

Burnout ne nastaje odjednom, razvija se u duljem periodu. U početku nismo ni svjesni da smo pod svakodnevnim stresom, ali ako taj stres postaje kroničan, postupno se pojavljuju simptomi izgaranja. U težim stanjima burnouta osoba više nije u stanju funkcionirati na osobnoj, socijalnoj ni profesionalnoj razini. No, i za to ima pomoći. Evo što kažu psiholozi i Aljoša Bagola, slovenski marketinški stručnjak, čija je knjiga "Kako pregorjeti i uzeti život u svoje ruke" apsolutni hit. Piše **SUZANA CIBOCI**

SINDROM PREGORJELOSTI KAKO GA PREPOZNATI I POMOĆI SI

Vjerojatno ste primijetili džambo plakate po gradovima s velikim natpisom "Kako pregorjeti i uzeti život u svoje ruke", a u pozadini uočili mladog urbanog muškarca. Natpis je naslov istoimene hit knjige, a muškarac je Aljoša Bagola, jedan od najcjenjenijih i najčešće nagrađivanih slovenskih kreativnih direktora reklamnih agencija, pripovjedač priča, omiljeni predavač u cijeloj regiji i kolumnist. Uspješan na poslovnom planu, uspješan i na privatnom. U skladnom je braku s kazališnom glumicom i imaju djevojčicu. Celebrity par u Sloveniji koji detalje ži-

vota rado pokazuje i na društvenim mrežama. Njegova knjiga na hrvatskom jeziku objavljena je u izdanju Mozaik knjige i iznimno je čitana. U njoj, naime, Aljoša Bagola iskreno progovara o svom suočavanju s pregorjelošću. Kako se to njemu moglo dogoditi? Izgledao je kao čovjek koji ima sve u životu i svima je uvijek na

MOŽDA SE RECEPT SKRIVA BAŠ U RAVNOTEŽI; PONEKAD NAM ZA NEŠTO DOISTA TREBA "BITI RAVNO", A AKO NIJE, BIT ĆE NAM SAMO TEŽE, PORUČUJE ALJOŠA BAGOLA, MARKETINŠKI STRUČNJAK KOJI JE OTVORENO PROGOVORIO O SINDROMU PREGORJELOSTI

raspolaganju, rado viđen gost svakog predavanja i svakog žirija u kojem se ocjenjuje kreativnost u marketingu.

Upravo ga to predisponira za sindrom burnouta ili pregorjelošti.

"Nakon iskustva s pregorjelošću shvatio sam da se recept sreće skriva u tome da najprije odustanemo od neostvarivih očekivanja svijeta

koji od nas očekuje neprestanu ushićenost. Recept za sreću krije se u sintagmi 'biti dobro'. Kad sam na vrhuncu svojih uspjeha shvatio da guram, žrtvujem se i dokazujem zbog pogrešnih razloga te potom pregorio, u središtu moga truda bilo je postati, biti i ostati dobro", piše Aljoša Bagola. Knjigu je napisao, kako kaže, kao preporuku za sve koje stega suvremenog života sili na život u petoj brzini ili na prazan hod. Namijenjena je svima koji se trude učinkovito uravnotežiti dužnosti i radosti, brige i sreću, iscrpljenost i ispunjenost. Možda se recept skriva baš u riječi ravnoteža; ponekad nam za nešto do-

ista treba "biti ravno", a ako nije, bit će nam samo teže, poručuje Bagola.

Počelo je onda kada je uvidio kako su mu sva njegova očekivanja da će blistati na svim područjima života dušu pretvorila u ekspres-lonac u kojem je silovito ključalo. Prvi upozoravajući znak - dvotjednu migrenu - ignorirao je. Ipak, kad su nalazi bili u redu, liječnica ga je pitala je li slomljen? Neuništivom supermenu to se činilo ludo smiješnim. Ipak ga je poslala na bolovanje, a i on je odlučio te božićno-novogodišnje praznike krajem 2015. provesti na miru. Tada je prvi put proguglao o pregorjelošti. Zaključivši da se to ipak ne odnosi

na njega, nastavio je sa životom u petoj brzini. Uspjeh za uspjehom pratile su plima i oseka tjeskobe i nemira. Uspješno je pregorijevao i početkom 2017. pregorio.

"Ljudi me često pitaju kako znaš da si pregorio? Sigurno se ne radi o tri noći lošijeg spavanja ili anksioznosti. Vjerujte mi - vrlo dobro znaš kad pregoriš. Osim gubitka bližnjega, to je vjerojatno najgori osjećaj u životu. Čini se kao da si izgubio sebe", piše Bagola u knjizi. U intervjuima, kojima u posljednje vrijeme osvještava o sindromu pregorjelošti, naglašava da su radoholičarstvo i

nastavak na sljedećoj stranici

Što savjetuje Aljoša Bagola:

Rasteretite se i dopustite si odmak

Ispunjen život zahtijeva da se u zdravoj mjeri oslobodimo tuđih očekivanja i da si u punoj mjeri dopustimo živjeti po vlastitim načelima, uvjerenjima i osjećajima, savjetuje A. Bagola. Njegov put izlječenja i ponovnog uzimanja života u svoje ruke nije bio ni brz ni lagan. Još uvijek uči i mijenja se. Evo što savjetuje:

Iskrena samoocjena

Prihvatanje sebe u cjelini ključno je za naše pomirenje sa samima sobom.

Radi s onim što imaš

Probajmo se pokazati u najboljem svjetlu i s kartama koje smo dobili. Kad se potrudimo biti odjeveni po svom ukusu, sređeni i zadovoljni sobom,

dopuštamo si da budemo autonomni ljudi. Sve je to vrlo oslobađajuće, krasi naš duh i poručuje svijetu da se dobro osjećamo u svojoj koži.

Neka narcizam susretne stoicizam

Stoici su u svojoj filozofiji, najpraktičnijoj u povijesti, rabili puno metoda koje su im omogućavale spremnost na sve što bi im život mogao donijeti. Tako su i oni najbogatiji ponekad simulirali život u siromaštvu. Zadali su si da dan, tjedan ili mjesec provedu s ograničenim sredstvima.

Vježbe u stilu

Ponekad možemo objaviti svoju foto-

grafiju koja nije opterećena perfekcionizmom i obrađena filtrima, žene se ponekad mogu na posao uputiti nenašminkane. Inače zago- varam rad na sebi i trud za

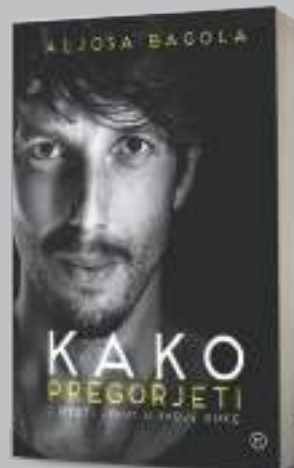
najbolji izgled, ali potrebne su i vježbe u antistilu.

Izgled pregorjelosti

Surovost pregorjelosti vidi se na licu. Pregorjeli se nekima čine samo malo umorniji nego inače, ali su u svojim očima doslovno blijeda kopija bivšega sebe. Puno pregorjelih se ne usudi izaći iz kuće. Važno je dopustiti si odmak, a ne izolaciju.

Raspolovimo raspoloživost

Ako raspolovimo svoju raspoloživost, udvostručit ćemo svoju raspoloživost. Naučimo biti odgovorno uključeni i promišljeno uključeni. U današnje vrijeme to je higijenski minimum za pristojno raspoloženje.



perfekcionizam svakako prečica do burnouta, no glavni krivac za epidemiju pregorjelosti su loši odnosi.

U knjizi govori o "četiri jahača" pregorjelosti, a to su zahtjev za poslušnošću, perfekcionizam, preuzimanje odgovornosti i potreba za dokazivanjem. Perfekcionizam nastaje kao posljedica odgoja, gdje roditelji od djece neprestano zahtijevaju odličnost i uspoređivanje s drugima; preuzimanje odgovornosti, koje u našem svijetu vrijedi kao junačka crta osobnosti, često zapravo predstavlja kompleks manje vrijednosti; empatija, koja nas inače više povezuje sa svijetom, čini nas prijemčivijima za preuzimanje tuđih problema i zato ranjivima.

O tome možemo li spriječiti sindrom pregorjelosti, kako ga prepoznati i može li se i kako liječiti, razgovarali smo s mr. sc. Andrejom Kostelić Martić, kliničkom psihologinjom, i mag. psych. Petrom Fabijanićem, psihoterapeutima kognitivno-bihevioralne terapije u Centru za kognitivno-bihevioralnu terapiju u Zagrebu.

■ **Kako definiramo sindrom izgaranja ili pregorjelosti? Je li on priznat termin u medicinskoj dijagnostici i kako se dijagnosticira?**

Pojam burnout (izgaranje) prvi put je upotrijebio američki psiholog Herbert Freudenberger 1970. godine kako bi opisao posljedice ozbiljnog stresa u zanimanjima koja su usmjerena pomaganju drugima kao što su, na primjer, doktori, medicinske sestre i tehničari, koji sebe žrtvuju kako bi pomogli drugima. Nakon previše davanja u izuzetno stresnim uvjetima te osobe mogu osjetiti simptome burnouta - iscrpljenost, umor, nemogućnost nošenja sa stresom.

ZAHTJEV ZA POSLUŠNOŠĆU, PERFEKCIONIZAM, PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI I POTREBA ZA DOKAZIVANJEM ČESTO POVISUJU RIZIK ZA RAZVOJ PREGORJELOSTI. MNOGO OD TOGA POČINJE U DJETINJSTVU I UVJETOVANO JE ODGOJEM

Danas se zna da svaka osoba može doživjeti burnout, tj. izgaranje na radnom mjestu. Svaka osoba koja radi u radnim uvjetima koji su zahtjevniji, teški - kako zbog samog sadržaja rada tako i zbog kvantitete rada ili uvjeta rada - može doživjeti burnout i izgorjeti. Termin postoji u psihološkoj i medicinskoj dijagnostici. Dijagnosticiraju se posljedice burnouta. U psihološkoj dijagnostici možemo dijagnosticirati: poremećaj prilagodbe kao posljedicu kroničnog stresa, depresivni ili anksiozni poremećaj kao posljedicu kroničnog stresa itd.

■ Koji su simptomi sindroma izgaranja?

Burnout je zapravo stanje kroničnog stresa koji dovodi do tri grupe simptoma, a to su:

1. **Fizička i emocionalna iscrpljenost** - kronični umor, problemi sa spavanjem, problemi s pažnjom i koncentracijom, fizički simptomi kao brzo lupanje srca, bol u prsima, vrtoglavice, bolovi u trbuhu, glavobolje, problemi s kožom, češća obilježavanja, gubitak apetita ili pojačan apetit, pojava anksioznosti, napadaja panike, depresije, promjene u ponašanju. npr. autoagresija ili heteroagresija, pretjerano uzimanje lijeko-

va, pretjerana konzumacija alkohola, uzimanje droga, pretjerano pušenje.

2. **Cinizam i otuđenost** - gubitak užitka, pesimizam, izolacija, otuđenost.

3. **Osjećaj neučinkovitosti i manjka postignuća** (osjećaji apatije i beznađa, povećana iritabilnost, manjak samopoštovanja, manjak produktivnosti i loša izvedba).

■ **Vežemo li ga u današnje vrijeme isključivo uz posao, radoholičarstvo ili su to loši odnosi prema sebi i drugima, kako tvrdi Aljoša Bagola u knjizi "Kako pregorjeti"?**

Pojam burnouta počeo se koristiti kao pojam izgaranja na radnom mjestu, ali možemo izgorjeti i zbog loših partnerskih odnosa. Studenti i djeca zbog školskih obaveza itd. Ali te posljedice ipak drugačije nazivamo.

■ **Možemo li govoriti o epidemiji**

KAKO SE RAZVIJA BURNOUT, OSOBA POČINJE OSJEĆATI KAO DA JE SAMA KRIVA ZA SVOJE STANJE. ČESTO SE ZBOG SMANJENOG SAMOPOŠTOVANJA OSJEĆA KAO SLABIĆ TE SE BOJI DA JE I DRUGI TAKO OPAŽAJU

ji sindroma izgaranja? Prati li ga stigma u današnjem društvu?

Zasigurno burnouta ima sve više na radnom mjestu, a dodatni



životni stresori - korona i potres u Zagrebu - ne olakšavaju situaciju. Svi smo iscrpljeni i naravno da se onda teže nosimo i suočavamo sa svim izazovima na radnom mjestu. Neka vrsta stigme postoji. To nam kažu i klijenti. Kada imaju sve veće simptome, počinju se osjećati kao da su sami krivi za svoje stanje. Često se zbog smanjenog samopoštovanja osjećaju kao slabići te se boje da ih i drugi tako opažaju. A u slučaju da zbog svoga stanja moraju napustiti posao, počinju se izolirati od kolega, prijatelja i doživljavaju se kao socijalno nepo-

željni za društvo. Dapače, misle da ih i drugi tako doživljavaju.

■ **Što sve mogu biti okidači sindroma izgaranja?**

Osobne životne okolnosti poput gubitka voljene osobe (smrt, razvod braka), bolesti, financijski problemi (kredit, minusi na bankovnom računu), problemi sa zakonom, problemi u školovanju, partnerski problemi, rođenje djeteta, previše drugih obaveza i dodatnih društvenih uloga.

U poslovnom kontekstu najčešće govorimo o odnosima koji se percipiraju nepravednima; tu, dakako, spada i mobbing, zatim prekovremeni rad, nejasno definirane radne uloge i zadaci, nejasna pravila napredovanja i nagrađivanja, previše posla s kratkim rokovima i nedostatak

resursa za obavljanje posla te teški klijenti, loša komunikacija u timu, nepostojanje duha zajedništva, premalo osoblja za posao koji se treba obaviti, premalen, neprikladan i neopremljen radni prostor, neodgovarajući mikroklimatski uvjeti, naše stalno nezadovoljstvo zbog neostvarenih očekivanja na radnom mjestu, osjećaj osobne nekompetentnosti, niske plaće...

■ **Kako možemo izbjeći sindrom izgaranja?**

Da bismo izbjegli sindrom izgaranja, moramo raditi na sebi kako bismo se što jači i zdraviji upustili u izazov na radnom mjestu i shvatiti da je rad za nas upravo izazov, a ne opasnost. Važno je stoga da smo što odmorniji i zadovoljniji i da zdravo živimo, a to znači:

- **zdravo i redovito jesti**
- **izbjegavati stimulanse kao što su nikotin, kofein, alkohol, šećer, droge**
- **baviti se fizičkom aktivnošću**
- **imati dobru afektivnu vezu, dobre seksualne odnose**
- **smanjiti obaveze**
- **dovoljno spavati i pronaći vrijeme za dnevno opuštanje**
- **primjenjivati tehnike opuštanja (abdominalno disanje, autogeni trening, joga, meditacija, reiki, masaže itd.)**
- **naći slobodno vrijeme za hobije, druženja, ugodne aktivnosti**

nastavak na sljedećoj stranici

Četiri faze sindroma izgaranja

Psihoterapeuti Andreja Kostelić Martić i Petar Fabijanić navode faze burnouta koje se u literaturi najčešće opisuju.

Prva faza - idealizam i dokazivanje

Početni entuzijizam u kojem nam se čini kako možemo i želimo puno više nego što uistinu možemo. To je faza inspiracije i zaduženja se mogu činiti dovoljno daleko da imamo osjećaj kontrole. Imamo pozitivan stav prema svom poslu, posvećeni smo poslu, ispunjeni i nastojimo ga obaviti besprijekorno.

Druga faza - početno nezadovoljstvo

Druga faza je faza stagnacije u kojoj se razbijaju početne iluzije i javlja se realnija procjena stanja, a i zahtjeva posla i njegovih lošijih karakteristika. Posao dolazi na prvo mjesto, ali počinjemo uočavati da sve nije tako savršeno. Radimo sve više i više, a šef ne primjećuje koliko se trudimo, ne hvale nas, dapače, stalno kritizira. Kolege ne surađuju. Razočaranje i frustracija rastu. Zanemarujemo društveni život (obitelj, prijatelji). To je popraćeno tjelesnim i psihičkim umorom, prvim na-



Andreja Kostelić Martić, klinički psiholog i psihoterapeut kognitivno-bihevioralne terapije u Centru za kognitivno-bihevioralnu terapiju u Zagrebu

znakama da nemamo dovoljno kapaciteta za zahtjeve, te se javlja pesimizam.

Treća faza - razočaranje i izolacija

Počinjemo se sve više izolirati od kolega, počinju i česti sukobi, promjene u ponašanju (nervozni smo, imamo neprimjerene agresivne ispade). Gubimo pažnju i sve se teže koncentriramo na zadatke. Postajemo anksiozni, depresivni, stalno bolesni. Izbjegavamo

odlazak na posao (bolovanje, slobodni dani).

Četvrta faza - završna faza, faza velikog alarma i faza apatije

To je stanje kronične frustracije i potpunog gubitka interesa za posao i odnose s kolegama. Simptomi koji prate ovu fazu su gubitak samopouzdanja, osjećaj neuspješnosti koji se odražava na pad produktivnosti, ozbiljne emocionalne poteškoće, depresija može biti sve veća i mogu se pojaviti i suicidalne misli, nesposobnost komunikacije i suradnje s kolegama s dominantnom komponentom cinizma i otesitosti u komunikaciji te općenito narušeni međuljudski odnosi. Često dolazi do dugotrajnih bolovanja ili napuštanja posla.

- humor i smijeh
- poraditi na sebi ako je potrebno, tj. ne dopustiti da blaži emocionalni problemi prerastu u veće (potražiti stručnu pomoć - psihoterapiju).

Budemo li se pridržavali tih pravila, bit ćemo snažniji i na radnom mjestu. A da bismo spriječili burnout na radnom mjestu, moramo raditi na sprečavanju pojava stresora, tj. boriti se da nam radni uvjeti budu što zdraviji i ergonomičniji, da nemamo nejasne radne uloge i nejasne radne zadatke, da su nam rokovi podnošljivi, da razvijamo zdravu komunikaciju i s nadređenima i s timom. U slučaju burnouta imamo tri mogućnosti:

Prvo, prepoznati ga što prije i pobuniti se protiv postojeće situacije na radnom mjestu. Postići potrebnu kontrolu nad situacijom i staviti fokus na bavljenje onim što imamo pod kontrolom. Moramo pokušati sami sebi dati točan odgovor na pitanje što nas muči, tj. zbog čega smo nezadovoljni, kako bismo se mogli što brže i konstruktivnije suočiti s izvorima stresa i, ako je moguće, promijeniti, modificirati čimbenike stresa na svom radnom mjestu. Ako to nije moguće, valja se upustiti u avanturu traženja novoga posla. Uvijek imamo mogućnost odlučiti otići i to ne znači neuspjeh. Nema većeg uspjeha i sreće nego naći novo radno mjesto gdje će nas cijeliti i priznati i gdje ćemo se u zadovoljavajućim radnim uvjetima moći profesionalno realizirati.

Druga mogućnost je otići iz štetne situacije. Tko nas ne cijeni, ne zaslužuje nas. Tražimo novo radno mjesto.

Treće je izbjegavati bilo koju reakciju ili donošenje odluke. Vrlo

ONO ŠTO TERAPEUTI SAVJETUJU JE OTKRITI UVJERENJA KOJA NAS OPTEREĆUJU, UVJEŽBATI TEHNIKE RJEŠAVANJA PROBLEMA, TEHNIKE RELAKSACIJE ZA UMIROVANJE TJELESNIH SIMPTOMA, KOGNITIVNU RESTRUKTURACIJU ZA RAD NA NEGATIVNIM MISLIMA...

loše za nas. Burnout će biti sve jači dok nas bolest ne otjera na bolovanje ili trajno profesionalno onesposobi.

■ Kako se burnout liječi? Kako izgleda terapija za sindrom izgaranja?

Prvo se istražuju okolnosti i glavni generatori stresa na poslu. S klijentom detektiramo što je promjenjivo, a što nepromjenjivo u sadašnjoj situaciji te koje još opcije postoje. Puno se pozornosti posvećuje načinu na koji interpretiramo situacije ne bismo li otkrili neke "navike" razmišljanja koje nisu posve točne ili korisne u određenoj situaciji. Tehnika rješavanja problema (problem solving) koristi se kako bi se dobio jasniji uvid u načine rješavanja trenutne situacije i stekao osjećaj veće kontrole nad situacijom. Klijenta vodimo na putu njegove odluke o tome ima li se smisla boriti na radnom mjestu ili ga je bolje napustiti. Za umirivanje tjelesnih simptoma savjetujemo tehnike relaksacije (abdominalno disanje, autogeni trening, mišićna relaksacija). Također se provjerava stil komunikacije koji klijent najčešće ima u radnom okruženju pa se vježba asertivna komunikacija. Za rad na negativnim mislima radimo tehniku kognitivne restrukturacije itd. Kognitivna restrukturacija je tehnika koja nam pomaže da se direktno suočimo s našim negativnim mislima i kognitivnim pogreškama (katastrofiziranje, preveličavanje negativnog, crno-bijelo mišljenje itd.). Tražimo dokaze za i protiv tih misli i stvaramo pozitivne misli.

Znanstveno je dokazano da optimisti imaju bolji imunostani sustav i dulje žive, zato je važno potruditi se raditi na stvaranju optimističnih misli i u ova teška vremena.

■ Tko je podložniji sindromu izgaranja? Možemo li neka zanimanja označiti kao posebno stresna. Posljednja istraživanja sugeriraju i da su liječnici pojačano na udaru burnouta, osobito tijekom pandemije covida-19?

Iz našeg iskustva, korona-križa dosta je utjecala na zaposlenike IT sektora, kojima se povećao opseg posla te se nakon prvotnog lockdowna nešto povećao broj klijenata koji su radili od kuće. Mnogi su u takvim okolnostima završili i na bolovanju. Osobni faktori koji su u interakciji s takvim poslom doveli do izgaranja najčešće su visoka očekivanja, perfekcionizam i rigidna osobna pravila.

Zdravstveni djelatnici su zbog prirode posla u povišenom riziku od izgaranja jer njihov posao uključuje svakodnevnu interakciju s pacijentima, koji najčešće dolaze u narušenom fizičkom i psihičkom stanju pa se mogu očekivati češće neugodne emocije i agresivnije ponašanje pacijenata. Dodajmo još i loše organizirane sustave s premalo osoblja i loše balansiranim sustavom nagrađivanja i prekovremenog rada te imamo gotovo sve visokorizične faktore za izgaranje na poslu.

Sve što u korona-krizi pojačava te rizične faktore, također povećava vjerojatnosti djelatnika da dožive izgaranje na poslu. Radnici koji su prisiljeni raditi od kuće, a rade u neprilagođenim uvjetima, npr. u malom stanu bez mirnog kutka za rad, s članovima obitelji koji stvaraju kaos, izloženi su stresu. Tu su i radnici koji stalno rade sami i imaju osjećaj da nemaju dovoljnu samodisciplinu te im se rad protegne na cijeli dan. Pritom se osjećaju izolirano, bez hobija i druženja s prijateljima, a veća fleksibilnost radnog vremena vodi ih odlasku na spavanje sve kasnije i kasnije, blizina hrane u kući tjera ih na prejedanje... I slaba komunikacija s timom, loša tehnička oprema itd. može ih dovesti do burnouta. Predlažemo tri-četiri dana rad u uredu, a dan-dva od kuće kako bi se postigla dobra ravnoteža između privatnog i profesionalnog života u doba korone.

Dobra komunikacija je važna

Jedan od glavnih alata kojim se čuvamo od izgaranja na poslu je dobra komunikacija, naglašavaju psihoterapeuti.

- Pod tim mislimo na asertivnu komunikaciju. To podrazumijeva da dobro znamo postaviti svoje granice, zauzeti se za sebe, a da pritom



Petar Fabijanić, psihoterapeut kognitivno-bihevioralne terapije u Centru za kognitivno-bihevioralnu terapiju u Zagrebu

ne narušavamo tuđe granice i dostojanstvo. To je finis ples između pasivnog submisivnog stila i agresivnog stila koji se može izvježbati

kao i svaka druga vještina. Dodatno na što trebamo obratiti pozornost jest da ne zaboravimo u danu uvesti i redovite ugodne aktivnosti. Slikovito rečeno, da bismo mogli uspješno sjeći drva, potrebno je redovito oštriti sjekiru. Kada nas napadnu stresori sa svih strana, dobra strategija je podijeliti papir vodoravno na dva dijela, visoki i niski prioritet poslova (ili nevažni poslovi) - tu si odmah olakšamo situaciju uočavanjem da se ne moramo baš svime odmah pozabaviti. Zatim dodamo još jednu vodoravnu crtu koja odjeljuje probleme na koje možemo utjecati ili ih mijenjati i one na koje ne možemo utjecati. Tako dobivamo četiri kvadranta u kojima bi prioritet trebao imati kvadrant visokoprijetnih poslova na koje možemo utjecati, tj. nešto učiniti - kažu Andreja Kostelić Martić i Petar Fabijanić.



MORAMO POKUŠATI SAMI SEBI DATI TOČAN ODGOVOR NA PITANJE ŠTO NAS MUČI, ZBOG ČEGA SMO NEZADOVOLJNI I TAKO OTKRITI IZVOR STRESA, SAVJETUJE TERAPEUTKINJA KOSTELIĆ MARTIĆ