

HIGIENA EMOCJONALNA W KONTAKCIE Z KLIENTEM

JAK REGULOWAĆ STRES I EMOCJE W PRACY I PO PRACY?

TRUDNE ZACHOWANIA, SYTUACJE

AGRESJA I JEJ ODMIANY, MOŻLIWE PRZYCZYNY

TRUDNE ZACHOWANIA KLIENTA

CZYLI JAKIE?



agresja (odmiany)

krytykanctwo

roszczeniowość

drobiazgowość

TRUDNE ZACHOWANIA KLIENTA

niezdecydowanie



nadmierne
wymagania
„czepialstwo”

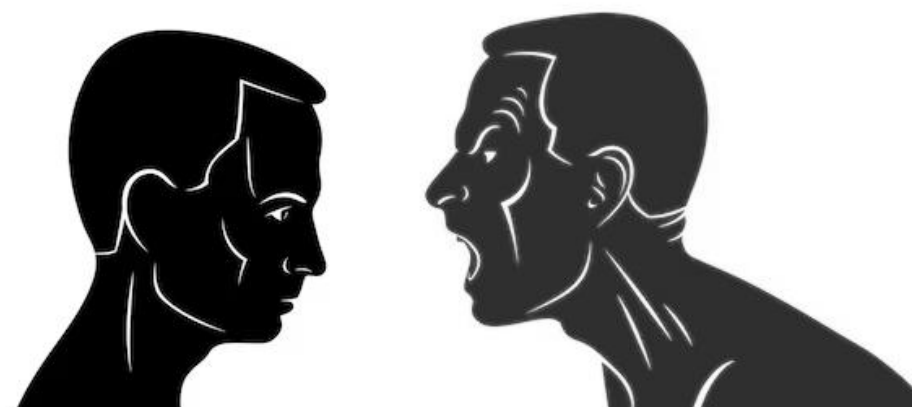
pospieszanie

nadmierna rozmowność

niecierpliwość

AGRESJA

PREDYSPOZYCJE



Agresja - predyspozycje - kilka faktów:

- W każdym z nas istnieją popędy **libido** i **agresji** - formy realizacji tych popędów są mniej lub bardziej akceptowalne
- Oprócz deterministycznych koncepcji warto pamiętać o tym że:
 - istnieją różnice indywidualne w poziomie agresywności ludzi np. temperament
 - na poziomie biologicznym dany człowiek ma względnie stały poziom agresji
 - u niektórych ludzi agresja jest nawykowym sposobem reagowania na sytuacje stresowe
 - częściej u osób, które mają słabe mechanizmy hamowania / kontroli zachowania
 - niektórzy mają predyspozycję do dostrzegania w sytuacji zewnętrznej wielości sygnałów wywoławczych agresję interpretowanie ich jako frustrujących

AGRESJA

RODZAJE

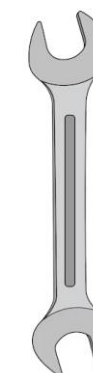
AGRESJA EMOCJONALNA / GNIEWNA / AFEKTYWNA

- ściśle związana ze stanem frustracji i nagromadzeniem się negatywnych emocji
- ma na celu rozładowanie emocji
- reakcje w tej formie agresji wyrządzają szkodę innym



AGRESJA INSTRUMENTALNA

- uwarunkowana jest chęcią zaspokojenia własnych potrzeb
- czasem może nie towarzyszyć jej silny afekt, a jedynie potrzeba realizacji celu - premedytacja
- powstaje, gdy dostrzegamy skuteczność swoich działań w osiągnięciu celu



BEZPIECZNE GRANICE

ASERTYWNOŚĆ

3 podstawowe postawy w relacjach:

ULEGŁOŚĆ – Ja jestem mniej ważny niż Ty

ASERTYWNOŚĆ – Ja jestem tak samo ważny jak Ty

AGRESJA – Ja jestem ważniejszy niż Ty

TRUDNE REAKCJE KLIENTA

KOMUNIKACJA

KLIENT AGRESYWNY

- Agresja to skrajna forma złości.
- Agresja **objawia się** zazwyczaj: krzykiem, skracaniem dystansu fizycznego na żywo, bluźnierstwami, obelgami, straszeniem, szantażem
- Sami musimy wykazać postawę **asertywną**
- **Złość to ważny komunikat**, pod którym kryją się zazwyczaj inne **uczucia** oraz niezaspokojone **potrzeby**
- Nie odbieraj ataków personalnie
- **Jeśli złość przechodzi na Ciebie** - zajmij się nią jak najszybciej się da, zachowaj spokój
- **Zjawisko dostrojenia**



W jaki sposób możesz reagować:

- **milczenie**: przeczekać najsilniejszy atak, aby nie eskalować emocji;
- **stawianie granic na najtrudniejsze elementy zachowania** (np. wulgarne słowa)
- **nazwanie swojego stanu** (np. „Czuję się bezradny i trudno mi z panem rozmawiać w taki sposób”)

TRUDNE REAKCJE KLIENTA

KOMUNIKACJA



TRUDNE REAKCJE KLIENTA

KOMUNIKACJA

AUTOREFLEKSJA



DEESKALACJA EMOCJI WŁASNYCH I KLIENTA

JAK USPOKOIĆ SYTUACJĘ?

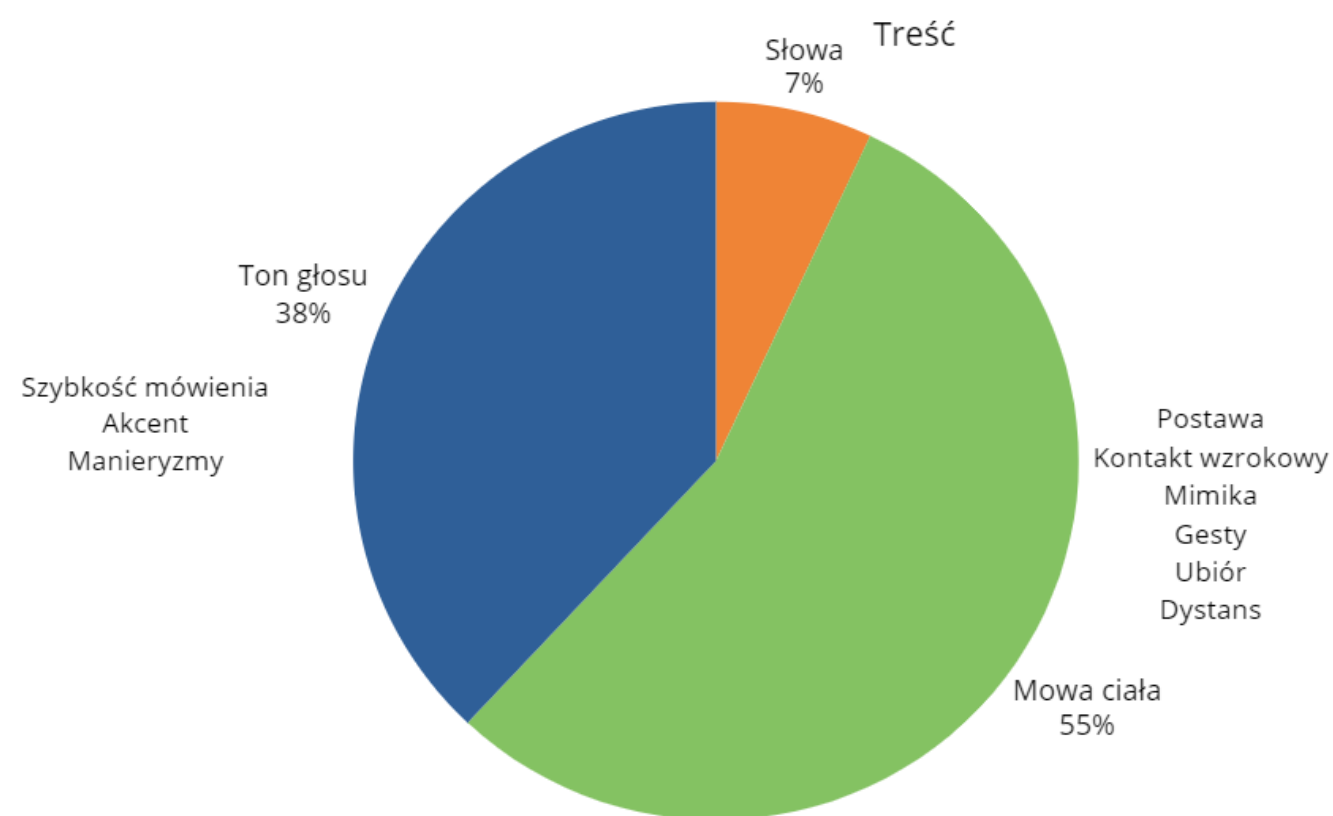
DEESKALACJA EMOCJI

KANAŁ WERBALNY I NIEWERBALNY

Komunikacja werbalna - polega na przekazywaniu informacji przez słowa. Jest to poziom merytoryczny lub treściowy relacji interpersonalnej

Komunikacja niewerbalna - ekspresja cielesna, „mowa ciała”. Najbardziej istotna cecha „języka ciała” to jego odruchowość. Ona sprawia, że „język ciała” jest bardziej wiarygodny niż słowa. Obserwacja zachowań niewerbalnych przez otoczenie pozwala na diagnozę, co podmiot komunikuje innym i jaki typ stosunków tworzy.

Spójność komunikacyjna - polega na dopasowaniu i zgodności treści (poziom werbalny) oraz sposobu (poziom niewerbalny) komunikowania się. Spójność jest kluczowa dla obierania naszych komunikatów jako wiarygodnych.

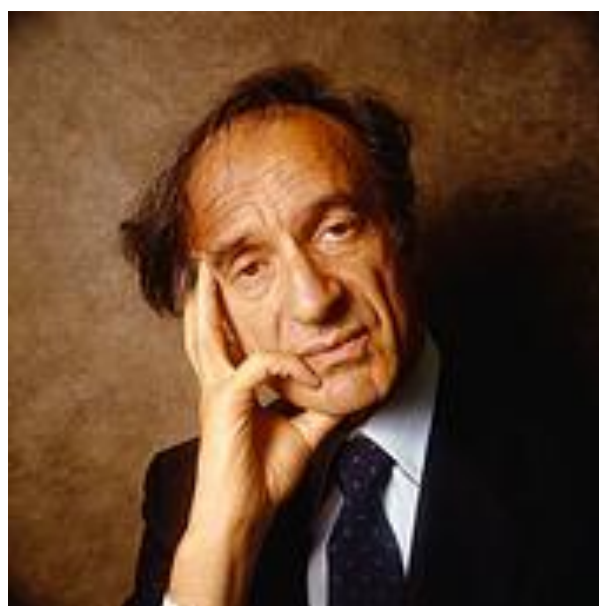


Mehrabian, Birdwhistell

DEESKALACJA EMOCJI

KOMUNIKACJA - SPÓJNOŚĆ PRZEKAZU

Jestem oczarowany Pana prezentacją



Jestem gotowy do partnerskiej dyskusji w ciepłej atmosferze



AGRESJA KLIENTA

WYZWALACZE AGRESJI



wewnętrzne: czyjaś samoocena, osobowość, myśli, emocje, stres ,substancje psychoaktywne...

zewnętrzne:

- frustracja
- uporczywy kontakt wzrokowy / unikanie kontaktu wzrokowego
- uśmiech / śmiech
- podniesiony ton głosu
- gesty, które mogą być odebrane jako konfrontacyjne / lekceważące

DEESKALACJA EMOCJI

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Czego unikać niewerbalnie?

Niewłaściwe zachowanie	Dlaczego unikać?
Krzyczenie, przerywanie	Eskaluje napięcie, wchodzi w tryb „walki o dominację”
Pouczający ton	Pacjent może poczuć się umniejszany i zlekceważony
Wchodzenie w dyskusję, kto ma rację	Przekształca wizytę w konflikt zamiast deeskalacji
Zbliżanie się fizycznie	Może zostać odebrane jako zagrożenie i sprowokować obronną agresję

AGRESJA KLIENTA

WYZWALACZE AGRESJI

Niektóre z podstawowych przykładów zachowań deeskalacyjnych:

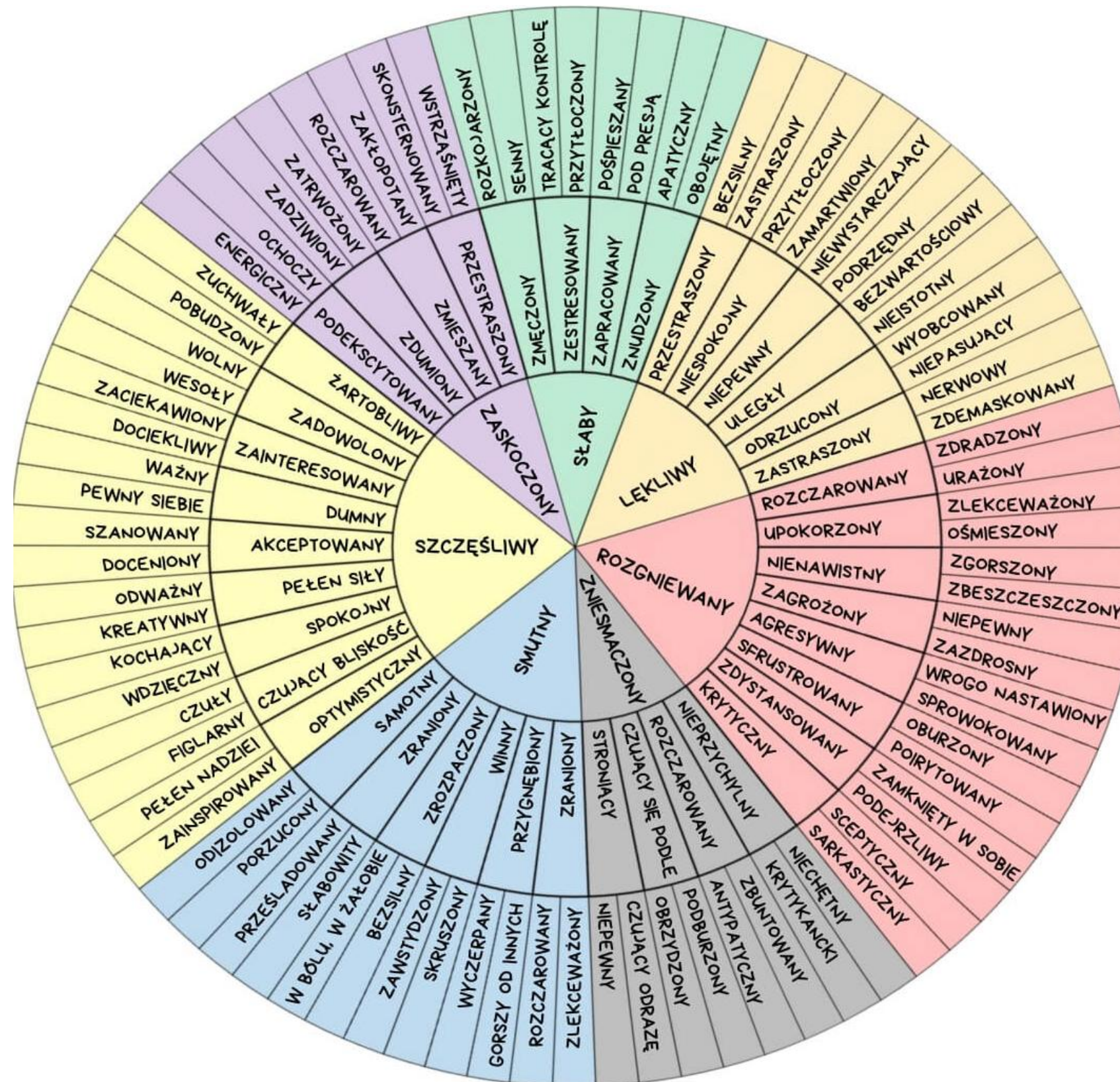
1. Staraj się nie odbierać agresji personalnie
2. Zwracaj uwagę na sygnały zbliżającej się agresji - szczególnie niewerbalne
3. Zaproś pacjenta do zajęcia pozycji siedzącej, jeśli nie siada warto również wstać
4. Unikaj „przekrzykiwania się”, konfrontacyjnych zachowań, sarkazmu
5. Zachowaj spokojny ton głosu - wypowiadaj się w sposób stanowczy, konkretny
7. Zachowaj wyprostowaną, ale neutralną postawę – ani nie dominującą, ani zamkniętą
8. Dłonie trzymaj widoczne, najlepiej lekko otwarte na kolanach lub stole – to sygnał otwartości.
9. Unikaj komentowania emocji w sposób oceniający: „jest Pan agresywny!”. "Nie ma powodu, żeby się tak denerwować



JAK OBNIŻAĆ STRES I REGULOWAĆ EMOCJE (W) PO PRACY ?

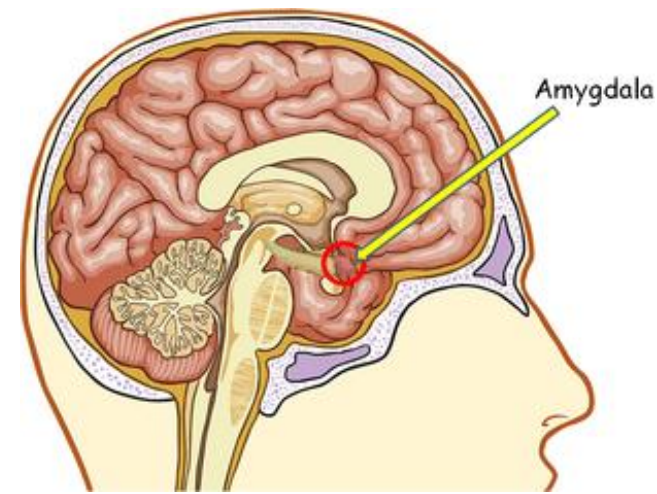
PRAKTYCZNE METODY I TECHNIKI

EMOCJE - MAPA EMOCJI, AUTOREFLEKSJA



EMOCJE

FAKTY

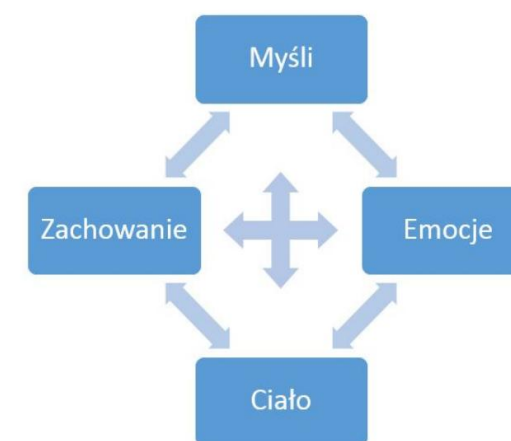
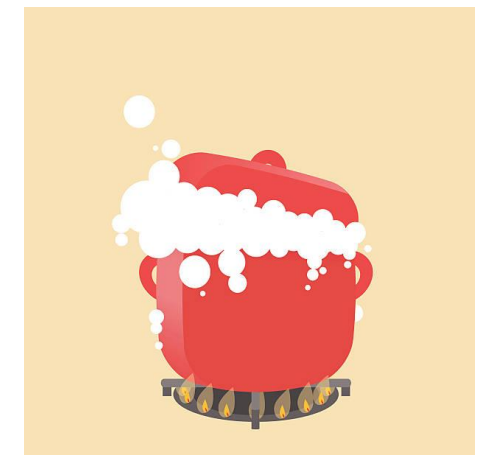


Ciało migdałowe „centralny komputer emocjonalny mózgu” - główną rolą jest przetwarzanie bodźców ze świata zewnętrznego w ważne informacje, a także uruchamianie procesów emocjonalnych

- Powstanie pamięci emocjonalnej

A więc każda emocja jako impuls zostawia pewien ślad w ciele, układzie nerwowym

- Dlatego tak ważne jest odreagowywanie! Nie samokontrola a samoregulacja!
- Mówmy o naszych emocjach, nie ukrywajmy ich.
- NIE DLA TŁUMIENIA EMOCJI



EMOCJE

ZARZĄDZANIE

ZAUWAŻ



NAZWIJ



POCZUJ



WYRAŻ



DZIAŁAJ

EMOCJE

ZŁOŚĆ

Złość ≠ agresja. Złość jest naturalną emocją, która daje nam sygnał o tym że:

- jakaś Twoja potrzeba nie jest zaspokojona
- niespełnienie naszych oczekiwań
- zablokowanie osiągnięcia ważnego celu
- ktoś przekroczył Twoje granice
- sytuacja, w której się znajdujemy jest niekomfortowa
- daje nam informację o nas samych: co jest naszym wyzwalczem
- interpretacje sytuacji (prawdziwe lub wyobrażone)

EMOCJE

ZŁOŚĆ / STRES

Pozwól złości wyjść na zewnątrz!!!

krzyk do poduszki

boksowanie, uderzanie o łóżko, materac

rzucanie poduszką (postawa, ciężar z ramion)

skręcenie ręcznika

napinanie i rozluźnianie mięśni

“strącanie” złości

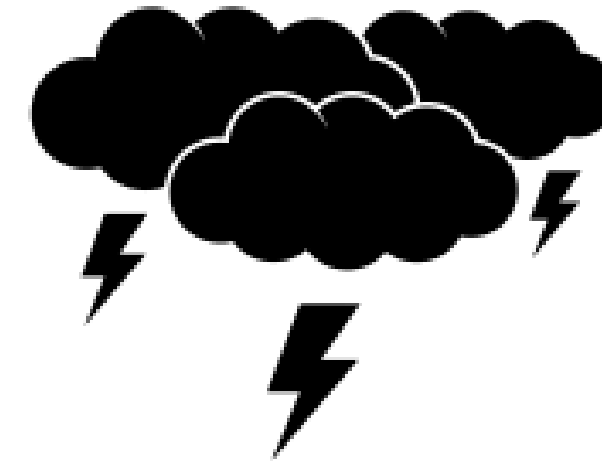
gniotki, piłeczki

machanie nogą

oddech

ruch, bieg, szybki marsz, tupanie

darcie papieru



EMOCJE

SMUTEK

Smutek ≠ depresja. Smutek jest naturalną emocją, która daje nam sygnał o tym że:

- doświadczyliśmy straty czegoś lub kogoś
- nasza samoocena jest obniżona
- obwiniamy się
- uznajemy coś za krzywdzące
- problem/ sytuacja nas przerasta
- nie jesteśmy szczęśliwi w związku etc.
- samotność, odrzucenie, dezaprobatę, wykluczenie
- przekonanie, że jesteśmy bezwartościowi

EMOCJE

SMUTEK



- **daj sobie prawo do odczuwania smutku**
- konfrontacja z przyczyną smutku
- **płacz** – najbardziej naturalna, dająca ulgę reakcja.
- czasami, dowiadujemy się co tak naprawdę czujemy **w rozmowie** z drugą osobą
- kontenerowanie emocji innych ludzi
- dotyk / namiastka dotyku
- towarzyszenie w smutku

EMOCJE

LĘK I STRACH

Mogą oznaczać:

- zagrożenie / wyobrażenie o...
- **znalezienie się w nowej lub nieznanej sytuacji**
- przekonanie, że możemy stracić kogoś lub coś ważnego
- przekonanie, że jesteśmy bezradni
- nadmiar informacji
- przeciążenie, przebodźcowanie

EMOCJE

LĘK I STRACH

Strach - przed realnym zagrożeniem

Lęk - przed wyobrażonym zagrożeniem

- **Strachu i lęku** nie da się wyeliminować!

JAK ZAPANOWAĆ NAD STRACHEM I LĘKIEM ?

Pytamy siebie czego się boję? Co mnie/ Cię przeraża?



Wchodzimy w lęk, nie uciekamy od niego. Pozwalamy żeby lęk przepływał przez ciało



Później musimy się sobą zaopiekować: opanowujemy oddech za pomocą technik,
przytulamy do siebie poduszkę

EMOCJE

LĘK I STRACH

JAK ZAPANOWAĆ NAD STRACHEM I LĘKIEM ?

- Nie obwiniaj się i nie dokładaj agresji
- Planujemy niepokój
- Jeśli nie boimy się a raczej zamartwiamy: Mówimy STOP!
- Rytuały i rutyna
- ŹRÓDŁA wzmacniające lęki
- Czy rejestrujesz myśli, które mogą wyzwać lęk?
- **TU I TERAZ**

PRZEGLĄD TECHNIK RELAKSACYJNYCH

STRES, EMOCJE

EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

- TECHNIKI ODDECHOWE (BOX, SZYBKI)
- POSTAWA CIAŁA
- LICZENIE
- MINDFULNESS
- WIZUALIZACJE (NAWET TE ZABAWNE)
- FORMY AUTOMASAŻU, UCISK, OKLEPYWANIE
- TRENINGI RELAKSACYJNE
- STRETCHING
- HIGIENA PRACY
- MACHANIE NOGĄ



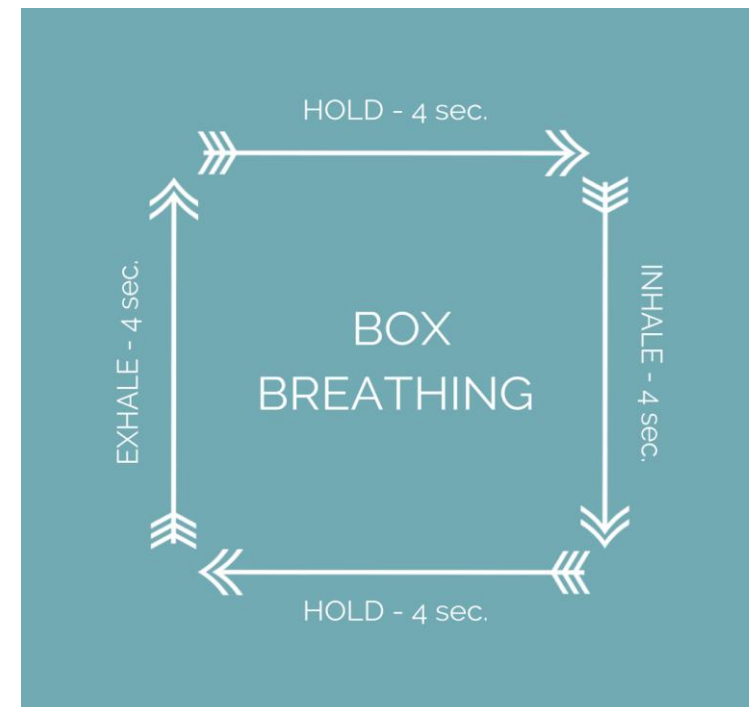
EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

TECHNIKI ODDECHOWE

1. Pozycja ciała
2. Oddech brzuszny a przeponowy
3. Długość wdechu i wydechu - nos, usta (rozluźnienie)
4. Dźwięki (spółgłoski) - nerw błędny
5. Powtórzenia

BOX BREATHING



EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

MINDFULNESS

- ZMYŚŁY: CO WIDZISZ?
CO SŁYSZYSZ?.....
- WYMIENŃ WSZYSTKIE...
- PRZEBYWANIE W NATURZE:
ugruntowanie, stopy



Mind Full, or Mindful?

EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

WIZUALIZACJA

- wpływanie na ciało, zachowanie za pomocą myśli
- wyobrażenia
- prowadzone wizualizacje



EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

TRENING AUTOGENNY SCHULTZ'A

- specyficzne bodźce **werbalne**, oparte na **sugestiach**, uczą jak **wytwarzać w ciele** uczucie ciepła i ciężkości, doświadczając w ten sposób głębokiego stanu fizycznego relaksu i spokoju psychicznego

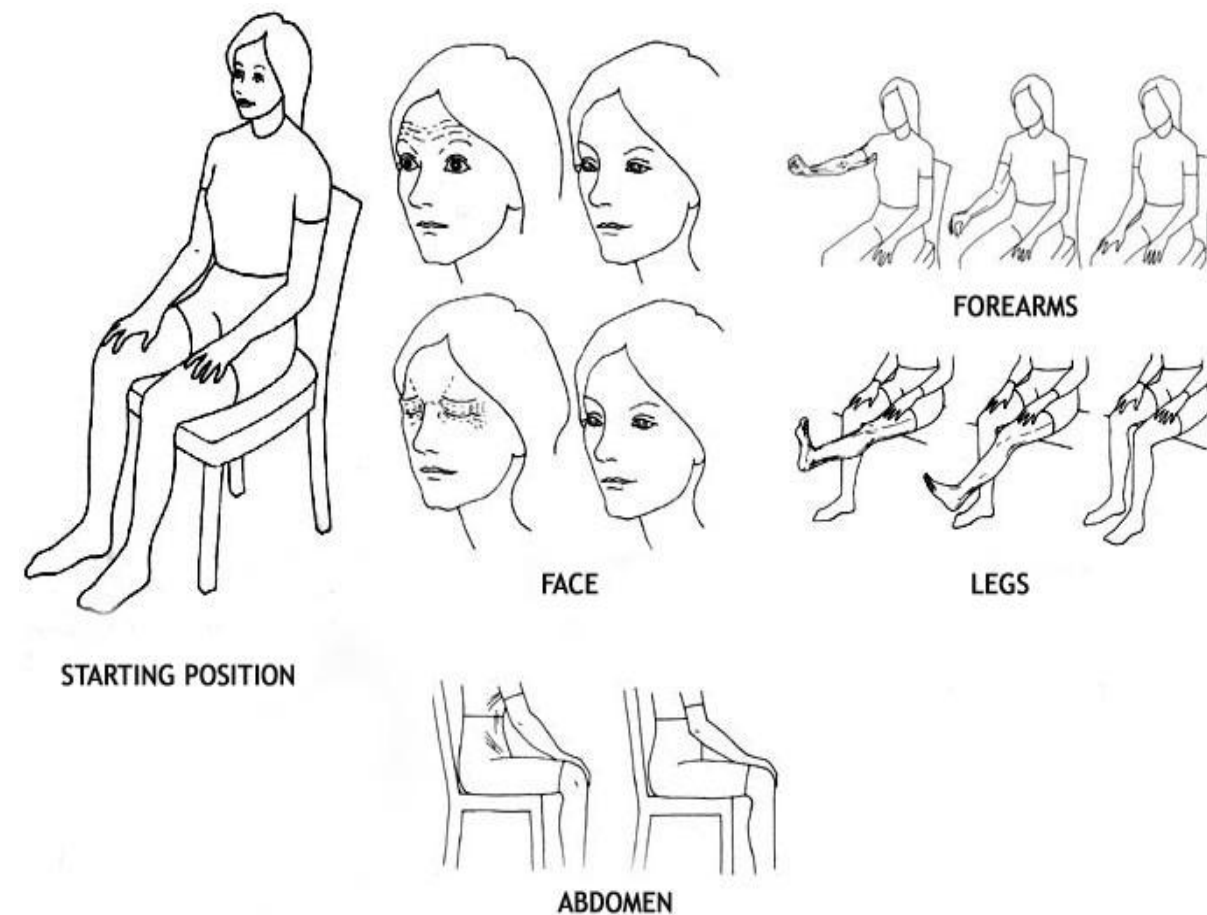


EMOCJE, STRES

ĆWICZENIA I TECHNIKI

PROGRESYWNA RELAKSACJA MIĘŚNI JACOBSONA

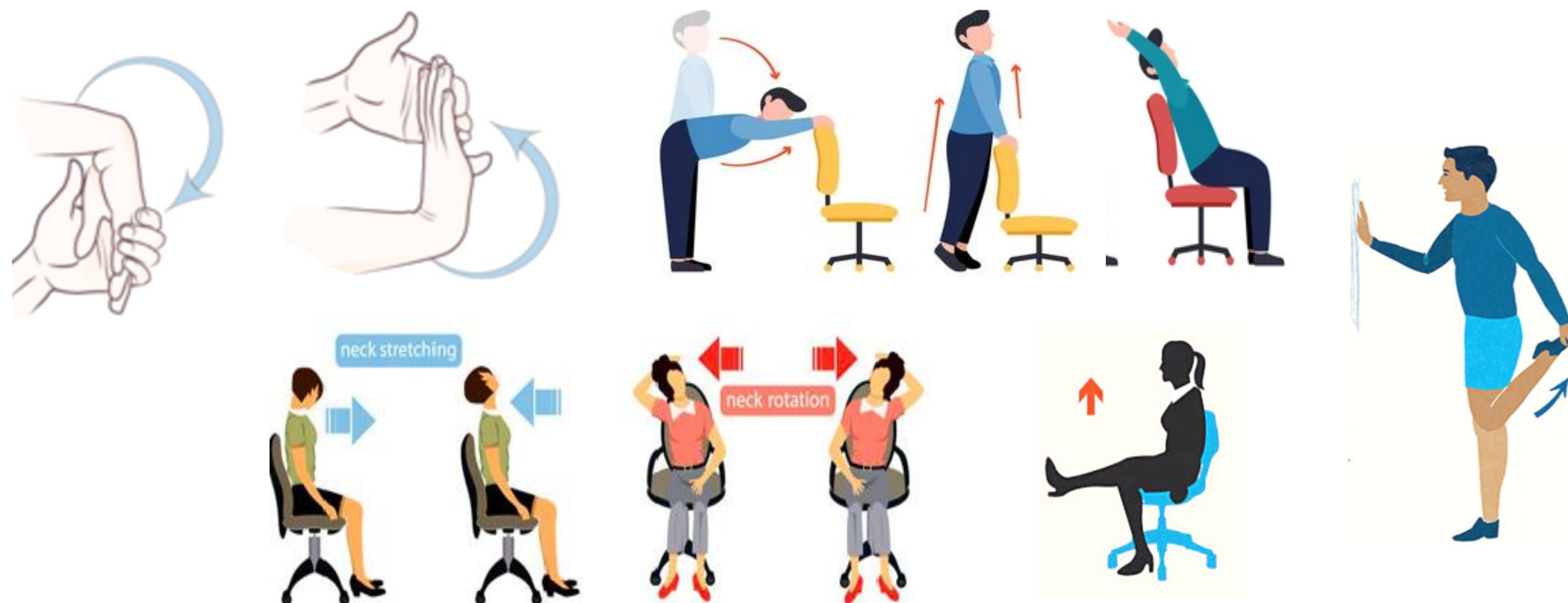
- Technika relaksacyjna Jacobsona jest rodzajem terapii, która koncentruje się na **zacieśnianiu i relaksowaniu** określonych grup **mięśni** w sekwencji.



EMOCJE, STRES

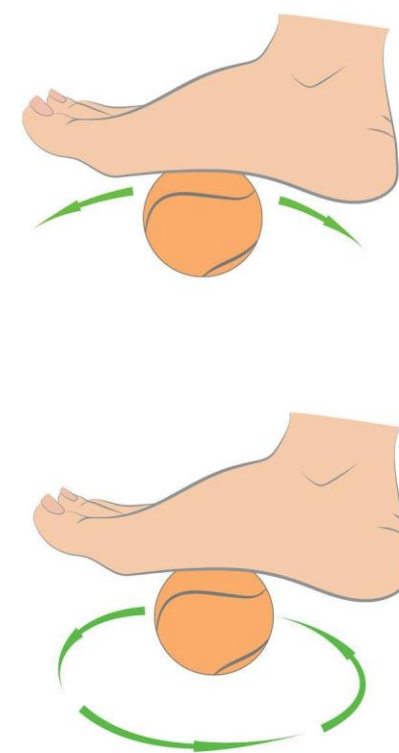
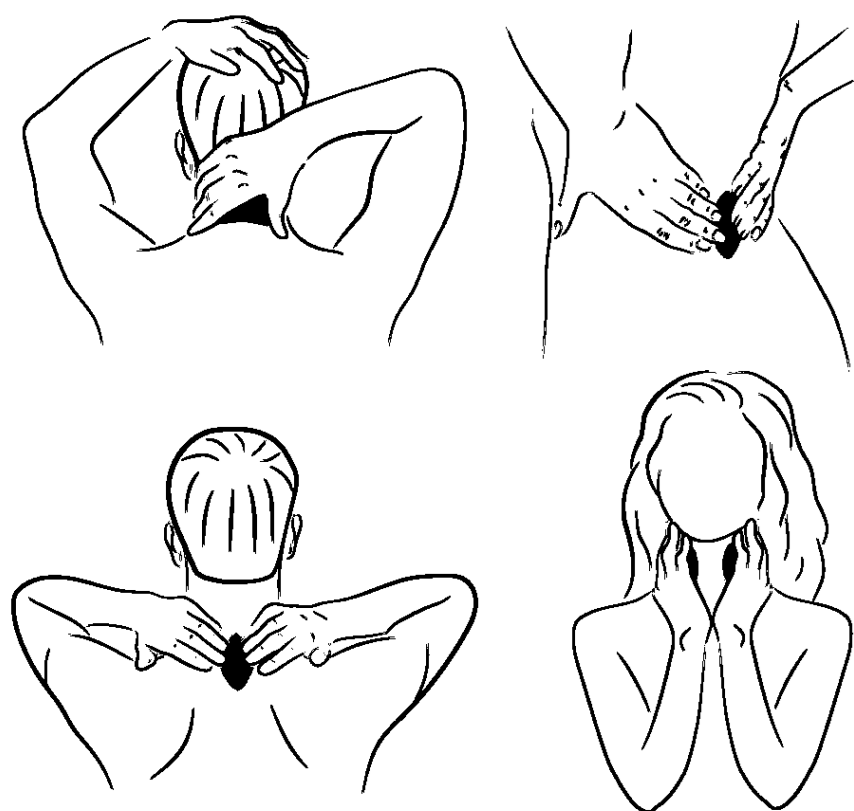
ĆWICZENIA I TECHNIKI

STRETCHING



EMOCJE, STRES

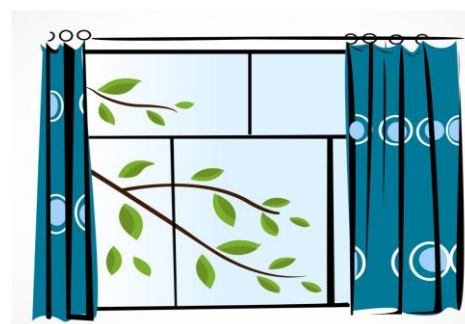
REGULACJA: AUTOMASAŻ



DZIĘKUJĘ!

PROFILAKTYKA

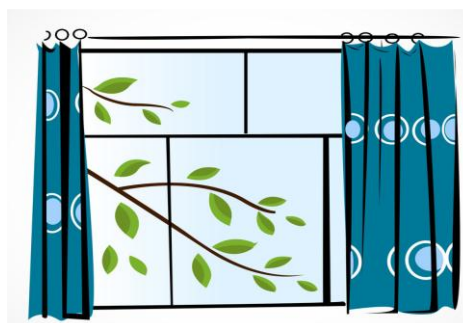
DOBRE PRAKTYKI



- dieta, zdrowe odżywianie
- unikaj alkoholu
- aktywność fizyczna
- ekspozycja na światło - witamina D!
- świadomie zauważaj i reguluj emocje
- **regularna** redukcja stresu

PROFILAKTYKA

DOBRE PRAKTYKI



- podtrzymuj pozytywne relacje, kontakty społeczne
- granice osobiste i zawodowe
- skup się na tu i teraz, na obszarach kontroli
- ogranicz media, social media
- spędzaj czas na zewnątrz
- zdiagnozuj swoje źródła lęku
- bądź dla siebie dobry!
- daj sobie pomoc

DZIĘKUJĘ!