

JAK ZADBAĆ O SIEBIE PO KONTAKCIE Z PACJENTEM?

PODSUMOWANIE WEBINARU - 05.11.2025

W pierwszą środę listopada odbył się już czwarty webinar z serii Spotkania IRONteam. Tym razem Tomasz Tomaszewski rozmawiał z Gracjaną Pawlak – psychoterapeutką Gestalt, współtwórczynią Instytutu Turkusowych Transformacji, a także superwizorką i konsultantką dla liderów. Opowiedziała ona uczestnikom o praktycznych sposobach radzenia sobie z trudnymi i stresującymi sytuacjami podczas kontaktu z pacjentem. Najbardziej jednak podkreślała, jak ważne w pracy z ludźmi jest rozumienie własnych emocji – rozpoznawanie konkretnych sygnałów przeciążenia i zrytowania, aby móc sobie z nimi poradzić oraz by kontakt z pacjentem pozostał profesjonalny.



Gracjana Pawlak

psychoterapeutka Gestalt, superwizorka i konsultantka dla liderów, zespołów i organizacji, współtworzy Instytut Turkusowych Transformacji oraz prowadzi Dom Mocy na hiszpańskim wybrzeżu.

www.gracjanapawlak.pl

1. Zwykłe zmęczenie a obciążenie emocjonalne

To, co nazywamy zwykłym zmęczeniem, dotyczy wyczerpania naszej energii fizycznej lub umysłowej. A więc pracownik fizyczny lub umysłowy po ośmiu godzinach pracy doświadcza naturalnego zmęczenia związanego z wydatkowaniem energii. Inaczej jest w kontakcie z ludźmi. Jak podkreśliła ekspertka – profesjonalny kontakt z drugą osobą, przez kilka godzin dziennie wywołuje inny, wyjątkowy rodzaj zmęczenia. W pracy z ludźmi dodatkowo doświadczamy emocji i mnóstwa mechanizmów psychologicznych, z których zazwyczaj nawet nie zdajemy sobie sprawy. A te wszystkie procesy psychologiczne i emocjonalne również wydają naszą energię i prowadzą do uczucia zmęczenia, które jest inne niż to bardziej nam znane zmęczenie fizyczne czy umysłowe. **Mówimy wówczas o obciążeniu emocjonalnym.**

W pracy z ludźmi świadomie lub nie angażujemy nasze emocje na bardzo różne sposoby. Jeśli nie weźmiemy tego pod uwagę i nie zadamy o własną higienę psychiczną, to **z czasem uczucie zmęczenia może przemienić się w coraz większe obciążenie.** W skrajnych przypadkach prowadzących nawet do poważnych problemów zdrowotnych.

PRZYKŁAD

Stopniowe zaangażowanie emocjonalne w kontakcie z pacjentem

1. **Empatia i współczucie** – na samym początku, gdy mamy w sobie dobro, którym chcemy obdarować świat i jak najlepiej pomóc przychodzącym do nas ludziom.
2. **Bezradność i frustracja** – gdy problemy pacjentów zaczynają nas przerastać.
3. **Pomijanie własnych potrzeb, granic i emocji** – gdy chcemy pomóc za wszelką cenę, nawet naszego zdrowia.
4. **Eskalujący stres i presja** – gdy ciągle chcemy za bardzo zadowolić innych, bez adekwatnego zadbania o siebie.
5. **Wzmózione napięcie i wyczerpanie emocjonalne** – ich ryzyko narasta wraz z pojawiającymi się roszczeniowością, konfliktami, agresją ze strony pacjentów, a czasem także zachowaniami wynikającymi z ich zaburzeń.
6. Wynikiem może być: **wypalenie zawodowe, PTSD, depresja, choroby fizyczne** zapraszające do częstych zwolnień lekarskich oraz tego, że nie będziemy mogli pomóc ludziom, na których nam zależy.

2. Sygnały przeciążenia emocjonalnego po trudnej rozmowie z pacjentem

Nasz organizm stara się informować nas o dyskomforcie emocjonalnym na różne sposoby. Po każdej trudnej rozmowie warto zatrzymać się na chwilę i zaobserwować, czy występuje u nas któreś z poniższych sygnałów. Poświęcenie nawet kilkunastu sekund na zorientowanie się, co się z nami dzieje, może bardzo wiele zmienić w naszym podejściu do następnej rozmowy, ale również całej, dopiero przeżytej sytuacji.

Na co zwrócić uwagę?

- **Objawy fizyczne** – spocone dłonie, zaciśnięte gardło, zwiększona potliwość, przyspieszony puls, płytki przyspieszony oddech, zaciśnięcie żołądka, ból głowy, napięcie mięśni, zmęczenie, problemy żołądkowo-jelitowe, niemożność odpoczęcia.
- **Zmiany w zachowaniu** – unikanie kontaktu wzrokowego, nerwowe stukanie palcami lub ruchy nogą, przekleństwa w myślach lub szeptem, zmieniona mimika twarzy.
- **Zmiany w emocjach** – przytłoczenie, lęk, niepokój, rozdrażnienie, złość, płacz lub chęć rozpłakania się, odruchowe zaciśnięcie całej siebie w ciele, odcięcie od czucia na rzecz mechanicznego działania.
- **Zmiany w myśleniu** – trudności z koncentracją, zapominanie ważnych szczegółów, zamroczenie, dozorowanie, popełnianie błędów, unikanie odpowiedzialności, opóźnienia, spadek wydajności.

3. Szybkie techniki wspierające nas doraźnie po trudnym kontakcie z pacjentem

Istnieją różne sposoby na wsparcie swoich emocji i podczas spotkania ekspertka podkreślała, że już samo zwrócenie uwagi na własne samopoczucie jest wspierające. Wymienione poniżej sposoby odnoszą się zarówno do zadbania o swój umysł – zyskania dystansu do sytuacji, dania upustu emocjom, jak i ćwiczeniom fizycznym – które pomagają nam fizycznie pozbyć się nagromadzonej w nas energii.

Sposoby fizyczne:

- **Świadomy oddech** – licz sekundy podczas głębokiego wdechu i wydechu np. do 4, pozwól też sobie na głębokie ziewnięcie, dotleń organizm
- **Wyprostowanie i rozciąganie ciała** – wpuść więcej powietrza i otwórz wewnętrzną przestrzeń swojego ciała na to, aby pomieścić wszystko, czego doświadczasz.
- **Ćwiczenia fizyczne** – zwykłe przysiady, wyskoki w górę, obroty miednicą mogą bardzo pomóc w rozluźnieniu.
- Wykonanie ruchów **strzepywania energii** dłońmi, stopami, skokami, otrzepywanie grzbietu jak pies.
- **Dotlenienie organizmu** – otwórz okno, zaczerpnij świeżego powietrza, przejdź się chwilę, jeśli to możliwe, nawet w pomieszczeniu.
- **Poprawienie ugruntowania** – poczuj jak Twoja miednica opiera się na krześle, plecy na oparciu, stopy na ziemi. Poczuj realne oparcie materialne, które masz pod ciałem, oraz poproś w myślach duchową siłę, w którą wierzysz, o wsparcie.
- Wesprzyj siebie **dotykem** – pomasuj skronie, zamknięte powieki, pogłaskaj siebie czule po policzkach czy po ramieniu, zrób delikatny masaż dłoni, barków.

Sposoby mentalne

- **Skup uwagę na swoich zmysłach**, odwracając na chwilę uwagę od pracy – co widzisz przed sobą? Jakie dźwięki do Ciebie dobiegają? Jakie zapachy? Jakie doznania fizyczne? Jaki smak? Pobądź przez chwilę obserwatorem tego wszystkiego i zanurz się w doświadczenia zmysłowe.
- Powieś przed sobą **karteczki ze wspierającymi zdaniami**, np. „Moje uczucia i granice są ważne. Dbam o siebie i o pacjentów”, „Mam wiele zasobów do tego, aby kolejnego pacjenta obsłużyć profesjonalnie”. Wymieniaj te karteczki i zdania raz w tygodniu, ponieważ z czasem Twój odbiór ich będzie się neutralizował.
- **Rozmowa z bliską osobą** – jeśli możesz odezwać się do koleżanki z pracy, po prostu powiedz jej o tym, co się wydarzyło i pozwól sobie na szczere nazwanie emocji, które poczułaś.
- **Krótką przerwę** – jeśli czujesz, że Twoje obciążenie jest bardzo duże, uzgodnij z przełożonym możliwość przerywania pracy w takiej sytuacji i wyjścia z budynku choćby na 5 minut.
- **Posłuchaj muzyki** – przygotuj w swoim smartfonie playlistę z relaksującymi utworami i posłuchaj muzyki, żeby zrobić pauzę pomiędzy kolejnymi sytuacjami zawodowymi.

PRZYKŁAD

Zmiana przestrzeni

Ruch albo chwila wyciszenia, zmiany tego o czym myślimy może być ogromną pomocą w radzeniu sobie z trudną sytuacją. Pomocą może być także zmiana otoczenia – wyjście z budynku na chwilę albo nawet z pokoju, w którym pracujesz na korytarz. Ekspertka zaznaczyła, że warto pomyśleć i porozmawiać z przełożonym o nawet niedużym osobnym pomieszczeniu, które byłoby przeznaczone właśnie dla uspokojenia emocji w trudnych chwilach. Opisała też, do czego mogłoby takie pomieszczenie służyć.

- **Wykrzyczenie się** – nagromadzona frustracja, rozdrażnienie i złość potrzebują czasem ujścia w postaci głosu z brzucha. Lepiej pozbyć się tych emocji w neutralnym środowisku niż przy rozmowie z kolejnym pacjentem albo przy kłótni w domu. Warto przećwiczyć krzyczenie razem z koleżankami z zespołu, zanim zrobi się to pierwszy raz samemu.
- **Zrelaksowanie się** – nie zawsze potrzebujemy rozładować swoją energię, czasem możemy potrzebować ją wyciszyć i uspokoić – wtedy poleżenie na wznak na podłodze, posiedzenie po turecku z zamkniętymi oczami i głębokim oddechem może naprawdę zdziałać cuda, wtedy przydaje się osobne miejsce, inne niż stanowisko pracy.