

STRES ZAWODOWY NARASTAJĄCYM ZJAWISKIEM W MIEJSCU PRACY

„Każdy ma prawo do szczęścia,
Ale nie każdy ma szczęście do prawa”
Werner Heisenberg¹

I. Wstęp

Prawo stoi na straży porządku publicznego, w tym zawodowego. Teoretycznie jest to prawda, ale często zdarza się, że prawo nie do końca jest przestrzegane w wielu dziedzinach życia. Odbija się to bardzo niekorzystnie na relacjach międzyludzkich, co pociąga za sobą daleko idące konsekwencje zdrowotne. Nie ma osoby, która w swoim życiu nie doświadczyłaby działania stresu, czy to w pracy, czy w życiu osobistym. Jak stwierdził Jan Paweł II: *praca ludzka stanowi klucz i to chyba najistotniejszy klucz do całej kwestii społecznej*.² 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.³ Ciągły rozwój cywilizacyjny, technologiczny i społeczny powoduje, że zmieniają się miejsca i warunki pracy.⁴

1 Werner Heisenberg (1901–1976) – niemiecki fizyk, teoretyk i filozof nauki, twórca mechaniki kwantowej.

2 Jan Paweł II, *Laborem exercens*, Poznań 1981, n. 3.

3 Życie ludzkie nacechowane jest nieustanną troską o sprawy osobiste czy zawodowe. Wiąże się z tym faktem pewnego rodzaju niebezpieczeństwo w różnych płaszczyznach. Człowiek świadomie dokonuje pewnych ryzykownych wyborów. Żyjemy, jak określił znany socjolog P. Sztompka: w świecie wyprodukowanego ryzyka, które jest ceną postępu cywilizacyjnego i technicznego. P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2007, s. 576.

4 Por. Dyrektywa 89/391/EWG – dyrektywa ramowa dotycząca bezpieczeństwa i ochrony zdrowia w miejscu pracy z dnia 12 czerwca 1989 r. w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników w miejscu pracy. Przyjęta w 1989 r. europejska dyrektywa ramowa dotycząca bezpieczeństwa i ochrony zdrowia w miejscu pracy (dyrektywa 89/391/EWG) była znaczącym krokiem w dążeniu do podniesienia poziomu bezpieczeństwa i ochrony zdrowia w miejscu pracy. Gwarantuje wprowadzenie w całej Europie minimalnych wymogów w zakresie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia, które państwa członkowskie mogą utrzymać lub w odniesieniu do których mogą wprowadzić bardziej rygorystyczne środki.

Stres w równym stopniu dotyczy pracowników i pracodawców. Człowiek w pracy przeżywa różne napięcia emocjonalne, które wywołują zarówno zwiększoną chęć do jej wykonania, jak i spadek zainteresowania jej procesem i rezultatami.⁵ 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 rosnąć.⁶

II. Próba zdefiniowania pojęcia stresu

Stres wywołany przez pracę jest poważnym problemem społecznym. Odbija się na funkcjonowaniu całej firmy oraz przekłada się w znacznym stopniu na życie osobiste. Przemęczony i zestresowany pracownik jest bardziej podatny na choroby, zwiększa się ryzyko wypadków przy pracy. Następuje również obniżenie wydajności pracy. Źródła stresu mogą mieć podłoże zarówno fizyczne, jak i psychospołeczne. Zatem, by rozpocząć omawianie występowania stresu w miejscu pracy, należy podjąć próbę zdefiniowania tego zjawiska. Stres jest nieodłącznym elementem życia człowieka: towarzyszy każdemu z nas przez całe życie – od niemowlęstwa aż do późnej starości. Czasem odczuwamy go jako stan męczący i dezorganizujący nasze działania, zaś w innych sytuacjach jedynie jako czynnik pobudzający nas do aktywności. Czy właściwie jest stres?

Otóż stres jest okreśłany w psychologii jako dynamiczna *relacja adaptacyjna* pomiędzy możliwościami jednostki a wymogami sytuacji (stresorem), charakteryzująca się brakiem równowagi. Odnosi się on do relacji między człowiekiem i jego otoczeniem. Jeśli człowiek uważa, że jego otoczenie nie jest dla niego korzystne lub w jakimś stopniu zagraża (realnie lub potencjalnie) jemu samemu lub jego dobrostanowi, stan ten określa się mianem stresu. Inaczej mówiąc, powodem stresu jest zakłócenie równowagi między wymaganiami, jakie człowiek stawia otoczeniu, a możliwościami ich spełnienia. Jeśli w otoczeniu – społecznym, ekonomicznym, zawodowym, ekologicznym czy jeszcze innym – nie ma możliwości spełnienia oczekiwań, to dana osoba czuje się zagrożona w realizacji swoich pragnień, ambicji czy potrzeb życiowych. Przy czym przeświadczenie o tym, czy dana sytuacja jest stresowa czy nie, zależy od indywidualnego poczucia danego człowieka.⁷ Dwie różne osoby będące w tej samej sytuacji mogą w inny sposób odczuwać stres,

5 Por. <http://osha.europa.eu/topics/stress> z dnia 22.11.2012. Stres jest drugim najczęściej odnotowywanym problemem zdrowotnym związanym z pracą zawodową. Niemal co czwarty pracownik w UE odczuwa skutki stresu. Z badań wynika, że 50–60% wszystkich traconych dni roboczych ma związek ze stresem. Jest prawdopodobne, że wzrośnie liczba osób uskarżających się na stres w pracy. Tamże.

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

7 S. Bonino, A. Lo Coco, F. Tani, *Empatia processi di condivisione delle emozioni*, Firenze 1998, s. 9–10; A. Rosati, G. Magro, *Stress e burnout*, Roma 1999, s. 43.

zależy to bowiem od tego, jak konkretna jednostka ocenia wielkość zagrożenia swojego dobrostanu i jak to zagrożenie toleruje.

Podejmowanie zachowań zaradczych jest próbą przywrócenia równowagi. W terminologii medycznej, stres jest zaburzeniem homeostazy spowodowanym czynnikiem fizycznym lub psychologicznym. Czynniki powodującymi stres mogą być czynniki umysłowe, fizjologiczne, anatomiczne lub fizyczne. Stres jest naturalną, nieuniknioną częścią naszego życia. Hans Selye podkreśla, że stres jest normalną reakcją biologiczną każdego organizmu – normalnym fizjologicznym zjawiskiem związanym z procesami życia. Brak reakcji stresowej oznacza śmierć organizmu. Stres towarzyszy każdemu z nas. Jest naturalną reakcją na codzienne wyzwania i życiowe zmiany – nie tylko negatywne, ale i pozytywne. Zjawisko to Selye nazywał 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 oraz 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 działania.⁸ Stresujący jest zarówno egzamin na studia, jak i obrona pracy dyplomowej, ale również pierwszy dzień w pracy oraz jej utrata. Jednym ze sposobów na udane życie jest umiejętne radzenie sobie ze stresem. To nie sam stres jest niebezpieczny dla człowieka, ale to jak na niego reagujemy.⁹ Bardzo często stres jest wywoływany poprzez negatywne myślenie.¹⁰ Jeśli interpretujemy nową sytuację myśląc: *na pewno sobie nie poradzę*, wtedy istnieje znacznie mniejsza szansa na efektywne zadziałanie, niż gdy postrzegamy nową sytuację jako taką, z którą można sobie poradzić.¹¹

Istnieje kilka definicji stresu, które można ująć w trzy podstawowe kategorie:

- stres jako bodziec – przykry, przeszkadzający i odrywający od aktywności: ta kategoria próbuje opisać różnorodne, nieprzyjemne sytuacje wywołujące

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

9 Według Dr H. Selye oddziaływanie wielu bodźców odczuwamy jako przyjemne (ekscytujące) albo jako nieprzyjemne, ale nieprzekraczające pewnej granicy. Zjawisko to nazywamy *eustresem*. Eustres jest potrzebny – pobudzając nas wzmacnia nasze reakcje, podnosi próg naszej reaktywności. Umożliwia skuteczne działanie. Każdy z nas potrzebuje niezbędnego poziomu stymulacji, by móc sprostać wyzwaniom i reagować odpowiednio do sytuacji, w jakiej się znajduje. Negatywny jest dopiero taki strumień bodźców, który przekracza pewną granicę naszej indywidualnej wytrzymałości. Zjawisko to nosi nazwę *dystresu*.

10 Por. S. Briers (tłum. K. Zimnoch), *Pokonaj depresję, stres i lęk. Czyli terapia poznawczo-behawioralna w praktyce*, Warszawa 2011, s. 31–32. Autor zaznacza: jak wiele myśli odpowiedzialnych za niechciane emocje przychodzi człowiekowi do głowy bez jego woli. Myśli te określone są mianem NAT (Negative Automatic Thoughts) – czyli automatycznych myśli negatywnych. Por. Tamże.

11 Por. M. Beisert, *Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalenia się pielęgniarzek*, [w:] *Wypalenie zawodowe, Przyczyny i zapobieganie*, H. Sęk (red.), Warszawa 2007, s. 185–186.

stres, np. hałas w miejscu pracy, przykre wydarzenie wydalenia z pracy lub choroba,

- stres jako reakcja na przykry bodziec ze środowiska zewnętrznego: ta kategoria próbuje opisać reakcje, które pojawiają się w ciele i umyśle człowieka w odpowiedzi na nieprzyjemne sytuacje, np. gorsze wykonanie zadania,
- stres jako dynamiczna relacja pomiędzy człowiekiem a otoczeniem – która może być oceniana przez jednostkę albo jako wymagająca określonego wysiłku adaptacyjnego, albo przekraczająca możliwości jej sprostania.¹²

Czynniki stresogenne mogą być:

- zewnętrzne – presja środowiska, przytłaczająca ilość zajęć, zmiana szkoły lub mieszkania, złe warunki pracy, monotonia pracy,
- wewnętrzne (tkwiące w jednostce) – nierealistyczne oczekiwania, brak poczucia sprawowania kontroli, przynależności, kwalifikacji, przesady, kompleksy, nieodpowiednie nawyki.¹³

Stres w pracy jest powszechnie uznawany za wynik relacji pomiędzy wymaganiami środowiska a możliwościami i potrzebami pracownika.¹⁴ Skutki stresu (szczególnie długotrwałego) nie są obojętne dla zatrudnionych. Dlatego należy dołożyć wszelkich starań, aby zniwelować jego niekorzystne następstwa.

III. Konsekwencje stresu

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.¹⁵ Stres związany z pracą jest poważnym problemem na całym świecie, w tym także w Europie. Ogromny postęp techniki w ostatnich dziesięcioleciach, oprócz osiągnięć wzbogacających sferę życia człowieka przyniósł także nowe zagrożenia i uciążliwości. Jakże trafnie określił ten fakt Jan Paweł II mówiąc: *człowiek dzisiejszy zdaje się być stale zagrożony przez to, co jest jego*

12 Por. Ch. Maslach, M. Leiter (tłum. M. Dąbrowska–Guzowska), *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji*, Warszawa 2011, s. 42–43.

13 Por. Ch. Maslach, M. Leiter (tłum. K. Braksal), *Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienia relacji z pracą*, Warszawa 2010, s. 28; J. Terelak, *Psychologia stresu*, Bydgoszcz 2001, s. 461.

14 Por. R. Lazarus, *Psychological stress in the workplace*, „Journal of Social Behavior and Personality” 1991, No 6, s. 7, M. Hartley (tłum. P. Żak), *Stres w pracy*, Kielce 2005, s. 135–136. Objawy wypalenia zawodowego pojawiają się i narastają powoli, przez długi okres czasu. Mogą obejmować sferę psychiczną i/lub fizyczną, a tym samym wpływać na zachowanie w pracy i w środowisku rodzinnym. Por. Tamże.

15 Por. J. Łodzińska, *Stres zawodowy narastającym zjawiskiem społecznym*, *Seminare. Poszukiwania naukowe*, t. 28 (2010), s. 135.

własnym wytworem.¹⁶ Obok klasycznych szkodliwości fizycznych czy chemicznych w firmach występują także zagrożenia psychofizyczne i biologiczne. Z tego m.in. względu problematyka bezpieczeństwa i ochrony zdrowia w środowisku pracy nabiera szczególnego znaczenia. Praca, jeśli jest źródłem zadowolenia, wiąże się z poczuciem kompetencji i satysfakcji, może być czynnikiem podbudowującym psychiczną i fizyczną kondycję człowieka. W szczególnych przypadkach może stać się jednak źródłem apatii, beznadziejności, niezadowolenia z życia, może powodować poczucie niekompetencji czy niedostosowania. W ostatnich latach znacznie wzrosło zainteresowanie problematyką związaną z bezpieczeństwem pracy ze szczególnym zwróceniem uwagi na choroby zawodowe oraz wypadki przy pracy. Jest to przede wszystkim wynik narastających konsekwencji wymagań stawianych pracownikom w miejscu pracy. Przedstawiciele nauk medycznych, socjologii i psychologii oraz specjaliści od zarządzania biją na alarm. Badania przeprowadzone w krajach Unii Europejskiej wskazują, że 30% badanych pracowników obserwuje u siebie destrukcyjny wpływ aktywności zawodowej na kondycję psychofizyczną.¹⁷ 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. Odczuwa go około 28% pracowników obojga płci we wszystkich sektorach i na różnych szczeblach zarządzania. 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 niechętnie i szkodliwe aspekty środowiska pracy, organizacji pracy i otoczenia pracy. Stres jest wywołany przez złe dopasowanie pomiędzy pracownikami a ich pracą, konflikty powstałe poprzez realizowanie innych ról w pracy i życiu osobistym oraz sytuacje, w których pracownicy nie mają właściwego stopnia kontroli nad swoim życiem zawodowym lub osobistym (rys. 1).

16 Wypowiedź Jana Pawła II na spotkaniu z profesorami w Papieskiej Akademii Nauk w 1979 r.

17 N. Ogińska-Bulik, Stres zawodowy w zawodach usług społecznych, Źródła – Konsekwencje – Zapobieganie, Warszawa 2006, s. 7. Co roku na świecie rozpoznaje się od 60 do 150 milionów nowych przypadków chorób związanych z pracą zawodową. Tamże.

Rys. 1 Czynniki mogące wywołać stres u pracowników



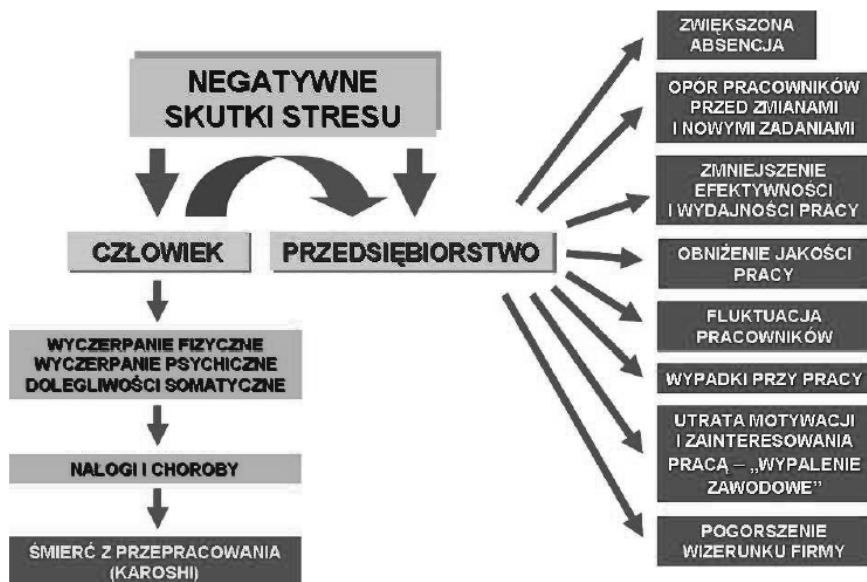
Źródło: http://www.gdansk.oip.pl/pliki/stres_w_%20pracy_artykul_032007.pdf z dnia 27.11.2012.¹⁸

Wszystkie wskazane powyżej czynniki mogą wywoływać stan przewlekłego zmęczenia psychofizycznego, które z czasem może prowadzić do poważnych konsekwencji w stanie zdrowia pracowników, narażonych na takie zmęczenie, a w efekcie końcowym do różnych chorób (zawodowych i tzw. cywilizacyjnych).¹⁹ 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 niespecyficycznie, 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). Reakcja stresowa nie jest chorobą. Jest odpowiedzią organizmu na zbyt wygórowane wymagania otoczenia, w tym w pracy. Gdy reakcja stresowa pojawia się często, może jednak prowadzić do różnego rodzaju dolegliwości (rys. 2).

18 H. Batarowski, Czy warto zainteresować się problemem w pracy?, Gdańsk 2007, s. 9.

19 Por. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 czerwca 2009 r. w sprawie chorób zawodowych (Dz.U. z 2009 r. Nr 105, poz. 869 z późn. zm.).

Rys. 2. Negatywne skutki stresu



Źródło: http://www.gdansk.oip.pl/pliki/stres_w_%20pracy_artikul_032007.pdf z dnia 27.11.2012.²⁰

Skutki stresu mogą 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 itp.²¹ 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 czy towarzyskich.²² Należy wziąć pod uwagę fakt, iż również w wyniku długotrwałego oddziaływania stresu może dojść do zjawiska tzn. *wypalenia zawodowego*.²³ Poważne zmiany w stanie zdrowia nie pojawiają się od razu. Są efektem wielu różnych, często wygórowanych, a występujących jednocześnie i po-

20 *Ibidem*, s. 3.

21 Por. B. Surdykowska, Stres związany z pracą, www.monitorpracy.pl z dnia 25.11.2012 r.

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

23 *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. C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter, Job burnout, „Annual Review of Psychology” 2001, No 52 (2001), s. 397–399; J. Łodzińska, Komu grozi wypalenie zawodowe?, „Firma bez barier” 2009, nr 08, s. 8–9.

wtarzających się wymagań w pracy. Stan ciągłego napięcia z czasem prowadzi do wyczerpania fizycznego i psychicznego każdego człowieka.²⁴ Dlatego w dobrze pojętym interesie pracodawców oraz samych pracowników niezbędny jest odpowiedni 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.²⁵

IV. Optymalny dobór zawodowy

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 strony na metodach i narzędziach umożliwiających pomiar i ocenę poziomu cech i sprawności człowieka, niezbędnych do poprawnego i bezpiecznego wykonywania określonych prac i zawodów. Wszystkie te zabiegi mają służyć minimalizacji stresu zawodowego, gdyż kiedy przełożeni stawiają wymagania dostosowane do fizycznych oraz intelektualnych możliwości zatrudnionych, wtedy tacy 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 zawodowego.²⁶

Nowo zatrudniony nie od razu po przekroczeniu zakładu jest samodzielnie i efektywnie pracującym członkiem załogi. Pierwsze tygodnie lub miesiące są okresem, w którym kształtują się nawyki zawodowe oraz postawy wobec firmy, przeło-

24 Por. J. Terelak, *Stres zawodowy. Charakterystyka psychologiczna wybranych zawodów stresowych*, Warszawa 2007, s. 283, M. Gólczyk, *Stres w pracy, Poradnik dla pracodawcy*, *op. cit.*, s. 6–7.

25 Por. J. Łodzińska, *Stres zawodowy narastającym zjawiskiem społecznym*, *op. cit.*, s. 134, L. Sandrin (tłum. M. Dutkiewicz-Litwiniuk), *Jak się nie wypalić pomagając innym. Sposoby przezwyciężania zespołu wypalenia zawodowego*, Kielce 2006, s. 90.

26 Por. R. Studenski, *Organizacja bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie*, Gliwice 1996, s. 162.

zonych, współpracowników oraz obowiązujących zasad bezpieczeństwa.²⁷ Wynika z tego, jak bardzo ważne są początki w pracy, ponieważ pracownik, jakie nawyki i przyzwyczajenia *wypracuje* na wstępie, tak dalej potoczą się jego losy w pracy. Reasumując, dobre nawyki będą powielane przez dalsze lata pracy, ale także i te złe. Jasno wynika, iż stres towarzyszy pracownikom szczególnie od pierwszych dni w pracy, ale również przez lata następne. Będzie on tym mniejszy, im pracownik lepiej pozna swoje zadania, obowiązki, którym swobodnie będzie mógł sprostać. Odpowiedni dobór zawodowy to także jedna z metod przeciwdziałania stresowi. Jest bowiem sprawdzoną i skuteczną metodą zmniejszania napięcia zawodowego zarówno w relacji pracodawca–pracownik oraz pracownik–pracownik.

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 wykształceniu i aspiracjom itd.),
- niejednoznaczność roli (np. obowiązki pracownika nie są właściwie określone),
- konflikt roli (np. wzajemnie wykluczające się polecenia przełożonego),
- 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, zanieczyszczenie).²⁸

Stres powodowany przez pracę, jak zaznacza M. Gólc, wpływa na funkcjonowanie całego zakładu pracy. Pracownicy oraz kadra zarządzająca doświadczający nadmiernego stresu są często wyczerpani fizycznie i psychicznie. Z tychże powodów obniża się efektywność i wydajność pracy, częściej popełniają niezamierzone błędy, są mniej chętni do wykonywania zadań, częściej korzystają ze zwolnień lekarskich lub biorą dni wolne, niejednokrotnie omijają przepisy i zasady związane z bezpieczeństwem czy polecenia służbowe, nierzadko ulegają wypadkom w pracy,²⁹ tracą zainteresowanie pracą, są mniej zaangażowani w wykonywanie codziennych obowiązków, natomiast w skrajnych przypadkach rezygnują i odchodzą z pracy.³⁰ Dalej jak stwierdza autor, chroniczny i rosnący stres w pracy jest przyczyną

27 Por. *ibidem*, s. 165.

28 N. Ogińska-Bulik, M. Kaflik-Pieróg, Stres zawodowy w służbach ratowniczych, Łódź 2009, s. 44–45.

29 Por. Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz.U. z 2009 r. Nr 167, poz. 1322 z późn. zm.).

30 Por. M. Gólc, Stres w pracy, Poradnik dla pracodawcy, *op. cit.*, s. 8–9.

strat i powodem eskalacji kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa, np.: wskutek błędnych decyzji zarządu firmy, obniżenia jakości i wydajności pracy zatrudnionych, niezrealizowanych zleceń, utraconych klientów.³¹ Wysokie są też koszty wypadków przy pracy, uszkodzonego w ich następstwie sprzętu oraz zastępstw pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich. Kolejne wydatki przedsiębiorstwa to koszty odpraw, kolejnego naboru, szkoleń i przygotowywania zawodowego nowych pracowników lub kadry kierowniczej.

V. Działania prewencyjne wobec zjawiska stresu

Przyjmuje się, że stres jest jedną z głównych i najbardziej powszechnych uciążliwości związanych z miejscem pracy. Powodem ograniczania stresu w pracy i niwelowania jego negatywnych skutków są nie tylko jednostkowe koszty ponoszone przez pracowników, dotyczące funkcjonowania psychologicznego, społecznego czy somatycznego. Motywacją podejmowania działań interwencyjnych wynika często z bezpośrednich finansowych kosztów stresu w pracy, z wywołanych przez stres zaburzeń w funkcjonowaniu organizacji lub, coraz częściej, z regulacji prawnych, nakładających na pracodawców obowiązek ograniczania efektów stresu związanego z pracą. Unia Europejska wykazuje bardzo dużą aktywność w przeciwdziałaniu samemu stresowi oraz jego skutkom.³² Promowane są kampanie na rzecz poprawy warunków pracy. Stres związany z pracą jest poważnym problemem nie tylko w pracy zawodowej, ale również na całym świecie, w tym także w Europie. Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy podaje, że stres związany z pracą i czynniki wpływające z jego odczucia najczęściej wpływają na kobiety, bo one najbardziej narażone są na te czynniki. Nadal trwają ciągle analizy związane ze zjawiskiem narastającego stresu w związku z pracą. Poddaje się analizie tematykę europejskiego autonomicznego porozumienia, które ma zostać wdrożone do porządków państw członkowskich. Jest więc w dalszym ciągu najpoważniejszym problemem zawodowym w Unii Europejskiej.³³ Według najnowszych donie-

31 Por. *ibidem*.

32 Por. www.ciop.pl z dnia 25.11.2012 r. Przeprowadzane kampanie włączają pracodawców, pracowników, specjalistów bhp, służby prewencyjne, decydentów oraz inne grupy zawodowe i społeczne w działania profilaktyczne. Warto przypomnieć w tym miejscu o dotychczas zorganizowanych akcjach. W 2002 r. działania Na rzecz oceny ryzyka zawodowego, 2003 r. – Substancje niebezpieczne. Ostrożnie, w 2004 r. – Budować bezpiecznie, 2005 r. – Stop hałasowi, 2006 r. – Młodzi pracownicy – bezpieczny start oraz w 2007 r. kampania zakrojona na szeroką skalę, ze szczególnym uwzględnieniem czynności wykonywanych przez pracowników medycznych Mniej dźwięgaj.

33 Odpowiednie przepisy UE to wspomniana wcześniej Dyrektywa ramowa 89/391/EWG z dnia 12 czerwca 1989 r. w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy znacząca, iż: pracodawcy mają obowiązek zagwarantowania bezpieczeństwa i zdrowia pracowników we wszystkich aspektach związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych. 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. Przepisy jednoznacznie wymagają, aby do tego problemu podchodzić w równie logiczny i systematyczny sposób jak do pozostałych kwestii zdrowia i bezpieczeństwa, stosując model zarządzania ryzykiem i kładąc szczególny nacisk na działania zapobiegawcze. Dyrektywy ramowe

sień Państwowej Inspekcji Pracy stres jest jednym z najpoważniejszych problemów pracownika w miejscu pracy. Obecny postęp cywilizacji i rozwijająca się technika w świecie prowadzi do coraz większych wysiłków psychofizycznych i psychospołecznych ze strony osób pracujących zawodowo, aby zapobiec w dalszym ciągu narastającemu zjawiskowi stresu. Wiąże się to ze skutkiem podejmowania coraz to nowych wyzwań z zakresu prawa pracy na rzecz pracobiorców. Istotnym elementem są nie tylko poprawne kontakty interpersonalne, ale także wsparcie społeczne. Zdrowie zdeterminowane jest nie tylko czynnikami biologicznymi, również społecznymi oraz psychologicznymi. W badaniach empirycznych wykryto związek poziomu śmierci z sieciami społecznymi, wykazując korzystny wpływ czynników społecznych na długowieczność.³⁴ Nadmierny stres w miejscu pracy jest pośrednią przyczyną kłopotów finansowych i organizacyjnych pracodawcy. Kłopoty te mogą przekładać się zarówno na wizerunek, jak i pozycję firmy na rynku.³⁵ Tak więc 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 pracy.³⁶ Kwestią najistotniejszą jest poznanie źródeł stresu i ich eliminacja bądź minimalizacja. 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:

- modyfikacji spostrzegania stresującego charakteru pracy przez osoby o wzmóżonej 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 życia.³⁷

Warto wskazać czynniki, które mogą zapobiegać pojawieniu się stresu w pracy, tj. gdy:

- wymagania pracy (fizyczne oraz psychiczne) są zgodne z możliwościami pracownika,

90/270/EWG z dnia 29 maja 1990 r. w sprawie minimalnych wymagań w dziedzinie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia przy pracy z urządzeniami wyposażonymi w monitory ekranowe (piąta dyrektywa szczegółowa w rozumieniu art. 16 ust. 1 dyrektywy 87/391/EWG).

34 N. Knoll, R. Schwarzer, *Prawdziwych przyjaciół... Wsparcie społeczne, stres, choroba i śmierć*, [w:] *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, H. Sęk, R. Cieśluk (red.), Warszawa 2011, s. 26. Psychologia zdrowia poszukuje mechanizmów odpowiedzialnych za takie zjawiska. Ważne rozróżnienie pojęciowe dotyczy integracji społecznej i wsparcia społecznego.

35 Por. *ibidem*.

36 Por. A. Łuczak, D. Żołnierczyk-Zreda, *Praca a stres*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2002, nr 10, s. 2–5.

37 Por. *ibidem*.

- 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 społecznych.³⁸

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. W dobrze pojętym interesie pracodawców jest stworzenie optymalnych i bezpiecznych warunków pracy dla swoich pracobiorców.

VI. Zakończenie

Naturalnym dążeniem każdego człowieka jest życie w spokoju, bez obaw i lęku. Każdy chce egzystować, ciesząc się dobrym samopoczuciem. Koszty zdrowotne i psychologiczne pracowników, ale także koszty gospodarcze, skłaniają do poszukiwania skutecznych metod zapobiegających stresowi wraz z ograniczeniem tego zjawiska.³⁹ 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. Zapobieganie stresowi w pracy bądź likwidowanie jego skutków wymaga wysiłku zarówno ze strony pracodawców, jak i zatrudnionych. Działania prewencyjne w stosunku do stresu nie są jednorazowe, jest to wysiłek ustawiczny. Tak jak życie toczy się każdego dnia, niosąc w darze wiele niespodzianek, tak praca nad sobą, swoimi reakcjami musi trwać. Choć droga do zapanowania nad sytuacjami stresowymi może wydawać się długa i trudna, warto podjąć ten wysiłek, gdyż w dłuższym czasie nasza efektywność zawodowa wzrośnie. Przewyciężanie zaś stresu przysporzy wiele korzyści nie tylko pracownikom (w postaci poprawy zdrowia fizycznego i psychicznego, zwiększonej zdolności do rozwiązywania problemów, większej satysfakcji z powierzonych obowiązków itp.), ale także przedsiębiorstwom. Należy podkreślić fakt, iż temat z pewnością nie został wyczerpany. Dyskusje związane ze stresem i walką z nim są wciąż toczone. Szuka się nowych rozwiązań, aby niwe-

38 D. Żołnierczyk, Jak przeciwdziałać negatywnym skutkom stresu w pracy?, „Bezpieczeństwo Pracy” 2004, nr 6, s. 10–11.

39 A. Łuczak, D. Żołnierczyk–Zreda, Praca a stres, *op. cit.*, s. 2–3.

lować skutki działań czynników stresogennych. Dlatego tak istotne jest dbanie zarówno o komfort psychiczny, jak i fizyczny pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem w tym procesie kobiet ciężarnych oraz matek karmiących.⁴⁰ Przyjmuje się, że stres jest jedną z głównych i najbardziej powszechnych uciążliwości związanych z miejscem pracy. Powodem ograniczania stresu w pracy i niwelowania jego negatywnych skutków są nie tylko jednostkowe koszty ponoszone przez pracowników, dotyczące funkcjonowania psychologicznego, społecznego czy somatycznego. Motywacją podejmowania działań interwencyjnych wynika często z bezpośrednich finansowych kosztów stresu w pracy, z wywołanych przez stres zaburzeń w funkcjonowaniu organizacji lub, coraz częściej, z regulacji prawnych, nakładających na pracodawców obowiązek ograniczania efektów stresu związanego z pracą.⁴¹ Działania prewencyjne, antystresowe są z pewnością inwestycją we własną korporację. Zdrowy, spełniony i usatysfakcjonowany pracownik będzie niewątpliwie najlepszą *marką* firmy.

BIBLIOGRAFIA

1. Batarowski H., Czy warto zainteresować się problemem w pracy?, Gdańsk 2007.
2. Beisert M., Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalenia się pielęgniarek, [w:] Wypalenie zawodowe, Przyczyny i zapobieganie, Sęk H. (red.), Warszawa 2007.
3. Bonino S., Lo Coco A., Tani F., Empatiaprocessi di condivisonedelleemozioni, Firenze 1998.
4. Briers S. (tłum. K. Zimnoch), Pokonaj depresję, stres i lęk. Czyli terapia poznawczo-behawioralna w praktyce, Warszawa 2011.
5. Dzikowski A., Krótki kurs higieny i bezpieczeństwa pracy, Warszawa 1971.
6. Gólcz M., Stres w pracy, Poradnik dla pracodawcy, Warszawa 2007.
7. Hartley M. (tłum. P. Żak), Stres w pracy, Kielce 2005.
8. Jan Paweł II, Laboremexercens, Poznań 1981.
9. Knoll N., Schwarzer R., Prawdziwych przyjaciół... Wsparcie społeczne, stres, choroba i śmierć, [w:] Wsparcie społeczne, stres i zdrowie, Sęk H., Cieśluk R. (red.), Warszawa 2011.

40 Por. Dyrektywa Rady 92/85/EWG z dnia 19 października 1992 r. z w sprawie wprowadzenia środków służących wspieraniu poprawy w miejscu pracy bezpieczeństwa i zdrowia pracownic w ciąży, pracownic, które niedawno rodziły i pracownic karmiących piersią (dziesiąta dyrektywa szczegółowa w rozumieniu art. 16 ust. 1 dyrektywy 89/391/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.

41 Poruszaną kwestię reguluje Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. 1997 Nr 129, poz. 844 z późn. zm.). Pracodawca zobowiązany jest do oceny ryzyka zawodowego na wszystkich stanowiskach pracy oraz do okresowej aktualizacji tego ryzyka, J. Łodzińska, Znaczenie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w redukcji ryzyka zawodowego środowiska medycznego. Studium na przykładzie pracowników medycznych szpitali regionu łomżyńskiego, Łomża 2008, s. 16–18.

10. Lazarus R., Psychological stress in the workplace, „Journal of Social Behavior and Personality” 1991, No 6.
11. Łodzińska J., Komu grozi wypalenie zawodowe?, „Firma bez barier” 2009, nr 08.
12. Łodzińska J., Stres zawodowy narastającym zjawiskiem społecznym, *Seminare. Poszukiwania naukowe*, t. 28 (2010).
13. Łodzińska J., Znaczenie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w redukcji ryzyka zawodowego środowiska medycznego. Studium na przykładzie pracowników medycznych szpitali regionu łomżyńskiego, Łomża 2008.
14. Łuczak A., Żołnierczyk-Zreda D., Praca a stres, „Bezpieczeństwo Pracy” 2002, nr 10.
15. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P., Job burnout, „Annual Review of Psychology” 2001, No 52.
16. Maslach Ch., Leiter M. (tłum. K. Braksal), Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienia relacji z pracą, Warszawa 2010.
17. Maslach Ch., Leiter M. (tłum. M. Dąbrowska-Guzowska), Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji, Warszawa 2011.
18. Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M., Stres zawodowy w służbach ratowniczych, Łódź 2009.
19. Ogińska-Bulik N., Stres zawodowy w zawodach usług społecznych, Źródła-Konsekwencje-Zapobieganie, Warszawa 2006.
20. Rossati A., Magro G., Stress e bornout, Roma 1999.
21. Sandrin L. (tłum. M. Dutkiewicz-Litwiniuk), Jak się nie wypalić pomagając innym. Sposoby przezwyciężania zespołu wypalenia zawodowego, Kielce 2006.
22. Selye H. (tłum. J. Guzek, R. Rembiesa), Stres życia, Warszawa 1963.
23. Studenski R., Organizacja bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie, Gliwice 1996.
24. Sztompka P., Socjologia. Analiza społeczeństwa, Kraków 2007.
25. Terelak J., Psychologia stresu, Bydgoszcz 2001.
26. Terelak J., Stres zawodowy. Charakterystyka psychologiczna wybranych zawodów stresowych, Warszawa 2007.
27. Żołnierczyk D., Jak przeciwdziałać negatywnym skutkom stresu w pracy?, „Bezpieczeństwo Pracy” 2004, nr 6.
28. Dyrektywa 89/391/EWG z dnia 12 czerwca 1989 r. w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników w miejscu pracy.
29. Dyrektywa 90/270/EWG z dnia 29 maja 1990 r. w sprawie minimalnych wymagań w dziedzinie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia przy pracy z urządzeniami wyposażonymi w monitory ekranowe.
30. Dyrektywa Rady 92/85/EWG z dnia 19 października 1992 r. z w sprawie wprowadzenia środków służących wspieraniu poprawy w miejscu pracy bezpieczeństwa i zdrowia pracownic w ciąży, pracownic, które niedawno rodziły, i pracownic karmiących piersią.
31. Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz.U. z 2009 r. Nr 167, poz. 1322 z późn. zm.).

32. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. z 1997 r. Nr 129, poz. 844 z późn. zm.).
33. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 czerwca 2009 r. w sprawie chorób zawodowych (Dz.U. z 2009 r. Nr 105, poz. 869 z późn. zm.).

WORK STRESS: A GROWING PHENOMENON IN THE WORKPLACE

Life in general passes among various situations and personalities in a constant rush. One has no influence over many actions that take place. This uncertainty causes frustration as well as nervous tension in several aspects. However, in a positive way, being under stress is one's regular response to the 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. You can prepare to do it effectively enough to make the stress as inconsiderable as possible. What is more, there are many ways of solving difficult problems so as to overcome stress, and not become its victim. Preventive actions are a good investment to any corporation. Healthy and satisfied staff will be best mark of firm quality.

Key words: stress, labour law, optimal working conditions