

# Osebna izpolnitev namesto izgorelosti

PROF. DR. POLONA SELIČ, UNIV. DIPL.PSIH.  
KATEDRA ZA DRUŽINSKO MEDICINO, MEDICINSKA  
FAKULTETA V LJUBLJANI

# PRIČAKOVANJA?

“Stop acting as if life is a rehearsal. Live this day as if it were your last. The past is over and gone. The future is not guaranteed.”

Wayne Dyer

© Randy Glasbergen / glasbergen.com



“I don't know if it's burnout, but I set off the smoke alarm six times today!”

# STRES, ZDRAVJE IN BOLEZEN

- stres v večini primerov povzroča nekdo/nekaj zunaj človekovega organizma
- posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, običajno so opisane kot napetost, napor (*strain*)
- doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in neprijetne, za organizem ogrožajoče fiziološke procese – tako opredeljeni stres deluje na celotno biopsihosocialno naravo človeka



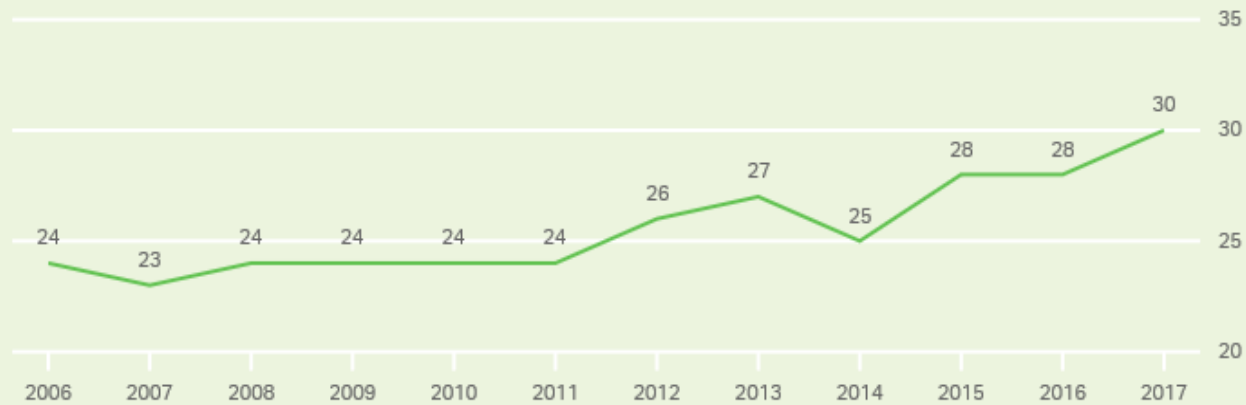
Indeks negativnega doživljanja je dosegel 30!

Globalno skoraj 4 od 10 oseb poroča o zaskrbljenosti (38%) in/ali stresu (37%) dan pred anketo.

Centralna Afriška republika je izpodrinila Irak kot najbolj negativna država na svetu.

## Negative Experience Index

Worldwide



GALLUP WORLD POLL

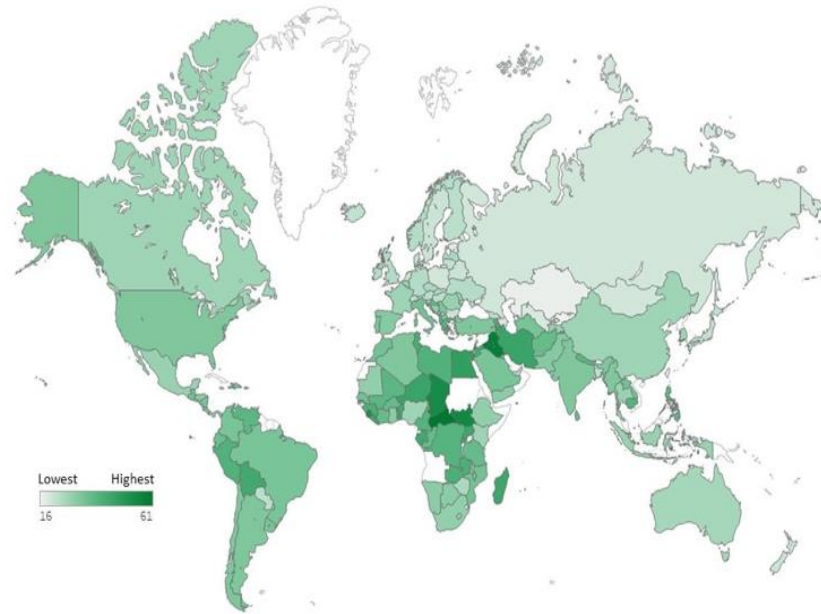
Globalno je raven stresa in zaskrbljenosti od lani narasla za 2 %!

Več kot 3 od 10 oseb (31%) so dan poprej doživljale telesno bolečino in vsaj 1 od 5 žalost (23%) ali jezo (20%).

Izkušnja žalosti in bolečine je od lani zrasla za 1 %, raven jeze se ni spremenila.

- TELEFONSKI IN INTERVJUJI V ŽIVO
  - STRATIFICIRANO VZORČENJE, N = 1000 OSEB, starejših od 15 let
  - 147 držav
  - tveganje napake  $\pm 2,1$  % do  $\pm 5,3$  %; 95% interval zaupanja
- September 12, 2018 Gallup  
<https://news.gallup.com/poll/242117/world-took-negative-turn-2017>

Negative Experience Index Worldwide in 2017



**Why We Worry All the Time and How to Cope**

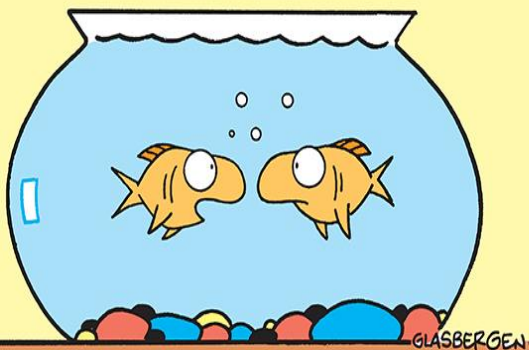
<https://www.youtube.com/watch?v=s2AUI-7GRJc>

# STRESORJI

- **kataklizmični**
- **osebni**
- **stresorji ozadja**

1. katerikoli agens ali zunanje dogajanje, ki povzroči notranje (psiho-biološke) spremembe takšnega obsega, intenzitete in trajanja, da ogrožajo adaptacijske potenciale organizma, kar lahko v nekaterih okoliščinah vodi v bolezen
2. pomembno razlikovati med fiziološkimi in psihološkimi stresorji
3. moči psihosocialnega stresorja ne določa samo grožnja, ampak tudi simbolični in anticipirani pomen (pripis)

© Randy Glasbergen  
glasbergen.com



"You've been awfully tense lately. They say petting a cat is a great way to relieve stress!"



## COPING / SPOPRIJEMANJE S STRESOM

1. proces obvladovanja razkoraka med zahtevami (situacije) in (ocenjenimi) viri neke osebe
2. v interakcijskem modelu stresa zajema poravnavanje **uporabo vseh virov odpornosti**, s ciljem preseganja (obvladovanja) trenutnega odziva, ki ga je povzročil stresor



# IZVORI (VIRI) ODPORNOSTI

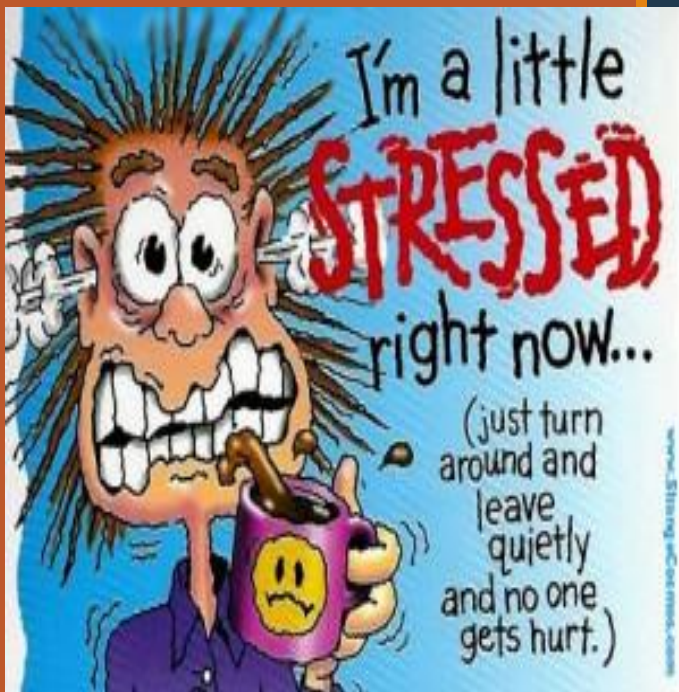
Most stress is caused by three things: money, family, and family with no money.



1. **Objektivni viri** – materialni viri (denar in vse potrošne dobrine – hrana, obleka, stanovanje), s pomočjo katerih je mogoče izpolnjevati najrazličnejše zahteve okolja in družbe ter zadovoljevati svoje potrebe
2. **Pogoji bivanja** – stanja, oblike in načini bivanja, ki imajo za posameznika veliko vrednost – partnerstvo, starševstvo, državljanstvo
3. **Osebnostne značilnosti** – človekove lastnosti, veščine in spretnosti – dopadljiv videz, ugodno samovrednotenje, delovne navade, občutek obvladovanja situacije ipd. – njihovo delovanje je zmeraj povezano z značilnostmi in zahtevami konkretne situacije; med osebnostne značilnosti lahko uvrstimo fizične (telesne) attribute (vire) in intrapersonalne (>>notranje<<) vire.
4. **Energije** – čas, denar in znanje
5. **Kulturni viri** – viri konteksta in referenčnih skupin, kamor se uvršča (ali bi se želel uvrščati) posameznik
6. **SOCIALNA PODPORA**: model glavnega in model blažilnega učinka – predstavljata različne vidike socialne podpore



# KOGNITIVNA OCENA



## Primarna ocena – evalvacija

**stresorja** – (ne)pomembnosti, benignosti, pozitivnosti ali stresnosti – če je pomemben, se stresor nadalje vrednoti kot **škoda**, **grožnja** ali **izziv** – VPLIVAJO:

1. **dejavniki osebnosti** – intelektualne in motivacijske komponente, (ustrezno) visoko samovrednotenje, sistem vrednot in realnih pričakovanj in
2. **atributi situacij/e** – jakost zahteve, prelomnost (življenjska razpotja, premiki, generalne spremembe), vidiki, ki se nanašajo na spremembo socialnih vlog (npr. starševstvo, nova zaposlitev ipd.), predvidljivost (*timing*), zaželenost, možnost kontrole in jasnost situacije

## Sekundarna ocena – evalvacija človekovih

**zmožnosti** za izkoriščanje lastnih (razpoložljivih) virov odpornosti na stres ter za preseganje kratkotrajnega odziva na delovanje stresorja

# KREPITEV ODPORNOSTI NA STRES

## PRODORNOST

- pozitivno razmišljanje
- zdrav način življenja (hrana, gibanje, spanje)
- pogovarjanje
- sprejemanje refleksij

## HOBIJI

- kaj me prevzame in izpolni
- kaj rada počnem
- branje

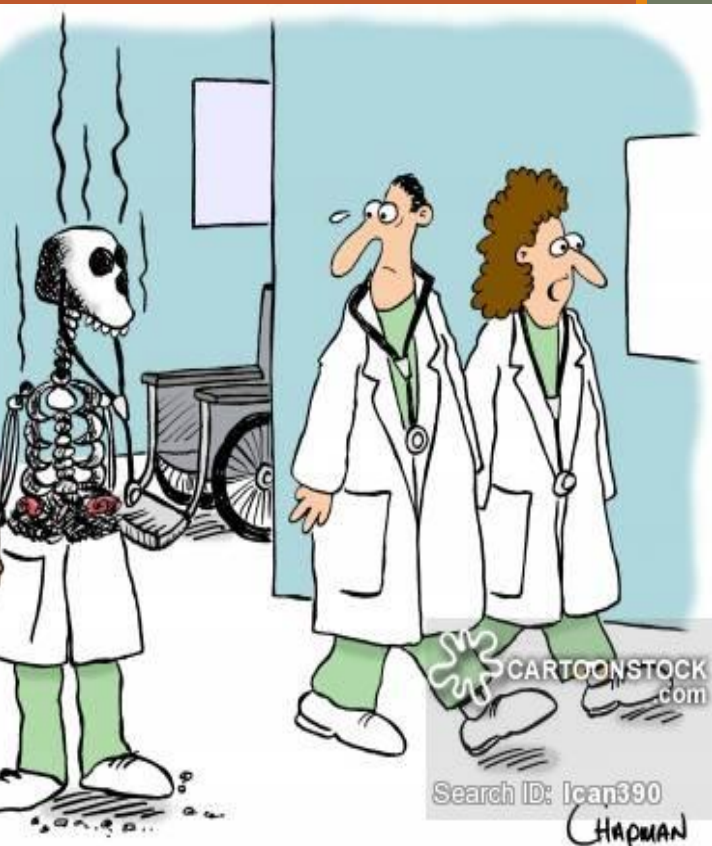
## SPROŠČENOST & DIHANJE

- meditacija
- globoko dihanje
- preživljanje časa v naravi

## LOVLJENJE RAVNOTEŽJA

- kaj me nasmeji
- hvaležnost
- samo(a) jaz
- čas z/za družino
- prijateljevanje
- družabnosti v službi

# STRES ≠ IZGORELOST



"Dr. Singh's the third E.R. burnout  
we've lost this week."

Prisotnost in dolgotrajnost stresa na delovnem mestu sami po sebi ne vodita nujno v izgorelost.

K izgorevanju so najbolj nagnjeni:

- visoko motivirani
- osebe z veliko željo po uspehu
- ki se jim pričakovanja ne uresničijo → začnejo doživljati svoje delo kot nepomembno, nekoristno in nesmiselno.

Izgori lahko le tisti, ki je prej gorel:

**primarna angažiranost  
navdušenje in zanimanje za delo**

→ nujni predhodni pogoji za izgorelost

# IZGORELOST

1. sindrom, ki je posledica dolgotrajnega delovanja **čustvenih** in **medosebnih** stresorjev pri delu (poklicni stres)
2. skupek znakov telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema razvoj negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank

© 2007 by Randy Glasbergen.  
www.glasbergen.com



“The key to stress management is knowing how to vent your frustration.”

## The BIG FOUR Causes of PHYSICIAN BURNOUT





■ IZGORELOST OPREDELJUJE KOT INTERVENIRAJOČO SPREMENLJIVKO IN NE KOT IZID KRONIFICIRANEGA STRESA PRI DELU

■ IZGORELOST = POSREDNIK MED STRESOM NA DELOVNEM MESTU IN TELESNO BOLEZNIJO = ENA ZAČETNIH POSLEDIC STRESA PRI DELU, IZ KATERE POTEM LAHKO SLEDIJO NADALJNI NEUGODNI IZIDI

### ČUSTVENA IZČRPANOST

najpomembnejša dimenzija izgorelosti  
- občutek preobremenjenosti in izčrpanosti lastnih psihofizičnih virov

### DEPERSONALIZACIJA

(ali cinizem) medosebna komponenta izgorelosti - negativen, neobčutljiv, otrdel odnos do dela, sodelavcev in strank

### OSEBNA IZPOLNITEV

občutki kompetentnosti, produktivnosti in uspešnosti pri delu

# DIMENZIJE IZGORELOSTI

© Randy Glasbergen  
www.glasbergen.com



“Frankly, I don’t enjoy prostate exams any more than you do!”

# DEJAVNIKI TVEGANJA ZA IZGORELOST

## DEJAVNIKI TVEGANJA PRI POSAMEZNIKU

### 1. demografske značilnosti:

- moški naj bi bili bolj nagnjeni k depersonalizaciji, ženske pa k čustveni izčrpanosti

- mlajši, samski in brez otrok naj bi bili bolj ranljivi

### 2. strategije spoprijemanja s stresom:

strategije, usmerjene k problemu, so povezane z manjšo, strategije, usmerjene k emocijam, pa z večjo izgorelostjo

## DEJAVNIKI, VEZANI NA ODNOS MED OSEBO IN ORGANIZACIJO - KONSTRUKT PROFESIONALNE VLOGE

1. stres, povezan s profesionalno vlogo
2. konfliktnost vlog oziroma **nezdružljivost pričakovanj** zaposlenega s pričakovanji nadrejenih, podrejenih, sodelavcev ali strank
3. **nejasnost profesionalne vloge**, povezana s potrebo po varnosti in predvidljivosti lastnih ciljev in njihovega doseganja
4. konflikt med delom in družino



# STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA S STRESOM

## Funkcije spoprijemanja:

1. **problemsko usmerjene strategije** (direktna akcija, aktivno spoprijemanje) usmerijo človekove vire na reševanje problema, ki mu povzroča stres
2. **strategije usmerjene k emocijam** (blažilno, pasivno) blažijo in umirjajo napetost, ki jo povzroči stresni dogodek = način vzdrževanja čustvenega ravnovesja

Pogosta raba pasivnega spoprijemanja → slabši psihosocialni in zdravstveni izidi.

## PROBLEMSKO USMERJENE STRATEGIJE:

- socialne veščine: asertivnost, intimnost, samorazkrivanje – aktivirajo socialno podporo, komunikacijo in/ali pogajanja
- strukturiranje – zbiranje informacij o stresorju, premislek o razpoložljivih resursih, načrtovanje njihove izrabe
- zavedanje vzrokov in posledic stresnega dogajanja (*stress monitoring*)

## STRATEGIJE, USMERJENE K EMOCIJAM:

- navadno povezane s ponovno oceno situacije – kadar se ta zdi nespremenljiva, neredko nastopita **izogibanje** ali **zanikanje**
- ljudje svoje emocionalne odzive »kontrolirajo« z različnimi vedenjskimi postopki – s pretiranim uživanjem alkohola in/ali drog, z zatekanjem k nadomestnim zadovoljitvam (in zaposlitvam) – ukvarjanje s športom, gledanje televizije in/ali intenzivni, kvantitativno bogatejši socialni stiki

# INDIVIDUALNOST STRATEGIJ – krepitev osebne moči

WHAT ARE THEY COMPLAINING ABOUT...THE WORK IS CHALLENGING, INTERESTING DEMANDING!

AND WE LET THEM DO IT 80 HOURS A WEEK!



**ORGANIZIRANJE ČASA:** pristop, odnos do obveznosti, nalog in dogodkov, za katerega so značilni **opredelitev ciljev** (dolgoročnih, kratkoročnih, dnevnih), **dnevno določanje prioriternih opravil** (glede na cilje) ter **izdelava urnika** (razporeda), ki mora dopuščati morebitno vključevanje nenadnih, nujnih nalog

**TELESNA AKTIVNOST (fitness):** znižuje dovzetnost za stres, anksioznost, krvni pritisk in reaktivnost v splošnem

**ANTICIPIRANJE STRESNEGA DOGODKA:** način priprave, ki (vsaj do neke mere) ublaži zaskrbljenost – oseba najprej **zbere informacije o dogodku**, kar sicer vzbudi anksioznost, vendar sta še zmeraj mogoči vizualizacija dogajanja ter **opredelitev lastnih pričakovanj** (na mentalnem planu); pride do **mobilizacije strategij obvladovanja stresa**, verjetnost uspešnega izida močno naraste; krepitev občutka kontrole nad lastnim življenjem, ki predstavlja najboljšo »opremljenost« za obvladovanje vseh vrst stresnih obremenitev

# POSLEDICE IZGORELOSTI

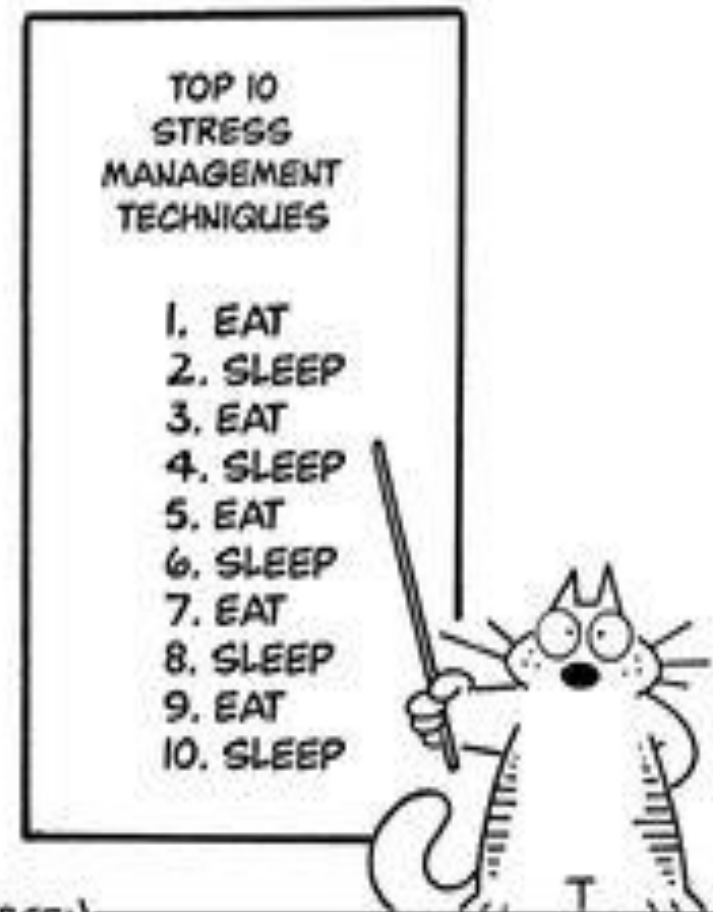
- depresija
- čustvene težave in izčrpanost
- višje stopnje obolevnosti v splošnem
- motnje spanja in apetita
- zmanjšana odpornost
- psihosomatske težave
- bolezni srca in krvožilja
- mišično-kostna obolenja
- infekcije
- diabetes tipa 2



# VAROVALNI DEJAVNIKI

- »samoučinkovitost« in občutek osebne moči
- pozitiven odnos
- optimizem
- čustvena podpora iz okolja
- ekstraverzija (le za osebno izpolnitev)
- veščine v medosebnih odnosih – kakovostno sporazumevanje (za depersonalizacijo in osebno izpolnitev)

Copyright 2008 by Randy Glasbergen.  
www.glasbergen.com



GLASBERGEN



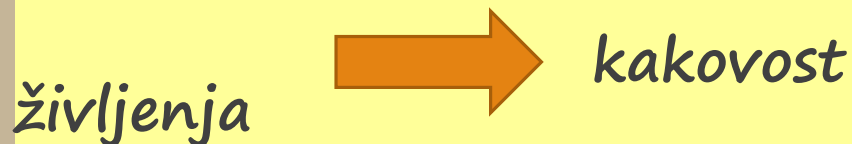
# Zadovoljstvo



zadovoljevanje potreb



zadovoljitev želja/doseganje ciljev



ZADOVOLJEN ČLOVEK  
= uspešen, ker dosega cilje +  
dovoli si uživati v uspehu =  
občutiti zadovoljstvo

# OSEBNA MOC

- (samo)ocena osebe, da je zmožna doseči zastavljene cilje, uresničiti načrte ter premagati morebitne ovire
- ne ujema se nujno z dejanskimi veščinami, spretnostmi in znanji posameznika

## A Prayer for the Stressed!



Grant me the serenity to accept the things I cannot change,  
the courage to change the things I cannot accept,  
and the wisdom to hide the bodies of those people I had  
to kill today because they pissed me off.

And also, help me to be careful of the toes I step on  
today as they may be connected to the ass that I may have  
to kiss tomorrow.

Help me to always give 100% at work..  
12% on Monday  
23% on Tuesday  
40% on Wednesday  
20% on Thursday  
5% on Fridays

And help me to remember.....  
When I'm having a really bad day,  
and it seems that people are trying to piss me off,  
that it takes 42 muscles to frown and  
only 4 to extend my middle finger and tell them to bite me!

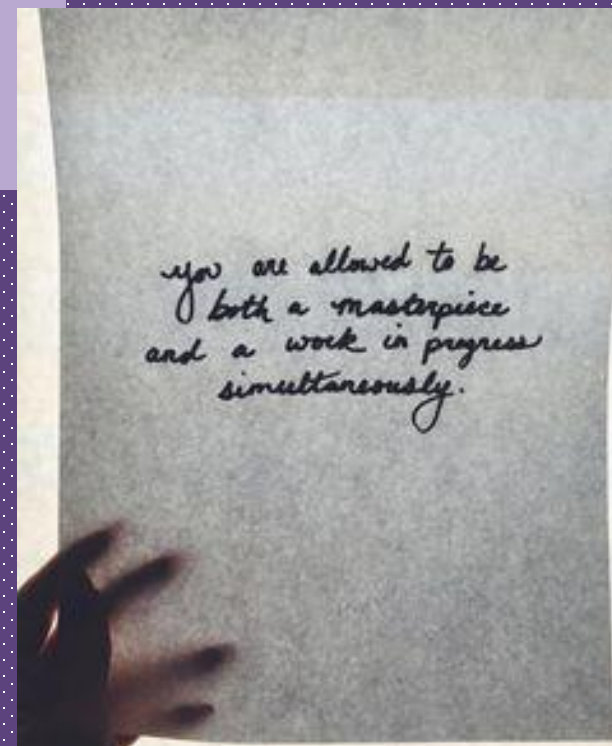
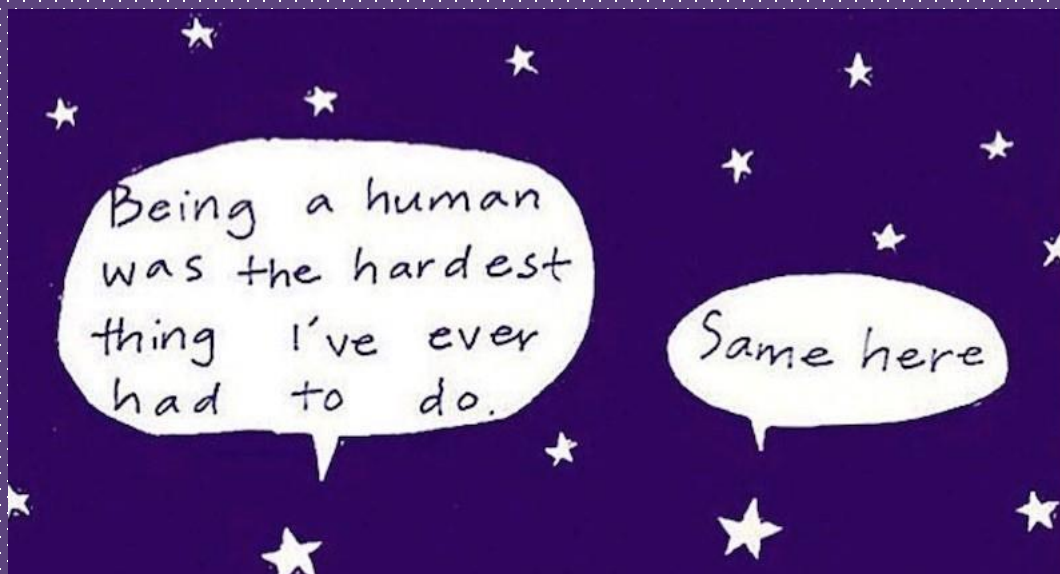
Amen



# DROBNI TRIKI ZA KREPITEV OBCUTKA OSEBNE MOČI

- ❑ DOTIKANJE
- ❑ MASAŽA
- ❑ SMEJANJE
- ❑ SPREHODI

**IZOGIBANJE  
SOCIALNIM  
MEDIJEM!**





???

*EYES that haven't seen proper sleep in days*

*CRUMBS from free breakfast at Grand Rounds*

*BLEEPER incessantly going off*

*THE PATIENT LIST: do not lose the patient list!!*

*BLADDER of steel*

*SMARTPHONE for calculating dosages, and pretty much everything really*

*LITTMANN CLASSIC SE II stethoscope (does not apply if on surgery)*

*I.D. BADGE with unflattering photograph*

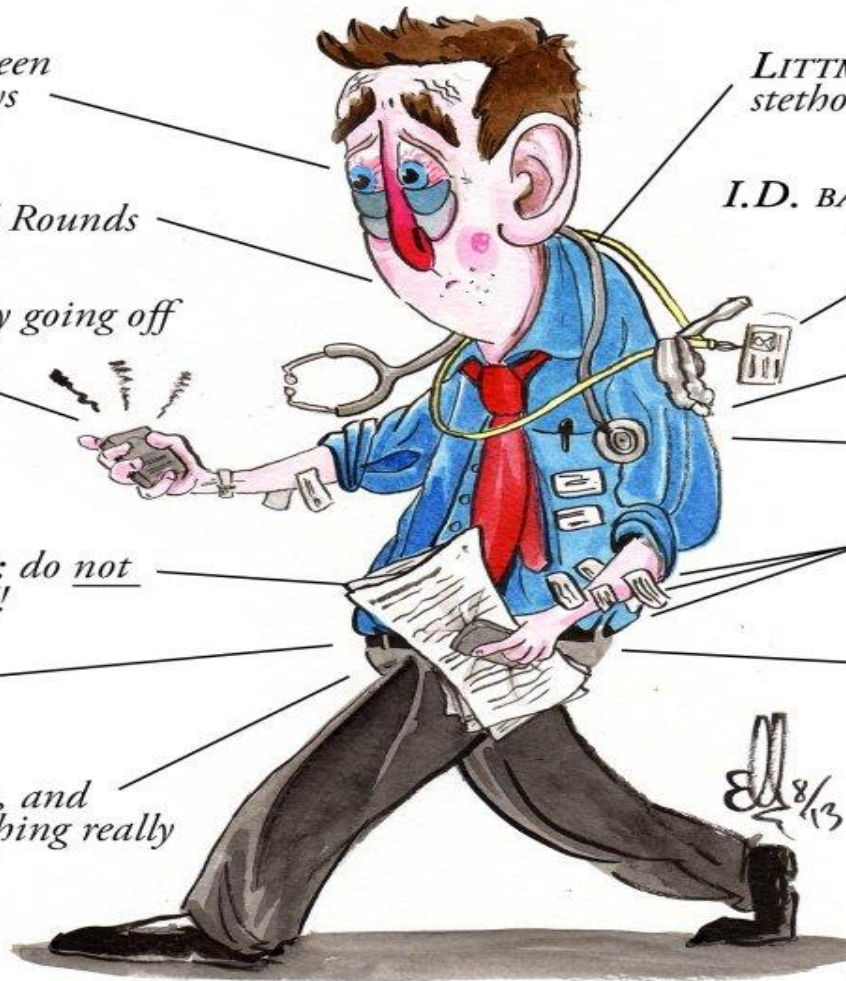
*TOURNIQUETS that you are not to loan anyone*

*PEN with Big Pharma branding*

*PATIENT STICKERS to remind you to do something-or-other for them*

*POCKETS with a stash of your favourite cannula size*

*MEDICAL STUDENT in tow*



*Anatomy of a JUNIOR DOCTOR*