



Cofinanțat prin
programul Erasmus+
al Uniunii Europene

PROTOCOALE DE LUCRU PENTRU REDUCEREA STRESULUI ȘI A EMOȚIILOR NEGATIVE LEGATE DE LOCUL DE MUNCĂ

Autori:

**dr. Mirela Turc, Mariana Cenea
Nicoleta Buga, Oana Pricopi**

**București
2019**

Cod ISBN: 978-606-48-0357-3

*Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională
și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației*

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației



Cofinanțat prin
programul Erasmus+
al Uniunii Europene

PROTOCOALE DE LUCRU PENTRU REDUCEREA STRESULUI ȘI A EMOȚIILOR NEGATIVE LEGATE DE LOCUL DE MUNCĂ

realizate în cadrul proiectului

Un Parteneriat pentru schimbare: reducerea stresului și a emoțiilor negative legate de locul de muncă

COORDONATOR

Centrul de Psihosociologie al Ministerului Afacerilor Interne

dr. Darius Mihai Turc, director

Lucia Daniela Răileanu

dr. Cristina Ioana Dan

Ioana Mateescu

Parteneri:

Inspectoratul General al Poliției de Frontieră Română

Penitenciarul București Rahova

Universitatea din Salamanca Spania

Municipalitatea Trondheim Norvegia

Institutul Internațional de Psihologie Aplicată și Științe Umaniste Italia

Fundația Phoenix Haga Norvegia

Rivensco Consulting Cipru

Zivac Group Central s.r.l. România

*Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională
și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației*

CUPRINS

I. INTRODUCERE/ MOTIVAȚIE	5
II. STRESUL	5
2.1. CONCEPTUL DE STRES	5
2.2. SIMPTOMELE, EFECTELE ȘI CONSECINȚELE STRESULUI	10
2.3. STRATEGII DE ADAPTARE LA STRES	14
2.4. STRESUL ȘI PERSONALITATEA UMANĂ	16
2.5. FORMELE STRESULUI	23
2.6. STRESUL PROFESIONAL/ OCUPAȚIONAL	24
2.7. SINDROMUL BURNOUT	29
III. FURIA	33
3.1. CONCEPTUL DE FURIE. FORME DE MANIFESTARE	33
3.2. CAUZELE FURIEI	36
3.3. EFECTELE ȘI CONSECINȚELE FURIEI	40
IV. METODE ȘI TEHNICI PRIVIND GESTIONAREA STRESULUI ȘI FURIEI LA LOCUL DE MUNCĂ	42
4.1. BUNE PRACTICI PRIVIND TEHNICILE DE GESTIONARE A STRESULUI LA LOCUL DE MUNCĂ	42
4.2. BUNE PRACTICI PRIVIND TEHNICILE DE GESTIONARE A FURIEI LA LOCUL DE MUNCĂ	46
V. STUDIU DE CAZ LEGAT DE MANAGEMENTUL STRESULUI ȘI EMOȚIILOR NEGATIVE LA LOCUL DE MUNCĂ	52
BIBLIOGRAFIE	60
ANEXA 1 - TEHNICI ȘI METODE DE GESTIONARE A STRESULUI	63
ANEXA 2 - TEHNICI ȘI METODE DE GESTIONARE A FURIEI	87

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

I. INTRODUCERE/ MOTIVAȚIE

Menirea acestui manual este a pune la dispoziția angajaților informație psihologică corespunzătoare, tehnici și metode care să le confere încrederea în sine și curajul de care au nevoie pentru a face față profesiilor lor solicitante, ca urmare a presiunii mari exercitate de acțiunea unor factori vizibili, cum ar fi:

- așteptările contribuabililor/populației față de asigurarea ordinii și liniștii publice, respectarea legislației de către toți cetățenii, respectarea drepturilor, intervenții prompte și eficiente în situații de risc, de calamități, de crize psihologice individuale sau colective, gen atacuri armate imprevizibile, rezolvarea cu eficiență și promptitudine a problemelor cu care se confruntă societatea etc.;
- lucrul cu publicul (cu personalități diferite, complexe, dificile, accentuate);
- contactul cu devianța, agresiunea, la nivel individual sau colectiv (terorismul);
- portul armei (utilizarea eficientă și legală a armamentului și muniției din dotare);
- lucrul în ture, la „foc continuu”, sub presiunea timpului;
- executarea de misiuni cu solicitare psihică intensă, cu responsabilitate crescută etc.

Cei care ocupă funcții publice în instituțiile de stat, nu dețin doar acest rol profesional, ci au o multitudine de roluri în viață: au familie, copii, părinți, au propriile lor nevoi și așteptări de la ei înșiși. Acest cocktail de responsabilități necesită prezență fizică, planificare și decizie. Felul în care manageriem timpul, odihna, hrana și munca, ne va defini stilul de viață și sănătatea. Dacă energia psihică este extraordinar de fluentă în primii ani de muncă în folosul comunității (tinerețe), lucrătorul face față așteptărilor, este implicat, activ, îndrăzneț, plin de elan, treptat, uzura psihică și fizică își poate pune amprenta pe viața lui, crescând riscul de frustrare, de boală, de cedare. Aceste aspecte trebuie prevenite, altfel, cel în cauză, fie se retrage anticipat (deși se află în plină maturitate a vieții când încă ar putea să fie util social), fie continuă sub o formă rutinată, pasivă, neproductivă.

Având în vedere faptul că un pas important în păstrarea echilibrului psihoemoțional îl reprezintă recunoașterea, identificarea și conștientizarea stresului, a emoțiilor negative ce apar în mediul profesional sau de viață, precum și intervenția oportună pentru gestionarea eficientă a acestora, astfel încât să se prevină deteriorarea psiho-fizică a lucrătorului și a performanței sale în muncă, ne propunem ca manualul să faciliteze aceste aspecte, sperând ca publicul țintă – angajații, să manifeste o receptivitate crescută față de conținutul său.

II. STRESUL

2.1. CONCEPTUL DE STRES

Conceptul de stres, deși este vechi (1936), continuă să fie purtat pe buzele tuturor, deopotrivă adulți și copii, tineri sau bătrâni, în acest secol XXI. Am spune că este imposibil ca toată lumea să fie stresată întrucât nu toți oamenii se confruntă cu factorii negativi ai vieții sociale actuale (foamete, șomaj, amenințări, nesiguranță etc.).

Vorbim oare despre un fenomen de contagiune psihologică în masă? Un fel de... „*E la modă să fii stresat?*”. Este posibil. Nu putem exclude faptul că, uneori, folosim la modul generic termenul de stres, ne

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

spunem „*sunt stresat!*” chiar și atunci când nu ne confruntăm cu situații critice, problematice, când asupra noastră nu acționează un real stimul/agent stresor, ci doar un mărunț disconfort. Nu ne îndoim că există un abuz de termeni improprietăți care au făcut din „stres” o expresie comună și curentă în toate limbile. Acesta este și motivul pentru care adevăratul sindrom de stres este de cele mai multe ori neglijat, oamenii conștientizându-l doar atunci când își pierd sănătatea.

Este important să înțelegem că viața noastră merită o analiză mult mai profundă. Vom avea marea surpriză să constatăm că, de cele mai multe ori, într-adevăr, nu există un stresor extern, așa cum tindem să credem în viața de zi cu zi, ci unul intern: **felul în care gândim**. Noi înșine putem deveni o sursă de stres pentru noi, dar și pentru cei din jurul nostru. Vulnerabilitățile noastre ne fac să cădem cu ușurință pradă acestui sindrom nemilos. Conceptul de stres este, de multe ori, asociat cu o stare de tensiune interioară, de agitație, de nerăbdare, de nervozitate, acestea fiind primele simptome conștientizate. De regulă, atunci când le simțim, ne grăbim să dăm vina pe ceilalți care ne-au deranjat/supărat (nevoia de externalizare a cauzei) și nicidecum pe felul în care gândim/interpretăm un anumit eveniment/persoană care ne-a accesat „butonul” emoțiilor.

Stresul este mai mult decât o emoție/simptom. Este o reacție profundă a trupului și a minții care, dacă nu se intervine prompt și eficient, poate conduce la o evoluție distructivă, de la simple atitudini/comportamente dezadaptative și regretabile, până la boli grave de factură somatică sau psihică.

H. Selye distinge trei stadii distincte ale evoluției stresului:

1. **Stadiul reacției de alarmă** (cuprinde două faze: de șoc și de contrașoc) - se instituie la contactul inițial cu factorul solicitant și pune în mișcare mecanismele defensive. În faza acută de șoc, rezistența generală a organismului scade sub medie. Dacă agentul nociv este foarte intens și/sau incompatibil cu viața, survine moartea, iar dacă organismul supraviețuiește se instalează faza de contrașoc, când are loc mobilizarea generală a forțelor de apărare ale organismului până la instalarea unei stări de rezistență cu caracter adaptativ, corespunzătoare situației date, capacitatea de rezistență a organismului crescând peste medie.

2. **Stadiul reacției de rezistență** (de revenire sau de contrașoc prelungit) - durează atâta vreme cât subiectul este capabil. Organismul pare că s-a adaptat la situație, comportându-se relativ normal, dar cu persistența modificărilor din faza de contrașoc a reacției de alarmă. Organismul se adaptează la un *război de gherilă* și încearcă să reziste. Are loc scăderea secreției de adrenalină, se menține, în schimb, ridicată, cea de cortizol, cu hipertrofia stratului cortical intermediar al suprarenalelor sau zonei fasciculate. Această fază poate dura mai mult decât cea de alarmă, instalându-se astfel o stare de hiperkorticism cronic. Aportul de glucoză în țesuturi rămâne crescut, fără ca aceasta să se mai realizeze pe seama rezervelor de glicogen, ci pe aceea a proteinelor musculare, prin gluconeogeneza. Hipercolesterolemia cronică conduce la depresia sistemului imunitar.

3. **Stadiul de epuizare** - marchează momentul din care mecanismele de adaptare sunt depășite. Se dezvoltă în cazul în care agentul nociv continuă să acționeze, iar adaptarea obținută cu prețul reacțiilor de contrașoc prelungit nu mai poate fi menținută. Rezistența scade din nou sub medie, iar îndată ce resursele se epuizează, viața încetează. Apare o epuizare a glandelor suprarenale care nu mai reacționează la stimuli, nu mai secretă adrenalina, cortizolul necesar funcționării, prăbușindu-se, astfel, rezervele

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

energetice și ale apărării imune. Suprarenalele nu mai pot răspunde la stimularea simpatică și hipofizară, mecanismele de reglare a metabolismului glucidic și energetic sunt blocate.

H. Selye explică caracterul trifazic al stresului (SGA) prin faptul că energia de adaptare a organismului este finită și epuizabilă. El menționează o energie de suprafață, reversibilă și o energie de profunzime, finită. Acest stoc de energie de adaptare nu este măsurabil și diferă în limite largi de la individ la individ.

Prin urmare, **stresul este o forță** care produce o tensiune urmată de o deformare a obiectului asupra căruia s-a exercitat; este vorba de un stimul extern, un agent oarecare (agent fizic - zgomotul, căldura, frigul sau psihologic - doliul, pierderea locului de muncă). Acesta ar fi sensul activ al stresului.

Stresul nu mai este privit în lumina consecințelor sale somatice, ci, în primul rând, ca o apărare a modului în care funcționează psihicul în fața excitațiilor senzoriale și motrice inițiate de acesta.

Stresul este rezultatul acțiunii unui agent fizic și/sau psihologic și/sau social, agentul numit **stresor**. Se impune astfel studierea stării de stres, adică a consecințelor biologice, mentale și psihice ale acțiunii acestui agent asupra sănătății persoanelor. Stresorul este situația, obiectul, persoana care provoacă individului o stare de stres sau o stare internă de conflict care va cauza stresul. Stresorii nu sunt aceiași pentru toți oamenii: ceea ce pentru unii este stres, pentru alții este o provocare sau o situație neutră.

În prezent, se folosește termenul de **agent stresor** pentru orice agent capabil să declanșeze cel puțin primul dintre cele trei stadii ale SGA. Din punct de vedere psihofiziologic și fiziopatologic, stresul este o noțiune inclusă în cea de SGA, putând, în caz extrem, parcurge toată gama modificărilor SGA.

Frecvența, intensitatea și durata de acțiune a stresorului/agentului stresor sunt caracteristici foarte importante în orice analiză a stresului întrucât pot aduce efecte negative sau pozitive asupra organismului cu implicații diferite în patologie.

După natura lor, factorii de stres pot fi:

➤ **La nivel profesional:**

- **suprasarcina profesională:** cantitate disproporționată de informații de verificat, probleme de rezolvat sau chiar decizii de luat, spiritul de competiție și de performanță;
- **subsarcina profesională:** șomajul, munca monotona și fără orizont, decalaj între ambițiile subiectului și profesia sa;
- **relațiile profesionale** (dispute, conflicte deschise/mascate);
- **mediul de muncă** (toxic: climat tensionat, probleme ergonomice, tehnice etc);
- **cerințele muncii** (demotivante, crescute, responsabilitate crescută asociată cu o valorizare scăzută și remunerație proastă, solicitările exagerate ale șefilor etc);

➤ **La nivel familial:** lipsa banilor, condiții precare de locuit, relațiile familiale (divorț, neînțelegeri, dispute), mediul familial neprielnic (prezența unei tulburări psihice sau somatice cronice), imposibilitatea exercitării rolurilor familiale sau neasumarea rolurilor familiale;

➤ **La nivel individual:** organizarea proastă a timpului, lipsa abilităților în rezolvarea problemelor și luarea deciziilor.

În ceea ce privește subiectul însuși, reacția la stres este una individuală, depinde de subiect și de aptitudinile sale naturale și dobândite. Cu cât un om este mai emotiv, cu atât sensibilitatea la factorii de stres este mai pronunțată.

Stresurile moderate, care nu produc efecte lezionale asupra organismului, au un efect benefic, antrenând și stimulând vitalitatea organismului și rezistența la stresuri ulterioare. În plan psihologic, ele joacă un rol în dezvoltarea personalității și în optimizarea performanței. Tocmai de aceea, H. Selye face diferențierea între **eustres** și **distres**.

Eustresul este forma pozitivă a stresului care mobilizează, energizează, antrenează și este stimulativ pentru demersurile creative; organizează conduita, orientează individul spre activitate într-o manieră dinamogenă, oferindu-i energia necesară concentrării și inițierii, respectiv susținerea activității. Este un nivel optim de stres necesar, în absența căruia, la individ, nu se activează pârghiile motivaționale, el nu simte nevoia, necesitatea de a desfășura o activitate.

Distresul este forma distructivă și dezorganizatoare a echilibrului intern, este, mai degrabă, starea întregului organism aflat în condiții extenuante, decât o stare produsă de acțiunea unui eveniment al ambianței. Studiile efectuate iau în calcul această formă de stres cu un impact negativ asupra individului, ca întreg.

Concluzionând ceea ce s-a expus până acum, putem spune că reacția la stres depinde de doi factori principali:

- **Factorii de stres (acuți sau cronici) și contextul social, profesional sau familial în care survin;**
- **Subiectul însuși.**

Atunci când este provocat, organismul trece printr-o serie progresivă de răspunsuri care sunt la început declanșate de un stimul extern. Reacțiile prelungite și accelerate vor produce însă surmenajul, o intensă și severă subminare a bunei funcționări. Toate acestea, ca răspuns la schimbările externe, scot organismul din echilibrul său funcțional. Acest ciclu al stresului are **4 componente**:

- **Stresorul** - amenințarea externă, provocarea, sarcina sau gândul interior, percepția sau îngrijorarea care se manifestă ca stimul sau ca provocare a dezechilibrului homeostaziei.
- **Surmenajul** - lupta internă de a redobândi homeostazia și de a preîntâmpina efectele stresorilor (ex. oboseala, insomnia etc.).
- **Reacția la stres** - o dereglare emoțională și/sau fizică a funcționării normale, manifestată prin nervozitate, anxietate, iritabilitate, descurajare care, la rândul lor, pot fi asociate cu probleme de circulație, de digestie, dureri musculare, osoase etc.
- **Coping la stres** - procesul prin care persoana încearcă să facă față reacțiilor la stres prin diferite metode, de la strategii de rezolvare a problemelor, până la reinterpretarea evenimentelor și circumstanțelor declanșatoare.

Așa cum s-a mai precizat, **un eveniment nu este stresant în sine, ci devine stresant în funcție de rezonanța subiectivă, de semnificația particulară pe care i-o atribuie individul.** Practic, *raportul între gradul de solicitare exterioară și posibilitățile de reacție ale individului dau măsura stresului*, desigur, având în vedere caracteristicile stresorului/agentului stresor menționate mai sus (durata, intensitatea,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

frecvența în timp a acțiunii, distanța dintre acțiunea agenților stresori). Se produce la nivel fiziologic (inimă, plămâni, hormoni, transpirație etc.), psihologic și comportamental, prin urmare, antrenează ansamblul funcțional al unei persoane. Orice informație, orice stimul declanșează în fiecare dintre noi o reacție considerată răspuns de adaptare, al cărui scop este să ne mențină echilibrul vital în funcție de evenimentele trăite. O bună utilizare a stresului înseamnă a avea reacția fiziologică, emoțională și psihologică necesară acțiunii, urmată de suficientă recuperare pentru a dispune de această cantitate de energie în caz de nevoie sau când e de dorit.

De la H. Selye, cercetările au continuat și, astfel, cercetători de marcă au completat și au adus informații extraordinar de utile pentru înțelegerea conceptului de stres, pentru înțelegerea cauzelor, prevenirea sau gestionarea efectelor.

Reputatul psiholog H. Piéron considera stresul drept *o agresiune exercitată asupra organismului de o multitudine de agenți, de la șocul electric sau imersia bruscă în apă rece și până la șocul emoțional sau frustrare acută*.

Iamandescu I. B. (1993), reputat medic psihoalergolog și președintele Asociației de Medicină Psihosomatică din România, consideră stresul ca fiind *o stare de tensiune a întregului organism apărută în cadrul unui dezechilibru marcat între solicitări (ale mediului) și posibilități (ale organismului)*.

Cercetări mai recente (Derevenco et al., 1992) prezintă o definiție psiho-biologică a stresului, inspirată din teoria cognitivă a stresului elaborată de școala lui R. S. Lazarus. În această definiție accentul este pus pe *dezechilibrul biologic, psihic și comportamental dintre cerințele mediului fizic, ambiental sau social și resursele omului de a face față prin ajustare sau adaptare la aceste cerințe sau situații conflictuale*.

Edwards (1988) definește stresul ca *“o discrepanță negativă între starea observată și starea dorită, asigurând că prezența acestei discrepanțe este considerată importantă de subiect”*. Termenul discrepanță negativă indică faptul că stresul există când starea individuală observată scade față de starea dorită.

Zlate (2007) precizează că de-a lungul timpului au fost elaborate **patru paradigme ale stresului**, iar parcurgerea acestora ne va ajuta să înțelegem stresul:

1. **Paradigma stresului ca stimul** - potrivit acesteia, stresul este văzut ca o variabilă independentă. Astfel, tot ce acționează asupra noastră este o sursă generatoare de stres. Din perspectiva acestei paradigme, stresul este *„stimulul exterior potențial vătămător”* (Zlate, 2007). În cadrul acestei paradigme, se ia în considerare ideea de stres total al vieții, în care stresul de la locul de muncă se combină cu cel legat de viața personală; acționând în interacțiune unii cu alții, agenții stresori produc efecte distincte.
2. **Paradigma stresului ca reacție la organism** - definește stresul ca fiind *“răspunsul fiziologic sau psihologic al individului la un stresor din mediu, un eveniment, o situație vătămătoare”* (Zlate, 2007). Comparativ cu prima paradigmă, aceasta vede stresul ca un răspuns intern, o variabilă dependentă. Astfel, stresorii care acționează asupra persoanei produc uzură psiho-somatică a acesteia. Pentru a se apăra, aceasta trece prin trei faze:
 - *faza de alarmă* este prima fază în care apar primele semne de primejdie, presupunând prezența unui stresor, alături de reacțiile fiziologice ce au loc în organism;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- *faza de rezistență* este momentul în care persoana se luptă cu stresul, consumul de energie este peste limită și randamentul este foarte scăzut;
 - *faza de epuizare* ce este caracterizată de neliniște, sistemul ce luptă cu stresul este total depășit și învins. Este momentul în care persoana este epuizată, atât fizic, cât și psihic.
3. **Paradigma stresului ca relație între stimul și reacție** - stresul este consecința relației dintre două variabile, apărând ca o variabilă moderatoare. Această abordare a fost sever criticată, spunându-se că nu poate explica complexitatea întregului proces al stresului, că nu reușește să surprindă mecanismele care stau la baza interacțiunii între stresori și efectele produse de aceștia.
4. **Paradigma stresului ca tranzacție între persoană și mediu** - această paradigmă are în vedere relația persoană - mediu, mecanismele psihologice care asigură funcționarea și exprimarea acestei relații.

Concluzionând în urma acestor definiții, putem spune că stresul poate fi analizat în termeni de trei caracteristici cheie:

- **Este un aspect negativ.**
- **Este o situație percepută de individ ca fiind personală.** De exemplu, ceea ce o persoană vede ca o oportunitate de autonomie a muncii, o altă persoană vede situația ca o ambiguitate de rol.
- **Este rezultatul unor mecanisme de coping inadecvate.** Vorbind în general, indivizii fac față diferitelor presiuni pe care le întâlnesc, însă, cu timpul, capacitatea lor de a face față se poate diminua, rezultând o stare de stres.

2.2. SIMPTOMELE, EFECTELE ȘI CONSECINȚELE STRESULUI

Având în vedere faptul că stresul este o forță ce determină organismul să reacționeze la nivelul său plinar, vom întâlni simptome la toate cele patru nivele importante ale vieții umane - fizic, emoțional, cognitiv și comportamental - pe care le vom descrie mai jos; trebuie menționat că, pentru a ne considera stresați, nu este obligatoriu să simțim toate aceste simptome, fiind suficientă o treime din ele pentru a trage un semnal de alarmă legat de prezența stresului și pentru a înțelege că trebuie să ne întrebăm „De ce sunt stresat?”, că trebuie să luăm o pauză, să ne relaxăm, să iertăm, să renunțăm la anumite lucruri/obiecte, nevoi/persoane care ne plac, dar ne fac rău:

- **la nivel cognitiv:**
 - **Faza de apărare:** rezistența, concentrarea, creativitatea sunt reîntărite, în urma creșterii secreției de adrenalina.
 - **Faza de epuizare:**
 - oboseală, surmenaj, gândim mai puțin clar, devenim pesimiști;
 - devenim indeciși, amânăm deciziile;
 - facem greșeli nejustificate;
 - uitare, tulburări de somn, de memorie;
 - scade capacitatea de concentrare și cea intuitivă (gândire lentă, confuză);
 - luăm decizii pripite sau renunțăm;
 - ne focalizăm pe gândirea pe termen scurt și n-o mai folosim pe cea pe termen lung;
 - nu anticipăm rezultatele acțiunilor și vorbelor noastre;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- ne pierdem capacitatea de a sintetiza și de a gândi abstract.

Cu cât persoana este mai sus în ierarhie, cu atât efectele sunt mai nefavorabile și afectează mai mulți oameni.

➤ **la nivel emoțional:**

- **Faza de apărare:** suntem bine dispuși, încrezători, aparent motivați.

- **Faza de epuizare:**

- iritabilitate, conflictualitate relațională;
- nu mai știm de glumă, nu mai suportăm “fericirea” altora;
- nervozitate, depresie, anxietate;
- pierderea încrederii în noi, în ceilalți, cinismul;
- scăderea satisfacțiilor;
- lipsă de entuziasm și motivație;
- gânduri negre, pesimism.

➤ **la nivel comportamental:**

- **Faza de apărare:** avem un mai mare spirit de inițiativă și creativitate, creșterea eficacității, flexibilitate mai mare.

- **Faza de epuizare:**

- dispar liniștea și calmul, apar agitația interioară, dezechilibrul emoțional, lipsa energiei;
- suntem ostili față de mediul obișnuit în care trăim;
- dorință de izolare;
- rămânem mult la serviciu, nu avem randament;
- probleme în familie;
- consum mărit de tutun, alcool, chiar de droguri;
- absenteism.

➤ **la nivel fiziologic:**

- **Faza de apărare:**

- accelerația ritmului cardiac;
- diminuarea funcției intestinale;
- o mai bună funcționare a plămânilor;
- rezistență mai mare la durere;
- creșterea energiei printr-o mai bună gestionare energetică;
- imunitate întărită.

- **Faza de epuizare:**

- adrenalina crește concentrația acizilor grași liberi, a colesterolului și trigliceridelor (risc de HTA);
- dureri în piept;
- tromboză;
- aritmie cardiacă;
- astm;
- hiperventilație;
- dureri de stomac/gastrită, ulcer;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- dureri de oase;
- dureri de cap, musculare;
- moarte subită ca urmare a unei fibrilații ventriculare;
- infarct cardiac sau accident vascular cerebral;
- diabet;
- căderea sistemului imunitar, urmată de cancer sau alte boli cronice ireversibile.

M. Manea și T. Manea (cit. N. Popescu, M. Cenea, 2006) sintetizează din literatura de specialitate o interesantă clasificare a consecințelor stresului asupra organismului enumerând principalele manifestări după cum urmează:

➤ **fizice și fiziologice:** creșterea pulsului, creșterea presiunii sanguine, palpitații, precordialgii, creșterea nivelului de colesterol, probleme musculare, migrene, amețeli, dorsalgii, disfuncții gastrointestinale, alergii, probleme dermatologice, tulburări ale somnului, ale respirației, oboseală cronică, răcirea extremităților, transpirații excesive etc.;

➤ **psihologice:**

- **probleme emoționale:** reactivitate crescută, iritabilitate, instabilitate emoțională, stima scăzută față de sine, spirit cinic, insatisfacție profesională și de viață, dispoziție depresivă, anxietate, plictiseală, frustrare, izolare, resentiment, insatisfacție în muncă;
- **probleme cognitive:** deficit de atenție și de concentrare, dificultăți de reacționare, blocaje ale gândirii, dificultăți în luarea deciziilor, flexibilitate scăzută, rigiditate, scăderea creativității, gânduri negative despre sine, lipsa scopurilor, amânare, îngrijorare etc.;

➤ **comportamentale:**

- **referitoare la persoană:** lentoare, oboseală, evitarea lucrului, interes scăzut pentru realizarea sarcinilor, performanțe scăzute în activitate, realizarea incompletă a sarcinilor, activitate dezorganizată, insomnie, utilizarea alcoolului, drogurilor, fumat, poftă exagerată sau diminuată de mâncare, agresivitate, izolare socială;
- **cu impact organizațional:** absentism, fluctuație profesională, probleme interpersonale, predispoziție spre accidente, productivitate scăzută etc.

În prezent, există preocupări din partea oamenilor de știință din lumea medicală pentru o înțelegere deplină a fiziopatologiei somatizării stresului (cit. N. Popescu, M. Cenea, 2006). Cercetările științifice și lumea medicală au dovedit că un *nivel ridicat de cortizol provocat de un stres cronic permanent, are un efect dăunător asupra sănătății pe termen lung*. Nivelul ridicat de cortizol, determinat de stresul cronic, duce la o serie întreagă de tulburări metabolice și la pericolul apariției unor afecțiuni cronice, prezentate în tabelul de mai jos.

Efectele nivelului ridicat de cortizol asupra stării de sănătate

Efecte	Afecțiuni
Apetit crescut, catabolism muscular accelerat, creșterea depozitelor de grăsimi, reducerea oxidării grăsimilor	Obezitate
Nivel crescut de colesterol și trigliceride	Afecțiuni cardiovasculare
Hipertensiune	Afecțiuni cardiovasculare

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Modificarea chimismului creierului (implicând modificări ale nivelului de dopamină și serotonină)	Depresii, sări anxioase
Atrofierea fizică a creierului	Boala Alzheimer
Rezistența la insulină și glicemie ridicată	Diabet
Accelerarea pierderii de masă osoasă	Osteoporoză
Reducerea nivelului de testosteron și estrogen	Scăderea libidoului
Reducerea numărului și activității celulelor imunitare	Frecvente răceli, gripe, infecții, cancer
Reducerea sintezei de neurotransmițători cerebrali	Afectarea memoriei, capacității de concentrare

Sursă: Shawn Talbott, (2004): *Hormonul stresului – efecte și soluții*, Ed. Paralela 45, București, p.42

Din perspectiva epidemiologică a modelului strategiei bazate pe factori de risc în determinismul bolilor, se poate reconsidera rolul stresului prin aceea că influențează unii factori ce țin de comportamente (fumat, alcool, dietă, sedentarism, droguri etc.) și este determinat la rândul său de mediul înconjurător (social, familial, locul de muncă etc.).

C. Cungi (2003) explică faptul că, atunci când reacția de stres este adaptată, ea pregătește eficient acțiunea: mai multă atenție și vigilență, mai multă energie pentru reflecție și intervenție. Când reacția este prea intensă sau durează prea mult, apar probleme.

Practic, boala poate interveni în oricare dintre cele trei faze ale stresului (alarmă, rezistență, epuizare) în funcție de intensitatea factorilor de stres și de capacitatea de adaptare a subiectului. Un șoc (faza de alarmă) poate determina tulburări digestive sau dureri de cap. Dacă factorul de stres este acut (deces, accident), poate surveni **decompensarea** (eșec al mecanismelor de reglare care împiedică o afecțiune să provoace tulburări funcționale, metabolice sau psihice), apariția unei boli mai grave, cum este diabetul, ulcerul, psihoza.

Totuși, în general, tulburările apar treptat și se dezvoltă cu predilecție în cursul ultimelor două faze. Este vorba de **boli legate de leziuni ale organelor sau ale sistemului autoimunitar** (ulcerul, rectocolita hemoragică, infarctul miocardic, diabetul, poliartrita, astmul, hipo sau hipertiroidismul, cancerul). Când starea de stres devine cronică, se instalează oboseala, depresia, mai ales când subiectul intră în faza de epuizare. Atunci intervine nevoia de compensare și, de multe ori, stresatul caută un „miracol” (tutun, alcool, cafea, tranchilizante).

Calitatea vieții se degradează datorită alimentației haotice (hipo sau hiperalimentație), a reducerii odihnei (hipo sau hipersomnie). Sunt foarte frecvente **tulburările funcționale**: migrene, simptome digestive, alergii, probleme ale pielii.

În afară de simptomele funcționale sau organice, stresul și consecințele sale (iritabilitate, anxietate, depresie) provoacă adesea probleme relaționale în familie sau la serviciu, uneori chiar conflicte importante care, la rândul lor, agravează situația, întrucât **stresul generează stres**, aruncând individul într-un cerc vicios. Cu cât se menține mai mult în acest cerc vicios, cu atât funcționalitatea sa psihică și somatică va avea de suferit. Autorul precizează că, deși, în cazul stresului, sunt implicate toate emoțiile, persoanele stresate sunt stăpânite, cel mai adesea, de **angoasă, mânie** sau de amândouă în același timp.

C. Cungi (2003) descrie **trei stări de angoasă**:

- **Panica**: în această stare, intensitatea emoțională atinge maximul; este vorba de un plan de alarmă care pregătește corpul pentru un efort scurt și intens (fuga sau lupta); acestei stări îi corespunde o

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

accelerare considerabilă a proceselor fiziologice și este practic imposibil să-ți asculți rațiunea când ai un atac de panică;

- **Anxietatea generalizată:** este o stare de alertă, menține corpul pregătit pentru o stare de urgență; procesele de gândire sunt centrate pe teamă: percepem, înainte de orice, lucrurile de care ne temem și nu putem urma rațiunea;

- **Anxietatea adaptată:** reacția anxioasă este adaptată contextului; raționamentul funcționează bine și o persoană percepe just eventualele pericole și știe cum să se apere, este capabilă să relativizeze.

C. Cungi consideră că, într-o situație de pericol, poate fi util să intri în panică; într-o situație de alertă este foarte important ca gândirea să fie centrată pe risc, iar într-o situație de siguranță, să poți reflecta cu seninătate.

2.3. STRATEGII DE ADAPTARE LA STRES

Conceptul de „coping” a fost elaborat de Lazarus și Launtier (1978), acesta desemnând *„un ansamblu de mecanisme și conduite pe care individul le interpune între el și evenimentul perceput ca amenințător, pentru a stăpâni, a ține sub control, pentru a tolera sau diminua impactul acestuia asupra stării sale de confort fizic și psihic”*.

Studiile referitoare la strategiile de adaptare (coping) au adus o schimbare fundamentală în cercetările referitoare la stres, prin schimbarea orientării acestora, de la descrierea reacțiilor la stres, la descrierea și cercetarea modalităților prin care individul controlează factorii și situația stresantă.

Evenimentele percepute ca stresante sunt urmate sau nu de strategii de coping. Deși, după unii autori (Friedberg, 1997), lipsa unui răspuns poate fi considerată ea însăși o strategie, după alții (Hart, 1995; Hurell, 1995; Lazarus & Folkman, 1991), numai o reacție conștientă, folosind strategii cognitive sau comportamentale în scopul reducerii stresului sau îmbunătățirii nivelului de răspuns la stres al respectivei persoane, poate fi considerată coping.

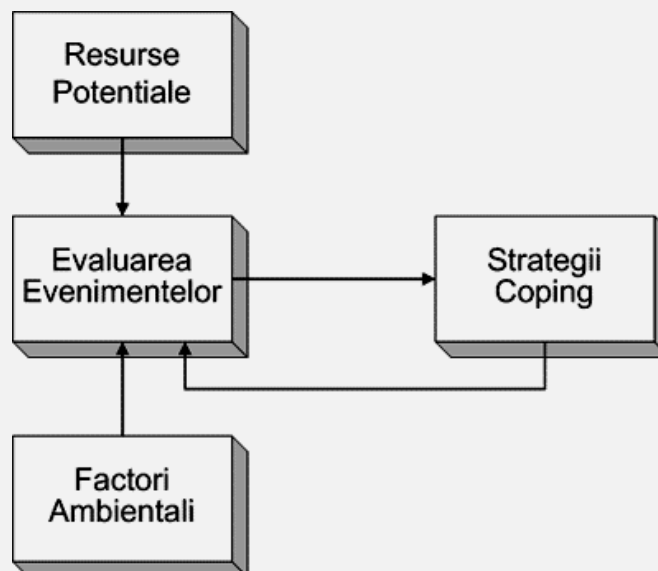


Fig. 1.7 - Formarea strategiilor de coping

Lazarus și Folkman precizează că mecanismul de coping constă într-o serie de „*acțiuni și trăiri, reprezentând un răspuns realist și flexibil pentru rezolvarea problemelor și implicit reducerea stresului*”. Având în vedere acestea, în modelul ce îl prezentăm, dezvoltarea sau nu a unui mecanism de apărare sunt tratate diferențiat. Indivizii care nu dezvoltă strategii de coping, rămân stresați (Lazarus & Folkman, 1991).

Din perspectiva teoriei cognitive, coping-ul poate fi definit ca modul în care gândim și acționăm, pentru a remedia aspectele negative ale unei situații stresante (Legeron, 2003). Coping-ul reprezintă o strategie multidimensională de control, fiind mai mult decât o simplă reacție la stres, având ca finalitate schimbarea, fie a situației, fie a aprecierii subiective. Deși coping-ul poate conduce la reducerea intensității stresului, eficiența cu care o persoană face față situațiilor stresante nu este în mod implicit o definiție a coping-ului.

Coping-ul poate fi eficient (adaptativ) sau ineficient (maladaptativ). De exemplu, o strategie de coping dezadaptativă, deseori folosită de indivizi, este consumul de alcool. Consumul de alcool, ca mijloc de a face față stresului, este asociat cu obezitatea, relațiile maritale deficitare, depresia, inconsecvența emoțională, insomnia, epuizarea și performanțele scăzute în muncă. De aceea, deși consumul de alcool, medicamente sau droguri poate servi scopului de reducere a stresului în exces, nu este eficient.

În literatura de specialitate întâlnim mai multe **abordări ale strategiilor de coping**, după cum urmează:

➤ **Coping-ul prin evitare** - reprezintă o încercare conștientă de îndepărtare de sursa stresului. Obiectivul este înlocuirea gândurilor neplăcute, non-constructive sau distructive cu gânduri pozitive ori găsirea răgazului necesar pentru întărirea resurselor mentale și fizice, pentru a face loc unei abordări logice, raționale și eficiente, ca reacție la situația stresantă (Krohne, 1996; Roth & Cohen, 1986; Suls și Fletcher, 1985). După Roth și Cohen, coping-ul prin evitare este preferat în următoarele cazuri:

- atunci când situația este incontrollabilă (de exemplu: admonestarea din partea unui șef, o remarcă jignitoare din partea unui coleg, încercarea ineficientă de a convinge o victimă să depună plângere împotriva agresorului, manifestarea agresivă sau puternic emoțională a unei persoane ce este informată despre o tragedie întâmplată unui membru al familiei);
- resursele emoționale ale individului sunt limitate (lipsă de încredere în forțele proprii, epuizare fizică și psihică, neînțelegerea corectă a tensiunii situației);
- ignorarea unor informații considerate ca nerelevante (de exemplu, regulile de circulație în timpul urmăririi unui infractor periculos);
- sursa de stres este neclară sau necunoscută (necunoașterea motivului pentru care o persoană este agresivă);
- ignorarea unor surse de stres în favoarea rezolvării pe termen scurt sau foarte scurt a unor pericole iminente (ignorarea unor răni în timpul imobilizării unei persoane foarte violente);
- este nevoie de timp pentru asimilarea unor informații noi, dar nu este posibil;
- șansele de succes în rezolvarea crizei sunt minime (de exemplu, aducerea sub control a comportamentului unei persoane aflate sub influența alcoolului sau drogurilor).

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

➤ **Coping-ul centrat pe problemă** - presupune acțiuni orientate direct spre rezolvarea, redefinirea sau minimalizarea situației stresante. Este o strategie activă, utilizată în cazul situațiilor potențial reversibile. Persoana face o evaluare în plan mental a posibilităților avute la îndemână, evocând eventuale succese avute în aceleași situații, contează pe suportul social, solicitând informații și căutând mijloace, iar în cele din urmă elaborează un plan de acțiune.

➤ **Coping-ul centrat pe emoție** - are ca obiectiv reducerea tensiunii emoționale, fără a schimba situația. Este o strategie pasivă, evitând confruntarea cu gravitatea situației, subiectul încercând să abandoneze tentativele de rezolvare a problemei, adoptând unele strategii constând în negare, evitare, resemnare, fatalism, agresivitate; în acest caz, avem de-a face cu situații fără ieșire, ireparabile (de exemplu, decese).

Din ultimile două tipuri de coping rezultă *reevaluarea problemei (reinterpretarea pozitivă)*, care constă în reducerea diferenței percepute inițial de subiect între gradul de amenințare și propriile resurse, fapt ce ajută la perceperea situației ca fiind „mai tolerabilă” (Iamandescu, 2002).

Legeron (2003) afirmă că fiecare dintre formele de coping are avantajele și dezavantajele sale și se va dovedi mai mult sau mai puțin adaptată în funcție de factorii de stres, de momentul apariției lor și de durata evoluției lor.

Mai multe studii aduc argumente în favoarea ideii că strategiile de adaptare focalizate spre problemă sunt asociate pozitiv cu starea de bine, iar tendința de a folosi strategii de adaptare focalizate spre emoție tinde să fie asociată cu o sănătate mentală precară (Folkman et al., 1986).

Moss și Bilings (1984), dar și Headey și Wearing (1992), susțin că strategiile centrate pe emoție sunt neadaptative, în timp ce cele centrate pe problemă sunt adaptative, afirmând că adaptarea la stres centrată pe problemă duce la experiențe de muncă pozitive, în timp ce cea centrată pe emoție contribuie la experiențe negative.

Rezumând, am putea spune că strategiile active, centrate pe rezolvarea problemei, sunt mai eficace decât cele pasive, centrate pe emoție. În funcție de caracteristicile situației, de durata și controlabilitatea ei, putem sintetiza concluziile, astfel:

- evitarea este eficace la un stres pe termen scurt;
- strategiile active sunt eficace la un stres pe termen lung;
- strategiile active nu sunt recomandate în cazul unor situații necontrolabile.

2.4. STRESUL ȘI PERSONALITATEA UMANĂ

Personalitatea este un factor important ce determină starea sănătății și filtrează efectele psihologice ale diferitelor situații. Deși nu se înțelege perfect modul în care personalitatea mediază aceste consecințe, totuși, este clar că experiențele stresante și modul cum oamenii se comportă în aceste situații au un important rol explicativ (Bolger & Schilling, 1991).

În 1995, Bolger și Zuckerman, studiind rolul predispozițiilor personale în adaptarea la situațiile stresante, au arătat că personalitatea poate influența atât *expunerea la evenimentele stresante*, cât și *reacția la acestea*, iar aceste procese pot explica modul în care personalitatea mediază repercusiunile psihologice ale evenimentelor solicitante. Ei au afirmat că diferențele individuale de reacție la agenții stresori se pot datora *alegerii diferitelor strategii de adaptare*, cât și *eficienței acestor strategii*.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

În ultimii ani, au câștigat teren abordările psihosomatice care, între altele, evidențiază rolul **trăsăturilor imunogene de personalitate implicate în coping**, respectiv:

➤ **Diferențe individuale și stres** - personalitatea unică a fiecărui individ impune răspunsuri extrem de diversificate la acțiunea factorilor de stres, determinând tipuri de reacții specifice individului. Unul dintre primii autori care au investigat diferențele individuale în studiul stresului a fost E. A. Haggard (1947), care a apreciat structura caracterului ca factor esențial în tolerarea și controlul stresului. Diferențele individuale au început să fie studiate după ce stresul a fost definit ca produs al interacțiunii dintre persoană și mediu. Astăzi, personalitatea este studiată sub diverse paradigme, cu semnificații diferite și la nivele diferite. La nivelul personalității, factorii de stres rezidă în tipul de reactivitate emoțională, în capacitățile intelectuale și stilul cognitiv, în caracteristicile atitudinale și comportamentale. Identificarea diferențelor individuale, care se pot structura în factori de vulnerabilitate/rezistență la stres, este demersul cel mai important care trebuie făcut în studierea reacțiilor la stres. Diferențele individuale se manifestă în toate secvențele procesului de interacțiune a individului cu mediul: expunere, evaluare, ajustare, răspuns de scurtă durată și consecințe de lungă durată. Cele două trăsături cheie ale personalității au rol de moderatori în procesul stresului.

➤ **Modelul comportamental de tip A** este un complex acțional - emoțional, ce poate fi observat la orice persoană implicată agresiv într-o luptă cronică și de nestăpânit pentru a realiza din ce în ce mai mult, în tot mai puțin timp, împotriva tuturor adversităților. Caracteristicile principale ale tipului A de personalitate sunt următoarele:

- *se află mereu în luptă cu timpul*; persoana de tip A eșuează în a percepe sau, chiar mai grav, în a înțelege simplul fapt că timpul poate fi epuizat de o anumită activitate;
- *percepția timpului care trece îl ține în permanență încordat*, ceea ce influențează negativ soluționarea creativă a unor probleme care solicită relaxare și uneori eliberare în voia gândurilor;
- *fascinația pentru cantitate, pentru cifre*; o astfel de trăsătură se dezvoltă încă din copilărie când primirea unei jucării nu mai produce plăcere pentru ea însăși, ci pentru faptul că este al 20-lea trenuleț, a 10-a mașina;
- *nesiguranța statutului*; tipul A apare celorlalți ca încrezător în sine, exprimând siguranță, încredere, optimism; este persoana care întotdeauna întreabă „Ai probleme? Ce aș putea să fac pentru tine?” și nu spune niciodată „Am probleme și am nevoie de ajutorul tău”; o astfel de persoană e mereu chinată de gândul că trebuie să aibă cât mai multe realizări, dar nu obișnuite, ci din cele care să provoace respectul și admirația superiorilor, celor de rang egal sau inferior;
- *slabă toleranță pentru așteptare*, situație în care astfel de persoane se frământă, nu-și găsesc locul, dau din genunchi, bat cu degetele în masă.

Succint, cei cu personalitate de tip A sunt ambițioși, pasionați de munca lor, fac ore suplimentare și se supun la stări conflictuale și ambigue, fac mai multe lucruri în același timp, nu precupețesc nici un efort și uită de distracții pentru a-și atinge obiectivele. În plus se descurcă foarte bine în situațiile care presupun viteză, perseverență, rezistență. Diametral opus tipului A, se află **tipul B**: calm, relaxat, fără spirit de

competiție, supraselectiv în răspunsul la stimulii externi. În societatea contemporană, comportamentul de tip A este mai performant decât cel de tip B.

➤ **Locus al controlului (LC)** - termenul de “locus al controlului” a fost lansat de Rotter (1966) și desemnează *“modul în care o persoană își explică succesul sau eșecul, prin cauze de tip intern sau extern, controlabile sau necontrolabile”*.

- **Locusul intern al controlului (LCI)** reprezintă convingerea că responsabilitatea pentru eșec, respectiv meritul pentru succes stau în defectele, erorile, respectiv în aptitudinile și calitățile persoanei respective și au o prea mică legătură cu întâmplarea sau factori de presiune din afară. LCI ar fi protector în stresul psihic acut și cronic, prin receptivitatea crescută a persoanei la informațiile din mediu cu valoare adaptativă, prin rezistența la presiunile externe, ca și prin gradul crescut de angajare în situație. LCI manifestat prin responsabilitate (asumarea răspunderii pentru succes, dar și pentru eșec) ar reprezenta un factor favorizant pentru sanogeneză.

- **Locusul extern al controlului (LCE)** se referă la convingerea că sursa evenimentelor (pozitive sau negative) se găsește în soartă, destin sau puterea altora. LCE ar fi asociat cu o proporție mai mare de insatisfacții și cu o predispoziție netă spre anxietate și depresie.

Totuși, aceste concluzii au un anumit grad de relativitate, în măsura în care:

- LC are totuși o evoluție individuală cu vârsta (în general de la LCI spre LCE);
- uneori LCI este asociat cu sentimente crescute de culpabilitate, iar LCE cu o anumită detașare de consecințele situației stresante (“externalitate defensivă”);
- există o variabilitate transculturală a LC, care vine din normele de presiune culturală și socială specifice unui anumit tip de societate (de exemplu, LCI, exprimabil în autonomie timpurie, independență, responsabilitate, precum și strategiile agresive de coping sunt încurajate în societățile moderne de tip occidental, iar LCE și strategiile pasive, de tip *“Capul plecat sabia nu-l taie”* sau *“Ce ți-e scris, în frunte ți-e pus”*, în societățile de tip tradițional).

➤ **Autoeficacitatea și robustețea**

- **Autoeficacitatea (AE)** reprezintă “convingerea unei persoane în capacitățile sale de a-și mobiliza resursele cognitive și motivaționale, necesare pentru îndeplinirea cu succes a sarcinilor date” (Băban, 1998). AE crescută este asociată cu o motivație mai înaltă și cu o centrare pe problemă mai accentuată și mai productivă (subiectul își concentrează atenția pe analiza și găsirea de soluții). AE scăzută este, în contrast, asociată cu atribuirea insucceselor unor cauze ce țin de propria incompetență, teama de eșec, iar în plan clinic, cu predispoziția netă la anxietate (prin perceperea ineficienței resurselor de coping) și la depresie (rezultată din autocritica exagerată, fixarea de scopuri prea înalte).

- **Robustețea** (hardiness – engl., andurance – fr.), termen introdus de Kobasa (1979), este o variabilă individuală ilustrativă pentru rezistența la stresul psihic, sau, altfel spus, pentru eficiența mecanismelor de coping; trei componente definesc această dispoziție de personalitate:

- LCI (convingerea că evenimentele pot fi controlate și influențate, datorită capacităților și aptitudinilor subiectului) ;
- angajarea și persistența în scopul propus;
- percepția schimbărilor de viață ca fiind normale sau chiar ca pe niște provocări (“challenges”), nu ca pe niște fatalități.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

➤ **Sentimentul de coerență (SC)** a fost introdus de Antonovski și este definit ca o orientare cognitivă globală, ce exprimă gradul în care persoana are convingerea că:

1. stimulii externi și/sau interni întâlniți pe parcursul vieții sunt explicabili și predictibili;
2. are resurse de a face față stimulilor;
3. solicitările au sens și scop, deci implicarea și investiția de efort este justificată.

Este o „caracteristică esențialmente cognitivă, ce exprimă modul persoanei de a percepe, judeca și interpreta lumea și pe sine” (Antonovski, 1987).

➤ **Stima de sine (SS)** este o componentă a schemei cognitive referitoare la sine și este definită în multiple moduri. Unii autori o văd ca reprezentând o evaluare globală a propriei persoane (Rosenberg, 1965); alți cercetători sugerează că SS este determinată de combinația dintre evaluarea propriei valori și abilitățile de a atinge scopurile dorite cu sentimentele rezultate din procesele de evaluare; de asemenea, SS este considerată a fi o atitudine care descrie gradul în care persoana are tendința de a se autoevalua pozitiv și de a respinge atributele negative.

Unii psihosomaticieni consideră că personalitatea vulnerabilă la stresul psihic înlocuiește așa-numitele tipuri de personalitate specifice diverselor boli psihosomatice (BPS), în sensul că, la același bolnav, pot evolua mai multe BPS.

Actualmente, câștigă teren ideea că tipul de personalitate nu mai reprezintă decât o componentă a unui complex de factori nespecifici, alături de cei legați de experiența individului, interacțiunile cu mediul social și evenimentele cu rol stresor. Aspectul experiențial, cognitiv și mediul este ceea ce indivizii percep referitor la corpurile lor. Aceasta include schimbările trecătoare în funcționarea organismului (tahicardia, dispneea, dispepsia, cefaleea, astenie, amețeli etc.), disfuncția psihologică nonspecifică (iritabilitatea, insomnia, anxietatea, depresia) și acuze fizice persistente din cadrul colonului iritabil, dismorfofobia, scăderea vederii, vocii.

Autorii consideră că, de regulă, tulburările psihosomatice (TPS) și bolile psihosomatice (BPS) apar mai frecvent la anumite tipuri de personalitate care sunt caracterizate prin reactivitate emoțională crescută, susceptibilitate exagerată, rigiditate în derularea proceselor corticale, agresivitate externă blocată. Aceste personalități mai sunt denumite și **personalități accentuate** și reprezintă adesea personalități premorbide. Aceste tulburări și boli se regăsesc și la personalități patologice, precum cea instabil – emotivă (explozivă), cu subtipul impulsiv și subtipul borderline, la cea disocială, histrionică, obsesională, anxioasă, depresivă.

Specificitatea profilului psihosomatic poate fi influențată și de tipul constituțional și temperamental. Sunt cunoscute *tipurile de personalitate A și B*, descrise de D. X. Freedman și R. H. Rosenman (1959), expuse mai sus. La apariția factorilor de stres, în creier se declanșează răspunsul la stres printr-o serie de procese chimice, ajungându-se la situația *luptă sau fugă*. În aceste momente, se poate discuta de *tipul C de personalitate*, supus unui stres cronic, cu nivel ridicat de cortizol, responsabil de diminuarea imunității celulare (celulele NK), efecte ce pot duce la apariția unor infecții cronice sau chiar la unele forme de cancer.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Alexitimia, tradusă prin incapacitatea de a recunoaște și a descrie sentimente, dificultatea de a diferenția stările emoționale de senzațiile corporale și prin incapacitate imaginativă, a fost sugerată de Nemiah și Sifneos ca o cauză a suferinței psihosomatice.

Vulnerabilitatea de organ constituie aspectul cel mai controversat al medicinei psihosomatice. Alegerea organului în dezvoltarea bolii psihosomatice are loc în virtutea unei condiționări plurifactoriale (factori fizici, situaționali, socio-culturali, fragilitatea personală determinată genetic, influența persistentă a situațiilor psiho-stresante).

Noua disciplină a psihoneuroimunologiei (P.N.I.) încearcă să înțeleagă comunicarea extrem de complexă care există între creier și sistemul imunitar, precum și implicațiile acesteia pentru sănătatea pacienților.

Mai nou, în literatura de specialitate (Lupu I; Zanc I., 1999) se pune accent pe cunoașterea „**nivelului de toleranță**” sau a nivelului de „**optim de stres**”. Acesta este strict individualizat, la fel cum este și energia de adaptare. După cum am mai precizat, nivelul intensității stresului nu depinde întotdeauna de intensitatea stresorilor, ci de maniera subiectivă în care acesta este perceput și trăit, gândirea ca proces psihic central având un rol important în percepția stresorilor. Anumite tipuri de personalitate, prin caracteristicile lor pregnante, fac individul să fie mai vulnerabil și, astfel, să aibă o toleranță scăzută la acțiunea agenților stresori:

Tip de personalitate vulnerabilă la stres	Caracteristici
Personalitatea psihastenică	Tendință de perfecționism, scrupul excesiv, nehotărâre anancastă, îndoială în a lua decizii, rigiditate
Personalitatea senzitivă	Activitate intrapsihică intensă, sensibilitate accentuată, hiperemotivitate, timiditate, anxietate
Personalitatea dependentă	Imaturitate afectiv-comportamentală, adaptabilitate scăzută, impulsivitate și iritabilitate, toleranță redusă la frustrare, autocontrol redus
Personalitatea distimică	Imbold spre acțiune diminuat, tendință spre viziuni pesimiste și depresie, neîncredere, labilitate afectivă
Personalitatea anxioasă	Nevoie imperioasă de a controla/gestiona absolut totul din teama de a nu eșua, greși, a fi tras la răspundere sau a-și pierde imaginea
Personalitatea paranoidă	Nevoie imperioasă de autorealizare și de a-și dovedi valoarea, rigiditate și suspiciune exagerată
Tipul A de comportament	Tendința de a se implica în foarte multe activități, de a nu-și pune limite, agitație permanentă, nerăbdare, ostilitate, competitivitate și ambiție exagerate, autoritarism și dominanță, prag de toleranță scăzut la atenționări și critică

Gândirea, ca proces psihic central, pune o amprentă marcantă asupra personalității noastre. Prin producția sa de gânduri, idei, convingeri, joacă un rol important în ceea ce privește felul în care percepem și soluționăm evenimentele cu care ne confruntăm în viața de zi cu zi. Se presupune că mentalul nostru (energia din jurul creierului) este construit în așa fel încât doar 5% funcționează în sensul pozitiv, în timp

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

ce 95% funcționează în sensul negativ. Această construcție nu este deloc întâmplătoare, întrucât, ea este cea care ne ajută să anticipăm pericolele, să prevenim riscurile, să fim atenți și vigilenți cu mediul înconjurător. Pe de altă parte, capacitatea noastră de conștientizare este cea care modifică aceste procente, în funcție de prezența sau absența reală a pericolelor sau a riscurilor. În situația în care avem o perioadă liniștită, suntem mulțumiți de modul în care viața ni se derulează pe toate planurile, gândurile noastre automate sunt *neutre* sau „normale”. În schimb, când suntem provocați, ne aflăm în situații critice, conflictuale, când lucrurile nu evoluează după cum ne dorim noi, gândurile noastre tind să fie predominant negative, insistente, acaparatoare, iar mintea noastră produce ruminări, reconstruiește scena conflictului/discuției/provocării, fără oprire, ca un adevărat clișeu fotografic, deformând cu mult realitatea, atât exterioară (riscul apariției erorilor perceptivă este foarte mare – tendința de a deforma mediul și pe ceilalți, în sens catastrofic), cât și interioară (gânduri automate distorsionate față de sine, de posibilitățile proprii de a face față unor situații/evenimente), conducându-l pe om la emoții negative puternice (frică, panică, tristețe, furie) care, la rândul lor, accentuează stresul interior și, totodată, crează presiune asupra organelor interne și asupra sistemului imunitar (stresul produce stres). Așa se explică, cumva, vulnerabilitățile de organ.

Adepii terapiilor cognitiv - comportamentale (P. Brinster, 1998, I. Holdevici, 2005, D. David, 2005) consideră că oricine poate cădea în capcana acestor raționamente deformate, însă ***foarte predispuse sunt persoanele care prezintă un grad mai mare de vulnerabilitate psihologică, fie cronică (persoanele care suferă de diferite nevroze), fie temporară (persoanele aflate în stări conflictuale, de stres).*** Ei consideră că identificarea la timp și eliminarea acestor raționamente deformate îl ajută pe individ să-și gestioneze favorabil stresul, evitând efectele majore (epuizare psihică, decompensare psihică sau somatică, panică, depresie, suicid, omucid etc). Astfel, sunt evidențiate următoarele forme de raționamente deformate:

1. ***Radicalizarea (stilul de gândire de tipul „totul sau nimic”)*** – a vedea totul fie în negru, fie în alb. Dacă un anumit lucru nu a fost realizat perfect, acesta va fi considerat un eșec. Astfel, o tânără care face cură de slăbire și mănâncă o linguriță de înghețată își spune: „dieta mea este total compromisă”. Gândul negativ o supără atât de mult încât, până la urmă, mănâncă toată cutia de înghețată, lucru care-i accentuează și mai mult depresia.
2. ***Suprageneralizarea*** – a dramatiza o dificultate obișnuită, generalizând-o în mod excesiv, folosind adverbe ca „totdeauna” sau „niciodată”. Tânărul părăsit de iubită își va spune: „Totdeauna se va întâmpla așa. Niciodată n-o să-mi găsesc o prietenă”.
3. ***Deformarea selectivă sau deconsiderarea pozitivului*** – a nu reține decât partea negativă a lucrurilor, prin filtrare sau a minimaliza și chiar a respinge ceea ce este pozitiv. Persoanele care au această tendință de deformare consideră că experiențele pozitive nu contează, dacă au realizat un lucru bun, își spun fie că acel lucru nu este suficient de bun, fie că oricine altcineva ar fi putut proceda la fel.
4. ***Filtrarea mentală cu concentrare asupra negativului*** – subiectul alege un eveniment negativ și se concentrează atât de puternic asupra acestuia încât întreaga realitate devine deformată și întunecată. Astfel, dacă un autor a auzit mai multe comentarii elogioase referitoare la cartea sa și doar unul negativ, el poate fi obsedat zile întregi doar de respectivul comentariu critic.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

5. **Autodeprecierea sau amplificarea** – subiectul exagerează importanța problemelor sau a defectelor, minimalizându-și calitățile (a crede că toate calitățile noastre, atuurile și succesele noastre n-au nicio valoare și nu servesc la nimic).
6. **Desprinderea unor concluzii pripite sau inferența** – interpretarea negativă a unor situații atunci când nu există suficiente date care să stea la baza concluziilor formulate. Din această categorie, fac parte: citirea gândurilor (subiectul este convins că cineva îi este ostil, fără să verifice acest lucru), ghicirea viitorului (subiectul face preziceri vizavi de faptul că lucrurile vor lua o întorsătură nefericită, „voi pica cu siguranță examenul”), declarații pripite.
7. **Emotivitatea sau judecata afectivă** – a ne proiecta stările sufletești asupra realității. „Mi-e frică să zbor cu avionul. Asta înseamnă că este foarte periculos să zbori cu avionul” sau „Mă simt inferior și asta înseamnă că nu este nimic de capul meu”.
8. **Imperativele categorice sau prezența lui „trebuie!”** – a socoti că viața și lumea trebuie să răspundă totdeauna unor norme foarte precise. „Trebuie să mă iubească!”, „Trebuie să iau examenul!”, „Trebuie să facă doar ce spun eu!”. Afirmațiile de tipul „trebuie neapărat” referitoare la propria persoană, generează culpabilitate și frustrare, în timp ce aceleași afirmații cu privire la ceilalți sau la lumea înconjurătoare conduc la supărare și frustrare.
9. **Etichetarea** – a identifica persoanele cu acțiunile și comportamentul lor. Subiectul în loc să-și spună: „Am făcut o greșală”, el își pune o etichetă de genul: „Sunt un ratat”. I. Holdevici (1995) precizează că etichetarea reprezintă o modalitate irațională de a gândi pentru că oamenii nu pot fi identificați în totalitate. Ei reprezintă ființe reale, în timp ce „ratații”, „frustrații” sau „nebunii” nu sunt altceva decât abstracțiuni care generează mânie, anxietate, frustrare și imagine de sine scăzută. Etichetele negative pot fi aplicate și altor persoane. Astfel, dacă cineva ne-a făcut o nedreptate, avem tendința de a-l cataloga drept un om rău.
10. **Personalizarea și blamarea** – apar atunci când subiectul se simte responsabil pentru o situație pe care nu o controlează pe deplin. De exemplu, o soție maltrată de soț își spune: „Dacă aș găti mai bine, el nu m-ar mai bate”. Există și persoane care procedează invers, blamându-i pe alții pentru necazurile lor și ignorând contribuția lor la apariția problemelor.

Literatura de specialitate (Burns cit. de Holdevici, 2005) pune la dispoziție o listă care ilustrează modul în care gândurile sunt legate de stările afective ale persoanei, pe care o prezentăm mai jos:

Stări afective (emoții)	Gânduri care declanșează stările afective
Tristețe sau depresie	Gânduri legate de pierdere: respingerea subiectului de către o persoană iubită, moartea unei persoane iubite, pierderea serviciului, eșecul în îndeplinirea unui obiectiv personal important.
Culpabilitate sau rușine	Gânduri legate de credința că a rănit pe cineva sau că nu a reușit să trăiască după propriile sale norme morale. Culpabilitatea derivă din autocondamnare, în timp ce rușinea implică teama persoanei că-și va pierde prestigiul atunci când ceilalți vor afla cum s-a comportat.
Supărare, iritare	Subiectul crede că altcineva îl nedreptățește sau încearcă să profite de pe urma

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

	sa.
Ofensare, resentimente, frustrare	Datele realității nu corespund expectațiilor persoanei. Subiectul își dorește ca lucrurile să se fi desfășurat altfel. Acest lucru se poate referi la propriile performanțe („nu ar fi trebuit să fac greșeala aceasta”), la ceea ce face o altă persoană („ea ar fi trebuit să vină la timp”) sau la un eveniment extern („de ce este traficul atât de intens tocmai atunci când mă grăbesc!”).
Anxietate, îngrijorare, nervozitate sau panică	Subiectul crede că se află în pericol pentru că se poate produce un eveniment negativ („Dacă avionul se va prăbuși?”, „Dacă durerea din piept este simptomul unui infarct?”).
Inferioritate și sentimente de subestimare	Persoana se compară cu cei din jur și ajunge la concluzia că nu este tot atât de valoroasă ca aceștia, nu e la fel de talentată, inteligentă, atrăgătoare, plină de succes.
Sentimente de singurătate	Subiectul își spune că este condamnat să fie nefericit pentru că este singur și nu primește suficientă dragoste și atenție de la cei din jur.
Lipsă de speranță și descurajare	Persoana este convinsă de faptul că necazurile vor continua la nesfârșit și că lucrurile nu se vor îndrepta nicicând. „Nu voi reuși niciodată să scap de depresia asta”, „Nu voi fi în stare să slăbesc și să-mi mențin greutatea optimă”.

2.5. FORMELE STRESULUI

Lucrătorii din cadrul instituțiilor care au ca atribuție impunerea legii (poliție de frontieră, poliție, jandarmerie etc.) suportă diferite forme de stres în activitatea lor, cauzat de factori extrem de diverși.

Există mai multe tipuri de stres (din punct de vedere al agenților stresori):

➤ **stresul psihic** – acțiunea agenților stresori se adresează sferei emoționale a psihicului și produce modificări la acest nivel; stresul psihic reprezintă un caz particular de stres înscris în sfera noțională a stresului general, fiind declanșat de anumiți agenți stresori psihici, cu semnificație negativă (distres) sau pozitivă (eustres) pentru indivizi și operează în planul conștiinței numai după decodificarea lor și evaluarea sarcinii pe care ei o pun în fața individului (I. B. Iamandescu, 1977). O definiție cuprinzătoare a stresului psihic este cea dată de M. Golu, în Dicționarul de psihologie socială: *stare de tensiune, încordare, disconfort, determinată de agenți afectogeni cu semnificație negativă, de frustrare sau suprimare a unor motivații (trebuințe, dorințe, aspirații, inclusiv subsolicitarea), de dificultatea sau imposibilitatea rezolvării unor probleme;*

➤ **stresul psihofiziologic** – afectează întregul organism;

➤ **stresul psihosocial** – apare ca urmare a interacțiunilor umane, conviețuirii în grup și a tipurilor de relații ce se stabilesc între oameni;

➤ **stresul profesional/ocupational** – la baza lui stau conflictele de rol, ambiguitatea rolurilor, rigiditatea structurilor formate din cadrul diferitelor tipuri de instituții;

➤ **stresul cultural** – încălcarea unor obiceiuri, tradiții socio-culturale, produs de conflictele și tensiunile emoționale – teama de oprobriul public, teama de respingere din partea colectivității etc.;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

➤ **stresul de masă** – războaiele, cutremurele de pământ, inundațiile, sunt sursele acestui tip de stres. Unii autori consideră că întreaga omenire se află, în zilele noastre, într-o stare de stres cauzată de tensiunea creată de politica internațională, de crizele de energie și resurse, de crizele economice, de creșterea progresivă a populației, de schimbările sociale generale, de pericolul războiului nuclear și a celui informațional, de ritmul dezvoltării tehnologice în raport direct cu poluarea etc.;

➤ **stresul posttraumatic** – specialiștii au sesizat unele modificări de personalitate la persoanele care au trecut prin încercări cutremurătoare, cum ar fi lagărele de concentrare, situația de refugiat, agresiunile și atrocitățile războaielor etc. Se presupune că, pe lângă violențele la care au fost supuși, denutriția severă și prelungită ar fi contribuit la tulburările observate la aceste persoane. Acest „sindrom al supraviețuitorului” poate persista ani întregi de la respectiva experiență și se manifestă printr-o serie de simptome cronice: anxietate, dezinteres, izolare socială, deghizare afectivă, tulburări de somn, sentimentul constant de a fi amenințat. Toate aceste simptome apar într-un grad variabil și în tulburările de stres posttraumatic prezente la persoanele care au supraviețuit unor accidente grave, catastrofe, agresiuni sexuale, abuzuri emoționale prelungite etc. Pentru a reduce riscul unor sechele psihologice este important ca respectiva persoană să fie supusă unui tratament chiar în primele ore de la evenimentul traumatizant. Tratamentul este, în primul rând, psihologic și constă în încurajarea victimei să-și relateze trauma, în contextul unei relații terapeutice liniștitoare, având ca interlocutor un specialist. În absența unui tratament corespunzător și imediat, aceste persoane ce au trăit evenimente psihotraumatizante pot dezvolta, în timp, tulburări cronice grave, atât pentru ei, cât și pentru familie și societate.

2.5. STRESUL PROFESIONAL/ OCUPAȚIONAL

Toate formele de stres prezintă riscuri importante asupra funcționării oamenilor, însă o atenție deosebită a fost și este acordată, inclusiv de către Organizația Mondială a Sănătății, stresului ocupațional/profesional, întrucât activitatea este cea care întreține psihicul uman. Sănătatea și maturizarea noastră psihică depind în foarte mare măsură de felul în care ne desfășurăm activitățile (cu drag, cu presiune sau chiar cu repulsie), precum și de felul în care ne asumăm sau nu responsabilitățile profesionale ce ne revin în viața de zi cu zi.

În Uniunea Europeană, stresul în muncă reprezintă a doua problemă de sănătate legată de activitatea profesională, după afecțiunile strict medicale. Acesta afectează aproximativ 28% dintre angajați, adică peste 40 de milioane de indivizi. Împreună cu costurile de sănătate, costurile totale anuale datorate stresului profesional sunt estimate la circa 20 de miliarde de Euro pentru țările U.E., fără a adăuga pierderile de productivitate.

Încă din 1996, Comisia Europeană considera stresul la locul de muncă ca fiind unul dintre riscurile cele mai ridicate asupra sănătății și securității la locul de muncă, iar începând cu anul 2004, la întâlnirile de lucru, a avut ca prioritate introducerea acestuia în legislația europeană a muncii, ca factor cauzator de risc la locul de muncă. Astfel, Comisia Europeană definește stresul la locul de muncă ca fiind: **„reacția emoțională și psiho-fiziologică la aspectele aversive și dăunătoare ale muncii, mediului de lucru și organizării muncii. Este o stare caracterizată printr-un nivel ridicat de excitație și suferință și adesea prin sentimentul neputinței de a gestiona situația”**, în timp ce Convenția 72 a Organizației Mondiale a Sănătății consideră stresul la locul de muncă ca fiind **„o stare percepută ca negativă de un grup de**

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

angajați, acompaniată de disconfort sau disfuncționalități la nivel fizic, psihic și/sau social și care este consecința faptului că angajații nu sunt în măsură să răspundă exigențelor și așteptărilor care le sunt impuse de situația lor la locul de muncă”.

Breakwell și Spacie (1997) definesc stresul profesional ca fiind determinat de confruntarea individului cu cerințe, sarcini pe care le găsește imposibil de realizat. Cerințele solicită acțiune fizică, evaluare cognitivă și reacții emoționale. Caracteristica fundamentală este aceea că individul se simte incapabil să realizeze acele sarcini.

Rollinson (2005) definește stresul la locul de muncă ca fiind condițiile care decurg din interacțiunea dintre oameni și serviciile acestora, care cauzează schimbări în interiorul angajaților și îi constrâng să devieze de la funcționarea lor normală.

Stresul profesional/ocupational accentuează permanent discrepanța dintre zestrea adaptativă a individului și exigențele crescânde ale mediului psihosocial, prin:

- diminuarea capacității de răspuns bazat pe funcționalitatea proceselor cognitive, accentuat de bombardamentul informațional și dublat de viteza schimbării sociale, specifice progresului tehnic și științific suprasolicitant;
- estomparea voluntară a reactivității emoționale, prin apariția multiplelor restricții normative;
- deplasarea accentului în cadrul sferei motivaționale către satisfacerea prioritară a trebuințelor superioare de stimă, prestigiu, securitate etc., în defavoarea celor biologice;
- rezonanța afectivă negativă, generată atât de eșecul adaptativ, cât și de nesatisfacerea motivațiilor de afirmare și/sau afiliere.

Munca devine stresantă datorită unor agenți stresori ce pot fi conștientizați sau nu de lucrători, dar de care trebuie să ținem cont la o analiză, cum ar fi:

- caracteristicile mediului (nociv, toxic, zgomot, poluare);
- caracteristicile mediului uman, relațional - incompatibilitatea cu alți colegi de muncă, șefi, relații tensionate;
- caracteristicile activității (pericol, riscuri, izolare, monotonie, schimbare permanentă, programul de lucru);
- neadecvarea persoanei la mediu (ceea ce implică și spațiul de muncă, precum și lipsa aptitudinilor sau intereselor privind ocupația în sine, conflictul de rol);
- nepotrivirea dintre ceea ce dorim și ceea ce putem avea sau ceea ce ne oferă mediul. De exemplu, avem nevoie de un anumit nivel de responsabilitate, dar serviciul ne oferă prea puțină sau ne cere prea multă sau avem nevoie de o anumită cantitate de muncă, dar fie nu primim deloc (șomajul), fie primim prea multă (suprasolicitarea).

Stresorii la locul de muncă sunt acele condiții care au potențialul să determine o persoană să se confrunte cu o situație stresantă. Gradul de stres experimentat și modul în care o persoană reacționează poate fi influențat de o serie de alți factori cum ar fi: caracteristicile personale, stilul de viață, sprijinul social, evenimentele de viață, variabilele socio-demografice și cele profesionale (Rollinson, 2005).

Studiile în acest domeniu (Cartwright, Cooper, 2002; Coetzer, Rothmann, 2007 apud Coetzee et al., 2010) au indicat **cele mai frecvente surse de stres la locul de muncă ca fiind:**

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- **Ambiguitatea de rol:** rezultă atunci când există informații neclare, confuze despre expectanțele legate de obiectivele postului, relațiile cu colegii sau responsabilitățile pe care un individ trebuie să și le asume. Când acestea sunt slab definite sau inadecvate, individului îi este dificil să îndeplinească așteptările de rol, acest lucru ducând la insatisfacție față de muncă și tensiune.
- **Relațiile la locul de muncă:** relațiile deficitare și nefavorabile cu colegii sau managerii, izolarea (lipsa percepută de relații adecvate) și tratament nedrept, pot fi surse potențiale de stres.
- **Instrumentele și echipamentele:** pentru a-și efectua munca în mod eficient, angajații trebuie să simtă că dispun de cele mai adecvate traininguri, cursuri de formare, resurse și echipamente.
- **Avansarea în carieră:** acest aspect se referă la stresul experimentat de indivizi ca rezultat al lipsei percepute a posibilităților de a promova în cadrul organizației pentru care lucrează.
- **Siguranța locului de muncă:** nesiguranța la locul de muncă implică incertitudine cu privire la viitor. *Instabilitatea socio-organizațională*, restructurările, disponibilizarea sau schimbarea forțată a locului de muncă este o sursă de stres extrem de actuală la nivel global.
- **Lipsa de autonomie la locul de muncă:** experiența stresului este strâns legată de percepția autorității și controlului asupra luării deciziei. Atunci când există o interdependență crescută între sarcinile persoanei și sarcinile altora, persoana este mult mai predispusă să experimenteze stres.
- **Interfața muncă-domiciliu:** cerințele de muncă au potențialul de a interfera cu viața personală, de familie a individului sau chiar să îl determine pe acesta să neglijze aceste aspecte. Astfel, se pune presiune pe relațiile dezvoltate de individ în afara serviciului, fapt ce are impact asupra nivelului stresului, mai ales când acesta percepe un sprijin social diminuat din partea familiei și a prietenilor.
- **Volumul de muncă:** acest aspect se referă la nivelul de stres experimentat de indivizi datorită percepției că ei nu sunt capabili să facă față sau să fie productivi raportat la cantitatea de muncă alocată lor. Atunci când de la oameni se așteaptă să facă mai mult decât le permit resursele și timpul alocat, este de așteptat să se simtă tensionați.
- **Compensații și beneficii:** lipsa acestora influențează sentimentul propriei valori și perceperea valorii lor în cadrul organizației.
- **Lipsa sprijinului din partea liderului sau managerului:** angajații au nevoie de sprijin emoțional real, încredere și siguranță, recunoaștere, îndrumare, feed-back și interes activ din partea managerului.
- **Natura fundamentală a muncii:** include factori cum ar fi condițiile de muncă, lipsa provocărilor, tipul de sarcini și cantitatea satisfacției derivate de la locul de muncă în sine.

Stresul muncii de conducere este considerat a fi un aspect aparte ce include toate formele de stres, fiind legat de timpul insuficient, stresul situațional, stresul anticipativ, stresul decizional, stresul rezultat din munca cu oamenii. Șefii sunt presați de termene de execuție, de priorități conflictuale, de viitorul nesigur al instituției, de reacțiile indivizilor și ale grupurilor la diverse schimbări, de responsabilitatea ce trece dincolo de activitatea personală și se extinde la activitatea și securitatea subordonaților.

Mai nou, cercetările privind stresul profesional au demonstrat că fiind falsă convingerea unora potrivit căreia stresul este boala managerilor; toată lumea poate fi stresată din cauza muncii sale, chiar și muncitorii care efectuează o muncă de rutină sau care nu au nici un fel de cuvânt de spus în ceea ce

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

privește munca lor. Din punctul acestora de vedere, **factorii de stres (agenții stresori) ce pot acționa, la modul general, asupra muncii, atacându-i componentele de bază, sunt:**

- **Conținutul muncii:** prea mult de muncă, ritm de lucru prea rapid, muncă prea dificilă, prea puțin de lucru, muncă monotona sau cu cicluri scurte, prea multe sau prea puține responsabilități, exigențe puțin precizate.
- **Condiții la locul de muncă (ergonomie, securitate):** munca periculoasă (substanțe chimice etc.), zgomot, vibrații, iluminat necorespunzător, temperatura, ventilația, umiditate necorespunzătoare a aerului, postura (poziția corpului) la locul de muncă.
- **Condițiile contractului de muncă:** orarul, pauzele, perspectiva slabă în ceea ce privește cariera, plata, salariul, sistemul de prime, securitatea insuficientă a locului de muncă, tipul contractului, tipul statutului.
- **Relațiile de muncă:** modul de a primi sarcini, insuficienta susținere la locul de muncă, dreptul de a interveni insuficient, hărțuire (inclusiv sexuală), jigniri, discriminări.

Alți autori consideră drept **surse efective de stres la serviciu:**

- evenimentele recente petrecute la locul de muncă (conflicte, dispute, neînțelegeri, etc.);
- schimbări majore ale instrucțiunilor și procedurilor;
- lucrul frecvent peste orele de program;
- reorganizări majore;
- presiunea timpului (ceea ce poate duce la superficialitate);
- criticarea frecventă a angajatului, atunci când greșește, și lipsa recompensei pentru performanță, ceea ce duce frecvent la frustrare;
- stimularea competiției în defavoarea cooperării;
- standarde lipsă sau confuze (sarcini de muncă neclare, neprevăzute în fișa postului, roluri ambigue sau conflict de roluri, lipsă de comunicare sau comunicare inefficientă, netransparentă, informală etc.).

Indicatorii generali ai prezenței stresului în cadrul organizației sunt:

- niveluri ridicate de îmbolnăvire și absenteism;
- scăderea productivității și incapacitatea de atingere a obiectivelor impuse;
- creșterea ratei accidentelor și a celei de eroare în muncă;
- număr crescut de conflicte interne între angajați;
- rată exagerată a fluctuației de personal.

Concretizați în simptome specifice stresului, acești indicatori pot fi mult mai vizibili la nivel individual și ne ajută să conștientizăm efectele stresului profesional asupra sănătății lucrătorului și asupra sănătății organizației în care el funcționează:

➤ **Simptomele fizice ale stresului profesional:**

- randament scăzut în muncă, lipsa performanței ca urmare a oboselii, a tensiunii musculare, a presiunii crescute a sângelui, a tulburărilor de somn;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- acuze psihosomatice: cefalee, tulburări gastro-intestinale, tulburări de vedere, acufene, amețeli, dureri musculare, dureri osoase.
- **Simptomele emoționale ale stresului profesional:**
 - centrarea mai mult pe emoții decât pe munca în sine (nervozitate, iritabilitate, frustrare), ceea ce afectează relațiile profesionale și randamentul muncii;
 - sentimentul unei permanente concurențe;
 - sentimentul unei permanente crize de timp;
 - perceperea cerințelor profesionale ca pe o presiune greu de dus;
 - anxietate:
 - teama de a lucra cu ceilalți;
 - teama de a nu se descurca;
 - dependența de ceilalți în a executa cele mai mărunte sarcini de lucru;
 - vigilență excesivă ca urmare a dorinței de a ține sub control totul sau a unei anxietăți anticipatorii (dacă se întâmplă ca ceilalți să greșească și voi plăti și eu pentru greșelile lor... ; dacă nu voi reuși să termin la timp lucrările...);
 - evitarea anumitor sarcini de muncă, a anumitor colegi sau situații profesionale;
 - depresie:
 - absența bucuriei sau a bunei dispoziții;
 - nepăsare față de parametri de performanță ai locului de muncă;
 - lipsa de preocupare pentru evoluție/promovare profesională și preferința pentru rutină, stagnare;
 - personalizarea, învinovățirea cu ușurință pentru sarcinile nefinalizate sau neglijarea, abandonarea acestora;
 - sentimentul profund că ceilalți se descurcă, sunt mai buni, mai deștepți;
 - modificări ale stării emoționale;
 - gânduri negative (omor/abandon sau suicid).
- **Simptomele cognitive ale stresului profesional:**
 - excitație cognitivă urmată de dificultăți de concentrare, superficialitate în execuție, uitare frecventă, blocaje cognitive;
 - predominanța distorsiunilor cognitive (generalizarea, gândirea dihotomică de genul alb/negru, totul/nimic, personalizarea situațiilor profesionale, catastrofizarea lor, anticiparea răului, filtrarea negativului);
 - autoblamare, gânduri automate care „hrănesc” emoțiile negative extreme (panică, furie, tristețe), de genul: „Sunt prost”, „Șeful are dreptate atunci când mă critică”, „Ceilalți se descurcă, eu nu pot să fiu ca ei, nu mă pot ridica la nivelul lor”, „Mă doare capul, înseamnă că am ceva grav”, „Nu mai este nimic de făcut”;
 - capacitatea redusă sau chiar incapacitatea de descriere, analiză sau de redare obiectivă a unor evenimente profesionale.
- **Simptomele comportamentale ale stresului profesional:**
 - refugiu, apatie sau izolare psiho-socială;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- dificultăți de adaptare la locul de muncă: absenteism, eficiență redusă, lipsa inițiativei, concedii medicale repetate;
- migrația către locuri de muncă considerate mai liniștite sau mai puțin solicitante;
- comportamente de tip pasiv-agresiv (neimplicarea, sabotarea unor sarcini, a unor colegi, a echipei de muncă);
- conflicte cu colegii, șefii, prietenii și cei apropiați;
- nevoia de a compensa stările negative din mediul profesional în mediul extraprofesional: sport în exces, anturaje nepotrivite, sub sau supraalimentare, abuzuri de energizante, alcool, nicotină, cafea, droguri, sex etc.;
- concedii medicale repetate;
- retragerea înainte de termen din activitatea profesională.

La locul de muncă, stresul este un proces compus doar din două faze: faza de apărare și faza de epuizare. În stresul general mai există și faza de alarmă, de conștientizare, dar care, de multe ori, nu apare în mintea noastră, precum și faza de luptă la care lucrătorii, de regulă, renunță în favoarea angajatorului, preferând astfel o **gestionare pasivă** (încearcă să se obișnuiască cu viața stresantă de la muncă, să se adapteze cu orice preț pentru a nu fi disponibilizați cu prima ocazie, să fugă de soluții; această modalitate este aleasă de majoritatea oamenilor, deoarece, aparent, este calea cea mai la îndemână, care nu le dă bătăi de cap; efectele acestei căi sunt însă devastatoare în timp).

La această situație contribuie și o serie de prejudecăți legate de faptul că stresul la serviciu este inevitabil, chiar indispensabil. Mai mult, există manageri care utilizează stresul pentru a impulsiona competiția dintre salariați și pentru a obține rezultatele scontate cât mai rapid. Această din urmă situație conduce la *uzura prematură a salariaților care ajung să se îmbolnăvească, să nu mai facă față ritmului, recurg la concedii medicale repetate, iar, în cele din urmă, sunt disponibilizați.*

Boli ce pot fi datorate stresului profesional:

- **Ale sistemului autoimunitar:** dislipidemie, obezitate, diabet, lupus, psoriazis, tiroidită autoimună, vitiligo, alergii, dischinezii, cancer etc.;
- **Ale sistemului digestiv:** gastrite, ulcere, reflux gastroesofagian;
- **Ale sistemului cardio-respirator:** hipertensiune arterială, infarct miocardic, astm bronșic, alergii severe;
- **Ale sistemului osos:** boli degenerative (reumatism, artroze, osteoporoze, boli ale coloanei vertebrale - discopatii, spondiloze, hernie de disc etc.);
- **Ale sistemului psihic:** tulburări psihice (anxioase, depresive, obsesiv-compulsive, paranoide).

Stresul profesional face ca aceste boli să se instaleze la lucrătorul tânăr, handicapându-l social.

2.6. SINDROMUL BURNOUT

Sindromul burnout, numit și sindromul de epuizare, este o combinație de trei stadii, „*stare avansată de oboseală emoțională, depersonalizare și reducere a sentimentului de realizare personală*”, ce afectează viața individului printr-o serie de simptome prezentate mai jos:

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Oboseală emoțională avansată	Depersonalizare	Realizări personale reduse
Individul se simte secătuit de muncă.	A devenit insensibil profesional.	Nu poate face față eficient problemelor.
Se simte obosit dimineața.	Îi tratează pe oameni ca pe obiecte.	Consideră că nu are o influență bună asupra altora.
Se simte epuizat.	Nu îi pasă ce se întâmplă cu oamenii.	Nu-i poate înțelege sau compătimi pe alții.
Se simte frustrat.	Simte că alții îl blamează pe el pentru problemele lor.	Nu se mai simte atras de munca sa.
Nu vrea să lucreze cu oamenii.		

Surmenajul, *prea multă sau prea puțină activitate, o activitate prea ușoară sau prea dificilă* produc stres și determină epuizarea mentală și fizică, sentimentul de inutilitate și, în final, o lipsă de grijă pentru alții. Așadar, susceptibilă de dezvoltarea sindromului burnout este o persoană care:

- pe parcursul mai multor săptămâni observă la propria persoană senzații puternice de epuizare;
- prezintă o diminuare considerabilă a performanței;
- trăiește experiențe de înstrăinare față de activitatea sa, față de colegi, precum și față de instituție (J. Fengler).

Comportamente precum încurcarea datelor, confundarea numelor, pierderea unui mijloc de transport, închiderea ușii de la intrare, moment în care ne dăm seama că am uitat înăuntru cheile de la casă și/sau de la mașină, par a fi mărunte și distractive, însă pot fi semnale de alarmă pentru conștientizarea epuizării, în special dacă de înmulțesc.

O abordare mai nouă (Schaarschmidt & Fischer, 2008) descrie riscul de a dezvolta epuizare profesională prin patru modele de reacție în comportamentul de muncă, prezentate în tabelul de mai jos:

		Implicare în muncă	
		Crescută	Scăzută
Capacitate de distanțare		Satisfacție profesională mare Sănătos Nu este necesară o intervenție referitoare la sănătate	Satisfacție profesională relativă Este de dorit o clarificare a motivației
	Scăzută	Suprasolicitarea propriei persoane Este necesară o intervenție referitoare la sănătate	Resemnare Este necesară o intervenție referitoare la sănătate

Aceste modele fac distincția între oamenii din câmpul muncii care manifestă o implicare crescută, respectiv scăzută, care se pot retrage din acest câmp în orice moment, cu succes și în mod consecvent sau nu, autorii apreciind ca fiind expuse riscului de a dezvolta o epuizare profesională acele persoane care nu reușesc să aibă această distanțare.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Sunt autori care consideră că acest gen de epuizare poate apărea la persoanele care desfășoară activități profesionale ce impun relaționarea intensă cu oamenii. Epuizarea se caracterizează printr-o apatie totală și incapacitate de mobilizare a resurselor interioare, pentru a răspunde exigențelor exterioare. Astfel, cei mai afectați de acest sindrom se presupune a fi profesorii, asistentele medicale, medicii, funcționarii publici și, în special, polițiștii de la ordine publică, judiciar, pașapoarte, evidența populației, poliția rutieră etc.

De multe ori, conceptul de epuizare profesională a fost asimilat cu cel de depresie. Din motive de utilitate și practicabilitate, OMS a decis să le considere diagnostice distincte, burnout-ul fiind desemnat în mod explicit ca fiind o suferință neclinică, care, în mod corespunzător, nu ar trebui abordată prin psihoterapie, ci prin consiliere psihologică cu rol de prevenție și corecție.

Deși au existat o mulțime de discuții controversate privind conceptul de epuizare profesională, îndoiele cu privire la valabilitatea și elocvența acestui concept, burnout-ul este un fenomen destul de grav, datorită dorinței de lucru la „extrem”, în special a celor cu funcții de răspundere, care în cele din urmă ajung la epuizare. Situațiile cu risc sunt cele unde există un dezechilibru între obligațiile și mijloacele puse la dispoziție de profesioniști pentru a le realiza (supraîncărcare) sau acolo unde există o ambiguitate și/sau un conflict de roluri. În această situație, persoana poate fi nemulțumită sau se îndoiește de valoarea lucrului pe care-l execută pentru că ea compară rezultatul cu o normă ideală sau pentru că realizările sale nu corespund deloc identității sale profesionale. Unele persoane sunt mai mult supuse riscului de burnout decât altele, spre exemplu cele animate de un mare ideal de performanță și de reușită, cele care se supraestimează datorită realizărilor profesionale, cele care nu au altă sursă de satisfacție decât lucrul în sine sau cele care se îndepărtează de alte sfere ale vieții înconjurătoare, refugiindu-se în muncă.

Caracteristicile ce diferențiază stresul profesional de sindromul epuizării sunt prezentate mai jos:

Stres profesional	Sindromul de burnout
Apare când sarcinile de muncă depășesc resursele de adaptare ale angajaților.	Constituie faza finală a dezadaptării, datorată unui dezechilibru îndelungat între cerințe și resurse.
Nu conduce întotdeauna la atitudini și comportamente negative.	Este asociat tot timpul cu trăiri negative.
Afectează pe toată lumea.	Apare doar la persoanele care și-au început cariera într-un mod foarte entuziast, având așteptări și obiective ridicate, dar neîmplinite ulterior.

J. Fengler (2013) consideră că, deși responsabilitatea principală rămâne fiecărei persoane în parte, prevenția epuizării profesionale ar trebui să se facă pe șapte nivele, asemănătoare analizei factorilor de stres profesional:

- persoana însăși;
- contextele ei de viață privată;
- contactele sale profesionale;
- echipa și cercul său de colegi;
- legătura cu superiorii;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- instituția și branșa ei;
- condițiile-cadru sociale.

Milman (cit. de D. Turc, 2006) consideră că există patru trăsături de personalitate care se pot dezvolta prin antrenament și pot favoriza o bună adaptare la stres:

- **rezistența emoțională** (capacitatea de a evalua situația prin prisma unor trăiri subiective, concordante cu semnificația acesteia);
- **capacitatea de autoreglare** (posibilitatea de corectare voluntară a propriei conduite în funcție de evoluția situației stresante, prin restructurarea proceselor emoționale și cognitive implicate);
- **motivația** (mobilizarea forțelor interioare în vederea depășirii situațiilor stresante și realizarea obiectivelor propuse);
- **stabilitatea psihică** (capacitatea de menținere relativ constantă, pentru o perioadă mai lungă de timp și în condiții variate, a stării funcționale a proceselor psihice).

Antrenamentul psihologic urmărește, în general, următoarele obiective:

➤ **desensibilizarea individului** prin acomodarea cu diversele situații stresante cu care se poate confrunta la un moment dat, supunând organismul unor solicitări progresive care îi măresc rezistența și capacitatea de adaptare. Antrenamentul trebuie să vizeze expunerea la factori tensionali nespecfici, activatori de ansamblu ai psihismului, pentru că cei specifici, propriu-zis stresanți, pot vulnerabiliza individul;

➤ **dezvoltarea capacității de mobilizare energetică anticipativă** - în cazul persoanelor antrenate, mobilizarea energetică maximă se produce înaintea declanșării propriu-zise a evenimentului stresant, în timp ce la persoanele neantrenate, survine pe parcursul derulării situației. Devansarea răspunsurilor, rezultat al unor condiționări elaborate de-a lungul antrenamentului, constă într-o atitudine pregătitoare care are ca substrat psihofiziologic activarea selectivă a unor structuri funcționale care, ulterior, se vor implica, dozat și progresiv, în fiecare etapă a acțiunii. În acest mod, acum va avea loc o mobilizare a energiei spre mecanismele cele mai potrivite să stăpânească situația. Orientarea individului nu va mai fi centrată asupra propriilor trăiri sau a mijloacelor de apărare, ci se îndreaptă către acțiunile ce trebuie întreprinse efectiv. Ca urmare, discrepanța dintre solicitări și posibilități este percepută cu o intensitate mai mică, iar reacția individului nu va mai fi una de stres, ci doar de reglare a homeostaziei psihice;

➤ **reglarea tensiunii emoționale** este hotărâtoare în confruntarea individului cu evenimentele traumatice, autocontrolul vizând atât stările emoționale produse de anticiparea amenințării și a eșecului, cât și tensiunile survenite pe parcursul acțiunii stimulilor. Antrenamentul învață persoana să intervină asupra stării de stres, prin: reevaluarea posibilităților de răspuns, elaborarea unor răspunsuri bazate pe un consum energetic controlat, schimbarea atitudinii asupra solicitării, în sensul minimizării acesteia și redimensionarea consecințelor unui posibil eșec;

➤ **dezvoltarea încrederii în sine** - convingerea individului că a dobândit abilități speciale prin antrenament favorizează decentrarea de pe propria persoană, orientarea gândirii către realitatea obiectivă și găsirea de soluții adecvate.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Se poate spune că pregătirea psihologică a personalului urmărește dezvoltarea trăsăturilor care susțin adaptarea persoanei la stres, atât sub aspectul rezultatelor activității, cât și sub cel al consumului de energie necesar obținerii acestora. Diversele sale strategii constituie modalități de acțiune menite să valorifice și să amplifice fondul pozitiv al persoanei, contribuind, în mod determinant, la echilibrul și sănătatea sa.

III. FURIA

3.1. CONCEPT. FORME DE MANIFESTARE

Furia este un sentiment normal pe care îl experimentăm cu toții, fiind un răspuns instinctual la o senzație de amenințare și, de asemenea, un semn că ceva nu e corect sau că nevoile noastre nu sunt îndeplinite. Există patru emoții de bază pe care creierul nostru le are stocate și la care raportează evenimentele: **fericirea**, **frica**, **furia** și **tristețea**. Se observă că trei sunt negative și doar o singură emoție este pozitivă – fericirea.

Orientarea cognitiv-comportamentală care este în vogă și la ora actuală ne atrage atenția că nu evenimentele din viața noastră sunt cele care ne provoacă emoțiile negative, ci felul în care le gândim și interpretăm. Dacă interpretăm un eveniment ca fiind jignitor, nedrept și de netolerat și dacă avem o personalitate plină de mândrie și orgolii, sigur acest eveniment ne va declanșa furie. Odată declanșată, furia nu mai poate fi oprită. Ea este o energie negativă mult mai puternică decât puterea rațiunii. De aceea, oamenii care au dificultăți de autocontrol devin conștienți de furie abia după ce această emoție își pierde din intensitate, iar ei trebuie să facă față consecințelor ei. Dacă dorim să trăim emoții pozitive, atunci trebuie să facem eforturi pentru a gândi evenimentul dintr-o perspectivă pozitivă.

Pare simplu din punct de vedere teoretic, însă este destul de dificil să schimbăm sensul gândirii, sens pe care noi l-am dobândit încă din copilărie. Nu este, însă, imposibil, dacă înțelegem mecanismul emoțiilor.

Furia este considerată ca fiind o emoție fundamentală care susține supraviețuirea și modelează strategiile de adaptare ale ființei umane, încă din primele momente de viață, întrucât, prin exprimarea acestei emoții, nou-născutul este capabil să protesteze împotriva surselor de pericol și disconfort și să solicite ca adulții din jur să schimbe situația (www.mobbing.ro Dr. Dumitru C.). Asemeni nou-născutului, și la adult, trăirea și manifestarea furiei își conservă funcția de semnalare a unui disconfort și de comunicare a nemulțumirii legate de sursa disconfortului, deși, la adult, modalitățile de exprimare a furiei se rafinează sub influența normelor socio-culturale pe care și le-a însușit de-a lungul vieții.

La prima vedere, ar părea că furia nu are nimic rău. La fel ca durerea, ea ne informează despre ceea ce se petrece în noi. Dar, dacă furia persistă, apar tulburări fiziologice și probleme de sănătate precum ulcerele sau bolile cardiace. Când furia devine permanentă, hrănită de un oarecare sentiment de nedreptate, întreaga energie manifestată interior ne va deteriora starea de sănătate. Starea noastră de spirit ne influențează profund corpul, mintea și toate energiile noastre. De aceea, furia are efecte ușor de observat, iar efectul furiei asupra organismului este devastator.

Albert Ellis & Tafrate (2017) consideră furia ca fiind un sistem care ajută corpul să se pregătească de acțiune împotriva unei potențiale amenințări sau adversități. Atunci când apar modificările fiziologice care fac parte din acest sistem, corpul este încărcat și gata de acțiune. În acest moment, pare natural să lovim și

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

este posibil să simțim un fel de ușurare imediat după ce ne-am implicat într-un act violent sau am pus la punct pe cineva.

Ellis consideră că *există o diferență majoră între furie și alte emoții, diferență dată de următoarele aspecte:*

- Furia este singura emoție negativă dificil de schimbat: furia e resimțită ca o stare de bine, de descărcare rapidă a tensiunii interne, iar descărcarea furiei crește probabilitatea de a repeta comportamentul și de a crede cu nesăbuiță că aceasta este maniera sănătoasă de a proceda. Astfel, furia aruncă omul într-un cerc vicios, patologic pentru existența sa (împiedică, de fapt, atingerea scopurilor și otrăvește relațiile interpersonale).
- Există un **paradox al persoanei furioase**: când simțim tristețe, vinovăție, rușine sau anxietate, ne frământăm de obicei în legătură cu ceva ce credem că am făcut sau cu o trăsătură pe care o avem și despre care credem că este cauza emoției tulburate și de aceea încercăm să ne schimbăm. *Furia presupune externalizarea vinovăției* (considerăm că sursa furiei noastre se află în exterior) și de aceea considerăm că soluția la furia noastră se află în schimbările pe care alți oameni trebuie să le facă. Dacă motivul extern al furiei nu se schimbă, rămânem prizonieri ai acestui sentiment distructiv și nesănătos.

Reprimarea furiei conduce la continuarea nedreptăților și la autodistrugerea sănătății psihice și somatice, în timp ce exprimarea liberă a sentimentelor de furie va naște riposte și conflicte ce pot scăpa de sub control.

Ellis explică faptul că, ori de câte ori simțim furie în legătură cu acțiunile oamenilor, manifestăm tendința umană de a le echivala faptele cu sinele lor și de a oferi evaluări globale negative (de a judeca). Evaluările generale sau globale ale oricărei persoane sunt înșelătoare și-i portretizează pe oameni în termeni dihotomici (de alb-negru). Când criticăm prea aspru semenii pentru greșelile lor, îi facem de neiertat și-i condamnăm la fapte rele pentru totdeauna.

Ellis se opune atât conceptului de stimă de sine, cât și celui de autoblamare, precum și divinizării sau blamării altor persoane. Stima de sine crescută include, din punctul său de vedere, și autoblamarea, *căci dacă te stimezi și te placi pentru că ai făcut lucruri drepte, bune sau frumoase, cel mai probabil te vei antipatiza sau urâ pe tine însuși atunci când vei face lucruri greșite, rele, necuvenite; la fel vei proceda și cu ceilalți oameni.*

Alți autori (Potter-Efron & Potter-Efron, 2015) consideră furia ca fiind o emoție ce transmite mesajul că în organismul nostru nu este în regulă ceva (că suntem în pericol sau că un obstacol ne blochează calea). Din punctul lor de vedere, furia furnizează energia necesară omului pentru a trece la acțiune (a lupta pentru eliminarea sursei de amenințare sau pentru a debloca drumul) și a-și atinge astfel scopurile. În momentele de furie, omul nu mai aude mesajele interlocutorului, ci doar „glasul furiei”.

Indexul de înfierbântare este important în măsurarea intensității furiei. Când ajungem la nivelul maxim („orb de furie”), conștientul este anulat și este evident că nu mai putem opri furia, ci doar să-i culegem efectele. Problema care produce cel mai des neajunsuri persoanelor mânioase este faptul că se aprind ușor și exagerat în fața unor lucruri percepute ca fiind supărătoare, amenințătoare, se simt cu ușurință atacate sau provocate la contraatac. Cei care au această fire irascibilă, colerică, sunt afectați de orice (alarma ceasului, cearta copiilor, un șofer din trafic, o remarcă a unui coleg, o eroare strecurată din

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

greșeală în derularea unui proiect, o ironie sau o critică nevinovată, un telefon primit atunci când nu ai chef, o vorbă banală etc.), inclusiv de lucruri pe care celelalte persoane le ignoră. De cele mai multe ori, reacțiile de acest gen se petrec atât de repede și, în cea mai mare parte, nu depind de controlul conștient al oamenilor.

A. Ellis spune că se poate vorbi de o „**furie rațională**” atunci când ești foarte deranjat de gândurile, emoțiile și acțiunile oamenilor și nu de înșiși oamenii care au astfel de comportamente. **Acest lucru implică a crede cu adevărat că faptele sunt rele și nu oamenii.** Adesea oamenii se străduiesc să se autoevalueze (incorect) nu pentru a demonstra că sunt oameni, ci pentru a dovedi că sunt supaoameni (că sunt superiori tuturor celorlalți oameni). Atunci când urmărești „stima de sine”, urmărești, de fapt, perfecțiunea, statutul de divinitate, superioritatea supremă și noblețea. În această luptă cu superioritatea, nu vrei să spui pur și simplu că unele din trăsăturile tale sunt mai bune sau sunt superioare comparativ cu ale altora, ci vrei să sugerezi că tu, esența ta, este mai bună decât esența altor oameni. Crezi că, dacă nu te remarci mai mult decât ceilalți și nu devii universal admirat, vei avea prea puțină valoare reală sau chiar deloc. În mod surprinzător, când faci ceva greșit, te percepi pe tine însuși ca fiind lipsit de valoare. Poți însă cu ușurință să-i accepți pe ceilalți când au exact același defect. Nu extinde însă judecata unei trăsături în alte zone ale structurii globale ale unei persoane.

Alți autori (Marillac, 2017) fac distincția între **două tipuri de furie**:

- **furia eficace** - conferă energie, repune lucrurile în ordine, informează despre propria persoană, permite reajustarea pozițiilor proprii, elimină tensiunile, clarifică relațiile;

- **furia ineficace** - declanșează probleme de sănătate, dăunează anturajului, ne izolează, întreține suferința, obsedează în permanență, nu rezolvă nimic, îi îndepărtează pe ceilalți.

T. Murphy și L. Hoff Oberlin (2013) asimilează furia cu agresivitatea care poate fi manifestă sau latentă (de tip pasiv-agresiv). Ei consideră că uneori e în regulă să te înfurii, dar nu e niciodată în regulă să te porți urât. Există oameni care-și disimulează furia și oameni care o exprimă agresiv, sub forma verbală a unei amenințări, dar și sub forma fizică a unei lovituri, distrugerii de bunuri. Furia latentă (nemanifestă) este subtilă, voalată, tănuită, camuflată. La agresivul pasiv, mânia se exprimă în taină, iar la exterior apare ca o atitudine docilă. Ei oferă o definiție completă a **agresivității pasive (furiei latente)**, aceasta fiind:

- comportare evitantă, incongruentă și contraproductivă;
- se manifestă prin acțiuni sau lipsă de acțiune cu o finalitate subtilă și manipulative;
- este conștient plănuită, intenționat pusă în aplicare sau viclean vindicativă sau, dimpotrivă, poate fi inconștientă;
- face parte dintr-un tipar disfuncțional de comportament în relațiile cu ceilalți;
- îi permite făptuitorului să nege orice responsabilitate pentru consecințele ei și, adeseori, chiar să pară că i-a căzut victimă;
- perpetuează impasul, pentru că nu evoluează spre rezolvare, ci o blochează;
- are ca motiv intenția de a răni, de a îndispune sau a distruge;
- este declanșată de nevoi care n-au fost satisfăcute sau care au la bază temeri/credințe iraționale;
- nu este niciodată pozitivă, din cauza naturii ei manipulative și indirecte;
- are un efect nociv asupra relațiilor și a grupurilor de oameni, mai ales perpetuată în timp;
- se autoalimentează, este intensă și rareori justificată.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Practic, agresivitatea pasivă (furia latentă) se manifestă prin aceea că subiectul nu face un lucru necesar sau care ar putea fi de folos altcuiva. Poate lua diverse forme de sabotaj, de genul: persoana respectivă va uita să vă ia la ora stabilită, determinându-vă să întârziati la o întrunire importantă, nu va băga bani în parcometru ca să vă treziți cu o amendă, va pierde cheile și vă va lăsa pe dinafară chiar când vă grăbiți mai tare, va întârzia până în ultima clipă cu materialul de predat, astfel încât să nu mai aveți ce face, să nu mai puteți face corecturi, va păstra tăcerea asupra unor informații utile pe care le cunoaște, special pentru a vă îngreuna munca sau pentru a fi sancționați/pedepsiți, face pierdute lucruri special pentru a produce stres persoanei vizate.

O anumită persoană are probleme de furie latentă sau de agresivitate pasivă atunci când manifestă:

- toleranță scăzută la frustrare;
- impulsivitate;
- trăsături de caracter mult diferite între ele sau o tulburare de personalitate;
- violență emoțională sau de limbaj;
- mimică sau gesturi care denotă că persoana „își iese din fire” sau mai are puțin și explodează într-un atac de ostilitate;
- o relație disfuncțională cu altcineva, din care nu se poate desprinde, iritabilitate cronică;
- lipsă de energie și pasivitate;
- resentimente față de cei care nu manifestă aceleași simptome;
- grad scăzut al stimei de sine;
- dificultăți cu care se luptă de-o viață și nefericire.

Furia ascunsă le poate părea unora ceva atât de normal, încât se vor opune oricărei tentative de schimbare. Ideea de „funcționare sănătoasă” le rămâne străină și preferă să rămână la felul de-a fi cu care s-au obișnuit deja, pentru că, pentru ei, funcționează foarte bine. Genul lor de furie s-ar putea încadra în categoria tulburărilor cu rădăcini mai profunde.

C. Cungi (2003) vorbește despre **trei forme ale mâniei**:

- **Starea de furie:** stare de alarmă și de urgență care urmărește să pregătească corpul pentru un efort scurt și intens (lupta); o stare de furie corespunde unei accelerări considerabile a proceselor fiziologice și, în această stare, e imposibil să ascuți de rațiune.
- **Iritabilitatea:** stare de alertă; scopul ei este de a menține corpul pregătit pentru atac; procesele de gândire sunt centrate pe motivele considerate justificate pentru starea de furie; este foarte dificil să-ți urmezi rațiunea; în această stare, subiectul are tendința de a-i suspecta pe ceilalți și de a reacționa destul de rapid.
- **Iritabilitatea adaptată:** este vorba de calm, chiar dacă uneori furia poate da mai multă forță.

Practic, cu cât emotivitatea devine mai puternică, cu atât este mai puțin posibil să raționăm, să gândim eficient, aruncându-ne în primitivitate.

3.2. CAUZELE FURIEI

Mulți cercetători au căutat rădăcinile furiei la nivelul creierului. Astfel, ei explică faptul că există două căi în creierul uman care gestionează stimuli aparent amenințatori:

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- **Calea rapidă** - mesajele sunt trimise de hipotalamus direct către amygdală (ganglionul bazal al creierului) și determină individul să reacționeze imediat atunci când se confruntă cu o situație periculoasă ivită pe neașteptate - este vorba de instinctul de conservare pe care îl au și animalele.
- **Calea lentă** - mesajele traversează anumite regiuni mai nou apărute în creierul uman (neocortexul), ce permit o procesare la nivel superior; rezultatul este un răspuns mai chibzuit.

Cei care se înfurie frecvent și din orice sunt persoane care utilizează calea scurtă și mult mai puțin calea lentă (neocortexul). Autorii recomandă eforturi pentru a alege cu predominanță calea lentă care va permite o analiză a situației, câștigarea de timp și o mai bună planificare a reacțiilor prin care omul să răspundă la situațiile ivite, care-i declanșează furia. Temperamentul nostru este înăscut, însă poate fi modelat prin conștientizare și exercițiu. Există colerici care își gestionează bine temperamentul și sunt foarte eficienți și productivi în muncă tocmai pentru că s-au obișnuit să utilizeze această cale lentă, care le permite să se autocontroleze în situația unor provocări.

Dr. Jim Dincalci (2017) întărește această teorie biologică, explicând totodată legătura dintre creier, stres și furie, aceasta din urmă fiind privită mai mult ca o dorință de răzbunare. El consideră că agățarea noastră de resentimente și dureri neiertate ne condamnă la a trăi o stare permanentă de stres (împiedică existența iubirii, păcii și bucuriei în viața noastră), iar suferința provocată de efectele unor traume sau ale unui stres puternic dezvoltă nevoia de răzbunare. Acest lucru se datorează celor două părți ale impulsului de supraviețuire care reprezintă, de fapt, scindarea între sinele nostru cel mai înalt și real și eul supraviețuirii noastre elementare. Primul ne oferă viziunea cea mai înaltă și obiective de unitate, pace și bunătațe. Al doilea ne protejează prin stabilirea de limite, dar, atunci când deține controlul, ne menține mărginiți, deprimați și răzbunători. Această situație are o explicație biologică, și anume construcția trinitară a creierului nostru format din:

- **Creierul primar (reptilian)** – acționează rapid, se pregătește pentru autoconservare și reprezintă fundația supraviețuirii noastre și a speciei; în componenta lui intră trunchiul cerebral și cerebelul.
- **Creierul limbic (emoțional)** – oferă sentimente întâmplărilor din viața noastră, o întreagă gamă de emoții, de la teroare la mâhnire, la entuziasm, bucurie și pasiune; acestea ne ajută să ne amintim întâmplările pozitive și negative, deoarece amintirile noastre au întotdeauna un conținut emoțional; de fapt, o stimulare emoțională mai intensă mărește fixarea în memorie a întâmplării respective; în starea de stres și zbucium emoțional, controlul comportamentului agresiv scade, iar furia, răzbunarea și gelozia pot crește, provocând probleme, ajungând până la a elimina comportamentul rațional.
- **Neocortexul** – este principalul depozit al informațiilor și amintirilor; el ne generează ideile, ne ajută să ne formăm aptitudinile, ne ajută să fim nu doar logici și sistematici, dar și intuitivi și imaginativi, anulează și suprimă reacțiile sociale inacceptabile ale creierelor noastre inferioare.

Primele două constituie creierul inferior, în timp ce neocortexul este creierul superior. Autorul consideră că mediul de viață, educația noastră, modelele parentale, convingerile inoculate de adulții din copilăria noastră, felul în care am învățat să ne soluționăm de mici problemele persoanele, experiențele personale de viață, sunt factori importanți care fac ca utilizarea unei părți din creierul nostru să fie mai frecvent utilizată și, astfel, să domine în defavoarea celorlalte două părți. El notifică faptul că persoanele care nu s-au ocupat de trauma lor profundă sunt mai predispuse să reacționeze din creierul reptilian,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

deoarece acesta a avut control foarte mult timp. Adesea, ele nu au învățat altă modalitate de a răspunde atunci când sunt în condiții de stres. Chiar și persoanele respectabile, atunci când sunt într-o stare permanentă de stres, pot începe să reacționeze din ce în ce mai mult din acest creier inferior și să comită acte pe care în mod normal nu le-ar comite. Reacțiile creierului reptilian și răspunsurile limbice pot copleși o persoană. Funcția de supraviețuire a acestor sisteme primare este puternică.

În confruntarea cu un stres puternic și de durată, orice om poate avea un comportament al creierului reptilian, care stoarce viața din propria persoană și din ceilalți. De aceea, trebuie să avem o permanentă preocupare pentru a reduce stresul din viața noastră, să cunoaștem, să ne observăm reacțiile și să ne centram pe soluții raționale. Când nu avem pârghii concrete, iertarea este cea mai puternică metodă pe care omul o poate utiliza pentru a potoli furtuna emoțiilor și mecanismele primitive de răspuns la stimulii provocatori.

Alți autori consideră că principalele cauze care fac ca deciziile comportamentale să fie adoptate și aplicate indiferent de sursa pericolului (reală, percepută sau imaginată) sunt:

- natura spontană și subconștientă a stării mentale de evaluare a pericolului;
- modelele de adaptare la situații (personalitatea);
- constrângerile socio-culturale și situaționale.

Aceste cauze fac ca furia să fie exprimată diferit de la un individ la altul și de la o organizație la alta, iar una și aceeași amenințare să declanșeze comportamente diferite, la indivizi diferiți (de exemplu, comportament agresiv vs. comportament submisiv).

Potrivit unor studii publicate (Deffenbacher, 1999; Joines și Stewart, 2002; Greenberg, 2002; Schiraldi și Hallmark Kerr, 2002), multe din dificultățile de adaptare ale persoanei adulte la evenimente și relații se datorează modelelor de adaptare dezvoltate timpuriu care, deși și-au dovedit cândva eficiența în supraviețuirea într-un mediu ostil, pot fi complet disfuncționale în prezent, împiedicând sau blocând comunicarea cu ceilalți, inhibând performanța și soldându-se cu nesatisfacerea trebuințelor care motivează comportamentul.

Potrivit susținătorilor acestei perspective cognitive, trăirea furiei poate fi declanșată de:

- experiența durerii fizice sau psihologice (acțiuni violente, nedreptate);
- obstacole concrete în calea obiectivelor relevante pentru dezvoltarea personală (absența suportului financiar al părinților pentru efectuarea studiilor);
- evaluări ale legitimității percepute a unui eveniment – trăirea furiei se asociază unor concluzii pe marginea problematicei responsabilității (“Cine este responsabil pentru ce se întâmplă?”), iar atribuirea responsabilității celui alt motivează manifestările furioase la adresa lui;
- evaluări ale intenționalității acțiunilor ce caracterizează evenimentul – persoana furioasă evaluează informația pentru a descoperi dacă agentul a provocat rău în mod deliberat, manifestarea furiei fiind cu atât mai vehementă, cu cât informațiile dezvăluie intenționalitatea acțiunilor acestuia;
- evaluări ale controlului agentului asupra evenimentului – experiența furiei se asociază unei evaluări a măsurii în care sursa disconfortului a avut control asupra evenimentului care a provocat emoția, fiind frecvent însoțită de convingerea că celălalt ar fi avut sau ar fi trebuit să aibă control asupra situației și să fi procedat altfel.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Se consideră că organizațiile constituie un mediu în care oricare dintre acești factori declanșatori ai furiei se pot manifesta, până la imprimarea unei atmosfere de ostilitate dificil de schimbat, datorită neîncrederii ce este asociată naturii defensive a conduitelor de manifestare a furiei.

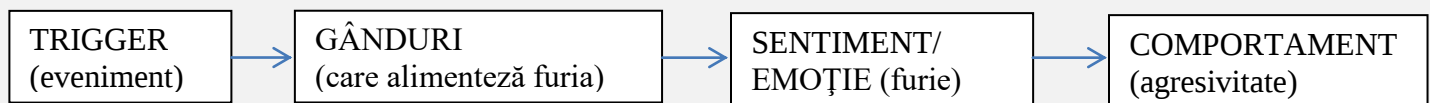
Astfel, ***evenimentele ce declanșează trăirea furiei în organizații pot fi:***

- tratament injust la locul de muncă (critică nedreptătită, negarea sau ignorarea unei solicitări îndreptățite, faptul de a fi în mod fals acuzat de a fi mințit, furat ori înregistrat performanțe slabe în activitate);
- conduită imorală la locul de muncă (furt, minciună, delapidare, necinste, profit pe seama altora, relația sexuală cu un șef sau cu un subordonat);
- incompetența la locul de muncă (greșeli neintenționate, dar care afectează posibilitatea celorlalți de a-și efectua activitatea sau care costă compania);
- lipsa de respect (comportament arogant, lipsit de considerație, din partea șefilor sau colegilor);
- umilirea publică (tachinare, critică sau ridiculizare în fața celorlalți).

De asemenea, se consideră că ***o principală sursă de producere a acestor emoții negative la nivel organizațional este dată de lipsa condițiilor de satisfacere a trebuinței umane de securitate, cum ar fi:*** condițiile de lucru sigure, mediul de lucru confortabil, regulile corecte și realiste, siguranța postului, programele de asistență socială, pensii și asigurări, salariul decent, libertatea de organizare în sindicate. Absența oricăreia dintre aceste condiții poate fi evaluată de individ ca amenințare la adresa integrității sale fizice sau/și psihice, generând frică (dacă evaluarea conține sensul unui pericol, asociat neîncrederii în buna intenție a celuilalt) sau furie (dacă evaluarea conține sensul unei nedreptăți sau al unui obstacol în calea propriei bunăstări).

Furia nu este totdeauna un sentiment ușor de gestionat, mai ales datorită intensității comportamentelor asociate acestuia (de exemplu: țipat, urlat, înjurat, lovire, aruncarea lucrurilor etc.)

După Beck (apud. Clare Rosaman, 2008), mecanismul de naștere a agresivității este următorul:



Cu alte cuvinte, prin schimbarea gândurilor în starea de furie, poate fi schimbat felul în care ne simțim. Acest lucru poate reduce comportamentele agresive și consecințele lor negative.

Alți autori (A. J. Marillac, 2017) consideră că există numeroase motive pentru erupția furiei și, dacă există similitudini, ele rămân totuși proprii fiecărui individ. ***Oricum, nicio furie nu-și găsește sursa în starea de bine sau în fericire. Toate își găsesc „detonatorul” în emoțiile numite negative: invidie, gelozie, moarte, eșec, trădare, abuz, amenințare, frică. Însă, nu întotdeauna la baza furiei stau emoțiile, ci unele evenimente pe care noi le interpretăm personal.*** Din acest punct de vedere, furia parcurge un traseu format din **patru faze**:

1. ***Declanșarea*** – un eveniment interpretat ca o provocare/obstacol/amenințare.
2. Această declanșare generează o ***reacție psihică ce se hrănește din amintiri, din frici, din frustrări anterioare și din tot ceea ce este legat, într-un fel sau altul, de evenimentul declanșator.***

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

3. Acest flux de imagini mentale și de emoții provoacă ceea ce expresia populară a tradus prin „**se înfierbântă!**”. Adică persoana intră într-o amplificare exponențială a furiei ei și verbalul începe să se încline spre partea fizică.
4. Începând de aici, totul depinde de circumstanțe. Este o **fază total tributară contextului și personalității**. În anumite situații se instalează un black out și persoana devine violentă fără să-și mai dea seama de ceea ce face. La polul opus, persoana, care a atins un soi de paroxism, conștientizează dintr-odată ridicolul situației și furia ei se potolește brusc.

Observând acest traseu, ne dăm bine seama că mentalul nostru este cel care ne amplifică furia. În majoritatea cazurilor însă, furia vizează persoana responsabilă de declanșare și care ni se pare cea mai evidentă. Cu alte cuvinte, **furia își găsește sursa, în principal, în două atitudini:**

- a) **judcata pe care o facem asupra propriei persoane în raport cu o situație idealizată** (ceea ce ar trebui să fie);
- b) **opinia pe care ne-o imaginăm că și-au format-o ceilalți și care, cel mai des, este total deplasată.**

Sentimentul de a fi ratat totul, faptul de a fi deprimăți și, mai ales, imaginația care se lasă purtată de val ne împing să zugrăvim un portret al situației foarte îndepărtat de realitate.

3.3. EFECTELE ȘI CONSECINȚELE FURIEI

Pe termen lung, efectele furiei ineficace pot favoriza senilitatea, precum și slăbirea organelor vitale ca urmare a următoarelor suferințe interne (A.J. Marillac, 2017):

- **Tensiunea arterială** crește, omul suferind creșteri sub formă de pusee. În timpul unui puseu de tensiune, oxigenul are mai puțin timp la dispoziție pentru a ajunge la creier favorizându-se astfel răspândirea toxinelor – otrava care încetinește gândirea. Pe de altă parte, în timpul unui puseu de tensiune, inima lucrează mai mult și își accelerează ritmul, iar riscul de infarct miocardic sau de accident vascular este mai mare. Autorul citează un studiu efectuat de cardiologul I. Wittstein de la Facultatea de Medicină din Baltimore, studiu care a demonstrat că stresul legat de pierderea unei ființe dragi, furia reprimată ca urmare a neputinței de a accepta noua situație provocată de pierdere, de a se adapta la schimbare, poate sta la originea unei disfuncții cardiace cunoscută ca **sindromul inimii frânte**. Simptomele sunt similare celor ale unei crize cardiace, însă efectele sunt reversibile. Când se modifică tensiunea arterială, mușchii se contractă și pot apărea dureri de cap, precum și o senzație de presiune în piept.

- **Stresul indus de furie** determină creierul să comande corpului să producă cortizol, un hormon al stresului care joacă un rol special în controlul greutății, lupta împotriva infecțiilor, calitatea pielii și a oaselor și funcția cardiacă. Orice dereglare a producției de cortizol provoacă perturbări periferice precum: luatul în greutate, probleme menstruale, tulburări ale somnului, depresie sau dereglarea sistemului imunitar.

- **Glandele suprarenale** secretă molecule numite catecolamine, în special adrenalina și noradrenalina. Acțiunea acestora stimulează organismul, crește ritmul cardiac, tensiunea arterială și procentul de glucoză în sânge pentru a face față stresului. Acest surplus poate afecta sistemul nervos central. Excesul de glucoză din ficat provoacă sinteza trigliceridelor, a lipidelor simple care, într-o cantitate mare, riscă să antreneze o steatoză hepatică ce poate, la rândul ei, să degenereze în fibroză.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- **Suflul tăiat** ne determină să consumăm mai mult oxigen. Plămânii își intensifică randamentul, însă, sub acțiunea hormonilor stresului care atacă sistemul nervos, respirația devine sacadată, alveolele se blochează și respirația se dereglează.

A. Ellis (2017) consideră că cei care nu-și gestionează furia plătesc un preț foarte mare provocat de următoarele aspecte:

- **Furia distruge relațiile personale** – cel mai adesea oamenii se înfurie pe persoanele pe care le cunosc bine. Cele mai frecvente ținte ale furiei includ partenerii de viață, copiii, colegii de lucru și prietenii. Abia atunci când unele dintre relațiile lor încep să se destrame, oamenii își asumă o oarecare responsabilitate pentru furia lor și încep să-i observe prețul cumplit. În multe situații, conștientizează mult prea târziu că propriile lor izbucniri și sentimente de furie i-au împins să-și piardă prietenii și să eșueze în a-i influența pe ceilalți.

- **Furia perturbă relațiile de la serviciu** – la locul de muncă există adesea provocări de tot felul: șefi exigenți, colegi de lucru invidioși, clienți iritați, termene-limită, nedreptăți – provocări care pot pune răbdarea la încercare. Furia pe care un lucrător o are în legătură cu aceste neajunsuri îl poate frustra și mai mult. În primul rând, îi poate strica relațiile la locul de muncă, afectându-i reușita profesională. În al doilea rând, îl poate împiedica să se concentreze asupra aspectelor importante și îi poate limita capacitatea de a efectua o muncă de calitate. În al treilea rând, colegii și superiorii îl vor eticheta drept un angajat dificil și vor face tot posibilul să-l ocolească, întrucât vor detesta să lucreze cu un om care are izbucniri frecvente de furie.

Ellis citează un studiu desfășurat de Centrul pentru Leadership Creativ din Carolina de Nord, studiu care a descoperit că, în rândul directorilor, eșecul în gestionarea furiei, mai ales în situații de presiune, era un factor major în ce privește ratarea promovărilor, concedierile sau solicitările de pensionare.

Din punctul său de vedere, **capacitatea de gestionare a emoțiilor la locul de muncă, în ciuda inevitabilelor frustrări, este un aspect crucial în construirea unei cariere de succes întrucât** furia deturneză energia și atenția de la muncă, provocând ruminatii în legătură cu situațiile nedrepte întâmpinate, duce către dorința de răzbunare, la implicarea în sabotaje subtile, la refuzul de a urma indicații raționale și va determina lucrătorul să lase să treacă lucruri importante neobservate sau chiar să se străduiască să distrugă munca unei alte persoane:

- **Furia înrăutățește situațiile dificile** – în timpul unor dispute, furioșii nu-și mai pot prezenta ideile în mod logic și rațional, nu pot lua deciziile bune și nu mai pot stabili direcțiile potrivite de acțiune.

- **Furia adâncește scânteia agresivității** – violența interpersonală stradală și violența domestică sunt cele mai importante probleme de sănătate publică. Deși furia nu duce în mod automat la agresivitate, adesea ea împinge omul să recurgă la comportamente violente. Costurile asociate agresivității includ pierderea relațiilor, pierderea locului de muncă, răniri fizice, bunuri distruse, procese, sentințe cu închisoarea și sentimente de vinovăție și stânjeneală.

- **Furia poate duce la afecțiuni cardiace** – la omul furios, creierul declanșează un răspuns de urgență, apar modificări la nivel fizic, precum creșterea tensiunii musculare, a ritmului inimii, a respirației și a metabolismului. În felul acesta ajută organismul să se pregătească de acțiune. De asemenea, în fluxul sanguin se revărsă adrenalină, iar sângele curge spre mușchii mari din corp, incitând la maxim impulsul de a lovi ținta furiei.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- **Furia produce suferință personală** – costurile furiei includ suferință emoțională și personală profundă, cum ar fi depresia, vinovăția, autocritica exagerată, stânjeneala, sentimentul de lipsă a controlului și lipsa de încredere de sine în cadrul interacțiunilor cu alte persoane. Furia poate face omul să simtă că nu gestionează relațiile cu cei din jur, ceea ce-i va afecta comunicarea interpersonală și-l va determina să facă eforturi constante pentru a-și controla acțiunile. În astfel de situații, de cele mai multe ori, cel în cauză poate deveni confuz, se îndoiește de propria judecată și-și va orienta furia asupra propriei persoane.

IV. METODE ȘI TEHNICI PRIVIND GESTIONAREA FURIEI, VIOLENȚEI ȘI STRESULUI ÎN MEDIUL ORGANIZAȚIONAL

4.1. BUNE PRACTICI PRIVIND TEHNICILE DE GESTIONARE A STRESULUI

Niciunde nu suntem mai supuși stresului, așa cum suntem la locul de muncă. Aici presiunile personale și solicitările muncii se îmbină și ne testează permanent pragul de toleranță la stres și frustrare. Precum focul (este mai bine să-l previi, decât să-l stingi!), este mai bine să prevenim stresul decât să luptăm cu consecințele lui dezastruoase asupra sănătății și performanței în muncă. Pentru prevenirea acestor consecințe negative, nu este suficient doar ca lucrătorul să ia măsuri, ci și instituția și managerul. Astfel, **instituția ar trebui să respecte următorii pași:**

I. Identificarea surselor de stres ce pot ține de:

- **cultura organizațională** – cu referire la modul de abordare a problemei stresului în muncă;
- **solicitările specifice locului de muncă** - tipul sarcinii de muncă și expunerea la riscuri fizice sau psihice din mediul de muncă;
- **controlul asupra activității** – cât de mult pot influența angajații modul în care realizează propria lor activitate;
- **relațiile de muncă** – pe verticală și orizontală, dar în special relațiile șefi-subordonați (întimidările și hărțuirea la locul de muncă);
- **schimbările organizaționale** – modul cum sunt gestionate și aduse la cunoștința angajaților schimbările organizaționale;
- **rolul** – înțelegerea de către fiecare angajat a rolului său în cadrul organizației;
- **susținerea sau sprijinul** - din partea colegilor și a managerilor;
- **instruirea** – în scopul oferirii cunoștințelor și formării deprinderilor practice necesare pentru îndeplinirea sarcinilor de muncă;
- **factorii individuali** – luarea în considerare a diferențelor interindividuale.

II. Stabilirea potențialelor victime ale stresului

- **La nivel organizațional** – se urmăresc categoriile de personal care sunt supuse frecvent surselor de stres, în funcție de specificul locului de muncă. Principalele aspecte care trebuie urmărite sunt:
 - *Manifestările organizaționale:* absenteismul și fluctuația personalului, nerespectarea programului de lucru, problemele de disciplină, manifestările agresive, izolarea socială.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- *Consecințele vizibile*: reducerea performanțelor, a calității serviciilor, accidentele de muncă, procesele decizionale deficitare, erorile.
- *Costurile*: creșterea cheltuielilor pentru îngrijiri medicale, prin solicitarea excesivă a serviciilor de sănătate.
- **La nivel individual** – se au în vedere indivizii care prezintă caracteristici ale personalității ce diminuează rezistența la stres. Principalele semne și simptome ce trebuie urmărite sunt:
 - *Comportamental*: fumatul excesiv, consumul abuziv de alcool sau droguri, violența verbală, izolarea socială.
 - *Corporal*: durerile frecvente și aparent nemotivate de cap, amețelile, transpirațiile excesive, tahicardia, hipertensiunea, palpitațiile, creșterea sau pierderea rapidă în greutate.
 - *Emoțional*: iritabilitatea, supărarea, pierderea încrederii în sine, lipsa de entuziasm și motivație.
 - *Mental*: neclaritatea gândirii, dificultate în luarea deciziilor, deficiențele memoriei, incapacitatea de concentrare a atenției etc.

III. Evaluarea situației existente în prezent

Pentru fiecare dintre factorii menționați în prima etapă, trebuie formulate și fundamentate răspunsuri la următoarele întrebări:

- Ce acțiuni au fost întreprinse până în prezent?
- Care a fost eficiența acestora?
- Aceste acțiuni sunt suficiente?
- Ce măsuri suplimentare trebuie întreprinse?

- IV. **Proiectarea unei strategii de profilaxie** - presupune, în urma analizei atente a datelor furnizate de etapa anterioară, stabilirea măsurilor care trebuie întreprinse în viitor, în vederea prevenirii/reducerii stresului. Măsurile propuse vor fi individualizate pe categorii de personal. În îndeplinirea lor, responsabilitățile urmează să fie împărțite între psiholog, conducerea instituției și, nu în ultimul rând, angajați. Termenele de realizare a obiectivelor punctuale trebuie stabilite în mod realist, astfel încât să nu afecteze procesul muncii.

V. Implementarea măsurilor de prevenire a stresului

În procesul de implementare a măsurilor de profilaxie se are în vedere principiul gradualității, astfel încât schimbările propuse să nu devină noi surse generatoare de stres.

VI. Evaluarea impactului măsurilor adoptate

O bună practică presupune înregistrarea principalelor rezultate ale programului și informarea angajaților. Această înregistrare ajută la monitorizarea progreselor principalilor indicatori stabiliți anterior.

VII. Reevaluarea periodică a programului (monitorizarea)

Reexaminarea rezultatelor programului trebuie realizată periodic sau atunci când survin schimbări importante la locul de muncă.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Managerul ar trebui:

- să conștientizeze că are o problemă de rezolvat și să dorească să o rezolve;
- să conștientizeze că nu poate atinge obiectivul singur, ci numai cu ajutorul echipei; cu alte cuvinte, să aibă un stil managerial corespunzător, să știe cum să abordeze persoanele dificile, cum să rezolve probleme/conflictele;
- să stimuleze spiritul de echipă, coeziunea grupului, implicarea și inițiativa;
- să fie echidistant;
- să aibă un comportament adecvat și o autoritate sănătoasă, astfel încât să fie un exemplu demn de urmat;
- să aibă ca prioritate disciplina și seriozitatea în muncă;
- să țină cont de diferențele dintre oameni și de modul în care apar bolile datorate stresului;
- să aibă preocupare pentru o bună pregătire psihologică în ceea ce privește deschiderea față de oameni și față de problemele lor, comunicarea, relaționarea, soluționarea de conflicte, motivarea, stimularea, manipularea grupurilor de oameni, în sensul atingerii scopului comun.

Salariații/ angajații ar trebui:

- să-și valorifice din plin aptitudinile și să facă totul pentru a mări sursele de satisfacție și a le micșora pe cele ale insatisfacțiilor;
- să conștientizeze că satisfacția sau insatisfacția sunt determinante în hotărârea lor de a păstra sau părăsi un loc de muncă;
- să comunice deschis, să se implice în rezolvarea conflictelor, în dezvoltarea lor profesională și personală;
- să ia pauze mari în a se compara cu ceilalți.

Există autori care consideră că **salariații trebuie să-și inoculeze o serie de principii** care, aplicate zilnic, pot ajuta la menținerea stresului în limite și proporții controlabile. Bunele intenții și implicarea fiecărui salariat în procesul de adaptare la cerințele profesionale fac ziua mult mai ușoară și dau un sentiment de împlinire profesională. Aceste satisfacții profesionale sunt obținute dacă salariatul:

- **Alege scopuri rezonabile**, în concordanță cu posibilitățile sale și, bineînțeles, își stabilește un program pentru îndeplinirea lor. În felul acesta va fi surprins de rapiditatea cu care va obține rezultate pozitive urmând cu pași fermi scopuri rezonabile.
- **Este mândru de munca lui**. Aceasta îl va determina să dea tot ceea ce este mai bun din el, aspect care se va concretiza în încredere, entuziasm, optimism.
- **Îi place ceea ce face** – zilnic el descoperă căi pentru a-și face munca mult mai interesantă și provocatoare. Descoperind căi mai eficiente în a-și face meseria, va determina și creșterea satisfacției sale.
- **Face puțin mai mult decât ceea ce se așteaptă de la el**. Munca de calitate este întotdeauna observată, dar nu întotdeauna recunoscută imediat. Dar, pe termen lung, efortul suplimentar va fi cu siguranță răsplătit.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- **Abordează munca și dintr-o perspectivă plăcută** – își canalizează energia și spre activități care să-i provoace pur și simplu plăcere.
- **Îi tratează pe ceilalți cu respect.** Asta este ceea ce își dorește și el, deci ia inițiativa în acest sens. Își va crea astfel un ambient plăcut și în același timp productiv.
- **Nu adresează altora cereri nerezonabile.** Făcând invers, va determina creșterea rezistenței împotriva productivității și cooperării cu ceilalți. Este necesar să încearcă să înțeleagă presiunile la care și ceilalți sunt supuși.
- **Este dispus să facă compromisuri.** Punctul său de vedere, strategiile și căile de a-și realiza scopurile pot fi bune pentru el, dar pentru că fiecare dintre cei cu care lucrează are la rândul său un scop, compromisurile sunt necesare.
- **Va coopera mai mult decât va concura.**
- **Își va exprima aprecierea pentru munca bine făcută.** Oamenii în mod obișnuit așază banii după satisfacția în muncă. Făcând astfel, o parte din satisfacția simțită de alții se va îndrepta spre sine.

Stabilirea unor scopuri personale și profesionale sănătoase și valoroase cum ar fi îmbunătățirea imaginii de sine și dezvoltarea unor relații pozitive cu membrii familiei, prietenii și colegii, asociate cu un bun management al timpului și punerea acestora în practică, pot contribui la obținerea performanței în muncă și a satisfacției personale și profesionale.

Stresul la locul de muncă poate fi redus și performanța poate fi crescută dacă:

- scade presiunea cerințelor și a solicitărilor;
- angajații au posibilitatea de a avea o anumită libertate în modul în care își desfășoară și organizează munca;
- sunt organizate întâlniri față în față pentru abordarea deschisă a absolut tuturor problemelor întâmpinate în mediul de muncă, într-un cadru liniștit, plin de respect și de încredere reciprocă;
- problemele oamenilor sunt ascultate, există disponibilitate și îndrumare corectă pentru soluționarea lor;
- subordonații sunt implicați în emiterea de idei, în luarea unor decizii ce privesc direct sănătatea în munca lor (organizarea unor „cercuri de sănătate” la care să participe șefii împreună cu angajații, unde să se discute despre sursele de stres și, împreună, să caute soluții de eliminare);
- oamenii elimină suspiciunile și neîncrederea la adresa celorlalți;
- recompensele, primele, sunt acordate pe criterii clare, transparente și obiective;
- oamenii au șanse egale de dezvoltare profesională și de promovare;
- sarcinile și responsabilitățile sunt clare, justificate și asumate atât de manageri, cât și de subordonați;
- scopul și obiectivele organizației sunt înțelese și asumate de toți lucrătorii;
- evaluarea personalului în muncă se face după criterii clare, obiective, sunt promovate strict competențele în dezvoltarea carierei;
- se renunță la modelul informatorilor “informali” (bârfitorii, lingușitorii, atotștiutorii, neserioși, “piloșii”, cei lipsiți de caracter) și se valorizează și promovează oamenii calmi, serioși, maturi, responsabili, direcți, corecți, competenți; în felul acesta se elimină personalitățile accentuate,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

vulnerabile/manipulabile și se câștigă respectul oamenilor serioși și verticali, de care depinde sănătatea organizației;

- sunt sancționate cu promptitudine comportamentele contraproductive, reaua intenție;
- fiecare înțelege că are obligația de a face tot ce-i stă în putință pentru a dezvolta spiritul de echipă și coeziunea grupului („Toți pentru unul și unul pentru toți!”), dar doar în ceea ce este corect, legal, uman, de bun simț;
- implicarea în rezolvarea de conflicte, în soluționarea eficientă a problemelor;
- fiecare lucrător înțelege că trebuie să se centreze pe echilibrul personal, pe sănătatea individuală, pe pregătirea profesională întrebându-se pe sine ce face zilnic pentru echipa în care muncește, pentru colegi sau pentru sănătatea sa. În felul acesta poate conștientiza nevoia de odihnă, de relaxare mentală și musculară, de alimentație sănătoasă, analize medicale/control general medical periodic;
- fiecare se tratează pe sine cu seriozitate și respect, dar și pe fiecare coleg în parte.

4.2. BUNE PRACTICI PRIVIND TEHNICILE DE GESTIONARE A FURIEI

Manifestarea furiei la locul de muncă este, evident, considerată a fi un comportament dezadaptativ ce deteriorează grav comunicarea și relațiile interpersonale la nivelul grupului de muncă. Tolerarea unui astfel de comportament distruge motivația în muncă și climatul de muncă/ ambianța. Teama că șeful sau un coleg va putea avea o nouă răbufnire de furie (deși poate avea dreptate în motivele pe care le invocă în momentul răbufnirii) îi determină pe ceilalți membrii ai echipei de muncă să abordeze, în viitor, un comportament evitant: nu-și mai expun deschis problemele întâmpinate, nu-și mai exprimă trăirile, nu mai vin cu propuneri sau idei. Atmosfera de muncă devine, astfel, una rigidă ca urmare a unei comunicări formale excesive. Oamenii, în general, acceptă mai ușor exigența unui șef, a unui coleg bine pregătit profesional decât cuvintele ofensatoare pe care aceștia le pot „descărca” la furie.

Pe de altă parte, foarte mulți specialiști consideră că, la baza depresiei stă, în general, foarte multă furie reprimată. Este mult mai bine ca oamenii să aibă reacții emoționale evidente pentru că așa se poate interveni, analiza și remedia o situație, o stare, decât să-și mascheze emoțiile negative conducându-i la comportamente pasiv-agresive sau depresive cu efecte și consecințe greu de prevenit (sabotaje profesionale, suicid). Ideal ar fi ca toți să stăpânim comunicarea și comportarea asertivă. Asta înseamnă un efort de a pune în practică calmul, răbdarea și respectul în fața provocărilor, în fața celor care ne atacă tocmai cu lipsa acestor calități indispensabile pentru o atmosferă liniștită.

Luarea cu promptitudine a unor măsuri eficiente la locul de muncă atunci când lucrătorii manifestă comportamente dezadaptative, duce la maturizarea lor profesională, precum și la întărirea convingerii că fiecare este răspunzător de mediul de muncă, că respectul și echilibrul psihoemoțional și comportamental, în orice împrejurare, este obligatoriu în mediul profesional.

Mila, păsuirea, critica, cunoașterea superficială, comunicarea inefficientă sau informală distructivă (bârfa), măsurile punitive nu sunt soluții sau tehnici menite să sprijine sau să stimuleze psihologic (nici măcar uman!) un lucrător pentru a-și revizui atitudinea atunci când se confruntă cu evenimente pe care el le percepe ca fiind nedrepte, nedemne, jignitoare.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

În multitudinea de cerințe profesionale, puțini șefi sunt dispuși să acorde timp pentru a analiza cauzele unui comportament dezadaptativ manifestat de un subordonat la locul de muncă. Nu putem fi absurzi încât să le cerem să facă munca psihologului. Ne așteptăm însă la o educație psihologică care să-i ajute să distingă suferința reală a unui lucrător de reaua intenție atunci când constată un comportament dezadaptativ, precum și la o colaborare eficientă cu psihologul, în folosul omului și al instituției.

În concepția noastră, pregătirea psihologică contribuie la conturarea caracterului și de aceea, considerăm că, a avea o bună pregătire psihologică, înseamnă, în primul rând, a manifesta respect față de sine și față de ceilalți.

La nivel organizațional, considerăm că există două posibilități de gestionare a comportamentelor dezadaptative ale lucrătorilor la locul de muncă:

- **intervenția nespecializată** (suportul oferit de șefi și colegi) și
- **intervenția specializată** (psiholog, psihiatru, medic de familie).

➤ **Intervenția nespecializată** la locul de muncă implică parcurgerea următorilor pași:

1. Abordarea directă a subordonatului prin întrebări ținută, deschise, încă de la primele semne ale unui comportament dezadaptativ

„Observ la tine că ești foarte retras, ești trist, furios..., nu te concentrezi suficient, nu ai inițiativă... Te confrunți cu vreo problemă pe care, în momentul de față, îți este greu să o gestionezi?”

Așa cum ne putem aștepta în astfel de cazuri, subordonatul nu-și va recunoaște atitudinea dezadaptativă, tocmai din speranța că trăirile și stările lui negative resimțite sunt trecătoare. De aceea, șeful trebuie să insiste, nicidecum să se mulțumească cu răspunsuri evazive: *„Și, totuși, observ la tine unele modificări în atitudine... Vreau să știu exact dacă și tu simți la fel... Cu ce te confrunți, mai exact? Vreau să te ajut... pentru mine ești la fel de important, așa cum este întreaga echipă... randamentul tău contează... Sunt convins că poți, numai că acum, treci printr-un moment în care ai nevoie de sprijinul nostru...”*

Scopul acestei abordări directe și deschise este acela de a-i câștiga subordonatului încrederea, de a-l stimula să-și descrie emoțiile, stările, trăirile, de a-l convinge că, chiar dacă are o problemă, va fi ajutat, nicidecum stigmatizat. Șeful va continua observarea sistematică a lucrătorului într-un mod discret, purtându-se normal, iar comunicarea (profesională) va fi una permanentă.

2. Culegerea de informații suplimentare

În general, subordonații își „hrănesc” șeful cu ceea ce văd că-i place și acceptă. Când unui șef îi plac bârfele, subordonații îl vor alimenta din plin cu aceste „produse” informale, uneori chiar inventându-le zilnic. Evident, subordonații cărora nu le plac bârfele, vor fi totdeauna în altă „tabără” decât cea a șefului, grupul nemaifiind unul coeziv, ci subgrupat; apar „biserițe” sau „lucrătorii șefului” și „lucrătorii împotriva șefului”. În această situație, șeful nu mai este dedicat scopului și obiectivelor instituției, ci luptă pentru scopul și obiectivele personale, fiind centrat (obsesiv, am spune) pe nevoia sa imperioasă de a „culege” tot felul de date și informații despre viața subordonaților, nicidecum din dorința de a-i ajuta atunci când se află în impas, ci din dorința de a menține controlul asupra lor, de a-i „avea la mână” cu unele „secrete” personale. Astfel, șeful își întărește (inconștient) nevoia interioară de dominare.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Într-un astfel de caz, cunoscut în literatura de specialitate ca tehnica „dezbină și stăpânește”, obiectivele instituției sunt, de fapt, o mască a obiectivelor personale. Mai presus de ce trebuie făcut acum la serviciu, este „*ce a mai făcut X în timpul liber, căci această informație mă ajută să-l am la mână, să-l supun, să-i arăt că eu sunt șeful!*”. Șeful se înconjoară astfel de oamenii slabi profesional, dar buni în comunicarea informală. În astfel de situații, confuzia dintre neputință ca urmare a unei afecțiuni (fizice, psihice) și reaua intenție ca urmare a unor sechele disciplinare este ușor de făcut.

Șeful dedicat (cu rațiune profesională) scopului și obiectivelor instituției este direct interesat de recuperarea omului la locul de muncă, fiind centrat pe cauze concrete, pe analiza lor obiectivă, pe valorificarea potențialului și valorizarea deplină a omului la locul de muncă. Din această „gamă” nu lipsește sancționarea disciplinară promptă atunci când comportamentul unui angajat impune acest lucru, însă această sancționare are în antecedente multă comunicare cu subordonatul și multă analiză (obiectivă) a rezultatelor muncii și a atitudinii prezente. Orice sancționare aplicată fără comunicare și analiză deschisă a atitudinii, va inocula subordonatului sentimentul nedreptății, producându-i astfel, frustrare, dezamăgire, demotivare, tristețe, furie.

Discuțiile cu unii colegi (serioși, obiectivi, centrați pe sarcinile și obiectivele profesionale) legate de atitudinea dezadaptativă a unui coleg de-al lor, va completa considerabil tabloul mental al șefului, îl va ajuta să contureze cauzele și să decidă pasul următor. Dacă observația sistematică și informațiile culese îi întăresc convingerea că subordonatul prezintă o reală neputință de a-și reglementa dispoziția afectivă, atitudinea, comunicarea, de a-și îmbunătăți randamentul profesional, va relua discuția cu el, într-un mod mult mai concret: „*Consider necesar ca tu să comunici cu psihologul. Eu te susțin foarte mult, însă cred că ai nevoie de un ajutor specializat. Voi lua legătura cu psihologul pentru a te planifica...*”. Cu această precizare, șeful nu și-a încheiat implicarea. El va continua susținerea bazată pe comunicare deschisă și stimulare morală, până la **clarificarea situației psihocomportamentale a lucrătorului (recuperarea, reorientare profesională sau încetarea activității)**.

3. Corelarea informațiilor suplimentare privind aspectele psihocomportamentale prezente cu atitudinea din trecut a subordonatului și cu rezultatele muncii

Discuțiile cu unii colegi nu sunt suficiente pentru decizia șefului privind comportamentul dezadaptativ observat la un angajat/subordonat. El trebuie să analizeze obiectiv stilul, rezultatele și implicarea lui anterioară. Această corelare îl va ajuta pe șef să facă distincția dintre reaua intenție și, eventual, dezvoltarea unei probleme de factură psihologică. Mai precis, șeful va ști dacă are de-a face cu un lucrător care a avut permanent un anumit grad de implicare în muncă (scăzut, mediu, ridicat), a avut o atitudine constantă față de colegi și față de el, ca șef, și, deodată, atitudinea lui față de muncă, față de colegi și față de el, s-a schimbat brusc și inexplicabil. În funcție de cauzele constatate, recurge la sancțiune disciplinară sau la măsura contactării psihologului. Totodată, această corelare îl va ajuta să ofere psihologului informații concrete, de o importanță considerabilă pentru conturarea psihodiagnosticului și a programului de recuperare („*În trecut era așa... Acum am observat următoarele schimbări...*”).

4. Colaborarea cu psihologul

Planificarea lucrătorului și prezentarea acestuia la cabinetul de psihologie trebuie să fie obligatorie dacă ne dorim să prevenim riscurile majore la locul de muncă (dezvoltarea unei tulburări de personalitate, psihice, a unei psihoze, suicid). Șeful trebuie însă, să știe că, odată ce a „pasat” subordonatul psihologului,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

responsabilitatea sa pentru recuperarea subordonatului, crește considerabil! Rolul său continuă într-un mod mult mai organizat și sistematizat, conform unui program stabilit de psiholog, până la clarificarea situației psihocomportamentale a lucrătorului (recuperare sau reorientare profesională).

Psihologul este cel care analizează și decide dacă se impune sau nu o intervenția specializată pentru recuperarea lucrătorului. Din momentul în care un angajat/subordonat este integrat într-un program de observare psihocomportamentală, colaborarea psiholog-șef-angajat/subordonat/pacient, devine obligatorie și unitară, cel puțin o dată pe săptămână sau ori de câte ori sunt observate modificări ale dispoziției și atitudinii lucrătorului/pacientului. Este necesară o colaborare de bun simț, bazată pe aceleași criterii specifice unei terapii: încredere, sinceritate, obiectivitate, promptitudine, eforturi susținute și reciproce.

Toți cei implicați în această „triadă” a recuperării (psiholog, șef, lucrător/pacient) trebuie să fie conștienți de faptul că au un scop comun ce „curge precum o cascadă”: recuperarea psihică a lucrătorului → recuperarea randamentului profesional → binele echipei/ organizației/familiei.

5. Reanalizarea muncii și stimularea întregii echipe de muncă pentru acordarea suportului moral necesar lucrătorului aflat în dificultate

În echipă, oamenii, din lipsa unor informații concrete, încep să comenteze (legat de neputința, retragerea persoanei aflate în dificultate, confidențialitatea diagnosticului etc.), afectând uneori și mai mult starea psihică a colegului lor. Șeful este cel care „dă tonul” în ceea ce privește abordarea la locul de muncă a unui coleg care trece printr-o perioadă dificilă și are nevoie de suport pentru a se recupera. Primul pas este acela de a clarifica în ce constă acest suport moral care, nici pe departe, nu înseamnă a tolera neimplicarea, absenteismul, indisciplina, nerespectarea procedurilor etc., ci presupune:

- stabilirea, pentru subordonatul monitorizat, de comun acord cu ceilalți membri ai echipei, a unor sarcini de serviciu mai ușoare, implicarea în misiuni cu grad scăzut de risc;
- redistribuirea sarcinilor subordonatului monitorizat, celorlalți colegi care-l înțeleg și doresc să-l ajute;
- acceptarea unor întruniri cu psihologul pentru a învăța tehnici de abordare la locul de muncă a unui coleg aflat în dificultate sau în proces de analiză psihologică și schimbare atitudinală;
- comunicare strict profesională, permanentă, deschisă, stimulativă, fără a menține în discuții problemele subordonatului. Odată stabilit acest suport, de comun acord cu echipa, care a acceptat preluarea unor atribuții și, astfel, acordarea sprijinului moral, subordonații nu mai au voie să comenteze reducerea sarcinilor de muncă sau atitudinea colegului lor. Nu ne purtăm cu el ca și cum ar fi un ou ce urmează să se spargă! Ne purtăm normal, fiecare știind clar ce are de făcut în activitatea lui!

Toate aceste măsuri de suport sunt, desigur, impuse pentru **o perioadă determinată de timp**, urmate apoi de creșterea graduală a dificultății sarcinilor, facilitându-i astfel, lucrătorului, recuperarea graduală, fără să se simtă presat de propria sa recuperare ci, dimpotrivă, să simtă din plin ajutorul/suportul.

Rezumăm: programul pentru recuperarea unui lucrător care manifestă comportamente dezadaptative la locul de muncă, în suportul nespecializat (suportul acordat de șef și colegi, la care, desigur, se adaugă uneori și familia, prietenii) constă din următorii cinci pași:

1. Abordarea directă a subordonatului prin întrebări deschise, încă de la primele semne.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

2. *Culegerea de informații suplimentare.*
3. *Corelarea informațiilor suplimentare privind aspectele psihocomportamentale prezente cu atitudinea din trecut a subordonatului și cu rezultatele muncii.*
4. *Colaborarea cu psihologul.*
5. *Reanalizarea muncii și stimularea întregii echipe de muncă pentru acordarea suportului moral necesar lucrătorului aflat în dificultate.*

Pasul nr. 4 - colaborarea cu psihologul - este cel care, în paralel cu continuarea suportului nespecializat, demarează intervenția pentru recuperarea specializată a lucrătorului.

➤ **Intervenția specializată**

Discutând în termeni generali, intervenția specializată poate cuprinde următoarele **etape**:

- **Expunerea situației declanșatoare, stabilirea cauzelor psihologice** (interviu ținută cu șeful, colegii, persoana în cauză, familia, etc.)
- **Detensionarea**

Când un lucrător este trimis la psihologul instituției unde lucrează de către șef, are, evident, comportamentul asemănător cu cel al unui adolescent trimis la psiholog de către părinții disperați că fiul lor și-a pierdut randamentul școlar și nu va mai fi premiant, nu se vor putea mândri cu el sau se va sinucide.

Puțini șefi solicită cooperarea psihologului pe un caz, din dorința de a-l recupera profesional și de a-l avea pe om în echipa sa. Vom observa că, în cele mai multe cazuri, șeful este dominat de frica de a nu se înregistra cu incidente critice, frica de a nu fi tras la răspundere pentru comportamentul dezadaptativ al subordonatului, în timp ce subordonatul este dominat de temerea pierderii locului de muncă, a imaginii sale profesionale ca urmare a „slăbiciunii” psihice, a „greșelii” de a ceda în fața unor surse de stres (comparativ, desigur, cu ceilalți care „sunt puternici”).

Este important ca psihologul să convingă lucrătorul că fiecare om are propriile trăiri, propriile praguri de toleranță la anumite situații și că, în anumite contexte existențiale, trăirile noastre negative sunt absolut normale (acceptarea emoției negative ajutând la detensionarea subiectului) și că echilibrul psihic nu-l legăm de locul de muncă, ci de funcționarea noastră, ca întreg. **Recuperarea înseamnă recuperarea sa ca om, în totalitate (cu rolurile sale de soț, tată, fiu etc.), nu neapărat ca lucrător!**

Prin urmare, *detensionarea în intervenția specializată are menirea de a-l ajuta pe lucrător:*

- să înțeleagă simptomele resimțite ca fiind normale în contextul trăit;
- că pentru orice situație există o soluție eficientă;
- că orice problemă comportamentală dezadaptativă necesită răbdare, tratament, recuperare, atenție și bună intenție;
- să-și formeze convingerea fermă că, în cele din urmă, se va simți bine în pielea proprie, va resimți o stare de confort psihic;
- să învețe unele kit-uri de urgență atunci când se simte nervos, agitat, stresat, impulsiv (respirație abdominală, centrarea pe o anumită culoare pentru câteva secunde etc.).

➤ ***Clarificarea rolului intervenției specializate***

Presupune întocmirea unui program de monitorizare/observație psihologică pe o perioadă determinată

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

de timp, expunerea scopului și obiectivelor acestui program în care se clarifică ce va observa șeful concret, ce va face concret lucrătorul, întrunirile comune periodice pentru analiza evoluției psihocomportamentale și revizuirea programului de monitorizare în funcție de această evoluție. În acest program întocmit împreună cu lucrătorul și șeful său direct, se vor clarifica:

- **scopul, obiectivele în urma acestei intervenții specializate;**
- **limitele intervenției** (psihologul nu face minuni! – efortul personal este esențial);
- **necesitatea autoajutorului**, subiectul fiind pus la curent cu informație de actualitate, în funcție de tipul de comportament/afecțiune psihologică constatat/ă pentru a înțelege consecințele comportamentului său dezadaptativ, precum și necesitatea schimbării);
- **regulile intervenției** (sinceritate, respectarea programului, întocmirea temelor psihologice, respectarea rețelei de suport etc.);
- **tehnicele și metodele psihologice utilizate.**

Acceptul pacientului va determina trecerea la următoarea etapă.

➤ ***Intervenția specializată propriu-zisă este strict legată de pregătirea și specializarea psihologului.***

Acesta va realiza un interviu preliminar cu subiectul, urmărind cu prioritate:

- stabilirea gradului în care subiectul conștientizează problemele cu care se confruntă, dorește să le rezolve, acceptă sprijinul (conștiința propriului comportament);
- stabilirea istoricului și a împrejurărilor instalării problemelor comportamentale/ simptomelor/ afecțiunii;
- prezența/absența ideății suicidare;
- analiza funcțională a unor posibile simptome (specifice anxietății, depresiei, stresului posttraumatic, riscul psihologic implicat de acestea, avantajele/dezavantajele unui comportament dezadaptativ);
- prezența/absența elementelor psihotice (deteriorare semnificativă clinic în domeniul social, profesional, personal, depersonalizare, derealizare, ideatie delirantă, halucinații etc.);
- factorii stresori semnificativi;
- centralizarea simptomatologiei resimțite (lucru posibil și cu ajutorul unor scale care înlesnesc centralizarea, completează și, totodată, confirmă informațiile obținute din interviu).

➤ ***Psihologul va ierarhiza toată simptomatologia resimțită de subiect, pe grade de manifestare (scăzut, mediu, accentuat), lucru ce-i va permite:***

- să stabilească cu mai multă exactitate funcționalitatea clientului/pacientului;
- dacă este nevoie de o colaborare cu un specialist psihiatru pentru terapie medicamentoasă;
- dacă este, totuși, nevoie de suportul și colaborarea cu familia (subiectul este supus unor presiuni, are nevoie de suport pentru ierarhizarea sau suplinirea unor activități în familie, are conflicte majore în familie ce necesită mediere, prezintă risc suicidar etc.);
- uneori este nevoie să învățăm familia să abordeze subiectul astfel încât să-i poată oferi un suport moral eficient, iar colaborarea familiei cu psihologul și psihiatrul îi facilitează extrem de mult

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

recuperarea;

- în situația în care psihologul constată că subiectul prezintă risc psihologic major, informează șeful instituției și solicită trimiterea la specialistul psihiatru pentru clarificarea situației medicale.

➤ ***Până la clarificarea situației medicale, va solicita șefului direct, în regim de urgență, implementarea unor măsuri de protecție (personală, socială sau la locul de muncă), cum ar fi:***

- pentru tulburări grave de somn ce afectează capacitățile psihocognitive ale subiectului, agitație interioară marcantă, tristețe profundă, mobilitate psihomotorie și de reacție reduse, incapacitatea de a mai desfășura cele mai simple activități, se va propune: interdicția de a conduce autovehiculele instituției, precum și de a desfășura activități în ture de noapte /serviciu;
- pentru risc suicidar, agresivitate/impulsivitate marcantă, ideatie delirantă, furie necontrolată, nevoie de răzbunare, pericol pentru cei din jur, se va propune, în regim de urgență, interzicerea accesului la armament și muniție, stabilirea unei rețele de suport, colaborarea cu familia pentru monitorizare permanentă și verificarea medicației (locul unde subiectul o ține și cantitatea pastilelor), spitalizare.

➤ ***În situația în care clarificăm, eliminăm toate aceste riscuri majore și constatăm că ne confruntăm cu un risc psihologic minor, psihologul va demara etapele următoare:***

- stimulare/activare psihocomportamentală;
- restructurare cognitivă pentru eliminarea prejudecăților, a distorsiunilor cognitive și dezvoltarea pozitivismului;
- aplicarea propriu-zisă a tehnicilor și metodelor psihologice pentru optimizare și dezvoltare personală;
- reevaluarea personalității pentru a se surprinde eficiența intervenției specializate, finalizarea programului de recuperare.

(Trebuie specificat faptul că integrarea subiectului într-un program de intervenție specializată nu exclude posibilitatea dezvoltării unei tulburări/boli psihice majore. De aceea, pe tot parcursul programului, psihologul va urmări evoluția simptomatologiei, receptivitatea subiectului față de sarcinile psihologice, iar în situația în care nu va observa o evoluție pozitivă, va trece la măsurile specifice riscului major).

V. STUDIU DE CAZ LEGAT DE MANAGEMENTUL STRESULUI ȘI EMOȚIILOR NEGATIVE LA LOCUL DE MUNCĂ

C.G. - 41 ani, studii medii, funcționar public, diagnostic de tulburare anxios-depresivă cu atacuri de panică.

Istoricul personal

Este recăsătorit, fără copii, provine dintr-o familie unită, are o soră mai mare cu 11 ani. Percepe copilăria ca fiind normală, fără probleme, deși recunoaște că, uneori, părinții au încercat să le influențeze deciziile, *tatăl era mai exigent, mai critic, mai autoritar.*

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Tocmai datorită acestor percepții, la întrebarea: „Puteați să aveți încredere, să vă confesați părinților dumneavoastră?”, subiectul declară că: „Și da și nu. Câteodată îmi era rușine sau frică.”. Acesta, probabil, declară subiectul, a fost unul din motivele pentru care și el și sora, s-au confruntat cu eșecuri în căsnicie.

Un alt motiv al eșecului, consideră subiectul, îl constituie o caracteristică individuală, ce ține de structura sa de personalitate, respectiv tendința spre o falsă autoritate și dominare exprimată comportamental prin „unele *probleme de gelozie* care s-au manifestat atunci reciproc, între mine și prima soție și chiar mai târziu, cu cea de-a doua soție” (ulterior s-a constatat că este vorba de teama pierderii, a abandonului, este vorba de o dependență afectivă, de o imaturitate emoțională care l-au condus în acea perioadă la suspiciune și neîncredere).

Relațiile în familie sunt percepute ca armonioase, cu excepția *soacrei cu care „nu se înțelege și nu se suportă reciproc”*; tolerează situația, având în vedere că nu locuiesc împreună.

Interviul a evidențiat faptul că subiectul a trecut prin câteva evenimente critice care l-au marcat puternic negativ, existând tendința de a asocia reacțiile de atunci cu cele prezente, în momentul producerii unui atac de panică (blocaj cognitiv, pierderea echilibrului, teamă generalizată):

- la vârsta de 13 ani - decesul ambilor bunici, survenit în același an, la un interval de trei luni (a fost marcat, în special, de decesul bunicului, a cărui moarte a aflat-o brusc, fiind la școală);
- la vârsta de 20 ani – suicidul iubitei, el fiind în armată. Acest lucru l-a marcat, subiectul fiind puternic încărcat emoțional în momentul reproducerii amintirii. Fata a lăsat un bilet mamei cu care se certase, în care erau mesaje inclusiv pentru el. Atât tatăl lui, cât și mama fetei au trimis o telegramă la unitate. I s-a acordat o permisie fără să i se spună de ce. Ajuns acasă, a suferit un șoc (transpirații, uscăciunea gurii, senzație de leșin, de epuizare).
- la vârsta de 35 ani - incident cu arma din dotare. Acest eveniment l-a marcat, întrucât ulterior a conștientizat riscurile, a fost, practic, la un pas de a ucide un coleg. Evenimentul s-a soldat cu instalarea unei fobii de armă care a durat aproximativ 2 ani.
- la vârsta de 37 ani - a asistat întâmplător la un accident rutier soldat cu victime, dar care l-a marcat așa de tare încât a solicitat câteva ședințe de consiliere psihologică;
- la vârsta de 38 ani – decesul tatălui.

Subiectul are o evoluție profesională stabilă, a fost evaluat numai cu calificative de „Foarte bine”, fiind apreciat la locul de muncă. Cu toate acestea, șeful a observat, în cursul anului 2007 că subiectul este „*Foarte exigent cu sine, pretinde același lucru în relațiile cu ceilalți polițiști, ceea ce-i afectează uneori comportamentul*”, fapt pentru care i-a recomandat „Mai multă flexibilitate în gândire”.

Interviul psihologic susține această observație întrucât nu au fost constatate surse de stres sau insatisfacție rezultate din munca efectivă pe care o desfășoară, ci doar din relațiile cu cei din jur. Subiectul este mereu vigilent („Dacă colegul X nu este de încredere...”, „Dacă greșesc ceilalți și eu voi fi considerat vinovat...”).

Subiectul percepe relația cu șeful ca fiind tensionată datorită faptului că acesta „nu comunică și nu ascultă problemele subalternilor, este arogant, expeditiv, face discriminări pe criterii de studii, în sensul că acordă mai multă atenție și-i favorizează doar pe cei cu școală militară de profil sau pe cei care au studii superioare, în timp ce, pe ceilalți îi ignoră pur și simplu” (gânduri automate: „Așa ceva nu tolerez!” care-i

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

dezvoltă frustrare). De asemenea, subiectul percepe ca fiind armonioase doar o parte din relațiile cu colegii, întrucât „există unii care nu prea comunică, se fofilează, dau din gură la șefi...”.

Subiectul *este într-adevăr exigent cu propria persoană, are un simț autocritic foarte dezvoltat*, se percepe ca un om care „greșește, dar care are suficient caracter pentru a-și recunoaște greșeala, un om care nu tolerează orice..., de exemplu bârfa”.

Recunoaște că, în ultimul an, a devenit foarte comod, a renunțat la sportul de performanță (judo) și își petrece timpul liber mai mult în pat, în fața televizorului (posibil datorită tendințelor depresive, anxioase).

Interviul a reliefat *prezența unor antecedente somatice și psihosomatice*: calculi renali (periodic face câte o colică renală, prima colică fiind la vârsta de 12 ani; ultima internare pentru colică renală a fost la 39 ani), gastrită hiperacidă, de 10 ani suferă de tulburări de somn (consideră drept cauză posibilă lucrul pe tură, excesul de cafea și tutun).

Descrierea împrejurărilor în care au apărut manifestările comportamentale

Primul atac de panică s-a produs fiind în timpul serviciului, în jurul orei 06.00 dimineața (intrase în tura de seara, de la ora 10.00), subiectul descriind atacul prin următoarele simptome: senzația de moarte iminentă, senzația de sufocare, teamă generalizată, palpitații intense, dureri precordiale, transpirații reci, uscăciunea gurii.

Numărul mare de simptome indică un atac de panică de intensitate puternică. Și-a alarmat colegii care l-au transportat la spital unde a fost supus investigațiilor medicale în regim de urgență: radiografie pulmonară – fără să fie constatate modificări, măsurarea tensiunii arteriale – s-au constatat valori normale. După administrarea unui calmant, subiectul a fost trimis acasă.

A intrat în tura următoare de serviciu, deși unele simptome au continuat să persiste, ca urmare a instalării fricii de a nu se confrunta din nou cu un alt atac: senzația lipsei de aer, fapt pentru care simțea mereu nevoia să ofteze, agitație interioară, stare de epuizare, de oboseală psihică, tanatofobie (teama de a nu muri, în special în somn, fapt pentru care refuza să doarmă).

Astfel, la ieșirea din tură, s-a produs cel de-al doilea atac de panică, urmat, la două zile de altul, fiind acasă, înainte de a pleca soția la serviciu și a rămâne singur acasă, cu simptome de aceeași intensitate puternică. La urgențe, a fost îndrumat către psihiatrie. A primit *diagnosticul de tulburare anxios-depresivă, atacuri panică*, începând imediat tratament psihiatric cu anxiolitice și antidepresive.

Cu toate acestea, tulburările de somn, nervozitatea, îngrijorarea excesivă, gândurile inutile care revin mereu în minte și tanatofobia încă persistă, subiectul fiind puternic marcat de atacurile de panică trăite (frica a generat frică). Acesta a fost motivul pentru care, pe lângă tratamentul psihiatric medicamentos, a apelat și la psihoterapie.

Rezultatele evaluării psihologice

Chestionarele de personalitate au relevat prezența unei anxietăți de nivel mediu-puternic (cota 7 pe scala de la 0 la 10), marcată de nervozitate și irascibilitate; o stabilitate emoțională scăzută (cota 3 pe scala de la 0 la 10), cu tendințe spre neliniște, îngrijorare excesivă, depresie, ușor sentiment de frustrare, încordare, nervozitate. Totodată, la rezultatele chestionarelor de personalitate, a înregistrat un număr de 17 simptome, respectiv: teamă de persoanele sau locurile necunoscute, temeri nejustificate, griji care-l

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

deranjează neîncetat, transpirații la emoții, tulburări de somn, obosit dimineața, suspiciune, neîncredere, digestie dificilă, cefalee, nervozitate, ticuri, dureri de spate, dureri de ochi.

La analiza pe modalități a problemelor actuale ale subiectului, toate aceste simptome au fost centralizate, astfel:

1. **Comportamente** ce-l caracterizează:

- muncă prea multă (comportament explicat prin faptul că, periodic, muncește la țară unde este mama singură, în ultimul timp stare de psihastenie);
- izbucniri de furie (ieșit din sărite);
- ticuri nervoase (comportament exprimat prin clipit frecvent din ochi, mișcări din picioare – semn al nerăbdării, nervozității, încordarea maxilarului – semn al reprimării furiei);
- tulburări de somn (insomnie discontinuă și chiar nopți cu insomnie continuă) – de care suferă încă din 1998, după incidentul cu arma din dotare.

2. **Sentimente** puternic resimțite: supărare (determinată în special de faptul că nu-și poate depăși simptomele, temerile), teama de atacurile de panică, teama că nu mai face față unor situații, la fel ca altădată.

3. **Senzații fizice**: palpitații, tulburări intestinale, acufene (țuitori în urechi), deranj stomacal, oboseală, transpirație excesivă, cefalee.

4. **Imagini** cu care se asociază: imagini sexuale plăcute, imagini de seducție, imagini de a fi iubit, „Mă imaginez ca având succes”.

5. **Gânduri** care i se potrivesc: „Sunt neatrăgător”;

Se descrie ca fiind: sensibil, loial, atent, neatrăgător.

Este deranjat de gânduri care revin mereu, legate de decesul tatălui („Nu am făcut tot ce trebuia să fac pentru a-i prelungi viața, pentru a-l salva.”), legate de „linia sensibilă, firavă dintre viață și moarte”.

Testele proiective:

- au relevat prezența unei instabilități plină de nerăbdare, rezultată din nemulțumiri pe plan emoțional, o implicare inconstantă în muncă, precum și faptul că subiectul caută căi de salvare, de relaxare, întrucât se simte în dificultate, o nevoie acută de activități alternative, compensative, în special de natură sexuală (aspect confirmat și de imaginile cu care subiectul se asociază), care întăresc dependența afectivă a subiectului, exprimată prin nevoia permanentă a acestuia de a fi iubit, apreciat, ajutat de cei apropiați, de cei din jurul lui;
- indică imaturitatea emoțională a subiectului, complexul pe care-l trăiește ca urmare a faptului că se percepe ca fiind neatrăgător, evidențiat de dorința acută de a fi aprobat pentru farmecul și fascinația sa, pentru manierele încântătoare și căile sale de a câștiga. Totodată evidențiază absența armoniei interioare, prezența conflictului intrapsihic, a relațiilor interpersonale nesatisfăcătoare, marcate de dorința, neîmplinită, de încredere reciprocă în relațiile cu alte persoane, dând naștere astfel la anxietate. Respinge relațiile emoționale sau profesionale pe motiv că nu se ridică la nivelul standardelor sale. Le consideră apăsătoare, plictisitoare, descurajante, oprimate și ar dori să scape de ele însă, se consideră foarte responsabil și nu le abandonează. Capacitatea de concentrare poate suferi;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- arată și prezența rigidității (stereotipiilor), tendință spre agresiune și autoagresiune datorită frustrării și a nervozității reprimată, a incapacității de exprimare deschisă a emoțiilor, trăirea unei stări de conflict intrapsihic datorat discrepanței dintre propriile necesități, propriile nevoi și cerințele impuse din exterior.

Evaluarea psihologică a confirmat diagnosticul de tulburare anxios-depresivă cu atacuri de panică, formă integrală, pe fondul unei structuri de tip obsesiv-compulsiv.

Concluzii

Există mai mulți factori psihologici favorizanți pentru instalarea tulburării anxios-depresive, afectând astfel comportamentul și personalitatea subiectului. Este vorba de:

- o factori familiari (tată dur, hiperautoritar, mamă hiperprotectoare);
- o factori psihologici, de mediu, evenimentele traumatizante pe care le-a trăit subiectul în perioade critice de viață – preadolescență, adolescență, prima tinerețe - care i-au afectat planul afectiv-emoțional (decesul bunicilor, sinuciderea iubitei, eșecul primei căsnicii, incident cu arma din dotare, martor involuntar la un accident rutier grav, soldat cu morți, stări conflictuale în familie și la locul de muncă);
- o factori de relaționare, relațiile percepute ca fiind tensionate în familie (cu soacra) și la locul de muncă (cu șeful);
- o factori individuali/de personalitate - percepția deficitară a realității, predominant negativă, cu tendință de exagerare, catastrofizare, atitudine exagerat de critică față de propria persoană, vigilență exagerată, structură ușor obsesivă (tip posesiv, gelos, încăpățânat), autopercepție deficitară, oscilantă (uneori cu tendință de supraapreciere – de a se crede perfect, exigent, care nu greșește niciodată în relațiile cu cei din jur, ceea ce-l împiedică să găsească motive raționale, gânduri raționale care să-l ajute să se flexibilizeze și să accepte diferențele, să accepte că fiecare om are felul lui de a fi, iar alteleori nesigur de farmecul său, neîncrezător în forțele proprii, ceea ce-l determină să fie inhibat, retras, frustrat). Nevoie accentuată de atenție și de suport ca urmare a neîncrederii în sine și în ceilalți.

Intervenția psihoterapeutică

Primul pas a constat în informarea subiectului cu privire la tulburarea atacului de panică (durează puțin, în nici un caz nu va face infarct, nu va muri, nu va înnebuni, prin urmare este necesar să nu mai lupte cu simptomele, să facă eforturi pentru a-și înlătura așa-numita „teamă de teamă”). I s-a recomandat consultarea Internet-ului pentru documentare și informare vizavi de diagnosticul afecțiunii, dar și pentru tehnici de recuperare.

Încă de la început, subiectul a fost informat că psihoterapia urmărește:

- depistarea cauzele producerii atacului de panică, respectiv gândirea automată predominant irațională;
- conștientizarea gândurilor automate predominant iraționale și înlocuirea lor cu gânduri raționale, care să-l ajute să-și flexibilizeze structura psihică;
- conștientizarea deformărilor de raționament, respectiv: radicalizarea (a vedea totul fie în negru, fie în alb), suprageneralizarea (a dramatiza o dificultate obișnuită, generalizând-o în mod excesiv, folosind adverbe ca „totdeauna” sau „niciodată” – „niciodată nu m-a ascultat!”), autodeprecierea (a

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

crede că toate calitățile, atuurile, succesele nu au nici o valoare și nu servesc la nimic), inferența (a citi gândurile altora – „sigur are ceva cu mine”, a ghici viitorul – „sigur nu voi rezolva nimic”, a face declarații pripite), emotivitatea (a ne proiecta stările sufletești asupra realității), prezența lui „trebuie” (a socoti că viața și lumea „trebuie” să răspundă totdeauna unor norme foarte precise), etichetarea (a identifica persoanele după o primă impresie, după o acțiune sau un singur comportament neadecvat observat), personalizarea (a pune întreaga răspundere pentru o problemă în cârca uneia și aceleiași persoane – „toate mi se întâmplă datorită șefului!”).

S-a specificat faptul că aceste deformări ale raționamentului amplifică răul pe care-l provoacă o experiență dureroasă sau un eveniment critic din viața de zi cu zi și, practic, „hrănesc” anxietatea care va crește în intensitate, producând, în cele din urmă, atacul de panică.

Intervenția psihoterapeutică practică a constatat în includerea subiectului într-un program de recuperare ce a constatat în ședințe de psihoterapie cognitiv-comportamentală de scurtă durată (20 de ședințe), completate cu tehnici de relaxare (Schultz), tehnici de imaginație dirijată, ședințe terapeutice de grup, pe lângă tratamentul medicamentos efectuat.

În acest sens, de comun acord cu subiectul, a fost stabilită o listă de temeri (predominante fiind teama de a nu înnebuni, teama de a nu muri, urmate de teama de a-i fi rău când este singur și nu are cine să-l ajute, ceea ce, treptat, l-a condus la agorafobie), precum și o listă de probleme pe care le resimte și pe care dorește să le rezolve întrucât îi provoacă neliniște, îngrijorare. Acestor probleme li s-au acordat procente în ordinea priorităților și, pentru fiecare, subiectul și-a exprimat felul în care le gândește.

De exemplu, analizată pe modelul ABC cognitiv - comportamental, problema cea mai recentă și care-l neliniștea cel mai mult (100%), în momentul acela, era un conflict al căror protagoniști erau mama și un vecin:

A. Eveniment: „Mama a aflat că la țară s-a întâmplat ceva și de aceea a plecat din localitate fără să-mi spună. I-a spus și surorii să nu-mi spună mie nimic. De ce mama nu vrea ca eu să știu ce face? De ce a plecat fără să-mi spună?”

B. Gânduri/cogniții automate iraționale (anxietate anticipatorie): „E bătrână, i se putea întâmpla ceva, iar eu nu aș fi putut să o ajut!”, „E o femeie în vârstă și poate fi păcălită ușor!”, Numai când sunt probleme apelează la mine, altfel mă omit!”, „Nu trebuia să plece!”, „Putea să fi spus!”, „Am fost omis!” și, indirect, „Așa ceva nu pot tolera!”

C. Trăiri produse:

Emoționale: furie, stres, decepție

Comportamentale: agresivitate reprimată: „Dacă puteam, mă duceam la ei să mă cert cu ei. Am luat pastile de calmare!”

Subiectul a fost ajutat să conștientizeze și să înlocuiască gândurile automate iraționale („De ce a plecat fără să-mi spună?”, „E o femeie în vârstă și poate fi păcălită ușor!” etc.) cu gânduri raționale pozitive care să-i flexibilizeze structura psihică („Mama și sora știu că în ultimul timp mă supăr ușor, am avut ceva probleme de sănătate, prin urmare au vrut să mă protejeze”, „Mama este o femeie matură, este capabilă să se descurce singură, știe să-și apere drepturile, prin urmare se va descurca” etc.)

Tot din procesul terapeutic au făcut parte realizarea unor „teme” psihologice, de genul monitorizarea zilnică a gândurilor după modelul ABC prezentat anterior (evenimente-gânduri/cogniții-emoții/sentimente) sau realizarea a cel puțin două - trei ședințe de relaxare pe zi.

S-a utilizat **tehnica amintirilor timpurii** care a ajutat pacientul să înțeleagă faptul că frica sa are rădăcini adânci, în copilărie, precum și faptul că, fiind copil, nu putea face ceva, însă acum, în calitate de adult, dispune de resurse suficiente pentru a-și schimba stilul de viață, de gândire și poate face față unor evenimente, gestionând rațional emoțiile.

Iată ce amintire a expus subiectul, după un conflict cu șeful său, pe care l-a reclamat că a venit însoțit la serviciu de un prieten pe care subiectul îl știa că este certat cu legea. La baza reclamației a stat neîncrederea în șeful său, de care aflase că are probleme cu jocurile de noroc („Sigur este amestecat cu acest cămătar pentru bani!”), precum și teama de a nu face șeful o faptă care l-ar putea afecta și pe el, ca subordonat. Reclamația l-a revoltat pe șef, dar și pe colegi. Amintirea este foarte reprezentativă pentru acest caz, explicând personalitatea subiectului (teamă de a i se întâmpla ceva rău, teama că va fi tras la răspundere, teama de consecințe negative, teama că va fi pedepsit, excesul de corectitudine și neîncrederea în ceilalți):

Subiect: Cred că aveam 4 sau 5 ani. Mă jucam în curtea bunicilor de la țară, în pământ, cu o lopățiță metalică, de grădină. Am văzut cum bunica urcă pe o scăriță mică în cotețul găinilor și caută ceva acolo. Știam că este o găină, dar nu știam ce caută... Acum știu că verifica și întorcea ouăle, pentru că era o cloșcă... Curiozitatea m-a făcut ca după plecarea bunicii, să urc pe scăriță, cu lopățița în mână și să văd (**rolul copilăriei: controlor**). De cum am ridicat capul, cloșca s-a repezit să mă ciocnească. Din instinct m-am apărut lovind-o cu lopățița. Am știut că am făcut rău găinii, dar nu am spus nimic. Când bunica a găsit cloșca moartă și ouăle reci a ieșit scandal.

Psiholog: Ce ați simțit?

Subiect: Teamă, vină, regret... Mi-a părut rău de găină. Vă dați seama...De frică m-am ascuns sub pat.

Psiholog: Ce a urmat?

Subiect: Nu m-a bătut bunica, dar mi-a spus că trebuia să-i spun la timp pentru că ar fi putut să prevină efectele. Ar fi mutat ouăle la altă cloșcă și așa nu ar fi pierdut și puii. Bunica mi-a spus că nu am procedat bine și că trebuia să spun ce am făcut imediat... (**subiectul deja se autosizează cu privire la asemănările dintre povestea sa timpurie și comportamentul său prezent și se amuză**).

Psiholog: Pe ce ați pune STOP cadru din toată această poveste?

Subiect: Pe imaginea în care m-am ascuns, m-am băgat sub pat...(sentimentul pe care pacientul îl trăiește în prezent referitor la deteriorarea imaginii - rușinea față de colegi pentru fapta sa).

Psiholog: Dacă v-ați întoarce în urmă și ați re trăi aceeași scenă, ce ați schimba?

Subiect: Clar nu m-aș mai ascunde, ci aș comunica... (Concluzionăm că subiectul are resurse, doar trebuie stimulat să le conștientizeze și să le valorifice).

Psiholog: Cum procedați acum cu situațiile critice? Tindeți să le ascundeți?

Subiect: Hm... Mă tem și acum de consecințe...

Psiholog: Ce vă trebuie sau ce anume vă lipsește pentru a le aborda deschis?

Subiect: Curajul.

Psiholog: Dar ați văzut că bunica v-a îndemnat să comunicați pentru că așa gestionați mai bine efectele și așa preveniți riscurile... Intenția dvs a fost una bună, aceea de a vă apăra...

Subiect: Așa e...

Psiholog: Și acum, cu ce s-a întâmplat la serviciu ați avut o intenție bună...

Subiect: Da. Am vrut să previn un incident profesional care ne-ar fi afectat pe toți cei care lucrăm la marină...

Psiholog: Ce ar trebui să faceți acum?

Subiect: Să vorbesc cu șeful și să-i explic.

Psiholog: Veți face asta?

Subiect: Îmi dau seama că este singura soluție și cea mai bună...

S-a recomandat subiectului evitarea izolării și a sedentarismului care-i facilitează gândirea negativă și, astfel, dezvoltarea tendințelor anxioase și depresive, și implicarea în cât mai multe activități relaxante, de muncă pasivă (plimbări, întruniri cu prietenii care-l stimulează, reluarea, treptată, a activităților sportive, cât mai multe activități comune cu partenera de viață, implicarea în activitățile gospodărești etc.).

În cadrul programului de monitorizare acceptat de subiect, s-a realizat și o întrunire cu grupul profesional din care face parte, pentru a discuta cu șeful și colegii cu privire la eliminarea prejudecăților vizavi de o persoană ce suferă de o tulburare psihică, inocularea unor modalități de abordare și stimulare la locul de muncă, astfel încât să-i fie facilitată recuperarea.

BIBLIOGRAFIE

- ALDWIN, C.M., REVENSON, T.A. (1987). *Does Coping Help? Are examination of the Relation Between Coping and Mental Health*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.53, No.2;
- BARTONE, P.T., URSANO, R.J., WRIGHT, K.M., INGRAHAM, L.H. (1989). *The impact of a military air disaster on the health of assistance workers*, Journal of Nervous and Mental Disease, No. 177;
- BĂBAN, A. (1998). *Stres și personalitate*. Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană;
- BURKE, R.J. (1998). *Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping*, Anxiety, Stress & Coping, Vol. 11, Issue 4;
- BOLGER, N., ZUCKERMAN, A. (1995). *A Framework for Studing Personality in the Stress Process*, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 69, No. 5;
- CUNGI, CHARLY (2003). *Cum putem scăpa de stres*, Editura Polirom, București;
- DR. DINCALCI, JIM (2017). *Cum să ierți atunci când nu poți. Ghidul inovator pentru a-ți elibera inima și mintea*, Editura For You, București;
- DEREVENCO, P., ANGHEL, I., BĂBAN, A. (1992). *Stresul în sănătate și boală*. Cluj Napoca: Editura Dacia;
- ELLIS, ALBERT; TAFRATE, RAYMOND CHIP (2017). *Cum să-ți controlezi furia înainte de a te controla ea pe tine*, Editura Trei, București;
- FUNK, S.C., HOUSTON, B.K. (1987). *A Critical Analysis of the Hardiness Scale's Validity and Utility*, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 53, No. 3;
- GEORG H. EIFERT, MATTHEW MCKAY, JOHN P. FORSYTH (2006). *Act on life not on anger. Acceptance and Commitment Therapy. Guide to Problem Angry*, New Harbinger Publications, Inc., Oakland, Canada;
- GOLEMAN, DANIEL (2001). *Inteligența emoțională*, Ed. Curtea Veche, București;
- GOLEMAN, DANIEL (2005). *Emoțiile distructive: cum le putem depăși?*, Ed. Curtea Veche, București;
- HART, P.M., WEARING, A.J. (1995). *Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences*, Journal of Occupational & Organizational Pszchology, Vol.68, Issue 2;
- HOLAHAN, C.J., MOSS, R.H. (1987). *Personal and Contextual Determinants of Coping Strategies*, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 52, No. 5;
- HULL, J.G., VAN TREUREN, R.R., VIRNELLI S. (1987). *Hardiness and Health : A Critique and Alternative Approach*, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 53, No. 3;
- KEANE T., CADDELL J.M., TAYLOR K.L. (1988). *Mississippi Scale for combat-related posttraumatic stress disorder: Three studies in reliability and validity*, Journal of Consulting and Clinical Psychology, No. 56;
- GOLU, M. (1980). *Dicționar de psihologie*. București: Editura Enciclopedică;
- HOLDEVICI, IRINA (2000). *Gândirea pozitivă: ghid practic de psihoterapie rațional-emoțională și cognitiv comportamentală*, Ed. Dual Tech, , București;
- HOLDEVICI, IRINA (1995). *Autosugestia și relaxarea*, Ed. Ceres, , București;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

HOLDEVICI, IRINA (2005). *Ameliorarea performanțelor individuale prin tehnici de psihoterapie*, Ed. Științelor medicale, București;

HOLDEVICI, IRINA (2005). *Psihoterapia cognitiv – comportamentală. Managementul stresului pentru un stil de viață optim*, Ed. Științelor medicale, , București;

IAMANDESCU, I.B. (1999). *Elemente de psihosomatică generală și aplicată*, Ed. INFO Medica, , București;

IAMANDESCU, I.B. (1993). *Stresul psihic și bolile interne*, Ed.All, , București;

IAMANDESCU, I.B. (1999). *Psihologia sănătății la interferența dintre psihosomatică și psihologia comportamentului*, Ed.INFO Medica, 1999, Nr.10(68);

IONESCU, G. (1975). *Psihosomatica*, Ed.Științifică și Enciclopedică, București;

LEGERON, PATRICK (2003). *Cum să ne apărăm de stres*, Editura Trei, București;

LARCHET, JEAN-CLAUDE (2006). *Terapeutica bolilor spirituale*, Editura Sophia, București; Hill.

LAZARUS R.S., LAUNTIER, R. (1978). *Stress-related transaction between person and environment*. In L.A. Pervin, M. Lewis (Eds.). *Perspectives in Interactional Psychology*. New York: Plenum Press;

LAZARUS, R.S., FOLKMAN, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing;

LAZARUS, R.S., DELONGIS, A., FOLKMAN, S., GRUEN, R. (1985). *Stress and Adaptational Outcomes. The Problem of Confounded Measures*. American Psychologist, 40 (7);

LAZARUS, R.S., COHEN-CRASH, Y. (2001). *Discrete Emotions in Organizational Life, Emotions at Work*. In Payne R. L.& Cooper C.I. (Eds.), *Theory, Research and Applications for Management*. West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.;

LIȚĂ, C.S., TURC, M. (2004). *Influența trăsăturilor de personalitate asupra strategiilor de adaptare la evenimentele strșante în cazul luptătorilor antitero în Buletin de Informare și Documentare al Direcției Management Resurse Umane a MAI, nr 3-4/19-20-2004;*

LUPU, I., ZANC I. (1999). *Sociologie Medicală. Terie și aplicații*. Editura Polirom, Iași;

MANEA, M., MANEA, T. (2004). *Psihologie Medicală*, Ed. Tehnică, București;

MARILLAC, ALAIN, J. (2017). *Controlează-ți furia. Transformă-ți energia în înțelepciune*, Editura Meteor Publishing;

MURPHY, TIM; HOFF OBERLIN, LORIANN (2013). *Agresivitatea pasivă. Cum să o recunoști și controlezi la tine și la alții*, Editura Trei, București;

POTTER-EFRON, RONALD T.; POTTER-EFRON, PATRICIA S. (2015). *Terapia de 30 de minute pentru managementul furiei*, Editura ALL, București;

POPESCU, NICOLAE (2000). *Corelații psihosomatice în patologia întâlnită la asistații din unitățile M.I, Medicina în Evoluție Nr.3, Ed.Sigma Plus, Deva;*

POPESCU, NICOLAE; CENEA, MARIANA (2006). *Factorii de stres și patologia psihosomatică. Teorii și cercetări la nivel organizațional*, Editura Universitaria, Craiova;

SELYE, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. London: Butterworths;

SELYE, H. (1984). *Știință și viață*. București: Editura Politică;

TURC, D. (2005). *Stresul și sănătatea la locul de muncă în Mangementul stresului profesional. Ghid pentru personalul din domeniul ordinii și siguranței publice, vol 1*, Editura MAI, București;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

TURC, D. (2006). *Elemente de profilaxie a stresului în Managementul stresului profesional. Ghid pentru personalul din domeniul ordinii și siguranței publice*, vol 2, editura MAI;

TURC, M. (2005). *Cum recunoaștem că suntem stresați în Managementul stresului profesional. Ghid pentru personalul din domeniul ordinii și siguranței publice*, vol 1, Editura MAI;

VIOLANTI, J.M. (1992). *Coping strategies among police recruits in a high-stress training environment*, Journal of Social Psychology, Vol 132, Issues 6;

ZLATE, M. (2002). *Eul și personalitatea*. București: Editura Trei;

ZLATE, M. (2004). *Tratat de psihologie organizațional-managerială (Vol. I)*. București: Editura Polirom;

ZLATE, M. (2007). *Tratat de psihologie organizațional-managerială (Vol. II)*. București: Editura Polirom.

<http://www.scribd.com/doc/2924197/combater-tea-stresului-la-locul-de-munca-carte>

www.mobbing.ro - *Experiența emoțiilor la locul de muncă: frica și furia* - Dr. Cătălina (Zaborilă) Dumitru

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

TEHNICI ȘI METODE DE GESTIONARE A STRESULUI

Importanța psihoeducației în gestionarea stresului

Prima măsură în gestionarea emoțiilor negative trebuie luată de persoana în cauză: autoajutorul. Acest lucru este un indiciu prețios pentru orice specialist care va trebui să discearnă afecțiunile reversibile de cele ireversibile. Cât de mult conștientizează lucrătorul că a avut un comportament dezadaptativ, dacă a avut o preocupare și chiar a acționat ulterior pentru a remedia tot ceea ce se mai putea remedia sunt criterii esențiale. Când lucrătorul dă o tentă de normalitate cedării sale și este centrat numai pe discreditarea/învinuirea celor pe care-i consideră vinovați de reacțiile sale, ne vom aștepta, cât de curând, la o nouă situație conflictuală/criză/dezlănțuire de emoții negative.

Cunoașterea unor modalități, metode, tehnici psihologice de optimizare personală, practicarea lor cu regularitate în „perioadele de liniște și pace”, astfel încât să devină automatisme, ne vor ajuta să ne menținem rațiunea în „perioade de război” (conflicte, provocări, nedreptăți, jigniri etc.). Menționăm că nu trebuie toate învățate și practicate. Fiecare își poate alege una sau două tehnici, acelea pe care le apreciază ca fiind eficiente, ca modelându-se foarte bine cu nevoile sale interioare.

C. Cungi (2003) consideră că, pentru a gestiona stresul din viața noastră, este necesar, mai întâi, să ne eliberăm mintea de unele **prejudecăți/mituri**, cum ar fi:

- *Pentru a reuși în viață, trebuie să fii stresat, altfel devii moale și ineficient* - ceea ce este fals întrucât adevărata eficiență este aceea de a ști să-ți rezolvi situațiile de viață menținându-te într-o stare de calm.
- *Având în vedere problemele cu care ne confruntăm și ritmul actual de viață, e imposibil să trăim fără a suferi de stres* - ceea ce este fals. Stresul depinde mai puțin de exterior și mai mult de individul însuși și de capacitatea lui de a-i face față în mod eficient.
- *Când ești stresat, așa vei fi întotdeauna, așa te-ai născut, n-ai ce face!* - ceea ce este fals. A fi stresat este o stare emoțională care corespunde unui stil de gândire și de comportament, stil care poate fi schimbat oricând, dacă ne dorim.
- *Să mă analizez în permanență e curată pierdere de vreme. Mai bine muncesc în timpul ăsta!* - ceea ce este fals. În caz de stres, suntem întotdeauna grăbiți și nu ne dăm seama că iritabilitatea, anxietatea și precipitarea ne diminuează eficiența, ducând la pierderea timpului. O bună analiză funcțională ne oferă un mod de comportament care trebuie urmat și ne face să câștigăm timp și eficacitate.
- *Nervozitatea face parte din personalitatea mea; întotdeauna am fost nervos, deci nu mă voi schimba!*, ceea ce este fals, întrucât întotdeauna este posibil, prin antrenament, să înveți să fii calm.
- *Dacă îmi diminuez emoțiile voi deveni indiferent și gol de sentimente!* - ceea ce este fals. Dimpotrivă, dacă emotivitatea este prea ridicată, devii din ce în ce mai puțin sensibil, iar sentimentele trec pe planul doi. O emotivitate scăzută nu împiedică sentimentele și favorizează raționamentul.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- *Este imposibil să-mi reperez tot ce-mi trece prin cap. N-aș ajunge nicăieri, ar trebui să mă gândesc la sute de lucruri!* - ceea ce este fals. Judecățile automate sunt, în fapt, aproape întotdeauna aceleași și se repetă. Modificând cinci sau șase tipuri de gânduri, schimbăm o bună parte din peisajul nostru mental și emoțional.

- *Dacă gândesc ceva, înseamnă că acel ceva este adevărat!* - ceea ce este fals. Probabil că prima persoană mințită ești tu însuși. De exemplu, dacă un automobilist este victima unei explozii de cauciuc, își poate zice: „Nu e posibil, sunt ghinionist, numai mie mi s-ar putea întâmpla asta!”. Totuși, nu este cu siguranță singurul care pățește așa ceva. Gândirea lui s-a pus atunci în serviciul emoției și-i alimentează mânia sau ciuda.

- *Nemulțumirea este un motor al reușitei; dacă sunt satisfăcut de mine sau de alții, nu voi mai avea chef să progrez!* - ceea ce este fals. A fi mulțumit de tine și de alții, dimpotrivă, te poate motiva mai mult să progrezezi și să dorești mai mult. Trebuie să uzi ceea ce vrei să crească! Dacă alimentezi insatisfacția, insatisfacția va fi cea care va crește!.

- *Mulțumirea de sine e primejdioasă: dacă accept autosatisfacția nu voi face niciun progres!* – ceea ce este fals. A fi satisfăcut de propria muncă sporește eficacitatea și dorința de a munci.

- *Pentru a avea mai mult, e bine să nu fii mulțumit cu ceea ce ai* - ceea ce este fals. Ca să fii fericit, trebuie, înainte de toate, să fii în stare să profiți de momentul prezent și să nu te centrezi pe lipsuri, pe regretul a ceea ce nu ai. Satisfacția nu diminuează nici dorința de a obține mai mult, nici eficiența.

- *Ca să fii sigur că obții ceea ce vrei, trebuie „să faci găț”* - ceea ce este fals. Când ceri, chiar într-un mod agresiv, ai mai multe șanse să obții ceva, decât atunci când nu ceri. Dar obții mult mai puține lucruri decât dacă cererea e făcută asertiv.

Același autor propune următorii **pași pentru a scăpa de stres:**

1. **Documentați-vă** cu privire la ce este stresul, factorii de stres, efectele stresului.
2. **Analizați-vă și evaluați-vă propriul stres**, punându-vă întrebări utile și folosind scale de evaluare a factorilor de stres și a stresului.

3. **Analizați-vă obișnuințele emoționale** care vă mențin stresul și vă afectează raționamentul, ducându-vă într-un cerc vicios al suferinței. Adoptați conduite emoționale, cognitive și comportamentale diferite de cele care „hrănesc” acest cerc vicios. Fiți atent la tot ce vă hrănește emoțiile negative dezadaptative (panica, anxietatea, mânia, deprimarea) și încercați să le mențineți la un nivel adaptativ de manifestare: neliniște - nu panică, îngrijorare - nu anxietate, tristețe - nu depresie, iritabilitate - nu furie.

4. **Însușiți-vă tehnici de relaxare rapidă**, cum ar fi: luarea propriului puls de la încheietura mâinii; practicați hipoventilația (goliți plămânii fără a forța, apoi inspirați foarte puțin aer și păstrați-l în plămâni un timp scurt; expirați fără a vă forța, ca un balon care se golește singur; după câteva încercări veți simți o încetinire a pulsului).

- **Practicați destinderea întregului organism**, în special a mușchilor.
- **Folosiți concentrarea și atenția dirijată** asupra unei imagini sau a unui obiect neutru: fixați un obiect oarecare și concentrați-vă asupra detaliilor lui până când întreaga gândire este ocupată de acest obiect; repetați exercițiul în imaginație, cu ochii închiși, cu același obiect, detaliindu-l cu

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

grijă; dacă atenția se diminuează, opriți exercițiul, relaxați-vă și reluați-l ceva mai târziu. Capacitatea de a fi atent la un fapt precis crește considerabil după un asemenea antrenament.

- Repetați exercițiile de mai multe ori pe parcursul unei zile și în condiții obișnuite de viață.

5. Practicați desensibilizarea - metodă de terapie comportamentală constând în expunerea graduală (de la factori minori de stres la factori majori) la situații angoasante sau stresante, dar cu un bun control al stresului prin relaxare. Metoda poate fi practică în realitate sau în imaginație.

6. Analizați-vă cu atenție și obiectivitate obișnuințele de gândire și modificați-le pe cele care vă produc emoții negative dezadaptative (panică, furie, anxietate, depresie) - proces numit restructurare cognitivă:

- conștientizați propriile judecăți automate și scrieți-le, în special pe cele care vă declanșează emoții; folosiți tabelul cu cinci coloane al lui A.T.Beck:

1	2	3	4	5
Eveniment	Emoții trăite și evaluarea intensității lor pe o scală de la 0 (scăzut) la 10 (maxim)	Judecăți automate (ce ne trece prin minte în situațiile respective) și evaluarea lor pe o scală de la 0 (nu cred deloc în această judecată) la 10 (convingere maximă) Aceste judecăți pot fi despre noi, despre ceilalți, despre viitor	Comportament și evaluarea pe o scală de la 0 (neeficient) la 10 (foarte eficient)	Consecințe și evaluarea pe o scală de la 0 (dezadaptative) la 10 (adaptative)

- analizați validitatea fiecărei judecăți automate în parte, puneți-vă tot felul de întrebări față/vizavi de judecata analizată (raționament socratic) trecându-le prin filtrul logicii, cu scopul de a le modifica pentru a avea o mai mare eficacitate asupra emoțiilor și acțiunilor dvs.

7. Practicați exercițiul până când veți pune la punct o gândire realistă, în care credeți 100%. Aceasta va fi obținută doar atunci când veți corecta modul exagerat de pesimist sau stresant de a vedea lucrurile din viața dumneavoastră.

8. Trebuie să știți că nu percepem evenimentele așa cum sunt, ci în funcție de temerile noastre, așteptările noastre și de ceea ce suntem obișnuiți să percepem! De aceea, este important să cunoaștem că **gândirea noastră nu este perfectă și că poate produce unele distorsiuni/erori perceptivă** (inferența arbitrară, abstracția selectivă, minimalizarea și maximalizarea, suprageneralizarea, personalizarea, gândirea dihotomică) care, dacă persistăm în ele, ne vor duce la stres, anxietate, depresie.

9. Analizați obiectiv procesele personale de distorsiune, replasați evenimentele în contextul lor și apoi căutați alternative la interpretările curente.

10. Centrați-vă gândirea pe realizări mai curând decât pe eșecuri. Ține zilnic un jurnal al realizărilor zilnice, al recunoștinței pentru tot ce a fost bun în cursul zilei.

Pentru a preveni stresul din viața noastră, C. Cungi propune următoarele acțiuni:

- **Să ne administrăm timpul astfel încât să obținem un „bun raport calitate/preț” între efortul făcut, timpul consumat și rezultatul obținut:** țineți o agendă a activităților zilnice, planificând în fiecare seară activitățile pentru ziua următoare; evitați să vă supraîncărcați orarul cu activități despre care știți că

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

nu le veți putea duce la capăt, pentru că există riscul descurajării; creați o rubrică pentru imprevizibil și alternative; începeți cu activitățile dificile și mai neplăcute și finalizați ziua cu activități simple și plăcute; concentrați-vă asupra unei singure activități; nu amânați pe mai târziu ceea ce puteți face imediat.

- **Să controlăm dificultățile:** implicați-vă activ în **rezolvarea problemelor** pe care le întâmpinați (definiți problema, identificați soluțiile, alegeți-o pe cea mai eficientă, aplicați-o, evaluați rezultatele); **luați decizii** (faceți o listă cu deciziile posibile pentru o problemă, stabiliți importanța lor în procente, stabiliți avantaje și dezavantaje; alegeți decizia care implică cele mai puține dezavantaje și cele mai multe avantaje; e important să vă asumați alegerea făcută); **relaționați și comportați-vă asertiv; folosiți critica justificată, logică și strict pe problemă, fiți empatic.**

- **Să abordăm o bună igienă de viață:** alimentație sănătoasă, să respectăm somnul, să facem sport, să renunțăm la vicii (alcool, fumat, excesul de cafea, medicamente etc.).

- **Să adoptăm o bună filosofie de viață:** stabiliți valorile personale, analizați dacă acestea sunt în acord cu faptele dvs., stabiliți prioritățile propriei vieți, definiți-vă mandatele (ce aveți de făcut la nivel familial, personal, profesional, ce responsabilități trebuie să vă asumați, organizați bine eforturile, munca, fiți implicat și activ); faceți eforturi pentru ca dorințele dumneavoastră să fie în acord cu valorile personale, cu acțiunile dumneavoastră, cu ceilalți și cu lumea.

...La locul de muncă

1. Identifică-ți prioritățile personale și profesionale

Acesta este pasul cheie în cadrul acestui proces. Gândește-te atent la rezultatele care sunt importante pentru tine. Scrie-le! Fii cât mai specific posibil. Notează exact ceea ce vrei să realizezi și data limită până la care trebuie să-ți îndeplinești scopul. Dacă ai mai multe priorități în același domeniu (personale sau profesionale) încearcă să selectezi inițial una sau cel mult două dintre acestea sau încearcă să le ierarhizezi după importanță. Încercând să realizezi prea multe lucruri în același timp, riști să nu faci altceva decât să crești în loc să scazi nivelul de stres.

2. Transpune prioritățile tale în scopuri concrete

Împarte fiecare scop în activități componente și identifică pașii necesari în realizarea scopului. Identifică în același timp cerințele și resursele necesare fiecărei activități. Acest lucru te va ajuta să-ți organizezi cu succes activitatea și să ai ceea ce-ți este necesar pentru a merge mai departe spre atingerea scopului. Stabilirea cu exactitate a resurselor este, de asemenea, foarte importantă dacă îndeplinirea cerințelor scopurilor reclamă cooperarea sau ajutorul altei persoane.

3. Identifică termenele limită/ termenele intermediare pentru fiecare pas în realizarea scopului

Aceasta se referă atât la scopurile personale, cât și la cele profesionale. Realizează un grafic cu toate aceste termene sau înscrie-le în agenda de lucru. Programarea lor îți dă o direcție și afirmă angajamentul tău în realizarea acestora, pas cu pas. Dacă îți sunt necesare și alte resurse, caută date referitoare la accesibilitatea lor înainte de a avea efectiv nevoie de ele. Planifică-ți timpul pentru a accesa aceste resurse în avans; nu aștepta ziua de dinaintea termenului limită.

4. Consideră agenda ta de lucru ca pe un instrument indispensabil

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Păstrează-o asupra ta și folosește-o pentru a-ți planifica activitățile, pentru a-ți înscrie în ea date și întâlniri importante sau termenele limită. Folosirea cu seriozitate a agendei tale îți va procura și o „vizualizare” a sarcinilor și te va ajuta să iei în considerare și să-ți amintești mereu angajamentele luate. Revizuirea periodică a agendei îți va da posibilitatea să-ți evaluezi progresele pe care le faci în etapele spre îndeplinirea scopurilor. Subliniază datele importante cu un marker! Astfel, vor deveni mai vizibile și se pot constitui într-un memento pitoresc în planificarea pașilor.

5. Învăță să spui „Nu” solicitărilor care te fac să pierzi timp și care te îndepărtează de scopul propus

Este foarte necesar să poți spune „NU”. Spunând „NU” cu convingere, dar în același timp cu curtoazie, îți afirmi și însuși angajamentul în realizarea scopului propus.

6. Identifică propriile bariere în folosirea eficientă a timpului

Dacă vei descoperi că tinzi spre amânarea rezolvării sarcinilor sau că „uți” să-ți folosești agenda, gândește-te de ce faci aceste lucruri. Sarcina pe care trebuie să o îndeplinești este plictisitoare? Chiar dorești să o realizezi? Te simți „controlat” de faptul că folosești o agendă? Reflectând asupra propriilor gânduri și sentimente referitoare la modul de folosire a timpului poți asista la înțelegerea comportamentului tău și vei putea descoperi domeniile pe care mai târziu vei dori să le explorezi, mai ales în cazul în care nu ești satisfăcut cu realizările personale sau profesionale.

7. Luptă pentru a obține un echilibru între pasivitate și activitate

Nu uita să planifici în agenda ta și timp pentru recreere, distracție. Cu o bună strategie de management al timpului poți deveni mai productiv, mai eficient, îți poți îmbunătăți relațiile interpersonale și te poți bucura mai mult de „vremurile bune”, cu un nivel mai scăzut de anxietate și stres. Să faci „mai mult” nu trebuie considerat scopul major într-un management eficient al timpului. „Mai mult” nu înseamnă în mod obligatoriu mai bine, pentru că, încărcându-ți programul cu prea multe sarcini de realizat, riști să nu ajungi la o mai mare satisfacție în viață. Un management eficient al timpului este un instrument care te ajută să realizezi marea majoritate a rezultatelor și nu pur și simplu mai multe rezultate.

...în plan personal

1. Exercițiul fizic

Beneficiile exercițiilor sunt atât fizice, cât și emoționale:

- furnizează o descărcare pentru reacțiile organismului de fugă sau luptă;
- crește sentimentul de putere și control;
- contribuie la sănătatea ta generală.

În general vorbind, dacă faci exerciții fizice de trei ori pe săptămână, timp de 20 –30 de minute, poți preveni și reduce stresul. Construirea propriului tău program depinde de nivelul prezent de sănătatea fizică. Consultă-ți medicul înainte de a începe sau face schimbări în programul tău de exerciții.

2. Evitarea substanțelor nocive

Pentru a prelungi și îmbunătăți calitatea vieții tale, controlul substanțelor nocive este critic. Unii oameni consideră că a fuma, a consuma alcool sau a lua droguri reprezintă modalități adecvate de a scăpa de stres. Oricum, beneficiile sunt temporare și, eventual, prin acest comportament, oamenii pot da tot ce

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

este mai bun din ei. Medicamentele prescrise de medic pentru controlul stresului pot fi indicate doar în anumite condiții speciale, adesea, însă, oferă doar un ajutor temporar. În timp ce alcoolul în cantități moderate poate avea unele beneficii, supraindulgenta creează serioase probleme fizice și emoționale.

Gândește-te cât de dăunătoare pot fi pentru viața ta substanțele luate abuziv. Simți că ai vrea să bei un pahar cu alcool pentru a te distra în activitățile sociale? Te-ai confruntat cu o pierdere a memoriei (amnezie) după ce ai băut? Dacă fumatul scade ritmul respirator, dezvoltă cumva o tuse cronică?

Corectitudinea este foarte importantă. Dacă crezi că ai o problemă de abuz de substanțe, acum este momentul să soliciți ajutor. Amânarea îți va crea daune ireversibile și acestea depind de tine. Medicul tău îți poate explica efectele abuzului de substanțe și te poate ajuta.

3. Ceea ce mănânci caracterizează ceea ce simți

Pentru începători, cofeina și zahărul reprezintă o preocupare specială. Acestea te fac să te simți activ pentru ca apoi să te simți moale și fără nici un chef. Ele întăresc sistemul tău fizic și pot afecta comportamentul emoțional. Limitarea consumului produselor ce conțin cofeină și zahăr ajută la echilibrarea nivelului de energie și emoțiilor și reduce uzura organismului. Alte preocupări legate de dietă vizează moderarea consumului caloric și reducerea cantității de sare și grăsimi animale în dietă. Produsele ce conțin multe fibre - vegetale, fructe, cereale - sunt considerate a reduce vulnerabilitatea la boala determinată de stres. Poate știi deja că dieta ta are nevoie de îmbunătățiri. Dar dacă nu ești sigur, ține o evidență a ceea ce mănânci timp de o săptămână și apoi compară cu nivelurile recomandate, atât în funcție de tipul alimentelor, cât și în ceea ce privește kaloriile. Cele mai multe cărți de dietă și nutriție includ principiile generale pentru o alimentație sănătoasă. Apelează la ele atunci când te hotărăști să faci anumite schimbări.

4. Cât timp îți acorzi pentru odihnă?

Rezistența la stres crește atunci când acorzi timp suficient odihnei. Medicii recomandă media orelor de somn între 7-8 ore în intervalul de 24 de ore. Obişnuințele de somn te ajută să adormi repede și să te trezești refăcut. Odihna în timpul zilei te reîncarcă cu energie. Ia-ți un moment liber și așează-te într-o poziție confortabilă și închide ochii. Oprește-te din agitația ta și doar stai liniștit. Fii atent la ceva ce te face să te simți calm, liniștit.

5. Răsfață-te !

Cea mai importantă persoană din lume trebuie să fii tu. Iubește-te pe tine însuși și îi vei iubi pe alții. Răsfață-te acum și întotdeauna. Cumpără-ți un cadou, mergi la masaj sau fă o baie cu baloane. Fii propria ta mamă....și dacă mama ta nu te-a răsfațat, răsfață-te așa cum ai fi dorit tu ca ea să facă.

6. Explodează în condiții sigure !

Dacă după toate aceste tehnici de prevenire a stresului pe care le-ai utilizat, stresul tot te mai supără și ești pe cale să explodezi, atunci mergi afară și explodează, descarcă-te, dar fă-o fără să te vadă alții. Strigă în mașină, dar să ai geamurile închise. Sau strigă cu fața în pernă, cu geamurile și ușile închise (pentru a nu alarma vecinii). Lovește podeaua, ridică greutatea sau aleargă. Lasă ca aceste emoții de furie să iasă afară!

Programul NEW START, elaborat de Institutul de Sănătate Weimar din California (NEWSTART Lifestyle Program; <http://newstart.com>), vizează multiplele **cauze care conduc la stres** și este valabil, în

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

special, pentru combaterea stresului cotidian. Inițialele titlaturii sale, desemnează factorii abordabili de către subiecții ce doresc să-și controleze modul de viață în vederea dominării stresurilor multiple, astfel:

- **N** – „nutrition” (*alimentația*);
- **E** – „exercice” (*efortul fizic depus pentru „limpezirea minții”*);
- **W** – „water” (*consumul zilnic de apă de circa 1,5-2 litri*);
- **S** – „sun” (*soare, expunerea judicioasă la lumina solară*);
- **T** – „temperance” (*cumpătarea, aici fiind incluse nu numai limitarea acelor „tentații” cu rol negativ pentru organism, ci și aspectul referitor la partea cantitativă, precum un program cu un nivel ridicat de solicitare*);
- **A** – „air” (căutarea permanentă a aerului curat, proaspăt, în locuință sau în afara acesteia);
- **R** – „rest” (odihnă, recuperare).
- **T** – „thrust” (credință). Puterea credinței în divinitate, dar și în unele valori morale, estetice, a fost evidențiată în numeroase rânduri ca un element real de stabilitate emoțională.

Se recomandă:

- 1) introducerea în programul zilnic a unor pauze de câteva minute caracterizate printr-o relaxare totală;
- 2) căutarea unor posibilități de somn, de la 10 la 30 minute, care refac capacitatea de muncă și consolidează rezistența la stres;
- 3) asigurarea unui somn cu durată suficientă (potrivit vârstei și ecuației personale a fiecăruia) cu ajutorul unor/ unei lecturi ușoare sau a unui pahar cu lapte.

Având ca motto *„controlând emoțiile negative creăm o legătură pentru o bună sănătate și succes personal”*, un alt **program, numit Roy Mastres (a fi imun la stres)**, pornește de la constatări în ceea ce privește consecințele stresului, cu efecte de cele mai multe ori nefaste pentru sănătatea individului.

De asemenea, acest program pornește de la recunoașterea faptului că în spatele multor nereușite în viața personală se află deseori un stres psihic major, cu implicații asupra comportamentului individual, acesta generând insuccesul pe multiple planuri.

R. Mastres consideră că dobândirea unei sănătăți totale are la bază dominarea reacțiilor negative în cursul stresurilor cotidiene care poate fi realizată pe două căi:

- creșterea autocontrolului;
- realizarea unei veritabile încrederi în propriile forțe.

Prima condiție a dominării unui stres este cea a *sesizării intrării în stres*, corelată cu cercetarea cauzelor acestora. O conștientizare a stresului și a cauzelor sale ne permite fiecăruia să căutăm *antidoturi eficiente*.

O categorie distinctă este cea a stresurilor profesionale. Posibilitatea prevenirii acestora este dată de:

- alegerea profesiei pe baza unor înclinații personale;
- alegerea, în permanență, a unor elemente de suport social, profesional sau extraprofesional;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- abordarea sarcinilor profesionale pe baza unui algoritm care să implice: ierarhizarea obiectivelor, termenilor și defalcarea în etape a sarcinilor; comutarea frecventă pe domenii de maxim interes și randament în momentele de stres cauzate de acumularea stării de oboseală; creșterea relațiilor de comunicare în cadrul echipei profesionale.

Este necesară formarea unei conduite antistres, lucru care nu este posibil fără respectarea următorilor pași:

1. ierarhizarea obiectivelor, pe o perioadă limitată (zi, săptămâna, lună), în obiective majore și minore, cotând realizarea lor cu un punctaj proporțional, astfel încât împlinirea unui obiectiv major să compenseze neîmplinirea mai multor obiective minore și invers;
2. planificarea eficientă a timpului;
3. desfășurarea unor activități preferate, cel puțin o dată pe săptămână;
4. rezervarea, în fiecare zi, a unui moment de liniște;
5. realizarea unui echilibru între muncă-creație, muncă-familie;
6. odihnă, timp de 7-8 ore pe noapte;
7. folosirea unor procedee de relaxare (însușite individual sau cu ajutorul psihologului);
8. oferirea și primirea, cu regularitate, de afecțiune;
9. discutarea dificultăților cu apropiații (condiție în care vor trebui cultivați prietenii cărora să le poți face confidențe);
10. cultivarea trăirilor și sentimentelor pozitive;
11. practicarea de exerciții fizice.

Prezentăm mai jos ***un model de aplicație practică (autopercepție a stresului și autoanaliză)*** ce poate fi utilizat atât individual, cât și colectiv, la un loc de muncă, după ce au fost implementate unele intervenții psihologice, iar salariații și-au însușit noțiunile teoretice despre stres, efectele/consecințele lui, au cunoștințe teoretice despre riscuri, despre metode și tehnici de prevenire, gestionare și management al stresului.

Scopul acestui model este de a ajuta lucrătorii să-și stabilească singuri nivelul de stres și de a-i învăța să-și gestioneze singuri stresul printr-o analiză rațională.

Obiectivele modelului sunt conștientizarea simptomelor/efectelor/riscurilor stresului și stimularea recuperării; conștientizarea implicării personale, a factorului AUTOAJUTOR, în depășirea stresului; conștientizarea faptului că stresul poate fi accentuat sau diminuat de propria noastră cogniție.

Avantajele acestui model: se poate lucra individual, dar și colectiv, atât în grupuri mici, cât și mari. Subiecții au control asupra aplicației, ceea ce crește gradul de sinceritate, întrucât se specifică de la început că materialele utilizate (o foaie care are pe o parte o scală de stres cu mod de scorare, iar pe verso 6 completări de fraze cu scop de verificare a fidelității răspunsurilor) rămân la ei; împreună se va face doar o analiză generală. Un alt avantaj este faptul că subiecții învață ca, periodic, să-și măsoare stresul și ce anume să facă pe fiecare nivel (scăzut, moderat, intens); de asemenea, un avantaj major este timpul de lucru redus (maxim 60 minute pentru grupurile mari, de 30 – 50 de persoane).

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Aplicația propriu-zisă constă în următorii pași:

1. Se oferă/cere participanților să completeze cu toată sinceritatea, pe o foaie de hârtie, cele 6 începuturi de fraze:

1. **Cel mai tare mă stresează acasă...**
2. **Cel mai tare mă stresează la serviciu...**
3. **Cel mai tare mă stresează în societate...**
4. **Când sunt stresat simt...**
5. **Când sunt stresat reacționez, mă comport astfel...**
6. **Când sunt stresat gândesc că...**

2. Fiecare participant va răspunde sincer la itemii unei scale de percepție a stresului și fiecare își va cota răspunsurile. Se va comunica participanților etalonul scalei și fiecare are astfel posibilitatea să-și vadă nivelul propriu de stres.

3. Se specifică faptul că nivelul de stres obținut, dacă au fost sinceri cu ei înșiși, trebuie să coreleze cu răspunsurile date la rubrica de completare fraze. Mai exact, pentru cei care au obținut cote care indică un stres intens, înseamnă că simptomele de genul iritabilitate, nervozitate, anxietate, depresie, cefalee, HTA etc. sunt deja prezente în frazele completate la „simt...”, „mă comport/vorbesc...”, „gândesc că...”. Tocmai de aceea se reamintesc efectele dăunătoare ale stresului, precum și necesitatea acceptării sprijinului de specialitate dacă aceste simptome sunt copleșitoare. În acest sens, se fac oferte psihologice de recuperare (relaxări de grup, grupuri terapeutice de recuperare, psihoterapii individuale etc.).

4. Se face apoi o analiză generală, de grup, pe o tablă:

- se deschide o listă cu factorii de stres comunicați de participanți, ce pot apărea acasă, la serviciu, în societate. Împreună cu participanții se împart pe categorii: factori raționali/ iraționali (țin de noi sau sunt externi, merită sau nu merită să ne streseze, care sunt de fapt adevăratele cauze etc.), obiectivi/ subiectivi;
- se deschide o listă cu grupele de simptome ale stresului ce pot apărea în urma acțiunii acestor factori de stres: emoționale, fizice, cognitive, comportamentale și se face o analiză cu ce e bine și ce nu e bine să facem atunci când suntem stresați;
- separat, cu scopul de a determina participanții să conștientizeze legătura dintre gradul de stres și propriile lor cogniții, se deschide o listă cu toate gândurile scrise de ei la rubrica „Când sunt stresat gândesc astfel...” și, împreună cu participanții, se analizează distorsiunile cognitive (gândurile iraționale) și se caută cogniții raționale care să le înlocuiască și să-i ajute să se flexibilizeze.

5. Se utilizează metoda „Socrate” – fișe de lucru, sfaturi practice, utile, povești terapeutice etc.

6. Evaluarea aplicației – solicitare feedback (pe o foaie de hârtie se solicită participanților la aplicație următoarele: *„Spuneți-vă părerea sinceră vizavi/față de activitatea desfășurată - mod de prezentare, informație furnizată, tehnică utilizată”, „Faceți propuneri pentru pregătirea psihologică viitoare - ce subiect considerați că este necesar să dezbateți cu psihologul.”*).

A) TEHNICI DE DESTINDERE MUSCULARĂ

Înainte de aplicarea lor practică se impune respectarea următoarelor **condiții**:

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

1. Se ia o poziție confortabilă, culcat sau pe un fotoliu cu capul orientat spre piept, într-o încăpere liniștită;
2. Se eliberează corpul de îmbrăcăminte strâmtă. Se poate pune o muzică relaxantă, astrală sau o muzică ce ne poate ajuta să călătorim imaginar în natură.
3. Ne desprindem de tot ce este în jurul nostru și ne concentrăm întreaga atenție pe vocea noastră interioară sau pe vocea psihologului.
4. Începem să respirăm profund, ritmic și să ne relaxăm mușchii folosind sugestia/autosugestia.
5. Relaxarea începe totdeauna de la cap (frunte, ochi, pleoape, maxilar, bărbie, gât, brațe, de sus, spre coate, spre palme, până la deget, torace, abdomen, picioare, de sus, spre genunchi, spre glezne, până la degete).
6. Condiții pentru obținerea unei stări de liniștire și relaxare:
 - Confortul trebuie să fie punctul de plecare: trebuie ca în cameră să fie o temperatură adecvată, nici prea cald, nici prea frig, încăperea să fie ferită de zgomote, care ne pot distra atenția.
 - Vorbim încet, ritmic și monoton. Putem să ne relaxăm corpul cu voce tare sau, în gând, vizualizând fiecare parte a corpului.
 - Respirația trebuie să fie lină și neîntreruptă.
 - Nu se trece la o altă parte a corpului până când partea de care ne ocupăm nu este relaxată.
7. Când corpul este relaxat în întregime, rămânem câteva minute în poziția respectivă.
8. Nu ieșim brusc din starea de relaxare, ci parcurgem mental traseul invers inducerii relaxării (de la picioare, la cap).
9. Relaxarea se va realiza treptat, alocând gradual timp: mai întâi 5-10 minute, iar după ce învățăm să ne relaxăm, putem să creștem până la 30-40 minute.

Tehnica relaxării musculare progresive

Relaxarea musculară progresivă este o tehnică simplă, folosită pentru a învinge anxietatea produsă de situațiile stresante, detensionând pe rând grupele musculare. Eficiența sa a fost recunoscută cu zeci de ani în urmă de către Edmund Jacobson, un medic din Chicago. În 1929, el a publicat o carte esențială, **Progressive Relaxation**. În această lucrare, Jacobson a descris tehnica de relaxare musculară profundă, care, a afirmat el, nu necesită imaginație, voință sau autosugestie. Tehnica lui are la bază premisa că trupul răspunde prin încordare musculară la gândurile care au indus anxietatea. Această tensiune musculară induce, apoi, anxietatea, declanșând un cerc vicios. Să eliminăm, deci, tensiunea musculară. „*Nu există gânduri anxioase într-un corp relaxat*“ ne asigură doctorul Jacobson.

Dacă starea noastră de anxietate este asociată îndeaproape cu tensiunea musculară, detensionarea progresivă se va dovedi a fi o soluție foarte utilă. Această tensiune musculară este adeseori ceea ce ne face să spunem că suntem „iritati“ sau „stresați“. De pildă, încordarea pe care o simțim uneori în umeri și la ceafă poate fi înlăturată în mod eficient prin relaxarea musculară progresivă. Alte simptome care răspund bine la detensionarea progresivă sunt durerile de cap și de spate datorate încordării, încordarea maxilarelor și a mușchilor din jurul ochilor, spasmele musculare, hipertensiunea și insomnia. Dacă suntem copleșiți de gânduri care nu ne dau pace, vom vedea că, prin detensionare, acestea se vor rări. De asemenea, dacă luăm sedative, relaxarea musculară progresivă va duce la scăderea dozei.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Practica relaxării musculare progresive nu are contraindicații, cu excepția cazului în care grupele de mușchi tensionate au suferit o leziune. În această situație, trebuie să consultăm medicul înainte de a încerca tehnica detensionării.

Relaxarea musculară progresivă implică încordarea și relaxarea succesivă a șaisprezece grupe musculare din corp. Trebuie să încordăm puternic fiecare grupă de mușchi (cu grijă să nu provocăm o întindere), vreme de aproximativ 10 secunde, și apoi să ne relaxăm brusc. După o pauză de aproximativ 15-20 de secunde, simțind diferența între momentul dinainte și cel după efectuarea tehnicii de încordare-relaxare, putem trece la următoarea grupă de mușchi.

Indicații pentru practicarea relaxării progresive

- **Exersați cel puțin 20 de minute pe zi.** Două intervale a câte douăzeci de minute sunt optime. O sesiune de douăzeci de minute pe zi este obligatorie pentru a obține efecte de generalizare. „Generalizarea“ înseamnă că relaxarea simțită în timpul detensionării progresive se răspândește sau „se generalizează “ pe tot parcursul zilei sau cel puțin vreme de câteva ore după ce exersați zilnic, vreme de două sau trei săptămâni. Puteți începe exercițiul cu intervale de treizeci de minute. Pe măsură ce prindeți îndemânare, veți vedea că timpul necesar pentru relaxare va scădea.
- **Găsiți un loc liniștit, pentru a exersa fără să fiți tulburat.** Acest lucru este esențial. Închideți-vă telefonul când exersați. Dacă este necesar, folosiți un ventilator sau un aparat de aer condiționat, pentru a bloca zgomotul de fond.
- **Exersați la aceleași ore.** În general, la trezire, înainte de culcare sau înaintea meselor sunt cele mai bune momente. Dacă faceți exercițiile în mod consecvent, aveți mai multe șanse de a obține efecte de generalizare.
- **Exersați pe stomacul gol.** Procesul de digestie a hranei poate împiedica relaxarea totală.
- **Stați confortabil.** Tot corpul dumneavoastră, inclusiv capul, trebuie să fie susținut. Dacă stați pe o canapea, pe un pat sau pe un scaun ergonomic, corpul este sprijinit în întregime. (Dacă stați întinși, puneți-vă o pernă sub genunchi, pentru o mai bună susținere.) Este preferabil să stați în șezut, nu întinși, dacă sunteți obosit și somnoros. Este mai eficient dacă experimentați profunzimea completă a efectului de relaxare în mod conștient, fără să adormiți.
- **Ușurați-vă corpul.** Nu purtați haine care vă strâng și dați-vă jos pantofii, ceasul, ochelarii, lentilele de contact, bijuteriile și orice alt lucru care vă îngreunează corpul.
- **Impuneți-vă să uitați de griji.** Dați-vă răgazul de a uita de probleme. Relaxați-vă și găsiți-vă liniștea care să vă ajute să treceți peste orice frământări. **Veți reuși să vă relaxați dacă acordați prioritate liniștii sufletești pe lista dumneavoastră de valori.**
- **Adoptați o atitudine pasivă, detașată.** Acesta este, probabil, cel mai important element. Adoptați o atitudine degajată și nu vă preocupați de corectitudinea aplicării acestei tehnici: nu încercați să vă relaxați; nu vă controlați corpul; nu vă judecați performanța. Cheia este să vă detașați.
- **Încordați fără să forțați.** Încordați ferm fiecare grupă de mușchi, dar având grijă să nu provocați o întindere musculară, timp de 7 până la 10 secunde. Ca să marcați secunde, ați putea număra

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

1001-1002 și așa mai departe.

- **Concentrați-vă asupra a ceea ce se întâmplă.** Simțiți cum se acumulează tensiunea în fiecare grupă musculară. Este adeseori util să vă imaginați încordarea grupei musculare respective.
- **Relaxați-vă.** Destindeți brusc fiecare grupă de mușchi, apoi relaxați-vă, bucurându-vă de senzația de ușurare. Lăsați relaxarea să se instaleze pentru cel puțin 15-20 de secunde înainte să treceți la următoarea grupă musculară.
- **Repetăți cuvinte pentru inducerea relaxării.** Spuneți-vă : „ Mă relaxez“, „Destinde-te“, „ Lasă tensiunea să se risipească“ sau orice altă expresie care vă relaxează, în timpul perioadei de trecere de la o grupă musculară la alta.
- **Concentrați-vă asupra mușchilor.** Pe tot parcursul exercițiului, trebuie să vă concentrați asupra mușchilor. Dacă vă fuge gândul, îndreptați-vă din nou atenția asupra grupei musculare pe care o lucrați.

Exercițiu: Relaxarea musculară progresivă

De îndată ce v-ați întins confortabil într-un loc liniștit, urmați **pașii de mai jos**:

- a. Mai întâi, inspirați adânc de trei ori, expirând încet de fiecare dată. Pe măsură ce expirați, imaginați-vă cum dispare tensiunea din corp.
- b. Încleștați-vă pumnii. Mențineți-i astfel vreme de 7-10 secunde și apoi relaxați-i 15-20 de secunde. Folosiți aceleași intervale pentru toate celelalte grupe musculare.
- c. Încordați-vă bicepșii, ridicându-vă antebrățele spre umeri și încordându-vă mușchii ambelor brațe. Contractați și apoi relaxați-vă.
- d. Încordați-vă tricepșii, mușchii inferiori ai brațelor, stând cu brațele întinse înaintea și ținând coatele fixe. Contractați și apoi relaxați-vă.
- e. Încordați-vă mușchii frunții, ridicând sprâncenele cât de mult puteți. Contractați și apoi relaxați-vă. Imaginați-vă cum fruntea devine netedă pe măsură ce se relaxează mușchii.
- f. Încordați-vă mușchii din jurul ochilor, strângând pleoapele cu forță. Contractați și apoi relaxați-vă. Imaginați-vă cum sentimentul profund de relaxare se răspândește în toată zona din jurul ochilor
- g. Încordați-vă maxilarele, deschizând larg gura, pentru a întinde mușchii. Contractați și apoi relaxați-vă. Depărtați buzele și lăsați maxilarele să se relaxeze.
- h. Încordați-vă mușchii cefei lăsându-vă foarte mult capul pe spate (fiți foarte atent cu această grupă musculară). Concentrați-vă doar asupra contractării mușchilor gâtului. Încordați-vă și apoi relaxați-vă. Întrucât această zonă este, adeseori, extrem de contractată, este bine să treceți prin ciclul încordare-relaxare de două ori.
- i. Inspirați adânc de câteva ori și conștientizați greutatea capului, oricare ar fi suprafața pe care se sprijină.
- j. Strângeți-vă umerii ca și cum ați vrea să vă atingeți urechile. Contractați și apoi relaxați-vă.
- k. Încordați-vă mușchii din jurul omoplaților, trăgând omoplații înapoi, ca și cum ați vrea să îi uniți. Mențineți omoplații contractați și apoi relaxați-vă. Cum această zonă este adeseori foarte contractată, puteți repeta secvența de încordare-relaxare.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- l. Încordați-vă mușchii pieptului inspirând adânc. Țineți-vă respirația aproximativ zece secunde și apoi expirați ușor. Imaginați-vă că la expirație iese și tensiunea acumulată.
- m. Încordați-vă mușchii stomacului, încercând să vă sugeți burta. Contractați și apoi relaxați. Imaginați-vă cum un val de relaxare vă cuprinde stomacul.
- n. Încordați-vă șalele prin mișcarea de arcuire. (Puteți omite acest exercițiu dacă aveți dureri în regiunea lombară). Contractați și apoi relaxați-vă.
- o. Încordați-vă fesele. Contractați și apoi relaxați-vă. Imaginați-vă cum se destind mușchii din zona șoldurilor.
- p. Încordați-vă mușchii coapselor până la genunchi. Va trebui să vă încordați și șoldurile în același timp, de vreme ce mușchii coapselor sunt legați de pelvis. Contractați și apoi relaxați. Simțiți cum mușchii coapselor se netezesc și se relaxează complet.
- q. Încordați-vă mușchii gambei, flexând degetele de la picioare spre exterior (îndoți-le cu grijă, astfel încât să evitați cărceii). Contractați și apoi relaxați-vă.
- r. Încordați-vă laba piciorului, flexând degetele în interior. Contractați și apoi relaxați-vă.
- s. Faceți o scanare mentală a corpului vostru, verificând dacă a rămas vreo zonă încordată. În caz că descoperiți un asemenea loc, repetați unul sau două cicluri de relaxare pentru acea grupă musculară.
- t. Acum imaginați-vă un val de relaxare răspândindu-se ușor în tot corpul, pornind de la cap, ajungând treptat în fiecare grupă de mușchi până la degetele de la picioare.

La o primă încercare, întregul proces de relaxare musculară progresivă ar trebui să dureze între 20 și 30 de minute. Exersând, timpul necesar poate scădea până la 15-20 de minute. Ați putea să vă înregistrați exercițiile de mai sus pe suport video, pentru a accelera primele ședințe. Sau ați putea achiziționa o casetă video sau un DVD cu exerciții de relaxare musculară făcute de profesioniști. Unii oameni preferă să folosească un model, în timp ce alții învață exercițiile atât de bine după câteva săptămâni, încât le execută din memorie.

B) TEHNICI DE DESTINDERE MENTALĂ ȘI IMAGERIE DIRIJATĂ

Din momentul în care ne trezim până când adormim, suntem prinși într-o agitație mintală aproape constantă. Stresul și anxietatea pot accelera această senzație, astfel încât simțim că mintea noastră este într-o continuă cursă a gândurilor. Acest capitol descrie reprezentarea mentală ghidată și tehnici de meditație pe care le puteți folosi zilnic pentru a vă calma mintea și a vă concentra asupra locului „aici” și momentului „acum”. Dacă semănați cu mulți dintre occidentali, ideea unor obiceiuri zilnice menite a vă relaxa și limpezi mintea vă poate părea străină. Dar unele din aceste tehnici au supraviețuit vreme de secole și sunt acum practicate în lumea întreagă. Pe scurt, funcționează. Dacă stăpâniți metoda acestor exerciții simple, veți câștiga o senzație de liniște deplină și un scut de protecție împotriva anxietății.

Imaginile reprezintă una dintre modalitățile prin care gândurile noastre prind formă. Imaginile mintale pe care le vizualizăm pot să ne afecteze serios comportamentul sau dispoziția, fără a ține cont de voința conștientă, deliberată. Dacă suferim de anxietate, riscăm să ne imaginăm că ne aflăm în situații cumplite

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

sau să dăm naștere unor scene mentale care ne tulbură. Puterea imaginației a fost de mult recunoscută și este, fără îndoială, formidabilă. Dar trebuie să știm că, deși poate fi o sursă a anxietății, imaginația poate fi și o unealtă folosită în relaxare.

Reprezentarea mentală ghidată este o metodă prin care folosim în mod deliberat imaginile mentale pentru a modifica modul în care ne comportăm, în care simțim și chiar starea psihologică interioară. Se pot crea vizualizări în mod conștient sau impresii senzoriale mintale ca o măsură de prevenire a anxietății. Reprezentarea mentală ghidată presupune să închidem ochii și să ne imaginăm un scenariu liniștitor. Adoptând acest rol nou într-un film mental menit a induce starea de calm mai degrabă decât cea de suspans, efectul va fi acela de reducere a simptomelor anxietății. Secretul folosirii cu succes a reprezentării mentale ghidate este exersarea acestora numai atunci când avem corpul relaxat. Reprezentarea însăși este, prin natura sa, relaxantă, dar ajută dacă ne relaxăm corpul folosind respirația abdominală vreme de un minut sau două înainte de a începe reprezentarea mentală ghidată. Dacă suntem relaxați, putem experimenta imaginile cu mai multă acuitate, și, astfel, acestea vor avea, probabil, un rezultat mai bun. Pentru a atinge relaxarea optimă, este utilă înregistrarea unor exemple de reprezentare mentală ghidată fie rostite de noi, fie rugând pe altcineva să facă înregistrarea (evident, trebuie aleasă o persoană a cărei voce ne face plăcere). După ce ascultăm de câteva ori înregistrarea, o vom ține minte, astfel încât apoi putem exersa singuri, dar unele persoane preferă să folosească în continuare înregistrarea.

Ghid de exersare a reprezentării mentale ghidate

- a) Așezați-vă într-o poziție confortabilă, îndepărtați orice obstacol și sprijiniți-vă capul pe ceva.
- b) Asigurați-vă că mediul este liniștit și nu există nici o modalitate de distragere.
- c) Alocați-vă un timp pentru relaxare înainte de a începe un exercițiu de reprezentare mentală ghidată. În acest scop, puteți exersa relaxarea musculară progresivă sau respirația abdominală câteva minute înainte să începeți.
- d) La încheierea exercițiului de reprezentare mentală ghidată, reveniți la starea mentală obișnuită cu următoarele afirmații (pe care le puteți adăuga la finalul înregistrării): *„Acum puteți reveni treptat la o stare mentală de veghe, de deșteptare. Fiți atent în timp ce număr de la unu la cinci. Când ajungeți la cinci, puteți deschide ochii și să vă simțiți vii, alerți și înprospătați. Unu... începeți ușor să vă întoarceți la o stare de veghe, alertă. Doi... vă treziți din ce în ce mai mult. Trei... începeți să vă mișcați mâinile și picioarele în timp ce vă treziți mai mult. Patru... aproape complet într-o stare de trezire. Și cinci... acum deschideți ochii, vă aflați într-o stare totală de trezire, conștientizare și relaxare.*
- e) După ce ați terminat exercițiul, ridicați-vă și plimbați-vă puțin până când vă simțiți într-o stare completă de trezire și cu picioarele pe pământ.
- f) Lăsați să treacă cel puțin zece minute înainte de a vă urca la volan sau de a începe orice altă activitate care solicită o coordonare completă.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Exercițiul 1: O reprezentare mentală ghidată pe plajă

Coborâți o scară lungă, din lemn, spre o plajă întinsă și foarte frumoasă. Pare aproape pustie și se întinde în depărtare cât vezi cu ochii. Nisipul este foarte fin și ușor...pare aproape alb. Pășiiți cu picioarele goale și nisipul vă pătrunde printre degete. E atât de plăcut să te plimbi pe această plajă minunată. Zgomotul valurilor este atât de liniștitor, încât vă puteți elibera de tot ce vă ocupă mintea. Priviți cum valurile se retrag și revin... înaintează ușor... spărgându-se unul de celălalt... și apoi întorcându-se încet, din nou. Marea are o nuanță de albastru foarte frumoasă, vă relaxați numai privind-o. Priviți marea până la linia orizontului, urmărind cum aceasta se îndoaie ușor urmând curbura Pământului. În timp ce priviți marea în depărtare, vedeți plutind o barcă de mici dimensiuni, cu pânze. Toate acestea vă ajută să vă detașați și să vă relaxați și mai mult. Continuând plimbarea pe plajă, conștientizați mirosul proaspăt și sărat al aerului de mare. Inspirați adânc... expirați... și vă simțiți foarte îmborsărit și mult mai relaxat. Deasupra, doi pescăruși se îndreaptă în zbor spre ocean. Imaginea acestora în timp ce planează în bătaia brizei este foarte grațioasă... Vă imaginați cum v-ați simți dacă ați putea zbura. Sunteți cufundat într-o stare de relaxare profundă în timp ce continuați plimbarea pe plajă. Simțiți cum briza mării vă mângâie ușor obrazul și cum căldura soarelui de deasupra vă încălzește gâtul și umerii. Senzația caldă, lichidă a soarelui vă calmează și mai mult... și vă bucurați deplin de această plajă frumoasă. E o zi minunată. Deodată, vedeți un șezlong care pare foarte comod... și, când ajungeți la el, vă așezați pe spate. Stând lungit în acest șezlong confortabil, vă liniștiți și vă relaxați din ce în ce mai mult. Puteți să închideți ochii și să ascultați doar zgomotul valurilor care se sparg de mal. Iar sunetul cadențat al valurilor vă poartă și mai adânc într-o stare deplină de liniște și pace.

Exercițiul 2: O reprezentare mentală ghidată în pădure

Mergeți pe o potecă în pădure. Sunteți înconjurat de copaci înalți: pini, brazi, stejari; încercați să îi vizualizați. Sunetul vântului care mângâie vârfurile copacilor este foarte liniștitor, vă relaxează. Simțiți covorul umed al pădurii, mirosul pământului, al plantelor tinere și al frunzelor uscate. Acum priviți în sus, spre vârfurile copacilor, ca să vedeți cerul de un albastru-deschis. Observați cât de sus este soarele pe cer. Pătrunzând în umbrarul vârfurilor de copaci, lumina soarelui se divide în raze care se strecoară până la covorul pădurii. Priviți jocul de lumină și umbră care se creează. Pădurea pare o catedrală străveche... vă umple de un sentiment de pace și respect pentru tot ce este viu. Undeva în depărtare, se aude iureșul unei ape, care se răspândește ca un ecou prin pădure. Pe măsură ce vă apropiați de ea, sunetul devine din ce în ce mai pregnant și, în scurt timp, vă aflați pe malul unui râu de munte. Priviți râul, observând cât de limpede și strălucitoare e apa. Imaginați-vă că vă așezați confortabil, fie pe o piatră netedă, cu spatele sprijinit de trunchiul unui copac, fie pe un povârniș cu iarbă proaspătă. Vedeți cum se învolutează râul, curgând peste pietre de toate mărimile. Aceste pietre au nuanțe diferite de cafeniu, gri și alb, iar unele sunt acoperite de mușchi. Puteți vedea cum apa strălucitoare le spală pe unele dintre ele și le ocolește pe altele, învoluteându-se. Iureșul apei este atât de liniștitor, încât vă puteți lăsa în voia lui... din ce în ce mai relaxat. Inspirați adânc aer proaspăt și expirați, iar mirosurile fine ale pădurii vi se par foarte proaspete. Cufundați-vă în patul moale de iarbă, de frunze uscate sau de ace de pin înmiresmate, uitați de orice grijă... lăsând ca ceea ce vedeți, auziți și mirosiți în această pădure frumoasă să vă umple de un sentiment adânc de pace.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Exercițiul 3: Imaginea clepsidrei

Închide ochii (poți face acest exercițiu și cu ochii deschiși, dar privind spre ceva ne semnificativ, comun). Acum imaginează-ți că ești făcut din sticlă și corpul tău este plin cu un nisip moale și fin, asemenea unei clepsidre. Imaginează-ți apoi că degetele de la mâini și de la picioare au niște găurele mici și că nisipul se scurge încet printre ele. Privește cum se scurge încet nisipul și pe măsura ce corpul tău se golește, el devine tot mai greu și mai relaxat. Când vei dori să termini exercițiul, deschide ochii și fă câteva mișcări ușoare.

Notă: nisipul poate, prin consemn, semnifica furia, tristețea, îngrijorarea, tensiunea etc. și poate lua o culoare reprezentativă pentru fiecare dintre aceste stări.

Exercițiul 4: Termometrul

Închide ochii (poți face acest exercițiu și cu ochii deschiși, dar privind spre ceva ne semnificativ, comun). Acum imaginează-ți că ești făcut din sticlă, asemeni unui termometru și corpul tău este plin cu un lichid roșu, asemenea unui termometru. Fluidul roșu reprezintă furia ta, disconfortul tău. Cu cât disconfortul este mai mare, cu atât vezi cu ochii minții cum urcă fluidul roșu în tubul de sticlă. Dacă ajunge însă în zona de alarmă (adică cea colorată în roșu), concentrează-te asupra acestei imagini și urmărește cu ochii minții cum lichidul roșu scade ușor în tub, până ajunge în zona de normalitate, de liniște, zona albastră. Pe măsură ce lichidul roșu coboară cuminte în tub, corpul tău devine tot mai relaxat, mai liniștit. Nu lăsa niciodată furia ta să ajungă în zona roșie, zona de alarmă, fă-o cu ochii minții să se retragă cuminte în matcă și experimentează modificările acestui exercițiu în corpul tău.

Exercițiul 5: Cinema

Închide ochii (poți face acest exercițiu și cu ochii deschiși, dar privind spre ceva ne semnificativ, comun). Imaginează-ți că te-ai așezat confortabil într-un scaun de catifea într-o sală de cinema. Luminile se sting, ecranul este luminat... și începe proiecția filmului. Urmărești cu ochii minții acest film care nu este altceva decât filmul supărărilor tale, frustrărilor, necazurilor tale... Le urmărești cum vin... și le petreci cu privirea cum dispar la marginea ecranului, asemeni unui spectator. Ești doar spectator..., nu actor în acest film. Ești detașat de acest film, așa cum ești detașat de problemele tale. Le urmărești cum vin și știi că mai încet sau mai repede ele vor pleca, vor dispărea la marginea ecranului... Ia act de această distanță între tine și problemele tale. Ia act de faptul că acestea sunt temporare, vremelnice, ele vin... și trec...

Exercițiul 6: Camera din interior

Îți construiești, cu ajutorul imaginației și a celor cinci simțuri, o cameră a relaxării în care te vei putea retrage de acum încolo. E ca și cum ai picta cu gândul sau ai rezolva un puzzle imaginar. Te așezi într-un loc confortabil, liniștit și poți chiar închide ochii. Îți imaginezi în detaliu o cameră care îți place, pe care să o asociezi cu relaxarea. Poate are culoarea dormitorului răcoros de la buni și perdele verzi cum aveai când erai mic. Gândește-te la detaliile de pe pereți (tablouri, ceas), la plantele pe care le-ai așezat într-o astfel de cameră a relaxării. Ai avea nevoie de un pat sau doar un fotoliu foarte confortabil

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

ar fi suficient? Poate că ai vrea să ai la îndemână câteva cărți preferate, pe un raft. Sau poate fotografii de familie. E camera ta, așa că o faci să arate cum vrei tu. Important este să o asociezi cu confortul și cu liniștea. Etapa următoare este de utilizare a camerei: o folosești pentru a te retrage în ea, imaginar, oricând ai nevoie să-ți încarci bateriile. Te așezi undeva unde sunt mai puține șanse să fii deranjat, dacă vrei închizi ochii... Tu știi mai bine.

Exercițiul funcționează din motive extrem de simple de NLP (Programare Neuro-Lingvistica): când ai “construit” camera erai într-o stare de liniște pe care o reiești de fiecare dată când folosești acest mic artificiu relaxant. Se spune că ai ancorat acea stare și acum, prin exercițiu, poți reintra în ea oricând ai nevoie. Partea de construcție a camerei este foarte importantă. Chiar e nevoie să alegi bine momentul și te poți folosi de o dimineață de duminică sau de una din zilele fabuloase de vacanță. Fă câteva exerciții de vizualizare înainte: ți-ai putea aminti de întâmplări din copilărie, aniversări sau clipele importante pe care le-ai trăit până acum.

Exercițiul 7: Meditație/Mindfulness

Găsește-ți un loc bun, ofertant sub raportul stimulărilor senzoriale. Pregătește-te să prinzi în cel mai mic detaliu spectacolul vieții care te înconjoară:

- *Ce forme vezi? (vizual)*
- *Ce culori te înconjoară?*
- *Ce asocieri potrivite observi între obiectele sau ființele care te înconjoară?*
- *Dar între culori?*
- *Dar asocieri neinspirate?*
- *Forme familiare... forme inedite...*
- *Lasă-te cuprins de farmecul tuturor detaliilor vizuale...*
- *Ce sunete auzi? Familiare... nefamiliare... zgomote... sunete ritmice, melodioase... ascuțite... grave... clare... înfundate... (auditiv)*
- *Ce obiecte, lucruri poți recunoaște după zgomotele care le percepi acum?*
- *Ce mirosuri simți? Plăcute... neplăcute... cunoscute... necunoscute... parfum... mâncare... praf... verdeață... fructat ... florale... lemnoase... Lasă-te învăluit de ele... (olfactiv)*
- *Comută-ți atenția acum asupra simțului gustativ... ce gust simți în gură... mentolat... de cafea... amar... dulceag... acrișor... plăcut... neplăcut... familiar... necunoscut... (gustativ)*
- *Mută-ți acum atenția asupra pielii tale, asupra părului tău... Simți adierea vântului în păr și mângâierea lui pe piele... (tactil)*
- *Cum îți simți hainele... confortabile... neplăcute? Bumbacul... poliesterul... inul... cum simți inelul (verigheta), dar cerceii (unde este cazul), brățara... lăncișorul...*
- *Lasă-te răsfățat acum de cele cinci simțuri și de spectacolul fascinant al lumii... imagini... culori... sunete... miresme... gusturi... mângâieri...*

C) TEHNICI DE RESPIRAȚIE

a) Respirația abdominală

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Exercițiile de respirație sunt în general exerciții scurte. Ele pot fi folosite fie împreună cu cele de relaxare musculară, fie să le suplinească atunci când relaxarea progresivă nu reprezintă o soluție fiabilă (persoana nu este dispusă să facă exercițiile acasă, nu are încredere în procedură etc.). Pentru majoritatea pacienților, o combinație a relaxării musculare progresive (cu 12 sau 8 grupe musculare) și unul sau două exerciții de respirație pare să fie soluția optimă.

De multe ori, pacienții cu tulburări de anxietate au deprinderi de respirație deficitare, respirând „din gât” cu mușchii abdominali încordați. Acest stil respirator este principala cauză a hiperventilației și a altor dificultăți de respirație. Înainte ca pacienții să fie învățați variante sau tipuri de exerciții de respirație, este necesar ca aceștia să deprindă tehnica RESPIRAȚIEI ABDOMINALE (DIAFRAGMATICE). Acest tip de respirație implică distensia și contracția diafragmului, aerul fiind mobilizat din și în plămâni, de la baza acestora spre vârfuri.

Pentru exersarea respirației diafragmatice, psihologul/terapeutul va oferi inițial un model clientului:

1. Psihologul/terapeutul își plasează o mână pe abdomen și una pe piept, în dreptul inimii. Apoi împinge puternic cu mâna abdomenul, EXPIRÂND ACTIV, în același timp controlând cu cealaltă mână ca toracele să rămână cât mai imobil.
2. INSPIRAȚIA este pasivă, lăsând mușchii abdominali să se destindă („lăsăm burta să se umfle”), ceea ce antrenează o distensie a diafragmului și pătrunderea aerului în plămân.
3. Rata EXPIRAȚIE/INSPIRAȚIE este de ½, iar frecvența ideală este de 7-9 cicluri respiratorii pe minut.
4. Clientul este invitat să respire în acest mod 2 minute, timp în care psihologul/terapeutul corectează eventualele greșeli și cronometrează frecvența respirațiilor.
5. Unii pacienți necesită un exercițiu susținut de până la două săptămâni pentru a atinge o stare de relaxare. Odată ce este învățat, exercițiul va fi repetat de 3-4 ori pe zi.

Deprinderea tehnicii respirației diafragmatice poate să permită învățarea unor noi tehnici de respirație:

b) Respirația profundă

Închide ochii. Gândește-te la aerul pe care îl inspiri. Privește aerul cum intra prin nări și ajunge până în plămâni. Urmărește aerul cum iese afară. La fiecare respirație, privește aerul cum intră și iese încet. Încearcă să observi senzația aerului care intra și iese. Mai rece când inspiri, calduț când expiri. Stai și urmărește-ți respirația, pâna când te vei simți revigorat și relaxat.

c) Respirația cu pauze

Se inspiră pe nas, numărând pînă la 3. Clientul este instruit apoi să țină aerul în piept cât timp numără pînă la 3. Expirația este activă, printre buze, murmurându-se sintagma „sunt relaxat”. Exercițiul durează 3 sau 4 minute.

d) Respirația ritmică

Se inspiră pe nas, numărându-se de la 3 la 6. Pentru fiecare client, se identifică ritmul adecvat. Expirația se desfășoară activ, conform aceluiași algoritm de numărătoare: INSPIRAȚIE 1.2.3.4.5. EXPIRAȚIE 1.2.3.4.5... Exercițiul durează câteva minute.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

e) Respirația cu numărătoare

Acest tip de respirație este o adaptare a tehnicilor de meditație Zen. El poate fi extrem de util în cazul unor clienți care nu pot să-și controleze tendința spre distractibilitate. Acest exercițiu poate fi folosit 2-3 minute, ca o formă scurtă de relaxare, sau poate să dureze 15-20 de minute, ca o formă de meditație. Așezat într-o poziție confortabilă, cu ochii deschiși, clientul este invitat să privească un punct fix, situat la un metru în fața sa. Expirațiile se fac pe nas, fiecare expirație fiind numărată. Se numără de la 1 la 10. Dacă gândurile distrag clientul și acesta pierde șirul numărătorii, el este sfătuit să reînceapă numărătoarea de la 1.

f) Respirația Benson

Pentru desfășurarea exercițiului de mai jos, autorul recomandă:

- o încăpere liniștită
- un obiect mental, de obicei un cuvânt sau un sunet, care va fi repetat cu voce tare sau în gând, util în a distra atenția persoanei de la stimuli interni și externi
- atitudine pasivă, care nu este preocupată de performanțe
- poziție confortabilă, care reduce tensiunea musculară

Procedura este utilizată în clinica uzuală, fără aura ei religioasă, desfășurându-se după următoarele instrucțiuni:

- Așază-te într-o poziție confortabilă.
- Închide ochii.
- Relaxează-ți corpul, începând de la vârful picioarelor și progresând până la mușchii feței.
- Respiră pe nas. Fii conștient de felul în care respiri. La fiecare expirație, pronunță în gând (sau foarte încet) cuvântul „om”. De exemplu, INSPIRĂ... EXPIRĂ, „OM”, INSPIRĂ... EXPIRĂ, „OM” etc. Respiră ușor și natural.
- Continuă acest exercițiu pentru 3-4 minute (în varianta de meditație, 10-20 de minute). Poți să deschizi ochii ca să verifici cât timp a trecut, dar nu folosi un ceas cu alarmă. Atunci când ai terminat, rămâi așezat pentru câteva minute, la început cu ochii închiși și apoi cu ochii deschiși. Nu te ridica imediat în picioare.
- Nu îți fă probleme dacă vei avea sau nu succes în a atinge un nivel profund de relaxare. Menține o atitudine pasivă, care să permită apariția relaxării. Atunci când apar gânduri care te distrag, nu încerca să le alungi, ci pur și simplu concentrează-te pe sarcina ta de a repeta la fiecare expirație cuvântul „om”.

D) TEHNICI DE CONTROL COGNITIV

a) METODA „TIC-TOC”. Amânarea unei sarcini, descurajarea dată de o obligație, pot consuma mult timp și energie. Când acestea devin obișnuite, apare stresul, iar consecințele pot fi foarte grave și se reflectă în scăderea randamentului cu pierderi majore în cariera profesională. În acest caz, putem vorbi de tergiversare (tendința de a amâna lucrurile sau de a nu demara o activitate). Invers, este deosebit de rentabil „să demarăm” mai repede acțiunea și acesta este obiectivul metodei TIC-TOC pusă la punct de David Burns.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Judecățile TIC

Când suntem foarte ocupați, anumite judecăți pot avea un efect paralizant asupra acțiunii sau asupra demarării ei. Acestea sunt judecățile TIC (Task inhibiting cognitions: „JUDECĂȚI CARE INHIBĂ ACȚIUNEA”).

De exemplu, un șef de tură care are de completat mai multe fișe de cunoaștere a personalului, poate fi stânjenit de gânduri, cum ar fi: „Asta ar trebui să facă cei de la serviciul personal, nu eu!”, „Ne cer rezultate în operativ, dar ne omoară cu hârtiile și cu cerințe ce nu ne privesc pe noi!”, „Lasă că le completez eu când oi avea timp”.

Asemenea gânduri nu-l încurajează să înceapă munca sau să execute o muncă de calitate.

Judecățile TOC

Dacă același șef de tură ar fi gândit așa: „Treaba aceasta de cunoaștere este foarte importantă pentru că oamenii sunt cei care execută activitatea”, „E mai bine să fac treaba asta care nu-mi place imediat ca să scap de ea, decât să mă încarc cu sarcini pe care oricum tot eu va trebui să le execut”, demararea activității ar fi fost mai sigură. Aceste gânduri sunt numite TOC (Task oriented cognitions: „JUDECĂȚI CARE FAVORIZEAZĂ ACȚIUNEA”).

JUDECĂȚI TIC (care inhibă acțiunea)	JUDECĂȚI TOC (care încurajează acțiunea)
↓	↓
Emoții dezagreabile	Emoții agreabile
↓	↓
Întârzierea demarării acțiunii	Demararea acțiunii

Utilizând metoda TIC-TOC înseamnă a favoriza la maxim ideile TOC. Când apare o judecată TIC, ea corespunde unei emoții neplăcute, ca sentimentul de suprasolicitare, descurajare, pierdere a motivației. Consecința este o încetinire a acțiunii sau chiar o amânare pe mai târziu a acesteia. O judecată TOC, dimpotrivă, corespunde unei emoții mai puțin dezagreabile (ca dorința de a termina sau de a avansa într-o muncă) și sentimentul că e mai ușor să începi acțiunea. Maniera cea mai comodă de aplicare a metodei constă în utilizarea unui tabel pe două coloane, cum este în tabelul următor:

TIC ↓	TOC
gândire care inhibă acțiunea →	
	→ gândire care încurajează acțiunea ↓
	← Da, dar...
→ O nouă gândire inhibând acțiunea	
	→ O nouă gândire favorabilă acțiunii

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Prin urmare, când sunteți dominat de o judecată TIC, o puteți transforma în gândire TOC, altfel spus, într-o judecată care stimulează motivarea pentru începerea acțiunii. În general, reapare o nouă judecată TIC, începând cel mai adesea cu vorbele „da, dar...”. E important atunci să reîncepeți „traiectul” și să nu vă opriți decât în coloana TOC și numai când acțiunea a demarat.

Practica gândirii TOC:

Observați la alții și la voi înșivă judecățile care inhibă acțiunea:

1. „Cum face el/ea să amâne și să nu demareze treaba?”
2. „Care sunt judecățile TIC, scuzele pe care și le găsește?”
3. „Cum fac să amân pe mai târziu și să nu încep activitatea?”
4. „Care sunt gândurile TIC, scuzele pe care mi le găsesc?”
5. „Care sunt principalele obligații pe care am tendința să le amân sau a căror realizare mă descurajează sau mă plictisește?”

Puneți la punct judecățile TOC ce răspund judecăților TIC:

1. Repetați foarte des exercițiul în imaginație (lucru care corespunde unui antrenament în vederea principalelor obligații pe care am tendința să le amân).
2. Observați judecățile cu „Da, dar...”. Aveți grijă să nu vă opriți cu gândul decât în coloana TOC.
3. Repetați foarte des exercițiul în viața cotidiană. În acest fel se va instala un „automatism de demaraj”.

b) METODA „CONTROLUL DIFICULTĂȚILOR”

Există două mari tipuri de dificultăți care se constituie în factori de stres importanți:

1. **Dificultățile concrete** pentru care putem folosi următoarele metode:

- Metodele de rezolvare a problemelor
- Metodele de luare a deciziilor

2. **Dificultățile relaționale**

- Antrenamentul de dobândire a dezinvolturii sociale

a) Metoda de rezolvare a problemelor

Viața noastră este un lung șir de probleme. În situații stresante, rezolvarea lor este adesea paralizată de dificultatea luării unei decizii, de îndoială, de perfecționism, de sentimentul de a fi depășit de eveniment. Ca urmare, intervine o pierdere de timp și de energie când avem mai multă nevoie de ele!

Activitatea de a pune în mod clar problema, de a evalua dificultățile și soluțiile posibile constituie un obiectiv realizabil cu ajutorul unei metode structurate. Odată calmată emotivitatea prin relaxare rapidă, iată un **mod de folosire eficace, în 8 etape**, inspirat din lucrarea lui D’Zurilla și Goldfried:

1. **Definiți problema.** Care este problema? Descrieți-o în mod precis, la fel și circumstanțele în care a apărut: cu cine sau când, cum a apărut?

2. **Faceți o listă cu toate soluțiile imaginabile.** Căutați toate soluțiile posibile, adică faceți un brainstorming luând în considerare toate modalitățile de a rezolva problema, chiar și pe cele mai „extravagante”.
3. **Evaluați eficacitatea probabilă a fiecărei soluții în funcție de scopul și mijloacele necesare realizării ei.** Stabiliți avantajele, inconvenientele, riscurile fiecărei soluții. Evaluați valoarea soluțiilor cu ajutorul unei scale de notare de la 0 (soluția nu are nicio valoare) la 10 (soluția are valoare maximă).
4. **Alegeți soluția sau soluțiile cu valoare maximă.**
5. **Precizați mijloacele necesare pentru realizare și faceți selecția lor.**
6. **Procurați-vă aceste mijloace, testați-le dacă e nevoie.**
7. **Aplicați metoda de mai multe ori, în mod progresiv, începând cu problemele mai ușoare și continuând cu altele, din ce în ce mai dificile.**
8. **Evaluați rezultatele.**

Aplicarea în scris a metodei de rezolvare a unei probleme clarifică în mod considerabil problema și soluțiile ei și aduce un câștig de timp și eficacitate. Metoda este simplă. La început pare școlărească sau artificială, dar, dacă o practicați regulat, își arată rapid eficiența. Ea evită trecerea de la o soluție la alta sau neaplicarea unei soluții.

b) Metoda de luare a deciziilor

A ști să te decizi în ceea ce privește alegerea soluției celei mai potrivite este o problemă crucială. Toată lumea trebuie să ia decizii, iar cea mai bună alegere pe care poți să o faci nu este totdeauna evidentă. Aceasta constituie un factor de stres extrem de important pentru fiecare dintre noi, atât la nivel profesional, cât și în celelalte domenii ale vieții. Cel mai adesea ne confruntăm cu stresul atunci când avem în vedere mai multe soluții acceptabile sau consecințe neplăcute similare. Prezentăm mai jos o metodă ideală care poate fi aplicată într-un asemenea impas. Este vorba de **metoda arborelui de decizii**.

Prima etapă constă în precizarea deciziilor posibile: decizia A, decizia B, decizia C etc. În general, e posibil să restrângem alegerea la două sau trei decizii. De exemplu: Mi se solicită să particip la un grup de analiză pe probleme de legislație de frontieră. Decizii: A – accept, B - refuz, C - accept în condiții bine precizate.

A doua etapă constă în completarea, pentru fiecare decizie în parte, a unui tabel recapitulativ cu avantajele și inconvenientele ei, însoțite de evaluarea subiectivă a importanței acestora, pe o scală de la 0 la 100%. De exemplu:

Acceptarea propunerii			
Avantaje	Importanța în %	Inconveniente	Importanța în %
Am ocazia să întâlnesc persoane bine puse, din minister.	50%	Stau departe de familie ceea ce ar însemna un nou motiv de supărare pentru partenera/ul mea/meu.	90%

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Am ocazia să văd cum se mai pune problema.	30%	Voi cheltui suplimentar.	100%
Mă mai recreez puțin în alt oraș.	80%	Există riscul să fiu dezamăgit de felul dezinteresat în care pun problema cei de sus.	50%

Se va opta pentru decizia care însumează cele mai multe avantaje.

Este important de știut că: a nu lua decizii se dovedește, adesea, cea mai rea dintre decizii... Cu excepția cazului când e mai bine ca decizia să fie luată de altcineva!

c) Antrenamentul de dobândire a dezinvolturii sociale

A primi critici, a avea conflicte sau neînțelegeri sunt lucruri obișnuite pentru fiecare dintre noi, dar care ne costă scump din punct de vedere emoțional. Modul în care trăim relațiile ne poate face mult rău, dar și mult bine! A ști să te simți în largul tău cu ceilalți și a ști să-i faci pe alții să se simtă în largul lor cu tine sunt lucruri foarte utile, chiar necesare. La capitolul comunicare, veți întâlni unele tehnici practice; de aceea nu vom mai insista aici. Vom aborda însă un subiect de actualitate: **afirmarea de sine și critica**.

Ca să ilustrăm cum funcționează afirmarea de sine, să presupune că suntem subiectul unei critici negative. Metoda cea mai des folosită este următoarea:

1. Mai întâi, ne calmăm emoțiile cu ajutorul relaxării rapide.
2. Ascultăm reproșul.
3. Definim tipul criticii aduse: justificată, nejustificată sau vagă?
4. Verificăm dacă interlocutorul are dreptate și care sunt motivele criticii.
5. Ne adaptăm comportamentul la tipul de critică:

➤ Justificată:

- recunoaștem critica (tehnica dezarmării și a discului stricat de la capitolul ce vizează comunicarea)
- terminăm discuția pe un ton cordial

➤ Nejustificată:

- stabilim adevărul (tehnica discului stricat)
- terminăm discuția pe un ton cordial

➤ Vagă:

- cerem precizări
- dăm răspunsuri vagi sau generale: nu intrăm în discuție
- terminăm discuția pe un ton cordial

ACTIVITY CARDS

Gândește-te la o **serie de activități** accesibile, simple, necostisitoare a căror desfășurare îți aduce multă plăcere (activități eutimice): să faci integrame, să privești jocul copiilor în parc, să-ți uzi florile, să-ți îngrijești grădina, să asculți o melodie preferată, un cântăreț preferat, să citești un capitol dintr-o carte sau

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

o anumită revistă etc. Aceste activități trebuie să mai răspundă cerinței de a putea fi desfășurate necondiționat de prezența altei persoane și ca desfășurarea lor nu deranjeze pe alții. Lista trebuie să cuprindă minimum 5 activități. Scribe-le pe un cartonaș colorat pe care să-l porți purta tot timpul cu tine. Când te simți plictisit, supărat, deprimat, stresat, nu lăsa aceste emoții să se instaleze prea confortabil în viața ta. Scoate repede activity-cardul și ai 5 secunde să alegi una dintre activitățile trecute acolo! Începe imediat să o practici! Este cel mai bun remediu împotriva emoțiilor negative. Dacă la început poți să crezi că nu ai niciun chef și nici energie să o faci, vei vedea cum, pe măsură ce desfășori acea activitate îți recapeți pofta de viață! După principiul: „Pofta vine mâncând!”

TEHNICI ȘI METODE DE GESTIONARE A FURIEI

În abordarea furiei, poți ține cont de următoarele considerații:

- ✓ Recunoaște că furia este o reacție normală, care poate fi chiar sănătoasă și productivă.
- ✓ Amintește-ți că singurul responsabil pentru sentimentele și acțiunile ești chiar tu.
- ✓ Furia și agresivitatea nu sunt același lucru. Furia este o emoție normală și sănătoasă și se poate transforma în agresivitate dacă este concretizată în acte agresive care îi pot leza pe cei din jur.
- ✓ Conștientizează faptul că sentimentele de furie și frustrare sunt comune în situații deosebite în care nu ne sunt satisfăcute nevoi importante.
- ✓ Gândește-te despre cum aceste sentimente îți afectează propria viață (relațiile din familie, relațiile cu copiii, relațiile de cuplu).
- ✓ Normalizează experiența furiei ținând cont în același timp despre cum furia poate genera conflict interpersonal, îndepărtându-i pe ceilalți și conducând chiar și la violență.
- ✓ Familiarizează-te cu factorii declanșatori ai sentimentelor de furie (triggerii) și determină schimbările necesare reducerii acestora.
- ✓ Întreabă-te ce schimbări ai vrea să faci în direcția abordării propriei furii.
- ✓ Compară avantajele și dezavantajele menținerii furiei în viața ta versus dezlegării de aceasta sau a direcționării energiei către activități pozitive.
- ✓ Cunoaște-ți propriile semnale de alarmă ale furiei care urmează să se instaleze.
- ✓ Învăță să recunoști lucrurile pe care le faci când ești furios și care nu sunt sănătoase pentru tine.
- ✓ Dezvoltă strategii de coping care te ajută să reduci frecvența stărilor de furie (de exemplu: relaxează-te mai mult, comunică deschis cu familia și prietenii despre lucrurile care te deranjează, fă-ți mai mult timp pentru lucrurile care îți fac plăcere).
- ✓ Fă schimbări imediat! Imediat ce intervine ceva care te face să simți semnalele de alarmă ale instalării furiei, vorbește despre asta (în mod asertiv și respectuos).
- ✓ Prea multă furie îți poate submina planurile și proiectele.

Poți lua în calcul câteva deprinderi de management al furiei:

- ✓ Ia o pauză pentru a te domoli – pleacă și liniștește-te, fă altceva pentru o perioadă!
- ✓ Vorbește cu un prieten despre ceea ce te înfurie!
- ✓ Canalizează energia furiei spre lucruri acceptabile (fă o plimbare, aleargă)!
- ✓ Ține-ți un jurnal în care să descrii ceea ce simți și ce poți face pentru a schimba situația!
- ✓ Amintește-ți că a fi furios nu te va ajuta să obții ceea ce vrei și îți va afecta relații importante!
- ✓ Gândește-te dacă situația pe care o traversezi are legătură cu persoana de lângă tine sau cu propria ta persoană!
- ✓ Distrage-te cu activități pozitive ca: citirea unei cărți, rugăciune sau meditație, ascultarea unei muzici relaxante, mers la o slujbă religioasă sau la un grup de suport, ajută un prieten sau o persoană aflată în nevoie etc.!
- ✓ Spune-i interlocutorului tău că ai nevoie de timp pentru a te gândi la situația dată și că dorești să vorbești despre asta în jumătate de oră! Este foarte important ca interlocutorul tău să înțeleagă că ai nevoie de spațiu pentru a-ți aduna gândurile cu scopul de a preveni o eventuală escaladare a furiei.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- ✓ Uite-te la situația ta dintr-un alt punct de vedere, într-un alt mod!
- ✓ Pentru părinți - caută un alt membru de familie sau un alt adult care, temporar, să îți supravegheze copilul!
- ✓ Copiii și adolescenții agreează de obicei activitățile care-i ajută să își exprime sentimentele: pictura, desenul, completarea unui jurnal, joc de rol cu personaje jucării sau compunerea unui cântec.
- ✓ Ajută copiii și adolescenții să-și rezolve problemele care îi înfurie sau îi frustrează (structurarea unei discuții cu un alt copil, obținerea unei cărți sau a unei jucării etc.).
- ✓ Gândește-te la CE anume te-a supărat și DE CE! De asemenea, meditează la ce trebuie să îi SPUI celorlalte persoane implicate pentru a ajuta la rezolvarea situației (Nu pentru a „marca” puncte!).

AGRESIVITATEA ACCEPTABILĂ

Ce spunem pentru a face față agresivității acceptabile?

I. Ascultarea - acceptați-vă interlocutorul, lăsați-l să se exprime, nu îl întrerupeți, nu îi alimentați discursul.

Evitați: În această etapă, dacă doriți să vă enervați și mai tare interlocutorul, întrerupeți-l sau spuneți-i: „Ați terminat?”, „Mai termină odată!”

II. Acceptarea emoției - disociați furia de problemă; recunoașteți sentimentul celuilalt (furia sa), acceptați-l. Folosiți fraze ca: „Înțeleg că ești furios”, „Înțeleg de ce sunteți nemulțumit”, „Este normal să vă enerveze o astfel de situație”, „În locul tău și eu m-aș enerva”.

Evitați - În această etapă, dacă doriți să vă enervați și mai tare interlocutorul, spuneți-i: „Calmați-vă, nu are rost să vă enervați”, ceea ce echivalează cu „Nu vă accept furia”.

III. Rezolvarea problemei tehnice: analizați situația problematică împreună cu interlocutorul dvs.: **Care este problema?, Cine a generat-o?, Ce ți s-a întâmplat?, Unde s-a întâmplat asta?, Când s-a produs acest lucru?, Cât a durat incidentul?, Cum ai încercat s-o rezolvi?**

Evitați - În această etapă, dacă doriți să vă enervați și mai tare interlocutorul, spuneți-i: „Nu e problema mea, nu mă interesează”, „Nu e din vina mea”, ceea ce echivalează cu neglijarea problemei lui.

IV. Conturarea unei perspective de viitor: ajutați-l pe celălalt să găsească o soluție; o persoană care se enervează vrea o schimbare; propuneți o modificare, o alternativă, o soluție. Uneori nu există nici o cale de rezolvare a problemei prezente. În astfel de situații, ceea ce puteți face este să îi facilitați interlocutorului găsirea unui alt mod de a acționa data viitoare.

Evitați - „Nu se poate face nimic, eu nu pot face nimic, nu mai rămâne nimic de făcut”. Aceste declarații nu îi arată decât că nu se întrevede nici o posibilitate de schimbare.

AGRESIVITATEA NEACCEPTABILĂ

Cum facem față agresivității neacceptabile?

I. Cunoașterea propriilor limite: identificați-vă clar rolul, legitimitatea și obiectul.

II. Exprimarea clară a faptului că acest mod de comunicare nu vă convine și punerea în funcțiune a unui sistem normativ puternic: „Nu accept să continui să discut cu dumneavoastră la modul acesta”, „Nu accept să mă insultați”, „Nu accept!”, **Încetați imediat!**”.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

III. Îi propunem o alternativă interlocutorului: *„Sunt gata să continui să vorbesc cu dvs. dacă putem face acest lucru cu calm. Dacă nu, eu plec (voi fi nevoit să te amendez)”*. Deci propuneți-i un mod de comunicare acceptabil pentru ambele părți.

IV. Verificarea acordului - verificați dacă interlocutorul dvs. este de acord să discute cu calm: *„Sunteți de acord?”*. În caz de dezacord (dacă spune „NU”), nu mai discutați cu el și puneți în aplicare alternativa anunțată. În caz contrar, îi arătați că îi acceptați atitudinea și atunci nu va mai avea nici un motiv să și-o schimbe - dimpotrivă!

Evitați:

- să continuați să discutați cu cineva care vă insultă: *„Vă rog, nu am putea discuta cu calm...”*, *„Vă înțeleg...”*;
- să faceți amenințări: *„Dacă mai continui, e de rău...”*.

Alte sugestii pentru a înfrunța emoțiile negative ce ne conduc la comportamente agresive (frică, panică, furie):

1. Alegeți un moment în care sunteți relaxat și calm, nu când aveți o stare de anxietate sau de îngrijorare intensă. Înainte de a încerca să vă înfrânați frica, găsiți mai întâi o modalitate să vă relaxați și să vă concentrați asupra propriei persoane.
2. După ce vă simțiți mai relaxat, întrebați-vă: *„Care erau lucrurile pe care mi le spuneam și mă speriau/mă înfuriau atât de tare?”*. Amintiți-vă toate gândurile de tip *„Și dacă...”*, *„Nu tolerez!”* pe care vi le-ați repetat și scrieți-le la primul punct al fișei: *Ce îmi spuneam*.
3. Pentru a identifica mai ușor gândurile distorsionate și pentru a vă fi mai ușor să le faceți față, transformați-le din enunțuri de tip *„Și dacă...”* în afirmații obișnuite. Gândirea distorsionată este mai ușor de observat dacă schimbați un gând precum: *„Și dacă se va prăbuși avionul...”* sau *„Lucrul acesta e nedrept! Eu nu tolerez așa ceva!”* într-o afirmație clară: *„Acest avion se va prăbuși”* sau *„Tolerez nedreptatea”*. După ce le transformați, scrieți gândurile la cel de-al doilea punct de pe fișă: *Modele de gândire distorsionată*.
4. Evaluați gândurile distorsionate prin întrebări precum: *„Care sunt șansele reale ca acest lucru să se întâmple?”*, *„Cât de des s-a întâmplat asta în trecut?”*, *„Oare chiar cred că nu pot face față sau nu-i pot supraviețui acestei situații sub nici o formă?”*.
5. Cu ajutorul întrebărilor, dați răspunsuri mai realiste privind situația sau lucrul care vă îngrijorează. Scrieți aceste gânduri la punctul: *Modele de gândire realistă*.
6. În cele din urmă, gândiți-vă la modalitățile prin care ați putea face față dacă cele mai grele temeri ale dumneavoastră s-ar adevăra. Puneți-vă întrebarea: *„Dacă s-ar întâmpla ce e mai rău, cum aș putea să-i fac față?”*. În majoritatea cazurilor, vă veți da seama astfel că v-ați subestimat capacitatea de a înfrunța o situație dificilă. La punctul *Dacă într-adevăr se va întâmpla ce e mai rău, cum procedez*, notați cum puteți face față.
7. Recitiți de mai multe ori, timp de mai multe săptămâni, gândurile realiste și modalitățile în care ați putea face față celor mai negre scenarii. Astfel, vi se vor întipări mai ușor în minte. Rescrieți aceste fraze pe un carnetel pe care îl aveți la dumneavoastră și pe care îl puteți scoate oricând din buzunar.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

8. Repetați toți pașii acestui exercițiu, folosind o fișă separată, pentru fiecare dintre temerile dumneavoastră.

A) TEHNICA REBT (rațional-emotivă și cognitiv-comportamentală)

Referindu-se strict la furie, A. Ellis și R. C. Tafrate (2017) prezintă un model rațional-emotiv și cognitiv-comportamental (REBT) de abordare în 3 pași importanți.

Ei pornesc tot de la **destructurarea unor mituri (Pasul 1)** pentru a putea preveni și gestiona această emoție negativă devastatoare, respectiv:

- *Exprimarea activă a furiei duce la diminuarea acesteia* - Ellis consideră că, dimpotrivă, exprimarea furiei în mod direct sau indirect tinde să o întărească și să o facă și mai puternică.
- *Ia-ți o pauză atunci când te simți furios* - evitând situațiile ce ne provoacă furia, evităm și comunicarea necesară pentru susținerea unei relații, problemele sunt amânate în loc să fie rezolvate cu promptitudine și eficiență, iar problemele tind să se vicieze și să se transforme în probleme și mai mari.
- *Furia te împinge să obții ceea ce dorești* - este posibil ca oamenii să îndeplinească dorințele furiosului pentru a scăpa de presiunea comportamentului său, însă vor aduna multe resentimente, vor deveni distanți sau chiar vor renunța la relația cu persoana furioasă.
- *Înțelegerea trecutului va duce la diminuarea furiei* - este posibil să fi suferit din cauza unor abuzuri timpurii care apoi să fi contribuit la furia ta. Însă concentrarea în prezent pe abuzurile din trecut nu te poate conduce la o funcționare sănătoasă. Analiza acestor abuzuri, reîncadrarea lor în prezent și contestarea credințelor generatoare de furie te va ajuta să reduci furia actuală.
- *Evenimentele externe sunt cele care te înfurie* – oameni diferiți reacționează diferit în fața acelorași evenimente. Prin urmare furia este produsă nu de evenimente, ci de felul în care sunt gândite aceste evenimente. Acceptarea responsabilității personale reprezintă un prim pas crucial în gestionarea eficientă a furiei.

Pasul 2: cunoașterea traseului emoțiilor noastre și a sistemului nostru de credințe folosind modelul ABCDE:

Când nu ne merge bine în viață (A - eveniment) ne confruntăm cu două tipuri de emoții negative (C - consecințe emoționale):

- **emoții negative adaptive:** dezamăgirea, regretul și frustrarea - te ajută să faci față necazurilor și problemelor, depășindu-le și atingându-ți principalele obiective; te ajută să trăiești fericit și productiv, fără suferință și frustrări inutile - puterile sufletului utilizate ca virtute;
- **emoții negative dezadaptive:** depresia, panica, furia, autocompătirea și toleranța scăzută la frustrare - te împiedică în atingerea obiectivelor majore pe care le ai.

Sistemul nostru de credințe (B) are două categorii de bază:

- **credințe constructive sau raționale (cR)** – care hrănesc emoțiile negative adaptive;
- **credințe distructive sau iraționale (cI)** – care hrănesc emoțiile negative dezadaptive.

Dacă nu am avea credințe raționale, rasa umană nu ar putea să supraviețuiască. Învățăm multe din cR și cI de la părinții și bunicii noștri, din cultura în care creștem. Noi înșine construim multe din credințele

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

noastre pentru a rezolva probleme în mod natural și putem avea idei care să ne ajute și idei care să ne saboteze.

Consecințele emoționale (C) sunt dependente de tipul de credințe dezvoltat. Dacă oferi putere cR te vei bucura de relații armonioase, vei avea satisfacția rezolvării eficiente a problemelor cu care te confrunți. Dacă oferi putere cI, tinzi să ignori realitatea și să gândești illogic, să cauți neazuri suplimentare și să pui opreliști în fața emoțiilor adaptative și a acțiunilor constructive. ***Dacă vrei să-ți modifice emoțiile și acțiunile în cea mai eficientă manieră - acordă o atenție specială sistemului de credințe!!! (D).*** Cum? ***Folosind monologul intern pentru a le disputa, a le dezbate.***

D (disputarea /dezbaterea) necesită următorii pași mentali: detectezi cI și începi să le dezbați cu multă convingere, insistență și profunzime, adresându-ți întrebări în legătură cu ele: „De ce este îngrozitor sau nedrept? Unde scrie că nu trebuie absolut deloc să fie așa?”.

Efectul cognitiv (E1) sau noua filosofie: „Nu văd niciun motiv pentru care trebuie să se poarte corect, deși în mod clar aș prefera acest lucru. E dureros când se poartă nedrept, dar pot să suport asta și să duc o viață bună!”.

Efectul comportamental (E2): pierderea consecințelor negative dezadaptative (furie, panică, depresie) și întoarcerea la consecințele negative adaptative (nemulțumire, frustrare, dezamăgire).

Pasul 3: utilizarea unor tehnici și metode REBT (prezentate mai jos)

A.J. Marillac (2017) consideră că furia generează furie, la fel și violența. Din acest motiv, la locul de muncă trebuie să evităm să ne lăsăm luați de val și să refuzăm din start manipularea sau comportamentul celuilalt și conflictul provocat, respectând următorii pași ai asertivității:

- Acceptă ideea că furia celuilalt este justificată și că are deci un motiv. Răspundeți nevoii acestei persoane. Ascultați și apoi exprimați în cuvinte și prin atitudine că vă preocupă cu adevărat ceea ce îl determină pe interlocutor să profereze amenințări.
- Plecând de la acest principiu, luați inițiativa și fiți pozitiv (cu siguranță există o soluție).
- Încercați să lămuriți cauza furiei și natura adevăratei probleme pe care o ascunde.
- Atenție, dacă nu sunteți psiholog, nu este datoria dvs. să rezolvați problemele psihologice ale persoanei, ci doar de a o aduce la o stare de anxietate normală și de a calma spiritele.
- În funcție de circumstanțe, faceți tot posibilul pentru a găsi o soluție acceptabilă.
- Întreprindeți aceste demersuri pe un ton civilizat.
- Evitați să-i spuneți că n-are niciun motiv să fie supărat, nu-i faceți reproșuri, căci riscați să înveninați lucrurile.
- Repetați cu persoana respectivă punctele pe care le evidențiază pentru a arăta că ascultați atent și luați notițe – acest gest îi dă celuilalt sentimentul că îl luați în considerare și îi va atenua furia. Aprobați prin cap sau prin alte semne vizuale.
- Dacă fiind problema expusă și înțeleasă, trebuie să răspundeți la ea într-un mod satisfăcător. Asta depinde, desigur, de mediul de lucru și de genul de problemă cu care vă puteți întâlni acolo.
- Nu folosiți niciodată termeni negativi, de genul: „A, bine, categoric v-ați înșelat...”. Interlocutorul va percepe că este tratat ca un imbecil, iar furia lui va izbucni și mai furtunos.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- Dacă persoana este cu adevărat supărată pe ceva real, furia lui va scădea de îndată ce greșeala este descoperită sau soluția găsită. În schimb, dacă avem de-a face cu o persoană dificilă sau cu cineva care ascunde o altă problemă sub cea invocată, abordarea va fi, fără îndoială, mai complexă.

Pentru a putea reacționa mai bine în fața altora și a caracterului lor urât sau a furiei lor, autorul consideră că beneficiem de o serie de scurtături oferite de limbajul nonverbal. **Furia, la fel ca toate celelalte emoții, se anunță printr-un balet de gesturi inconștiente dintre care unele sunt ușor de reperat:** buze strânse asociate cu o ușoară retragere a corpului, privire disprețuitoare, sprâncene ridicate, respirația mai profundă pe nas și expirație mai sonoră, rictus dezagreabil dezvelind dinții, strâmbat din nas, ochi care se îngustează, cap aplecat pentru a ascunde privirea, cap dat pe spate și privirea care fulgeră, nări dilatate, paloarea pielii. La câteva persoane, starea de furie ia un aspect înșelător: fața devine mai palidă și ochii umezi, lasă impresia că lăcrimează. În realitate, persoana este stăpână pe ea în acest moment și a atins nivelul unei furii reci și lucide care ar putea duce la o violență metodică și detașată. Acesta este unul dintre cele mai periculoase semne ale furiei. *La rândul nostru, putem face unele gesturi ce pot amplifica furia celuilalt, cum ar fi:* umerii se strâng și se ridică un pic, capul se afundă un pic între umeri, privirea, îngrijorată, caută o ieșire, privirea nesigură care se adaugă unui sentiment de neliniște, un braț, dacă nu amândouă, acoperă corpul fără să fie încrucișate, corpul dă înapoi.

Tehnici și metode rațional-emotive și cognitiv-comportamentale (REBT) de gestionare a emoțiilor negative

1. Acceptarea de sine necondiționată (metodă de ordin afectiv) - presupune:

- hotărâre puternică de a te accepta pe de-a întregul, indiferent de ceea ce faci, chiar și dacă te înfurii proteste;
- a conștientiza că tu ești bun, doar comportamentul tău necesită schimbare, iar tu ești cel care **POȚI** face acest lucru, acordându-ți timp și energie în acest sens;
- dacă pui la suflet criticile celorlalți, dacă ești de acord cu ei că ești o persoană lipsită de valoare, înseamnă că TU AI DECIS să fii de acord cu ideile lor despre tine – ai deja tendința de a te condamna pe tine însuși pentru emoțiile și acțiunile tale negative;
- TU **POȚI DECIDE** să nu fii de acord cu propriile tale atitudini, dar TE **POȚI HOTĂRÂ** să te accepți pe tine însuși cu defectele tale, însă **SĂ SUPORȚI ȘI CONSECINȚELE** - furia îți face mai mult rău decât bine - autodeterminare;
- cu cât mai decis, puternic și ferm te hotărăști să te accepți pe tine însuși și refuzi să te critici, indiferent de ce faci în viață, cu atât vei simți acceptarea de sine și te vei purta altfel cu cei din jurul tău (*acceptând greșelile tale, le tolerezi și pe ale celorlalți*).

2. Formarea convingerii acceptării de sine

- crezi cu putere într-o idee nu doar pentru că pur și simplu îți trece prin minte sau pentru că anumite persoane ți-o tot repetă, ci pentru că *muncești* să ți-o repeți și să ți-o dovedești ție însuși de nenumărate ori - *obiectiv propus de atins!*;

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- convingerile se formează prin strădanie, prin autosugestie (monologul interior hotărât și centrat pe idei - „*Mă accept în întregime așa cum sunt!*”, „*Mă simt bine în pielea mea!*”, „*Știu că pot face lucrul acesta!*”).

3. Flexibilizarea, dezbateră obiectivă a credințelor iraționale, renunțarea la credințele iraționale ca fiind o componentă importantă în diminuarea furiei și în trăirea unei vieți mai fericite.

4. Imageria rațional emotivă (IRE)

- îți imaginezi un eveniment negativ care, în mod normal, te face să te simți furios, trist excesiv, panicat;
- acum imaginează-ți această experiență negativă că-ți va trezi emoții puternic disturbatoare;
- decât să eviți aceste emoții disturbatoare (de furie, depresie, panică, etc.), lasă-le să erupă cu intensitate maximă (de exemplu, permite-ți să te simți foarte înfuriat, în totalitate);
- după ce ai trăit efectiv aceste emoții disturbatoare pentru o vreme, forțează-te cu adevărat să schimbi aceste emoții, folosind ABC-ul pas cu pas;
- ai încredere că poți schimba emoțiile disturbatoare prin dialogul interior, dacă depui efort să faci asta: intră în contact cu furia cea mai profundă și forțează-te să o schimbi astfel încât să simți emoții negative adaptative, cum ar fi cele de dezamăgire, iritare;
- ai în mod sigur capacitatea de a face astfel de schimbări emoționale, așa că încearcă cu adevărat, concentrează-te și fă-o!;
- după ce te-ai obligat să simți emoții negative adaptative, centrează-te acum pe oamenii care ți-au produs furia. Mai de grabă decât să-i blamezi pentru acțiunile lor, uită-te cu atenție la ce ai făcut pentru a schimba emoțiile negative dezadaptative în emoții negative adaptative și reia pașii exacți ai traseului mental. Vei observa că ți-ai schimbat într-un anumit fel sistemul de credințe din punctul B și astfel ți-ai modificat consecințele emoționale în punctul C;
- dă-ți voie să vezi limpede ce ai făcut examinând îndeaproape și cu atenție schimbările importante realizate de sistemul tău de credințe;
- devin-o pe deplin conștient de noile cR care generează noile Consecințe negative adaptative (C) cu privire la evenimentul negativ (A);
- dacă trăirile de furie nu se modifică pe măsură ce încerci să trăiești emoții mai adaptative, nu renunța. Reia în imaginație aceleași experiențe sau evenimente neplăcute și continuă să lucrezi la trăirile tale afective până ce reușești să le modifichi din emoții negative dezadaptative în emoții negative adaptative;
- tu îți crezi emoțiile și tot tu le poți modifica!;
- odată ce ai reușit să te simți mai de grabă dezamăgit sau iritat decât înfuriat și odată ce vezi exact ce credințe ai schimbat pentru a te simți inconfortabil, dar nu tulburat emoțional, repetă procesul: înfurie-te, apoi simte-te dezamăgit și deranjat, dar nu înfuriat;
- apoi, uită-te iar la ce ai făcut exact pentru a aduce aceste schimbări;
- continuă să exersezi, repetând acest lucru de nenumărate ori, până când procesul devine familiar și tot mai puțin dificil de dus la bun sfârșit;
- exersează IRE pentru câteva minute zilnic; vei ajunge într-un punct în care, ori de câte ori te vei gândi la un eveniment care în mod normal te-ar înfuria sau când acest eveniment chiar se întâmplă,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

vei tinde în mod automat să te simți mai de grabă dezamăgit sau deranjat în mod adaptativ decât să te înfurii dezadaptativ;

- poți folosi IRE pentru a genera trăiri plăcute sau pozitive față de ceilalți, trăiri care te vor distra de la a simți emoții ostile față de oameni și te vor ajuta să depășești aceste emoții.

5. Antrenamentul emoțional (AE) - R.W. RAMSAY

- gândește-te la o experiență deosebit de plăcută pe care ai avut-o cu persoana pe care te simți acum furios;
- trăiește din plin toate emoțiile pozitive și foarte calde față de persoana respectivă;
- reamintește-ți experiențele plăcute și sentimentele pozitive și încearcă să faci aceste emoții să depășească trăirile de ostilitate;
- continuă să exersezi aceste trăiri până când ele apar la suprafață „natural”, cu ușurință;
- fără să-ți dai seama în mod conștient, atunci când îți creezi emoții negative dezadaptative, exersezi constant în acest mod;
- urmând același principiu, poți exersa intenționat, conștient, dobândirea unor emoții negative adaptative.

6. Exerciții de atac al rușinii și de asumare de riscuri

- oamenii își creează disconfort făcându-se să se simtă rușinați că au făcut ceva greșit, precum și de faptul că ceilalți au asistat la greșeala lor și gândesc negativ despre ei;
- pacientul/angajatul este determinat să facă lucruri pe care le consideră riscante, rușinoase, stânjenitoare sau umilitoare (să poarte haine extravagante, să spună că tocmai a fost externat de la psihiatrie, să urle în public, să cânte fals în public etc.);
- va conștientiza că nu aceste „acte rușinoase” l-au făcut să se simtă stânjenit sau l-au condus la ura de sine, ci el însuși a decis să se simtă așa;
- va observa singur că, în mod frecvent, asemenea acte nu-i determină pe ceilalți să-l disprețuiască ca fiind persoană nerușinată, așa cum consideră el că se va întâmpla; ceilalți oameni uită cu rapiditate asemenea manifestări și arareori se preocupă prea mult de ele;
- va vedea nu numai că poate suporta sentimentele, ci și că se poate ajuta să devină mai puțin înclinat către rușine și chiar să se bucure de unele din aceste experiențe;
- uneori trăirile de rușine, jenă pot fi mascate de furie;
- dacă ai tendința de a te simți ostil față de persoanele care par a se purta neprietenos cu tine, dă-ți silința în mod „rușinos” să intri în vorbă cu unele dintre aceste persoane „neprietenoase”: dă buzna într-o conversație pe care o ai cu altcineva sau insistă că le-ai mai întâlnit înainte, când, de fapt, nu s-a întâmplat acest lucru; vei observa că inventezi o parte din „atitudinea neprietenoasă” a oamenilor ca protecție împotriva sentimentelor tale de rușine care apar în interacțiunea cu aceste persoane.

B) TEHNICA ACT

Această tehnică este, de fapt, un program complex ce trebuie parcurs cu simț de răspundere de cei care au evidente probleme cu gestionarea furiei (au avut conflicte frecvente, și-au deteriorat major relațiile cu

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

cei dragi, și-au afectat grav imaginea de sine ca urmare a unor reacții de furie, au produs distrugeri materiale în momentele de furie etc.).

Tehnica ACT are la bază următorul principiu, care stă, de fapt, la baza gestionării active a oricărei forme de stres: „**Acceptă cu seninătate ceea ce nu poți schimba, fă-ți curaj să schimbi ceea ce poți și dezvoltă-ți abilitatea de a vedea diferența**”:

- ✓ A (acceptance) - acceptă
- ✓ C (choose and change) - alege și schimbă ceea ce poți schimba
- ✓ T (take action) - acționează

Cei trei piloni fundamentali ai ACT sunt:

1. Acceptă-ți gândurile și sentimentele și încearcă să nu te mai lupți împotriva lor.

În loc să acționezi asupra lor, încearcă să le observi cu o blândă curiozitate, apoi le lași să plece. De ce trebuie să le accepți? Pentru că vechile soluții în lupta ta cu furia nu au funcționat și nu vor funcționa. Învățând să recunoști mecanismele care îți declanșează stările de furie/nervozitate/irascibilitate și învățând SĂ OBSERVI și SĂ ACCEPȚI, aceste stări înseamnă altceva, cu totul diferit de a A EXPLODA sau DE A ACȚIONA asupra furiei tale sau împotriva acelor pe care tu consideri că ți-au greșit. Funcția biologică a furiei este de a regla stresul și durerea resimțită de tine. Este important să știi că stresul și starea de disconfort sunt cauzate de factori cognitivi, emoționali și fizici.

2. Alege direcțiile în viața ta

Poți învăța să te concentrezi pe ceea ce într-adevăr contează: valorile tale, scopurile tale, ceea ce vrei să devii în viață. Când ești furios, de obicei acționezi prin automatisme, dar ai putea reacționa la furie folosindu-ți cuvintele, mâinile, picioarele bazându-te pe o ALEGERE. Când ești supărat poți alege să răspunzi printr-un comportament agresiv, furios sau poți alege să răspunzi printr-un comportament bazat pe compasiune, grijă, deschidere, onestitate și respect - căi care te pot conduce spre direcțiile pe care ți le dorești în viață.

3. Treci la acțiune

A trece la acțiune presupune parcurgerea unor pași în realizarea scopurilor pe care ți le propui. Asta înseamnă să ții cont de ceea ce poți controla și să schimbi ceea ce poți schimba. Bazându-te pe alegerile din pilonul 2, acționezi în conformitate cu valorile și direcțiile pe care vrei să le urmezi. Nu e nevoie să-ți controlezi gândurile, emoțiile. Singurul lucru pe care îl poți controla este ce faci cu ochii, gura, mâinile și picioarele tale. În ceea ce privește gândurile și sentimentele tale, este în regulă dacă vin, dacă rămân sau dacă pleacă.

Definirea unor termeni care vor fi folosiți frecvent pe timpul terapiei:

- **ACCEPTANȚĂ:** a lua act cu privire la sentimentele de vinovăție, rușine, inadecvare, fără a justifica sau încerca să le înlocuim cu altceva. Judecățile critice evaluative fac parte din mintea ta. Cei patru pași ai acceptanței sunt:

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- Pasul 1. Cunoaște-ți furia
- Pasul 2. Acceptă situația așa cum este
- Pasul 3. Identifică suferința, teama, judecata de valoare
- Pasul 4. Răspunde cu iertare și compasiune

Acceptanța se referă la a privi durerea din interiorul tău cu căldură, iubire, răbdare și compasiune, prin **doi pași**: acceptă-te și iartă-te mai întâi pe tine; acceptă-i și iartă-i apoi, pe ceilalți.

- **COMPASIUNE:** Furia are nevoie de un dușman ca să crească în intensitate. A întâmpina furia cu compasiune înseamnă a nu-i asigura condițiile necesare pentru ca ea să crească, să se dezvolte. Te poți întreba: „De ce aş avea compasiune? Am fost rănit atât de rău de cineva, încât ar merita să ardă în iad! ”. Compasiunea nu înseamnă să tolerezi comportamente care îți fac rău sau o situație abuzivă. Putem să ne protejăm pe noi și pe ceilalți de aceste comportamente abuzive. Acționând cu compasiune, vei avea un stil de viață sănătos, respectându-ți valorile și demnitatea.

Tehnica presupune parcurgerea următoarelor activități practic-informative:

Exercițiul nr. 1: Istoria unui moment în care ai încercat să-ți gestionezi furia

Prima parte: Acest exercițiu te va ajuta să-ți organizezi mai bine amintirile cu privire la diferite situații și relații interpersonale. Vei completa în acest tabel, pe coloana din stânga, categoriile de oameni care te-au înfuriat.

În coloana a 2-a, descrii pe scurt cum ai încercat să-ți controlezi furia, ce-ai făcut cu sentimentele tale, cum ai încercat să le ții în frâu, dacă ți-ai propus să nu reacționezi, dacă ai încercat să te relaxezi, dacă te-ai apucat să bei, dacă te-ai învinovățit pentru ultimul episod, dacă i-ai promis cuiva că te vei schimba.

În a 3-a coloană, încearcă să descrii rezultatul efortului tău de a-ți gestiona furia. Ai avut succes în reducerea stărilor tale de furie? Ai avut succes în controlul comportamentului tău agresiv? Ai reușit să-ți păstrezi relațiile interpersonale nealterate? Ai reușit să te împaci cu stările emoționale trigger fără să aprinzi flacăra furiei (rușine, vinovăție, stres, frustrare)? Gândește-te atât pe termen scurt, cât și pe termen lung, atunci când răspunzi la aceste întrebări. Ce ai reușit să câștigi sau ce ai reușit să pierzi din cauza efortului de a-ți controla furia? Poate ți-ai pierdut mult timp sau energie, poate ai pierdut oportunități sau ți-ai alterat relațiile de prietenie?

Persoane trigger	Strategii de coping (comportamentele mele)	Rezultatul obținut
Părinți		
Alți membrii ai familiei		
Supervizori		
Colegi/subordonați		

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Prieteni		
Parteneri/soț/soție		
Alte persoane		

A doua parte: se face un inventar al stărilor emoționale trigger, care pot fi mult mai dificil de identificat decât persoanele trigger, de aceea e necesar un efort mai mare.

Stări emoționale trigger	Strategii de coping (comportamentele mele)	Rezultatul obținut
Frustrat		
Rușinat/vinovat		
Stresat		
Înfrișat		
Controlat		
Dezamăgit		
Rănit		

Se poartă o discuție cu participanții la program, în care se analizează dacă strategiile lor de coping au funcționat sau nu, dacă au funcționat eforturile lor de control a furiei, dacă și-au păstrat relațiile interpersonale, dacă efortul depus a anulat starea de furie sau a continuat să-i macine.

Cum descoperim esența luptei cu furia

Procesul furiei are cinci componente:

1. Stări de pre-furie sau pre-sentimente de furie - emoții, senzații care precedă starea de furie:

- stări de rușine, vinovăție - ambele atacă imaginea de sine; ai sentimentul că ai făcut ceva greșit;
- disperarea (pierderea speranței): un mare număr de femei depresive au trăit stări de disperare în relația lor cu furia;
- anxietatea și rănirea fizică - ambele determină reacții de alarmă; în caz de rănire, simți rapid un sentiment de abandon; în cazul anxietății, simți un pericol iminent; furia se transformă în stare de alarmă, punând subiectul în stare de fugă sau luptă;
- senzațiile corporale pot juca un rol în stările dinaintea furiei: tensiune în abdomen sau umeri, agitație, dureri de cap; manifestarea furiei poate masca aceste senzații neplăcute.

2. Gânduri trigger:

- amintiri despre răniri fizice, pierderi provocate de incident;
- imagini din trecut în care am fost disperați;
- credințe, judecăți care ne înfățișează pe noi ca victime și care-i blamează pe ceilalți;
- etichete: prost, incompetent, nebun.

Gândurile trigger au tendința de a fi judecăți bune/rele, corecte/greșite, despre noi înșine sau despre ceilalți și ne înfățișează ca pe niște victime.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

3. Starea de furie: poate crește în intensitate gradual sau rapid. Ea constă într-un răspuns automat al sistemului nervos autonom, cum ar fi creșterea pulsului, bătăilor inimii, hiperventilație, tremor, tensiune musculară, senzații de fierbințeală sau de răcoare.

4. Impulsul de a acționa: Impulsul de a acționa ca rezultat al manifestării furiei este greu de diferențiat de gândurile trigger, dar, dacă ești atent, poți să-l percepi ca pe un stadiu distinct al procesului furiei. Creșterea intensității furiei generează o energie negativă care tinde în mod natural să se descarce și atunci apare tendința de a face ceva, de a acționa.

5. Comportamentul furios: În acest moment simți imperios că trebuie să acționezi. Presiunea crește și adesea se exteriorizează într-un comportament agresiv. Uneori acest comportament este dramatic și se manifestă prin rănirea cuiva, spargerea unor obiecte, alteori este mai subtil și se manifestă prin înroșirea ochilor, privire dezgustătoare, încrucișarea mâinilor, comentarii tăioase, sarcasm. Poți să te învârti în acest cerc, o dată și încă o dată, într-un singur episod de furie și de mai multe ori într-o singură zi.

A) TEHNICA ”OBSERVATORULUI IMPARȚIAL”

Cum poți deveni un observator imparțial

1. Abandonezi trecutul și viitorul și te plasezi în momentul prezent, amintirile din trecut trebuie să le abandonezi în favoarea lui „aici și acum”. Te decizi că vrei să înțelegi ce se întâmplă în centrul bătăliei cu furia.

2. Începi să-ți ascuți propriul corp, să fii atent la respirație, bătăile inimii, postura ta, zonele de tensiune din corp. Observi orice senzație semnificativă din corpul tău: durere, fierbințeală ș.a. Nu este ușor să faci acest lucru, mai ales când furia apare, de aceea avem un exercițiu destinat, pe care va trebui să-l faci în fiecare zi.

3. Îți îndrepti atenția asupra minții tale conștiente: gânduri, emoții, credințe, judecăți. În timpul unui episod de furie ai nevoie să-ți pui următoarele întrebări și să încerci să răspunzi la ele:

- Ce simt în timpul unui episod de furie?
- Ce judecăți fac, ce gânduri bune/rele, corecte/greșite îmi trec prin minte?
- Ce pot face acum în acest moment?

Strategia finală pentru a rămâne în prezent este de a-ți spune: „Ascultă și privește; nu judeca”. Pentru observator nu este nimic corect sau greșit, doar privește și învață. Dacă te surprinzi pe tine însuși judecând, observi simplu că, fără să vrei să judeci, totuși judeci. În cele din urmă, o judecată este un alt gând.

Exercițiul nr. 1: Tabla de șah

Ca să devii un bun observator îți poți imagina o tablă de șah cu doi jucători, unul are piesele albe-triggerii furiei tale (butoanele care apăsate îți declanșează furia), celălalt piesele negre - răspunsurile pe care le dai acelor triggeri. Între piese se dă o luptă, fiecare jucător vrea să câștige. Problema este că acest joc nu este real, ci doar simbolic, pentru că echipele de pe tabla de șah fac parte din tine, îți aparțin. Indiferent care din ele ar câștiga, tu pierzi oricum; e ca și când ai lupta cu tine însuși. Este un război pe care nu-l poți câștiga. Acum imaginează-ți că tu ești tabla de șah. Tablei de șah nu-i pasă cine pierde sau

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

cine câștigă jocul, ea doar asigură locul unde are loc jocul, competiția. Jocul doar are loc; când îți observi gândurile și stările tale, doar iei aminte la ce se întâmplă, poate te vei simți speriat sau poate nu-ți va plăcea ce simți, dar, la fel ca tabla de șah, ești un observator imparțial, care privește jocul, cum se derulează. **Amintește-ți că gândurile, stările tale emoționale fac parte din tine, dar nu se confundă cu tine.**

Exercițiul nr. 2: DVD-ul mental

Uneori ne este imposibil să înregistrăm tot ce se întâmplă în timpul unui episod de furie. Nu ne mai dăm seama ce gândim sau simțim. DVD-ul mental este o bună tehnică pentru a descoperi detalii uitate dintr-o experiență recent trăită.

Așază-te într-o poziție confortabilă și închide ochii. Respiră profund, relaxează-te și lasă o parte din tensiune să iasă afară din corp, cu fiecare respirație. Imaginează-ți acum un inel de lumină deasupra capului tău, ca un halou. Inelul de lumină coboară ușor spre față, gât și umeri. Încearcă să-ți relaxezi fiecare parte a corpului peste care trece acest inel de lumină. Respiră din nou profund și vizualizează cum inelul de lumină coboară spre brațe, trunchi, spre antebrațe și abdomen. Respiră profund din nou și privește cum inelul de lumină coboară spre coapse, gambe, partea posterioară a genunchilor și dispare pe sub picioare. Pe măsură ce corpul se relaxează, mai respiră o dată profund și concentrează-ți atenția asupra episodului de furie pe care vrei să-l înțelegi. Începe din mijlocul episodului, când ești foarte furios și imaginează-ți că privești totul pe un DVD. Observă scena pentru un minut. Ești într-adevăr nervos, fierbi de furie. Pe acest disc se aude o voce care acoperă gândurile tale - ascultă ce se întâmplă în mintea ta. Acum, întoarce butonul și du-te la prima parte a episodului, când furia a început. Acum apasă pe play și privește momentul dinaintea furiei. Te simți rănit, nefericit, vinovat, îngrijorat sau liniștit, fără griji. Fii atent la poziția ta, la vocea ta. Încearcă să fii în contact cu ce se întâmplă în interiorul tău, chiar înainte ca starea de furie să crească. Ține minte orice amintire sau imagine care o provoacă. Care sunt gândurile tale? Ai gânduri trigger, care-ți determină furia sau care evaluează o persoană sau o situație ca fiind rea sau îngrijorătoare? Încearcă să asculți și să auzi **cuvintele** din monologul tău interior, vocea ta interioară. Acum, furia vine. Privește cât de mare se face. Fii atent la ce sentimente îți trec prin minte și ce te îndeamnă să faci. Ține-te departe de orice impuls care te îndeamnă să acționezi în timpul furiei. Nu fă nimic cu sentimentele, stările tale emoționale. Fii doar tabla de șah și lasă doar stările tale să se manifeste. Doar observă-le.

Întocmirea hărții furiei respectând următorul traseu:

1. Senzațiile, emoțiile de pre-furie
2. Gândurile trigger
3. Starea de furie
4. Impulsul de acțiune
5. Comportamentul furios

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Exercițiul nr. 3: Auto-inventarierea încercărilor de a-i controla pe alții

Mai jos aveți o listă cu comportamente prin care cineva încearcă să-i controleze pe ceilalți. Aceste eforturi vă determină probabil să fiți frustrat sau furios. Citiți-le și bifați aserțiunile care se potrivesc cu felul dumneavoastră de a acționa.

1. De obicei ofer sfaturi fără să mi se ceară, în mod persuasiv.
2. Repet de multe ori, o dată și încă o dată, un punct de vedere în efortul de a-i determina pe ceilalți să-și alinieze modul de a gândi cu al meu.
3. Comunic cu ceilalți, vorbind, expunându-mi punctul de vedere mai degrabă decât discutând (nu prea ascult și părerea celuilalt).
4. Folosesc expresii ca: „trebuie”, „este imperios necesar”, „cel mai bine ar fi” și alte expresii asemănătoare, imperative, când comunic cu ceilalți.
5. Îmi folosesc furia pentru a-i determina pe ceilalți să fie înțelegători, complianți.
6. Folosesc formulări dogmatice, țin la punctul meu de vedere sau solicit liniște atunci când vorbesc, sunt închis la ideile celorlalți și nu-mi schimb punctul de vedere, deși ceilalți nu sunt de acord cu mine.
7. Îmi impun alegerile, credințele și standardele mele celorlalți, fără a ceda din convingerile mele.
8. Devalorizez comportamentele, valorile, gândurile, opiniile și alegerile celorlalți în nevoia mea de a-i critica, corecta.
9. Aștept mult timp și depun efort în a reveni la o situație petrecută și de a mă răzbuna.
10. Am tendința de a fi nerăbdător cu mine însumi și cu ceilalți.
11. Suport greu pierderile, înfrângerile.

Ceea ce trebuie să reținem este că, pe măsură ce încerci să-ți controlezi starea de furie sau suferință, devii mai prost dispus și furios. Zonele pe care le poți controla sunt alegerile, acțiunile și o parte din destinul tău.

Exercițiul nr. 4: Auto-inventarierea încercărilor de a controla stările de furie și suferință

Toate eforturile de control a stărilor de furie apar din cauza încercării de a evita suferința. Acest scop este de neatins. Încearcă să vezi cum obișnuiești să-ți suprimi stările de suferință. Mai jos este o listă cu astfel de comportamente. Citește fiecare situație cu atenție și bifează-le pe cele pe care le aplici în viață.

1. Am tendința de a-mi ascunde senzațiile de durere, de teamă că transparența nu aduce nimic bun.
2. Am încercat să-mi scot din minte gânduri și amintiri.
3. Evit stări emoționale neplăcute și încerc repede să le reduc.
4. De obicei îmi înăbuș sentimentele, prin distragerea atenției sau prin consum de alcool, droguri sau alte strategii pentru a mă simți mai bine.
5. Îmi maschez emoțiile și gândurile neplăcute.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

6. Consider stările mele emoționale de durere și supărare ca bariere reale în viață și în încercarea mea de a deveni ceea ce vreau să fiu.
7. Am tendința să nu mai vorbesc despre problemele care au rămas nerezolvate.
8. Refuz să-mi susțin problemele mele personale, nevoile, îngrijorările.
9. Mă concentrez pe menținerea aparențelor.
10. Evit controversele.
11. Îmi pun în aplicare imediat alegerile, chiar dacă nu sunt pe deplin sigur că sunt cele mai bune.
12. Joc rolul unei persoane plăcute, mulțumite, punându-mă pe mine pe locul doi.
13. Las durerea mea să treacă, frustrarea mea, fără să discut despre ea.
14. Pretind că nu am resentimente sau că totul este roz în viața mea.

Zone pe care le poți controla:

Poți avea control asupra alegerilor pe care le faci și ești în întregime responsabil pentru ele. Nu poți decide să fii furios sau să suferi, poți însă să alegi să rămâi în această stare, să pleci sau să o ascunzi. Poți decide ca aceste stări să se manifeste sau poți să le tratezi cu compasiune și calm. Dacă te obișnuiești să gândești că fiecare moment al vieții tale este o alegere, te eliberezi pe tine însuși din sclavia impulsurilor, resentimentelor și furiei tale. Ești liber să alegi cum răspunzi factorilor declanșatori ai furiei și ce faci cu stările tale de furie sau durere.

Câteva situații în care deținem puterea de a alege:

1. A întâmpina furia, durerea, suferința cu compasiune și iertare versus încercarea de a o suprima, sufoca, nega.
2. A-i asculta pe ceilalți ce spun (chiar dacă-ți sunt antipatici și nu ești de acord cu ei), versus a refuza să-i ascuți și a le da sfaturi fără ca ei să ți le ceară.
3. A folosi în vorbire cuvinte de acceptare, înțelegere versus cuvinte care-i judecă și îi blamează pe ceilalți.
4. A lăsa să plece amintirile care ți-au provocat durere, suferință, resentimente versus a te opri asupra lor.
5. A practica buna înțelegere, calmul în relația cu ceilalți și cu tine însuși versus a exploda cu furie și cu frustrare.
6. A acționa într-un mod în care să-ți menții umanitatea și demnitatea ta și a celorlalți versus a acționa într-un mod nerespectuos, de care să-ți fie apoi rușine.
7. A merge înainte în viața ta cu furie sau a te lupta cu ea, rămânând blocat.

Exercițiul nr. 5: Brainstorming - căutarea de alternative la un comportament furios

Pentru acest exercițiu, în prima etapă clientul/angajatul este rugat să-și amintească o situație în care a trăit un episod de furie (se poate relua exercițiul cu DVD-ul mental), iar când a reușit să revadă scena în detaliu, îi cerem să facă o **listă cu triggerii** (persoane, gânduri, stări), senzații corporale și **comportamentele** pe care le-a avut în timpul furiei.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

În a doua etapă, mai dificil de realizat, îi vom solicita să întocmească o listă cu alegeri **alternative la comportamentele respective**. Subliniem că nu trebuie să se gândească dacă sunt răspunsuri bune sau rele, corecte sau greșite, dar că trebuie să fie alegeri diferite de strategiile sale de coping din timpul episodului rememorat.

La sfârșitul exercițiului, va înțelege că a acționa în timpul furiei nu este singura soluție, ci mai poate avea și multe alte alegeri. Modul în care răspunde la situația de furie este în responsabilitatea sa. Alegerile pe care le face pot să-l lase în suferință și mizerie sau pot să-l ajute să trăiască viața pe care dorește să o trăiască.

Ai control asupra acțiunilor tale. Înainte să acționezi îți poți pune anumite întrebări:

- Este absolut necesar să acționez asupra acestui gând sau acestei emoții?
- Cât mă costă starea mea emoțională sau comportamentul meu?

E bine să reții că pentru acțiunile tale poți să plătești, nu și pentru gândurile și sentimentele tale. Acțiunile tale te pot pune în încercătură. Să zicem că cineva te-a rănit sau te-a jignit. Poți alege să acționezi asupra acestei stări, să acuzi sau să învinovățești pe cineva sau să taci și să-ți ascunzi sentimentele. Poți alege alternative: poți să nu acționezi asupra furiei, dar poți să o constăți și să alegi să te concentrezi pe lucruri care contează pentru tine în viață, care te ajută să te definești pe tine însuși. Poți să-ți tunzi gazonul, poți să faci un lucru draguț pentru cineva, poți să schimbi culoarea pereților din camera ta, poți decide să reiei legătura cu un vechi prieten, să-i dai un telefon sau să-i trimiți un e-mail. Într-o anumită măsură poți să-ți controlezi destinul. Efectul cumulat al alegerilor și acțiunilor tale va determina cum va deveni viața ta, adică destinul. Asta nu înseamnă că rezultatul alegerilor și acțiunilor tale va fi întotdeauna ceea ce îți dorești.

Exercițiul nr. 6: Muntele Valorii - pentru fixarea noțiunilor învățate

Imaginează-ți că tu conduci pe drumul lung al vieții tale spre un munte numit "Muntele Valorii". El reprezintă fiecare lucru pe care tu ți-l dorești în viață și ceea ce vrei să devii ca persoană. Este locul unde vrei să ajungi. Conduci fericit pe drum și dintr-odată apare *Furia* și te blochează. Încetinești și încerci s-o eviți, te întorci repede la dreapta și descoperi un indicator: **"Controlul și evitarea stărilor emoționale"**. Te îndrepti în acea direcție, pe un drum simplu, dar constăți că te învârti în cerc, o dată și încă o dată; aștepti, sperî, dar nu ajungi nicăieri. Te simți prost că nu ajungi nicăieri. Te simți furios că viața ta trece și tu nu ajungi nicăieri.

Asta se întâmplă când oamenii se angajează într-o luptă cu gândurile și sentimentele lor neplăcute. Se simt blocați, se învârt în cerc și nu ajung nicăieri.

Vestea bună e că există o alternativă: poți lua cu tine sentimentele neplăcute, gândurile și senzațiile tale de durere, fără să acționezi asupra lor. Poți alege să conduci înainte cu ele, pentru că cealaltă alegere, de a te lupta cu ele, te costă. Primul și cel mai important lucru este să faci o alegere fundamental diferită de durerea, mânia, supărarea ta.

Mesaj de luat acasă: Pentru a scăpa de furie este necesar să înveți să faci diferența între ceea ce poți și ceea ce nu poți controla. Nu-ți poți controla emoțiile și nu poți controla reacțiile altor oameni. Poți controla alegerile și acțiunile tale.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Punct de greutate: Controlul este adesea iluzoriu. Important este să recunoști ceea ce poți controla: alegeri, acțiuni.

Întrebări de luat în seamă: Unde nu am nevoie să controlez ceva anume în viața mea? Cât mă costă încercările mele de a controla? Sunt pregătit să mă opresc din a controla ceea ce nu pot controla, astfel încât să pot merge înainte în viață?

Ca temă pentru acasă îi putem da o listă cu situații de viață și îi solicităm să nu încercuiască situațiile despre care crede că se află în afara puterii sale de a le controla. Așa vom evalua dacă a învățat să le diferențieze sau nu.

Înțelegerea mecanismului prin care mintea noastră crează furia

Albert Ellis arăta că uneori modul nostru de a gândi ne pune în încurcătură: „Ceilalți trebuie să mă trateze cu considerație și cu înțelegere conform cu așteptările mele. Dacă n-o fac, merită să fie învinovați, jigniți, pedepsiți pentru lipsa lor de considerație”. Cortexul prefrontal - parte a creierului care folosește limbajul pentru a evalua experiența - poate fabrica furia utilizând judecăți, atribuiri și intenții asumate.

Judecățile:

Judecata reprezintă tendința minții de a categoriza experiența în termeni de alb sau negru, plăcut/neplăcut, sigur/periculos. Astfel, începem să comparăm oamenii din jurul nostru cu anumite standarde care ne spun „cum ar trebui să fie”, iar când nu intră în aceste standarde, devenim furioși. Aceste judecăți ne împiedică să ne conectăm la adevărata dimensiune a realității, să ne recunoaștem nevoile, speranțele, fricile.

Aplicarea de etichete toxice:

Mintea noastră are tendința de a face o serie de judecăți globale: oamenii sunt proști, incompetenți, nebuni, leneși etc. Folosim aceste judecăți globale pentru a ne motiva și legitima furia și dreptul de a ne răzbuna.

Atribuirea - jocul învinovățirii:

Mintea umană are tendința naturală de a face conexiuni cauză-efect. Felul acesta de a gândi - „Ceva s-a întâmplat; trebuie să-mi dau seama din ce cauză ” - ne face să intrăm în capcana jocului învinovățirii. „Ceva rău s-a întâmplat (sunt supărat). Trebuie să văd cine mi-a făcut mie asta.”

A învinovați pe cineva te face nefericit, pentru că problema nu mai depinde de tine, ci de altă persoană. Și atunci, folosești blamarea ca instrument de constrângere a celeilalte persoane. Nu mai putem schimba trecutul și rămânem blocați în suferință, alterându-ne relațiile cu ceilalți. Deci, problemele și suferința ta continuă. Furia ta crește episodic și se cronicizează. Pentru a scăpa din această capcană este bine să-ți asumi responsabilitatea. Când ești în suferință, e nevoie să fii agentul schimbării tale. Soluția ieșirii din impas ești doar tu.

Citirea gândurilor:

În timp ce încercăm să organizăm experiențele noastre în termeni de cauză-efect, încercăm să înlăturăm ambiguitatea. Suntem tulburați când ceilalți fac lucruri pe care nu le înțelegem. Mintea noastră încearcă să rezolve aceste mistere prin ceea ce numim „citirea gândurilor”. Problema este că, de cele mai multe ori, greșim. Pe măsură ce descoperim că aceste intenții sunt negative, devenim furioși, de fapt, pentru nimic.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Ce este de făcut?

Mintea noastră evaluează și etichetează lucrurile pentru a da o semnificație evenimentelor din viața noastră. Este un proces natural care adesea ne ajută. Soluția este ușor de pus în practică: încearcă să-ți iei mintea mai puțin în serios și fii atent la modul în care funcționează, fără a crede întotdeauna tot ce spune. Pentru aceasta, trebuie să învățăm cum să fim atenți la ce face mintea noastră. Poți s-o faci, dar îți trebuie puțin exercițiu.

Vom învăța **patru exerciții** în acest sens:

1. Cum să fii un bun observator al minții tale conștiente
2. Cum să separi gândurile de stările de furie
3. Cum să plutești pe valul furiei
4. Cum să găsești compasiune când ești în întuneric

Exercițiul nr. 7: Cum să fii un bun observator al minții tale conștiente - camera albă

Începi printr-o serie de respirații profunde. Îmaginează-ți că mintea ta stă în mijlocul unei camere albe cu două uși. Gândurile tale vin pe ușa din față și pleacă pe ușa din spate. Îndreaptă-ți atenția la fiecare gând care intră. Acum evaluează dacă acel gând este o judecată sau nu este o judecată. Privește gândul în timp ce pleacă. Nu încerca să-l analizezi sau să-l oprești. Doar constată că ai acest gând, este doar un vizitator în camera albă. Dacă descoperi că începi să te judeci pe tine însuși că ai acest gând, ia act de acest lucru. Nu încerca să argumentezi cu judecățile minții tale. Doar constată dacă gândul *este sau nu o judecată*. Cheia acestui exercițiu este de a conștientiza gândurile care fac judecăți, mai degrabă decât de a le opri.

Respiră profund, privește și fii atent la aceste gânduri. Un gând este doar un gând. Și tu ești mult mai mult decât acest gând. Nici un gând nu-ți cere să acționezi; ca un bun observator al gândurilor care trec prin camera ta albă, lasă-le să-și urmeze cursul vieții lor. Ele nu sunt decât ceea ce sunt, unele fiind chiar judecăți. Cel mai important lucru este să le lăsăm să plece când ele sunt gata să plece și apoi ne îndreptăm atenția spre următorul gând, și apoi... următorul. Continuă acest exercițiu până când simți că te distanțezi într-adevăr de gândurile tale.

Exercițiul nr. 8: Cum să separi gândurile minții tale de stările de furie

Acest exercițiu te va ajuta să te detașezi de stările tale de furie. Începe prin a încerca să-ți aduci în memorie o situație recentă în care te-ai simțit furios. Încearcă să vizualizezi ce se întâmplă în cele mai mici detalii. Îți va lua puțin timp până vei reuși să construiești în mintea ta acest film. Acum încearcă să-ți aduci aminte gândurile pe care le-ai avut în acest episod. Pe măsură ce îți amintești la ce te gândeai, vezi dacă acest gând sau stare emoțională este pe cale să se întoarcă. Dacă răspunsul este da, este bine. Lasă să se întâmple acest lucru. Încearcă să fii atent la gânduri care învinovătesc sau judecă pe cineva, în legătură cu acel incident. Intră în interiorul lor. Dacă simți puțină furie sau puțin mai multă furie, este în regulă.

Acum, întoarce-te în camera albă. Îmaginează-ți că starea ta de furie, care îi judecă și îi blamează pe ceilalți, crește și intră pe ușa din față. Inspiră profund. Inspiră profund, fără să te grăbești și lasă-ți corpul

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

să se relaxeze, cu fiecare respirație. Pe măsură ce respiri și corpul tău se relaxează, încearcă să privești în mintea ta. Observă și stabilește ce tipuri de gânduri ai. Uită-te la fiecare de la distanță - fără a crede în el și fără a încerca să-l atingi. Doar privește, respiră și ia act de faptul că, eventual, gândul pleacă și un nou gând îi ia locul. Rămâi în starea asta până când simți că te îndepărtezi de aceste gânduri și poate de starea de furie din tine.

Exercițiul nr. 9: Cum să plutești pe valul furiei

Acum ai șansa să înveți cum să plutești pe valul furiei tale, mai degrabă decât să cazi de pe el. Gândește-te la o situație recentă în care ai fost prost tratat sau înțeles. Vizualizează această scenă și încearcă să-ți amintești anumite lucruri care te-au iritat. Fii atent la gândurile tale care îi judecă sau blamează pe ceilalți sau pe tine însuși. Păstrează-ți atenția asupra scenei neplăcute, cât și asupra judecăților pe care le faci cu privire la ea. Lasă-ți furia să crească până la 4 sau 5 pe o scală de la 1 la 10. Bun.

Acum întoarce-te în camera albă. Observă-ți gândurile, dacă sunt sau nu sunt judecări. Gândurile nu sunt corecte sau greșite, adevărate sau false. Doar fii conștient de prezența lor, fără a încerca să le controlezi sau să le schimbi sau fără a încerca să le împingi afară. Inspiră profund și fii atent la mintea ta. În același timp, uită-te la valul emoțional din camera albă și fii atent când furia se oprește să crească în intensitate. Simte această intensitate cum încetează să crească și încearcă să o diminuezi. Încearcă să simți cum scade, cum se diminuează valul furiei, stând pe creasta lui. Acceptă asta, oriunde te-ai afla pe val. Nu te gândi la ce-ar putea să se întâmple. Se mișcă cu viteza lui - tot ce poți face este să-l lași să plece, în timp ce tu plutești pe el. Doar uită-te la gândurile care intră și pleacă din camera albă și ia aminte cum valul se mișcă, nimic mai mult. Rămâi să privești, până când valul furiei a trecut complet.

Exercițiul nr. 10: Cum să găsești compasiune când ești în întuneric – prăpastia

Imaginează-ți că este noapte. Ești pe un câmp cu sute de persoane. O margine a acestui câmp reprezintă vârful înalt al unui munte care cade în mare. Acest vârf îi înspăimântă pe toți și el reprezintă, pentru ei, moartea, rușinea, greșeala, singurătatea, pierderea, nefericirea. Nimeni nu poate să-l vadă. Nimeni nu știe unde se află. Acum imaginează-ți că tu și alți oameni de pe acel câmp vă veți trăi viața acolo. Trebuie să găsești hrană, iubire, compasiune, în întuneric. Când te miști trebuie să fii atent să eviți piscul. Îți este teamă, ești puțin nesigur și trebuie să găsești tot ce ai nevoie pentru a trăi, fără a cădea în abis. Aceasta este condiția umană. Oamenii se adaptează în moduri diferite. Unii ezită să facă pași, alții cad, unii îi împing pe alții de teamă să nu cadă ei în prăpastie. Unii renunță, alții nu înțeleg, alții cer ajutor, alții se simt mai bine încercând să-i ajute pe ceilalți. Închide ochii și simte cum este pe câmp. Încearcă să simți lupta pentru viață de acolo, încearcă să simți cum încerci să te miști, cum ai grijă de ceilalți, cum întotdeauna ai impresia că ești în apropierea prăpastiei. Fiecare se plimbă pe câmpul întunecat, fiecare este înfricoșat, fiecare face ce poate mai bine.

Acum, gândește-te la unul ca tine, care are grijă de soție, copii sau de cel mai bun prieten. Observă gândurile, sentimentele pe care le poate avea acea persoană plimbându-se pe câmpul întunecat. Ei nu au încetat să spere, ca tine. Ia aminte la starea lor de frică și la lupta lor. Ai putea simți dorința de a-i ajuta, de

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

a fi cu ei, de a-i face să se simtă mai bine. Acest lucru este foarte bun. Oprește imaginea, aceasta în timp ce privești gândurile cum vin și pleacă.

Acum, gândește-te la cineva care te face să te înspăimânți; privește cum încep să apară judecăți în mintea ta. Observă gândurile și sentimentele tale, în timp ce persoana navighează în întuneric. Ea nu încetează să spere, la fel ca persoana de care ai avut grijă. Fii atent la teama și lupta lui. Este diferită de a ta? Păstrează imaginea cu teama și lupta lui, în timp ce privești fiecare gând și sentiment cum sosește. Ar putea fi mai dificil de făcut, pentru că nu-ți place persoana prea mult și ești pe cale să faci judecăți cu privire la ea. Oprește această imagine cu teama și lupta lui, în timp ce fiecare gând și sentiment vine. Sarcina ta, în acest exercițiu, nu este de a stopa furia sau gândurile care îi judecă pe ceilalți. Nu este nici un motiv să schimbi ceea ce ai trăit. Experiența ta este ce este și nu are cum să te rănească. Dar ceea ce ai făcut tu este ceva ce nu ai mai făcut altă dată: ai adăugat compasiune, în mod conștient, experienței tale de viață și, deci, starea ta de furie a fost balansată de o deplină înțelegere a încercărilor ființei umane.

Mesaj de luat acasă: Judecățile de tipul bun/rău și etichetările toxice ale minții tale au un puternic impact asupra stării tale emoționale. Dacă încerci să le observi sau să-ți controlezi mintea sau sentimentele, paradoxal, starea ta de furie va înceta să te controleze pe tine. Judecățile sunt necesare și inevitabil fac parte din viață. Ele întotdeauna vor fi acolo. Dar tu nu trebuie să te atașezi prea mult de ele sau să crezi în ele. Trebuie doar să iei act de ele că există și să le lași să plece.

Punctul de greutate: Mintea face întotdeauna ce face ea. Pot arăta compasiune, înțelegere asupra minții mele evaluative și să învăț cum să las valul furiei să plece.

Întrebări de luat în seamă: E bine să cred în toate judecățile pe care mintea mea mi le livrează tot timpul? Sunt gata să învăț să recunosc judecățile și gândurile fără a acționa după cum îmi spun ele?

Cum ieșim din capcana furiei practicând acceptanța

1. Rolul acceptanței: face loc pentru alegeri diferite

2. Cei patru pași ai acceptanței

Pasul 1: Cunoaște-ți furia

De obicei simți o stare de furie când trăiești anumite stări emoționale apărute după ce mintea ta evaluativă a făcut niște judecăți. Atunci, poți să-ți spui: „Sunt furios și trebuie să am grijă de starea mea de furie”. Cel mai important lucru în acest moment este să constați că ești furios și să nu încerci să îndepărtezi această stare.

Pasul 2: Acceptă situația așa cum este

Mintea ta are tendința de a nu accepta ceea ce se întâmplă. Poate că îți va spune: „Oamenii ar trebui să mă trateze cu respect”. Ai nevoie să accepți că „asta e” și să-ți asumi responsabilitatea asupra schimbărilor pe care le poți face. Când mintea ta face o evaluare despre cineva - „Acest prost ar trebui să fie mai atent”, poți să-ți spui ție însuți: „Îmi trece prin minte gândul că acest prost ar trebui să fie mai atent”. Când mintea ta îți spune: „Simt că explodez”, tu poți să-ți spui: „Am senzația că sunt pe cale să explodez”. În acest fel creezi un spațiu între tine și gândurile sau sentimentele tale.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Pasul 3: Identifică suferința, teama, judecata de valoare

Acest pas se referă la triggerii care aprind flacăra furiei - suferința și judecățile evaluative. În acest moment trebuie să descoperi care din butoanele tale au fost apăsat și ți-au declanșat starea de teamă sau suferință. Aceste judecăți evaluative pe care le fabrică mintea ta sunt despre tine, despre alte persoane sau despre situația respectivă.

Pasul 4: Răspunde cu iertare și compasiune

Acceptanța se referă la a privi durerea din interiorul tău cu căldură, iubire, răbdare și compasiune. Cum faci asta? Acceptă-te și iartă-te mai întâi pe tine. Acceptă-i și iartă-i apoi pe ceilalți.

Mesaj de luat acasă: Abordând starea de furie și gândurile noastre cu compasiune și acceptanță, nu mai are cine să aprindă flacăra furiei. A arăta compasiune și acceptanță înseamnă a fi mai flexibil. Acceptanța ne dezvoltă responsabilitatea. Suferința sau durerea poate să vină sau nu, sunt în afara controlului nostru. Cum răspundem la suferință sau durere este alegerea noastră.

Punctul de greutate: Acceptanța este vitală pentru noi și reprezintă un act de curaj. Răbdarea împreună cu acceptanța mă poate conduce într-o nouă poziție.

Întrebări de luat în seamă: Sunt pregătit să mă accept pe mine însumi, cu toate vulnerabilitățile mele, așa cum sunt? Sunt pregătit să-i iert pe ceilalți și pe mine însumi, pentru a putea merge înainte și a-mi reface viața?

A gândi sănătos practicând acceptanța

- Învățăm să separăm experiențele, evenimentele trăite în piese mai mici.
- Învățăm să respirăm sănătos (pentru a experimenta să trăiești ”aici și acum”)

A gândi prin intermediul acceptanței înseamnă a privi la băătălia care se desfășoară în fața ta, fără a face judecăți de valoare, înseamnă a simți suferința fără a te îneca în ea, a arăta respect față de durere, fără a te lăsa influențat de ea. Acceptanța nu este o stare emoțională sau o atitudine, ci o deprindere pe care trebuie să o înveți. Pentru a învăța să gândești cu acceptanță, trebuie să urmezi trei pași:

1. Trebuie să înveți să trăiești în momentul prezent fără să te întorci la suferințele din trecutul tău; pe măsură ce înveți să trăiești aici și acum, vei găsi puține lucruri care să te facă furios.
2. A gândi prin acceptanță te ajută să înveți să nu mai folosești vechile strategii de evitare care îți întrețineau starea neplăcută de furie.
3. Prin disciplinarea acceptanței tale, creezi o cameră psihologică, un loc special pentru a alege cele mai sănătoase răspunsuri la provocări.

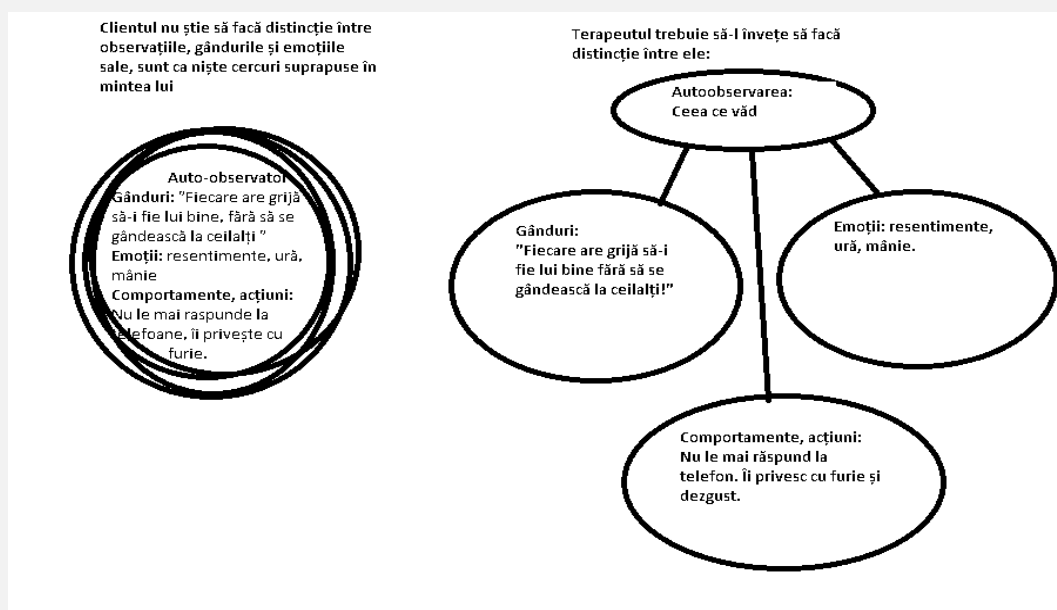
Cum învățăm să separăm experiențele, evenimentele trăite în piese mai mici

Tu nu te confunzi cu starea ta de furie. Este important să înțelegi că tu nu ești totuna cu starea ta de furie. Furia este doar ceva ce experimentezi la un anumit moment dat. Tu, persoana care experimentezi și îți observi viața, ești separat de stările tale de furie. Ca și un alt gând sau stare emoțională, starea ta de furie se plimbă în momentele ei, de la un stadiu la altul, scăzând în intensitate, până dispare. Singurul lucru permanent ești tu - cel care asculți și privești viața ta. Sarcina ta în a învăța să gândești sănătos prin acceptanță este să te obișnuiești să te distingi pe tine însuși de propria ta furie și nu de a te lăsa să devii furios. Doar lași valul furiei să vină și să plece.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Un alt mod de a înțelege acest lucru este acesta: *sentimentele și gândurile tale sunt proiecții. Tu reprezinți ecranul pe care se joacă filmul vieții tale. În timp ce ecranul nu se schimbă niciodată, imaginile se schimbă constant și filmul însuși se schimbă tot timpul. Când un gând sau o stare de furie se arată pe ecran, așteaptă. Va adormi în curând. Ecranul nu se luptă și nu opune rezistență acestor proiecții. Doar oferă spațiul unde se desfășoară filmul și așteaptă ca el să se sfârșească.*

De obicei, oamenii furioși nu știu să facă diferența între gânduri, sentimente, acțiuni și ceea ce observă la ei înșiși. Toate acestea nu sunt separate în conștiința lor, ci sunt ca niște cercuri suprapuse, unul peste altul.



Punându-i să-și privească propriile comportamente separat de gândurile și emoțiile lor, pot înțelege că au posibilitatea de „a alege” mai multe tipuri de comportamente, iar unele dintre acestea îi pot ajuta să își protejeze relațiile interpersonale: „Nu poți alege ce sau cum să te simți, dar poți alege acțiunile tale”. Când trăiești aceste stări de furie, poți să-ți repeți, ca o mantră, acest lucru: „Nu pot alege ce sau cum să mă simt, dar pot alege ce să fac, cum să acționez!”.

Învățăm să respirăm sănătos

Ca să învățăm acceptanța, mai întâi trebuie să învățăm să respirăm sănătos. Începem prin a respira, profund, diafragmatic. Pune-ți o palmă pe piept și cealaltă pe abdomen. Acum începe să respiri și fii atent ca palma ta de pe abdomen să se miște în sus și în jos. Mâna de pe piept nu trebuie să se miște. Dacă ți se pare greu să faci ca mâna ta de pe abdomen să se miște, presează puțin abdomenul cu mâna și încearcă să respiri atunci. Creează o presiune în abdomen, apoi încearcă să respiri când iei mâna de pe abdomen.

Pe măsură ce exersezi respirația, diafragmatică, încearcă să gândești sănătos. Ia aminte cum aerul proaspăt îți pătrunde prin nas și coboară în piept. Încearcă să-ți simți plămânii cum se umplu de aer, cum diafragma se contractă și se relaxează pe măsură ce respiri. Fii conștient de fiecare senzație, fiecare nuanță a respirației tale. Foarte bine! Acum adaugă acestei experiențe și un gând. În inspirație îți spui: ”Trăiește

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

în acest moment”, iar în expirație: ”Accept acest moment”. În concluzie: respirație profundă, observă cum respiri, spune un gând sănătos.

Practică acest exercițiu de 2 ori pe zi, cel puțin o săptămână.

Exercițiul nr. 11: Capcana degetului – facem loc pentru alegeri diferite

Ne imaginăm jocul chinezesc - **capcana degetului** - pe care-l jucai când erai copil: o capcană pentru deget este un tub. Îți imaginezi că îți introduci indexul în tub până la capătul lui. După ce l-ai îndesat bine, încerci să-l scoți afară. Iei aminte că tubul te strânge și nu te lasă să miști degetul. Trăiești o senzație neplăcută, mai ales că tubul îți strânge degetul și-ți reduce circulația sanguină. Ești puțin confuz, pentru că pe măsură ce încerci să-ți scoți degetul afară, tubul te strânge mai tare. Deci, nu funcționează așa. Exact așa funcționează și capcana furiei: pe măsură ce încerci s-o reduci, răspunzând cu un comportament agresiv, îți micșorezi șansele de alegere în viață. Încercarea de a scăpa de furie ar părea o cale naturală și logică pentru a ne elibera, dar viața ne arată că lupta cu furia ne creează mai multe probleme și disconfort decât ne-am aștepta.

Vestea bună este că există o alternativă: pentru a-ți scoate degetul din capcană, trebuie să-l împingi în interiorul tubului mai tare. Făcând această mișcare, câștigi mai mult spațiu de mișcare în jur. În cazul furiei, este la fel: este mai bine să pătrundem în interiorul suferinței, decât să încercăm să scăpăm de ea. Luăm act de starea de disconfort, de sentimentele și gândurile pe care le avem, fără a face nimic. Așa, obținem mai mult loc pentru a ne mișca în jur și pentru a ne trăi viața.

Exercițiul nr. 12: Trăind pe un râu

Începe să respiri diafragmatic, profund. După puțin timp, încearcă să fii conștient de fiecare senzație, gând, emoție, dorință, impuls pe care le simți. Încearcă să fii atent la ce se întâmplă în mintea ta și în corpul tău, simplu, fără să te implici prea mult, doar consemnând ceea ce se întâmplă. O durere la nivelul piciorului este o *senzație*, o judecată pe care o faci asupra prietenului tău că și-a cumpărat o mașină prea scumpă este un *gând*, un moment de iritare încercând să faci acest exercițiu este o *stare emoțională*, o *simțire*. O dorință imperioasă de a te uita la TV este un *impuls*. Bine. Doar privești și denumești ceea ce se întâmplă în experiența ta.

Acum, încearcă să-ți imaginezi că plutești pe un râuleț. Gândește-te cum un număr mare de frunze ruginii de toamnă au trecut pe suprafața acestui râuleț, alunecând de-a lungul curentului. Când gândurile, sentimentele, senzațiile, impulsurile tale îți vin în minte, pune-le pe o frunză. Observă cum frunza se îndepărtează de tine, cum devine din ce în ce mai mică, îndepărtându-se și alunecând în afara câmpului tău vizual. Pune acum fiecare gând, sentiment, fiecare senzație, fiecare impuls pe câte o frunză mare și lasă-le să plutească de-a lungul râului.

Încearcă să simți ca și când tu ai fi râul, la fel cum erai tabla de șah, în alt exercițiu pe care l-ai experimentat. Ești pe cale să devii râul însuși, oprești fiecare frunză și constăți gândul, sentimentul sau o dorință puternică pe care o poartă. Nu trebuie să interferezi cu ele – doar lasă-le să plutească și să facă ceea ce vor să facă, până dispar din câmpul tău vizual. Acest exercițiu te ajută să observi și să accepti

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

fiecare experiență legată de tine. Fă acest exercițiu o dată pe zi timp de o săptămână. Conștientizează ce ai învățat și ce ai observat, mai degrabă decât să fii participant în acest joc.

Exercițiul nr. 13: Jurnalul lui „aici și acum”

Acest exercițiu vine în continuarea celui precedent, dar de data aceasta trebuie să scrii un jurnal, în care să povestești, într-un limbaj obișnuit, un episod trăit de furie; descrie gândurile, trăirile, acțiunile, impulsurile tale, încercând să faci diferența dintre conținutul lor și tine însuși. În loc să scrii *”Sunt trist că mi-am pierdut un prieten”*, scrie *”Am o stare de tristețe în suflet din cauza pierderii prietenului meu.”* Când scrii *”Sunt trist”*, tu și tristețea sunteți unul și același lucru. Adevărul este că tu și tristețea nu sunteți același lucru. A fi trist este doar o parte din experiența ta de viață. Deci, poți să devii furios, nervos.

Iată un exemplu: *”Am o senzație de durere sau presiune în cap. Acum îmi trece prin cap gândul că spatele scaunului ar trebui vopsit. Acum îmi vine un impuls de a mă ridica. Acum îmi trece prin cap gândul cât de oribilă este încercarea mea de a scrie aceste lucruri. Am sentimentul că am trăit 49 de ani degeaba. Îmi trece prin minte că sunt un idiot. Am senzația de arsură sau jenă în stomac. Acum îmi trec prin minte gânduri legate de mâncare și că ar fi bine să mănânc ceva. ”*

Exercițiul nr. 14: Călătoria între două lumi: interioară și exterioară

Acest exercițiu te va învăța să gândești sănătos, să recunoști și să apreciezi diferența dintre senzațiile tale interne corporale și senzațiile tale externe. Începe prin a-ți îndrepta atenția asupra senzațiilor tale interne corporale: ce simți în stomac, în umeri sau în picioare. Apoi, îndreaptă-ți atenția asupra senzațiilor din afara corpului tău: de unde vine lumina în cameră, copiii care se aud vorbind în camera cealaltă, cum este țesătura fotoliului pe care stai. Acum, pentru 3 minute, fă acest exercițiu, focalizându-ți atenția spre interior, exterior, interior, exterior. Încearcă să conștientizezi dacă vreuna din senzațiile tale intra sau extracorporale sunt neplăcute. Camera este prea răcoroasă, sunt prea multe zgomote sau simți vreo stare de tensiune sau durere în corpul tău. Respiră profund, diafragmatic și doar conștientizează această experiență. Lasă senzațiile să fie ceea ce sunt. Nu te lupta cu ele. Recunoaște doar ce sunt - este doar o senzație - nimic mai mult, nimic mai puțin. Apoi, lasă-ți atenția să treacă la o altă parte a conștiinței tale. E bine să faci acest exercițiu o dată pe zi, timp de o săptămână.

Exercițiul nr. 15: Să întâmpin suferința cu blândețe

Acum vei încerca să vizualizezi un eveniment neplăcut din viața ta, un episod recent de furie. Încearcă să ți-l reamintești din momentul **pre-sentimentelor de furie** - când te-ai simțit rănit, rușinat, înfricoșat sau vinovat de ceva. Vizualizează exact ce se întâmplă, care sunt determinanții (triggerii) trăirilor tale. Reia aceste amintiri în mintea ta până când simți aceste stări neplăcute cât mai clar în mintea ta. Nu te grăbi. Încearcă să-ți amintești orice detaliu.

Acum, urmează partea cea mai importantă: Rămâi în această stare de suferință și începe să respiri profund, diafragmatic. Pe măsură ce respiri, începe să gândești sănătos. Lasă-ți corpul să simtă suferința

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

cu blândețe, ține-ți respirația și încearcă să fii atent la ce simți la fiecare inspirație și expirație și reține această experiență. Vezi dacă poți să lași furia, supărarea să plece cu blândețe și să rămâi numai cu suferința ta în acest moment.

După 3 minute, îndreaptă-ți atenția spre altceva și sfârșește acest exercițiu. A învăța să întâmpini suferința cu blândețe este destul de dificil, pentru că asta presupune să te obișnuiești, să nu-i opui rezistență. În același timp, a accepta suferința cu relaxare poate da naștere la o stare fizică sau emoțională de disconfort.

Cum putem îmbina tot ce am învățat până acum într-un singur exercițiu?

Exercițiul nr. 16: Sugerăm ca acest exercițiu să fie făcut timp de 10 minute, în fiecare zi, dimineața, la prânz sau seara, după ce vă întoarceți de la muncă.

Începe prin a-ți focaliza atenția asupra respirației diafragmatice. Cu fiecare respirație, spune-ți: "Trăiește acest moment!". În expirație, spune: "Accept acest moment!".

Constată ce gânduri, ce judecăți îți vin în minte. Uită-te la ele, una câte una, și apoi lasă-le să plece. Acum, fii atent la ce simți – ce vezi, ce auzi, ce simți în interiorul corpului tău. Apoi reține aceste stări emoționale. Fii atent la orice senzație sau emoție neplăcută. Fii conștient de orice suferință sau emoție neplăcută - întâmpin-o cu blândețe și cu o respirație sănătoasă și accept-o, indiferent cum te simți.

Pentru 10 minute, respirând profund, privește-ți gândurile și primește cu blândețe orice stare de disconfort și rămâi puțin în această stare. Asta e tot. Fă-ți obiceiul de a-ți destinde suferința, pe măsură ce îți dai seama ce este, privește-o de la distanță și observă-te pe tine însuși în siguranță. Acest exercițiu te pregătește să faci față suferinței și dezamăgirii, în timp ce găsești noi modalități de a-i răspunde.

Exercițiul nr. 17: Ce faci în momentul în care simți o furie puternică

Exercițiile anterioare trebuie practicate în momentele dinaintea furiei, iar cel de acum, după ce episodul de furie a avut loc.

Când erai mic, ai auzit de multe ori din gura părinților tăi, când te pregăteai să treci strada: "Oprește-te, privește și ascultă..."

Primul instrument: să te uiți la indicator (steguleț, semafor) - este procesul de a te opri și de a consemna dacă indicatorul roșu s-a ridicat; asta înseamnă că starea de furie a apărut; scopul este de a conștientiza aceste stegulețe roșii și de a sta cu ele fără a le inflama sau a acționa asupra lor cu furie.

Al doilea instrument: fii atent la gura ta – are rolul de a te face să te oprești, să privești și să ascuți când ești furios.

Fii atent la indicator!

Când are loc o conversație neplăcută sau ceva neașteptat, se întâmplă să te oprești și te uiți la steguleț (indicator). Dacă este stegulețul roșu, asta înseamnă că furia este pe cale să apară: fierbințeli, arsuri la stomac, îți pocnești degetele, vocea ta devine ridicată sau extrem de joasă, inima bate puternic, respirația scade sau dimpotrivă crește etc. Începe să fii atent la steguleț și să fii conștient de ce se întâmplă în corpul tău (mușchi, respirație, inimă, temperatură), poziția corpului tău și vocea ta.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Nu încerca să reduci sau să schimbi aceste senzații. Doar observă-le, consemnează-le și lasă-le să plece, ca și în exercițiile anterioare. Rămâi ferm în poziția ta de observator atât timp cât conversația sau situația respectivă continuă.

Fii atent la gura ta!

Când ești pe cale să te înfurii și ești într-un grup de oameni, îndreaptă-ți atenția asupra cuvintelor. Oprește-te și ascultă-ți cuvintele în capul tău și apoi deschide gura. Ce anume te împinge să spui starea ta de furie?

Dacă ești într-o situație socială, doar stai liniștit și nu spune nimic. Dacă ești într-o situație mai familiară, așteaptă până rămâi singur și stai cu starea ta de furie. Este bine să nu vorbești cu nimeni când ești furios. Motivul este că e imposibil să nu pari furios când realmente ești furios, este imposibil să nu te simți ca o dinamită pe cale să explodeze. Nu e bine nici să spui ”te iubesc!”, pentru că ai putea părea mai degrabă agresiv, decât blând. Nu spune nimic și pleacă din acel loc fără a încerca să-ți suprimi furia sau să te lupți cu ea. Îți trebuie mult curaj și acest lucru e mult mai greu de făcut decât de spus.

Nu încerca să te opui gândurilor și senzațiilor pe care le simți; doar ia aminte ce reprezintă fiecare și atât. Ai grijă de gura ta printr-o observație sănătoasă a ce vrea să spună sau să facă. Este o cheie prin care poți să-ți schimbi o bună parte din comportamentul tău agresiv.

Mesaj de luat acasă: A învăța să gândești sănătos prin acceptanță înseamnă a te deprinde să îmbrățișezi ceea ce simți fără a avea intenția de a opune rezistență. Acceptanța îți ia mult timp și multă muncă cu tine însuși. Acceptanța este o garanție pentru tine și pentru noi de a ne schimba viața.

Punct de greutate: „Pot învăța să privesc bătaia, să simt suferința și să-mi întâmpin cu onoare durerea, gândind sănătos, cu acceptanță.”

Întrebări de luat în seamă: Sunt pregătit să-mi separ gândurile și sentimentele de acțiunile mele, pentru a face alegeri mai bune cu privire la ce am de făcut când sunt furios? Sunt pregătit să practic acceptanța pentru a învăța să răspund furiei altfel decât până acum?

Față în față cu starea ta de furie și cu durerea (rana) ta.

Exercițiul nr. 18: Piatra funerară

Luăm o poziție comodă, apoi ne imaginăm că privim derularea unui film cu înmormântarea noastră. Ne vizualizăm pe noi înșine într-un sicriu, vedem flori în jurul nostru, auzim în fundal o muzică caldă, ușoară. Ne uităm în jur... ce vedem? Poate vedem persoane pe care le-am iubit, familia, prietenii, cunoștințe, colegi de muncă sau persoane pe care nu le cunoaștem prea bine. Ascultați cu atenție, conversațiile lor; ce spun despre dumneavoastră... ce spune partenerul dumneavoastră de viață... ce spun copiii dumneavoastră... cel mai bun prieten... colegii... ce spun vecinii?

Ascultați cu atenție pe fiecare dintre ei, ce spun și fiți atenți dacă rostesc cuvintele pe care dumneavoastră ați dori, din tot sufletul, să le spună despre dumneavoastră. Încercați să vedeți cum își amintesc oamenii despre dumneavoastră și dacă le pasă de dumneavoastră.

Continuați să vă imaginați această situație și rămâneți câteva minute cu această imagine. Haideți să vedem dacă comentariile pe care le-ați auzit v-au făcut plăcere sau nu. Unele lucruri pe care le-ați auzit s-ar putea să vă facă să vă simțiți prost sau dezamăgit. Poate o persoană a spus „A fost un om cinic, furios”, sau „Adesea s-a purtat ca o cățea!”. Vestea bună este că a fost doar un exercițiu și viața dvs. încă nu s-a

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

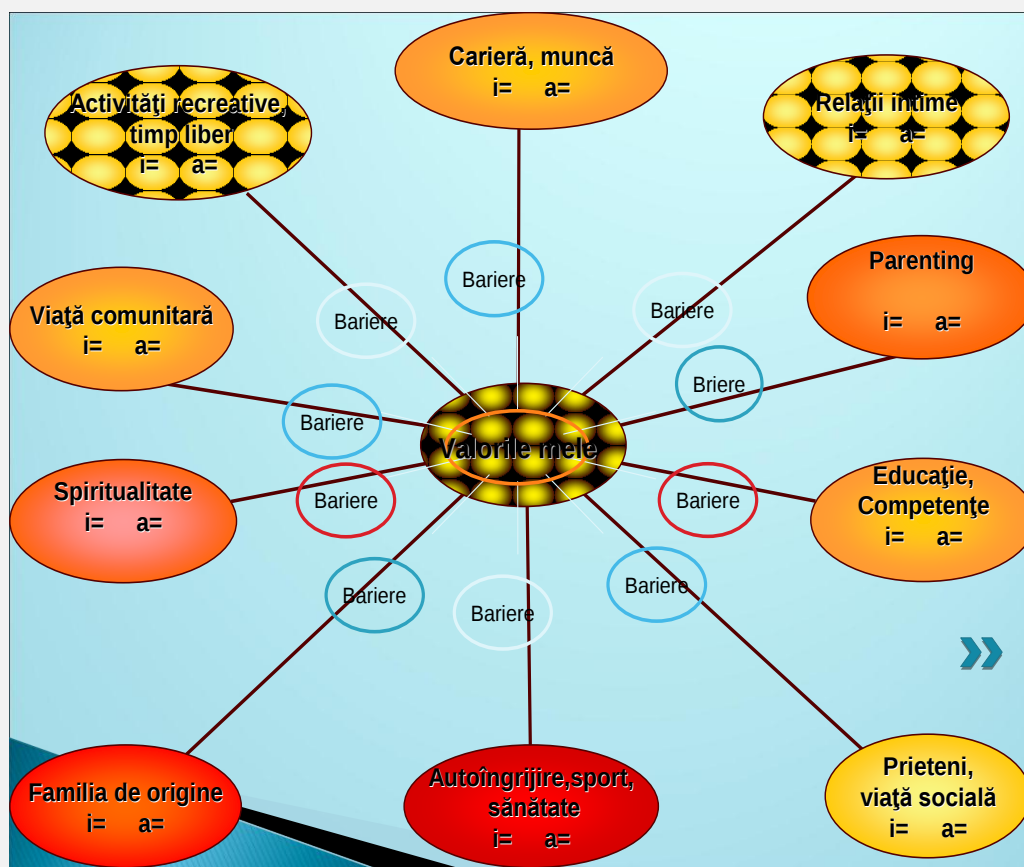
terminat, iar conversațiile pe care le-ați auzit n-au avut loc încă. Încă aveți timp să faceți lucrurile pe care le-ați omis și să deveniți persoana care doriți să fiți. Puteți începe chiar acum.

Exercițiul nr. 19: Busola vieții

Care sunt domeniile vieții pe care le considerați importante pentru dvs.?

Ne uităm pe figura reprezentată grafic mai jos și stabilim importanța celor 10 domenii de viață, pe o scală de la 0 la 2 (0 - fără importanță, 1 - importanță moderată, 2 - foarte mare importanță) și notăm cifrele corespunzătoare în dreptul literei „i”. Faceți asta acum!

BUSOLA VIEȚII



Care sunt intențiile dvs. în viață?

Acum vă întoarceți la fiecare valoare apreciată cu 1 sau 2 și scrieți, în ecranul corespunzător fiecărei zone, câteva cuvinte care să arate ce doriți să faceți pentru îndeplinirea lor; dacă aveți dificultăți, puteți să vă puneți următoarele întrebări:

- Relații intime: ce partener/ă mi-ar plăcea să am? Ce tip de relație de cuplu aș dori să am? Cum aș vrea să-mi tratez partenera/partenerul de cuplu?

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

- Rolul de părinte: Ce tip de părinte doresc să fiu? Cum doresc să interacționez cu copiii mei?
- Educație: Ce este important pentru mine să învăț? Ce deprinderi, competențe doresc să am?
- Prieteni/viață socială: Ce tip de prieteni vreau să am? Ce înseamnă pentru mine a fi un bun prieten? Cum aș dori să mă comport cu prietenii mei? De ce prietenia este importantă pentru mine?
- Siguranță fizică/sănătate: Cum și de ce am grijă de mine? Cum am de gând să am grijă de mine, de sănătatea mea? Ce mănânc? Ce exerciții fizice fac ?
- Familia de origine: Cum doresc să interacționez cu membrii familiei mele? Ce tip de frate/soră doresc să fiu? Ce tip de fiu/soră doresc să fiu?
- Spiritualitate: Care sunt lucrurile din viața mea care mă inspiră? Care sunt lucrurile din viața mea pe care le respect sau care îmi creează o stare de bine?
- Comunitate/spirit civic: Ce pot face ca lumea din jurul meu să fie mai bună? De ce activitățile comunitare sunt importante pentru mine (voluntariat, reciclarea deșeurilor, dreptul de a vota)?
- Recreare/petrecerea timpului liber: Cum pot să-mi realizez hobby-urile, ce sporturi aș vrea să practic sau să joc? De ce mă simt bine când le practic?
- Carieră /muncă: Ce tip de muncă sau ce carieră aș dori să desfășor? Ce este important pentru mine la locul meu de muncă (siguranță financiară, provocări intelectuale, prestigiu, a interacționa cu ceilalți sau a-i ajuta)?

Puneți în aplicare lucrurile care contează pentru dvs.?

Gândiți-vă la activitățile pe care le-ați făcut în ultima săptămână: cât de congruente sunt acțiunile care le-ați întreprins cu țințele fixate în fiecare domeniu al vieții dvs.? Dacă am numi aceste activități ale dvs. pe care le-ați făcut săptămâna trecută „pași”, cât de consistenți sunt ei raportat la intențiile pe care tocmai le-ați scris pe graficul busolei vieții dvs.? Pentru fiecare intenție, apreciați, pe o scală de la 0 la 3, dacă ați făcut ceva pentru a o îndeplini, în ultimele șapte zile (0 - nici o acțiune, 1- una sau două activități sau acțiuni, 2 - trei sau patru activități, 3 - cinci sau mai multe activități). Scrieți aprecierea, pentru fiecare domeniu al vieții, la litera „a”.

Ce vă stă în cale?

Acum uitați-vă la intențiile și acțiunile dumneavoastră: Cât de bine stau domeniile vieții care sunt importante pentru dvs.? Aplecați-vă asupra acelor pentru care, la „i”, se găsește un număr mai mare decât la „a”. Faceți într-adevăr lucrurile care sunt importante pentru dvs.? De exemplu, dacă dvs. considerați familia ca fiind foarte importantă (i-3), iar rata acțiunilor este foarte scăzută (a - 0 sau 1), înseamnă că vă trăiți viața puțin diferit față de cum ați dori. Discrepanțele între intenții și acțiuni sunt adesea legate de bariere. Barierele sunt lucruri care stau în calea îndeplinirii valorilor dvs. Dacă vă uitați cu atenție, unele dintre ele sunt direct legate de supărare, irascibilitate și furie. O explozie de furie vă poate distrage de la intențiile dumneavoastră și de la îndeplinirea lor.

Exercițiul nr. 20: Lumina iertării

Ce să faci când te întâlnești față în față cu o situație sau persoană care-ți aprinde flacăra furiei:

Practică iertarea și răbdarea

Există patru pași pentru a învăța să iertăm:

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

1. Conștientizează-ți suferința, rana fizică sau psihică, fără a judeca sau a denigra pe cineva.
2. Separarea: trăiește-ți experiența de viață cu blândețe și cu mintea limpede încercând să schimbi ceea ce poți schimba.
3. Privește cu compasiune experiențele tale, dar și ale celorlalți.
4. Lasă-le să plece: privește fără resentimente, apoi întoarce-te în viața ta pe direcțiile pe care vrei să mergi și care într-adevăr contează pentru tine.

Aprinde o lumânare, apoi așează-te într-o poziție confortabilă, pe un scaun sau fotoliu. Așază-ți tălpile pe dușumea și mâinile neîncrucișate cu palmele în sus sau în jos. Îndreaptă-ți privirea asupra flăcării lumânării și uită-te la ea. Pe măsură ce lumânarea arde, îndreaptă-ți atenția asupra respirației, asupra toracelui. Ca valurile unui ocean, care vin și pleacă, inspiră profund și expiră. Ia aminte la ritmul corpului tău. Conștientizează fiecare respirație. Focalizează-ți atenția pe fiecare inspirație... și expirație. Conștientizează cum se schimbă senzațiile tale din abdomen, pe măsură ce inspiri și expiri. Îți va lua câteva minute ca să simți senzațiile fizice pe măsură ce inspiri și expiri.

Conștientizarea greșelii, rănirii, înaintea apariției furiei

Acum încearcă să-ți amintești o situație recentă în care ai devenit furios/furioasă. Încearcă să vizualizezi scena în întregime. Ce se întâmplă? Cine a fost acolo? Privește lumânarea pe măsură ce vezi cu ochii minții starea ta de furie. Fii atent la fiecare respirație, pe măsură ce episodul se dezvoltă în fața ta. Cu fiecare respirație, conștientizează cum starea ta de furie scade în intensitate, ca un film care se derulează cu încetinitor. Pe măsură ce faci asta, îndreaptă-ți atenția spre alte senzații de disconfort care pot să se manifeste. Încearcă să ai o atitudine de acceptare a experienței tale de aici și acum. Vezi dacă poți să faci o cameră pentru suferința și rana ta, pe care ai avut-o, și dacă poți s-o re trăiești din nou. Cu fiecare inspirație... și expirație... nu încerca să te lupți cu această trăire, cu această experiență. Deschide-te la toate aceste stări: durere, suferință, regrete, pierdere, resentimente. Încearcă să devii mai conștient de durerea și suferința ta emoțională și, simplu, ia act de existența suferinței pe care ai experimentat-o și de suferința pe care probabil ai cauzat-o. Nu învinovăți pe nimeni. Simplu, încearcă să cunoști, să devii conștient de experiența ta.

Separă acțiunile tale de a provoca suferință cuiva, de suferința ta

Vizualizează persoana pe care ai rănit-o și, pe măsură ce reușești, încearcă să suprapui imaginea ei peste imaginea lumânării. Focalizează-ți atenția asupra lumânării și asupra acelei persoane și amintește-ți ce s-a întâmplat. Pe măsură ce te focalizezi asupra lumânării, conștientizează ce se întâmplă în mintea ta, ce limbaj folosește, ce senzații apar.

Poți să vezi cum mintea ta face judecăți de valoare, cum jignește... cum analizează fiecare trăire neplăcută... fiecare resentiment. La fel, alte gânduri... și alte senzații vin în conștiința ta, iar tu, simplu, doar le denumești, așa cum ai făcut în celelalte exerciții - „*Aceasta este o judecată... tensiune... jignire... învinovățire... resentiment...*” - și permite-le să existe.

Îndreaptă-ți cu blândețe conștiința către suferința ta pe măsură ce inspiri... și expiri... inspiri... și expiri... încet și profund. Acum creează puțin spațiu între acțiunile care te-au făcut să te simți rănit și supărat și persoana care le-a făcut. Dacă te ajută, poți vizualiza acțiunea care te-a rănit ca o flacără și persoana care a făcut acea acțiune, ca bățul lumânării. Ia aminte la diferența între flacăra și bățul

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

lumânării. Flacăra nu este totuna cu bățul lumânării. Acțiunile persoanei care te-a rănit nu sunt totuna cu persoana care le-a făcut. Pe măsură ce inspiri și expiri, dă-ți puțin timp pentru a-ți da seama de această diferență. Încearcă să aduci fiecare acțiune care ți-a făcut rău în flacăra lumânării, una câte una, numește-o și apoi încearcă să vezi diferența dintre acțiunea de agresivitate și persoana care a făcut-o.

Vizualizează ce s-a întâmplat, nu cine a făcut. Apoi, după ce denumești fiecare acțiune, las-o să dispară. Fii atent la orice tensiune, disconfort, stare de furie, suferință sau orice altă senzație care poate să apară. Fă o cameră pentru ceea ce experimentezi, pe măsură ce îți îndrepti atenția spre corpul tău și spre respirație. Nu încerca să schimbi nimic.

Fii martorul înțeleghător al suferinței tale

Apoi, îndreaptă-ți atenția înapoi, la ființa umană simbolizată de lumânare - cel care ți-a greșit. Conștientizează că el sau ea este o ființă vulnerabilă la durere, ca și tine. Vezi dacă te poți privi pe tine din perspectiva lui, ca un martor plin de înțelegere și compasiune - încearcă să vezi viața prin ochii acestei persoane. Conectează-te cu oportunitățile pierdute, cu alegerile nefericite, cu greșelile, înfrângerile, suferințele, speranțele și visele acestei persoane. Fără a accepta acțiunile acestei persoane, vezi dacă îți poți conecta la umanitatea și imperfecțiunile acestei persoane, umanitatea și imperfecțiunile tale. Ca un martor înțeleghător al ființei umane, încearcă să te conectezi mai profund cu această persoană, ca la o altă ființă umană. Conștientizează-i gândurile, sentimentele, la fel cum ai făcut și cu ale tale. Ce înseamnă ele pentru viața acelei persoane. Și, pe cât poți, încearcă să ai o atitudine de acceptanță pentru tot ce experimentezi în acest moment.

Conștientizează-ți lipsa de iertare, apoi las-o să plece

Încearcă să vezi cum ar fi viața ta dacă ai opri toată energia ta negativă asupra ta: supărări, răzbunări, resentimente, furie. Conectează-te cu motivele dinaintea dorinței tale de a te elibera de furie și de a te răzbuna. Încearcă să vezi o alternativă a vieții tale în viitor, cu toate lucrurile pe care le-ai pierdut, din cauza neiertării. Încearcă să-ți vezi viitorul cu toate cele întâmplate în trecut, dar fără a fi îngreunat de furie, de dorința de răzbunare și de resentimente. Acum, cu fiecare respirație, încearcă să te vezi pe tine separat de de resentimentele pe care le-ai dus cu tine atâta timp.

Lasă-le să plece departe, pe măsură ce inspiri și expiri, ... inspiri... expiri și, pe fiecare, întâmpină-le cu iertare. Inspiră profund... și expiră profund. Acum, încearcă să-ți amintești cum unii oameni din trecutul tău au avut nevoie de iertare. Extinde această iertare asupra persoanelor din trecutul tău care te-au jignit sau ți-au făcut rău. Ce-ai putea să-i spui acestei persoane acum? Când te gândești la asta e posibil să simți un disconfort, ca o reacție la aceste amintiri. Dacă îți vine în minte gândul „*Această persoană nu merită iertarea mea!*”, lasă-l să plece, concentrează-te asupra respirației, ca și cum te-ai ierta pe tine, nu pe ceilalți.

Gândește-te, dacă ai avea darul iertării, cum te-ai fi simțit înainte de a te simți rănit, jignit. Acceptă acest moment cu pace, în timp ce te întorci la imaginea persoanei care te-a ofensat și spune cu blândețe „*Te iert și mă iert și pe mine. Las furia să plece de la mine, cât și de la tine. Invit pacea și compasiunea în viața mea și în sufeința mea. Am ales să las să plece de la mine această stare neplăcută pe care am dus-o cu mine atâta timp*”.

Repetă această frază încet în timp ce-ți extinzi iertarea. Rămâi așa ca simplu observator și numește sentimentele și gândurile care vin în mintea ta, pe măsură ce-ți extinzi iertarea. Simte starea de relaxare care apare după ce resentimentele pleacă de la tine departe. Simte pacea și starea ta interioară care apare, pe măsură ce îți extinzi compasiunea și iertarea în acest moment, apoi, când ești gata, adu-ți conștiința în camera și corpul tău și la flacăra lumânării. Termină acest exercițiu suflând în lumânare, ca un gest simbolic al iertării și al unui pas înainte pe care l-ai făcut în viața ta.

Mesaj de luat acasă: Suferința și durerea fac parte din viață. Furia și neiertarea nu rezolvă situația. Învățând să-ți dezvolti compasiunea și să accepți cu blândețe experiențele de viață, mai degrabă decât să le îndepărtezi cu furie și agresiune, exerciți un control, acolo unde chiar poți să faci acest lucru. Extinzându-ți iertarea și compasiunea asupra celorlalți, poți vedea cum îți răspund. Iertarea este cel mai curajos, onest și plăcut dar pe care poți să ți-l faci.

Punct de greutate: Iertarea și răbdarea sunt cel mai bun antidot împotriva furiei. Iertarea și răbdarea sunt pentru mine, despre mine și date de mine. „Fac față când sunt rănit, cu iertare”.

Întrebări de luat în seamă: Sunt pregătit să aleg răbdarea și iertarea pentru a le extinde asupra mea și a altora? Sunt pregătit să fac față stărilor mele de suferință cu răbdare, compasiune și blândețe pentru a putea merge înainte în viața mea?

D) TEHNICA DE ELIBERARE EMOTIIONALĂ (EFT)

Tehnica este bazată pe energiile subtile ale corpului uman. Dezvoltată de Garz Craig începând cu anii '90, această tehnică și-a dovedit clinic eficiența în mii de cazuri de stres posttraumatic, tulburări anxioase și depresive, fobii, adicții, tulburări apărute în copilăria mică, în sute de de simptome fizice - migrene, durere cronică, dificultăți respiratorii. Aplicată corect, în peste 80% dintre situații se obțin modificări notabile sau chiar încetarea problemelor acuzate de angajați.

Utilizarea EFT aduce numeroase beneficii, ajutând la:

- descoperirea și înțelegerea componentei electromagnetice a corpului nostru;
- transformarea emoțiilor negative;
- reducerea notabilă a cravingului (dorința imperioasă de consum), oferind alternative în gestionarea adicțiilor;
- reducea durerilor;
- depășirea traumelor;
- managementul stresului;
- implementarea obiectivelor pozitive;
- depășirea limitelor/barierelor personale;
- dezvoltarea încrederii în propria persoană;
- cultivarea libertății interioare și a bucuriei de a trăi.

Principiile generale

Practicienii EFT pornesc de la premisa că rădăcina tuturor emoțiilor negative se datorează unei disruptivități în sistemul energetic al corpului. Ideea de bază este că **pacientul este „blocat energetic”**,

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

nu „blocat mental”. Astfel, evenimentele sau amintirile dureroase determină un bruij, un „bâzâit” care deranjează sistemul energetic al corpului, generând, astfel, emoțiile negative, care par a fi sursa principală și primordială a peste 97 % dintre îmbolnăviri.

Credințele psihologice nucleare, conglomerate de gânduri automate iraționale și părți consistente în schemele maladaptative sunt cauzate de tendințe autodistructive, autoblamare, autoapărare defectuoasă și gândire negativă care apar frecvent în subconștient și apoi emerg în câmpurile conștiinței. Câteva exemple de astfel de credințe nucleare sunt: „mă îndoiesc că voi reuși”, „presupun că voi fi respins”, „parcă văd că nu voi avea succes”, „trebuie să fac perfect asta”, „nu sunt în stare de nimic”, „mă tem că situația asta se va repeta”, „nu mă simt în siguranță cu asta”, „sunt de neubit” etc.

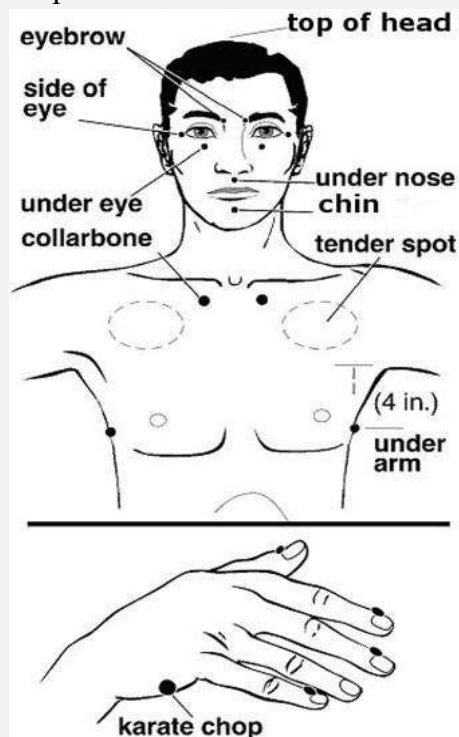
Principalii pași în EFT (forma scurtă):

1. Devino conștient de problemă, intră în disconfort și fii specific.
2. Notează nivelul stresului (S.U.D.) și punctează modificările specifice provocate de acesta în corp și în minte, generează o frază cadru perfect adecvată situației (cu cât fraza este mai specifică, cu atât rezultatele vor fi mai uimitoare).

Fraza cadru care trebuie rostită va lua cu aproximație următoarea formă: „**În ciuda** durerii crunte de cap/spate/etc./a fricii care mă paralizează/a furiei care mă cotopește/a dezamăgirii care mă cuprinde/ a tristeții care mă înrobește, **MĂ ACCEPT PROFUND ȘI TOTAL.**”

3. Fă tapping (presopunctură) de 7 ori pe fiecare punct energetic și repetă fraza cadru la fiecare „haltă”.
4. Reia procedura de câte ori este nevoie, până te simți complet eliberat de respectiva problemă.

„**Harta punctelor de tapping**”, la care se adaugă punctul gamut, aflat între mecarpianul corespunzător degetului mic și metacarpianul inelarului.



Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

E) TEHNICA COMUNICĂRII NONVIOLENTE (CNV)

Pași în gestionarea furiei din perspectiva CNV (comunicare nonviolentă)

Pasul 1: Oprește-te din orice și respiră!

- ✓ Abține-te din a face orice în direcția găsirii de vinovați sau din a pedepsi pe cineva.

Pasul 2: Fă distincția între stimul și cauză și identifică-ți gândurile de tip judecată!

- ✓ despovărează cealaltă persoană de responsabilitatea emoției de furie pe care tu o simți; comportamentul celuilalt poate fi cel mult un stimul, dar nu cauza furiei tale; cauza furiei noastre constă în modul în care gândim, în modul în care evaluăm situația în termeni de judecăți.

Pasul 3: Conectează-te la propriile nevoi!

- ✓ Caută-ți nevoile care stau la rădăcina acestei furii – suntem de obicei furioși tocmai pentru că anumite nevoi ale noastre nu au fost împlinite; în loc să ne gândim la ce nu e în regulă cu ceilalți care ne înfurie, mai degrabă să ne gândim la nevoile noastre neîmplinite.
- ✓ Exemple de nevoi general umane: recunoaștere, respect, autonomie, acceptare, apreciere, încredere etc.

Pasul 4: Verbalizează-ți emoțiile și nevoile neîmplinite!

- ✓ Spunem celuilalt că ce a făcut el a intrat în conflict cu împlinirea nevoilor noastre.
- ✓ Exprimăm ceea ce simțim (de obicei după pasul trei, furia se transformă în tristețe, frică, frustrare).
- ✓ Prezintăm în mod clar ce anume vrem de la celălalt în legătură cu emoțiile și nevoile nesatisfăcute.

F) ALTE TEHNICI DE DEZAMORSARE EMOTIONALĂ

1. Ascultarea activă (ascultarea nu este un proces pasiv)

Scopul ascultării active este acela de a-i oferi celuilalt posibilitatea de a comunica, de a transmite mesajul în condiții optime.

Etapele ascultării active:

1) Lăsați interlocutorul să vorbească !

- Nu întrerupeți!
- Nu oferiți ajutorul sau sugestii!
- Nu vorbiți despre sentimente sau probleme similare din experiența dumneavoastră!

2) Gândiți-vă la limbajul corpului

Stați în fața persoanei, folosiți contactul vizual. Concentrați-vă atât asupra sentimentelor lui, cât și asupra conținutului mesajului. Căutați să-i cunoașteți emoțiile și sentimentele prin ceea ce comunică el nonverbal.

3) Confirmați-i din când în când faptul că îl ascultați

Înclinări ușoare ale capului, confirmări scurte de tipul „Da”, „Hm!”, „Înțeleg!”, fără să dați impresia că îl aprobați sau îl dezaprobați.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

4) Gândiți-vă la ceea ce vi se comunică, îndeosebi la problema lui principală și adoptați o atitudine empatică

Folosiți reacțiile și cuvintele adecvate pentru a arăta interes/înțelegere: „Din cele ce îmi spui, înțeleg că...”

5) **Așteptați-vă rândul pentru a vorbi**, dar aduceți-vă aminte că *este în regulă să luați pauze în conversație*. Puneți întrebări pentru a înțelege mai bine nevoile, preocupările, anxietățile, dificultățile lui; în adresarea întrebărilor vom folosi cu predilecție *întrebări deschise* („Cum te simțezi?”, „Ce crezi că intenționa el?”), deși nu le vom evita total pe cele închise, la care se poate răspunde scurt, cu da sau nu; nu vom pune două întrebări deodată, nu vom pune succesiv două sau trei întrebări închise.

6) **Confirmați** că l-ați înțeles și verificați-vă prin **parafrizare**, adică prin reformularea celor mai importante idei, gânduri, sentimente ale interlocutorului, fără a-l aproba sau dezaproba! („**Tu spui că...Am dreptate?**”). Parafrizarea este cea care duce la răspunsul: „Da, așa este!”.

7) **Îndemnați interlocutorul să se destăinuie!**

Nu folosiți conduite inhibitorii sau blocante pentru conversație:

- nu reasigurați că „totul va fi bine” (nu poate fi bine de la sine);
- evitați sfaturile (de multe ori, ceea ce este potrivit pentru tine, pentru celălalt poate fi nepotrivit);
- evitați atât compătimirea (în cele mai multe cazuri umilește), cât și critica;
- nu folosiți „cascada de întrebări”; așteptați mai întâi să primiți răspuns la întrebările anterioare (la întrebarea anterioară); în caz contrar, riscați să iritați interlocutorul sau să împiedicați/ opriți comunicarea;
- nu vă gândiți înainte la ce veți spune, în timp ce interlocutorul își prezintă problema; concentrați-vă asupra lui, încercând să-l înțelegeți;
- nu schimbați subiectul.

2. Tehnica „balconului” (observatorului)

Când suntem în fața unei situații dificile sau a unui interlocutor agresiv, trebuie să ne dăm un pas înapoi, să ne concentrăm și să privim totul obiectiv. Imaginați-vă că discutați cu cineva pe o scenă, apoi imaginați-vă că urcați într-un balcon și de acolo aruncați o privire generală asupra scenei. „Balconul” este o metaforă pentru atitudinea mentală numită detașare. De la balcon puteți observa conflictul cu calm ca și cum ați fi o terță parte.

3. Tehnica oglinzii / sincronizării / mimetismului

Tehnica este împrumutată din NLP și presupune copierea subtilă a gesticii, mimicii, intonației celuilalt și crearea unui bun raport psihologic în interacțiunea cu celălalt. La fel ca într-un dans, persoanele aflate într-o relație de comunicare răspund la mișcările celuilalt sau le reflectă utilizând propriile mișcări. Când suntem într-o interacțiune în care celălalt este tensionat, cel mai bine e să ne sincronizăm noi cu el (să adoptăm o poziție asemănătoare – ne ridicăm în picioare, dacă ne-a găsit șezând – respirăm într-un ritm similar, vorbim pe un ton apropiat) și apoi, după stabilirea unui bun raport psihologic, să începem treptat să controlăm „dansul” schimbându-ne poziția corpului, adoptând o postură mai relaxată. Interlocutorii sesizează la nivel subconștient schimbările subtile și de cele mai multe ori ne vor însoți în acest dans.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Două condiții esențiale trebuie respectate pentru a intra în rezonanță cu celălalt în situații de conflict sau tensiune:

- ✓ să nu copiem într-o manieră perceptibilă, exagerată și fără discriminare orice mișcare (poate fi luată ca insultă). Putem reflecta mișcările brațului prin mișcări ale mâinii, mișcări ale corpului, prin înclinări ale capului, respirația foarte rapidă prin mișcări ritmice ale mâinii etc.;
- ✓ după crearea unui bun raport, trecerea către o manieră confortabilă de interacțiune să se facă treptat, subtil (vocea va coborî treptat până la un nivel confortabil de conversație, gesturile își vor pierde treptat din amplitudine sau frecvență ritmică etc.).

4. Tehnica dezarmării

Identificați ceva adevărat în afirmațiile celeilalte persoane, chiar dacă sunteți convinși de faptul că tot ce spune acesta este greșit, irațional sau nedrept. **„Ai dreptate...”**.

Sunt situații în care interlocutorul nu are dreptate. Cu toate acestea nu este bine să-l contrazicem pentru că poate apărea fie o reacție defensivă, fie una de revoltă și, în ambele cazuri, am avea de pierdut.

În acest caz, este bine să-i recunoaștem punctul de vedere, dreptul la opinie, dar să ne menținem poziția personală, să oferim argumente și să-i dăm de înțeles că vom proceda după cum credem că este bine: **„Îmi dau seama că acesta este punctul dvs. de vedere, dar...”**

5. Empatia

Este tehnica prin care ne punem în pielea celeilalte persoane și încercăm să vedem lumea prin prisma acesteia (tentativa de a ne situa pe poziția celuiilalt, în încercarea de a înțelege ceea ce simte și gândește acesta):

- **Empatizarea cu gândurile celuiilalt** - parafrazați cuvintele celeilalte persoane pe un ton deschis și necritic, pentru a putea descoperi ceea ce gândește el cu adevărat. Repetați cu voce tare spusele celuiilalt, pentru ca respectiva persoană să se convingă că ați înțeles ceea ce dorea să comunice. Se folosesc expresii de tipul următor: **„Mi se pare că tu vrei să spui că...”**, **„Mi se pare că tu crezi că...”**, **„Din cele ce-mi spui, înțeleg că tu crezi...”**.
- **Empatizarea cu stările afective** - după parafrizarea cuvintelor celuiilalt, adresați pe un ton blând și calm o întrebare pentru a afla ce simte celălalt, pe baza afirmațiilor acestuia. Se folosesc expresii de tipul următor: **„Mi se pare că tu simți asta...”**, **„Mi se pare că tu ești nemulțumit...”**, **„Ați putea să-mi spuneți ce vă place (nemulțumește, deranjează...)?”**.

6. Tehnica interogării

Metoda constă în formularea mai multor întrebări, pe un ton blând, pentru a afla ce gândește și ce simte cealaltă persoană.

De exemplu, dacă cineva ne spune pe un ton agresiv „Ești o persoană egoistă!” și noi îi răspundem sarcastic „O, eu egoist?”, această replică va ascunde o ripostă mascată, mesajul real fiind următorul: „Cum îndrăznești să insulti un om atât de bun și de nevinovat ca mine?”. Subiectul care a reacționat în acest fel nu trebuie să fie surprins că nu va primi răspunsul agreabil mult așteptat. Pentru a avea mai mult

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

succes, persoana în cauză ar trebui să i se adreseze interlocutorului astfel: „*Ai putea să-mi spui ce am spus sau ce am făcut pentru a fi considerat egoist?*”.

Un alt exemplu: Să presupunem că un angajat solicită o avansare, iar șeful său direct își exprimă rezerva față de cererea lui, afirmând că angajatul în cauză are prea puțină experiență. În loc să se simtă învins și deprimat următoarele câteva luni, acesta ar trebui să întrebe: „Ce fel de experiență credeți că îmi lipsește?”.

7. Întăririle pozitive

Găsiți ceva pozitiv să-i spuneți celeilalte persoane, chiar în toiul unei dispute. Acest lucru indică faptul că îi purtați respect, chiar dacă sunteți supărați unul pe celălalt. Putem preveni escaladarea conflictelor dacă îi demonstrăm interlocutorului nostru că, deși suntem foarte supărați, totuși îl prețuim foarte mult, fapt ce îl va determina să se deschidă sufletește, să ne asculte; în felul acesta, el se va simți mai puțin amenințat.

Exemplu: „*Avem păreri complet diferite referitoare la această problemă, însă cred că ar trebui să discutăm problema împreună. Deși nu sunt de acord cu punctul dumneavoastră de vedere, te asigur că te respect foarte mult și doresc să comunicăm în continuare.*”

8. Tehnica time-out

Luați o pauză și nu spuneți nimic; nu vă ajuta să răspundeți când sunteți furioși sau frustrați. O pauză de câteva secunde vă va da posibilitatea să vă calmați un pic și să priviți mai obiectiv situația. Nespunând nimic, nu-i veți oferi nicio informație pe care să o întoarcă împotriva dvs. Liniștea instalată s-ar putea să-l neliniștească pe el puțin și sarcina de a reînnoa conversația se mută asupra lui.

9. Limbajul responsabilității (afirmațiile de tipul „eu simt...”)

În relațiile de muncă și în cele afective, este indicat să se folosească limbajul responsabilității. Acesta presupune mutarea accentului de la persoana a II-a, cea a interlocutorului, la persoana I, exprimându-se, în același timp, emoția vis-a-vis de situație sau de subiectul în discuție.

Schema limbajului responsabilității:

Comportament ----- Consecința comportamentului asupra propriei persoane ----- **Emoția**

sau: **Comportamentul** ----- **Emoția** ----- **Consecința comportamentului** asupra propriei persoane

sau: **Emoția** ----- **Comportamentul** ----- **Consecința comportamentului** asupra propriei persoane

Exemple:

„*Faptul că tu ai spus asta... m-a făcut să cred că ai o părere foarte proastă despre mine ... și asta mă întristează.*”

„*Când întârzii, îmi fac griji, pentru că mă gândesc că ți s-ar fi putut întâmpla ceva rău.*”

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației

Afirmațiile de tipul „eu simt...” sunt opuse celor care încep cu „tu” - „mă enervezi”, „nu ai dreptate”, „nu ai dreptul să spui acest lucru”, „tu greșești”, pentru că acestea din urmă cuprind în sine critică și blamarea celuilalt, conducând la discuții în contradictoriu și chiar la ceartă.

Prin limbajul responsabilității pot fi exprimate diferite stări afective prezente (de pildă: „Eu mă simt supărat/ trist/ respins/ ignorat/ atacat”) sau dorințe, aspirații („Aș dori ca tu să înțelegi punctul meu de vedere.”, „Aș vrea să rezolvăm această problemă și să ne simțim mai aproape unul de celălalt.”).

10. Vizualizarea imaginilor asociate emoțiilor tale

Exemplu: *Lui X îi este frică de șeful lui și se pierde cu firea în prezența acestuia. Atitudinea i se transformă: rămâne împietrit, nu-și mai găsește cuvintele, se bâlbâie. Acesta recunoaște că nu are nici un motiv să se poarte așa. Șeful este mai degrabă amabil și nu și-a exprimat vreo nemulțumire la adresa lui. De câte ori se gândește la șeful său, este invadat în întregime de o imagine: îl vede în prim plan, luminos, cu o voce dură și plină de dispreț, asurzitoare; această imagine s-a impus asupra lui, îl controlează și nu se mai poate detașa de ea.*

Ce este de făcut pentru a atenua o imagine anterioară de acest tip? Concentrează-te asupra imaginii și modifică-i mărimea, distanța, profunzimea, luminozitatea, sunetul.

În cazul exemplului de mai sus persoana respectivă poate:

- să o micșoreze (cu cât o imagine este mai mică, cu atât este mai puțin înspăimântătoare);
- să micșoreze intensitatea imaginii (umbrirea unei imagini scade impactul ei emoțional);
- să micșoreze intensitatea sunetului (cu cât este mai slab, cu atât are mai puțin efect).

11. Auto-ancorarea

- 1) Concentrează-te asupra unei amintiri când te-ai simțit foarte încrezător și mulțumit de tine.
- 2) Retrăiește emoția pe care ai simțit-o atunci.
- 3) În momentul în care emoția este foarte intensă, fă un gest discret și precis (va trebui să-l poți repeta fără ca cineva să-și dea seama; de exemplu, apasă încheietura mâinii drepte între arătător și degetul mare de la mâna stângă; menține câteva secunde aceasta poziție. Tocmai ai legat o emoție pozitivă de o ancoră comportamentală!).
- 4) Aruncă „ancora” în situațiile tensionate și verifică dacă simți emoția pozitivă respectivă.