

**TECZKA INFORMACYJNA**

# **Poradź sobie ze stresem**

**Wojewódzki Urząd Pracy w Warszawie  
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej  
Warszawa 2007**

## SPIS TREŚCI

I. Definicje stresu	3
1. Czym jest stres i jakie są jego objawy?	3
2. Stres jako czynnik zewnętrzny i jako stan wewnętrzny jednostki	4
3. Mity na temat stresu	5
4. Sprawdź czy jesteś zestresowany?	6
II. Stres ciągły z powodu pozostawania bez pracy	7
1. Sytuacja psychologiczna osoby bez pracy	7
2. Sposoby radzenia sobie ze stresem pozostawania bez pracy	8
III. Stres wynikający z rozmów kwalifikacyjnych w sprawie pracy	10
1. Sposoby radzenia sobie ze stresem przed rozmową i w trakcie rozmowy w sprawie pracy	10
IV. Stres w pracy	12
1. Czynniki wywołujące stres w pracy	12
2. Wzór Zachowania A	12
3. Sprawdź czy ujawniasz wzór zachowania A	13
4. Mobbing	13
5. Mobbing a prawo pracy	15
6. Sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy	16
V. Strategie radzenia sobie ze stresem dnia codziennego	18
Literatura	23

## I. DEFINICJE STRESU

### 1. Czym jest stres i jakie są jego objawy?

Życie współczesnego człowieka jest pełne pośpiechu i zmian, wyzwań i zagrożeń. Żeby normalnie funkcjonować, każdy z nas musi przetworzyć i zrozumieć tysiące informacji. Warunki życia mobilizują nas do nieustannej aktywności, codziennie bowiem otrzymujemy olbrzymią dawkę stresu. Jesteśmy zmuszeni żyć ze stresem, warto więc wiedzieć o tym zjawisku jak najwięcej, by umieć radzić sobie w trudnych sytuacjach i korzystać z tego, co w stresie pozytywne.

Stresem nazywamy pewne zdarzenia w naszym życiu, najczęściej trudne, przykre i niepożądane lub określamy tak nasz stan wewnętrzny, przeżycia, napięcie, niepokój, lęk i inne nieprzyjemne emocje.

Naukowa definicja określa **stres jako zespół reakcji fizjologicznych i psychologicznych, w odpowiedzi na bodźce (stresory), które zakłócają naszą równowagę**. Chodzi tu o równowagę wewnątrz naszego organizmu (stan zdrowia), ale też o równowagę psychologiczną (poczucie komfortu psychicznego). Objawy stresu są w obu sytuacjach podobne. Istnieje zespół reakcji, specyficznych dla stresu, które występują ilekroć dochodzi do zaburzeń równowagi.

Objawy stresu są widoczne w trzech płaszczyznach: fizjologicznej, psychologicznej i w naszym zachowaniu.

**Objawy fizjologiczne** to przyśpieszony puls, wzmożone pocenie się, mocniejsze bicie serca, zaciśnięte gardło, napięcie mięśni, płytki oddech, zgrzytanie zębami, zaciśnięte szczęki.

**Objawy psychologiczne** to trudności z koncentracją, trudności z podejmowaniem nawet drobnych decyzji, utrata pewności siebie, irytacja lub częste wpadanie w złość, niezaspokajalne łaknienie lub innego rodzaju poczucie nienasycenia, zamartwianie się lub niepokój, irracjonalny strach lub wręcz panika.

**Objawy w zachowaniach** to tiki nerwowe i manieryzmy (obgryzanie paznokci, podrygiwanie nogą, pociąganie za włosy), podatność na wypadki, utrata apetytu lub uczucie ciągłego głodu, bezsenność lub ospałość, zwiększone spożycie alkoholu lub używanie

środków odurzających, palenie papierosów, zwiększone spożycie leków nieuzasadniona agresja, nieostrożna jazda samochodem.

## 2. Stres jako czynnik zewnętrzny i jako stan wewnętrzny jednostki

Stres bywa niekorzystny dla człowieka, ale też spełnia wiele pozytywnych funkcji. Mobilizuje do działania, wpływa na wzrost sił organizmu, informuje o działaniu niekorzystnych czynników na nasz organizm. Pewien poziom stresu zwiększa koncentrację uwagi i wpływa pozytywnie na zapamiętywanie (zwiększa efektywność pamięci świeżej). Te **pozytywne funkcje stresu** warto dostrzec i docenić. Napięcie emocjonalne, które odczuwamy jako stres może mieć różne natężenie. Całkowity brak napięcia – apatia – to brak możliwości jakiegokolwiek działania. Optymalny poziom napięcia wpływa stymulująco na to, co robimy, zwiększa efektywność naszych poczynań, wielokrotnie pomaga w osiągnięciu sukcesów. I wreszcie nadmierny stres – demobilizuje nasze zachowania, jest przyczyną porażek, a w konsekwencji powoduje szereg zaburzeń i chorób organizmu (np. nadciśnienie, zawał mięśnia sercowego).

Sposób przeżywania stresu i podatność na stres są zależne od osoby, która stresu doświadcza. Te same czynniki mogą być dla jednych bardzo stresujące, dezorganizujące zachowanie, a dla innych będą zupełnie niegroźne.

Czynniki wywołujące stres mogą pochodzić ze środowiska zewnętrznego, jak również mogą być wytworem naszej osobowości. Pewne cechy charakteru zwiększają naszą podatność na stres. Są to m.in. niecierpliwość, nadmierna ambicja, hiperaktywność, perfekcjonizm, agresywność. Istnieje grupa czynników obiektywnie szkodliwych, które zawsze naruszają równowagę organizmu, ale są i takie, które mogą stresować tylko nas.

**Czynniki środowiskowe wywołujące stres** to: tłok, hałas, zanieczyszczenie środowiska, ekstremalne zimno lub gorąco, spożycie kofeiny, teiny (kawa, herbata, i inne używki), nikotyna, narkotyki, spożycie dużej ilości słodczy, nadmiar soli, nadwaga, nieprawidłowa dieta, ciężka praca fizyczna, intensywne ćwiczenia fizyczne. Przebywanie w takich warunkach zakłóca prawidłowe funkcjonowanie naszego organizmu, czasami jednak nie reagujemy. Jest to sygnał, że już za długo przebywamy w stresującym otoczeniu, bo nasz organizm zaadoptował się do sytuacji. Stres jednak nadal działa, przygotujmy się więc na wielkie zmęczenie, bo najprawdopodobniej tak będziemy się czuli za chwilę.

Wiele zdarzeń życiowych może wywoływać stres, najczęściej powodują go tzw. wydarzenia krytyczne jak śmierć, choroba, kalectwo, utrata pracy czy rozwód. Ale również

sytuacje przyjemne, pożądane przez nas niosą za sobą stres, np. ślub, ciąża, poród, osiągnięcia osobiste, wakacje, uroczystości rodzinne, święta. Opisane sytuacje są nie do uniknięcia, są wpisane w bieg naszego życia, gdy zaczynają nas dotyczyć warto wiedzieć, co można zrobić, by poczuć się lepiej, nawet wtedy, gdy to co się zdarzyło jest nieodwracalne. I analogicznie, jak czerpać radość ze szczęśliwych zdarzeń, by stres nie odbierał nam przyjemności.

### 3. Mity na temat stresu

W społeczeństwie funkcjonuje wiele stereotypów i przekłamań związanych ze stresem, oto kilka z nich:

- ✚ Wszystkie objawy związane ze stresem są tylko wytworem psychiki i nie mają wpływu na stan zdrowia fizycznego.

*NIEPRAWDA Stres wpływa nie tylko na psychikę, ale i na ciało. Choroba psychosomatyczna (np. wrzody żołądka lub wysokie ciśnienie krwi), wynikająca ze stresu, jest rzeczywistą chorobą.*

- ✚ Tylko słabi cierpią z powodu stresu.

*NIEPRAWDA Najbardziej podatne na schorzenia związane ze stresem są osoby ciężko pracujące i ukierunkowane na osiągnięcie sukcesu.*

- ✚ Nie jestem odpowiedzialny za stres w moim życiu.

*NIEPRAWDA Jesteśmy odpowiedzialni za to, w jaki sposób reagujemy na stresujące wydarzenia.*

- ✚ Zawsze wiemy, kiedy zaczynamy cierpieć z powodu narastającego stresu.

*NIEPRAWDA Im większemu podlegamy stresowi, tym mniej jesteśmy wrażliwi na jego objawy i ignorujemy jego symptomy.*

- ✚ Łatwo ustalić przyczyny nadmiernego stresu.

*NIEPRAWDA Nie zawsze. Niekiedy objawy pojawiają się dopiero wówczas, kiedy znika stresor. Wtedy przybierają one postać psychicznego lub fizycznego wyczerpania.*

- ✚ Wszyscy ludzie reagują na stres w ten sam sposób.

*NIEPRAWDA Odmienne przyczyny u różnych ludzi powodują stres, inaczej się on objawia i w różnorodny sposób ludzie próbują sobie z nim radzić.*

(za I. Heszen-Niejodek)

#### **4. Sprawdź czy jesteś zestresowany?**

1. Jesteś stale rozdrażniony.
2. Czujesz przyśpieszone bicie serca.
3. Bez powodu ogarnia cię niepokój.
4. Pamięć często cię zawodzi, nie możesz sobie przypomnieć potrzebnych informacji.
5. Uważasz, że ludzie źle cię traktują.
6. Nie możesz skupić się na niczym.
7. Często boli cię głowa.
8. Masz wilgotne dłonie.
9. Nie masz apetytu albo stale jesteś głodny.
10. W ustach czujesz suchość.
11. Masz problemy ze snem, nie możesz zasnąć, budzisz się często.
12. Rankiem wstajesz zmęczony, z niechęcią myślisz o nowym dniu.
13. Ciągłe jesteś z siebie niezadowolony.
14. Boli cię krzyż, jakbyś dźwigał ciężary.
15. Z trudem oddychasz, masz duszności.
16. Kark i ramiona masz sztywne.
17. Masz problemy z trawieniem.
18. Tracisz ochotę na seks.

(za I. Heszen-Niejodek)

**Im więcej i częściej doświadczasz tych objawów, tym większy przeżywasz stres.**

## **II. STRES CIĄGŁY Z POWODU POZOSTAWANIA BEZ PRACY**

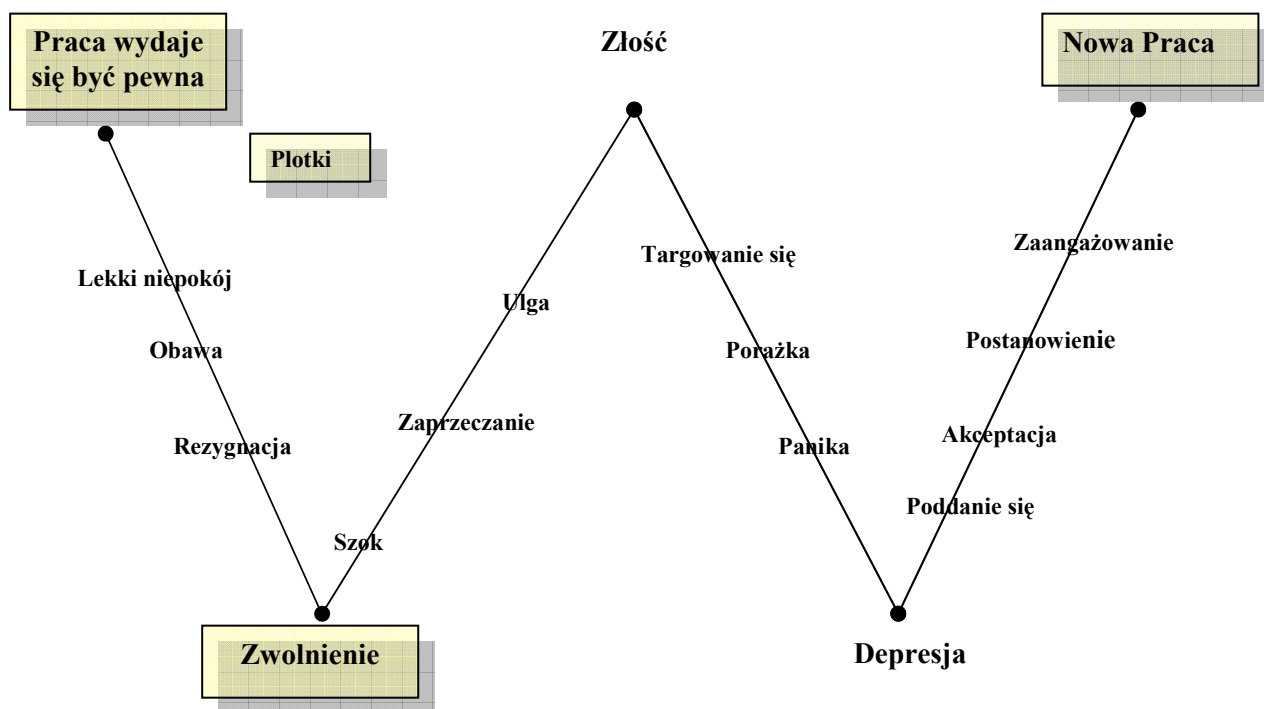
### **1. Sytuacja psychologiczna osoby bez pracy**

Praca to główna aktywność w życiu dorosłego człowieka. Pozwala nam na realizację wielu potrzeb: rozwoju osobistego, osiągnięć, uznania, szacunku i wielu innych. Brak pracy hamuje nasz rozwój, sprawia, że możemy czuć się niepotrzebni, spada poczucie naszej wartości i jednocześnie znajdujemy się w trudnej sytuacji materialnej, która destabilizuje nasze poczucie bezpieczeństwa. Utrata pracy i pozostawanie bez pracy to wydarzenia o wysokim poziomie stresu.

Utrata pracy (zwolnienie) bywa porównywane często z utratą bliskiej osoby, ponieważ emocje, które przeżywa człowiek mają podobne natężenie, są bardzo silnie odczuwane i nie ma możliwości zmiany sytuacji, to już się stało, jest nieodwracalne. Bardzo często ludzie zwalniani z pracy przeżywają intensywnie tę sytuację. Odczuwają wiele występujących równolegle nieprzyjemnych emocji (wściekłość, olbrzymi żal, ból). Część osób zaprzecza istniejącym faktom, uznaje, że nie miały one miejsca. Część odczuwa ulgę, z powodu zmiany sytuacji, ponieważ to, co działo się w pracy w ostatnim okresie było nie do zniesienia. Wyczerpanie z powodu pozostawania w sytuacji niepewnej, w sytuacji zagrożenia utratą pracy, domysłów, plotek na temat zwolnień i osób zwalnianych było tak duże, że po pierwszym szoku dominuje poczucie ulgi. Następnie przeważającym uczuciem jest złość, trudno pogodzić się z zaistniałą sytuacją. Czujemy złość do szefa, który zdecydował o zwolnieniu, do ludzi, którzy nadal pracują, bo na pewno w jakiś sposób wpłynęli na nasze zwolnienie, wreszcie do samego siebie, że mamy jakiś defekt, skoro pracodawca z nas zrezygnował. Odbieramy zwolnienie z pracy jako osobistą porażkę, często tracimy chęć do dalszego działania, czujemy bezsens życia. Niektórzy dochodzą do etapu zaakceptowania sytuacji, inni coraz bardziej popadają w depresję.

Im dłużej pozostajemy bez pracy tym więcej stresu odczuwamy, nagromadzenie stresu może spowodować, że sami sobie nie poradzimy. Utrata pracy to wydarzenie z gatunku obiektywnie trudnych. Warto wiedzieć, że jest to sytuacja, z którą na obecnym rynku pracy może zetknąć się właściwie każdy, bez względu na poziom wykształcenia, czy zajmowane stanowisko. Taka jest nasza rzeczywistość, każdy z nas przynajmniej kilka razy zmieni pracę. Wiedza o tym pozwoli nam na reinterpretację zdarzenia – nie jestem całkowicie odpowiedzialny, czy też winny tego, co mnie spotkało. Wiele czynników złożyło się na sytuację zwolnienia.

## Emocjonalna karuzela po utracie pracy



Źródło: Program Klubu Pracy (1997)

### 2. Sposoby radzenia sobie ze stresem, związanym z utratą pracy

- 🚧 **Przeżywaj emocje, które się pojawiają.** Masz prawo czuć złość, smutek, zmiana nastrojów to zupełnie normalne w twojej sytuacji. Pamiętaj jednak, że przeżywając emocje nie możesz ranić innych osób.
- 🚧 **Pozostawaj w kontakcie z innymi ludźmi.** Mogą być dla ciebie oparciem w tej trudnej sytuacji. Jeśli masz kogoś bliskiego rozmawiaj z nim o tym, co dzieje się z tobą i o tym, jak ci trudno. Jeśli trudno ci się otworzyć przed najbliższymi, korzystaj z pomocy specjalistów (urzędy pracy, fundacje i stowarzyszenia, świadczące pomoc osobom bez pracy i w kryzysie, poradnie psychologiczne)
- 🚧 **Jeśli nie wiesz, jak szukać pracy i jakie działania warto podjąć, tym bardziej skontaktuj się ze specjalistami.** Uzyskasz potrzebne informacje, zdobędziesz nowe



umiejętności przydatne w szukaniu pracy. Specjaliści pomogą ci sporządzić bilans własnych możliwości – poznasz, jaka jest twoja wartość na rynku pracy.

- ✚ **Szukaj pracy** wszelkimi możliwymi sposobami, bądź aktywny, tylko w ten sposób masz możliwość zmiany sytuacji.
- ✚ **Pamiętaj, że należy ci się odpoczynek – szukanie pracy to ciężka praca.**
- ✚ **Cały czas pozostawaj w kontakcie z ludźmi, którzy są ci życzliwi, opowiadaj im o swoich działaniach, o swoim samopoczuciu.**

### III. STRES WYNIKAJĄCY Z ROZMÓW KWALIFIKACYJNYCH W SPRAWIE PRACY

Kolejnym źródłem stresu w okresie pozostawania bez pracy są rozmowy kwalifikacyjne. Postrzegamy je jako zdarzenia bardzo stresujące, ponieważ zależy nam na uzyskaniu zatrudnienia. Chcemy wypaść jak najlepiej, bo tylko wtedy mamy szansę na pracę. Zdajemy sobie sprawę z konkurencji na rynku pracy i z tego, że będziemy porównywani z innymi osobami. A że kandydatów do pracy jest więcej niż miejsc, obawiamy się, że nasze szanse są niewielkie. Im bardziej zdajemy sobie sprawę z tego, że rozmowa w sprawie pracy to najważniejsza część postępowania rekrutacyjnego, tym silniejszy stres odczuwamy.

#### 1. Sposoby radzenia sobie ze stresem przed rozmową i w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej w sprawie pracy

Zaproszenie na rozmowę jest sygnałem, że jesteś kandydatem branym pod uwagę. Warto zdawać sobie z tego sprawę, to na wejściu punkt dla ciebie. Pamiętaj, że:

- **Twoim najważniejszym zadaniem jest przygotowanie się do rozmowy** – jeśli będziesz wiedział, co cię może spotkać – odczuwany stres będzie mniejszy.
- Przygotowania do rozmów w sprawie pracy rozpocznij w momencie, kiedy zaczynasz szukać pracy. **Nie zostawiaj przygotowań na ostatnią chwilę, stres będzie większy, efekt przygotowań niewielki.**

Przed rozmową:

- **Zdobądź informacje na temat firmy, do której się udajesz; rozmów w sprawie pracy w ogóle** (jak wyglądają takie spotkania, o co mogą cię pytać); **zrób bilans możliwości** (co umiem i jaki jestem).
- **Prezentuj postawę osoby znającej własną wartość.**
- **Dzień przed spotkaniem przygotuj dokumenty, które zabierzesz ze sobą i ubranie, jakie założysz.**
- **Wyśpij się.**
- **Pamiętaj o pierwszym wrażeniu** – można zrobić je tylko raz, pozytywne pierwsze wrażenie zrobione na osobie rekrutującej to połowa sukcesu.

- **Sprawdź, gdzie mieści się firma, do której się udajesz;** zaplanuj czas i sposób dojazdu (weź pod uwagę niespodziewane okoliczności mogące utrudnić dojazd, np. korki).
- **Bądź punktualny, nie przyjdź za wcześnie;** dopuszczalny czas wcześniejszego przyjścia na spotkanie to 5 minut. **Nie spóźniaj się!**
- **Przed wejściem na rozmowę pomyśl o czymś miłym lub zabawnym,** np. przypomnij sobie dowcip, który rozbawia cię do łez.
- **Postaraj się podejść do rozmowy kwalifikacyjnej zadaniowo,** wtedy unikniesz niepotrzebnej koncentracji na ważności sytuacji, która może zwiększyć twój stres.
- **Postaraj się zredukować ważność tego wydarzenia poprzez porównanie go z innymi w życiu,** np. maturą, egzaminami, w perspektywie życiowej rozmowa kwalifikacyjna ma mniejszą rangę.
- **Jeśli stresuje cię rekrutujący, pomyśl, że jest to zwykły człowiek,** wyobraź go sobie w zwykłych sytuacjach życiowych, np. na zakupach, na spacerze, itp. Takie zabiegi pomogą zrzucić w twojej wyobraźni tę osobę z piedestału, na który sam go wyniosłeś. Rozmowa będzie przyjemniejsza i łatwiejsza.
- Jeśli w trakcie rozmowy nadal odczuwasz **stres, nie zaprzeczaj temu za wszelką cenę,** w odpowiednim momencie, powiedz, że jesteś trochę spięty. To lepsze rozwiązanie niż pokazywanie sztucznej pewności siebie.
- Odczuwany przez ciebie stres zmobilizuje cię do działania, pomyśl jak wyglądałaby rozmowa, gdybyś był w stanie apatii.

## IV. STRES W PRACY

### 1. Czynniki wywołujące stres w pracy

Duża część stresu, jakiego doświadczamy, dotyczy naszej pracy. Może wywoływać go wiele czynników np.:

- ✚ zbyt dużo lub zbyt mało pracy,
- ✚ nacisk ze strony nieprzekraczalnych terminów i brak czasu,
- ✚ odpowiedzialność za ludzi, budżety lub wyposażenie,
- ✚ frustracja i nuda wynikająca z aktualnego zajęcia,
- ✚ brak jasnych planów i celów,
- ✚ żądania klientów,
- ✚ zakłócenia planów,
- ✚ frustracja z konieczności pokonywania niepotrzebnych przeszkód,
- ✚ problemy finansowe,
- ✚ problemach w relacjach z innymi ludźmi, szczególnie z przełożonymi.

Ilość czynników wywołujących stres pokazuje nam, że praca może być bardzo obciążająca i może naruszać naszą równowagę psychiczną.

Długotrwałe działanie tych czynników, szczególnie na ludzi pracujących w zawodach społecznych, gdzie z natury obowiązków w pracy wynika odpowiedzialność za drugiego człowieka, powoduje wypalenie się. Syndrom wypalenia zawodowego dotyczy takich zawodów, jak lekarze, pielęgniarki, opiekunów osób ciężko chorych i niepełnych, psychoterapeutów, psychologów, psychiatrów, pracowników socjalnych, funkcjonariuszy służb więziennych, policjantów, żołnierzy, itp. Następuje po latach przeciążenia ciągłym zaangażowaniem w problemy ludzkie, pojawia się tym wcześniej im gorsze są inne warunki pracy (np. niskie zarobki). Syndrom wypalenia przejawia się utratą troski o drugiego człowieka, obniżonym morale, zmniejszoną motywacją do działania oraz przesadnym dystansowaniem się wobec problemów.

### 2. Wzór zachowania A

Istnieje grupa ludzi szczególnie podatnych na stres pracy. Są to osoby przejawiające tzw. wzór zachowania A. Psychologowie zajmujący się leczeniem chorób psychosomatycznych (rozwijających się na podłożu psychicznym) zauważyli, że ludzie

o określonych cechach osobowości częściej na nie zapadają. Są to ludzie, którzy dążą do osiągnięcia jak największej ilości celów, w jak najkrótszym czasie. Mają oni tendencję do współzawodnictwa, mają dużą potrzebę uznania i awansu. Wykazują chęć dominacji nad innymi w miejscu pracy, lubią sprawowania kontroli nad otoczeniem. W ich działaniach często widać pośpiech i niecierpliwość. Są bardzo zaangażowani w sprawy zawodowe, dążą do perfekcyjnego wykonywania swoich obowiązków, są bardzo skuteczni w działaniach, dlatego często zwierzchnicy powierzają im więcej obowiązków. To powoduje jeszcze większą aktywność z ich strony – często uzyskują wysokie pozycje zawodowe. Wtedy jeszcze bardziej mogą angażować się w pracę, tacy ludzie często rezygnują z życia osobistego na rzecz pracy, a stąd już tylko krok do pracoholizmu. Taki styl życia jest bardzo wyniszczający dla organizmu. Ciągły stres i przepracowanie powoduje osłabienie układu odpornościowego. Człowiek przejawiający wzór zachowania A nie zwraca uwagi na sygnały płynące ze swojego ciała. Ignoruje sygnały drobnych niedyspozycji i choroby, trafia do szpitala wtedy, gdy choroba jest już w zaawansowanym stadium.

## 2. Sprawdź czy ujawniasz Wzór Zachowania A? (za K. Wrześniewskim)

1. Wszystko robisz jak najszybciej.
2. Walczysz do upadłego nawet wtedy, gdy szanse sukcesu są nikłe.
3. Łatwo się irtujesz.
4. Przynosisz do domu prace na weekendy.
5. Próbujesz robić kilka rzeczy naraz.
6. Nie znosisz, gdy musisz czekać.
7. Nawet w zabawie lubisz rywalizować.
8. Zawsze podejmujesz wyzwania.
9. Denerwuje cię, gdy ktoś robi coś wolniej niż ty.
10. Gdy nic nie robisz, czujesz się winny.
11. Uważasz, że aby coś było dobrze zrobione, musisz to zrobić osobiście.

## 3. Mobbing

**Mobbing** to zjawisko polegające na długotrwałym, często wielomiesięcznym lub wieloletnim nękanii, represjonowaniu pracownika, co przynosi negatywne skutki psychologiczne, społeczne i ekonomiczne. Osoba, poddawana mobbingowi, nie ma możliwości

obrony (lub nie widzi takich możliwości ze swojej perspektywy), jest narażona na ataki często zarówno ze strony innych pracowników, jak i pracodawcy. Zachowania mobbera opierają się głównie na stosowaniu przemocy psychicznej wobec ofiary. Celem takich zachowań jest zaszkodzenie ofierze, zepsucie jej reputacji, podważenie jej kompetencji, utrudnianie rozwoju zawodowego, zmuszenie do rezygnacji z pracy. Takie nękanie wpływa ujemnie na jakość pracy i samopoczucie ofiary. Działania mobbingowe nie kończą się samoczynnie, często pracownik nie ma odwrotu, jedynym wyjściem jest zmiana pracy. W krajach, gdzie zapisy prawne nakazujące firmom przeciwdziałanie mobbingowi istnieją już od wielu lat, zdarza się, że poddawani mobbingowi pracownicy zyskują na drodze sądowej odszkodowania oraz renty z powodu niezdolności do podjęcia innej pracy. Tak więc koszty mobbingu mogą być olbrzymie.

Można wyróżnić **kilka etapów mobbingu**. Na początku są to negatywne sygnały ze strony otoczenia, szerzenie plotek i pomijanie pracownika w codziennym życiu firmy. Stopniowo działania mobbingowe zaczynają się nasilać i przyjmować coraz bardziej poważną formę. Do grupy dołącza się pracodawca – o ile wcześniej nie był zaangażowany. Pracownik zostaje często obwiniany o sprawy, za które nie jest odpowiedzialny, nie bierze się go pod uwagę przy realizacji systemów motywacyjnych. Często również zostaje on zaklasyfikowany jako, np. kłamca, plotkarz lub osoba przewrażliwiona na swoim punkcie. Ofiara zaczyna odczuwać także dolegliwości psychosomatyczne, żyje w ciągłym stresie, spada odporność organizmu.

W końcowej fazie mobbingu ofiara traci zupełnie motywację, jest na granicy załamania psychicznego. Wiele osób w takiej sytuacji ma myśli samobójcze, wiele z nich decyduje się na taki krok.

W Polsce działają stowarzyszenia antymobbingowe, udzielające zainteresowanym pomocy prawnej i psychologicznej. Poniżej przykładowe stowarzyszenia, przeciwdziałające mobbingowi, które swoje działania kierują zarówno w stronę pracodawców, jak i pracowników.

**Ogólnopolskie Stowarzyszenie Antymobbingowe OSA** (posiada oddziały w różnych miastach Polski)

80-838 Gdańsk, ul. Warzywnicza 10c m 7

tel. (058) 301 98 72,

[http://osa\\_stow.republika.pl](http://osa_stow.republika.pl)

**Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe** (posiada oddziały w różnych miastach Polski)

50-237 Wrocław, ul. Ołbińska 18/5

Telefon: 0 606 37 19 19

<http://www.mobbing.most.org.pl>

## 5. Mobbing a prawo pracy

W polskim Kodeksie Pracy od 01.01.2004 r. obowiązują zapisy, które nakazują pracodawcy przeciwdziałać mobbingowi. Znajdują się w **Dziale czwartym Kodeksu Pracy, w rozdziale I: Obowiązki pracodawcy i pracownika, w podrozdziale obowiązki pracodawcy, w art. 94** (Ustawa z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks Pracy; Dz. U. nr 24 poz. 141 z późn. zm.)

Art. 94

§ 1. Pracodawca jest zobowiązany przeciwdziałać mobbingowi.

§ 2. Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszeniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną oceną przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu pracowników.

§ 3. Pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, może dochodzić od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.




§ 4. Pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, ma prawo dochodzić od pracodawcy odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5. Oświadczenie pracownika o rozwiązaniu umowy o pracę powinno nastąpić na piśmie z podaniem przyczyny, o której mowa w § 2, uzasadniającej rozwiązanie umowy.

## 6. Sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy

Stres pracy bardzo często powodują nasze obowiązki. Oceniamy, że nasze zadania przerastają nasze możliwości (jest nam za trudno), mamy zbyt wiele do zrobienia w zbyt krótkim czasie (za dużo, za szybko). Te trzy czynniki powodują nasze przemęczenie i niechęć do pracy. Dlatego też w celu zadbania o własną kondycję psychiczną warto poznać **zasady zarządzania czasem**.

Aby rozpoznać, jak wykorzystujesz własny czas spróbuj wykonać ćwiczenie. Zanotuj, na co przeznaczasz swój czas w ciągu doby – w tygodniu i w weekend? Podziel działania, które wykonujesz na trzy grupy:

-  czynności podstawowe (mycie, jedzenie, sen);
-  czynności związane z pracą oraz
-  odpoczynek i relaks.

Ile czasu przeznaczasz na poszczególne czynności? Bilans doby to pierwszy krok w stronę efektywniejszego gospodarowania własnym czasem.

Kolejne ćwiczenie wymaga systematyczności, ponieważ twoim zadaniem będzie prowadzenie dziennika, w którym będziesz zapisywał jak spędzasz czas. Najlepiej prowadzić taki dziennik przynajmniej przez tydzień.

Zadaj sobie dwa pytania: co robię z moim czasem? I w jaki sposób chciałbym mój czas wykorzystać?

Panowanie nad własnym czasem to sztuka planowania każdego dnia i ustalania, które sprawy są najważniejsze (ustalanie priorytetów). Możesz to zrobić segregując swoje obowiązki na grupy: **muszę zrobić teraz, muszę zrobić, powinienem zrobić, może poczekać**. Ten podział stosuj zarówno do obowiązków w domu i w pracy. Zastanów się, czy jakieś obowiązki możesz zlecić komuś innemu. Uwzględnij w swoich planach tak zwanych „złodziei czasu”. Często nie wliczamy ich do naszego czasu, a zabierają nam czas niezbędny na realizację określonych obowiązków. Złodzieje czasu to niespodziewani goście, telefony, telewizja. Gdy przeanalizujesz swój dziennik może okazać się, że wykonywane przez ciebie obowiązki często przerywają ci sami złodzieje. Postaraj się wyeliminować te czynniki, zwłaszcza w sytuacjach, gdy pracujesz nad zadaniami priorytetowymi.

### Kilka rad, jak pokonać stres w pracy:

- **Stwórz środowisko sprzyjające pracy** – odpowiednie miejsce, porządek, wyeliminowanie hałasu.



- **Zaczynaj na raz tylko jedną sprawę.**
- **Jeśli to możliwe pracuj w dogodnym dla siebie tempie.** Zwalniaj tempo szczególnie wtedy, gdy pracujesz nad bardzo trudnym zadaniem.
- **Nagradzaj się, gdy skończysz jakąś pracę** (krótka przerwa, krótki spacer, zrób coś, co sprawi ci przyjemność).
- Nikomu nic nie obiecuj dopóki nie zorientujesz się ile to może zabrać czasu.
- **Jeśli nie chcesz się czegoś podjąć odmawiaj** – mów nie, nie podejmiesz się zbyt wielu spraw do wykonania.

Bardzo skutecznym sposobem na przeciwdziałanie stresowi pracy jest umiejętność gospodarowania czasem wolnym. Im bardziej jesteś wypoczęty, tym efektywniej pracujesz i radzisz sobie z trudnościami dnia codziennego i pracy. A, zatem:

- **Dbaj o prawidłowe proporcje między pracą a odpoczynkiem.** Uwzględniaj w swoim życiu odpowiednią ilość snu, pamiętaj doba jest podzielona na dwie części, jeśli to możliwe, nie zakłócaj tego rytmu.
- **Zastanów się, co lubisz robić i jakie czynności sprawiają ci przyjemność.** Zanotuj sobie jak najwięcej ulubionych form aktywności, przypomnij sobie, kiedy ostatni raz je wykonywałeś i które z nich są dla ciebie najważniejsze.
- Zadbaj o to, by wygospodarować czas na te formy aktywności, które są twoją pasją, bo one dadzą ci najwięcej satysfakcji i odprężenia.
- **Znajdź czas w ciągu doby na odpoczynek,** czas przeznaczony tylko dla siebie, w weekendy „ładuj akumulatory” na następny tydzień.
- Pamiętaj masz prawo do odpoczynku, poczujesz się zregenerowany, gdy będziesz korzystał z aktywnych form relaksu. **Nie czuj się winny z powodu „nicnierobienia”.**
- **Spędzaj czas w gronie życzliwych ci ludzi, oni również mogą wpływać pozytywnie na twoje samopoczucie.**

## V. STRATEGIE RADZENIA SOBIE ZE STRESEM DNIA CODZIENNEGO

Potocznie uważa się, że stres należy eliminować wszelkimi możliwymi sposobami, bo tylko wtedy człowiek może osiągnąć szczęście i spokój. Jest to nieprawdziwe stwierdzenie, ponieważ, jak wcześniej wspomniałam, stres spełnia wiele pozytywnych funkcji w naszym życiu. Mobilizuje nas do działania, jest sygnałem informującym o niekorzystnych zdarzeniach, zauważając stres, mamy możliwość zadbania o siebie.

Są pewne czynniki, wywołujące stres, których redukcja jest konieczna dla zachowania zdrowia. Należą do nich: zadymione lub duszne pomieszczenia (brak świeżego powietrza), nieprawidłowe oświetlenie, bałagan w najbliższym otoczeniu, nieprawidłowo umeblowane pomieszczenia do pracy lub mieszkania, hałas, złe nawyki żywieniowe. Jeśli chcesz wpływać na poziom odczuwanego stresu, na początku przeanalizuj wyżej wymienione czynniki. Pamiętaj, że często na co dzień nie zdajemy sobie sprawy, że przebywamy w stresogennym otoczeniu, zaadoptowaliśmy się do tych niekorzystnych czynników, ale to nie znaczy, że nie są one dla nas toksyczne.

Stres wyraźnie wpływa na nasze ciało. Przejawia się w napięciach różnych grup mięśniowych oraz w nieprawidłowym oddechu. Długotrwałe odczuwanie napięć w tych samych miejscach oraz powielanie utrwalonych schematów oddechowych może powodować choroby psychosomatyczne. Dlatego bardzo ważna jest świadomość objawów stresu umiejscowionego w naszym ciele i stosowanie sposobów rozluźniających mięśnie i poprawiających oddech. **Uznanymi metodami radzenia sobie ze stresem są relaksacja, ćwiczenia oddechowe oraz aktywność fizyczna** (szczególnie gimnastyka rozluźniająca). Zawsze, kiedy to możliwe, stosuj domowe sposoby na redukcję stresu: kąpiele w ciepłej wodzie czy masaże (doskonale rozluźniają). Unikaj mocnej kawy i herbaty, a także pikantnych przypraw.

### ODDYCHANIE

Oddychanie to proces, który wpływa na cały organizm. Kiedy przeżywasz emocje twój oddech staje się nieregularny, zaczynasz oddychać szybciej. W takich sytuacjach twój oddech jest raczej płytki. Odpowiednie oddychanie skraca czas trwania reakcji stresowej, powoduje rozluźnienie. Prawidłowy oddech jest regularny, wolny i głęboki. Wdech i wydech

są jednakowo ważne. Prawidłowy oddech to oddech przeponowy. Właśnie ten sposób oddychania pomaga nam skutecznie radzić sobie ze stresem.

Możesz sam sprawdzić, w jaki sposób oddychasz. Połóż jedną rękę na klatce piersiowej, a drugą na brzuchu. Jeśli podczas oddychania unosi się klatka piersiowa, jest to sygnał, że oddychasz nieprawidłowo. Unoszenie klatki piersiowej podczas oddychania, wciąganie i zatrzymywanie brzucha, zabiera twojemu organizmowi wiele energii. Spróbuj nauczyć się oddychać inaczej. Połóż jeszcze raz rękę na brzuchu i postaraj się wypychać ją delikatnie do przodu podczas oddychania. Ćwicz regularnie taki sposób oddychania, aż stanie się dla Ciebie naturalny. To Twoja naturalna ochrona przed stresem. Kiedy znajdziesz się w sytuacji trudnej, obciążającej, możesz pomóc sobie oddychając świadomie w ten sposób. Intencjonalnie weź wolny, głęboki oddech i policz do trzech, wydychaj głęboko, również licząc do trzech. Powtórz tę czynność kilkakrotnie.

## RELAKSACJA

Relaksacja ma na celu wprowadzenie organizmu w stan odprężenia. Ćwiczenia wpływają na zmniejszenie stanu napięcia mięśniowego oraz zmniejszenie aktywności fizjologicznej organizmu. Ćwiczenia relaksacyjne możesz stosować, by przeciwdziałać zmęczeniu i zregenerować się. Istnieje wiele technik relaksacyjnych. Jedną z nich jest metoda Jacobsona, wg której stan relaksu to brak napięcia mięśniowego. Objawy nadmiernego napięcia mięśniowego przejawiają się przez uporczywe myślenie o swojej pracy i problemach, poirytowanie, niecierpliwość, płytki i przerywany sen, kłopoty z zaśnięciem, nacisk do częstego oddawania moczu, skurcze krtani, uczucie ciągłego pośpiechu, płytki oddech, skurcze i tiki twarzy, wykonywanie niecelowych ruchów, przyśpieszanie i zwalnianie bicia serca, gwałtowne, nieproporcjonalne do bodźca reakcje, drżenia rąk, nóg, palców, uczucie nagłego zmęczenia lub znużenia, niestrawność, zatwardzenia, pieczenie w żołądku. Ludzie, którzy często przeżywają stany napięcia, nie relaksują się. Celowo lub spontanicznie posiadają nawyk napinania mięśni nawet wtedy, kiedy nie wykonują żadnej pracy. Napięcie spoczynkowe tych ludzi jest wyższe.

Nauka odczuwania wrażeń napięcia własnych mięśni stanowi podstawę uczenia się relaksacji. Pierwszy krok w uczeniu się relaksacji polega na wykonywaniu określonych, celowych ruchów rękami, nogami, tułowiem, twarzą po to, aby napinać i rozluźniać określone grupy mięśni. Służy to wyuczeniu zdawania sobie sprawy z różnicy we wrażeniach płynących z mięśnia napiętego i mięśnia rozluźnionego. Następnie człowiek uczy się nawyku

rozluźniania własnych mięśni i ich relaksacji. Nauka relaksacji przebiega podobnie jak nauka jazdy na rowerze, pływania lub tańca. Stopniowo człowiek uczy się poszczególnych ruchów, aż do momentu, kiedy wykonuje te skomplikowane działania automatycznie, nie angażując w to świadomości. Relaksacja jest procesem stopniowanym. Jeśli nauczymy się rozluźniać dwie lub trzy grupy mięśni, rozluźnienie samoczynnie będzie rozprzestrzeniać się na inne partie mięśni. Umiejętność relaksacji przynosi nam olbrzymie korzyści, ponieważ oszczędzamy dużo energii, poprawiamy własne samopoczucie i obraz siebie.

Człowiek rozluźniony ma oddech głęboki i regularny, odruchy nieco zwolnione, reakcje na nagłe bodźce proporcjonalne, ciśnienie normalne, mięśnie twarzy i tułowia odprężone, sen dobry.

### **Schemat ćwiczeń relaksacyjnych Jacobsona**

Znajdź w ciągu dnia 15-30 minut oraz miejsce, gdzie nikt nie będzie ci przeszkadzał. Połóż się wygodnie na plecach (na tapczanie lub innej leżance). Zamknij oczy.

1. Zegnij prawe ramię tak, aby silnie naprężyć biceps. Wczuwaj się we wrażenie napięcia. Odegnij ramię, rozluźnij biceps. Poczuj różnicę między napięciem a rozluźnieniem.
2. Zegnij lewe ramię. Czas napięcia kilka sekund. Wczuwaj się we wrażenie napięcia. Odegnij ramię, rozluźnij biceps. Poczuj różnicę między napięciem a rozluźnieniem.
3. Naciśnij pięścią prawej ręki w dół na stos książek położony przy boku, wysoki na 20-30 cm, tak aby naprężyć mięśnie tylnej części ramienia (triceps). Wczuwaj się we wrażenie napięcia. Odlóż dłoń na wcześniejsze miejsce. Poczuj różnicę między napięciem a rozluźnieniem.
4. Wykonaj podobne ćwiczenie lewą ręką.
5. Leżąc oddychaj swobodnie. Zwróć uwagę na wrażenia odprężenia płynące z prawej i z lewej ręki.
6. Zegnij dłoń skierowaną grzbietem do góry, tak aby naprężyć zewnętrzną część przedramienia.
7. Zegnij dłoń skierowaną grzbietem w dół, tak aby naprężyć wewnętrzną część przedramienia. Najpierw prawa ręka, potem lewa.
8. Zegnij stopę w kierunku twarzy, tak aby naprężyć mięśnie łydki. Najpierw prawa stopa, potem lewa.
9. Zegnij stopę w kierunku twarzy, tak aby naprężyć mięśnie łydki. Najpierw prawa stopa, potem lewa.

10. Napręż mięśnie przedniej części ud. Najpierw prawa noga, potem lewa.
11. Napręż mięśnie tylnej części ud przez mocne zgięcie w kolanie do tyłu, nogi opuszczone z tapczanu.
12. Napręż mięśnie pośladków.
13. Wciągnij powietrze w płuca. Napnij mocno mięśnie brzucha.
14. Unieś się lekko, opierając się na barkach, wyciągnij w lekki łuk i napnij mięśnie grzbietu.
15. Oddychaj głęboko. Przy silnym wdechu zwróć uwagę na napięcie mięśni wewnątrz klatki piersiowej.

#### Ćwiczenia mięśni głowy i szyi.

1. Leżąc i dotykając głową do poduszki, zegnij głowę w prawo tak, aby prawie dotykała prawego ramienia i napręż w ten sposób mięśnie szyi. Zrób podobnie w lewo.
2. Zmarszcz jak najsilniej czoło w poziome zmarszczki.
3. Zmarszcz jak najsilniej czoło w pionową zmarszczkę między brwiami.
4. Zaciśnij mocno powieki.
5. Napręż mięśnie oczu, kierując spojrzenie na przemiast w lewo i w prawo.

#### Ćwiczenia mięśni twarzy i krtani.

1. Zaciśnij jak możesz najsilniej szczęki, mięśnie żuchwy i napręż mięśnie policzków.
2. Ułóż wargi tak jakbyś chciał powiedzieć „och”, napnij mięśnie ust.
3. Cofnij język do tyłu i napinaj mięśnie języka.
4. Licz głośno do dziesięciu.
5. Licz ciszej do dziesięciu.
6. Licz jak najciszej do dziesięciu.
7. Mów do siebie lub wyobrażaj sobie takie zwroty, np. jakbyś prosił o bilet.

### AKTYWNOŚĆ FIZYCZNA

Regularne ćwiczenia fizyczne pozwalają utrzymać nasz organizm w zdrowiu. Są też dobrym antidotum na stres. Na co dzień warto stosować ćwiczenia rozciągające (skłony, przysiady, wyrzuty rąk i nóg, ósemki), likwidują one napięcie mięśniowe.

Ważniejsza jest systematyczna aktywność fizyczna niż intensywne treningi, w postaci zrywów, raz na jakiś czas. Poleca się szczególnie pływanie, jazdę na rowerze, jogging, aerobik, taniec, spacer, ponieważ te rodzaje aktywności angażują dużą grupę mięśni.

**Nie musimy z rezygnacją poddawać się stresowi.** Możemy nauczyć się sobie z nim radzić, możemy nauczyć się skutecznie uwalniać od jego skutków i nie dopuszczać do kumulowania się efektów długotrwałego działania stresu. Jednak, aby tego dokonać potrzebujemy **praktycznej, sprawdzonej wiedzy**, którą jesteśmy w stanie skutecznie zastosować w naszym codziennym życiu.

## LITERATURA

- Boenish E., Haney C. M. (2002). *Twój stres*. Gdańsk, GWP.
- Everly G. S., Rosenfeld R. (1992). *Stres. Przyczyny, terapia, autoterapia*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Fijewski P. (2000). *Tragarz puchu*. W: *Charaktery*.
- Heszen – Niejodek I. (2000). *Teorie stresu psychologicznego i radzenia sobie*. W: Strelau J. (red.) *Psychologia*. Gdańsk, GWP.
- Heszen – Niejodek I. (2000). Pod wysokim napięciem. W: *Charaktery*.
- Kostecka A. (1997). *Program Klubu Pracy*. Ministerstwo Pracy i Polityki Pracy
- Neidhard E. J., Weinstein M. S., Conry R. F. (1996) *Jak opanować stres*. Lublin, M&A Communications Polska Sp. z o. o.
- Siek St.(1989). *Walka ze stresem*. Warszawa, ATK
- Wrześniewski K. (2000). Cena stresu. W: *Charaktery*.
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy; Dz. U. nr 24, poz. 141 z późn. zm.

## INNE ŹRÓDŁA

- <http://www.nomobbing.pl/>
- <http://www.mobbing.most.org.pl/>
- <http://www.gazeta-it.pl/2,9,216,index.html>
- [http://osa\\_stow.republika.pl/](http://osa_stow.republika.pl/)
- [http://osa\\_stow.republika.pl/](http://osa_stow.republika.pl/)