres nie powinien być permanentny i powinien być zastąpiony okresami odpoczynku i relaksu. Te stale zmieniające się stany pomagają nam prowadzić zrównoważone życie. Trzecia strefa ma dość szeroki rozrzut punktów. Jeśli naszym wynikiem dotrzemy do jednej z krawędzi, to przynajmniej częściowo dotyczy nas charakterystyka strefy sąsiedniej.

Strefa 4 Ten poziom stresu można już uznać za wysoki. To wyraźny znak ostrzegawczy, że powinieneś dokładnie zbadać każdy obszar swojego życia i zdecydować, które problemy wymagają szybkiego rozwiązania. Nadal masz szansę zażegnać większe problemy psychologiczne, takie jak depresja, stany lękowe lub po prostu utrata zdolności umysłowych. Czas zmienić styl życia i tym samym zapobiec ewentualnym powikłaniom ze strony układu pokarmowego i krążenia.

Strefa 5 Ta strefa jest niebezpieczna. Jeśli masz więcej niż 150 punktów, należysz do osób, które doświadczają wyjątkowo wysokiego stresu i mają liczne problemy, które wymagają natychmiastowej uwagi. Musisz poważnie zdecydować się na poradzenie sobie z tą sytuacją, zanim będzie za późno. Poszukaj pomocy. Są sytuacje, w których dana osoba nie może sobie pomóc. Czasami każdy z nas potrzebuje wsparcia rodziny, przyjaciela lub profesjonalnej pomocy psychologa lub psychiatry. Jeśli to możliwe, dokonaj zmiany i wstrzymaj się z aktywnością przynajmniej na kilka dni. Staraj się jak najlepiej wykorzystać techniki i procedury antystresowe.

Źródło: Benda, J. & Dohnal, D. (2005). *Program redukcje stresu*. Hasičský záchranný sbor České republiky / Straž požarna Republiky Czeskiej.

ZAŁĄCZNIK NR 3:

Analiza własnej reakcji stresowej

(Vlášková, Sezima, 2023):

Na poniższym diagramie napisz najpierw działający stresor (zdarzenie, sytuacja), który jest źródłem stresu negatywnego.

Następnie wypełnij poszczególne pola, które fizyczne, emocjonalne, myślowe i behawioralne (zachowawcze) reakcje są twoimi własnymi.

Następnie spróbuj dodać własną strategię radzenia sobie dla każdego obszaru (tj. co robisz w danej sytuacji lub zaraz po jej zakończeniu, aby poczuć się lepiej).

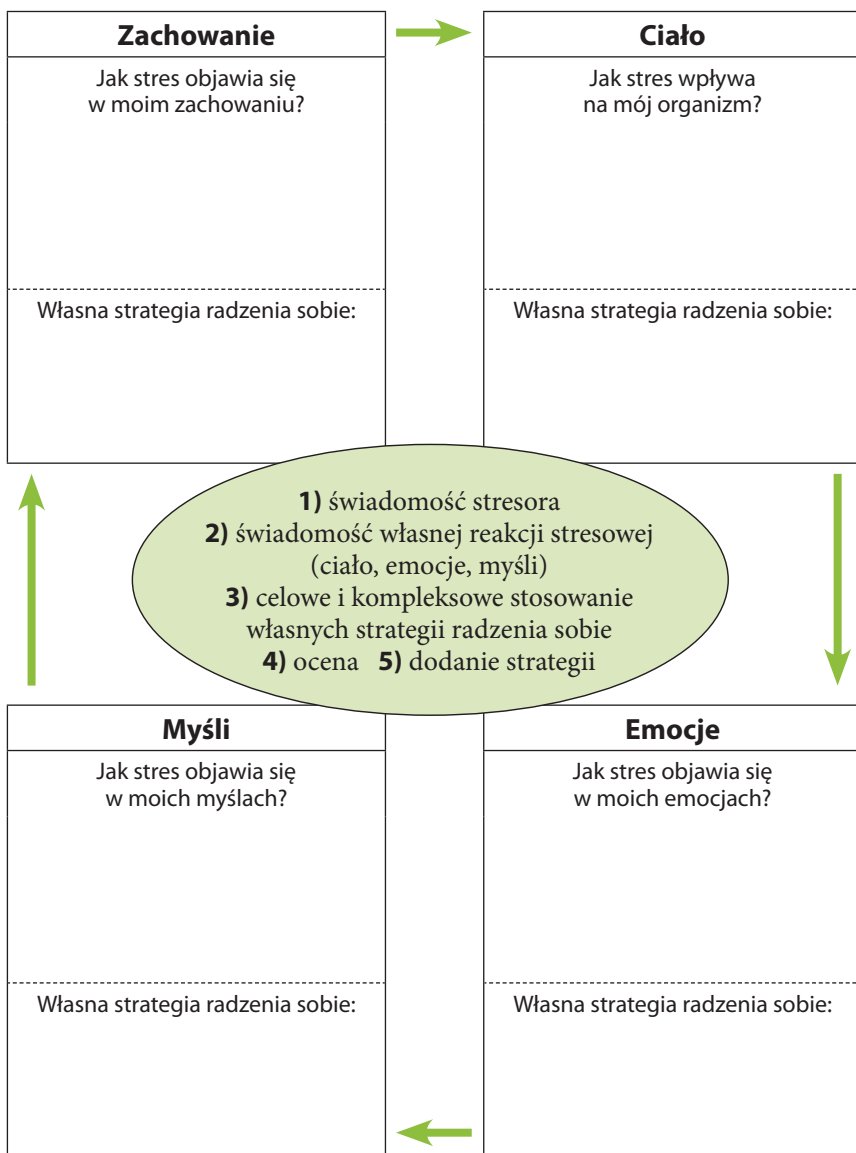
W ramce pośrodku diagramu znajduje się ogólna zalecana procedura uświadamiania sobie i redukowania stresora.

Strzałki na wykresie wskazują na interakcję poszczególnych obszarów manifestacji stresu. Jeśli nie usuniesz stresora lub przynajmniej nie zredukujesz go za pomocą skutecznych strategii, istnieje ryzyko, że wpadnie on w „błędne koło stresu”.

Sensem odpowiedzialnego podejścia nie jest „brak stresu”, ale wręcz przeciwnie, świadomość stresorów, przyznanie się do własnych specyficznych reakcji stresowych i aktywne przyjmowanie strategii radzenia sobie.

„Kiedy to dla mnie za dużo” – jak zredukować stres

● Działający stresor:



Źródło: autorzy podręcznika – adaptacja: Praško, 2005

Podręcznik wsparcia dla osób zaangażowanych w integrację cudzoziemców

PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D; PhDr. Ondřej Sezima

Wydawane przez Urząd Regionalny Kraju Hradeckiego
w Hradcu Králové 2023 r.

Projekt graficzny i skład Ondřej Štulc,
Wydrukowała Drukarnia Garamon s. r. o., Hradec Králové

Zdjęcia Ondřej Štulc, Shutterstock, Pixabay
(Mabel Amber, Gino Crescoli, Roman Grac, Michal Jarmoluk, Jürgen, Marine, Joseph Mucira
Myriams Fotos, Modi74, Pexels, Roy Snyder, StockSnap, Stefan Schwehofer, Łukasz Winiarski)

Pierwsza edycja

© PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D, PhDr. Ondřej Sezima

*„Kiedy przychodzą trudne sytuacje,
możemy stawić im czoła
i wspólnie z nimi sobie
poradzić “*

