



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Poznaj swoje prawa w pracy - wsparcie kompetencyjne działaczy OPZZ oraz pracowników

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Psychospołeczne i prawne aspekty mobbingu, dyskryminacji i molestowania



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl



Mobbing

to usystematyzowana forma celowego dręczenia psychicznego polegająca na wrogich i nieetycznych zachowaniach wobec pracownika lub grupy pracowników, skutkująca kłopotami w funkcjonowaniu osobistym, zawodowym i społecznym.



Dyskryminacja

to nierówne, zróżnicowane traktowanie, którego nie można wyjaśnić obiektywnymi przyczynami, ani które nie jest prawnie usprawiedliwione

- dyskryminacja bezpośrednia,
- dyskryminacja pośrednia.

Molestowanie

to niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

Molestowanie to nie tylko molestowanie seksualne.



To nie jest mobbing!!

- Jednorazowy akt poniżenia czy ośmieszenia pracownika
- Uzasadniona krytyka
- Konflikt
- Warunki pracy
- Poczucie dyskomfortu w pracy
- Stres
- Sytuacja, w której pracownik jest pociągnięty do odpowiedzialności z powodu łamania praw pracowniczych, niewypełniania swoich obowiązków, dawania wyrazu swojej niekompetencji lub nieodpowiedzialności,
- Stawianie pracownikowi wysokich wymagań co do jakości jego pracy.





Ofiary mobbingu

- Osoby wyraźnie wyróżniające się na tle innych członków grupy (poglądy, kolor skóry itp.),
- Osoby z trudną sytuacją osobistą,
- Pracownicy wyjątkowo sumienni, silnie zaangażowani w pracę zawodową,
- Osoby wyjątkowo zdolne i kompetentne, przebojowe i kreatywne,
- Osoby wysoce uczuciowe – wrażliwe na problemy etyczne, skłonne do frustracji,
- Osoby odporne na krytykę,
- Osoby, które wykryły nieprawidłowości w funkcjonowaniu firmy,
- Osoby z niską samooceną, wysokim poziomem lęku i nierealistycznymi oczekiwaniami.





Skutki mobbingu dla pracownika

- obniżenie samooceny i szacunku do siebie,
- wstyd i poczucie winy,
- niepokój, lęk, stany depresyjne,
- utrata poczucia bezpieczeństwa, poczucie bezradności,
- spadek motywacji i zaangażowania w pracę, obniżenie efektywności pracy,
- zaburzenie zdrowia psychicznego i fizycznego (fobie, problemy ze snem, dolegliwości żołądkowe, mięśniowo - szkieletowe),
- syndrom stresu pourazowego,
- tendencje samobójcze i uzależnienia.



Skutki dla organizacji

- Absencja,
- Fluktuacja załogi,
- Niska produktywność,
- Pogorszenie atmosfery w miejscu pracy,
- Utrata dobrego wizerunku firmy,
- Utrata zaufania klientów,
- Koszty finansowe.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Poznaj swoje prawa w pracy - wsparcie kompetencyjne działaczy OPZZ oraz pracowników

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Polityka antymobbingowa firmy

Polityka antymobbingowa jasno określa stanowisko firmy wobec nieetycznych zachowań względem pracowników oraz opisuje procedury stosowane w przypadku łamania obowiązujących zasad.



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Procedury antymobbingowe

- Przygotowanie informacji dla pracowników i kadry zarządzającej zawierającej katalog zachowań, które są mobbingiem,
- Wskazanie osób odpowiedzialnych za działania antymobbingowe w organizacji,
- Wskazanie osoby, do której mogą zgłaszać się pracownicy, którzy zaobserwują nieetyczne traktowanie współpracowników lub sami są poddawani mobbingowi,
- Wdrożenie i upublicznienie procedury zgłaszania nieformalnych/formalnych skarg oraz sposobu ich analizowania i reagowania na nie,
- Zapewnienie wsparcia poszkodowanym z tytułu mobbingu oraz wsparcia dla sprawców, którego celem jest modyfikacja niepożądanych zachowań.





Rola organizacji związkowych

- Wsparcie pracownika - bardzo cenne, gdyż może być spostrzegane jako bardziej wiarygodne niż pomoc przedstawicieli pracodawców,
- Aktywne uczestnictwo w akcjach informacyjnych dotyczących mobbingu, jego przejawów, konsekwencji,
- Tworzenie specjalnych komórek, do których przedstawiciele osoby zagrożone mobbingiem mogłyby zgłosić się po pomoc,
- Prowadzenie systematycznych ankiet wśród pracowników badających ich narażenie na mobbing.



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Konflikt a patologie w środowisku pracy



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Źródła konfliktów



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Fazy konfliktu:

Faza pierwsza – to okres kiedy mówimy, że „coś jest nie tak”. To faza przeczuć, drobnych napięć.

Faza druga – to faza wzajemnej wrogości. Mamy do czynienia z narastającymi zarzutami, negatywnymi uwagami i ocenami.

Faza kulminacyjna – rozładowanie napięcia w awanturze. Ta faza jest bardzo krótka i najczęściej bardzo daleka od rozsądku.

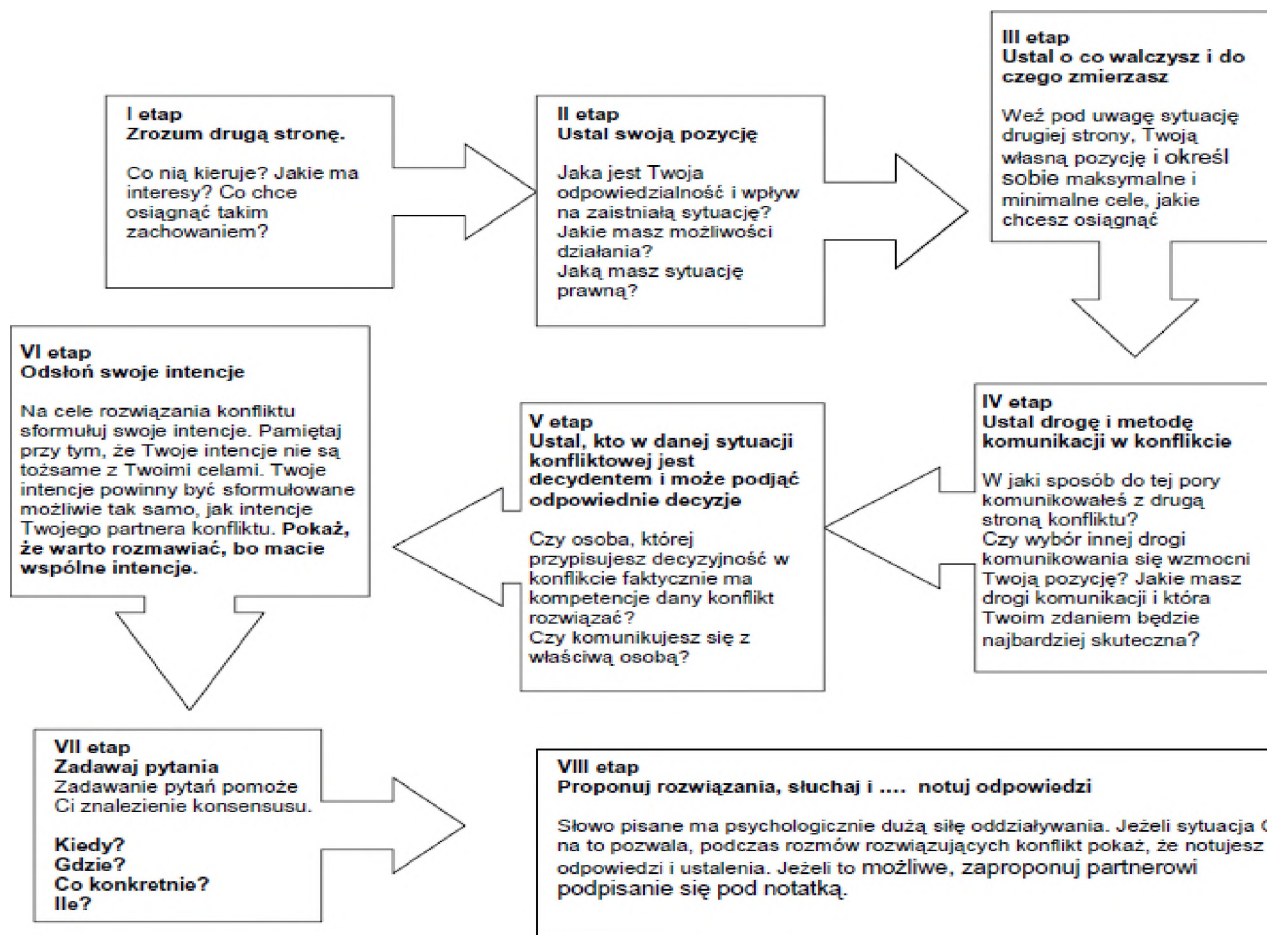
Faza czwarta – wyciszenie. Jeśli strony utrzymują ze sobą komunikację, często są w stanie spokojnie rozważyć problemy i oddzielić emocje od faktów.

Faza piąta – porozumienie. Faza ta pozwala na skonfrontowanie stanowisk, rozpatrzenie wzajemnych interesów, co umożliwia dalsze współdziałanie i egzystencję.





ETAPY rozwiązywania konfliktu:





Pseudo-rozwiązywanie konfliktów:

- Ignorowanie,
- Odwlekanie,
- Pokojowe współistnienie,
- Deprecjonowanie,
- Reorientacja,
- Separacja,
- Kompromis,
- Arbitraż,
- Walka.





STRES W PRACY

I JEGO SKUTKI DLA ORGANIZACJI

I PRACOWNIKÓW



Czym jest stres?

Napięcie psychiczne wywołane trudną sytuacją, w której człowiek nie potrafi się znaleźć lub nie potrafi z niej wybrnąć (albo wydaje mu się, że tak jest).

Reakcja „walcz” lub „uciekaj”:

- Przyspiesza się akcja serca,
- Wyostrzają się zmysły,
- Pogłębia i przyspiesza się oddech,
- Zmniejsza się wrażliwość na ból.





Fazy reakcji stresowej

1. Faza alarmowa - człowiek zostaje przygotowany do zmagania się z wymaganiami otoczenia,
2. Faza odporności - człowiek koncentruje cały wysiłek na poradzeniu sobie z trudną sytuacją,
3. Faza wyczerpania - energia zostaje wyczerpana i osoba nie jest w stanie efektywnie funkcjonować.

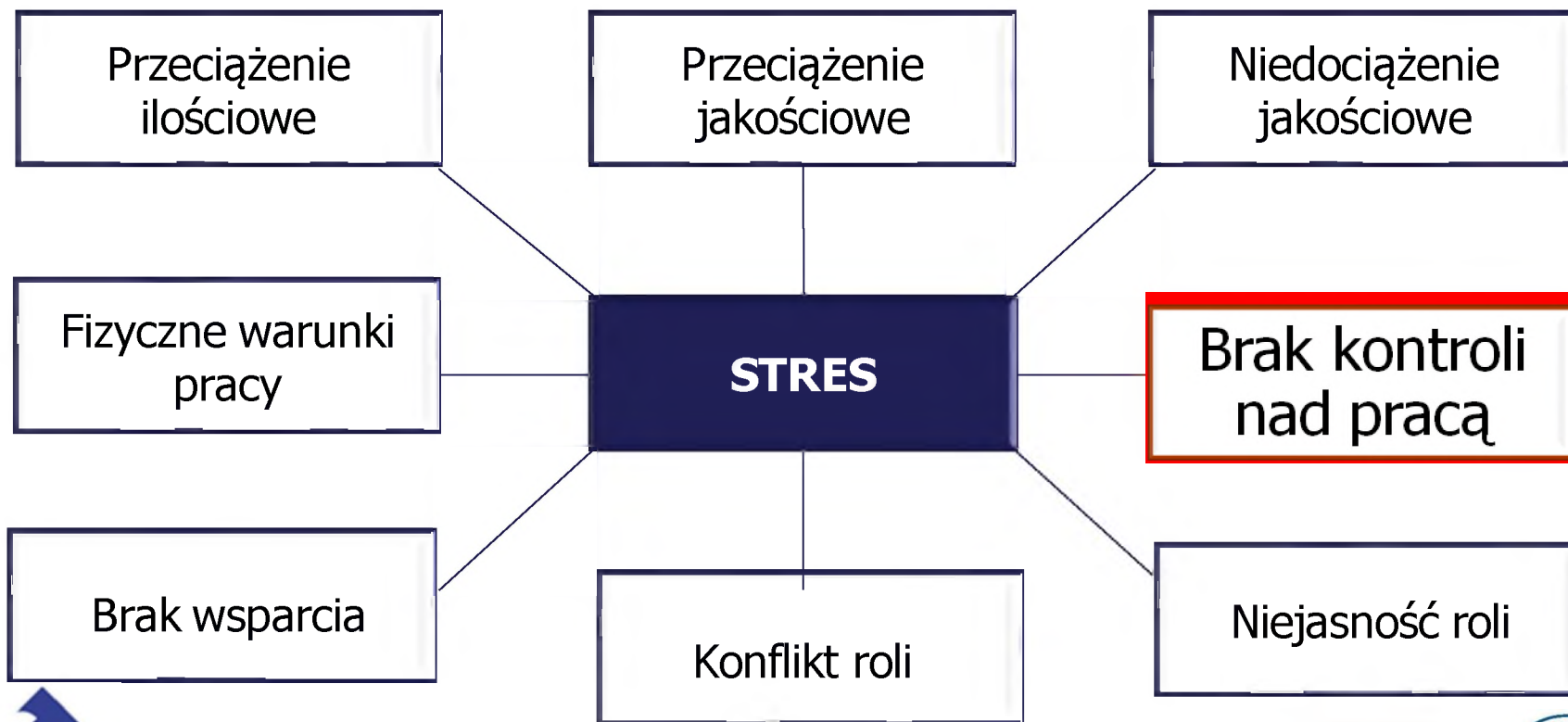


Psychologiczne objawy długotrwałego stresu

- Wzmoczone odczuwanie złości i irytacji,
- Gniew,
- Pobudzenie, nadruchliwość,
- Przymus działania,
- Lęk,
- Bezradność,
- Przygnębienie,
- Zniechęcenie,
- Apatia,
- Trudności w koncentracji uwagi,
- Trudność w porozumieniu się z innymi ludźmi,
- Uczucie pustki w głowie,
- Poczucie „bycia do niczego”.



Przyczyny stresu w pracy



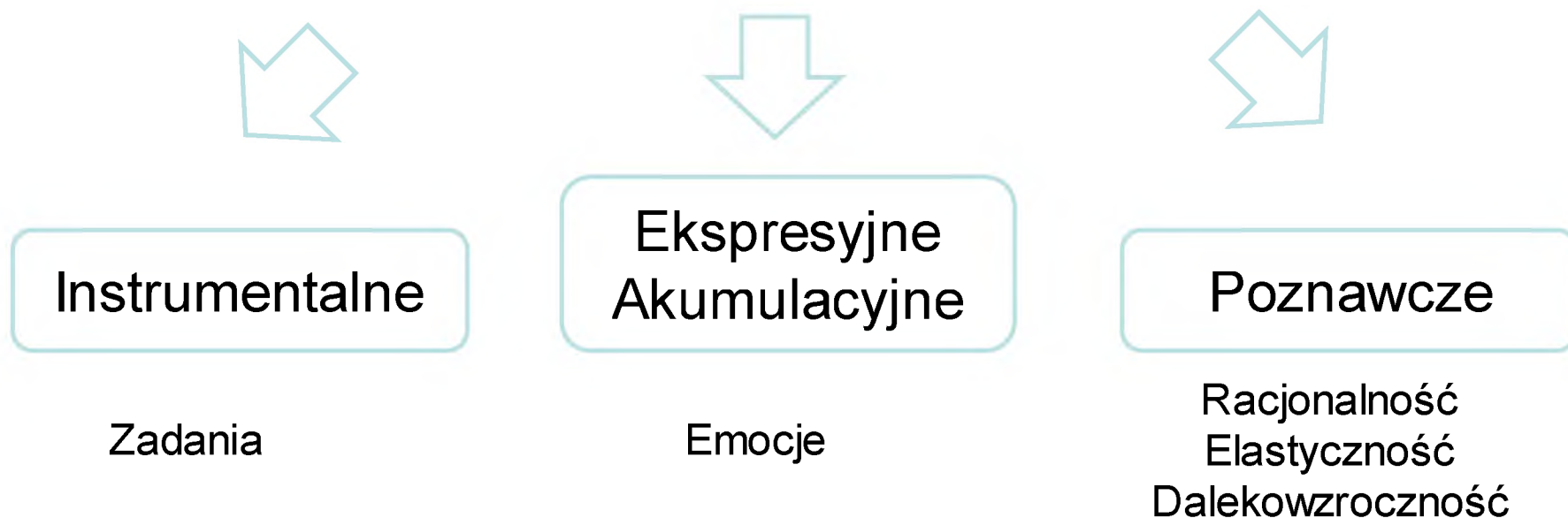
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl



Metody radzenia sobie ze stresem



*Michalak A.,
S. Radmacher S., 1998 r.*



Techniki radzenia sobie ze stresem

1. Naucz się rozpoznawać objawy stresu,
2. Wyszukuj i usuwaj przyczyny stresu,
3. Minimalizuj negatywne skutki stresu, którego nie udało Ci się uniknąć.



Plan działania

KROK 1	Zrób listę sytuacji, osób lub czynności, które w danej chwili irytują Cię, męczą lub przeszkadzają Ci w pracy	Co KONKRETNIE Ci przeszkadza?
KROK 2	Koszty alternatywne	Co najgorszego może się zdarzyć?
KROK 3	Zastanów się, co powinno się zmienić, aby Twój stres był mniejszy	Jak CHCESZ, żeby było?
KROK 4	Wymyśl kilka przykładów swoich działań, aby tak się stało	Co MOŻESZ zrobić?
KROK 5	Zdecyduj, co możesz zrobić sam i wybierz rozwiązanie	Co ostatecznie ZROBISZ?
KROK 6	Zastosuj rozwiązanie	ZRÓB TO!





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Poznaj swoje prawa w pracy - wsparcie kompetencyjne działaczy OPZZ oraz pracowników

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Komunikacja interpersonalna i jej rola w sytuacjach trudnych - rozmowa z ofiarą



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Poznaj swoje prawa w pracy - wsparcie kompetencyjne działaczy OPZZ oraz pracowników

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



Nadawca

**K
O
D
O
W
A
N
I
E**



**D
E
K
O
D
O
W
A
N
I
E**



Odbiorca



ZAKŁÓCENIA



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Poziomy komunikacji

Dwa główne poziomy komunikacji:

- Intelktualny (argumenty, racje, poglądy),
- Emocjonalny (język ciała, ubiór, dystans).

Rola komunikacji na poziomie emocjonalnym jest tym większa, że często ma charakter nieświadomy.



Pierwsze wrażenie

- powstaje automatycznie,
- pierwsze kilkadziesiąt sekund,
- na podstawie niewielkiej ilości informacji,
- czasami trafne, choć na pewno nigdy nie jest kompletne,
- pozostaje w pamięci,
- buduje atmosferę spotkania,
- ma wpływ na interpretację faktów.



Komunikacja werbalna

- to przekazywanie informacji za pomocą słów.
- aby polepszyć skuteczność komunikacji werbalnej należy stosować techniki aktywnego słuchania: umiejętne zadawanie pytań, parafrazę oraz odzwierciedlanie.
- koncentracja uwagi na rozmówcy - wyraz szacunku i akceptacji.



Komunikacja werbalna

Dwa rodzaje pytań:

- Otwarte – inicjują rozmowę, otwierają kontakt, redukują napięcie i zdenerwowanie rozmówcy. Wymagają narracyjnego opisu sytuacji. Przykład: Jak Panu/Pani mogę pomóc? Jaki jest Pana/Pani problem?
- Zamknięte – służą do doprecyzowania treści rozmowy, stawiane w sytuacji, kiedy chcemy uzyskać potwierdzenie lub zaprzeczenie od rozmówcy, np. Czy Pan/Pani rozumie na czym polega mobbing?
- Zasada lejka: od pytań otwartych do zamkniętych.





Komunikacja niewerbalna

- Obejmuje: wygląd fizyczny, gesty, mimikę, ruch oczu, dotyk, głos oraz sposób wykorzystywania czasu i miejsca w komunikowaniu się – dystans, posadowienie.
- Z punktu widzenia efektywnej komunikacji ważne jest, aby to co mówimy, współgrało z tym jak się prezentujemy za pomocą mimiki, gestów, spojrzenia czy postawy ciała.
- Jeżeli u rozmówcy dostrzegamy brak spójności poszczególnych przekazów, jesteśmy skłonni poddawać w wątpliwość o szczerść, o uczciwość, o prawdomówność nadawcy komunikatu.