

Prof. dr hab. Jan F. Terelak

## Rola wsparcia społecznego w radzeniu sobie ze stresem

### Trzy uwagi na temat specyfiki stresu psychologicznego

Na początku naszych rozważań należy poczynić pewne uwagi ogólne, dotyczące samego stresu i umiejętności radzenia sobie z nim.

Pierwsza uwaga opiera się na założeniu, że nie ma życia bez stresu, gdyż jest on wszechobecny od urodzenia do śmierci. Wszystko bowiem, co przekracza zwyczajowy (rutynowy) sposób działania, może być stresem. Problem nie leży więc w stresie, lecz w umiejętności radzenia sobie z nim.

Druga uwaga odnosi się do różnic w umiejętności radzenia sobie ze stresem między zwierzętami a ludźmi. Otóż zwierzęta są w tym względzie w lepszej sytuacji, gdyż mając wrodzony obraz gatunkowego wroga (zagrożenia), są również wyposażone w gotowe programy zaradcze, zawierające się w dwóch wzorcach działania: atak lub ucieczka. Towarzyszy temu pełna mobilizacja energetyczna organizmu (np. napięcie mięśniowe, zwiększone tętno, redystrybucja krwi do organów odpowiedzialnych za mobilizację organizmu itp.). U człowieka na poziomie fizjologicznym występują takie same atawistyczne reakcje, które z braku możliwości rozładowania nagromadzonej energii nie są wykorzystywane rzeczywiście, lecz hamowane, gdyż zagrożenia ludzkie mają w dużej mierze charakter symboliczny (wirtualny). Hamowanie zaś spontanicznych reakcji ataku lub ucieczki ma charakter kulturowy i wiąże się z tzw. normami dobrego wychowania. Jeśli się zważy, że dzięki mechanizmom reminiscencji (wspomnienia) i antycypacji (przewidywania) człowiek sam może generować dziesiątki stresów z przeszłości (straty) i z przyszłości (zagrożenia fizyczne, społeczne, moralne itp.), to stresem psychologicznym może być wszystko, co rodzi się

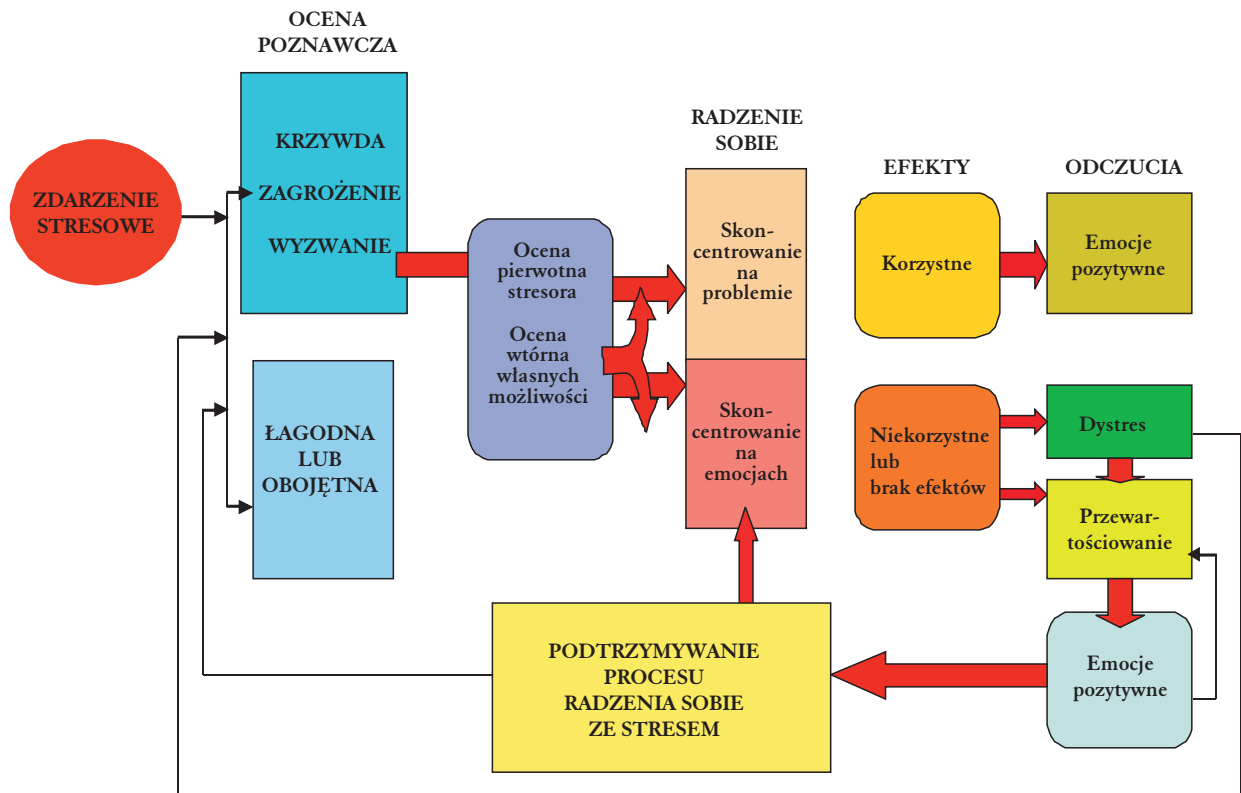
w naszej głowie, a niekoniecznie istnieje w rzeczywistości. W konsekwencji za każdym razem, gdy w naszym umyśle zdefiniujemy jakąś sytuację jako stresową, automatycznie uruchamiamy atawistyczny mechanizm fizjologicznej mobilizacji do ataku lub ucieczki, który jednocześnie jest hamowany z przyczyn kulturowych. Wygląda to mniej więcej tak, jakbyśmy równocześnie naciskali w samochodzie pedał gazu i hamulec. Można sobie wyobrazić, jak wyglądałby silnik po jakimś czasie takiej eksploatacji. Organizm nasz, eksploatowany w podobny sposób, również ponosi określone koszty zdrowotne, zwane chorobami ze stresu lub tzw. cywilizacyjnymi, które są plagą, zwłaszcza społeczeństw wysoko rozwiniętych.

Trzecia uwaga odnosi się do znamienego faktu braku u człowieka gatunkowych wzorców radzenia sobie ze stresem. Umiejętności zaradcze są nabywane od urodzenia do śmierci wraz z doświadczeniem życiowym i dostępem do wsparcia społecznego. Nabyte umiejętności zaradcze, które są sprawdzone i skuteczne w naszym życiu, stanowią nasz podręczny repertuar radzenia sobie ze stresem i są nazwane w literaturze psychologicznej strategiami lub stylami radzenia sobie ze stresem. Podstawowy mechanizm leżący u podłoża definicji stresu i wyboru sposobów radzenia sobie z nim ma charakter poznawczy, charakterystyczny dla gatunku ludzkiego.

### Poznawcza koncepcja stresu psychologicznego Richarda Lazarusa i Susan Folkman

Istotę poznawczej koncepcji stresu psychologicznego Richarda Lazarusa i Susan Folkman<sup>1</sup> przedstawia rys. 1.

<sup>1</sup> Lazarus R.S. *Ocena poznawcza* [w:] Ekman W.P., Davidson R.J. [red.] *Natura emocji. Podstawowe zagadnienia*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999, s. 183-190.



Rys. 1. Model poznawczej koncepcji stresu R. Lazarusa i S. Folkman

Jak wynika z rys. 1, podstawowym mechanizmem psychologicznym odpowiedzialnym za decyzję, która sytuacja życiowa jest stresowa, a która nie, jest ocena poznawcza zagrożenia, rozumiana jako mechanizm interpretujący zdarzenia. Autorzy wyróżniają dwa rodzaje oceny poznawczej – ocenę pierwotną i wtórną. Ocena pierwotna jest procesem, w którym ocenia się, czy docierający do mózgu bodziec (sytuacja) jest stresorem, czy nie. Bodźce ocenione jako nieszkodliwe, pozytywne lub obojętne nie są zaliczane do kategorii stresorów, a ocena taka uruchamia odpowiednie zasoby zaradcze organizmu. Dzielimy je na: (1) bez znaczenia, (2) sprzyjająco-pozytywne. Jeśli bodziec (sytuacja) został oceniony jako stresor, powstaje stan napięcia, wywołujący określone procesy psychofizjologiczne i ich korelaty emocjonalne. Wyróżniamy trzy kategorie stresorów: (a) krzywda lub strata, (b) zagrożenie i (c) wyzwanie. Pierwsza kategoria (krzywda lub strata) odnosi się do powstałej już szkody lub urazu (jak np. w przypadku śmierci bliskiej osoby, utraty poczucia sensu życia itp.). Druga kategoria (zagrożenie) może odnosić się do takich samych szkód,

lecz w przypadku, gdy jeszcze nie wystąpiły, a są tylko antycypowane. Trzecia kategoria, czyli wyzwanie, wskazuje na ocenę własnych możliwości opanowania sytuacji stresowej. Rozróżnienie między szkodą (stratą), zagrożeniem i wyzwaniem ma zdaniem Lazarusa i Folkman duże znaczenie dla analizy procesu radzenia sobie ze stresem. Stres psychologiczny odnosi się przede wszystkim do wymagań (lub konfliktów między nimi), które według oceny konkretnej osoby wyczerpują bądź przekraczają jej możliwości (wewnętrzne lub zewnętrzne). Właśnie uwzględnienie poznawczej oceny podmiotu czyni z definicji stresu opis stanu umysłowego i emocjonalnego, odczucia w sytuacji niebezpieczeństwa. Tak więc pierwotna ocena poznawcza decyduje o intensywności i rodzaju reakcji emocjonalnej. I tak ocena w kategoriach sprzyjająco-pozytywnych prowadzi do reakcji emocjonalnej o znaku dodatnim (np. radość, miłość, zadowolenie, ulga) i ma wartość motywacyjną do podejmowania wysiłku (tzw. dobry stres). Natomiast ocena w kategoriach stresu (zagrożenia) wywołuje emocje o znaku ujemnym (np. lęk, złość, zazdrość, poczucie

winy), czyli tzw. dystres (zły stres)<sup>2</sup>. Na ocenę pierwotną mogą także oddziaływać (na zasadzie sprzężenia zwrotnego) zmiany w relacji człowiek – otoczenie bądź refleksja osobista pojawiająca się w trakcie trwania transakcji. Lazarus tę czynność poznawczą nazywa przewartościowaniem bądź wtórną oceną poznawczą. W odróżnieniu od pierwotnej oceny poznawczej, w przypadku wtórnej oceny poznawczej wartościowaniu podlegają same możliwości jednostki (np. inteligencja, typ układu nerwowego, niektóre cechy osobowości, doświadczenia życiowe itp.) przydatne do radzenia sobie ze stresem<sup>3</sup>. Procesy oceny poznawczej pierwotnej i wtórnej są współzależne. Jedyna różnica między nimi dotyczy treści, do jakich się odnoszą. Tak np. jeśli ktoś podejmuje działania, które dają mu duże prawdopodobieństwo sukcesu w przypadku zagrożenia, to tak naprawdę zmianie ulega jego pierwotna ocena zagrożenia. Sama świadomość opanowania zagrożenia redukuje stres psychologiczny. Jeśli jednak mimo wysiłków zaradzenia zagrożeniu istnieje ono nadal, wówczas zagrożenie

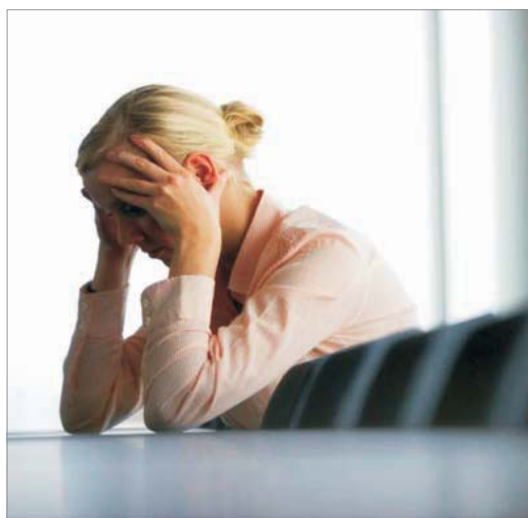
subiektywnie znacznie wzrasta i odpowiednio do tego zmienia się wtórnie ocena możliwych sposobów radzenia sobie ze stresem. Określając stres psychologiczny jako pewien stan wewnętrzny (pewien układ procesów psychologicznych), wywołany działaniem czynników zewnętrznych, Lazarus i Folkman interesowali się przede wszystkim różnicami indywidualnymi w radzeniu sobie ze stresem, które definiują jako stale zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki, mające na celu opanowanie określonych zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby.

### Strategie i style radzenia sobie ze stresem

Umiejętność radzenia sobie ze stresem może przybierać dwie formy działań: działania służące zwalczaniu stresu i działania o charakterze obronnym. Istotą obu form radzenia sobie ze stresem, zwanych strategiami lub stylami zaradczymi w sytuacji stresu, ilustruje rys. 2.

## Strategie radzenia sobie ze stresem

- |  |  |
|--|--|
| ↓  | ↓  |
| <p><b>Skoncentrowane na problemie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– poszukiwanie informacji,</li> <li>– bezpośrednie działanie,</li> <li>– powstrzymanie się od działania,</li> <li>– pozytywne przewartościowanie.</li> </ul> | <p><b>Skoncentrowane na emocjach:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– regulacja emocji (samospokojenie),</li> <li>– mechanizmy obronne: zaprzeczanie, myślenie życzeniowe, ucieczka, obwinianie się itp.</li> </ul> |



Rys. 2. Dwie zasadnicze strategie radzenia sobie ze stresem

<sup>2</sup> Selye H. *Stress and Distress*, J.B. Lippincot Co, New York 1975.

<sup>3</sup> Strelau J. *Temperament a stres: Temperament jako czynnik moderujący stresory, stan i skutki stresu oraz radzenie sobie ze stresem* [w:] Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. [red.] *Człowiek w sytuacji stresu: Problemy teoretyczne i metodologiczne*, Wydawnictwo US, Katowice 1996, s. 88-132.

Wyróżnione na rys. 2 strategie radzenia sobie ze stresem można opisać następująco:

- strategie skoncentrowane na zadaniu, czyli na podejmowaniu różnych form aktywnego działania, mającego na celu rozwiązanie problemu lub zmianę istniejącej sytuacji stresowej przez wykorzystanie procesów poznawczych; w centrum zainteresowania i podejmowanej działalności jest problem i możliwości jego rozwiązania,
- strategie skoncentrowane na emocjach, czyli na własnych procesach emocjonalnych, preferowaniu myślenia życzeniowego i fantazjowania kosztem efektywnego i racjonalnego działania; głównym celem podejmowanych przez człowieka czynności jest potrzeba zmniejszenia napięcia emocjonalnego, towarzyszącego sytuacji stresowej; jednakże niejednokrotnie osiągnany efekt jest odmienny od zamierzonego i przynosi dalszy wzrost napięcia psychicznego i negatywne emocje.

Cechą wspólną pierwszych strategii jest ich efektywność, tzn. za ich pomocą osiąga się uprzednie cele bądź równoważne im, mimo działania stresu. Cechą wspólną reakcji obronnych przed stresem jest ich mała skuteczność, gdyż prowadzą zwykle do zaniechania osiągania celów pod wpływem stresu. Same formy reakcji obronnych są różnorodne, począwszy od ucieczki i wycofywania się z sytuacji stresowej, poprzez czynności agresywne (atak na źródło zagrożenia), aż do wielorakich czynności symbolicznych, polegających na nadawaniu rzeczywistości nowego, niezagrażającego znaczenia. Tak więc przez strategie i style radzenia sobie ze stresem rozumiemy typowy dla danej jednostki sposób zachowania zaradczego w różnych sytuacjach stresowych.

Jak dotąd brakuje jednoznacznej klasyfikacji stylów radzenia sobie ze stresem. W literaturze można znaleźć rozmaite autorskie propozycje. Jedną z klasyfikacji została zainspirowana przez klasyczną psychoanalizę. Zwracano tu uwagę na reakcję na sygnały stresora. Na tej podstawie wyróżnia się zazwyczaj dwa style. Pierwszy z nich charakteryzuje się poszukiwaniem informacji na temat stresora (styl „czujny”), zaś drugi – z tendencją do unikania informacji o stresie (styl „unikowy”). Styl unikowy wyraża się w dwóch kategoriach zachowań: (1) angażowanie się w czynności zastępcze (każda czynność jest dobra, jeśli tylko oddala człowieka od

istniejącej sytuacji stresowej, np. sen, oglądanie telewizji, zakupy), (2) angażowanie się w poszukiwanie kontaktów towarzyskich<sup>4</sup>.

Ważnym problemem badawczym pozostaje odpowiedź na pytanie dotyczące efektywności stosowanych stylów radzenia sobie ze stresem. Niezbyt wiele wiemy zarówno o wzorach radzenia sobie ze stresem, stosowanych przez większość ludzi i przez rozmaite podgrupy społeczne, jak również o różnicach indywidualnych w skuteczności radzenia sobie ze stresem.

### Rola wsparcia społecznego w radzeniu sobie ze stresem

We wszystkich fazach istnienia i funkcjonowania człowieka w ujęciu filogenetycznym i ontogenetycznym – w relacjach społecznych – nieodłącznym elementem jest zachowanie prospołeczne, ukierunkowane na niesienie pomocy drugiemu człowiekowi, nazwane w literaturze przedmiotu wsparciem społecznym. Potwierdzają to między innymi badania przeprowadzone przez jedną z firm ubezpieczających, które wykazały, że na pytanie o sposoby radzenia sobie ze stresem, wśród których wymieniano takie, jak wypicie kawy (42%), ćwiczenia fizyczne lub uprawianie sportu (36%), trzymanie kłopotów w tajemnicy (35%), uprawianie hobby (27%), palenie papierosów (23%), spożywanie napojów alkoholowych (15%), przyjmowanie narkotyków (8%), aż 57% respondentów odparło, że w sytuacji stresu rozmowa z przyjaciółmi o swoich problemach przynosi im ulgę i wsparcie psychiczne. Psychologowie mówią w takich przypadkach o wsparciu społecznym.

Termin „wsparcie społeczne” wszedł do języka naukowego psychologii (lata 70.-80.) i pedagogiki społecznej jako wyrażenie posiłkowe przy definiowaniu pojęć, przeważnie „pomocy” i „opieki”, oraz jako definiendum w połowie lat 90. Wydaje się, że u podłoża ponownego upowszechnienia tego terminu w polskiej psychologii i pedagogice społecznej stały zachodzące przemiany gospodarczo-ustrojowe, zwane transformacją społeczną, która wyraźnie dla wielu ludzi miała charakter stresogenny.

Pojęcie wsparcia społecznego nie wynika z żadnej konkretnej teorii psychologicznej, lecz ma rodowód pragmatyczny. Pełni ono funkcję wyjaśniającą w badaniach dotyczących wpływu stresowych

<sup>4</sup> Endler N.S., Parker D.A. *Assessment of multidimensional coping: Task emotion and avoidance strategies*, Psychological Assessment nr 6/1994, s. 50-60.

doświadczeń życiowych człowieka na jego zdrowie fizyczne i psychiczne. Należy go szukać w psychologii humanistycznej, która jest raczej ruchem społeczności terapeutycznej, pomocy psychologicznej niż nurtem teoretycznym. Ma ono wiele definicji, choć wszystkie podkreślają, że wsparcie społeczne to przede wszystkim pomoc dostępna dla jednostki w sytuacjach trudnych, stresowych, która pozwala człowiekowi odczuć i dostrzec, że ma wokół siebie osoby, na których może polegać. Wy różnia się na ogół trzy formy wsparcia społecznego:

a) wsparcie emocjonalne, które polega na tym, że człowiek otrzymuje od innych ludzi komunikaty, że jest kochany, że ktoś się nim opiekuje, że przynależy do jakiejś grupy,

b) wsparcie rzeczowe, które przejawia się w dostarczaniu człowiekowi, gdy potrzebuje on opieki, pomocy bezpośredniej w postaci darów, pożyczek bądź świadczenia usług,

c) wsparcie informacyjne, oznaczające udzielanie człowiekowi informacji, rad, które mają mu pomóc w rozwiązywaniu problemów i stanowią informacje o sposobach poradzenia sobie z konkretną sytuacją.

Wyszczególnione kategorie wsparcia społecznego nie są rozłączne.

Funkcje poszczególnych kategorii wsparcia, odpowiedzialne za przeciwdziałanie skutkom stresu, mogą różnicować dalej wsparcie na: (1) podtrzymujące samoocenę – równoważne wsparciu emocjonalnemu, które jest porównywalne z obecnością bliskiej osoby i wiąże się z podtrzymaniem samooceny przez osoby przeżywające trudne chwile, (2) prestiżowe – więzy społeczne ze znaczącymi organizacjami (formalnymi bądź nieformalnymi) są wspierające z powodu samego tylko faktu ich istnienia i pełnienia w nich określonej roli społecznej, (3) informacyjne – termin odnosi się do procesów, poprzez które inne osoby dostarczają informacji, rady, służą za przewodników; odnosi się to także do wyrażenia oceny w sytuacjach problemowych czy konfliktowych; nie zawsze można oddzielić wymiar informacyjny od emocjonalnego, (4) instrumentalne – dostarczanie pomocy lub narzędzi do rozwiązywania problemów życiowych, (5) obcowanie społeczne – udział w przyjemnych aktywnościach towarzyskich, (6) motywacyjne – ten rodzaj wspierania polega na zachęcaniu do wytrwania w wysiłkach zmierzających do rozwiązania problemu, który nie może być zlikwidowany szybko.

Tak więc wsparcie społeczne ma charakter nie tylko złożony, ale również dynamiczny. Zależy od aktualnej sytuacji jednostki i od historii jej życia. Ulega zmianom pod wpływem krytycznych wydarzeń i postępujących zmian w rozwoju człowieka (np. doświadczenie życiowe, niektóre cechy osobowości itp.). Czynniki te obejmują między innymi: (a) zmienne kontekstu – wsparcie rozumiane jako sieć społeczna indywidualnych i instytucjonalnych grup odniesienia, (b) – zmienne procesualne wynikające z cech treściowych wsparcia (np. klimat emocjonalny, subiektywna ocena wsparcia, efekty wsparcia itp.), (c) zmienne osobowościowe, jak np. kompetencje życiowe, potrzeba autonomii, egocentryczność itp., (d) zmienne kontaktów społecznych, w których zachodzą interakcje wsparcia, jak np. partnerskie – niepartnerskie, formalne – nieformalne, zinstytucjonalizowane – niezinstytucjonalizowane, profesjonalne – nieprofesjonalne, oraz poziom zaufania interpersonalnego.

W dużej mierze funkcja wsparcia społecznego w rozwiązywaniu problemów życiowych, rozwojowych i sytuacji trudnych zależy od dostępności do sieci wsparcia społecznego w danym regionie i czasie. Ilustruje to rys. 3.

Jak wynika z rys. 3, różnorodne formy wsparcia społecznego, takie jak najbliższe otoczenie społeczne i instytucje profesjonalnie się tym zajmujące (np. telefony zaufania, poradnie zdrowia psychicznego, psychoterapeuci, kapłani, instytucje masowego sportu, rekreacji i turystyki, instytucje rehabilitacji fizycznej itp.) odgrywają istotną rolę w radzeniu sobie ze stresem dnia codziennego. Lista instytucji i zakres programów krajowych i międzynarodowych pomocy społecznej zależy w dużej mierze od poziomu cywilizacyjnego i stanu ekonomicznego danego regionu lub kraju.

Obok pozytywnej, humanitarnej roli wsparcia społecznego zwraca się również uwagę na jego negatywne konsekwencje. Jednym z poglądów wskazujących na pejoratywną rolę wsparcia społecznego jest koncepcja wyuczzonej bezradności<sup>5</sup>. Dane na temat pozytywnej roli wsparcia społecznego w zapobieganiu negatywnym skutkom stresu są niejednoznaczne. Podkreśla się jednak, że ludzie na ogół dążą do tego, aby funkcjonować w sytuacjach przewidywalnych, tzn. takich, w których mają poczucie sprawstwa. Odwrotnie rzecz się dzieje w przypadku uzależnienia od innych. Owa sytuacja dająca w pierwszej fazie poczucie bezpieczeństwa i wspar-

<sup>5</sup> Por. Terelak J.F. *Człowiek i stres: Koncepcje – źródła – reakcje – radzenie sobie – modyfikatory*, Oficyna Wydawnicza BRANTA, Warszawa 2008.



Rys. 3. Struktura sieci wsparcia społecznego

cie w wychodzeniu z sytuacji stresowych, po pewnym czasie zaczyna zagrażać autonomii człowieka. Jeśli przyzwyczajamy się do tego, by w trudnościach życiowych liczyć bardziej na innych niż na siebie, mamy do czynienia z tzw. wyuczoną bezradnością. Owemu „ubezwłasnowolnieniu” towarzyszą często: obniżona motywacja do wysiłku, zanik nowych inicjatyw, gorszy nastrój, zaburzenia emocjonalne, poczucie niższości itp. Reakcja taka może się utrzymywać. Można więc powiedzieć, że wyuczona bezradność jest zespołem objawów zaburzeń poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych wywołanych przekonaniem o swojej nieskuteczności w radzeniu sobie ze stresem. Przypomnijmy tylko, że klasyczna koncepcja wyuczonej bezradności odwołuje się do praw psychologii uczenia się (nagrody i kary) i mówi wprost o tzw. treningu bezradności, któremu podlegają zarówno zwierzęta, jak i ludzie w sytuacjach, które nie dają możliwości ucieczki bądź uniknięcia. Skutkiem tego, w kontakcie z nowymi sytuacjami, występują tzw. deficyty wyuczonej bezradności: poznawczy (trudności w wykrywaniu i uczeniu się zależności między zachowaniem a wynikiem), motywacyjny (przejawia się w obniżeniu motywacji do wytwarzania nowych reakcji, w spowolnieniu reakcji, ogólnej bierności, braku spontanicznych zachowań), emocjonalny (początkowo występuje lęk, następnie obniżenie nastroju, wrogość, poczucie beznadziejności i niekompetencji, uczucia związane ze stanem depre-

sji). Prowadzi to utraty wiary w siebie i, na zasadzie błędnego koła, pociąga za sobą lękowe stosowanie taktyki obronnej „braku wysiłku”, które chroni z kolei przed dalszym obniżeniem samooceny. Jednostka nie szuka już twórczego rozwiązania problemu, lecz próbuje dostosować się do sytuacji za pomocą zachowań stereotypowych lub ponownie poszukuje wsparcia społecznego.

### Bibliografia

1. Endler N.S., Parker D.A. *Assessment of multidimensional coping: Task emotion and avoidance strategies*, Psychological Assessment nr 6/1994.
2. Lazarus R.S. *Ocena poznawcza* [w:] Ekman W.P., Davidson R.J. [red.] *Natura emocji. Podstawowe zagadnienia*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999.
3. Selye H. *Stress and Distress*, J.B. Lippincot Co, New York 1975.
4. Strelau J. *Temperament a stres. Temperament jako czynnik moderujący stresory, stan i skutki stresu oraz radzenie sobie ze stresem* [w:] Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. [red.] *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*, Wydawnictwo UŚ, Katowice 1996.
5. Terelak J.F. *Człowiek i stres: Koncepcje – źródła – reakcje – radzenie sobie – modyfikatory*, Oficyna Wydawnicza BRANTA, Warszawa 2008.

Autor jest kierownikiem Katedry Psychologii Pracy i Stresu na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie i profesorem w Wyższej Szkole Administracji Publicznej w Białymstoku