



Huguína Linda Guðmundsdóttir, félagsráðgjafi MA,
með diplómu í handleiðslu, jákvæðri sálfræði og
mannauðsstjórnun

Streitustjórnun og handleiðsla forvarnir fyrir „duglega“ félagsráðgjafa

Þessi grein er byggð á fyrirlestri sem var haldinn á Félagsráðgjafapingi 2025 og dregur upp heildræna mynd af streitu, áhrifum hennar, seiglu og mikilvægi handleiðslu sem lykiltækis til forvarna.

Félagsráðgjafar eru yfirleitt kröftugt fólk sem vill láta til sín taka, hafa áhrif og skipta máli. Við grínumst oft með „hjálpargenið“ sem við búum yfir og kemur okkur langt. Að vera félagsráðgjafi er bæði gefandi og krefjandi. Í starfi sínu mæta félagsráðgjafar oft miklu álagi, flóknum verkefnum og takmörkuðum úrræðum. Þegar kröfur umhverfisins fara fram úr þeim björgum sem starfsfólk hefur yfir að ráða getur það leitt til streitu, kulnunar og jafnvel brotthvarfs úr starfi. Því er oft slegið fram að þeir sem eru einmitt með þetta „hjálpargen“ og eru „duglegastir“ og samviskusamastir lendi frekar í þroti en aðrir og það er sennilega eitthvað til í því. Það er því mikilvægt að félagsráðgjafar hafi aðgang að úrræðum sem efla velferð þeirra, eins og faglegri handleiðslu og aðferðum til streitustjórnunar. Það er

líka mikilvægt að vinnustaðir sem heild og stjórnendur leggi sitt af mörkum til að aukavelliðan starfsfólks.

STREITA OG VIÐBRÖÐ LÍKAMANS

Streita er náttúrulegt og lífeðlisfræðilegt viðbragð líkamans við þeim kröfum eða áskorunum sem við tökumst á við. Hún virkjust með sérstöku viðbragði líkamans sem á ensku er gjarnan kallað „fight or flight“ – á íslensku „árásar eða flóttu“-viðbragð, þar sem adrenalín og kortisól flæða um líkamann. Áhrifin geta birst á ýmsan hátt, svo sem með hraðari hjartslætti, grynri og hraðari öndun, vöðvaspennu og meltingarþægindum. Þetta viðbragð getur verið gagnlegt til skamms tíma og hjálpað okkur að takast á við bráðavanda. En í nútímasamfélagi virkjust þetta viðbragð manneskjunnar sífellt

oftar vegna tímaskorts, álags, erfiðra samskipta og fjölskylduábyrgðar, svo eitthvað sé nefnt, án þess að við fáum nægjanlegt ráðrúm til að jafna okkur. Krónísk streita verður þannig oftast til vegna stöðugra álagspunkta. Þessir álagstoppur og daglegar kröfur ásamt innri streituvöldum verða svo að langvarandi álagi. Þá má ekki gleyma streituvöldum eins og áföllum og reynslu sem við berum með okkur frá æsku og uppeldi og gera okkur viðkvæmari fyrir og geta haft djúp áhrif á líðan okkar. Munum samt að streita er ekki alltaf neikvæð. Jákvæð streita getur aukið einbeitingu, verið hvetjandi og hjálpað okkur að ná markmiðum

Það er því mikilvægt að skilja að streita er fjölbreytt og margslungið fyrirbæri og læra að þekkja bæði merki hennar og uppruna. Sýnt hefur

verið fram á að langvarandi og stöðug streita án reglulegrar hvíldar getur leitt af sér alvarlegt ástand. Þegar streita er ekki meðhöndluð á fullnægjandi hátt getur það haft alvarleg áhrif á heilsu, starfsgetu og líðan, leitt af sér streitutengda sjúkdóma og átt þátt í örmögnun og kulnun.

VINNUSTREITA

Vinnustreita er skilgreind sem skaðleg líkamleg og andleg viðbrögð sem koma fram þegar kröfur vinnunnar fara fram úr getu einstaklings til að takast á við þær. Þetta ástand skapast oft af samspili margra þátta, svo sem of mikils vinnuálags, óskýrra hlutverka, óstöðugleika í vinnu og lélegs stuðnings frá vinnufélögum eða stjórnendum. Vinnustreita getur skapast þegar fólk finnur fyrir ósamræmi milli væntinga, ábyrgðar og þeirra úrræða sem það hefur til að sinna verkefnum sínum. Langvarandi vinnustreita hefur áhrif á heilsufar og getur meðal annars leitt til örmögnunar og kulnunar. Vinnustreitu fylgja yfirleitt auknar veikindafjarvistir, starfsmanna-velta eykst, þjónusta verður lélegri og starfsánægja almennt minni.

KULNUN

Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin (WHO) hefur nýlega skilgreint kulnun sem heilkenni sem sé afleiðing langvarandi streitu á vinnustað og ekki hafi tekist á árangursríkan hátt að ná stjórn á.

Einkenni kulnunar lýsa sér á þrennan hátt:

1. Orkuleysi eða örmögnun
2. Andleg fjarvera í vinnu, neikvæð viðhorf eða tortryggni tengd vinnustað
3. Minnkuð afköst í vinnu

Samkvæmt þessu tengist kulnun vinnu-umhverfinu en ekki reynslu á öðrum

sviðum lífsins. Nú er ekki eingöngu litið á þetta sem skilgreint ástand sem einstaklingurinn einn og sér ber ábyrgð á heldur einnig vinnustaðurinn og stjórnendur. Það er reyndar erfitt að sjá fyrir sér að kulnun tengist eingöngu atvinnu þar sem reynslan sýnir að oftast eru þættir þarna að baki flóknari en svo að það sé eingöngu vinnan sem skapar ástandið. Mögulega er þá verið að rugla örmögnunarástandi og sjúklegri streitu saman við kulnun þar sem aðrir þættir lífsins eða samspil einkalífs og vinnu geta orsakað örmögnunarástand.

Christina Maslach hefur verið í fararbroddi rannsókna á kulnun í starfi (e. burnout). Hún er ein af höfundum Maslach Burnout Inventory (MBI), sem hefur verið mest notaða mælitækið til að greina kulnun. Í framhaldi af umfangsmiklum rannsóknum sínum þróaði hún ásamt öðrum líkan sem nefnist Areas of Worklife Model.

Þetta líkan lýsir sex meginþáttum í vinnu-umhverfinu sem hafa afgerandi áhrif á vellíðan starfsmanna og ráða úrslitum um það hvort fólk dafnar í starfi eða þróar með sér kulnun. Kulnun er samkvæmt Maslach ekki eingöngu persónulegt vandamál einstaklingsins, heldur samspil einstaklings og vinnu-umhverfis.

ÞESSIR SEX ÞÆTTIR ERU SAMKVÆMT MASLACH:

Vinnuálag

Þegar vinnuálag er meira en starfsmaður ræður við yfir langan tíma og hann nær ekki að jafna sig á milli verkefna leiðir það til orkuleysis og tilfinningalegrar örmögnunar. Viðvarandi ofálag dregur úr getu fólks til að takast á við kröfur vinnunnar á árangursríkan hátt.

Stjórn og áhrif

Þetta snýst um það hversu mikið vald og áhrif starfsmaður hefur á störf sín.

Ef fólk hefur lítið svigrúm til ákvarðanatöku eða fær ekki tækifæri til að nýta hæfileika sína getur það leitt til vanmáttarkenndar og dræmrar þátttöku.

Viðurkenning og umbun

Fólk þarfnast ekki aðeins fjárhagslegrar umbunar heldur einnig félagslegrar viðurkenningar og tilfinningalegrar umbunar. Skortur á hrósi, stuðningi eða sanngjarnri umbun getur leitt til vonbrigða og minnkað starfsánægju.

Samskipti og samfélag

Góð samskipti og traust í vinnu-umhverfi eru lykilatriði vellíðanar í starfi. Þegar samskipti einkennast af togstreitu, einangrun eða skorti á stuðningi aukast líkur á kulnun. Samkennd, virðing og jákvæð menning getur dregið úr álagi.

Sanngirni

Ef starfsfólk upplifir ósanngjarna meðferð, t.d. í tengslum við stöðuhækkun, laun eða ákvarðanatöku, getur það valdið gremju og vanlíðan. Sanngirni í vinnustaðarmenningu skiptir miklu fyrir traust og trú á kerfið.

Gildi og tilgangur

Samræmi milli persónulegra gilda starfsmanns og gilda sem vinnustaðurinn stendur fyrir er mikilvægt. Ef starfsfólk upplifir að það þurfi að vinna gegn sínum eigin gildum í starfi getur það leitt til siðferðilegrar togstreitu og kulnunar.

Líkan Maslach beinir athyglinni frá einstaklingsmiðuðum úrræðum að skipulagslegum og félagslegum lausnum. Þar er lögð áhersla á að til að fyrirbyggja kulnun þurfi að huga að vinnu-umhverfinu í heild en ekki einungis að einblína á starfsmanninn. Með því



Með langtímahandleiðslu og traustu sambandi við handleiðara eykst sjálfvitund, sjálfspekking og sjálfsefningandleiðsluþegans í lífi og starfi

að skoða þessa sex þætti má greina hvar misræmi er milli starfsfólks og starfsumhverfis og vinna markvisst að breytingum.

Ástand starfsfólks kemur svo að sjálfsögðu inn í jöfnuna. Hvernig hlúir starfsfólk að sjálfu sér varðandi andlega og líkamlega heilsu, lífstíl, svefn og endurheimt? Persónueinkenni skipta máli þegar kemur að streitupóli, lífsviðburðir, félagslegur stuðningur og almenn hæfni til að bregðast við streituvöldum.

STREITUSTJÓRNUN OG SEIGLA

Til að bregðast við streitu þarf að þróa með sér færni í streitustjórnun og efla seiglu. Streitustjórnun felst meðal annars í því að greina streituvalda og streitumerki, þekkja eigin viðbrögð og nota bjargráð.

Áhrifarík nálgun við streitustjórnun og þjálfun seiglu (e. resilience) er SMART (Stress Management and Resiliency Training), sem þróuð hefur verið af Benson-Henry Institute for Mind Body Medicine við Massachusetts General Hospital. Nálgunin er byggð á vísindalega studdum aðferðum úr læknisfræði, sálfræði og hugrænum atferlisfræðum ásamt fornum aðferðum hugleiðslu og núvítundar.

SMART er hagnýt og fjölþætt aðferð sem miðar að því að styrkja einstaklinga til að minnka skaðleg áhrif streitu, stuðla að betri líðan og efla innri seiglu gagnvart áskorunum lífsins.

SMART byggist á kenningum dr. Herberts Benson, frumkvöðuls á sviði læknisfræðilegrar tengingar huga og líkama (e. mind-body medicine). Hann sýndi fram á að hægt væri að kalla fram svokallað slökunarviðbragð (e. relaxation response) – lífeðlisfræðilegt ástand sem vinnur gegn streituvíðbragðinu og stuðlar að jafnvægi í taugakerfinu.

SMART felur í sér heildræna nálgun og er sambland margra þátta. Kennar eru daglegar æfingar til að kalla fram slökunarviðbragð, svo sem öndun, hugleiðsla, jóga og núvítund. Í hugrænni endurskipulagningu er unnið með viðhorf, hugsanamynstur og sjálfstal til að byggja upp jákvæðari og raunhæfari sýn á áskoranir. Í seigluþjálfun læra þátttakendur að greina styrkleika sína og þróa aðferðir til að takast á við erfiðleika. Lögð er áhersla á lífstílstengdar breytingar, svo sem reglulega hreyfingu, svefn, félagsleg tengsl og næringu. Fjallað er um sjálfvitund og merkingu í lífinu, þar sem þátttakendur fá tækifæri til að endurmeta gildi sín, tilgang og hvað veitir þeim orku og lífsgleði.

SMART hefur verið rannsakað í fjölda klínískra rannsókna, þar á meðal hjá fólki með langvinna sjúkdóma, starfsfólki í heilbrigðisgeiranum og fólki undir miklu álagi. Niðurstöður sýna að þátttakendur upplifa minnkuð streitueinkenni, auknar jákvæðar tilfinningar, bætt líkamlegt og andlegt jafnvægi, aukna sjálfvitund og styrk til að takast á við álag.

SMART tengist því beint hugmyndafræði seigluþjálfunar, þar sem markmiðið er ekki að forðast streitu, heldur að efla hæfileikann til að bregðast við henni með sveigjanleika, yfirvegum og sjálfsstyrk.

FAGLEG HANDLEIÐSLA

Ásamt streitustjórnun er fagleg handleiðsla lykilverkfæri í forvörnum gegn kulnun. Hún býður upp á rými til ígrundunar, úrvinnslu, sjálfskoðunar og faglegs vaxtar. Samkvæmt Hawkins og McMahon, sem eru þekktir fræðimenn á sviði faglegrar handleiðslu, felur handleiðsla í sér þrjá meginþætti: þroska (aukna faglega hæfni); bjargráð (stuðning og seiglu) og; ábyrgð

(tryggingu á fagmennsku og þjónustugæðum).

Handleiðsla veitir stuðning í faglegum ákvarðanatökum, skerpir mörk og eykur meðvitund um faglegt hlutverk. Hún dregur úr einangrun, eflir starfsgæði, stuðlar að heilbrigðum samskiptum og skapar rými til að vinna með siðferðileg álitamál og tilfinningaleg áhrif erfiðra mála.

Fagleg handleiðsla er byggð á handleiðslulíkönun og eru þau nauðsynleg verkfæri í kistu faglegra handleiðara. Þau mynda rammann utan um samtalið sem á sér stað á milli handleiðara og handleiðsluþega. Í handleiðslu er unnið með málefni sem handleiðsluþegi kemur með hverju sinni. Þannig er samtalið alltaf á forsendum handleiðsluþegans og getur bæði tengst einkalífi og vinnu. Stór þáttur í handleiðslu felst í því að skoða viðbrögð handleiðsluþegans við streitu og álagi, greina streituvalda og streitumerki, finna bjargráð og fá stuðning handleiðara til að vinna úr aðstæðum bæði persónulega og faglega. Inn í þetta ferli fléttast bakgrunnur handleiðsluþega, hvað hann ber með sér frá fyrri reynslu og hvernig það hefur áhrif á líf og starf í dag. Handleiðsla nýtist best sem langtímaferli en ekki krísustjórnun, þó að það sé nokkuð algengt.

Með langtímahandleiðslu og traustu sambandi við handleiðara eykst sjálfsvitund, sjálfspæking og sjálfsefning handleiðsluþegans í lífi og starfi. Hver handleiðari er með sinn bakgrunn og sérhæfingu og þeir nota mismunandi handleiðslulíkön þannig að ráðlegt er að skoða vel hverju sóst er eftir í handleiðslu.

Faglegir handleiðarar aðstoða líka fyrirtæki og stofnanir við að innleiða handleiðslukerfi sem er sérsniðið að þörfum vinnustaðarins. Í því felst að skoða stöðu og þarfir, skapa áhuga

og þátttöku hjá starfsfólki og stjórnendum, setja ramma utan um handleiðslu, bæði hóp- og einstaklingshandleiðslu eftir þörfum, og fylgja svo ferlinu eftir. Inn í þetta getur svo komið fræðsla, endurmenntun og annað sem gerir vinnustaðinn heilsueflandi, árangursríkan og eftirsóttan þannig að hann þjóni sem best bæði starfsfólki og skjólstæðingum.

FORVARNIR OG ÁBYRGÐ

Of lengi hefur ábyrgðin vegna streitu og kulnunar verið lögð alfarið á herðar einstaklingsins, en rannsóknir Maslach, WHO og fleiri sýna að vinnuumhverfi skiptir sköpum. Forvarnir þurfa að vera bæði einstaklingsbundnar og kerfisbundnar.

Forvarnir felast í:

- skýrri stefnu um handleiðslu og streitustjórnun,
- reglulegri fræðslu og endurmenntun,
- rýni á vinnumenningu og hlutverkaskiptingu og
- ábyrgð stjórnenda á vellíðan starfsfólks

Félagsráðgjafar þurfa stuðning til að sinna starfi sínu af heilindum. Kerfi sem tryggir faglegan vöxt og sjálfstyrkingu er lykill að góðum árangri. Við þurfum samt alltaf að lokum að taka ábyrgð á okkar eigin vellíðan með því að setja mörk, „súrefnisgrímuna“ á okkur sjálf fyrst.



*Ásamt streitu-
stjórnun er fagleg
handleiðsla lykil-
verkfæri í forvörnum
gegn kulnun. Hún
býður upp á rými
til ígrundunar, úr-
vinnslu, sjálfsskoð-
unar og faglegs
vaxtar*