

JOLANTA ŁODZIŃSKA

STRES ZAWODOWY NARASTAJĄCYM ZJAWISKIEM SPOŁECZNYM

„Człowiek dzisiejszy zdaje się być
stale zagrożony przez to, co
jest jego własnym wytworem, co jest wynikiem pracy jego rąk, a zarazem
– i bardziej jeszcze – pracy jego umysłu, dążeń jego woli”¹.

Jan Paweł II

Nieustanny rozwój cywilizacyjny i społeczny powoduje, że zmianie ulegają warunki i miejsca pracy. Stres związany z pracą zawodową, to jedno z najważniejszych czynników w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa. Jest on wszechobecny w naszym życiu i chociaż obawiamy się jego skutków, często nie jesteśmy w stanie mu zapobiec. Z drugiej zaś strony, jest on czynnikiem motywującym do działania właściwe we wszystkich dziedzinach życia. Stresu doświadcza niemal co czwarty pracownik, a z badań wynika, że 50-60% wszystkich straconych dni roboczych ma związek ze stresem. Oznacza to olbrzymi koszt zarówno w postaci zaburzeń zdrowotnych, jak i słabych wyników ekonomicznych. Stres w miejscu pracy może dotknąć każdego, bez względu na zajmowane stanowisko. Może wystąpić w każdym sektorze i w organizacji dowolnej wielkości. Ma on wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo poszczególnych osób, lecz również rzuca na funkcjonowanie organizacji i gospodarek krajowych².

¹ Jan Paweł II, *Encyklika „Redemptor hominis”* (4 marca 1978), nr 15. „Owoce tej wielorakiej działalności człowieka zbyt szybko, i w sposób najczęściej nie przewidywany, nie tylko i nie tyle podlegają alienacji, w tym sensie, że zostają odebrane temu, kto je wytworzył, ile – przynajmniej częściowo, w jakimś pochodnym i pośrednim zakresie skutków – skierowują się przeciw człowiekowi”. Tamże.

² „Stres wyzwała pewną sytuację alarmową, dzięki której organizm przygotowuje się do zwiększonej aktywności o charakterze obronnym. Pobudzony jest układ nerwowy, uwolnione zostają hormony sprzyjające wyostreniu zmysłów, przyspiesza się puls, oddychanie staje się intensywniejsze, napinają się mięśnie. Mimo pewnych różnic indywidualnych nasze fizjologiczne reakcje są podobne. Krótkotrwały stres nie jest zbyt obciążający dla naszych organizmów, ale

1. STRES W MIEJSCU PRACY

Stres jest jednym z wielu potencjalnych wyznaczników zdrowia. Nie jest on zjawiskiem nowym, a towarzyszy człowiekowi od początku jego życia. Często określa się go jako pewien psychiczny stan człowieka, będący pochodną reakcji na uwarunkowania środowiskowe. Szczególnym miejscem, w którym występuje wiele bodźców (stresorów) wywołujących stany stresowe u człowieka, jest środowisko pracy³. Bezpośrednie powiązanie procesu pracy ze stanami stresowymi, a jednocześnie istotny wpływ stresu na praktyczne problemy zdrowotne pracowników, jest podstawą do szczegółowej analizy tego zagadnienia. W praktycznym kształtowaniu środowiska pracy istotne jest, aby osoby odpowiedzialne i decydujące o poziomie ochrony zdrowia pracowników były świadome wagi problemu stresu w miejscu zatrudnienia. Współcześnie trudno byłoby znaleźć osobę, która nie doświadczyłaby działania stresu w pracy czy też w życiu osobistym. Każdy z nas w odmienny sposób reaguje i przeżywa sytuacje stresogenne. Także próg odporności w tej kwestii jest zróżnicowany. Tempo współczesnego świata jest czynnikiem sprzyjającym występowaniu szeregu nieprzewidzianych sytuacji mogących wywołać dyskomfort psychiczny w postaci lęku, niepokoju, a nawet paniki. Ciągły rozwój cywilizacyjny, technologiczny i społeczny powoduje, że zmieniają się miejsca i warunki pracy.

Stres w równym stopniu dotyczy pracowników i pracodawców. Stres może być przyczyną chorób i cierpienia ludzi, zarówno w miejscu pracy, jak i w domu. Może także prowadzić do nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa w miejscu pracy i przyczyniać się do innych problemów zdrowotnych związanych z pracą, na przykład dolegliwości mięśniowo-szkieletowych⁴. Stres w znacznym stopniu wpływa też na końcowy wynik działalności danej organizacji. Człowiek w pracy przeżywa różne napięcia emocjonalne, które wywołują zarówno zwiększoną chęć do jej wykonania, jak i spadek zainteresowania jej procesem i rezultatami. Te różne napięcia, pozytywne i negatywne, wywołują u człowieka stres. Prognozy wskazują, że rola właściwych psychospołecznych warunków pracy w kształtowaniu bezpiecznego i zdrowego miejsca pracy w przyszłości będzie rosnąć⁵.

długotrwałe doświadczenie stresu może być niezwykle szkodliwe dla naszego zdrowia i uczucia". A. Łuczak, D. Żołnierczyk-Zreda, *Praca a stres*, *Bezpieczeństwo Pracy* (2002)10, s. 2-5.

³ Por. E. Kowal, *Ekonomiczno-społeczne aspekty ergonomii*, Warszawa-Poznań 2002, s. 63.

⁴ Por. M. Gólczyk, *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Warszawa 2007, s. 34.

⁵ Por. tamże.

2. PRÓBA ZDEFINIOWANIA POJĘCIA STRESU

Aby rozpocząć szczegółową analizę występowania stresu w miejscu pracy, należy podjąć próbę zdefiniowania tego zjawiska. Pojęcie stresu wprowadzone zostało do użycia przez Hansa Hugona Selye'a, który badaniu tego zjawiska poświęcił 50 lat pracy naukowej. Z tego też powodu nosił przydomek „dr Stress”. Selye jako pierwszy postawił hipotezę, że szereg chorób somatycznych jest skutkiem niezdolności człowieka do radzenia sobie ze stresem. Zjawisko to nazwał mianem niewydolności tzw. syndromu ogólnej adaptacji i opisał je w pierwszej swojej książce na temat stresu, zatytułowanej *The Stress of Life*. Selye twierdził, że wszystkie czynniki, na które jesteśmy wystawieni, powodują swoiste działanie i nieswoisty wzrost potrzeby spełnienia funkcji przystosowawczych i powrotu do stanu normalnego. Selye dzielił stres na dwa rodzaje: dystres – przykry, powodujący uszkodzenia, oraz eustres – mobilizujący pozytywnie do działania⁶. Profesor Tomasz Kocowski podaje taką definicję stresu: „Stres (ang. *stress*) – zespół powiązanych procesów w organizmie i systemie nerwowym, stanowiących ogólną reakcję osobnika na działanie bodźców lub sytuacji niezwykłych, trudnych, zakłócających, zagrażających, przykrych lub szkodliwych, zwanych stresorami”⁷. Czy konkretna sytuacja będzie stresowa, zależy od wielu czynników, między innymi od doświadczeń, postaw, systemu wartości, a więc od osobowości człowieka. Sytuacje, które mogą powodować stres, charakteryzują się tym, że uniemożliwiają zaspokojenie ważnych potrzeb, np. biologicznych czy uczuciowych. W terminologii medycznej, stres jest zaburzeniem homeostazy spowodowanym czynnikiem psychologicznym lub fizycznym. Stres psychologiczny jest zmianą występującą w psychologicznych mechanizmach regulacyjnych i czynnościach pod wpływem różnego rodzaju sytuacji trudnych⁸. Stresorem może stać się każdy bodziec czy sytuacja stanowiąca przeszkodę lub zakłócenie celowe wykonywanej czynności, każda strata, szkoda lub dolegliwość, a nawet sam sygnał o zagrożeniu⁹. W skład stresu psychologicznego wchodzi: procesy mobilizacji organizmu oraz wzrost poziomu aktywacji, czyli ogólny wzrost pobudzenia centralnego układu nerwowego. Objawia się to przyspieszeniem procesów odbioru i przetwarzania informacji oraz

⁶ Por. H. Selye, *Stres życia*, tłum. J. Guzek, R. Rembiesa, Warszawa 1963, s. 168. „Przyczyny pewnych chorób są swoiste. Mogą nimi być pewne czynniki działające bezpośrednio, jak drobnoustroje, trucizny, lub jakiegokolwiek czynniki fizyczne. Znacznie większa ilość chorób nie jest wywołana jakimś szczególnym czynnikiem – powstają one w wyniku reakcji organizmu na szczególne sytuacje życiowe”. Tamże.

⁷ T. Kocowski, *Stres*, w: *Encyklopedia pedagogiczna*, red. W. Pomykało, Warszawa 1993, s. 742-744.

⁸ Por. A. Frączak, M. Kofta, *Frustracja i stres psychologiczny*, w: *Psychologia*, red. T. Tomaszewski, Warszawa 1976, s. 651.

⁹ Por. T. Kocowski, dz. cyt., s. 742-744.

wzmoczoną skłonnością do reagowania, czego psychicznym odpowiednikiem jest stan czujności¹⁰.

O ile stres psychologiczny jest związany z wydarzeniami, które oceniamy jako ważne i często wiąże się silnymi emocjami, o tyle stresory fizyczne nie tylko nie muszą wywoływać emocji, ale często są przez nas ignorowane lub w ogóle niezauważane. Stres fizjologiczny, to zespół ogólnych zmian przystosowawczych ustroju jako reakcja na nowy czynnik pojawiający się w organizmie lub jego otoczeniu. Zespół ten obejmuje m.in. wzrost poziomu cukru we krwi, wzrost ciepłoty ciała, wydzielanie ciał odpornościowych, podniesienie krzepliwości krwi¹¹. Według Hansa Selyego na reakcję organizmu, będącego pod wpływem stresu, składają się trzy stadia:

1. reakcja alarmowa – zmiany fizjologiczne będące odpowiedzią na zadziałanie stresora,

2. stadium odporności – kontakt z wywołującą stres sytuacją nadal trwa, organizm człowieka wytwarza odporność na stresor, który wywołał reakcję alarmową; na tym etapie znikają objawy, które miały miejsce w pierwszym stadium,

3. stadium wyczerpania – oddziaływanie stresora trwało zbyt długo i został osiągnięty punkt, w którym organizm nie jest w stanie utrzymać dłużej odporności, nie potrafi więcej przystosować się do nieustannego stresu, powracają dysfunkcje fizjologiczne występujące podczas reakcji alarmowej¹².

Niektóre fazy reakcji na stres mogą nie wystąpić w ogóle. Przy szczególnie nagłym i traumatycznym stresie może nastąpić bezpośrednie przejście od fazy alarmu do krańcowego wyczerpania. Sytuacje stresowe nie zawsze jednak powodują groźne zaburzenia psychosomatyczne. Ogromne znaczenie ma stopień wrażliwości, z jakim dana osoba odbiera określoną sytuację i jakie odczuwa emocje¹³. Reakcja na stres uzależniona jest od nagłości, nasilenia oraz od rodzaju czynnika stresującego. Społeczeństwo cechuje się zróżnicowaną odpornością na sytuacje stresogenne.

¹⁰ Por. tamże, s. 742-744.

¹¹ Por. M. Gólczyk, dz. cyt., s. 7.

¹² Por. P. Zimbardo, F. Ruch, *Psychologia i życie*, tłum. J. Radzicki, Warszawa 1994, s. 361-369. „We wszystkich naszych czynnościach przechodzimy od zdziwienia (reakcja alarmowa) do opanowania (stadium odporności) i do zmęczenia (stadium wyczerpania), a stąd do odpoczynku (z powtórzeniem tego cyklu w tej czy innej części naszej istoty), ewentualnie do śmierci. Budowa człowieka jest dostosowana do takiego cyklu. Powinien on zatem kierować swoim życiem, nie zaniedbując spełnienia żadnego z tych okresów i traktując każdy przejaw życia stosownie do osobistych wymagań”. H. Selye, dz. cyt., s. 390.

¹³ Por. P. Zimbardo, F. Ruch, dz. cyt., s. 361-369.

3. ŹRÓDŁA STRESU

Przewlekły stres wywoływany jest przez serie stresujących sytuacji nakładających się na siebie lub przeciągające się kłopoty powodujące irytację i zdenerwowanie. Stres mogą powodować czynniki umysłowe, fizjologiczne, anatomiczne lub fizyczne. Źródła stresu w środowisku pracy są zatem bardzo zróżnicowane. Mogą nimi być zarówno bodźce fizyczne (np. hałas, niewłaściwe oświetlenie, zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, zapylenie, promieniowanie), jak i bodźce psychospołeczne. W tym drugim przypadku możemy mówić o stresie psychospołecznym w pracy. Podobnie jak stres w sensie ogólnym, ten rodzaj stresu można określić jako reakcję psychofizjologiczną na wymagania wynikające ze struktury i norm (formalnych i nieformalnych) grupy społecznej, w jakiej jednostka pracuje, przy czym wymagania te przekraczają możliwości jednostki. Dotychczas zidentyfikowano około czterdzieści potencjalnych czynników stresogennych związanych z pracą. Najczęściej przyjmowanych jest pięć kategorii źródeł stresu:

- czynności składające się na proces pracy i sposób jej zorganizowania,
- sposób umiejscowienia pracownika w procesie produkcyjnym, w tym rodzaj i zakres odpowiedzialności zawodowej,
- przebieg kariery zawodowej pracownika,
- stosunki międzyludzkie,
- klimat organizacyjny, w szczególności styl kierowania zespołami ludzkimi¹⁴.

Źródłem stresu może być również stan zdrowia. Utrata zdrowia jest na pewno silnym przeżyciem dla osób, które wcześniej nie chorowały. Nie ma jednak wątpliwości, iż najliczniejszą grupę źródeł stresów stanowią tzw. stresory społeczne¹⁵. We współczesnym świecie szczególnie wiele stresów związanych jest z pracą zawodową, a zwłaszcza z niebezpieczeństwem jej utraty. Dla pracodawcy silnymi stresorami mogą być zmiany koniunktury lub przepisów prawnych, niewywiązywanie się kooperantów z zawartych umów, rozgoryczenie pracowników i niebezpieczeństwo strajku.

Na szczególną uwagę zasługują stesy pracownicze generowane przez zachowania kadry kierowniczej wszystkich szczebli. Według autorów *Kompendium wiedzy socjologii*: „przedsiębiorstwo ma strukturę hierarchiczną określającą stosunki podporządkowania”¹⁶. Ze względu na szczególną rolę w przedsię-

¹⁴ E. Kowal, dz. cyt., s. 64.

¹⁵ Według H. Selye'a: „napięcie psychiczne, niepowodzenia, poczucie niepewności i bezcelowości – należą do najpotężniejszych stresorów. Jak wykazały badania psychosomatyczne, czynniki te są również zwykłą przyczyną chorób fizycznych”. Tenże, dz. cyt., s. 392.

¹⁶ A. Bremond, J.F. Couet, A. Davie, *Kompendium wiedzy socjologii*, tłum. K. Malaga, Warszawa 2008, s. 154.

biorstwie, kadra może swoim postępowaniem zarówno zwiększyć poziom stresu wśród pracowników, jak też znacząco go zredukować¹⁷. Pracodawcy zatem powinni starać się stworzyć w firmach odpowiedni klimat, kierować się zasadami pozytywnego wartościowania, empatią, aby nie wywoływać niepotrzebnej frustracji u pracobiorców¹⁸. Napięcie w pracy jest powszechnie uznawane za wynik relacji pomiędzy wymaganiami środowiska a możliwościami i potrzebami pracownika¹⁹. „Stres związany z pracą jest poważnym problemem na całym świecie, w tym także w Europie. Z danych Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy wynika, że stres związany z pracą znalazł się na drugim miejscu – zaraz po bólach pleców – wśród problemów, na które uskarżają się pracownicy. Odczuwają go pracownicy obojga płci we wszystkich sektorach i na różnych szczeblach zarządzania. Na stres podatne są bardziej kobiety. Co ważne, stres jest przyczyną ponad 1/4 absencji chorobowych trwających ponad dwa tygodnie. Komisja Europejska wskazuje, że stres związany z pracą należy traktować jako zestaw emocjonalnych, kognitywnych, behawioralnych i psychologicznych reakcji na niechętne i szkodliwe aspekty środowiska pracy, organizacji pracy i otoczenia pracy”²⁰. Narażenie pracowników na nadmierny stres w środowisku pracy poza aspektem zdrowotnym ma także wymiar czysto ekonomiczny.

Ludzie przeżywają różne frustracje o niejednorodnym nasileniu i w odmienny sposób, który zależy od wielu czynników. Przyczyny stresu należy doszukiwać się zarówno w dawnych, jak i obecnych stosunkach międzyludzkich. Stres rodzi się z konfliktów życiowych, niepowodzeń w życiu zawodowym, stanów niepewności bądź tłumionych uczuć. Najczęstsze przyczyny chronicznego stresu w pracy to:

- przeciążenie pracą (np. gdy pracy jest zbyt dużo, zadania przekraczają możliwości, a ich wykonaniu należy poświęcać nadgodziny itd.),
- niedociążenie pracą (np. gdy praca jest zbyt monotonna, zadania proste i nieodpowiadające naszemu wykształceniu i aspiracjom itd.),
- niejednoznaczność roli (np. obowiązki pracownika nie są właściwie określone),
- konflikt roli (np. wzajemnie wykluczające się polecenia przełożonego),

¹⁷ Por. E. Kowal, dz. cyt., s. 64.

¹⁸ Pracodawcy mają obowiązek zarządzania stresem związanym z pracą zawodową zgodnie z Dyrektywą ramową 89/391/EWG dotyczącą zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy w UE. Dyrektywa ta i związane z nią przepisy, które są konieczne na poziomie państw członkowskich, zdecydowanie plasują stres związany z pracą w obszarze prawnym bezpieczeństwa i higieny pracy.

¹⁹ Por. R. Lazarus, *Psychological stress in the workplace*, Journal of Social Behavior and Personalit 6(1991), s. 1-13.

²⁰ B. Surdykowska, *Stres związany z pracą*, Monitor Prawa Pracy 2(2007), <<http://www.monitorprawapracy.pl>>, (data dostępu: 28.05.2009).

- brak kontroli pracownika nad jego pracą (np. odgórnie ustalany rytm pracy, przerwy wywołują poczucie bycia jedynie „trybikiem w maszynie”),
- brak wsparcia ze strony przełożonych i współpracowników,
- złe warunki pracy (np. hałas, brak przestrzeni, złe oświetlenie)²¹.

Często stres jest wywołany przez złe dopasowanie pomiędzy pracownikami a ich pracą, konflikty powstałe poprzez realizowanie innych ról w pracy i życiu prywatnym oraz sytuacje, w których pracownicy nie mają właściwego stopnia kontroli nad swoim życiem zawodowym lub osobistym. Należy podkreślić, że stres jest jednym z najtrudniejszych czynników do kontroli, ze względu na niemożność obiektywnego określenia dopuszczalnych wskaźników narażenia na zagrożenia psychospołeczne w środowisku pracy, tak jak to ma miejsce w odniesieniu do czynników fizycznych czy chemicznych. Co więcej, zgodnie z wiedzą medyczną, stres działa na organizm człowieka niespecyficznie, tzn. powoduje uszkodzenia tych części organizmu, które są u danego człowieka najsłabsze (czyli ten sam stres może u jednej osoby doprowadzić np. do rozstroju w układzie trawienia, a u innej osoby do zaburzeń pracy serca czy nerwobólów)²².

4. KONSEKWENCJE STRESU

Reakcja stresowa jest mechanizmem odziedziczonym po naszych przodkach. Jej pierwotnym celem było przygotowanie organizmu na zagrożenie. Reakcja stresowa nie jest chorobą. Jest odpowiedzią organizmu na nadmierne wymagania środowiska. Gdy pojawia się ona często, może prowadzić do różnego rodzaju dolegliwości somatycznych, a nawet poważnych chorób. Skutki stresu mogą zatem być różnorodne. Polegają one na zmianach nastroju i zachowania, pogorszeniu kontaktów z innymi osobami, niewywiązywaniu się z obowiązków oraz wielorakich reakcjach fizjologicznych organizmu, takich jak: wzrost ciśnienia krwi, przyspieszone lub nieregularne bicie serca, napięcie mięśni, ból głowy, karku, ramion, depresje, nerwice itp.²³. Układ nerwowy działa sprawnie, jeżeli nie zostanie naruszona jego równowaga. W przeciwnym razie mogą wystąpić choroby o różnym nasileniu i objawach. W następstwie nadmiernego obciążenia układu nerwowego, nie tylko pogarsza się samopoczucie, lecz zmniejsza się także zdolność do pracy, a co za tym idzie, istnieje realne niebezpieczeństwo występowania wypadków. Mogą pojawić się także różnego rodzaju konflikty z otoczeniem zarówno w pracy, jak i w stosunkach domowych

²¹ Por. M. Gólczyk, dz. cyt., s. 16-19.

²² Por. tamże, s. 7.

²³ Por. tamże, s. 6-7.

czy towarzyskich²⁴. Należy wziąć pod uwagę fakt, iż w wyniku długotrwałego oddziaływania stresu może również dojść do wypalenia zawodowego²⁵.

Poważne zmiany w stanie zdrowia nie pojawiają się od razu. Są efektem wielu różnych, często wygórowanych, a występujących jednocześnie i powtarzających się wymagań w pracy. Stan ciągłego napięcia z czasem prowadzi do wyczerpania fizycznego i psychicznego każdego człowieka²⁶. „Zaangażowanie pracownika w procesie produkcyjnym, jego podejście do pracy, poczucie odpowiedzialności, czynniki ambicjonalne, układ wzajemnych stosunków z innymi członkami zespołu mogą być źródłem pobudzania emocjonalnego o różnym zabarwieniu i charakterze”²⁷.

Stres powodowany przez pracę, jak zaznacza M. Gólcz, wpływa na funkcjonowanie całego zakładu pracy. Pracownicy oraz kadra zarządzająca doświadczający nadmiernego stresu są często wyczerpani fizycznie i psychicznie. Ludzie pracujący w warunkach silnego i chronicznego stresu nie tylko częściej chorują. Stres powoduje, że w pracy są też mniej wydajni, popełniają więcej błędów. Z tychże powodów obniża się efektywność ich pracy, częściej popełniają niezamierzone błędy. Zwykle są mniej chętni do wykonywania zadań, częściej korzystają ze zwolnień lekarskich lub biorą dni wolne. Niejednokrotnie także omijają przepisy i zasady związane z bezpieczeństwem czy polecenia służbowe, nierzadko ulegają wypadkom w pracy, tracą zainteresowanie pracą, są mniej zaangażowani w wykonywanie codziennych obowiązków, natomiast w skrajnych przypadkach rezygnują i odchodzą z pracy²⁸.

Dalej, jak stwierdza autor, chroniczny i niezmierny stres w pracy jest przyczyną strat i powodem eskalacji kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa, np.: wskutek błędnych decyzji zarządu firmy, obniżenia jakości i wydajności pracy zatrudnionych, niezrealizowanych zleceń, utraconych klientów. Wysokie są też koszty wypadków przy pracy, uszkodzonego w ich następstwie sprzętu

²⁴ Por. A. Dzikowski, *Krótki kurs higieny i bezpieczeństwa pracy*, Warszawa 1971, s. 57.

²⁵ Wypalenie zawodowe jest przedłużającą się reakcją stresową na chronicznie występujące stresory zawodowe. Komponentami tej reakcji jest wyczerpanie emocjonalne, deprecjonowanie innych, cynizm oraz utrata wiary we własne możliwości. Por. C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter, *Job burnout*, *Annual Review of Psychology* 52(2001), s. 397-422. „Wypalenie pojawia się w sytuacji działania przewlekłego stresu charakterystycznego dla zawodów społecznych. Stres ten zależy od realnego kontekstu wykonywania zawodów o podobnej (stres interakcji społecznej i zaangażowania osobistego), ale bardzo między sobą zróżnicowanej strukturze”. H. Sęk, *Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu psychologii społecznej*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2007, s. 83-112. Por. M. Gólcz, dz. cyt., s. 6-7.

²⁷ J. Olszewski, *Podstawy ergonomii i fizjologii pracy*, Poznań 1997, s. 189. Niemniej, stany zbyt silnego pobudzenia, związane zwłaszcza z obawą co do wywiązywania się z nałożonych na pracownika obowiązków, mogą działać deprymująco i prowadzić do czynnościowych zaburzeń ze strony układu nerwowego (nerwic).

²⁸ Por. M. Gólcz, dz. cyt., s. 8-9.

oraz zastępstw pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich. Kolejne wydatki przedsiębiorstwa to koszty odpraw, kolejnego naboru, szkoleń i przygotowywania zawodowego nowych pracowników lub kadry kierowniczej. Nadmierny stres w miejscu pracy jest więc pośrednią przyczyną kłopotów finansowych i organizacyjnych pracodawcy. Kłopoty te mogą przekładać się zarówno na wizerunek, jak i pozycję firmy na rynku²⁹.

5. PREDYSPOZYCJE DO WYKONYWANIA CZYNNOŚCI ZAWODOWYCH

W dobrze pojętym interesie pracodawców oraz samych pracowników niezbędny jest optymalny dobór kadry, opracowywanie zakresów czynności zgodnych nie tylko z kwalifikacjami, ale także z indywidualnymi predyspozycjami i umiejętnościami podwładnych (nie każdy może być np. strażakiem, policjantem czy lekarzem) oraz szereg innych działań, które zostaną omówione w dalszej części artykułu. Nie sposób pominąć tak ważnej kwestii, jaką jest zwrócenie uwagi na cechy osobowości oraz sprawność psychofizyczną przyszłego pracownika. Dobór zawodowy jest jednym z elementów optymalizacji warunków pracy. Polega on na wyborze najlepszego, z punktu widzenia cech i predyspozycji, człowieka do wykonywania określonego zawodu. Kompetentny dobór zawodowy musi opierać się, z jednej strony, na aktualnych informacjach o wymaganiach, jakie stawiają poszczególne zawody, z drugiej zaś, na metodach i narzędziach umożliwiających pomiar i ocenę poziomu cech i sprawności człowieka, niezbędnych do poprawnego i bezpiecznego wykonywania określonych prac i zawodów³⁰. Wszystkie te zabiegi mają służyć minimalizacji stresu zawodowego. Jeżeli bowiem, przełożeni stawiają wymagania dostosowane do fizycznych oraz intelektualnych możliwości zatrudnionych, pracownicy będą w stanie wykonać postawione przed nimi zadania. Każdy więc pracownik powinien przejść starannie zorganizowany proces przygotowania do bezpiecznego wykonywania pracy. Jak podkreśla R. Studenski, w procesie tym należy wyróżnić:

- dobór do pracy i adaptację zawodową,
- szkolenie,
- motywowanie,
- redukcję stresu zawodowego³¹.

²⁹ Por. tamże, s. 9.

³⁰ Por. M. Gramlewicz, *Elementy socjologii*, Katowice 2003, s. 125. Należy mieć również na uwadze fakt, iż zawód odgrywa bardzo ważną rolę w formułowaniu etiologii chorób (np. chorób zawodowych). Zawód jest też czynnikiem względnej selekcji osób ze względu na stan zdrowia (kryterium przydatności do określonych zawodów).

³¹ Por. R. Studenski, *Organizacja bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie*, Gliwice 1996, s. 162. Te oddziaływania mają na celu nie tylko zwiększenie efektywności pracy i poprawienie jej

Nowo zatrudniony nie od razu po przekroczeniu progu zakładu jest samodzielnie i efektywnie pracującym członkiem załogi. Pierwsze tygodnie lub miesiące są okresem, w którym kształtują się nawyki zawodowe oraz postawy wobec firmy, przełożonych, współpracowników oraz obowiązujących zasad bezpieczeństwa³². Wynika z tego, jak bardzo ważne są początki w pracy, ponieważ – w zależności od tego, jakie nawyki i przyzwyczajenia pracownik „wypracuje” na wstępie – tak dalej potoczą się jego losy w pracy. Reasumując, należy podkreślić, iż zarówno dobre, jak i – niestety – złe nawyki będą powielane przez dalsze lata pracy. Stres towarzyszy pracownikom nie tylko w pierwszych dniach w pracy, ale również i przez lata następne. Będzie on tym mniejszy, im pracownik lepiej pozna swoje zadania, obowiązki, którym swobodnie będzie mógł sprostać³³. Odpowiedni dobór zawodowy to także jedna z metod przeciwdziałania stresowi. Jest bowiem sprawdzoną i skuteczną metodą zmniejszania napięcia zawodowego zarówno w relacji pracodawca-pracownik jak i pracownik-pracownik.

6. DZIAŁANIA PREWENCYJNE WOBEC STRESU

Naturalnym dążeniem każdego człowieka jest życie w spokoju, bez lęku czy niepewności. Każdy chce egzystować, ciesząc się dobrym samopoczuciem. Koszty zdrowotne i psychologiczne pracowników, ale także koszty ekonomiczne, skłaniają do poszukiwania skutecznych sposobów przeciwdziałania stresowi oraz ograniczenia tego zjawiska. Warunkiem takich działań jest możliwość diagnozowania stresu w miejscu pracy³⁴. Kwestią najistotniejszą jest poznanie źródeł stresu i ich eliminacja bądź minimalizacja. Stres pracowniczy może być bardzo groźnym zjawiskiem niszczącym nie tylko wzajemną nić porozumienia między ludźmi, ale i ich zaangażowanie, sprawne działanie w przedsiębiorstwie, a więc także ograniczającym sprawność i efektywność jego funkcjonowania. Dlatego kadra kierownicza powinna podejmować różne działania antystresowe, różne środki zaradcze. Istnieje wiele sposobów pokonywania stresu. Jeżeli stres dotyczy jednostki, działania naprawcze powinny być skierowane właśnie na nią, w celu:

warunków, ale przede wszystkim identyfikację źródeł stresu zawodowego i zapobieganie jego skutkom pod postacią zespołu wypalenia.

³² Por. tamże, s. 165. W wielu firmach pojawili się specjaliści zarządzania tzw. zasobami ludzkimi (*human resources*). Ich zadaniem jest, między innymi, czuwanie nad prawidłowym procesem rekrutacyjnym oraz nad adaptacją zawodową pracowników.

³³ Por. P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2007, s. 578. Jak zauważa autor: „czynnik ludzki jest tym bardziej niepewny, im bardziej złożone są zadania”. Tamże.

³⁴ Por. A. Łuczak, D. Żołnierczyk-Zreda, dz. cyt., s. 2-5.

- modyfikacji spostrzegania stresującego charakteru pracy przez osoby o wzmożonej podatności na stres,
- restrukturyzacji środowiska pracy w kierunku lepszego dopasowania tego środowiska do możliwości i potrzeb jednostki,
- wzmocnienia ogólnej odporności pracowników na stres poprzez kreowanie właściwego stylu życia³⁵.

Warto wspomnieć, jakie warunki zapobiegają pojawieniu się stresu w pracy. Spośród wielu sprzyjających okoliczności należy wymienić:

- wymagania pracy (fizyczne oraz psychiczne) – gdy są zgodne z możliwościami pracownika,
- praca jest sensowna, dostarcza właściwej stymulacji oraz daje pracownikowi szansę wykorzystania jego umiejętności,
- role zawodowe (obowiązki, zakres kompetencji) są jasno określone,
- pracownik ma szansę udziału w decyzjach i działaniach organizacyjnych związanych z jego pracą,
- sposób komunikacji w pracy jest klarowny, pracownik ma dostęp do informacji na temat rozwoju jego dalszej kariery,
- pracownik ma możliwość udziału w interakcjach społecznych³⁶.

Wiedza teoretyczna na temat zjawiska stresu, ciekawa z punktu widzenia naukowego, powinna mieć również aspekt praktyczny. Nie sposób pominąć faktu, iż niezwykle istotnym elementem prewencyjnym jest także motywacyjny system wynagradzania, m.in. w postaci premii, nagród. W tej materii muszą jednak być jasno określone zasady ich przyznawania, oparte na jednej z podstawowych wartości, jaką jest sprawiedliwość³⁷. Każde działanie niezgodne z zasadą sprawiedliwości wzbudza poczucie krzywdy, powoduje frustrację. Natomiast nagminne łamanie zasady sprawiedliwości w życiu społecznym (zawodowym czy rodzinnym) może stać się stresorem powodującym napięcie emocjonalne oraz dyskomfort psychiczny. Współczesne podejście społeczeństw – jak zauważa E. Kowal – oraz pojedynczych ludzi do problemów życia codziennego staje się coraz bardziej skomercjalizowane. Zwiększające się wymagania wobec ludzi wykonujących różnorodne zadania w czasie pracy zawodo-

³⁵ Por. tamże.

³⁶ Por. D. Żołnierczyk, *Jak przeciwdziałać negatywnym skutkom stresu w pracy?*, Bezpieczeństwo Pracy (2004)6, s. 10-11.

³⁷ Por. J. Koral, *Znaczenie wartości podstawowych w społeczeństwie obywatelskim*, Resovia Sacra 9/10(2002/2003), s. 195-210. „Sprawiedliwość jest w swej istocie sprawnością woli i postawą całego człowieka, gdyż reguluje postępowanie między ludźmi”. Dalej, jak podkreśla J. Koral, „sprawiedliwość domaga się równego traktowania wszystkich osób ludzkich w życiu społecznym i ich wzajemnych stosunkach”. Niezwykle trafne jest określenie autora, który stwierdza, „iż sprawiedliwość w najwyższym stopniu porządkuje ludzkie życie społeczne”. Tamże, s. 206-207.

wej powodują, że obciążenie pracą – w tym głównie pracą o charakterze psychicznym – wzrasta bardzo gwałtownie. Brak zaś jednoznacznych symptomów związanych z przemęczeniem powoduje, że przekroczenie dopuszczalnych granic w wielu przypadkach staje się coraz bardziej realne³⁸. Stres, i sposób w jaki wpływa on na ludzi w pracy, stał się ostatnio przedmiotem wielu dyskusji. Zagadnienia związane ze zjawiskiem stresu jako reakcji alarmowej na różnego rodzaju sytuacje osobiste i zawodowe są wciąż aktualne.

ZAKOŃCZENIE

Zmniejszenie stresu i zagrożeń psychospołecznych związanych z pracą zawodową jest nie tylko nakazem moralnym, lecz także wymogiem prawnym³⁹. Zapobieganie stresowi w pracy bądź likwidowanie jego skutków wymaga wysiłku zarówno ze strony pracodawców, jak i zatrudnionych. Zapewne nie jest to łatwe zadanie do realizacji, ale nie jest też niemożliwe. Działania prewencyjne w stosunku do stresu nie są jednorazowe, jest to wysiłek nieustanny⁴⁰. Życie przebiega w ustawicznym pośpiechu, wśród różnych sytuacji, różnych osobowości. Na wiele działań nie mamy bezpośredniego wpływu. Żyjemy, jak określił trafnie znany socjolog P. Sztompka, „w świecie wyprodukowanego ryzyka, które jest ceną postępu cywilizacyjnego i technicznego”⁴¹. Niestety, wciąż pojawiają się nowe formy zagrożeń zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym. Niepewność towarzyszy nam niemalże na każdym kroku. Oczywiście, jak zauważa dalej autor, „ryzyko w sensie niepewności skutków podejmowanych działań jest odwiecznym i powszechnym czynnikiem życia społecznego”⁴². Właśnie ta niepewność w wielu płaszczyznach powoduje frustracje, napięcia psychiczne, budzi lęk.

Niewątpliwie, stres jest zjawiskiem społecznym i nie ma co do tego wątpliwości. Dotykając pojedynczego człowieka, dotyka jednocześnie jego rodzi-

³⁸ Por. E. Kowal, dz. cyt., s. 238.

³⁹ Odpowiednie przepisy UE to wcześniej wspomniana Dyrektywa ramowa 89/391/EWG: pracodawcy mają „obowiązek zagwarantowania bezpieczeństwa i zdrowia pracowników we wszystkich aspektach związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych”. Dyrektywy ramowe 90/270/EWG i 92/85/EWG: w obu tych dokumentach, dotyczących minimalnych standardów bezpieczeństwa i higieny pracy, odpowiednio, dla pracowników zatrudnionych przy obsłudze urządzeń wyposażonych w monitory i dla kobiet ciężarnych, zawarte są konkretne odniesienia mówiące o potrzebie uwzględnienia czynników stanowiących obciążenie psychiczne.

⁴⁰ Poruszając zagadnienia związane ze stresem zawodowym, nie sposób pominąć tak istotnej kwestii, jaką jest etyka zawodowa, a także ściśle związana z nią odpowiedzialność oraz moralność. „Niezwykle ważną sprawą jest umiejętne panowanie w trudnych sytuacjach oraz styl zapobiegania i rozwiązywania konfliktów w m. in. zespołach pracowniczych”. Ł. Zaorski-Sikora, *Etyka*, Łódź 2007, s. 56. Por. P. Sarna, *Kultura zawodu*, Poznań 2003, s. 52-55.

⁴¹ P. Sztompka, dz. cyt., s. 576.

⁴² Tamże.

ny, znajomych, przyjaciół, kolegów z pracy. Wsparcie społeczne jest jedną z form samopomocy, której udzielają sobie członkowie wymienionych grup społecznych. Oparcie przeciwstawiane jest interwencjom profesjonalnym⁴³. Ludzkie życzliwe odruchy zawsze będą lepiej postrzegane i cieplej odbierane niż pomoc sformalizowana.

Patrząc jednak na ten aspekt od strony pozytywnej, należy uświadomić sobie, iż stres jest naszą naturalną reakcją związaną z pojmowaniem świata fizycznego, psychicznego oraz emocjonalnego. Nie da się go uniknąć, musimy więc nauczyć się z nim żyć i bronić się przed jego niszczącymi skutkami. Można się jednak na stres przygotować, tak by był on jak najmniejszym obciążeniem. Można nauczyć się radzić sobie w sytuacjach trudnych tak skutecznie, by pokonywać stres, a nie być pokonywanym przez niego⁴⁴. Mimo wielu życiowych przeciwności, należy spoglądać w przyszłość z optymistycznym nastawieniem zarówno do ludzi, jak i do otaczającego nas świata.

OCCUPATIONAL STRESS AS AN INCREASING SOCIAL PHENOMENON

Summary

Life generally passes in constant rush among various situations and personalities. One has no influence over many events. We live "in a world of produced risk, which is the price for technological and civilisational progress", as Piotr Sztompka, a famous Polish sociologist said. Unfortunately, new kinds of risks still occur not only in professional but also in private life. We have to cope with much uncertainty at almost every turn. Moreover, Sztompka pointed out that "the risk connected with the results of certain activities is a perennial and common factor in social life". This uncertainty causes frustration as well as nervous tension in several aspects. However, in a positive way, being under stress is a standard response to one's physical, mental and emotional sphere. There is no way to avoid stress, so people have to get used to living with it and learn how to defend themselves against its destructive influence. One can learn to do it effectively enough to make stress as negligible as possible. What is more, there are many ways of solving difficult problems, overcoming the stress and not becoming its victim. All in all, in spite of many vicissitudes of life, one should look ahead with an optimistic attitude at the world and the people around.

Keywords: professional stress, stress as social phenomenon, professional burning out, selection of professional staff

⁴³ Definicja oparcia społecznego brzmi: „człowiek odbiera komunikat, który informuje go, że darzony jest uczuciem, że jest kochany, ceniony i uważany za wartościową osobę oraz że jest współuczestnikiem systemu komunikacji międzyludzkiej i wzajemnych zobowiązań”. M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe*, Postępy Psychiatrii i Neurologii 2(2005), s. 67-77.

⁴⁴ Dobrą wiadomością jest to, że nad stresem związanym z pracą można zapanować, stosując takie same logiczne i planowe metody, jak w przypadku innych kwestii zdrowia i bezpieczeństwa. W całej UE jest mnóstwo praktycznych przykładów radzenia sobie z tym problemem.

Nota o Autorze: DR JOLANTA ŁODZIŃSKA, Szpital Wojewódzki im. Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Łomży, kierownik Samodzielnej Sekcji BHP, główny specjalista ds. BHP, wykładowca prawnej ochrony pracy, ergonomii i fizjologii pracy oraz socjologii. Zainteresowania: zagadnienia związane z prawem pracy, w szczególności – kwestie związane z prawami pracownikami, polityka społeczna.

Słowa kluczowe: stres zawodowy, stres jako zjawisko społeczne, wypalenie zawodowe, dobór zawodowy personelu