

KOMPENDIUM WIEDZY

dotyczące szkolenia pt.

„Sposoby radzenia sobie ze stresem

i praca nad emocjami.

Bezpieczeństwo pracownika

socjalnego w pracy zawodowej

- podstawy samoobrony”

Warszawa, 28–29.08.2023 r.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

Kompendium wiedzy dotyczące szkolenia pt. „**Sposoby radzenia sobie ze stresem i praca nad emocjami. Bezpieczeństwo pracownika socjalnego w pracy zawodowej - podstawy samoobrony**” zostało opracowane przez Annę Pyrkosz i Michała Pyrkosz na podstawie treści zawartych w:

1. Heszen I. (2016): Psychologia stresu, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa
2. Selye H. (1977): Stres okiełznany. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa
3. Popiel A., Pragłowska E., Zawadzki B. (2020): Skuteczne działanie w stresie. Osobisty niezbędnik, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
4. <https://emocje.pro/jak-radzic-sobie-stresem/>
5. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U.2004, nr 64, poz. 593)

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

Spis treści:

1. Istota stresu
2. Cechy osobowości a stres
3. Techniki redukowania napięcia stresowego
4. Zarządzanie emocjami
5. Pracownik socjalny jako funkcjonariusz publiczny
6. Ochrona prawna funkcjonariuszy publicznych przy realizacji obowiązków

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

1. Istota stresu

Stres to:

- nasza reakcja/zachowanie na wszelkie bodźce (stresory), których doświadczamy;
- stan ogólnej mobilizacji sił organizmu jako odpowiedź na silny bodziec fizyczny lub psychiczny (stresor);
- stan wzmożonej gotowości i nadmiernego pobudzenia organizmu, by lepiej i skutecznie zadziałać.

Stres to nasz mechanizm obronny, dzięki niemu człowiek, od prehistorii do dnia dzisiejszego, potrafi zarówno unikać niebezpieczeństw, jak i reagować (walka albo ucieczka) w sytuacji zagrożenia.

Stres wywołuje uruchomienie **mechanizmu ucieczki lub walki**, który sam w sobie jest reakcją nie tylko mieszczącą się w granicach normy, ale również konieczną, by człowiek mógł radzić sobie z wyzwaniami, które stawia przed nim życie. Mówimy wówczas o optymalnym poziomie **stresu**, który mobilizuje nas do podjęcia działań.

Reakcja „walcz lub uciekaj” traktowana jest jako mobilizacja organizmu, który w odpowiedzi na spostrzegane zagrożenie przygotowuje się do aktywności mięśniowej, niezbędnej zarówno podczas ucieczki, jak i walki. Dzięki uwalnianiu z rdzenia nadnerczy adrenaliny i noradrenaliny możemy obserwować: wzmożoną akcję serca, przyspieszony oddech, wzrost napięcia mięśni szkieletowych, odpływ krwi z narządów wewnętrznych i skóry.

Rodzaje stresu:

- stres biologiczny
zachodzi wtedy, gdy działają na nas wymagania wpływające na naszą fizjologię, czyli wszystkie zewnętrzne, jak i wewnętrzne czynniki fizyczne. Czynniki zewnętrzne to przykładowo praca w określonej temperaturze czy wilgotności powietrza, ciśnienie, działanie w pomieszczeniu zapyłonym lub takim, w którym brakuje tlenu, w hałasie, itp. Czynniki wewnętrzne to podwyższona temperatura ciała lub mocne wyziębienie, przyspieszone tętno, bóle, itp. Wszystkie zewnętrzne jak i wewnętrzne czynniki fizyczne wpływają na naszą sprawność i jakość działania.
- stres psychologiczny
ma bardziej skomplikowane oblicze i powstaje w momencie, kiedy bardziej lub mniej świadomie interpretujemy stawiane naszemu organizmowi wymagania. Stres ten często związany jest z zaspokajaniem lub niemożnością zaspokojenia naszych potrzeb. Wpływa na nasze reakcje emocjonalne oraz kształtuje naszą motywację do działania.

Trzy nurty w określaniu stresu psychologicznego:

- a) Stres jako bodziec - stres ujmowany jako sytuacja, wydarzenie, bodziec o określonych właściwościach. Są to dość powszechne zdarzenia, z którymi może się spotkać

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

większość osób. W tym ujęciu zakłada się, że ludzie reagują podobnie na wydarzenia stresowe. Wydarzenia stresowe wzbudzają u człowieka napięcie emocjonalne, które uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie.

- b) Stres jako reakcja - to reakcja wewnętrzna człowieka w postaci objawów fizjologicznych i emocjonalnych. Hans Selye – stres to niespecyficzna reakcja organizmu, powstająca w odpowiedzi na działanie bodźców szkodliwych (stresorów), zwana Ogólnym Zespołem Adaptacyjnym (GAS). Zespół ten przebiega w trzech kolejnych stadiach:
- stadium reakcji alarmowej:
 - faza szoku – zarejestrowanie działania stresora przez narządy zmysłów, przekazanie informacji do współczulnego układu nerwowego i gruczołów wewnątrzwydzielniczych
 - faza przeciwdziałania szokowi – zmobilizowanie sił obronnych do poradzenia sobie z zagrożeniem poprzez zmianę funkcji fizjologicznych
 - stadium odporności - organizm koncentruje się na zwalczaniu zagrożenia, poświęcając zasoby energetyczne innym funkcjom fizjologicznym, psychologicznym na funkcje obronne
 - stadium wyczerpania - uogólnione pobudzenie organizmu prowadzi do rozregulowania funkcji fizjologicznych wyczerpanej jednostki, przez co narażona jest na zaburzenia i choroby.
- c) Stres jako relacja - stres ujmowany jako relacja między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka. Stres jako „brak równowagi (wystąpienie rozbieżności) pomiędzy wymaganiami a możliwościami jednostki co do radzenia sobie z nimi”. Sytuacja przestaje być normalna i staje się trudna, gdy dochodzi do naruszenia równowagi między możliwościami jednostki a zadaniami, czynnościami i warunkami ich wykonywania.

„Stres psychologiczny jest szczególną relacją między osobą a środowiskiem, którą osoba ocenia jako nadwyrężającą jej zasoby i zagrażającą jej dobrostanowi”

Myśli typowe w stresie:

- To za dużo – nie radzę sobie!
- To nie fair. Ktoś powinien mi pomóc.
- Nie mam wystarczająco czasu.
- Nigdy nie skończę. Muszę to zrobić...

Emocje doświadczane w stresie:

Poirytowanie, wybuchowość, lękliwość (unikanie) niecierpliwość, złość, depresyjność (smutek, apatia, ograniczanie aktywności) bezradność.

Doznania fizyczne:

Fizyczna odpowiedź na stres, powodowana przez adrenalinę – sygnał alarmowy ciała i mechanizm przetrwania w sytuacji zagrożenia.

- szybkie bicie serca,

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

- szybki oddech,
- napięte mięśnie (szyja, ramiona, brzuch),
- gorąco, pocenie się,
- trudność skoncentrowania się,
- zapominanie,
- pobudzenie,
- niepokój,
- problemy z żołądkiem, pęcherzem, bóle głowy,

Zachowanie:

- niemożność odpoczynku, stale zajęta/ty, stały pośpiech,
- wiele rzeczy do zrobienia, ale niekończenie ich,
- zaburzenia snu, krzyk,
- kłócenie się,
- jedzenie więcej (lub mniej),
- picie więcej alkoholu, palenie więcej papierosów,
- płacz.

Jak odczytywać stres w ciele? Jak rozpoznać emocje w ciele?

- gniew i złość często spinają szczękę oraz plecy, tworząc przy tym napięcie wokół ramion na plecach;
- strach i lęk odpowiadają za napinanie przepony, prowadząc do splotenia oddechu i sprawiając, że dłonie lub stopy stają się zimne;
- niepewność lokuje się w krzyżu;
- bezsilność, a więc ukryta złość, jest często odczuwana w rękach i nogach;
- tłumione impulsy seksualne ujawniają się usztywnionymi i nieruchomymi pośladkami;
- trudności w zaufaniu drugiemu człowiekowi czy światu objawia się charakterystycznie poprzez odczuwalne napięcie z przodu klatki piersiowej. Doprowadza to do tego, że pierś jest zapadnięta.

Stres może działać mobilizująco lub deprymująco. Przedłużający się bądź wyjątkowo silny stres o wektorze negatywnym (demobilizujący) ma fatalne skutki dla zdrowia człowieka i funkcjonowania jego organizmu.

- Dystres jest reakcją organizmu na zagrożenie, utrudnienie lub niemożność realizacji ważnych celów i zadań człowieka, pojawia się w momencie zadziałania bodźca, czyli stresora.
- Eustres to stres pozytywnie mobilizujący do działania.
- Neustres to bodziec dla danej osoby neutralny w działaniu, chociaż dla innych bywa on eustresowy lub dystresowy.

2. Cechy osobowości a stres

Znaczącym czynnikiem, który ma wpływ na nasz sposób reagowania w sytuacji stresowej jest charakterystyczny dla nas wzór osobowości. To indywidualny zbiór cech, który określa nasz odbiór świata i sposób przeżywania różnych sytuacji.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

Typ osobowości A	Typ osobowości B	Typ osobowości C
Wysokie natężenie takich cech jak: dążenie do perfekcji, silna chęć rywalizacji, niecierpliwość, agresywność, wysokie ambicje, niechęć do utraty kontroli, działanie w pośpiechu, podatność na stres	Jednostka o umiarkowanym natężeniu cech typów A i C: mniejsze ambicje, realistyczna ocena swoich możliwości, brak pośpiechu, wytrwałość w doprowadzaniu zadań do końca, umiejętność zrelaksowania się	Wysokie natężenie takich cech jak: skłonność do poświęceń, bierność w obliczu stresu, niezwykła uprzejmość, ustępliwość, podatność na stres, wrogość, nie ujawnianie emocji

Z uwagi na swoją niecierpliwość i skłonność do szybkiej utraty zainteresowania, osoby typu A narażają się na konflikty z innymi ludźmi, zazwyczaj przedstawicielami typu B, którzy pracują wolniej i mniej się ekscytują różnymi sprawami, ale za to bardziej wytrwale i konsekwentnie dążą do doprowadzenia ich do końca. Warto zwrócić uwagę na inną sytuację osób reprezentujących typ C, które pozostając bierne w obliczu stresu, tłumią emocje i pozwalają się wykorzystywać. Zachowania wynikające z osobowości typu A i typu C są zdecydowanie stresogenne i powinniśmy starać się je modyfikować

3. Techniki redukcji napięcia stresowego

a) strategia radzenia sobie ze stresem:

- STOP – zauważ stres;
- błędne koło stresu – rozpoznanie czynników stresogennych;
- moja tarcza – moje zasoby w przeciwdziałaniu stresowi;
- DZIAŁAM – wdrożenie mojej strategii radzenia sobie ze stresem.

b) relaksacja – rozpoznawanie wczesnych sygnałów pobudzenia organizmu, nauka regulacji aktywności układu wegetatywnego, czyli nauka odprężania się, pozwalającego na redukcję stresu i napięcia:

- trening progresywnej relaksacji mięśni Jacobsona,
- trening autogenny Schultza,
- techniki oddechowe, w tym oddech przeponowy,
- wizualizacje,
- trening relaksacji stosowanej.

c) uważność – zakorzenienie świadomości w chwili obecnej, relokacja uwagi z perspektywy tam-wtedy na tu i teraz, uwolnienie się od natrętnych myśli o przeszłości i przyszłości, co jest czynnikiem stresogennym:

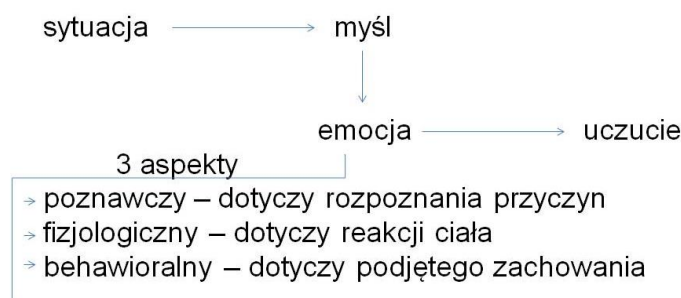
- medytacja,

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

- praktyki oparte na ruchu, np. joga, uważne spacerowanie,
- uważność rutynowych czynności, ćwiczenia związane z obserwacją danego przedmiotu, obserwacja oddechu,

d) „totalna trójka zdrowego stylu życia” – zdrowy sen, zbilansowana dieta, aktywność fizyczna.

4. Zarządzanie emocjami



Wyobraź sobie taką sytuację:

W pracy, idziesz korytarzem, przechodzisz obok koleżanki i mówisz „cześć”. Jednak ona całkowicie Cię ignoruje. Zdarzenie to może wywołać w Tobie różne reakcje:

Myśli: Co za ignorantka! Jak mogła tak mnie olać!

Emocje: Silna złość.

Zachowanie: Nie będę się do niej odzywać, Potraktuję ją tak samo! Zignoruję ją, zademonstruję swoje „oburzenie” w jej obecności.

Spróbuj jednak przyjrzeć się innym wariantom odbioru tej sytuacji, np.:

Myśli: „Może coś się stało?”

Emocje: Obawa, zaniepokojenie.

Zachowanie: Podchodzisz do koleżanki i z troską pytasz co się stało i czy możesz jakoś pomóc.

Lub:

Myśli: „Pewnie nie usłyszała”.

Emocje: obojętność.

Zachowanie: Wracam do swoich spraw, porozmawiam z nią później.

Sytuacja ciągle ta sama, a reakcje na nią są całkowicie odmienne, zarówno jak ich konsekwencje dla Ciebie.

A to wszystko za sprawą odmiennego sposobu myślenia. Spojrzenie z różnych perspektyw, często pozwala uniknąć nieprzyjemnych emocji oraz sytuacji konfliktowych, a co za tym idzie nie pojawia się stres.

5. Pracownik socjalny jako funkcjonariusz publiczny

- Art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej:

Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych.

- Artykuł 115 § 13 k.k., zawierający definicję funkcjonariusza publicznego, nie wspomina o pracowniku socjalnym.
- Z rozwiązaniem tym koresponduje art. 121 ust. 2 u.p.s., który jedynie rozszerza prawną ochronę funkcjonariuszy na pracowników socjalnych.
- Jednakże art. 115 § 13 pkt 4 k.k. wymienia pewną kategorię osób, w której mogą się znaleźć ci pracownicy.
- Zgodnie ze wskazanym przepisem status funkcjonariuszy publicznych mają pracownicy socjalni będący pracownikami administracji rządowej, innego organu państwowego lub samorządu terytorialnego, chyba że wykonują wyłącznie czynności usługowe, a także inne osoby, w zakresie, w jakim uprawnione są do wydawania decyzji administracyjnych.

Pracownik socjalny nie jest funkcjonariuszem publicznym, korzysta on jedynie z ochrony prawnej przysługującej funkcjonariuszom publicznym.

6. Ochrona prawna funkcjonariuszy publicznych przy realizacji obowiązków

Na czym polega specjalna ochrona pracowników socjalnych?

- Pracownik socjalny należy do tej grupy zawodów, które ustawodawca otacza wzmożoną ochroną przed bezpośrednimi atakami ze strony innych osób.
- Pracownik socjalny korzysta z ochrony przed:
 - a) naruszeniem nietykalności cielesnej,
 - b) czynną napaścią,
 - c) znieważeniem,
 - d) wywieraniem wpływu na czynności służbowe.
- Zaostrzonej odpowiedzialności karnej podlega osoba, która dopuściła się naruszenia nietykalności osobistej pracownika socjalnego.
- Omawiane przestępstwo godzi nie tylko w nietykalność cielesną osoby, lecz także w powagę reprezentowanego przez nią urzędu i realizację zadań publicznych.
- Artykuł 223 § 1 k.k. chroni pracownika socjalnego przed atakami czynnej napaści. Wskazany przepis penalizuje zachowanie sprawcy, który działając wspólnie i w porozumieniu z innymi osobami lub używając broni palnej, noża lub innego niebezpiecznego przedmiotu albo środka obezwładniającego, dopuszcza się czynnej napaści na funkcjonariusza publicznego (a przez odpowiednie zastosowanie także na pracownika socjalnego) lub osobę do pomocy mu przybraną podczas lub w związku z pełnieniem obowiązków służbowych. Za przestępstwo to grozi kara pozbawienia wolności do 10 lat.
- Ustawodawca stara się również przeciwdziałać różnym próbom wpływania na czynności służbowe pracownika socjalnego.
- Ustawodawca stara się również przeciwdziałać różnym próbom wpływania na czynności służbowe pracownika socjalnego.
- Ingerencja może przyjmować postać przemocy lub groźby bezprawnej, a jej celem jest wymuszenie lub zaniechanie określonej czynności (art. 224 k.k.). Przemoc polega nie tylko na agresji skierowanej na ciało pracownika socjalnego, ale może być zastosowana również wobec osoby mu bliskiej. Przez groźbę bezprawną sprawca wywiera psychiczną

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej

presję na pracowniku, zapowiadając popełnienie przestępstwa na jego szkodę lub osoby mu najbliższej. Szczególną ochroną prawną otacza się również autorytet i godność pracownika socjalnego. Karze podlega osoba znieważająca pracownika podczas wypełniania przez niego obowiązków służbowych lub w związku z nimi. Zniewaga może przybierać różne formy (wypowiedzi, obelg, gestów, mimiki, posłużenia się wizerunkiem znieważanego), które są uznawane za obraźliwe.

Należy zaznaczyć, że opisane wyżej czyny zabronione mają nie tylko chronić pracownika socjalnego, ale również zapewnić poszanowanie reprezentowanej przez niego instytucji i zabezpieczać prawidłowe funkcjonowanie państwa.