br_stres-por-pracownika-wzn5_ZUS-2012_stres2 2012-11-19 10:51 Strona 1

Michał Gólcz

Stres w pracy

Poradnik dla pracownika

Warszawa 2012

br_stres-por-pracownika-wzn5_ZUS-2012_stres2 2012-11-19 10:51 Strona 2

Projekt okładki
DOROTA ZAJĄC

Opracowanie redakcyjne
IZABELLA DOBRZAŃSKA

Opracowanie typograficzne i łamanie
BARBARA CHAREWICZ

Wydanie piąte

Copyright © Główny Inspektorat Pracy 2012

(W5 ZUS) 1281

PAŃSTWOWA INSPEKCJA PRACY
GŁÓWNY INSPEKTORAT PRACY
WARSZAWA 2012

Spis treści

Stres w miejscu pracy 5

Stres pozytywny 5

Stres negatywny 6

Co się dzieje z nami w sytuacji stresu? 7

Długotrwały stres a choroby 9

Indywidualna podatność na stres 10

Jak możesz sprawdzić, czy doświadczasz stresu wywołanego pracą? 11

Jakie są przyczyny stresu i jak je usuwać? 12

Co jeszcze możesz zrobić, aby lepiej radzić sobie ze stresem w pracy? 18

Czy musisz przeciwdziałać stresowi współpracowników? 21

Czy pracodawca musi przeciwdziałać stresowi pracowników? ... 21

Na zakończenie – rady na przyszłość 22

Gdzie można uzyskać pomoc? 28

Warto przeczytać 32

br_stres-por-pracownika-wzn5_ZUS-2012_stres2 2012-11-19 10:51 Strona 4

Stres w miejscu pracy

Z pojęciem stresu często spotykamy się w życiu codziennym. Z reguły kojarzymy stres z negatywnymi, niepożądanymi skutkami jego oddziaływania. Niewiele osób wie, że pojęcie to jest neutralne. Tak naprawdę wyróżnia się bowiem dwa rodzaje stresu: stres pozytywny, motywujący, oraz stres negatywny, demotywujący, powodujący z czasem negatywne konsekwencje zawodowe, społeczne i zdrowotne.

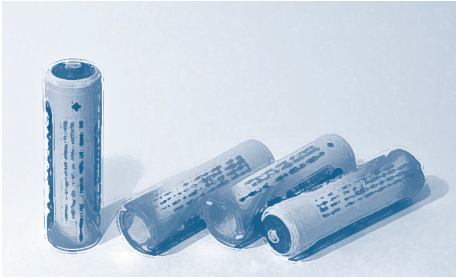
To, czy stres będzie miał charakter pozytywny czy negatywny, zależy zarówno od stawianych pracownikowi wymagań, od jego fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych możliwości radzenia sobie z nimi w danej chwili, jak i od wsparcia ze strony przełożonych i współpracowników, na które może liczyć w miejscu pracy.

Stres pozytywny

Gdy przełożeni stawiają wymagania dostosowane do Twoich fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych możliwości, a Ty masz odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz wsparcie kolegów i przełożonych – jesteś w stanie **wykonać postawione przed Tobą zadania**. Nagromadzoną energię wykorzystujesz w działaniu, a wywołany wymaganiami stres ustępuje. W ten sposób zyskujesz nowe doświadczenia, zwiększa się

Twoja wiedza i umiejętności zawodowe, a tym samym zdolność do radzenia sobie w przyszłych, stresujących sytuacjach. Wykonywana praca staje się dla Ciebie źródłem sukcesu i zadowolenia – odczuwasz większy związek z firmą i zaangażowanie w pracę. Po okresie wypoczynku możesz podjąć nowe obowiązki, a firma, w której pracujesz, może się razem z Tobą rozwijać.

Stres negatywny



Gdy przełożeni nieustannie stawiają wymagania przekraczające Twoje fizyczne, emocjonalne i intelektualne możliwości, a Ty nie masz odpowiedniej wiedzy lub umiejętności oraz wsparcia kolegów i przełożonych – **nie jesteś w stanie wykonać postawionych przed Tobą zadań.** Stres pojawia się wtedy często i trwa długo. Ponieważ wytrzymałość wszystkich ludzi jest ograniczona, z upływem czasu ulegasz fizycznemu i psychicznemu wyczerpaniu. Odczuwasz zmęczenie, doświadczasz dolegliwości bólowych. Przedłużający się stres zmusza Cię do oszczędzania energii w pracy. Gdy ani Ty, ani Twoi szefowie nie robicie nic, aby zmienić warunki, organizację albo sposób pracy lub działania te z jakiegoś powodu są nieskuteczne, odczuwasz poirytowanie i złość. Być może nawet bierzesz udział w jawnych lub ukrytych konfliktach w pracy. Z upływem czasu pojawia się zniechęcenie, brak nadziei na zmiany, bezradność i smutek. Tracisz zaufanie do siebie, do przełożonych i współpracowników, odczuwasz niechęć do działania i jakichkolwiek zmian. Masz dominujące poczucie „wypalenia”. To najgorszy, lecz coraz częściej występujący scenariusz. Ten poradnik podpowie Ci, jak radzić sobie ze stresem i jak go unikać.

Co się dzieje z nami w sytuacji stresu?

W sytuacji stresu w organizmie człowieka zachodzą zmiany, które określić można mianem reakcji stresowej. Reakcja stresowa jest mechanizmem odziedziczonym po naszych dalekich przodkach. Jej pierwotnym celem było przygotowanie nas do **działania w sytuacji zagrożenia.** Z tego powodu w czasie stresu:

- zwiększa się wydzielanie hormonów, przyspiesza akcja serca, pogłębia i przyspiesza oddech, zwiększa napięcie mięśni, wzrasta ciśnienie krwi, zmniejsza wrażliwość na ból, przyspieszają procesy przemiany materii, wzrasta wydolność i siła fizyczna;
- odczuwamy silne emocje, takie jak strach, złość lub gniew;
- przestajemy myśleć, mamy trudności z koncentracją – nie zwracamy uwagi na otoczenie;
- jesteśmy pobudzeni, niecierpliwi, odczuwamy przymus działania; w stanie silnego napięcia możemy zachować się agresywnie.

Reakcja stresowa przebiega w trzech, kolejno następujących po sobie fazach: mobilizacji, aktywności i wyczerpania.

1. Faza mobilizacji

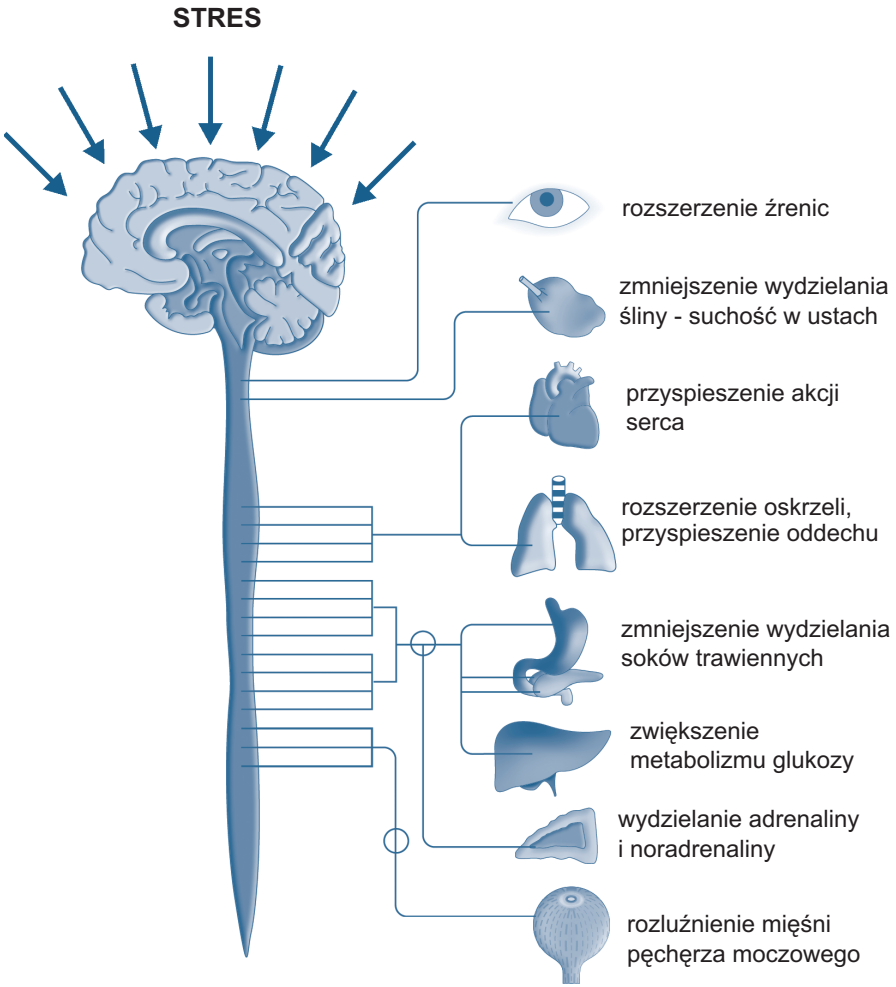
W tej fazie zostajemy przygotowani do zmagania się z wymaganiami. W organizmie, umyśle i zachowaniu zachodzą zmiany opisane wyżej.

2. Faza aktywności

W tej fazie zmagamy się z wymaganiami. Nagromadzona energia przeznaczona jest na działanie i rozwiązanie problemu.

3. Faza wyczerpania

Faza końcowa. Energia zostaje wyczerpana i nie jesteśmy już w stanie radzić sobie z wymaganiami. Powrót do aktywności jest możliwy dopiero po okresie wypoczynku i regeneracji organizmu.



Rys. Reakcje organizmu na stres

Długotrwały stres a choroby

Poważne zmiany w stanie zdrowia wywołane stresem nie pojawiają się od razu. Stan chronicznego stresu, ciągłego napięcia i aktywności może prowadzić jednak do wyczerpania fizycznego i psychicznego **każdego człowieka**. Powoduje także dolegliwości zdrowotne, które następnie mogą przerodzić się w poważne zmiany w stanie zdrowia, takie jak:

- bóle mięśni karku, barków oraz okolicy krzyżowo-lędźwiowej kręgosłupa,
- owrzodzenie układu pokarmowego oraz bolesne skurcze jelit, obniżenie odporności organizmu i infekcje,
- nadciśnienie tętnicze, udar mózgu, choroba wieńcowa, zawał mięśnia sercowego,
- depresje, nerwice,
- choroba nowotworowa,
- zaburzenia zdrowia i zachowania spowodowane przyjmowaniem tytoniu, alkoholu lub środków odurzających – zażywanych w celu obniżenia napięcia psychicznego.

Objawy negatywnego stresu bywają przypisywane bardzo różnym, nie zawsze odpowiadającym im przyczynom. Z tego powodu rzeczywiste powody stresu w pracy mogą długo pozostawać niezauważone. Wtedy stres, niczym kropla drążąca skałę, powoli i systematycznie narusza zdrowie fizyczne i psychiczne. Co więc możesz zrobić, aby nie narażać się na odległe, negatywne skutki stresu? Po pierwsze, naucz się rozpoznawać charakterystyczne dla siebie objawy stresu. Po drugie, naucz się rozpoznawać przyczyny stresu w pracy i usuwać je. Po trzecie, naucz się łagodzić niebezpieczne dla zdrowia skutki stresu w pracy, który już wystąpił. I po czwarte, myśl o przyszłości – bądź przygotowany na stresujące sytuacje. O tym jak to zrobić, mówią dalsze części poradnika.

Indywidualna podatność na stres

Większość ludzi jest w stanie poradzić sobie z wymaganiami związanymi z pracą lub stawianymi przez przełożonych. Jest tak jednak pod warunkiem, że wymagania te są dostosowane do ich fizycznych, intelektualnych i emocjonalnych możliwości. Obecnie coraz częściej dochodzi do sytuacji, w których wymagania pracodawców już na etapie zatrudniania pracowników przekraczają możliwości radzenia sobie z nimi zwykłych ludzi. Zdarza się też, że normalne wymagania okresowo wzrastają do tego stopnia, że nawet bardzo doświadczony pracownik nie jest w stanie sobie z nimi poradzić. Może być i tak, że ze względu na brak predyspozycji do wykonywanej pracy pracownik nie jest w stanie radzić sobie z wymaganiami przez nią stawianymi i nieustannie jest narażony na duży stres. Dodatkowo, każdy ma **indywidualną** podatność na stres, która zmienia się okresowo i zwiększa się w sytuacji:

- młodego wieku,
- małego doświadczenia zawodowego,
- krótkiego stażu pracy w nowym miejscu pracy,
- niedopasowanych do wykonywanych obowiązków predyspozycji (np.: ostrości wzroku, słuchu, zdolności manualnych, refleksu), zdolności (np.: humanistycznych, artystycznych, technicznych, urzędniczych), wykształcenia lub doświadczenia zawodowego,
- wrodzonej wrażliwości na bodźce, dużej lękliwości,
- dużego zaangażowania w sprawy zawodowe, dążenia do osiągnięć, wysokiej ambicji, niecierpliwości, pośpiechu i potrzeby rywalizacji z innymi,
- zaawansowanego wieku,
- problemów pozazawodowych, np.: urodzenia dziecka, rozwodu lub choroby w rodzinie.

Zastanów się, może któryś z powyższych punktów dotyczy Ciebie lub kogoś z Twoich współpracowników?

Jak możesz sprawdzić, czy doświadczasz stresu wywołanego pracą?

Dobrą metodą jest uważne obserwowanie własnych uczuć i zachowań w różnych sytuacjach w pracy. Dzięki temu dowiesz się, które z nich są dla Ciebie potencjalnie stresujące. Pomocne może być także sprawdzenie, czy w ostatnim czasie częściej zauważasz u siebie:

- Przyspieszony oddech ☐
- Palpitacje serca ☐
- Gwałtowne skoki ciśnienia ☐
- Bóle głowy, migreny ☐
- Bóle karku ☐
- Bóle krzyża ☐
- Objawy alergii ☐
- Obstrukcje ☐
- Bóle brzucha lub dolegliwości żołądkowe ☐
- Nadmierne pocenie się ☐
- Uczucie ciężaru w nogach ☐
- Rozdrażnienie ☐
- Smutny nastrój bez wyraźnego powodu ☐
- Poczucie bezradności ☐
- Poczucie, że jesteś do niczego ☐
- Poczucie braku czasu ☐
- Trudności z koncentracją ☐
- Trudności w porozumiewaniu się z innymi ludźmi ☐
- Utratę zainteresowania przyjemnościami ☐
- Utratę apetytu ☐

- Zmęczenie ☐
- Trudności ze snem ☐
- Infekcje (katar, przeziębienie, chrypę) ☐
- Podjadanie słodyczy ☐
- Spożywanie większej ilości kawy lub napojów energetyzujących ☐
- Zażywanie większej ilości środków przeciwbólowych ☐
- Spożywanie większej ilości alkoholu lub środków odurzających ☐

Tylko Ty wiesz, jak reagujesz na sytuacje stresujące i czy są one groźne dla Twojego zdrowia. Jeżeli jednak zauważasz u siebie występowanie kilku objawów stresu, a Twoje zdrowie niepokojąco się pogorszyło – porozmawiaj z lekarzem i zrób badania kontrolne. Przeanalizuj także warunki, w których pracujesz i w miarę możliwości spróbuj je polepszyć.

Jakie są przyczyny stresu i jak je usuwać?

Poniżej znajdziesz przykłady rozwiązywania problemów najczęściej powodujących stres w miejscu pracy. Niektóre z nich są bardzo proste, zastosowanie innych może z kolei wydawać się niemożliwe. Warto jednak próbować. Pamiętaj, że możesz sobie pomóc.

Przeciążenie ilościowe: gdy pracy jest zbyt dużo

Przykłady: praca wymaga znacznego wysiłku fizycznego; pracujesz w pośpiechu i pod presją czasu; nagle pojawiają się znaczne ilości pracy do wykonania; często zabierasz pracę do domu lub pracujesz w nadgodzinach; w firmie brakuje pracowników.

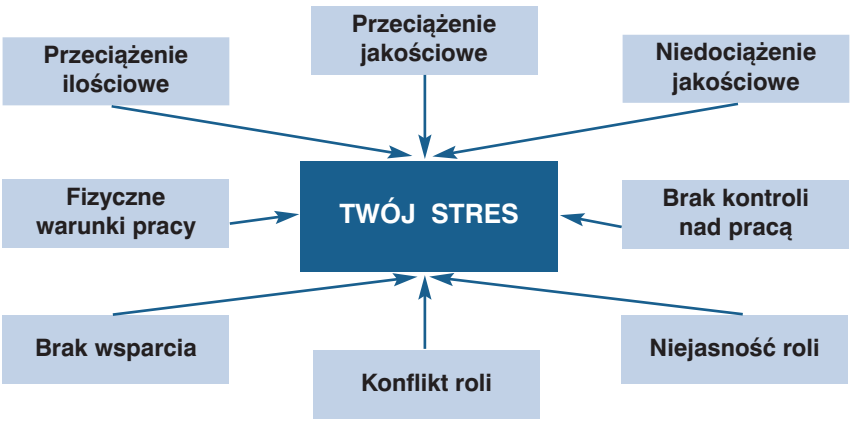
Co możesz zrobić: poproś o zapewnienie urządzeń transportowych; staraj się robić częstsze przerwy na odpoczynek w czasie pracy; nie pozwól aby wywieranie presji i ponaglanie Cię zdarzało się zbyt często; proś o zlikwidowanie niepotrzebnej części Twojej pracy; ustal z przełożonym harmonogram swojej pracy; proś o wskazywanie przez przełożonych zadań do wykonania w pierwszej kolejności; odmawiaj, gdy nie jesteś w stanie czegoś zrobić; poinformuj pracodawcę o potrzebie zatrudnienia odpowiedniej ilości pracowników; nie zgadzaj się, aby praca w nadgodzinach stała się regułą; wypoczywaj po pracy.

Przeciążenie jakościowe:
gdy praca jest zbyt trudna

Przykłady: brakuje Ci przygotowania do wykonania zlecanych Ci obowiązków; wykonujesz zadania trudne i skomplikowane umysłowo; ponosisz odpowiedzialność za ludzi lub odpowiedzialność materialną; stajesz przed dylematami moralnymi; podejmujesz decyzje o możliwych znacznych konsekwencjach dla przyszłości zakładu lub innych pracowników.

Co możesz zrobić: proś o czas na zapoznanie się z nowymi obowiązkami; nie podejmuj się wykonywania zadań, do których nie masz przygotowania; sam lub przy pomocy pracodawcy podnoś swoje kwalifikacje zawodowe; staraj się uczestniczyć w okresowych szkoleniach

Przyczyny stresu w pracy



doskonalących; mów pracodawcy o potrzebie ich organizowania; staraj się zapewnić sobie odpowiednią ilość czasu na podjęcie ważnej decyzji; konsultuj się z przełożonymi; proś o radę bardziej doświadczonych pracowników; otwarcie szukaj pomocy i wsparcia, gdy tego potrzebujesz.

Niedociążenie jakościowe:
gdy praca jest monotonna

Przykłady: wykonujesz proste, powtarzalne, monotonne czynności; praca jest zautomatyzowana, nie angażuje Twoich wrodzonych możliwości, nie zaspokaja potrzeb lub aspiracji.

Co możesz zrobić: poproś o rozszerzenie zakresu czynności i/lub zwiększenie różnorodności przydzielanych Ci zadań; w uzgodnieniu z przełożonymi zamieniaj się pracą z innymi pracownikami; przyjmij dodatkowe obowiązki i/lub bardziej odpowiedzialną pracę; rozwijaj swoje zainteresowania pozazawodowe.

Brak kontroli nad pracą:
gdy nie masz wpływu na swoją pracę

Przykłady: wykonujesz swoje obowiązki w stałych i niezmiennych godzinach; nie masz możliwości przerwania pracy w razie nagłej potrzeby; nie możesz decydować o sposobie lub tempie pracy; w zakładzie wprowadzono monitoring elektroniczny pracowników.

Co możesz zrobić: jeśli danego dnia musisz rozpocząć lub zakończyć pracę wcześniej, staraj się informować przełożonych z odpowiednim wyprzedzeniem; informuj pracodawcę o potrzebie zatrudnienia odpowiedniej ilości pracowników; włączaj się w podejmowanie decyzji dotyczących Twojej przyszłości w firmie; dowiedz się, jaki jest cel elektronicznej kontroli nad Twoją pracą i ustal z pracodawcą jej zakres.

Niejasność roli:
gdy nie wiesz, za co odpowiadasz

Przykłady: nie znasz swojego zakresu czynności; Twój zakres odpowiedzialności pokrywa się z zakresami odpowiedzialności innych pracowników; brakuje Ci wiedzy i informacji o celach i efektach Twojej pracy; pracodawca nakłania Cię do zawarcia z nim umowy cywilnoprawnej –

np. umowy zlecenia, umowy o dzieło – w sytuacji, gdy pracujesz na zasadach umowy o pracę, tj. wykonujesz pracę osobiście, pod nadzorem pracodawcy, we wskazanym przez niego miejscu i czasie oraz otrzymujesz za nią wynagrodzenie.

Co możesz zrobić: poproś o jasne sprecyzowanie swoich obowiązków na piśmie; ustalcie z przełożonymi i pozostałymi współpracownikami zakres odpowiedzialności za poszczególne zadania; proś o informację o wynikach i efektach Twojej pracy; domagaj się uznania i doceniania Cię za dobrze wykonaną pracę; samodzielnie nagradzaj się za dobrze wykonaną pracę; nie pozwól traktować się niesprawiedliwe – domagaj się nawiązania takiej samej umowy jak z pozostałymi pracownikami, naruszenia przepisów niezwłocznie zgłoś Państwowej Inspekcji Pracy.

Konflikt roli:
gdy praca nie pozwala na realizację innych obowiązów lub potrzeb

Przykłady: przełożeni stawiają niespójne lub zmienne wymagania; przełożeni, klienci i współpracy mają sprzeczne oczekiwania co do Ciebie; praca nie daje Ci możliwości awansu i rozwoju; nie zaspokaja Twoich aspiracji; wpływa na życie rodzinne – wymaga ciągłej dyspozycyjności, długich lub częstych wyjazdów służbowych, uniemożliwia opiekę nad dzieckiem.

Co możesz zrobić: proś o wydawanie jasnych i spójnych poleceń; wyjaśniaj wątpliwości na bieżąco; przyjmuj polecenia wyłącznie od przełożonych; proś o wyjaśnienie potrzeb i zadań pozostałych działów firmy; jasno formułuj swoje potrzeby i oczekiwania; poproś o przedstawienie Ci możliwości awansu i rozwoju przed zatrudnieniem i podpisaniem umowy; domagaj się rozdzielenia szczególnie uciążliwych obowiązków na kilka osób; proś o wcześniejsze wskazanie osób zastępujących Cię w czasie nieobecności w pracy; weź udział w treningu komunikacji interpersonalnej.

Brak wsparcia:
gdy przełożeni i współpracownicy nie udzielają pomocy

Przykłady: system motywacyjny w firmie wymusza rywalizację między pracownikami; w pracy izoluje się starszych pracowników i nie

wykorzystuje się potencjału młodych; brakuje informacji, wyposażenia i środków potrzebnych do pracy; brak jest informacji o planowanych lub wprowadzanych zmianach w firmie; pojawiają się konflikty między przełożonymi, pracownikami i współpracownikami; pracujesz na jedynym w firmie stanowisku danego typu; pracownikom nie udziela się pomocy, pomoc jest niewystarczająca lub przychodzi zbyt późno; kontakt z przełożonymi jest utrudniony; pracowników traktuje i ocenia się uznaniowo; w pracy ma miejsce przemoc fizyczna i psychiczna: groźby, wyśmiewanie, poniżanie, straszenie pracowników zwolnieniem.

Co możesz zrobić: zapytaj o atmosferę i stosunki panujące w firmie przed zatrudnieniem; zorientuj się, jaki system motywacyjny panuje w firmie przed podpisaniem umowy; gdy już pracujesz, współpracuj z innymi zamiast z nimi rywalizować; korzystaj z doświadczenia innych pracowników; wykorzystuj swój entuzjazm do pracy; unikaj wzajemnego obwiniania się w trudnych momentach; w okresie zmian domagaj się jasnych informacji dotyczących przyszłości firmy; włączaj się w planowanie i przeprowadzanie zmian; wspieraj swoich kolegów w trudnych momentach; weź udział w szkoleniu z metod negocjacji i rozwiązywania konfliktów; rozwiązuj problemy na bieżąco; bądź otwarty, szczery, okazuj szacunek innym; domagaj się opracowania przez pracodawcę jasnego systemu nagradzania i awansowania; dowiedz się, jaki system składania i badania skarg obowiązuje w Twojej firmie; zwróć się o pomoc do związku zawodowego, rady pracowników lub innych przedstawicieli załogi działających w Twojej firmie; zdecydowanie reaguj na przemoc i nie pozwól, aby ktokolwiek stosował ją w Twojej obecności; szukaj wsparcia i pomocy poza firmą; naruszenia przepisów niezwłocznie zgłoś Państwowej Inspekcji Pracy.

Fizyczne warunki pracy:
gdy w pracy jest niebezpiecznie

Przykłady: pracujesz w hałasie; obsługujesz drogie lub niebezpieczne maszyny i urządzenia; pracujesz w zbyt wysokich lub zbyt niskich temperaturach; często podczas pracy czujesz nieprzyjemne i uciążliwe zapachy; na stanowisku pracy znajdują się substancje łatwopalne, wybuchowe, drażniące, żrące lub trujące.

Co możesz zrobić: domagaj się wymiany wyeksploatowanych maszyn, urządzeń i instalacji; nigdy nie podejmuj się wykonywania obowiązków, do których nie masz przygotowania lub wystarczającego doświadczenia zawodowego; nigdy nie demontuj fabrycznie zainstalowanych osłon, ekranów i filtrów ochronnych; uczestnicz w szkoleniach wstępnych i okresowych z dziedziny bezpieczeństwa i higieny pracy oraz udzielania pierwszej pomocy; jeśli masz wątpliwości, proś o udostępnienie wyników pomiarów hałasu, zapylenia itp. na swoim stanowisku pracy; domagaj się od pracodawcy przedstawienia wyników oceny ryzyka zawodowego dla Twojego stanowiska pracy; wykonuj pracę zgodnie z instrukcjami stanowiskowymi; sprawdź, jakie środki ochrony indywidualnej przysługują na Twoim stanowisku pracy i domagaj się ich przydziału od pracodawcy; dowiedz się, jakie procedury bezpieczeństwa i postępowania w sytuacjach zagrożenia obowiązują w Twojej firmie; poproś o poradę specjalistę ds. bezpieczeństwa i higieny pracy; zwróć się o pomoc do Państwowej Inspekcji Pracy.

Jeżeli stres w Twojej pracy wynika z innych przyczyn, niewymienionych powyżej, wypróbuj poniższy schemat:

KROK 1	Zrób listę sytuacji, osób lub czynności będących dla Ciebie przyczyną stresu	**Co KONKRETNIE Ci przeszkadza?**
KROK 2	Zastanów się, co powinno się zmienić, aby stres był mniejszy	**Jak CHCESZ, żeby było?**
KROK 3	Wymyśl kilka przykładów swoich działań, aby tak się stało	**Co MOŻESZ zrobić?**
KROK 4	Wybierz rozwiązanie najlepsze dla Ciebie i możliwe do zastosowania w Twojej sytuacji	**Co ZROBISZ?**
KROK 5	Zastosuj rozwiązanie	**ZRÓB TO**

Co jeszcze możesz zrobić, aby lepiej radzić sobie ze stresem w pracy?

Po pierwsze: powinieneś poznać przyczyny własnego stresu oraz zastanowić się, co jest potrzebne, aby je usunąć. Następnie powinieneś szczerze porozmawiać z przełożonym lub pracodawcą. Tylko gdy Twój szef będzie wiedział o trudnościach w prawidłowym wykonaniu pracy, będzie mógł zareagować i wprowadzić usprawnienia w warunkach lub organizacji pracy. **Mądry pracodawca zawsze będzie chciał porozmawiać o tym z pracownikiem.**

Nie zawsze jednak wszystkie przyczyny stresu da się usunąć. Czasem zmiana charakteru i tempa pracy jest niemożliwa. Pozostaje wtedy nauczyć się lepiej radzić sobie z sytuacjami, które powodują stres, zmniejszać nasilenie stresu do akceptowalnego poziomu lub ograniczać jego negatywne skutki. W tym celu można zastosować pewne strategie i sposoby, które stosują inni pracownicy.

- **Stosowanie zachowań asertywnych.** Opiera się na świadomości swoich praw i konsekwentnej ich obronie, przy jednoczesnym poszanowaniu praw innych osób. Polega na umiejętnym wyrażaniu własnych uczuć, potrzeb i krytyki, odpowiednim przyjmowaniu uczuć, potrzeb i krytyki ze strony innych osób oraz odmawianiu w taki sposób, aby ich nie zranić. Czasem wymaga udziału w specjalnych treningach i warsztatach psychologicznych.

- **Zwiększenie umiejętności interpersonalnych.** Pozwala na zwiększenie umiejętności nawiązywania i podtrzymywania kontaktu z innymi osobami, traktowania współpracowników lub klientów w zależności od ich wieku, płci i statusu. Czasem wymaga udziału w specjalnych treningach i warsztatach psychologicznych.

- **Zwiększenie umiejętności negocjacyjnych i mediacyjnych.** Polega na uczeniu się zasad prowadzenia rozmów mających na celu poznanie, a następnie skuteczne zaspokojenie potrzeb własnych i innych osób.

Pozwala na uniknięcie lub rozwiązanie konfliktów w zespole pracowników oraz zwiększenie satysfakcji klientów zewnętrznych. Czasem wymaga udziału w specjalnych treningach i warsztatach psychologicznych.

- **Zwiększenie umiejętności komunikowania się z innymi ludźmi.** Polega na zwiększeniu umiejętności werbalnego i niewerbalnego porozumiewania się. Polepsza szybkość i skuteczność przekazywania oraz odczytywania informacji. Czasem wymaga udziału w specjalnych treningach i warsztatach psychologicznych.

- **Zwiększenie umiejętności zarządzania czasem.** Pozwala na nabycie umiejętności wyznaczania celów, ustalania hierarchii zadań i przeznaczania na nie odpowiedniej ilości czasu. Niekiedy wymaga udziału w specjalnych treningach i warsztatach psychologicznych.

- **Zmiana podejścia do stresujących sytuacji.** Opiera się na powstrzymywaniu się od destrukcyjnego dialogu wewnętrznego kwestionującego własne umiejętności oraz możliwości zawodowe i zastępowaniu go dialogiem pozytywnym i wspierającym. Polega również na rezygnacji z nierealistycznych, z reguły zawyżonych, oczekiwań dotyczących wyników własnej pracy. Pomocne jest także poszukiwanie dobrych stron stresującej sytuacji, szukanie w niej szans własnego rozwoju, możliwych do osiągnięcia zysków lub sposobu zaspokojenia własnych potrzeb nie tylko zawodowych. Korzystne bywa także dostrzeganie własnych osiągnięć w pracy i samodzielne nagradzanie się za nie. Może wymagać udziału w specjalnych warsztatach lub treningach psychologicznych.

- **Zwiększenie swojego udziału w funkcjonowaniu firmy**. Polega na zaangażowaniu się w wytyczanie krótko- i długoterminowych celów w działalności firmy, planowanie bieżących zadań oraz decydowanie o przyszłości firmy, np. poprzez udział w radzie pracowników lub członkostwo w związku zawodowym.

- **Ustalenie ram czasowych swojej pracy**. Polega na ustaleniu dziennego limitu godzin pracy, korzystaniu z należnych urlopów wypoczynkowych, czasowym przekazywaniu stresujących obowiązków współpracownikom, niepodejmowaniu pracy w nadgodzinach ponad wymiar określony przepisami prawa oraz rezygnacji z wykonywania obowiązków służbowych w czasie wolnym. Zapobiega przepracowaniu.

- **Ustawiczny rozwój i szkolenie zawodowe.** Polega na rozpoznaniu swoich mocnych i słabych stron z punktu widzenia potrzeb firmy oraz

potrzeb rynku pracy, a także dokształcaniu się na odpowiednich szkoleniach, kursach i studiach podyplomowych.

- **Korzystanie z usług doradcy zawodowego.** Polega na rozmowie ze specjalnie przygotowaną osobą w celu poznania swojej hierarchii wartości, zainteresowań, ustaleniu predyspozycji i potrzeb szkoleniowych, a następnie wyborze zawodu lub ofert pracy najlepiej dostosowanych do własnych potrzeb i możliwości.

- **Uprawianie ćwiczeń fizycznych.** Polega na różnego rodzaju aktywności ruchowej. Jej celem jest rozładowanie energii skumulowanej w organizmie pod wpływem stresu.

- **Uprawianie ćwiczeń relaksacyjnych.** Polega na stopniowym, metodycznym rozluźnianiu mięśni, koncentrowaniu się na własnym oddechu oraz sugerowaniu sobie stanu przyjemności. Prowadzi do uspokojenia, obniżenia napięcia psychicznego i fizycznego oraz spowolnienia reakcji organizmu.

- **Prowadzenie zdrowego stylu życia.** Polega na właściwym odżywianiu, kontrolowaniu wagi ciała, zapewnieniu sobie odpowiedniej ilości snu, rezygnacji z używek, regularnym wykonywaniu badań lekarskich. Zwiększa odporność na choroby i infekcje oraz zapobiega negatywnym skutkom zdrowotnym stresu w przyszłości.

- **Przygotowywanie się na wystąpienie stresu**. Polega na ciągłym poszerzaniu swojej wiedzy na temat stresu zawodowego, przewidywaniu możliwych stresujących sytuacji w przyszłości oraz, co szczególnie ważne, wcześniejszym przygotowaniu się na nie.

Jak widać, istnieje wiele metod radzenia sobie ze stresem. Różni ludzie stosują różne sposoby. Czasem są one podpatrzone u innych, nabyte na kursach lub wypracowane z biegiem czasu samodzielnie, metodą prób i błędów. Nie ma jednego, najskuteczniejszego sposobu bądź przepisu, który można polecić do zastosowania w każdej sytuacji. Sposób powinien być dobrany do własnych możliwości, potrzeb oraz sytuacji, której dotyczy. Za każdym będzie to Twoja indywidualna decyzja.

Czy musisz przeciwdziałać stresowi współpracowników?

Nie, nie masz takiego obowiązku. Jednak idealna sytuacja, w której każdy człowiek doskonale radzi sobie sam z własnym stresem, jest rzadkością. Bardzo często do poradzenia sobie z trudnościami w pracy potrzebujemy wsparcia, zrozumienia lub pomocy innych osób, wśród których współpracownicy są najbliższymi osobami. Twoja wyrozumiałość, życzliwe słowo czy czasowa pomoc w wykonaniu obowiązków może pomóc innemu pracownikowi w uporaniu się z jego problemami i w efekcie, przyspieszyć powrót do pełnego zaangażowania w pracę. W ten sposób będziesz mógł liczyć także na wzajemność z jego strony, gdy znajdziesz się w podobnej sytuacji. Pracownicy, którzy wiedzą, że w razie potrzeby mogą liczyć na zrozumienie i wsparcie swoich kolegów, odczuwają mniejszy poziom stresu w pracy.

Czy pracodawca musi przeciwdziałać stresowi pracowników?

Obecnie nie ma ustawy lub przepisów prawa oddzielnie regulujących zagadnienie stresu w pracy. Jednak zgodnie z obowiązującymi w naszym kraju przepisami prawa pracodawca ma obowiązek m.in. zaznajamiania pracowników podejmujących pracę z **zakresem ich obowiązków**, sposobem **wykonywania pracy** na wyznaczonych stanowiskach oraz pod-

stawowymi uprawnieniami; **organizowania pracy** w sposób zapewniający pełne wykorzystanie czasu pracy, jak również osiąganie przez pracowników, przy wykorzystaniu ich uzdolnień i kwalifikacji, wysokiej wydajności i należytej jakości pracy; organizowania pracy w sposób zapewniający **zmniejszenie uciążliwości** pracy, zwłaszcza pracy monotonnej i pracy w ustalonym z góry tempie; **przeciwdziałania dyskryminacji**; zapobiegania **mobbingowi**; ułatwiania pracownikom podnoszenia **kwalifikacji zawodowych**; stosowania **obiektywnych i sprawiedliwych** kryteriów oceny pracowników oraz wyników ich pracy oraz wpływania na kształtowanie w zakładzie pracy **zasad współżycia społecznego**. Do podstawowych obowiązków pracodawcy należy również zapewnienie Ci **bezpiecznych i higienicznych warunków pracy**, w tym psychospołecznych warunków pracy oraz prowadzenie **systematycznych szkoleń** w tym zakresie. Inne sposoby zmniejszania stresu zostały szczegółowo opisane we wcześniejszej publikacji Państwowej Inspekcji Pracy *Stres w pracy – poradnik dla pracodawcy*.

Na zakończenie – rady na przyszłość

Skuteczne zapobieganie stresowi w miejscu pracy wymaga zaangażowania, wysiłku oraz **współdziałania** pracodawcy i pracowników. Czasami konieczna jest także pomoc innych specjalistów: służby bezpieczeństwa i higieny pracy, lekarzy medycyny pracy i psychologów pracy. Bardzo pomocni bywają także pracownicy.

Właśnie z myślą o nich Państwowa Inspekcja Pracy przygotowała rady dla pracowników, które są uzupełnieniem informacji zawartych powyżej. Rady te zostały tak przygotowane, aby były przydatne dla każdego, bez względu na rodzaj, miejsce, czas i charakter wykonywanej pracy. Mamy nadzieję, że pomogą one zatrudnionym w pokonywaniu nadmiernego stresu.

Rada 1
Poznaj swoje prawa i obowiązki wynikające z Kodeksu pracy.

Rada 2
Zanim podejmiesz zatrudnienie, dokładnie zapoznaj się z zakresem obowiązków. Zapytaj o atmosferę i stosunki między pracownikami panujące w nowym miejscu pracy.

Rada 3
Nie podejmuj zatrudnienia, jeśli masz wątpliwości co do prawdziwości oferowanych Ci warunków pracy, odbiegają one od ustaleń zawartych z Tobą podczas rozmów kwalifikacyjnych albo pracodawca unika podpisania umowy o pracę.

Rada 4
Na bieżąco przygotowuj się do pracy. Samodzielnie lub przy pomocy pracodawcy podnoś swoje kwalifikacje zawodowe. Uczestnicz w kursach, szkoleniach, studiach podyplomowych.

Rada 5
Traktuj swojego szefa i współpracowników jak partnerów, wobec których masz nie tylko oczekiwania, lecz także obowiązki. Wywiązuj się ze swoich obowiązków.

Rada 6
Pamiętaj, że od jakości Twojej pracy może zależeć praca kogoś innego, nawet gdy Ty tego nie widzisz. Traktuj poważnie swoją pracę.

Rada 7
Staraj się nie przychodzić do pracy na ostatnią chwilę.

Rada 8
Zanim rozpoczniesz pracę, poświęć trochę czasu na przygotowanie się do niej. Zastanów się spokojnie i zaplanuj, co chcesz zrobić, w jakiej kolejności i dla kogo.

Rada 9
Zaczynaj od spraw najważniejszych w danym dniu i pamiętaj o zostawieniu sobie czasu na nieprzewidziane zadania.

Rada 10
Staraj się wykonywać jedną czynność od początku do końca.

Rada 11

Unikaj odwlekania i odkładania spraw na później.

Rada 12

Wyznaczaj sobie krótko- i długookresowe cele, które chcesz zrealizować w danym dniu, tygodniu, miesiącu lub roku pracy.

Rada 13

Zaakceptuj fakt, że zmiany w pracy są nieuniknione. Jeśli trzeba, dokonuj korekt harmonogramu swojej pracy na bieżąco.

Rada 14

Śmiało i otwarcie mów współpracownikom i szefom o swoich pomysłach, oczekiwaniach i propozycjach dotyczących sposobu wykonywania przez Ciebie pracy.

Rada 15

Otwarcie mów o tym, co czujesz w związku z pracą.

Rada 16

Dbaj o siebie i swoje sprawy. Odmawiaj i mów „nie, nie zgadzam się", gdy ktoś narusza Twoje prawa lub nie jesteś na coś gotowa/y.

Rada 17

Jeśli odczuwasz napięcie – rozejrzyj się wokół i zrób choćby w pamięci listę konkretnych rzeczy, które Cię w danej chwili irytują, złoszczą, męczą lub przeszkadzają w pracy.

Rada 18

Podchodź do spraw racjonalnie – oceń wagę problemów i zdecyduj, które z nich a) chcesz oraz b) możesz rozwiązać.

Rada 19

Rozwiązuj problemy – zbieraj potrzebne informacje, proś o materiały do pracy, rozmawiaj z innymi współpracownikami, pytaj o radę, odmawiaj, zawieraj kompromisy, stawiaj ultimatum, proś o pomoc inne osoby. Nie czekaj, aż ktoś zrobi coś za Ciebie. Działaj.

Rada 20

Jeśli czujesz obawę przez zadaniem, przypomnij sobie podobną sytuację, w której Ci się udało.

Rada 21

Jeśli zdarzy Ci się popełnić błąd, przyjmij za niego odpowiedzialność, wyciągnij wnioski na przyszłość i nie rozpamiętuj niepowodzenia w nieskończoność.

Rada 22

Bądź wyrozumiały dla siebie i innych; pamiętaj, że nie ma ludzi, którzy „zawsze wszystko wiedzą", „zawsze zdążają na czas", „zawsze zajmują pierwsze miejsce", „zawsze wszystkich lubią" i „zawsze są lubiani przez wszystkich". Nawet gdy inni tak myślą.

Rada 23

W myśleniu o sobie i swoich obowiązkach staraj się unikać zwrotów „zawsze", „natychmiast", „muszę"; używaj w zamian stwierdzeń „chcę", „mogę", „potrafię", „zrobię" – i tak zrobisz co trzeba, a nie wywołasz u siebie dodatkowego napięcia. Jesteś dobrym pracownikiem.

Rada 24

Jeśli musisz, rywalizuj raczej ze sobą niż z innymi.

Rada 25

Nie angażuj się w intrygi między innymi pracownikami – zachowaj neutralność.

Rada 26

Nie krytykuj i nie pomniejszaj swoich i cudzych dokonań; zamiast tego staraj się szukać dobrych stron u siebie i innych.

Rada 27

W miarę swoich możliwości i czasu udzielaj pomocy współpracownikom. Sam też proś innych o pomoc.

Rada 28

W trudnych momentach zamiast wzajemnego obwiniania się szukaj wspólnych rozwiązań.

Rada 29

Pamiętaj o odrobinie humoru, dystansu do siebie, kolegów i szefa na co dzień.

Rada 30

Jeśli pracujesz w grupie innych osób, staraj się uczestniczyć w życiu zespołu. Wspólna praca to możliwość realizacji większych celów. Zgrany

zespół to także większa siła argumentacji przed kierownikiem lub pracodawcą, gdy trzeba podjąć ważne decyzje albo rozwiązać konflikt.

Rada 31

Pamiętaj o przerwach w pracy – staraj się przeznaczać je na chwilę odpoczynku, relaksu i oderwania od obowiązków.

Rada 32

Raz na jakiś czas „złap oddech" i zadaj sobie pytanie: „Czy to, co właśnie robię, jest dla mnie ważne w życiu?". Potem zdecyduj co dalej.

Rada 33

Nie dopuszczaj do gromadzenia się napięcia – rozładowuj je poprzez pracę, działanie, aktywność fizyczną, hobby lub rozmowę z innymi.

Rada 34

Pogódź się z zawodową rzeczywistością i nie zadręczaj się sytuacjami, na które nie masz wpływu.

Rada 35

Bez względu na to gdzie pracujesz i jaki masz zawód, staraj się zachować równowagę między pracą a czasem wolnym. Nie jesteś na ziemi tylko po to, aby pracować. Nawet jeśli niektórzy by sobie tego życzyli.

Rada 36

Staraj się mieć wokół siebie rodzinę, przyjaciół, znajomych lub inne osoby, które wesprą i pomogą, gdy przyjdzie Ci stawiać czoła problemom w pracy.

Rada 37

Dbaj o zdrowie, właściwe odżywianie, systematyczne wykonywanie badań lekarskich, regularny odpoczynek po pracy.

Rada 38

Pamiętaj o spożywaniu posiłków w pracy. Unikaj nadmiaru kofeiny, cukrów i tłuszczu.

Rada 39

Nie próbuj radzić sobie z problemami w pracy przy użyciu alkoholu, nikotyny lub środków odurzających – to nie rozwiązuje problemów, a może sprowadzić nowe.

Rada 40

Jeśli potrzebujesz, weź udział w treningu asertywności, relaksacyjnym, umiejętności komunikacji lub zarządzania czasem.

Rada 41

Rozwijaj swoje zainteresowania, podnoś kwalifikacje zawodowe, podejmuj wyzwania i rozglądaj się po rynku pracy. Obecne miejsce pracy nie jest jedynym, w którym możesz pracować.

Rada 42

Jeśli potrzebujesz, poproś o opinię lekarza, psychologa lub doradcę zawodowego z najbliższej poradni.

Rada 43

Jeśli mimo stosowania tych rad odczuwasz wysoki poziom stresu wywołanego pracą, rozważ zmianę zakresu obowiązków, zajmowanego stanowiska, miejsca pracy lub zawodu.

Rada 44

Pamiętaj, że Twoje zdrowie jest ważniejsze niż najważniejsza nawet praca. Będzie Ci potrzebne jeszcze przez wiele lat, także po zakończeniu kariery zawodowej.

Gdzie można uzyskać pomoc?

Państwowa Inspekcja Pracy – poradnictwo prawne, techniczne i organizacyjne

Okręgowy Inspektorat Pracy w Białymstoku
Poniedziałek w godz.8.00–17.00; wtorek–piątek w godz.8.00–15.15
osobiście: ul. Fabryczna 2,15-483 Białystok
telefonicznie: (85) 742-11-46
elektronicznie: www.bialystok.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Bydgoszczy
Poniedziałek w godz.8.00–18.00; wtorek–piątek w godz.8.00–15.00
osobiście: pl. Piastowski 4a, 85-012 Bydgoszcz
telefonicznie: (52) 321-42-41
elektronicznie: www.bydgoszcz.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Gdańsku
Poniedziałek, środa, piątek w godz.8.00–18.00;
wtorki, czwartki 8.00-15.30
osobiście: ul. Dmowskiego 12, 80-264 Gdańsk
telefonicznie: 801 002 400
elektronicznie: www.gdansk.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Katowicach
Poniedziałek w godz.10.00–13.30 i 14.00–18.00;
wtorek–piątek w godz.9.30–12.00 i 12.30–17.00
osobiście: ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice
telefonicznie: 801 002 202
elektronicznie: www.katowice.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Kielcach
Poniedziałek, w godz.10.00–18.00
Wtorek- piątek w godz.10.00–14.00
osobiście: al. Tysiąclecia Państwa Polskiego 4, 25-314 Kielce
telefonicznie: 801 00 29 29
elektronicznie: www.kielce.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Krakowie
Poniedziałek, środa w godz.10.00–18.00
Wtorek, czwartek, piątek w godz.10.00–15.00
osobiście: pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków
telefonicznie: (12) 421-36-08
elektronicznie: www.krakow.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Lublinie
Poniedziałek w godz.9.00–18.00; wtorek-piątek 9.00-15.15
osobiście: al.Piłsudskiego 13, 20-011 Lublin
telefonicznie: 801 002 300
elektronicznie: www.lublin.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Łodzi
Od poniedziałku do środy w godz.8.30–16.00;
czwartek i piątek 8.30-17.00
osobiście: al. Kościuszki 123, 90-441 Łódź
telefonicznie: (42) 636-87-56
elektronicznie: www.lodz.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Olsztynie
Od poniedziałku do piątku w godz.8.00–17.00
osobiście: ul. Kopernika 29,10-512 Olsztyn
telefonicznie:(89) 527-70-55
elektronicznie: www.olsztyn.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Opolu
Poniedziałek w godz.10.00–17.30
Wtorek, środa, piątek w godz.10.00–15.00
Czwartek w godz.10.00–17.00

osobiście: ul. Oleska 121 C,45-231 Opole
telefonicznie: (77) 457-40-61
elektronicznie: www.opole.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Poznaniu
Poniedziałek i piątek w godz.8.30–18.00
Wtorek, środa, czwartek w godz.8.30–15.00
osobiście: ul. Św. Marcin 46/50, 61-807 Poznań
telefonicznie: (61) 859-90-05;
elektronicznie: www.poznan.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Rzeszowie
Poniedziałek w godz.8.00–15.00
Wtorek w godz.8.00–17.30
Środa-piątek 8.00-15.00
osobiście: ul. gen. St. Maczka 4,35-234 Rzeszów
telefonicznie: 801 002 500
elektronicznie: www.rzeszow.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Szczecinie
Poniedziałek w godz.10.00–18.00
Wtorek 10.00-15.00;
Środa, czwartek, piątek 10.00-16.00
osobiście: ul. Pszczelna 7, 71-663 Szczecin
telefonicznie: (91) 431-19-29
elektronicznie: www.szczecin.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Warszawie
Poniedziałek-piątek w godz.8.00–18.00
osobiście: ul. Lindleya 16, 00-973 Warszawa
telefonicznie: 801 002 900
elektronicznie: www.warszawa.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy we Wrocławiu
Poniedziałki w godz.10.00–18.00
Wtorki, środy, czwartki, piątki w godz.10.00–15.30
osobiście: ul. Zielonego Dębu 22, 51-621 Wrocław

telefonicznie: 801 002 700
elektronicznie: www.wroclaw.oip.pl

Okręgowy Inspektorat Pracy w Zielonej Górze
Poniedziałek w godz.8.00–18.00;
Wtorki, środy, czwartki, piątki w godz.7.30–15.30
osobiście: ul. Dekoracyjna 8, 65-722 Zielona Góra
telefonicznie: (68) 451-30-30
elektronicznie: www.zielonagora.oip.pl

Instytut Medycyny Pracy im. prof. Jerzego Nofera,
Pracownia Stresu Zawodowego,
ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 8, 91-348 Łódź

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy,
Pracownia Psychologii i Socjologii Pracy,
ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa

Polskie Towarzystwo Psychologiczne,
ul. Stawki 5/7, 00-183 Warszawa

Niezależny Samorządny Związek Zawodowy „Solidarność”,
ul. Wały Piastowskie 24, 80-855 Gdańsk

Forum Związków Zawodowych,
ul. Plac Teatralny 4, 85-069 Bydgoszcz

Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych,
ul. Kopernika 36/40, 00-924 Warszawa

Ogólnopolskie Stowarzyszenie Antymobbingowe OSA,
ul. Warzywnicza 10A, 80-383 Gdańsk

Warto przeczytać

1. Bailey R., Zarządzanie stresem, czyli ćwiczenia jak sobie z nim radzić. Wydawnictwo ARTE, Warszawa 2002.
2. Craze R., Relaksacja ciała i umysłu, Wydawnictwo Bauer-Weltbild Media KDC, 2007.
3. Hartley M., Stres w pracy, Wydawnictwo „Jedność", 2005.
4. Król-Fijewska M., Trening asertywności, Wydawnictwo Instytutu Psychologii Zdrowia i Trzeźwości, Warszawa 1993.
5. Tyler D., Zarządzanie czasem, Wydawnictwo „Petit", 2004.
6. Pietruszyńska K., Prawo pracy. Informator dla pracodawców. Państwowa Inspekcja Pracy, Główny Inspektorat Pracy, Warszawa 2012. Materiał w wersji elektronicznej dostępny na stronie www.pip.gov.pl
7. Stop dyskryminacji. Państwowa Inspekcja Pracy, Główny Inspektorat Pracy, Warszawa 2011. Materiał w wersji elektronicznej dostępny na stronie www.pip.gov.pl
8. Rodzice w pracy. Państwowa Inspekcja Pracy, Główny Inspektorat Pracy, Warszawa 2011. Materiał w wersji elektronicznej dostępny na stronie www.pip.gov.pl

Więcej informacji na:

www.pip.gov.pl