

Artykuł pochodzi z publikacji: Zeszyty Naukowe WSP nr 2/2018 Technologie. Procesy. Bezpieczeństwo. vol. 2 (Red. tomu) M. Chrząścik, Wyższa Szkoła Promocji, Mediów i Show Businessu, Warszawa 2018

Stres jako czynnik kształtujący zachowanie pracownika w środowisku pracy

Marcin Chrząścik

Wydział Nauk Ekonomicznych i Prawnych, Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach

Abstrakt:

Życie współczesnego człowieka jest pełne zmian, pośpiechu, wyzwań i zagrożeń. Żeby normalnie funkcjonować, każdy z nas musi przetworzyć i zrozumieć tysiące informacji. Warunki życia mobilizują nas do nieustannej aktywności, codziennie bowiem otrzymujemy 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.

Celem niniejszej publikacji jest przedstawienie teoretycznego pojęcia stresu zawodowego w ujęciu literatury przedmiotu, jak również próba zidentyfikowania czynników wpływających na zachowanie pracownika w środowisku pracy.

Słowa kluczowe: stresor, stres zawodowy, wypalenie zawodowe, środowisko pracy

Stress as a factor shaping the employee's behavior in the work environment

Abstract:

Modern life is full of change, rush, challenges and threats. To function normally, each of us has to process and understand thousands of information. Living conditions mobilize us to constant activity, because every day we get a huge dose of stress. We are forced to live with stress, so it is worth to know as much as possible about this phenomenon, to be able to cope in difficult situations and to use what is under positive stress.

The aim of this publication is to present the theoretical concept of occupational stress in terms of the literature of the subject, as well as an attempt to identify factors influencing employee behavior in the work environment.

Key words: stressor, occupational stress, burnout, work environment

WSTĘP

Nieustanny rozwój cywilizacyjny oraz społeczny powoduje, iż warunki i miejsca pracy ulegają ciągłej zmianie. Stres związany z pracą zawodową, to jedno z najpoważniejszych wyzwań 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 strony jednak, jest on czynnikiem motywującym do działania właściwe we wszystkich dziedzinach życia.

Stres powodowany przez pracę, 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 pracy.¹ Aby jednak temu zapobiec, niezbędna jest ocena stresu jako czynnika kształtującego psychologię zachowań pracownika w środowisku pracy.

Pojęcie i istota stresu w ujęciu literatury przedmiotu

Początków badań nad stresem należy szukać w pracach z zakresu fizjologii i endokrynologii. Wymienić tu należy trzy wielkie nazwiska: Claude Bernard, Walter B. Cannon i Hans Selye.

Jako prekursora problematyki stresu wskazuje się francuskiego fizjologa Claude'a Bernarda (1813–1878), który w XIX wieku wyraził pogląd, że w organizmie istnieją mechanizmy obronne, których współdziałanie umożliwi organizmowi zwalczanie zagrożeń, a przez to utrzymywanie się przy życiu (za 1, s. 15). Bernard jest twórcą prawa stałości środowiska wewnętrznego (*milieu intérieur*), zgodnie z którym stałość ta zachowana jest dzięki fizjologicznym i biochemicznym procesom ustroju.²

Kilkadziesiąt lat później założenia te stały się podstawą dla prac amerykańskiego fizjologa Waltera Canninga (1871–1945), twórcy teorii homeostazy. Przeprowadził on rozległe studia nad tym zagadnieniem, a ich wyniki przedstawił w książce „Wisdom of the body” (*Mądrość organizmu*), wydanej w 1932 roku. Opracował on koncepcję dążenia organizmu do zachowywania równowagi funkcjonalnej i nazwał ten proces homeostazą.³

Współczesna definicja stresu podana przez Selye 'go głosi, że

¹ M. Gólc, *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Warszawa 2007, s. 8-9.

² A. Potocka, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2004, s.11.

³ *Ibidem*.

„stres jest niespecyficzną reakcją organizmu na wszelkie niedomagania”. 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 w roku 1956 pt. *The Stres of Life*.

Wciąż powstają autorskie propozycje oryginalnych ujęć tego obszaru badań psychologicznych. Uwaga badaczy koncentruje się nie tyle na tak czy inaczej rozumianym stresie, ile na człowieku w sytuacji stresowej, podejmowanej przez niego aktywności i jej wynikach.

Pojęcie stresu nie jest jednoznaczne i dlatego w różny sposób bywa definiowane i wyjaśniane. Można wskazać trzy odmienne sposoby określania stresu, które niekoniecznie muszą się wzajemnie wykluczać.

Pierwsze podejście traktuje stres jako odpowiedź organizmu na szkodliwe bodźce albo inaczej, jako reakcję na jakiegokolwiek wymagania fizyczne lub psychiczne, stawiane organizmowi.

Drugie podejście opisuje stres z punktu widzenia oddziaływań środowiska (otoczenia) i w ten sposób traktuje stres jako różnego rodzaju sytuację trudną.

Trzecie podejście, które rozwinęło się stosunkowo późno ujmując stres jako reakcję wynikającą z braku „odpowiedzialności” pomiędzy jednostką a jej otoczeniem (środowiskiem) biologicznym i (lub) społecznym.⁴

Współcześnie W psychologii najczęściej stosowanym jest poznawczy model stresu opracowany przez R. Lazar są. Autor definiuje stres jako spostrzeganie przez jednostkę istnienia znacznej rozbieżności pomiędzy wymaganiami środowiska, a samooceną możliwości ich spełnienia w sytuacji, w której niepowodzenie w spełnieniu tych wymagań wiąże się z poważnymi dla niej konsekwencjami w postaci kary lub utraty możliwej do zdobycia nagrody.⁵

Stresor natomiast najprościej mówiąc, jest to szkodliwy bodziec wywołujący stres, inny dla każdego, a także działający z innym natężeniem, co może powodować różny poziom stresu u różnych osób.

W literaturze psychologicznej wyróżnia się trzy nurty w ujmowa-

⁴ <http://www.oeiizk.edu.pl/wczesno/sobiecka/referat.pdf> (23.07.2018)

⁵ Z. Borucki, *Współczesne koncepcje stresu psychologicznego* [w:] *Zeszyty Naukowe – Psychologia* nr 10, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 1991, s. 163.

niu stresu⁶:

- Stres jako sytuacja, wydarzenie, bodziec o określonych właściwościach. Zwolennicy tego podejścia zakładają, że ludzie podobnie reagują na wydarzenia stresowe, które poprzez wzbudzenie u człowieka napięcia emocjonalnego uniemożliwiają jego prawidłowe funkcjonowanie, a siłę przeżywanego stresu można określić poprzez ocenę tych wydarzeń.⁷

- Stres jako reakcja Najogólniej można powiedzieć, że tak rozumiany stres stanowi odpowiedź organizmu na działający stresor. Z punktu widzenia psychologa będą to reakcje głównie na poziomie emocji (odczuwanie lęku, smutku, złości na skutek działania stresu), poznawczym (nieumiejętność skupienia uwagi, trudności z podejmowaniem decyzji, nieadekwatna ocena sytuacji) i zachowania (wycofanie, kłótnia, fizyczny atak, wybuch płaczu).⁸

- Stres jako relacja człowiek–otoczenie (tzw. transakcyjne ujęcie stresu), żeby można było mówić o stresie, to zgodnie z tym podejściem muszą zaistnieć takie cechy otoczenia (charakter bodźca) oraz takie cechy człowieka (cechy osobowości, ocena otoczenia, wcześniejsze doświadczenia, sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, otrzymywane wsparcie itp.), które niejako wchodzą ze sobą w interakcje. Efektem jest stres lub jego brak (stres więc stanowi wypadkową tej relacji).⁹

Stres jest zjawiskiem towarzyszącym człowiekowi od początku jego życia. Często określa się go również 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 pracy.¹⁰

Praca jest jednym z podstawowych elementów porządku organizacyjnego naszego życia. Aktywność ta zajmuje przeciętnie pięć - sześć dni w tygodniu i przeważnie wypełnia jedną trzecią dziennego czasu. Ważnym czynnikiem środowiska pracy są odpowiednio przystosowane do możliwości człowieka warunki jej wykonywania. Praca

⁶ I. Heszen, H. Sęk, Psychologia zdrowia. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 22.

⁷ N. Oginiska-Bulik, Z. Juczyniski, Osobowości, stres a zdrowie. Difin, Warszawa 2008, s. 17.

⁸ A. Potocka, Miejsce pracy..., s.14.

⁹ S.E. Hobfoll, Stress, kultura i społeczności. Psychologia i filozofia stresu. Gdaniskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006, s. 19.

¹⁰ E. Kowal, Ekonomiczno-społeczne aspekty ergonomii, Warszawa-Poznań 2002, s. 63.

zawodowa pozwala na nabywanie nowych umiejętności, a także co jest równie istotne daje możliwość wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Relacje w pracy są bardzo znaczące, gdyż zapewniają poczucie bezpieczeństwa, ale także mogą wyzwać poczucie zagrożenia.

Niestety, oprócz pozytywnych stron pracy zawodowej tradycyjnie istnieją również negatywne takie jak stres. Najczęstszym stresem występującym w miejscu pracy jest właśnie stres zawodowy. W psychologii pracy i organizacji jest on definiowany jako doświadczana przez jednostkę niezgodność między wymaganiami środowiskowymi (związanymi z wykonywaną pracą), a osobowymi/sytuacyjnymi zasobami jednostki, której towarzyszą rozmaite symptomy psychiczne, fizyczne i behawioralne.¹¹

Najczęściej występującym źródłem tego rodzaju stresu są czynniki psychospołeczne¹², do których należą m.in.: nadmierne obciążenie pracą (zarówno ilościowe, jak i jakościowe), pośpiech, presja czasu, konflikty interpersonalne, niepewność organizacyjna, czy ograniczona możliwość wpływania na przebieg pracy (bądź jej brak).

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 przyczynić się do innych problemów zdrowotnych związanych z pracą, na przykład dolegliwości mięśniowo-szkieletowych.¹³ 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 rosła.¹⁴

Literatura przedmiotu wyróżnia najczęściej następujące rodzaje stresu:

¹¹ P. Le Blanc, I. De Jonie, W. Schaufeli, Stres zawodowy a zdrowie pracowników. [W:] Chmiel N. (red.), Psychologia pracy i organizacji. Wyd. 2, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007, s.175.

¹² B. Dudek, Zaburzenie po stresie traumatycznym. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2003, s. 51.

¹³ M. Gólc, Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy, Warszawa 2007, s. 34.

¹⁴ Ibidem.

- Krótkotrwały
- Przewlekły
- Biologiczny
- Psychologiczny
- Adaptacyjny
- Interpretacyjny.

Stres krótkotrwały (nazywany również e stresem) jest to tzw. „dobry stres” ,który zwiększa motywację do działania. Odczuwany jest jako podniecenie. Wyostrza naszą czujność, spostrzegawczość, pozwala szybko stawić czoło sytuacji. Nadchodzi również szybko jak odchodzi a organizm łatwo powraca do równowagi. Stres krótkotrwały jest częściej korzystny niż szkodliwy, potrzebujemy go do podejmowania ambitnych działań i kreowania rzeczywistości. Gdy jednak popadamy w stres długotrwały może to zagrażać naszemu zdrowiu, powodować niedokrwienie, zaburzenia rytmu serca, a w dłuższej perspektywie nadciśnienie, miażdżycę czy nawet zawał.¹⁵

Stres przewlekły (inaczej nazywany też dystresem) To stres długotrwały, który przynosi ból, cierpienie, dezintegrację psychiczną i ma charakter destrukcyjny. Powoduje wyczerpanie organizmu, osłabienie trudność w koncentracji, prowadzi do bezsenności, zaburzeń wegetatywnych, ból brzucha, spadek odporności. Prowadzi do chorób organicznych. Trzeba go leczyć.

Stres biologiczny wywołany jest w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia, związany z uwalnianiem dużych ilości adrenaliny. Zdaniem H. Seligo można wyróżnić dwa rodzaje zmian zachodzących w organizmie: specyficzne zachodzące w miejscu występowania stresora np. skaleczenie, które H. Selye określa mianem lokalnego zespołu adaptacyjnego i zmiany niespecyficzne, globalne nazwane ogólnym zespołem adaptacyjnym. Zmiany niespecyficzne zwane też ogólnym zespołem przystosowania lub zespołem stresu biologicznego zostały ustalone na zasadzie wykluczenia zmian wywołanych swoiście przez czynnik stresowy i wyodrębnienie zmian nieswoistych, wywołanych przez wiele różnych czynników, będących stałym obrazem stresu. Tenże zespół jednocześnie zachodzących zmian organicznych stanowi triadę, której elementami są: powiększenie i nadczynności kory nadnerczy,

¹⁵ <http://www.naukawpolsce.pap.pl/aktualnosci/news,392073,stres---przyjaciel-czy-wrog-kielecki-festiwal-nauki.html> (23.07.2018).

¹⁶ <http://lakomicmateusz.w.interia.pl/psychologia/20.htm> (23.07.2018).

skurczenie lub zanik grasicy i węzłów chłonnych oraz pojawienie się owrzodzenie żołądka i jelit.¹⁶

Każdy przeżywany stres przez człowieka posiada swój początek i koniec. Stres biologiczny natomiast przebiega on w trzech etapach: jako reakcja alarmowa, faza przystosowawcza i faza wyczerpania.

Faza alarmowa charakteryzowana jest jako etap mobilizacji rezerw adaptacyjnych oznacza on ogólną mobilizację będącą odpowiedzią na sygnał o działaniu szkodliwego stresora. Organizm doświadcza bezpośredni wpływ czynnika szkodliwego, którego cechą charakterystyczną jest pojawienie się różnych wskaźników uszkodzenia organizmu i ich sygnały fizjologiczne np. spadek ciśnienia. Notuje się również proces przeciwdziałania szokowi – wskazuje na podjęcie przez organizm aktywnych wysiłków obronnych, czemu towarzyszą zmiany w funkcjach fizjologicznych np. wzrost ciśnienia krwi.

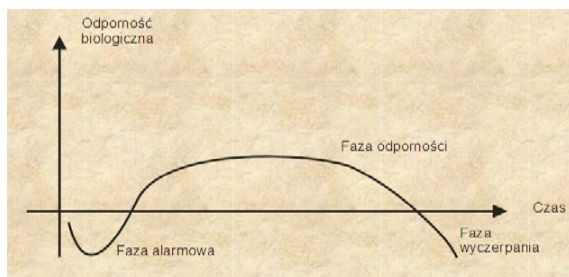
Faza odporności przygotowuje organizm na czynniki szkodliwe. Wzrasta odporność organizmu ponad normalny stały poziom i utrzymuje się przez pewien czas stwarzając możliwość zwalczania zagrożeń. Długość okresu odporności zależy od wrodzonej zdolności przystosowawczej organizmu i od nasilenia stresora.

Faza wyczerpania – jeśli stres jest zbyt silny lub utrzymuje się zbyt długo i organizm w dalszym ciągu nie jest w stanie skutecznie walczyć z nim, albo przeciwstawiać się mu wtedy energia przystosowania ulega wyczerpaniu, pojawia się wówczas podobnie jak w stadium reakcji alarmowej uogólnione pobudzenie całego organizmu, które jednak nie służy już zwalczaniu stresora, jest natomiast wskaźnikiem rozregulowania funkcji fizjologicznych i utraty zdolności obronnych przez organizm, co w efekcie może doprowadzić do zapaści lub nawet śmierci jednostki. Do fazy wyczerpania dochodzi stosunkowo rzadko. Jest ono wynikiem głównie stresu, czyli szkodliwego działania stresu.

Opisane powyżej fazy zostały przedstawione na rysunku 1.

¹⁶ <http://lakomicmateusz.w.interia.pl/psychologia/20.htm> (23.07.2018).

Rys. 1. Fazy stresu biologicznego



Źródło: <http://www.Wojsko-polskie.Pl/UserFiles/File/prezentacja1.Pdf>, (23.07.2018).

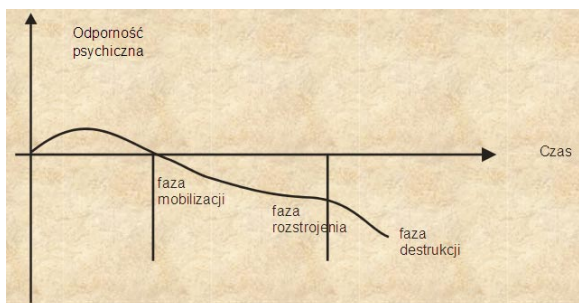
Trzy wymienione stadia zdaniem niektórych psychologów odpowiadają trzem etapom życia każdego człowieka. Dzieciństwu z jego charakterystyczną niewielką odpornością i nadmiernie sinymi reakcjami na bodźce wszelkiego rodzaju. Wiekowi dojrzewania kiedy nastąpiło przystosowanie do najczęściej spotykanych czynników i odporność się zwiększyła, i w końcu starości, która charakteryzuje się nieodwracalną utratą zdolności przystosowawczej i w ostatecznym wyniku wyczerpaniem.¹⁷

Stres psychologiczny zaczyna się, gdy dochodzi do takich wydarzeń życiowych, które są subiektywnie oceniane jako ważne. Jego siła zawsze będzie zależeć od tego, jak ocenimy wagę zdarzenia (które już zaszło lub którego się spodziewamy) oraz własne możliwości radzenia sobie z nim.¹⁸ Stres psychologiczny związany jest z psychologicznymi mechanizmami regulacyjnymi takimi jak: motywacja, emocje, procesy poznawcze. W trakcie trwania stresu psychologicznego, także można wyróżnić jego trzy fazy: mobilizacji, rozstrojenia oraz destrukcji, które zostały przedstawione na rysunku 2.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ <http://psychologia.wieszjak.pl/stres-i-relaks/77319,Co-to-jest-stres-psychiczny.html> (23.03.2013r.).

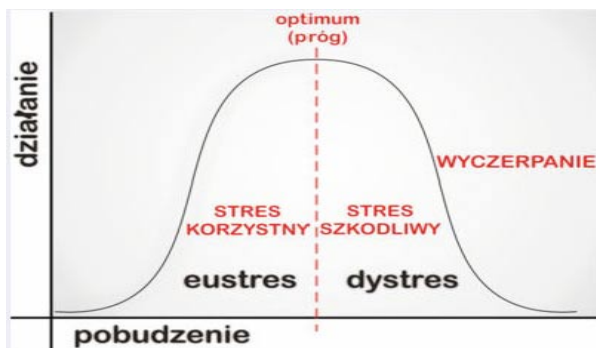
Rys. 2. Fazy stresu psychologicznego



Źródło: <http://www.Wojsko-polskie.PL/UserFiles/File/prezentacja1.Pdf>, (23.07.2018).

Najważniejsze jest przede wszystkim rozróżnienie czy stres jest pozytywny/korzystny (e stres) czy też negatywny/szkodliwy (dres). Kiedy nasze ciało mobilizuje się do działania i kiedy dzięki temu działamy efektywnie i racjonalnie, motywacja jest wysoka mówimy o e stresie. Natomiast kiedy stres jest zbyt duży, emocje zbyt wysokie, po przekroczeniu punktu optymalnego, stres zaczyna nam szkodzić i dezintegrować nasze działanie i zachowanie, a w konsekwencji doprowadzić do wyczerpania. Opisaną sytuację najlepiej przedstawia rysunek 3.

Rys. 3. Reakcja organizmu na stres



Źródło: http://www.Redukcjastresu.PL/index.php?Option=com_content&view=article&id=4&Itemid=4

Stres adaptacyjny uważany jest za zewnętrzny czynnik uszkadzający, który wywołuje w organizmie reakcję obronną w ochronie własnego życia. Organizm ma w sobie potencjał stresu adaptacyjnego, by bez własnej woli i wiedzy adaptować się do zew. warunków: (zmiana

pogody, klimatu, itp.)¹⁹

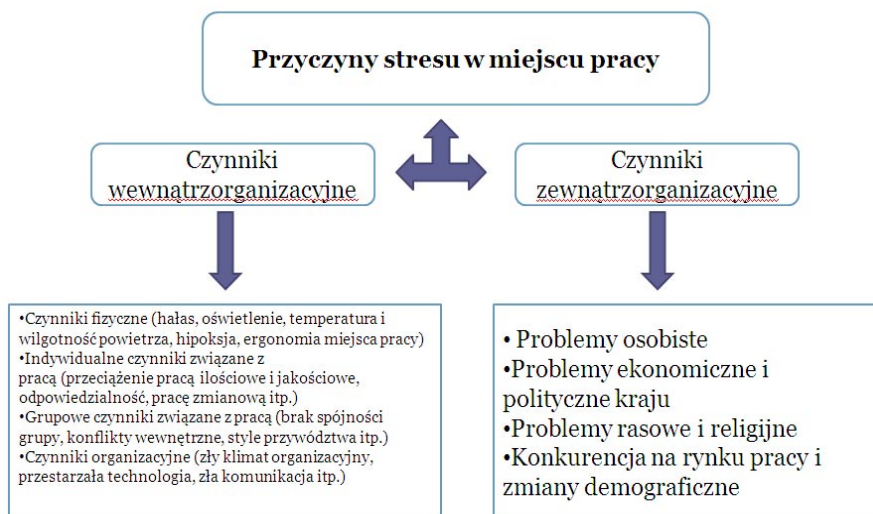
Stres interpretacyjny powstaje w wyniku subiektywnych doznań jednostki na zaistniałą sytuację, w której się znalazł. W stresie interpretacyjnym stresorem jest subiektywna reakcja człowieka, jego sposób interpretacji, zrozumienia sytuacji. Jest to jego wybór i w zależności od podejścia do problemu on sam staje się stresorem. Percepcja człowieka i to jak on odbiera i interpretuje informacje docierające do niego, jest przyczyną stanu zagrożenia. Człowiek sam dla siebie jest stresorem.²⁰

Analiza działania stresu na wykonywaną pracę

Czynniki wywołujące stres mogą pochodzić ze środowiska zewnętrznego, jak również mogą być wytworem naszej osobowości. Pewne cechy charakteru zwiększają naszą podatność na stres. Są to m.in. niecierpliwość, nadmierna ambicja, hiperaktywność, perfekcjonizm, agresywność. Istnieje grupa czynników obiektywnie szkodliwych, które zawsze naruszają równowagę organizmu, ale są i takie, które mogą stresować tylko nas.²¹

Na poniższym schemacie przedstawione zostały najczęstsze przyczyny stresu w miejscu pracy.

Schemat 1. Przyczyny stresu w miejscu pracy



Źródło: www.psychelab.nazwa.pl/msu/STRES.ppt

Potencjalne źródła stresu są wszędzie, a ich lista jest długa. Wszystko, co pozbawia nas spokoju, radości, a w konsekwencji zdrowia, można uznać za czynniki stresujące. Obecnie najczęściej wyróżnia się cztery podstawowe czynniki stresu:

- Czynniki fizyczne
- Czynniki psychologiczne
- Czynniki społeczne.

Czynniki fizyczne

Jeśli określimy stres jako reakcję na czynnik zaburzający równowagę między organizmem a środowiskiem (czyli homeostazę), okaże się, że przyczyny stresu mogą mieć charakter psychologiczny, socjologiczny, fizyczny i biologiczny. Reakcja stresowa organizmu ma za zadanie pobudzić organizm do tego, by do tej równowagi powrócił w procesie adaptacji. Fizyczne przyczyny stresu to zmiany temperatury, ciśnienia, wilgotności a także hałas i silne światło. Do tego typu stresorów zaliczają się także wibracje i promieniowanie. Wszystkie te czynniki zakłócają fizyczną równowagę organizmu.²²

Fizyczne stresory dzieli się także bardziej szczegółowo na:

- stresory klimatyczne:
- temperaturę,
- wilgotność powietrza,
- ciśnienie atmosferyczne;
- stresory dźwiękowe;
- stresory wizualne:
- jaskrawe światło,
- brak światła,
- migające światło;
- wibracje;
- promieniowanie:
- promieniowanie jonizujące,
- promieniowanie mikrofalowe;
- zakłócenia podaży tlenu;
- siłę bezwładności;

¹⁹ <http://szoktychy.republika.pl/stres.html> (23.03.2013r.).

²⁰ http://opracowania24.com.pl/articles.php?article_id=1314 (23.03.2013r.).

²¹ <http://www.wup.mazowsze.pl/new/images/warszawa/CIPKZ/publikacje/2012/stres%20na%20strone.pdf> (05.03.2013r.)

²² <http://stres.jaksobieradzic.pl/artykuly-o-stresie/wszystko-o-stresie/przyczyny-stresu/fizyczne-przyczyny-stresu.html> (16.03.2013r.)

- stan nieważkości.

Wszystkie stresory wymagają od organizmu aklimatyzacji do zmian. Przebiega ona w trzech fazach:

- aklimatyzacja to początkowa reakcja na zmiany klimatyczne,
- adaptacja do zmian,
- aklimatyzacja właściwa, czyli przystosowanie się do nowych warunków.

Czynniki psychologiczne

W literaturze przedmiotu najczęściej wyróżnia się cztery główne czynniki psychologiczne.

Zakłócenia to sytuacje, podczas których działają okoliczności szczególne, zmuszające do zwiększonego wysiłku. np. braki podmiotowe (ograniczenie zmysłów lub umysłu człowieka, nieadekwatne do wymagań) bądź niedoskonałości narzędzia pracy.

Czynniki, które zakłócają (utrudniają) poziom pracy:

1) związane z naturalnym środowiskiem (np. klimat, krajobraz, przyroda) bądź z konstrukcyjno-technologicznym ukształtowaniem warsztatu pracy (mikroklimat, hałas, itp.).

2) zasoby własne; wykształcenie, wykształcenie

3) konstytucjonalne - zdolność wysiłkowa (sprawność serca, wydolność układu oddechowego, reaktywność fizjologiczna na bodźce itp.) i określona struktura osobowości (cechy intelektu, charakteru, potrzeb i motywacji).²³

Zagrożenia to sytuacje, w których występuje zwiększone prawdopodobieństwo wypadku, uszkodzenia ciała, strat materialnych lub moralnych. Mogą to być zagrożenia zarówno fizyczne jak i społeczne. Zagrożenie społeczne odgrywa dużą rolę w stresie psychologicznym. Wynika ono z pełnienia wielu ról społecznych od roli ucznia począwszy, a na ważnych funkcjach państwowych skończywszy. Konieczność rywalizacji, poddawanie się permanentnej ocenie ze strony innych (egzamin, opinie) jest źródłem wielu stresów, wywołujących zagrożenie własnego „ja” oraz naruszenie wartości osób nam bliskich.

Przeciążenie to wykonywanie czynności na granicy możliwości fizycznych lub psychicznych człowieka. Krótkotrwałe sytuacje przeciążenia to zmęczenie, wyczerpanie; przeciążenia długotrwałe (tzw. stres chroniczny). Najłagodniejszą postacią przeciążenia jest dyskom-

²³<http://www.wswietochowski.swspiz.pl/userfiles/file/stres%20psychologiczny.pdf> (23.07.2018).

fort(praca w przykrych warunkach). Stopień przeciążenia psychicznego zależy nie tylko od samych warunków, ale także od pewnych standardów (potrzeb) estetycznych, kulturowych, cywilizacyjnych.²⁴

Deprywacja

a) samotność (osamotnienie) – jest wynikiem odgradzenia barierą fizyczną, psychologiczną bądź socjologiczną od środowiska zewnętrznego

b) derywowane środowiska wychowawcze- obejmuje to takie instytucje jak żłobki, domy dziecka, domy spokojnej starości. Istotą stresu, który generują te instytucje jest deprywacja wielu ważnych dla życia i rozwoju potrzeb psychicznych oraz brak gratyfikacji uczuciowej.

c) izolacja szpitalna- ma charakter stresowy niezależnie od rodzaju choroby na jaką cierpi pacjent.

Czynniki społeczne

Źródłem stresu związanego z życiem w społeczeństwie, a szczególnie z życiem zawodowym, może być:

- brak komunikacji;
- brak akceptacji lub znajomości norm grupowych;
- wadliwa struktura grupy.

W przypadku społecznych czynników wpływających na stres strukturę grupy traktuje się jako źródło stresu. Źródłem stresu jest styl komunikowania tzw. „mur milczenia” charakteryzuje się brakiem komunikacji zarówno między przełożonym i podwładnym, jak również między poszczególnymi podwładnymi. Możliwe są również inne wzorce obiegu informacji w grupie zadaniowej:

(a) wymiana informacji między przełożonym i poszczególnymi podwładnymi z osobna,

(b) między przełożonym i tylko niektórymi podwładnymi oraz między niektórymi podwładnymi między sobą,

(c) między przełożonym i niektórymi podwładnymi oraz między wszystkimi podwładnymi między sobą,

(d) między przełożonym i wszystkimi podwładnymi z osobna oraz między wszystkimi podwładnymi między sobą.

Komunikacja interpersonalna może być stresogenna i obniżająca efektywność poziomu działania grupowego.

²⁴ Ibidem.

(a) Cel grupowy sprawia, że grupa ma wyraźnie charakter zadaniowy. Z wielu badań socjologicznych wynika, że zupełny brak celu lub tylko brak wyraźnie sprecyzowanego celu powoduje, że efektywność pracy grupy jest minimalna. Tak więc cel nie tylko być musi, ale także powinien być jasno sprecyzowany. Nie może istnieć w tym czasie więcej celów niż jeden jasny, gdyż wpływa to destrukcyjnie na działalność grupy, zmniejszając jej produktywność. Ponadto cel grupowy musi mieć dla grupy wartość. Nie oznacza to jednak, że nie można w grupie realizować celów częściowych, indywidualnych. Pod jednym wszakże warunkiem, że podporządkowany jest on celowi nadrzędnemu grupy.

(b) Normy grupowe są to przepisy (spisane lub zwyczajowe) obowiązujące wszystkich bez wyjątku członków grupy. Nieznajomość lub brak akceptacji norm grupowych zmniejsza efektywność pracy grupy i może być przyczyną niezrealizowania celów grupowych. Z tego też względu istnieją pewne naciski (wewnątrz- lub zewnątrzgrupowe) zmuszające do przestrzegania norm grupowych w formie różnorodnych sankcji. Jednakże efektywność grupowa (np. bezpieczeństwo pracy) zależą mniej od nacisków zewnętrznych i sankcji (kary i nagrody), a bardziej od właściwości i cech samej grupy, a więc od jej struktury.

(c) Struktura grupy wiąże się z zajmowaniem przez jej członków określonych pozycji, które tworzą różnorodne układy. Właśnie układ tych pozycji tworzy strukturę grupy, której natura może mieć charakter formalny i nieformalny. Struktura formalna grupy wiąże się z istnieniem obowiązującego przepisu odnośnie do układu pozycji. Podstawą struktury formalnej są normy grupowe, które precyzyjnie określają pozycje przełożonych i podwładnych w obrębie struktury grupy. Istnieje ponadto struktura nieformalna, której układ nie wynika, jak poprzednio, z oficjalnego zapisu, lecz oparty jest na niepisanej zasadzie lubienia, szacunku, uznania, kompetencji itp. Z punktu widzenia efektywności działania grupy ważne jest, żeby obie struktury pokrywały się ze sobą. Każda rozbieżność w tym względzie prowadzi do obniżenia poziomu efektywności działania grupowego.

Konsekwencje długotrwałego stresu oddziałującego na zachowanie pracowników

Sposób przeżywania stresu i podatność na stres są zależne od osoby, która stresu doświadcza. Te same czynniki mogą być dla jednych bardzo stresujące, dezorganizujące zachowanie, a dla innych będą zupełnie niegroźne.

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.²⁵ 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.²⁶ Należy wziąć pod uwagę fakt, iż w wyniku długotrwałego oddziaływania stresu może również dojść do wypalenia zawodowego.

Pozytywne skutki stresu

Istota stresu polega na zmianach przystosowujących organizm do wymagań, jakie są mu stawiane. Bardzo ważne jest natężenie wymogów stawianych organizmowi – im większe, tym silniejszy powodują stres. Aktywacja organizmu powinna umożliwić mu mobilizację sił do walki ze stresorami i przywrócenie stanu równowagi w zmienionych warunkach.²⁷

²⁵ M. Gólczyński, *Stres w pracy...*, s. 16-19.

²⁶ Dzikowski A., *Krótki kurs higieny i bezpieczeństwa pracy*, Warszawa 1971, s. 57.

²⁷ <http://www.berezowska.info/dokumenty/stres.pdf> (23.07.2018).

Stres może działać pozytywnie, jednak nie na każdego z nas i nie w każdej sytuacji. Jednak nie musi on być tylko paraliżujący i blokujący, sprawiając, że czujemy się z tym źle. Wielu młodych ludzi pod wpływem stresu, zmienia swoje życie, lub też w pozytywny sposób ludzie Ci są zmobilizowani i chętni do działania, pokazując tym samym swoją siłę wewnętrzną, która w nich drzemie.

Stres pozytywny jest to taki stres, który wpływa na nasz organizm, jednak wynikają z tego pozytywne skutki, m.in.: zwiększa energię, pozwala pokonać przeszkody. Umiarkowany stres motywuje do pracy, jest siłą napędową, wyzwala energię do podejmowania trudnych wyzwań, pozwala działać szybciej i dokonywać tego, czego bez udziału stresu nie udałooby się dokonać. Stres ten, może także mobilizować do co raz to nowych działań i zadań, które na nas czekają. Rezultatem tych działań, mogą być nowe perspektywy, które sprawią że nasze życie zmieni się na lepsze.

Eustres to doświadczanie zdarzeń pozytywnych. (Selye)

- Stres jako wyzwanie – warunkuje stosowanie takich strategii, jak przemyślane działanie, wzmoczenie wysiłków, wytrwałość, wyrażanie samoakceptacji, myślenie pozytywne; wyzwala także pozytywne emocje. (Lazarus)

- Stresory mobilizują ludzi do wysiłku, sprzyjają rozwojowi człowieka. (Antonovsky)

- Stres wyzwala tendencję do gromadzenia i przechowywania zasobów. (Hobfoll)

Pozytywna rola stresu wiąże się przede wszystkim z wyzwaniem emocji pozytywnych, które służą zdrowiu.

Współczesne rozumienie Eustres: to nie tylko rezultat pozytywnych wydarzeń. Eustres wynika przede wszystkim ze skutecznego radzenia sobie z różnymi wydarzeniami, które nie muszą mieć charakteru pozytywnego (potraumatyczny wzrost – zjawisko oznaczające pozytywne zmiany, które pojawiają się w wyniku podejmowania prób poradzenia sobie z następstwami traumatycznych wydarzeń).

Stres pozytywny sprzyja także:

- wzrostowi motywacji do podejmowania różnych działań
- zaangażowaniu w działanie (ow)
- większemu poziomowi energii potrzebnej do radzenia sobie
- elastyczności i przystosowaniu się do zmieniających się warunków otoczenia

- większej sprawności działania
- wydajności i produktywności pracownika
- stymulacji do podejmowania nowych przedsięwzięć
- dobremu samopoczuciu
- pozytywnej ocenie zdrowia

Negatywne skutki stresu

O stresie negatywnym mówimy wówczas, gdy jest on zły. Występuje w takich samych sytuacjach jak stres pozytywny. Jednakże, gdy utrzymuje się przed dłuższy okres, wtedy może prowadzić do rozregulowania organizmu. Stres mogą powodować zarówno poważne zagrożenia zdrowia i życia jak i codzienne zmartwienia

Negatywne skutki stresu pojawiają się, gdy nasza zdolność radzenia sobie z trudnościami jest niewystarczająca lub gdy oddziałuje na nasz organizm zbyt wiele bodźców stresujących. Skumulowana presja wielu stresorów obniża samopoczucie, osłabia odporność organizmu i może prowadzić do całkowitego zdeorganizowania naszego funkcjonowania.

W początkowej fazie stresu negatywnego człowiek wykonuje czynności dużo wolniej. Później zaczynają pojawiać się problemy związane z przekazywaniem i odbiorem informacji, do momentu gdy następuje całkowita dezorganizacja życia i utrata kontroli nad sytuacją. Ciągłe podenerwowanie, przygnębienie, irytowanie się, brak cierpliwości, a także gwałtowne reakcje na mało istotne zdarzenia są objawami stresu. Utrzymywanie organizmu człowieka w takim stanie może wywołać negatywne skutki prowadzące do przewlekłych chorób, do których zaliczamy:

- choroby serca,
- chorobę niedokrwienną,
- zaburzenia rytmu serca,
- nadciśnienie tętnicze,
- chorobę wrzodową żołądka i dwunastnicy,
- wysoki poziom cholesterolu we krwi,
- nerwice,
- bezsenność,
- obniżenie odporności,
- zaburzenia miesiączkowania,
- zaburzenia erekcji.

Czasami stres może prowadzić do sięgania po używki typu alkohol, narkotyki, które nie należą do dobrych rozwiązań, a tylko pozornie uśmierzają uczucia powodujące stres, co jest krótkotrwanie i niebezpieczne. Ważna jest umiejętność rozpoznania pierwszych objawów stresu, ponieważ jest szansa, że w początkowej fazie jesteśmy w stanie pomóc sobie sami.

Schemat 2. Negatywne skutki stresu



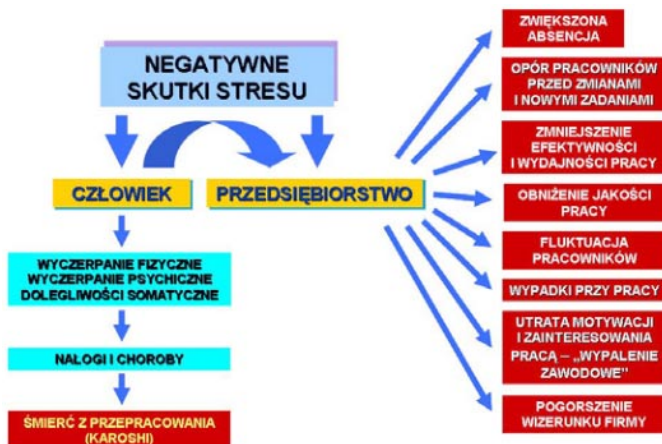
Źródło: http://www.pip.gov.pl/html/pl/prewencja/stres/doc/03110133_2.pdf, (23.07.2018).

Czasami stres może prowadzić do sięgania po używki typu alkohol, narkotyki, które nie należą do dobrych rozwiązań, a tylko pozornie uśmierzają uczucia powodujące stres, co jest krótkotrwanie i niebezpieczne. Ważna jest umiejętność rozpoznania pierwszych objawów stresu, ponieważ jest szansa, że w początkowej fazie jesteśmy w stanie pomóc sobie sami.²⁸

W ostatnich latach szczególnie wzrosło także zainteresowanie stresem w środowisku pracy, jak również kosztami zdrowotnymi i ekonomicznymi jakie pociąga za sobą. Narażenie pracowników na stres staje się coraz bardziej powszechne, coraz więcej jest bowiem w środowisku pracy tzw. psychospołecznych czynników, które odpowiedzialne są za powstawanie stresu. Rola tych czynników wzrasta wraz z problemami jakie napotyka pracodawca w warunkach gospodarki rynkowej: wzrastająca konkurencja, koszty zatrudniania, mały popyt, potrzeby klientów. Powoduje to stale rosnące wymagania stawiane pracownikom. Te rosnące wymagania coraz częściej przekraczają możliwości radzenia sobie przeciętnego człowieka. Są zbyt wysokie, zbyt częste, zbyt długo trwają lub są niedopasowane do możliwości i kwalifikacji pracownika.

²⁸ <http://www.female.pl/arttykul/6696-stres-niszczy-czy-buduje> (23.07.2018).

Schemat 3. Negatywne skutki stresu w pracy



Źródło: <http://www.zwalczaniestresu.pl/trecz.php?id=8>, (23.07.2018).

Dodatkowo niepewność zatrudnienia, presja czasu, zbyt duża odpowiedzialność, niewłaściwy sposób zarządzania firmą, niewłaściwa organizacja pracy czy trudne stosunki panujące w zespole powodują w konsekwencji stan chronicznego stresu, który z czasem prowadzi do poważnych zmian w stanie zdrowia pracowników narażonych na jego oddziaływanie. Na wzrost znaczenia czynników stresogennych w środowisku pracy mają także wpływ tendencje w rozwoju procesów pracy.²⁹

Stres uniemożliwia zarówno pracownikom, jak i pracodawcom uzyskanie pełnej satysfakcji z wykonywanej pracy.

Podsumowanie

Człowiek na przestrzeni swojego życia doświadcza różnorodnych sytuacji i przeżyć stresowych. Niektórzy przeżywają fenomen jakim jest stres permanentny, inni okresowo, co jakiś czas inni bardzo rzadko. Jego źródła mogą być różnorakie. Każdy człowiek w większym lub mniejszym stopniu potrzebuje nowych bodźców, stymulacji, a więc i na stresse, bez których trudno byłoby mu funkcjonować, w pełnym wymiarze. Sytuacje stresowe działają mobilizująco, często są czynnikami sprzyjającymi zwiększeniu odporności psychicznej jednostki.

²⁹ <http://www.lodz.oip.pl/pdf/referaty/01%20Zrodla%20stresu%20i%20koszty.pdf> (10.04.2013r.).

Bywają też przyczyną ujawnienia się ukrytych umiejętności. Wielu psychologów słusznie zauważa, że częste i głębokie przeżycia stresowe mogą mieć również skutki odmienne, negatywne, które prowadzą do zmian w organizmie. Objawy te ujawniają się na poziomie fizycznym, fizjologicznym, psychicznym i duchowym.

Zmniejszenie stresu i zagrożeń psychospołecznych związanych z pracą zawodową jest nie tylko nakazem moralnym, lecz także wymogiem prawnym.³⁰ 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 nieustanny.

Bibliografia:

1. Borucki Z., Współczesne koncepcje stresu psychologicznego [w:] Zeszyty Naukowe – Psychologia nr 10, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 1991.
2. Dolinińska-Zygmunt G.: Podstawy psychologii zdrowia. Wydawnictwo Uniwersytetu
3. Dudek B., Zaburzenie po stresie traumatycznym. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2003.
4. Dzikowski A., Krótki kurs higieny i bezpieczeństwa pracy, Warszawa 1971.
5. Everly G.S. Jun., Lating J.M.: A clinical guide to the treatment of the human stress response. Second Edition. Kluwer Academic Plenum Publishers, New York 2002.
6. Gatchel R. J., Garofalo JP, Ellis E, Holt C. Major psychological disorders in acute and chronic TMD: an initial examination. J Am Dent Assoc. 1996.
7. Gólczyński M., Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy, Warszawa 2000.

³⁰ 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.

8. Heszen I., Sęk H.: Psychologia zdrowia. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
9. Hobfoll S.E.: Stres, kultura i społeczności. Psychologia i filozofia stresu. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006.
10. Kowal E., Ekonomiczno-społeczne aspekty ergonomii, Warszawa-Poznań 2002.
11. Lazarus R.S., Folkman S.: Stress, appraisal, and coping. Springer, New York 1984.
12. Le Blanc P., De Jonie I, Schaufeli W., Stres zawodowy a zdrowie pracowników. [W:] Chmiel N. (red.), Psychologia pracy i organizacji. Wyd. 2, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007.
13. Łuczak A., Żołnierczyk-Zreda D., Praca a stres, Bezpieczeństwo Pracy, Warszawa 2002.
14. Ogińska-Bulik N., Juczynski Z.: Osobowości, stres a zdrowie. Difin, Warszawa 2008.
15. Potocka A., Miejsce pracy na miarę oczekiwań, Poradnik dla pracowników socjalnych, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2004.
16. Ratajczak Z., Stres-radzenie sobie-koszty psychologiczne, w: Człowiek w sytuacji stresu (red. I.Heszen-Niejodek i Z.Ratajczak), Wydawnictwo UŚ, Katowice 2000.
17. Ratajczak Z.: wsparcie społeczne w środowisku pracy a stres i jego skutki zdrowotne [w:] Psychologiczna problematyka wsparcia społecznego i pomocy, Psychologiczne problemy funkcjonowania człowieka w sytuacji pracy 11(20) pod red. Z. Ratajczak, Prace Naukowe U.Śl. 1384, Katowice 1994.

Źródła internetowe:

<http://www.naukawpolsce.pap.pl>
<http://www.wojsko-polskie.pl>
<http://www.psychelab.nazwa.pl>
<http://www.wup.mazowsze.pl/>
<http://stres.jaksobieradzic.pl/>
<http://www.wswietochowski.swspiz.pl>
<http://www.zwalczaniestresu.pl>
<http://www.pip.gov.pl>