

ZESZYT INFORMACYJNY

Poradź sobie ze stresem.
Poradnik dla poszukujących
pracy

Wojewódzki Urząd Pracy w Warszawie
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej
Warszawa, maj 2022

Spis treści

1. Definicja stresu	3
1.1. Czym jest stres i jakie są jego objawy?	3
1.2. Stres jako czynnik zewnętrzny i jako stan wewnętrzny.....	4
1.3. Mity na temat stresu	5
2. Stres związany z utratą pracy	6
2.1. Emocje po utracie pracy	6
2.2. Sposoby radzenia sobie ze stresem związanym z utratą pracy	7
3. Stres wynikający z rozmów kwalifikacyjnych	8
4. Stres w pracy	10
4.1. Czynniki wywołujące stres w pracy	10
4.2. Typy zachowania a stres – wzór zachowania A	10
4.3. Mobbing.....	12
4.4. Wypalenie zawodowe.....	14
4.5. Sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy	15
5. Radzenie sobie ze stresem dnia codziennego	18
6. Źródła	23

1. Definicja stresu

1.1. 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 otrzymujemy zatem 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 stan wewnętrznego napięcia, związanego z mobilizacją organizmu do poradzenia sobie z życiowymi zdarzeniami, zarówno pozytywnymi jak i negatywnymi.

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 psychiczną (poczucie komfortu psychicznego). Objawy stresu są w obu sytuacjach podobne. Istnieje zespół reakcji, specyficznych dla stresu, które występują ilekroć dochodzi do zaburzeń naszej równowagi.

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

Objawy fizjologiczne to m.in. przyspieszony puls, wzmożone pocenie się, mocniejsze bicie serca, zaciśnięte gardło, napięcie mięśni, płytki oddech, zgrzytanie zębami, zaciśnięte szczęki, uczucie głodu lub utrata apetytu.

Objawy psychologiczne to trudności z koncentracją, utrata pewności siebie, irytacja lub częste wpadanie w złość, zamartwianie się lub niepokój, irracjonalny strach lub panika.

Objawy behawioralne to tiki nerwowe i manieryzmy (obgryzanie paznokci, podrygiwanie nogą, pociąganie za włosy), podatność na wypadki, zwiększone spożycie alkoholu lub używanie środków odurzających, palenie papierosów, zwiększone spożycie leków, nieuzasadniona agresja, nieostrożna jazda samochodem.

1.2. Stres jako czynnik zewnętrzny i jako stan wewnętrzny

Stres najczęściej kojarzony jest negatywnie. Powszechnie uważa się, że ma on niekorzystny wpływ na osobę, która go przeżywa. Jednak nie jest to jedyna prawda, stres pełni też pozytywną rolę. 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. Począwszy od całkowitego braku napięcia, czyli apatii, która powoduje brak możliwości jakiegokolwiek działania, poprzez optymalny poziom napięcia, który działa stymulująco na to, co robimy prowadząc do osiągnięcia celów. I wreszcie nadmierny stres, który demobilizuje nasze zachowanie, 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 go doświadcza. Te same czynniki mogą być dla jednych bardzo obciążające, dezorganizujące zachowanie, a dla innych będą zupełnie niegroźne.

Czynniki wywołujące stres mogą pochodzić ze środowiska zewnętrznego, jak również wynikać z naszych osobistych predyspozycji. Podatność na stres zwiększają takie cechy charakteru jak m.in. niecierpliwość, nadmierna ambicja, hiperaktywność, perfekcjonizm. Czynniki środowiskowe wywołujące stres to m.in.: tłok, hałas, zanieczyszczenie środowiska, ekstremalne zimno lub gorąco, nadmierne spożycie kawy, herbaty, słodczy, nadwaga, intensywne ćwiczenia, ciężka praca fizyczna. Istnieje grupa czynników obiektywnie szkodliwych, które zawsze naruszają równowagę organizmu, ale są i takie, które mogą stresować tylko nas. Długotrwałe oddziaływanie tych czynników zakłóca prawidłowe funkcjonowanie naszego organizmu, zamiast się bronić, z czasem przestajemy na nie reagować. Jest to sygnał, że już za długo przebywamy w stresującym otoczeniu, bo nasz organizm zaadaptował się do sytuacji. Czynniki stresujące jednak nadal działają i nas obciążają. Stres może również wywoływać wiele zdarzeń życiowych. Najczęściej powodują go tzw. wydarzenia krytyczne jak śmierć, choroba, kalectwo, utrata pracy czy rozwód. Duży ładunek emocjonalny, a tym samym stres wywołują też sytuacje przyjemne, np. ślub, ciąża, poród, osiągnięcia osobiste, wakacje, uroczystości rodzinne, święta. Opisane sytuacje są nie

do uniknięcia, są elementem 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 z ich przeżywania.

1.3. Mity na temat stresu

W społeczeństwie funkcjonuje wiele stereotypów i przekłamań związanych ze stresem, oto kilka z nich (za I. Heszen-Niejodek):

- **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. Choroby psychosomatyczne (np. wrzody żołądka lub wysokie ciśnienie krwi), wynikające ze stresu, są rzeczywistymi chorobami.

- **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.

2. Stres związany z utratą pracy

2.1. Emocje po utracie 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 wartości. Jednocześnie w związku z utratą dochodów możemy znaleźć się w trudnej sytuacji materialnej, która destabilizuje poczucie bezpieczeństwa. Utrata pracy i pozostawanie bez pracy to wydarzenia o bardzo wysokim poziomie stresu.

Zwolnienie z pracy jest często porównywane z utratą bliskiej osoby, ponieważ emocje, które przeżywa człowiek w obu tych sytuacjach, mają podobne natężenie, są bardzo silnie odczuwane. Występuje wówczas wiele 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 jakieś braki, skoro pracodawca z nas zrezygnował. Odbieramy zwolnienie z pracy jako osobistą porażkę, często tracimy chęć do dalszego działania, czujemy bezsens życia, tracimy wiarę w siebie i własne możliwości. Niektórzy dochodzą do etapu zaakceptowania sytuacji, inni coraz bardziej popadają w apatię, a nawet depresję.

Im dłużej pozostajemy bez pracy, tym więcej stresu odczuwamy. Utrata pracy to wydarzenie obiektywnie trudne, należy jednak pamiętać, 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 w ciągu zawodowego życia zmieni pracę, a nawet zawód. Świadomość tego pozwoli nam na reinterpretację zdarzenia – nie jestem całkowicie

odpowiedzialny, czy też winny tego, co mnie spotkało. Wiele czynników złożyło się na sytuację zwolnienia.

2.2. 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.
- **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.
- **Szukanie pracy to również praca - pamiętaj, że należy ci się odpoczynek.**

3. Stres wynikający z rozmów kwalifikacyjnych

Kolejnym źródłem stresu, w okresie pozostawania bez pracy, są rozmowy kwalifikacyjne. Stresujemy się, 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. W sytuacji, kiedy 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. Zaproszenie na rozmowę jest sygnałem, że jesteś kandydatem brany 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.**

Przed rozmową:

- **dowiedz się jak najwięcej na temat ogólnych zasad przygotowywania się do rozmów kwalifikacyjnych;**
- **zrób bilans swoich możliwości i umiejętności, określ jakiej pracy szukasz;**
- **zdobądź informacje na temat firmy, do której się udajesz;**
- **dzień przed spotkaniem przygotuj dokumenty, które zabierzesz ze sobą i ubranie, jakie założysz;**
- **wyśpij się;**
- **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 przychodź 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;

- odczuwany przez ciebie **stres zmobilizuje cię do działania**, pomyśl jak wyglądałaby rozmowa, gdybyś był w stanie apatii.

W trakcie rozmowy:

- **pamiętaj o pierwszym wrażeniu**, można zrobić je tylko raz. Pozytywne pierwsze wrażenie zrobione na osobie rekrutującej to połowa sukcesu;
- **prezentuj postawę osoby znającej swoją wartość**;
- **traktuj rozmowę jak zadanie do wykonania, nadaj jej odpowiednią wagę, jednocześnie nie wyolbrzymiając jej**;
- **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 rzucić 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.

Po rozmowie:

- **przeanalizuj odbytą rozmowę, co było dobre, co możesz udoskonalić pod kątem kolejnych spotkań w przyszłości**;
- **nie koncentruj się na oczekiwaniu na odpowiedź od pracodawcy, skup się na dalszym poszukiwaniu pracy, umawiaj się na kolejne rozmowy kwalifikacyjne**.

4. Stres w pracy

4.1. 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,
- problemy w relacjach z innymi ludźmi, szczególnie z przełożonymi.

Ilość wymienionych czynników wywołujących stres pokazuje nam, że praca może być bardzo obciążająca, naruszając tym samym naszą równowagę psychiczną. Długotrwałe działanie tych czynników, szczególnie na ludzi pracujących w zawodach społecznych, związanych z odpowiedzialnością za drugiego człowieka, może prowadzić do **wypalenia zawodowego**.

4.2. Typy zachowania a stres – wzór zachowania A

Istnieje grupa ludzi szczególnie podatnych na stres w 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. Charakterystyczne dla nich jest dążenie do osiągnięcia jak największej ilości celów, w jak najkrótszym czasie. Mają tendencję do współzawodnictwa, dużą potrzebę uznania i awansu. Wykazują chęć dominacji nad innymi w miejscu pracy, lubią poczucie 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 i większe zaangażowanie w pracę. Często rezygnują z życia osobistego na rzecz pracy, a stąd już tylko krok do pracobolizmu. 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 powtarzające się drobne niedyspozycje czy choroby, a w konsekwencji trafia do szpitala, gdy choroba jest już w zaawansowanym stadium.

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 irytujesz.
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.

Im częściej przejawiasz takie zachowania, tym bardziej jesteś narażony na ryzyko chorób psychosomatycznych, zwłaszcza chorób krążenia.

4.3. 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.

Można wyróżnić **kilka etapów mobbingu**. Na początku są to negatywne sygnały ze strony otoczenia, szerzenie plotek i pomijanie pracownika w codziennym życiu firmy. Kiedy działania mobbingowe zaczynają się nasilać, zdarza się, że do grupy dołącza się pracodawca. 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 kłamca, plotkarz lub osoba przewrażliwiona na swoim punkcie. Ofiara zaczyna odczuwać także dolegliwości psychosomatyczne, żyje w ciągłym stresie, spada odporność jej organizmu. W końcowej fazie mobbingu ofiara traci zupełnie motywację, jest na granicy załamania psychicznego.

W prawodawstwie polskim zapisy dotyczące mobbingu znajdują się w Kodeksie pracy (Dz.U. z 2020 r., poz. 1320), i dotyczą nakazu przeciwdziałania mobbingowi przez pracodawców. Dokładne zalecenia znajdują się w dziale czwartym k.p., w rozdziale I: Obowiązki pracodawcy i pracownika, w podrozdziale obowiązki pracodawcy – artykuł 94³.

Art. 94³

§ 1. Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi.

- § 2. Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.
- § 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, ustalane 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.

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

Stowarzyszenie Antymobbingowe im. Barbary Grabowskiej Centrum Mediacji i Pomocy Prawnej

ul. Miszewskiego 17 lok. 303/304, 80-239 Gdańsk
tel. 516 352 044, 516 516 821
e-mail: stowarzyszenieantymobbingowe@gmail.com
www.antymobbinggrabowskiej.pl

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

Adres tylko do korespondencji:
ul. Warzywnicza 10C/7, 80-838 Gdańsk
tel. 58 301 98 72, 795 159 795
e-mail: osa_stowarzyszenie@wp.pl
www.osastowarzyszenie.pl

Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe (posiada oddziały w różnych miastach Polski)

ul. Ołbińska 18/5, 50-237 Wrocław

tel. 606 37 19 19

e-mail: office@mobbing.most.pl

www.mobbing.most.org.pl

4.4. Wypalenie zawodowe

W sytuacji dużego zaangażowania w pracę i wysokich, niekiedy zbyt wygórowanych oczekiwań wobec wykonywanego zawodu, odpowiedzią na długotrwały stres może być syndrom określany mianem **wypalenia zawodowego**. Proces wypalenia zawodowego zwykle zaczyna się od poczucia zmęczenia wykonywaną pracą. Stopniowo dochodzi do głosu przeświadczenie o braku zrozumienia ze strony przełożonych i współpracowników, utrata możliwości rozwiązywania pojawiających się problemów i niemożność przystosowania się do trudnych sytuacji w pracy. Innym ważnym sygnałem wypalenia bywa postępujące deprecjonowanie innych, ignorowanie potrzeb współpracowników, podwładnych czy klientów.

Osoby szczególnie narażone na wypalenie zawodowe to takie, które:

- bardzo angażują się w pracę,
- stawiają sobie bardzo wysoko poprzeczkę,
- ignorują sygnały dochodzące z organizmu o przemęczeniu,
- spychają na dalszy plan własne potrzeby i interesy,
- nie potrafią odpoczywać – nawet na urlop zabierają ze sobą pracę,
- dobrowolnie i chętnie przejmują nowe obowiązki i zadania,
- mają trudności z oddaniem lub delegowaniem zadania na inne osoby w myśl zasady „sam to zrobię najlepiej”.

Istnieją zawody, których wykonywanie wiąże się w sposób szczególny z ryzykiem wypalenia zawodowego. Chodzi o ten typ profesji, w którym bliski kontakt emocjonalny z innymi osobami jest wymagany do właściwego wykonywania pracy, np. w zawodzie nauczyciela, pedagoga, psychologa, lekarza, menadżera. Pomocne w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu może być wyznaczanie sobie realistycznych celów i oczekiwań

związanych z wykonywaną pracą oraz innymi ludźmi, a także dystans do problemów pojawiających się w trakcie wykonywania zadań zawodowych.

4.5. Sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy

Najczęściej przyczyną stresu, który doświadczamy w pracy są 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). Powoduje to 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 następujące ćwiczenia:

1. 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,
 - odpoczynek i relaks.A następnie określ, ile czasu przeznaczasz na poszczególne czynności? Bilans doby to pierwszy krok w stronę efektywniejszego gospodarowania własnym czasem.
2. Kolejne ćwiczenie wymaga systematyczności, ponieważ twoim zadaniem będzie **prowadzenie dziennika**, w którym będziesz zapisywał jak spędzasz czas. Najlepiej prowadzić taki dziennik przynajmniej przez tydzień.
3. **Na koniec zadaj sobie dwa pytania:** co robię z moim czasem? I w jaki sposób chciałbym mój czas wykorzystać? Odpowiedzi spisz, a wnioski wykorzystaj jako punkt wyjścia do zmian, których potrzebujesz.

Panowanie nad własnym czasem to sztuka planowania każdego dnia i ustalania, które sprawy są najważniejsze (ustalenie 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 liczymy ich, 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 ciebie 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** – naucz się mówić nie, nie podejmuj się zbyt wielu spraw do wykonania.

Bardzo skutecznym sposobem na przeciwdziałanie stresowi w 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 ciebie, w weekendy „ładuj akumulatory” na następny tydzień,

- **nie czuj się winny z powodu „nicnierobienia”** – pamiętaj masz prawo do odpoczynku, poczujesz się zregenerowany, gdy będziesz korzystał z aktywnych form relaksu,
- **spędzaj czas w gronie życzliwych ci ludzi**, oni również mogą wpływać pozytywnie na twoje samopoczucie.

5. Radzenie 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 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 redukowanie jest konieczne 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 ćwiczenia oddechowe, relaksacja, 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.

Prawidłowe 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 – metoda Jacobsona

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**, według której stan relaksu to brak napięcia mięśniowego. Do nadmiernego napięcia mięśniowego prowadzi m.in. uporczywe myślenie o swojej pracy i problemach, poirytowanie, niecierpliwość, kłopoty z zasypianiem, płytki i przerywany sen, ciągły pośpiech. Ludzie, którzy często przeżywają stany napięcia, nie potrafią się relaksować się, ich napięcie spoczynkowe jest wysokie, tzn. posiadają nawyk napinania mięśni nawet wtedy, kiedy nie wykonują żadnej pracy.

Nauka odczuwania napięcia własnych mięśni stanowi podstawę uczenia się relaksacji w metodzie Jakobsona. Pierwszy krok polega na wykonywaniu określonych, celowych ruchów rękami, nogami, tułowiem, twarzą, po to, aby napinać i rozluźniać określone grupy mięśni. Służy to nauczeniu się zdawania sobie sprawy z różnicy we wrażeniach płynących z mięśnia napiętego i mięśnia rozluźnionego. Nauka relaksacji przebiega podobnie jak nauka jazdy na rowerze, pływania lub tańca. Na początku nauka napinania i rozluźniania mięśni wydaje się trudna, potem stopniowo zaczynamy to robić automatycznie. Jeśli człowiek

nauczy 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 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, zamknij oczy i przejdź do wykonywania właściwych ćwiczeń:

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. Odłóż dłoń na wcześniejsze miejsce. Poczuj różnicę między napięciem a rozluźnieniem.*
4. *Wykonaj te same ćwiczenia 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 golenia. 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 przemian w lewo i w prawo.*

Ćwiczenia mięśni twarzy i krtani

1. *Zaciśnij jak możesz najsilniej szczękę, 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.*

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. Najważniejsze jest to, aby znaleźć taką formę ruchu, która nam pasuje. Zasada jest taka, że stres należy najpierw fizycznie odreagować, aby potem móc się spokojnie zrelaksować.

Kursy, szkolenia, warsztaty

Radzenie sobie ze stresem jest umiejętnością, której świadomie można się nauczyć, a potem praktykować i rozwijać tak, jak wszystkie inne umiejętności. Na rynku znaleźć można szeroką ofertę różnego typu szkoleń, kursów, webinarów z tego zakresu, warto z nich korzystać:

stor.praca.gov.pl	Rejestr Instytucji Szkoleniowych
uslugirozwojowe.parp.gov.pl	Baza usług rozwojowych
uo.uw.edu.pl	Uniwersytet Otwarty Uniwersytetu Warszawskiego
oferty.praca.gov.pl	Kalendarz targów, giełd i szkoleń na portalu Centralnej Bazy Ofert pracy

Nie musimy z rezygnacją poddawać się stresowi. Możemy nauczyć się z nim radzić, możemy nauczyć się skutecznie uwalniać od jego skutków i nie dopuszczać do kumulowania się efektów długotrwałego działania stresu. POWODZENIA!

6. Źródła

- Boenish E., Haney C. M. (2002). *Twój stres*. Gdańsk, GWP
- Everly G. S., Rosenfeld R. (1992). *Stres. Przyczyny, terapia, autoterapia*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN
- Grabowska B. (2003). *Psychoterror w pracy. Jak zapobiegać i jak sobie radzić z lobbieniem*. Gdańsk, Studio Kreacji Wizualnej Wielbłąd
- Król-Fijewska M., Fijewski P. (2015). *Zakłęcie na bycie sobą*. Warszawa, Wydawnictwo 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
- Levine P.A, Frederic A. (2018). *Obudźcie tygrysa*. Warszawa, Czarna Owca
- McGonigal K. (2016). *Siła stresu. Jak stresować się mądrze i z pożytkiem dla siebie*. Warszawa, Sensus
- Neidhard E. J., Weinstein M. S., Conry R. F. (1996). *Jak opanować stres*. Lublin, M&A Communications Polska Sp. z o. o.
- Sapolski R. (2010). *Dlaczego Zebry nie mają wrzodów. Psychofizjologia stresu*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN
- Siek St.(1989). *Walka ze stresem*. Warszawa, ATK
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz.U. z 2020 r., poz. 1320)

Strony internetowe

- osastowarzyszenie.pl Ogólnopolskie Stowarzyszenie Antymobingowe
- streswpracy.pl platforma informacyjna Państwowej Inspekcji Pracy
- psychologia.edu.pl Instytut Psychologii Zdrowia
- pip.gov.pl Państwowa Inspekcja Pracy