Dr Anna Augustyn
Executive Coach ICF, PCC, mentorka. Absolwentka programu Transformational Presence & Leadership; Family Coaching, Ericson Coaching Institute. Specjalizuje się w mentoringu kariery i budowaniu odporności psychicznej. Praktyczka biznesu z doświadczeniem w zarządzaniu zespołami w międzynarodowych organizacjach.

Rezyliencja
W PRACY ZDALNEJ

KLUCZEM DO SKUTECZNEGO FUNKCJONOWANIA w warunkach pracy zdalnej jest REZYLIENCJA, czyli odporność na stres spowodowany zmianą. Czy wiesz, że już z niej korzystasz i możesz ją rozwijać?

Wchodzimy w 2021 rok inaczej niż dotychczas. Mniej mamy postanowień i planów noworocznych, bo doświadczyliśmy ich ulotności. Więcej za to w nas nadziei na powrót normalności, od którego to słowa poprzednio wiało nudą i stagnacją, dzisiaj znalazło się na liście najbardziej upragnionych życzeń.

Normalność ma wiele aspektów i dla każdego ma nieco inne znaczenie. Normalna praca to dla wielu z nas praca, do której wychodzimy, do biura, do szkoły, na uczelnię, do redakcji, do szpitala.

Możliwość pracy zdalnej, która stanowiła benefit oferowany przez wielu nowoczesnych pracodawców, przestała być wyborem, stała się koniecznością. Praca zdalna zostanie z nami po pandemii w stopniu znacznie większym, niż to miało miejsce przed lutym 2020 r. Firmy dostrzegły zbyt wiele oszczędności w ograniczaniu kosztów powierzchni biurowych, żeby całkowicie z tej formy zrezygnować.

Przez ostatnie dwanaście miesięcy w naszych domach zagościły: zdalna szkoła dla dzieci, biuro naszego partnera/współmałżonka oraz niezliczone wizyty dostawców przesyłek i internetowych zakupów. Nasze domy z oaz spokoju przekształciły się w sceny rodem z dreszczowca.

W jednym czasie występujemy w roli pracownika, kucharki (nie poprosimy przecież dzieci, żeby zaczekały z posiłkami do 17.00), korepetytorki, fachowca IT (bo coś się zawiesiło na łączach),

hydraulika (bo przecieka kran) i asystentki odbierającej/nadającej przesyłki. Co gorsza ten podział ról i zadań w związkach, towarzyszący pracy z domu pod hasłem „moja praca jest ważniejsza niż twoja", jest jednym z głównych czynników naszego stresu.

Relatywnie mała powierzchnia przypadająca zazwyczaj na jedną osobę, brak wyraźnego podziału przestrzeni do pracy i relaksu, ograniczenie bezpośrednich kontaktów międzyludzkich to dodatkowe czynniki przeciążające naszą psychikę. Godziny spędzane nieruchomo przed monitorem w niefizjologicznych pozach to męczarnia dla naszych oczu, mięśni i kręgosłupów.

SKUTECZNI, ALE ZESTRESOWANI?

Według raportu HAY's aż 85% pracowników oceniło własną skuteczność w pracy zdalnej jako wysoką, a niemal połowa z nich jako wyższą niż w biurze. Jakim kosztem się to odbywa? Aż 45% badanych skarży się na brak równowagi między życiem prywatnym a pracą zawodową, 37% cierpi z powodu braku kontaktów osobistych ze współpracownikami, a dla 27% skoncentrowanie uwagi stanowi duże wyzwanie (1). Najnowsze badania Babickiego, przeprowadzone na polskiej populacji prawie 2500 osób pokazują, że w wyniku pandemii trzy na cztery osoby doświadczają zaburzeń lękowych (2).

Zdalne (sic!) gabinety psychoterapeutów i coachów przepełnione są klientami, którzy nie radzą sobie z regulowaniem coraz silniejszych emocji, złości, strachu, gniewu.

Osoby rezylientne to takie, które wykształciły w sobie odporność na stres spowodowany zmianą, i potrafią szybko dostosować się do nowych warunków.

CO JEST KLUCZEM DO SKUTECZNOŚCI I EMOCJONALNEGO DOBROSTANU?

Rezyliencja. Słowo to zostało zaczerpnięte przez psychologów z fizyki i oznacza elastyczność. Dla lepszego zrozumienia posłużę się metaforą gałęzi wierzby. Gałęzie wierzby jako rezylientne są odporne na działanie nawet najsilniejszych wiatrów. Nie łamią się, tylko uginają i wracają do stanu poprzedniego, kiedy siła wiatru ustaje.

Osoby rezylientne to takie, które wykształciły w sobie odporność na stres spowodowany zmianą, i potrafią szybko dostosować się do nowych warunków. Jednocześnie są świadome swoich ograniczeń i akceptują je, dzięki czemu nie załamują się pod ciężarem przeciwności losu.

STRES, CZY ZAWSZE NAM SZKODZI I CZY „ZŁE" EMOCJE SĄ ZŁE?

Pewien poziom stresu (i związany z nim poziom adrenaliny i kortyzolu, czyli tzw. hormonów stresu) jest niezbędny do prawidłowego funkcjonowania, motywuje do działania. Ten fizjologiczny poziom stresu to eustress. Kiedy bodźce z otoczenia są przez nas odbierane jako zbyt obciążające, zaczynamy czuć się zagrożeni, przytłoczeni, tracimy poczucie spokoju i bezpieczeństwa, zaczynamy wchodzić w fazę zwaną distress. Wzrastający poziom adrenaliny i kortyzolu powodują przyspieszony rytm serca, oddech staje się płytki, co nasila niedotlenienie i odżywianie mózgu, dowodzenie przejmują obszary mózgu odpowiedzialne za emocje i reakcje instynktowne, a przedczołowa część kory mózgowej, odpowiedzialna za procesy logicznego myślenia i racjonalną ocenę faktów, zmniejsza swoją aktywność.

Twój mózg, jak u naszych gadzich i prassaczych przodków, chroni cię przed zagrożeniem. Wchodzisz w tryb: uciekaj, walcz albo znieruchomiej. Zwierzętom to się opłacało w zetknięciu z silniejszym drapieżnikiem. Dla ludzi korzystniejsza jest strategia polegająca na wykorzystaniu informacji, które przynoszą nam emocje, i podjęciu racjonalnych działań.

Zmiany i kryzysy nie przydarzają ci się, bo masz pecha. Są nieodłączną częścią życia zarówno w skali indywidualnej, jak i globalnej. Osoby z wysokim poziomem rezyliencji potrafią przyjrzeć się kryzysowi z szerszej perspektywy, na przykład kiedy odbierasz pandemię, jej nieprzewidywalność, konieczność pracy w warunkach domowych jako źródło twojej frustracji i poczucia braku sensu, spróbuj sobie wyobrazić, że unosisz się balonem tak wysoko, że widzisz cały ziemski glob. Bombardowania i śmierci w Syrii, głód i brak wody, cierpienie ludzi w krajach Afryki. Jak widzisz teraz swoje życie? Zmiana perspektywy zmienia zazwyczaj podejście do oceny faktów i sytuacji.

Emocje, którymi reagujemy na zmiany w naszym otoczeniu, w tym wspomnianą już konieczność pracy w domu przepełnionym współmieszkańcami, z których każdy również reaguje emocjami to... w istocie nasz ogromny skarb i zasób. Pod warunkiem, że go właściwie wykorzystamy. Przyjęło się mówić o tzw. złych emocjach, takich, z którymi jest nam trudno, są to: złość, strach,

CZY JESTEŚ OSOBĄ REZYLIENTNĄ?

1. Wiesz i akceptujesz, że niepowodzenia i kryzysy są częścią życia, i umiesz szybko wrócić do równowagi?
2. Rozpoznajesz, akceptujesz i regulujesz swoje emocje?
3. Wybierasz, na czym koncentrujesz swoją uwagę – skupiasz się na tym, na co masz wpływ, zostawiasz to, na co nie masz wpływu?
4. Potrafisz wyciszać umysł, osiągać stan spokoju, będąc „tu i teraz"?

Jeżeli na te cztery pytania odpowiedziałaś twierdząco, masz wysoki poziom rezyliencji. Jeżeli nie, dalej znajdziesz wskazówki, w jaki sposób możesz sobie pomóc.

gniew, smutek i wstyd. Te najchętniej chcemy usunąć, zasłonić, wyrzucić. Na drugim biegunie umieszczamy tzw. dobre emocje, takie jak radość, ekstaza, ufność, ulga, które najchętniej zatrzymalibyśmy na zawsze.

Osoby rezylientne wiedzą, że emocje nie dzielą się na złe i dobre, bo wszystkie nam służą. Każda z nich niesie wartościową informację.

Smutek mówi ci, że straciłaś coś/kogoś istotnego dla ciebie. Być może jakaś twoja ważna potrzeba nie jest zaspokojona. Może chcesz być zauważona, zrozumiana, może sama potrzebujesz więcej rozumieć? Smutku nie warto przykrywać spotkaniem towarzyskim, lampką wina, bowiem szybko wróci. Warto natomiast zatrzymać się, wziąć uważny oddech, zauważyć, w której części twojego ciała osadził się ten smutek. Emocje wbrew temu, co sądzi większość, nie znajdują się w naszych głowach. Emocje to reakcja naszego ciała na jakąś sytuację. Może smutek odczuwasz jako ucisk w okolicy serca, może jako mrowienie? Po prostu zauważ. Z troską i empatią do siebie samej. Kiedy już poczujesz, zapytaj siebie, czego stratę odczuwasz w tej chwili, czego potrzebujesz?

Jeżeli pojawia się złość, ktoś zapewne przekroczył twoje granice. Może czyjeś zachowanie naruszyło twoje wartości? Osoby rezylientne „łapią" ten moment, kiedy pojawia się złość (w ciele może manifestować się uciskiem w głowie, mimowolnym zaciskaniem pięści, zaciskaniem szczęk). Szybko identyfikują, co naruszyło ich osobistą granicę, i komunikują to. Zamiast przejawiać agresywne zachowanie, jak na przykład krzyk na dzieci, że znowu wbiegły do pokoju, w którym trwa ważne spotkanie z zespołem; pasywno-agresywne, typu karanie małżonka milczeniem i wymowną mimiką; lub wypierać złość, jeśli w dzieciństwie byliśmy karani za reagowanie złością, asertywnie poinformuj o swoich potrzebach i granicach.

Empatyczne otaczanie troską swoich emocji uruchamia poziom oksytocyny i serotoniny, neuroprzekaźników szczęścia i poczucia spokoju. Badania mózgu w fMR (funkcjonalny rezonans magnetyczny) pokazują, że kiedy jesteś uważny na swoje emocje, „słuchasz" ich bez krytykowania siebie, wzmacniają się połączenie nerwowe w tej części kory mózgowej, która jest odpowiedzialna za logiczną ocenę sytuacji i tworzenie rozwiązań.

> Osoby rezylientne wiedzą, że emocje nie dzielą się na złe i dobre, bo wszystkie nam służą.

CZY Z REZYLIENCJĄ SIĘ RODZIMY, CZY MOŻNA SIĘ JEJ NAUCZYĆ?

Zapewniam cię, że już nią dysponujesz, skoro czytasz ten artykuł i funkcjonujesz w tym szalonym świecie. Najważniejsze, że umiejętność szybkiego powrotu do skutecznego funkcjonowania można rozwijać, powiększać. Odporność psychiczna nie oznacza, że podczas burz i wichrów pozostaniesz bez emocji. Wręcz przeciwnie, będziesz je odczuwał w całym ich spectrum. Ale te emocje już cię nie wyczerpią. Wykorzystasz je w trosce o siebie. ■

TYCH KILKA PROSTYCH METOD POMOŻE CI SZYBKO WYREGULOWAĆ EMOCJE.

1 **Relaksujący oddech przeponowy.** Weź wdech, licząc do trzech, i wydychaj spokojnie powietrze ustami, licząc do sześciu. Taki oddech obniża tętno, ciśnienie krwi, uspokaja. Badania kliniczne Streetera pokazały, że stosowanie relaksacyjnych technik oddechowych u pacjentów z objawami stresu pourazowego, depresją i lękiem wyraźnie obniża ciśnienie tętnicze krwi, spowalnia czynność serca.

2 **Praktyka wdzięczności. Usiądź wygodnie, weź głęboki wdech i wydech.** Zastanów się nad trzema rzeczami, za które jesteś wdzięczna, zarówno sobie, jak i innym. Okazało się, że praktyki wdzięczności istotnie zmniejszają poziom lęku i poprawiają wskaźniki zaburzeń depresyjnych. Co więcej, we „Frontiers Psychology" opublikowano wyniki badań, w których stwierdzono korelację między praktykowaniem wdzięczności a skutecznością i produktywnością pracowników, odnotowano zwiększenie częstości prospołecznych zachowań (3).

Patrzenie na sytuację stresującą z realnej perspektywy, empatyczne akceptowanie własnych emocji, nadawanie im znaczenia, umiejętność ich regulacji ułatwiają nam przejście przez kryzysowe sytuacje i skuteczną pracę. Pamiętajmy też, jak ważne jest budowanie i utrzymywanie zdrowych, karmiących nas relacji zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym. Relacje z ludźmi, przez których jesteśmy widziani, doceniani, przy których czujemy się bezpiecznie, będąc sobą. Za nich warto czuć wdzięczność.

3 **Rozpoznawanie i autoempatyczne akceptowanie emocji.** Zauważ, jak twoje ciało reaguje na trudną sytuację. Nazwij tę emocję i otocz ją troską i empatią. Zapytaj siebie, czego teraz potrzebujesz? Czego ci brakuje? Zaakceptuj wszystko, co przyjdzie. Po tej praktyce aktywizuje się kora mózgowa odpowiedzialna za logiczne myślenie, następuje obniżenie poziomu hormonów, wzrasta efektywność myślenia.

1. Hays Poland: Pracownicy wysoko oceniają swoją efektywność podczas pracy zdalnej, opublikowano 26 października 2020, www.ceo.com.pl
2. Babicki M. et al. Występowanie zaburzeń lękowych wśród Polaków w dobie pandemii COVID–19, Psychiatr. Pol. ONLINE FIRST Nr 188: 1–13, publikowane: 12.10. 2020 www.psychiatriapolska.pl
3. Preston C., The Neurobiology of Expressing Gratitude, posted Nov 20, 2019 www.psychologytoday.com