# *Joanna Podemska*

# (Kujawska Szkoła Wyższa we Włocławku)*Pedagog, psycholog pracy*

# STRES ZAWODOWY JAKO PROBLEM SPOŁECZNY

Słowa kluczowe: stres jako proces; psychologiczne teorie stresu; źródła stresu organizacyjnego; choroby psychosomatyczne wynikiem stresu; interwencje służące zapobieganiu stresowi zawodowego.

OCCUPATIONAL STRESS AS A SOCIAL PROBLEM

Key words: stress as a process; psychological theories of stress; sources of organizational stress; psychosomatic disorders caused by stress; occupational stress interventions and stress prevention.

**Ogólne zaburzenia zdrowia związane ze stresem**

Poprzedni wiek uznany został za najbardziej dynamicznie rozwijające się stulecie. Koszty zysków i strat zostały po równo rozłożone na szali. Można by się pokusić
o pytanie: dlaczego? Ogromny postęp skutkował tym, że gospodarka zaczęła zmieniać świat, życie codzienne, w tym i zdrowie. Wraz z jej wzrostem niestety ludzkość osiągnęła spadek wydajności fizycznej. Skomplikowane maszyny, urządzenia sterują procesem technologicznym. Człowiek jedynie skupia się na kontroli włączników
i wyłączników na ekranie komputera. Więcej energii konsumuje proces myślenia niż w wysiłek fizyczny. To nie jedyna destrukcyjna kwestia, wystarczy bowiem wymienić zanieczyszczone środowisko, zagrożenia związane z przemocą fizyczną i psychiczną, popadanie w nałogi: alkohol, narkotyki, dopalacze skutecznie skracają ludzkie życie. Inspirując się słowami Bassama Aouila, można stwierdzić, że stan zdrowia jest wynikiem świadomego wyboru dokonanego przez człowieka, poprzez: stosunek do samego siebie, poprzez styl życia, sposób spędzania wolnego czasu, ogólnie prozdrowotny styl życia[[1]](#footnote-1).

Problematyka stresu organizacyjnego jest aktualna w krajach wysoko rozwiniętych, które nadają tempo rozwoju gospodarczego. Cena, jaką płacą menadżerowie, jest najwyższa, od utraty zdrowia po zgon. Przykładem może być „zjawisko karoshi” w Japonii, czyli nagły zgon w sile wieku spowodowany zawałem mięśnia sercowego lub udarem mózgu. Każdego roku ofiarą „karoshi” pada około 10 000 osób[[2]](#footnote-2).

 Światowa Organizacja Zdrowia alarmuje, ponieważ stan zdrowia na świecie drastycznie się pogarsza. Z badań EZOP w 2012 r. wynika, że społeczeństwo polskie jest mocno narażone na rozwój chorób, których wyzwalaczem jest stres. Rezultaty badań w tym zakresie okazują się bardzo niepokojące.

* Zaburzenia nerwicowe występują u około 9,6% mieszkańców Polski, tj. 2,5 miliona osób.
* Zaburzenia nastroju występują u prawie miliona Polaków.
* Około 200 tysięcy Polaków ma za sobą próby samobójcze.

Ważnym pytaniem staje się: „Co powoduje pogorszenie naszego psychicznego zdrowia i jak o nie dbać we współczesnym świecie?”[[3]](#footnote-3). Z opublikowanych przez EU-OSHA badań wynika, że w Polsce – podobnie jak w całej Europie – najczęstszą przyczyną stresu związanego z pracą jest jej reorganizacja lub niepewność zatrudnienia – 84% odpowiedzi. Dla porównania średni wynik w Europie wynosi 72%. Jako kolejne przyczyny stresu związanego z pracą polscy respondenci wskazywali:

* Przepracowane godziny lub obciążenie pracą – 65%.
* Brak jasności w sprawie ról i obowiązków – 59%.
* Ograniczona możliwość wpływu na własne zasady pracy – 58%.
* Padanie ofiarą niedopuszczalnych zachowań, tj. mobbingu – 57%.
* Brak wsparcia ze strony kolegów, przełożonych przy wypełnianiu swoich obowiązków – 53%[[4]](#footnote-4).

Większość swojego życia poświęcamy pracy, a więc czas jaki tam spędzamy, jest nieproporcjonalny do wypoczynku. Największym zagrożeniem dla człowieka staje się on sam. Liczne sytuacje społeczne eskalują konflikty, wyzwalają agresję, budują cały szereg napięć. Badania prowadzone w Szwecji na pracownikach różnych szczebli wykazały, że osoby zajmujące niższe stanowiska w organizacji są czterokrotnie bardziej narażone na wystąpienie chorób układu krążenia niż osoby na najwyższych szczeblach[[5]](#footnote-5). Wyniki te zostały potwierdzone przez Roberta Sapolskiego, który obserwował zachowanie małp w strukturze społecznej. Swoje konkluzje zawarł w książce *Dlaczego zebry nie mają wrzodów*. Wśród pracowników, którzy czują się niesłusznie krytykowani lub ignorowani, choroba naczyń wieńcowych występuje w 30% częściej niż u tych, którzy uważają, że są traktowani sprawiedliwie[[6]](#footnote-6).

**Różne teorie związane ze stresem**

Sięgając do źródeł, warto zastanowić się, czym jest stres, czy jest nam potrzebny, jeżeli tak, to do czego? W medycynie pionierem pracy nad stresem był Walter Cannon, twórca teorii homeostazy. W badaniach fizjologicznych opisywał reakcje człowieka na stres związany ze zmianą ciepłoty, niedotlenienia, obniżenia poziomu cukru i podniesienia ciśnienia. Rozwinięcie teorii homeostazy i teorii przystosowania na gruncie fizjologii stanowi teoria stresu Hansa Selye’go. Wyodrębnił on syndrom objawów niespecyficznych wspólny dla wszystkich chorób. Nazwał go ogólnym syndromem adaptacji, inaczej – odpowiedzią organizmu na stres[[7]](#footnote-7). Rozwija się ona
w trzech stadiach: poprzez reakcję alarmową, która mobilizuje organizm; stadium odporności, które niczym wojownik broni organizmu przez złymi czynnikami, oraz stadium wyczerpania, które charakteryzuje się utratą zdolności obronnych, czego wskaźnikiem może być śmierć. Fizjologiczne przygotowanie do reakcji obronnej organizmu jest powszechnie znane, mniej się wspomina o psychologicznych aspektach stresu, czyli wyraźnych różnicach jakościowych. Selye różnicuje stres na dobry i zły:

* Dystres – pojawia się wtedy, kiedy jest długotrwały i destabilizuje organizację życia, niesie cierpienie i dezintegrację psychiczną.
* Eustres– jego działanie pomimo dyskomfortu prowadzi do rozwoju osobowości i jest czynnikiem motywującym[[8]](#footnote-8).

Prekursorzy psychologicznych teorii stresu wysnuli kilka ciekawych wątków na temat jego działania w sferze poznawczej. Na początku była to teoria frustracji Saula Rosenzweiga, a z czasem G. R. Elliott i Richard Lazarus bardziej szczegółowo opisali i zapoczątkowali nowe teorie psychologiczne. Na mechanizmy oceny poznawczej zwraca uwagę transakcyjna teoria stresu Lazarusa i Susan Folkman. Stres z tej perspektywy określa się jako zagrożenie dla procesów psychicznych wywołanych działaniem czynników stresujących, takich jak: krzywda, strata, zagrożenie, wyzwanie. Ta interakcja obciąża zasoby i zagraża zdrowiu. Wg Lazarusa stres jest procesem, który odzwierciedla transakcje zachodzące pomiędzy osobą a światem zewnętrznym. Przedstawia to poniższa rycina[[9]](#footnote-9).

Ryc.1 Transakcyjna teoria stresu wg. Lazarusa.

Źródło stresu Procesy pośredniczące Reakcje bezpośrednie Reakcje chroniczne

*Osobowe: Czas:*

– typy temperamentu – ocena pierwotna – fizjologiczne – zdrowie fizyczne i psychiczne

– wiara w siebie – ocena wtórna – emocjonalne – morale obniżone

– rozumienie sytuacji – przewartościowanie – behawioralne – funkcjonowanie społeczne

 – wsparcie społeczne – poznawcze

 – efektywność
 radzenia sobie ze stresem

Źródło: opracowanie własne

Jak widać, skuteczność radzenia sobie ze stresem wiąże ze sobą wszystkie reakcje bezpośrednie, skumulowane, chroniczne i odroczone w czasie. W przyrodzie nic nie ginie, jak głosi popularne powiedzenie, więc i człowiek jako część ekosystemu również poddawany jest tym procesom. Każdy stres prędzej czy później wpłynie na zdrowie.

Kolejną teorią ukazującą czynniki stresujące jest model L. Leviego i M. Frankenhausera.Autorzy zwracają uwagę, że stres w pracy może być generowany zarówno przez fizyczne, jak i społeczne środowisko. Do czynników środowiskowych, które generują sytuacje stresowe zalicza się:

1. Czynniki stresowe tkwiące w samej pracy:
* ogólne przeciążenie pracą,
* presja czasu i terminowość zadań,
* warunki pracy,
* praca zmianowa,
* konieczność nadążania za szybkimi zmianami technologicznymi.
1. Stosunki społeczne z przełożonymi, podwładnymi i kolegami:
* niezdolność do podporządkowania się,
* brak wsparcia społecznego,
* wadliwa polityka społeczna.
1. Struktura organizacyjna i klimat emocjonalny:
* brak współodpowiedzialności,
* poczucie osamotnienia,
* zła komunikacja interpersonalna.
1. Miejsce w organizacji:
* dwuznaczność roli i konfliktogenność,
* nieadekwatna do roli odpowiedzialność za rzeczy i ludzi,
* zbyt duża zależność od kierownictwa średniego szczebla.
1. Źródła ekstraorganizacyjne:
* problemy rodzinne,
* kryzysy życiowe,
* trudności finansowe,
* konflikty związane z małą wiarygodnością i polityką firmy,
* konflikty w pracy, w domu,
* brak wsparcia instytucjonalnego.
1. Kariera zawodowa:
* aktualny status zawodowy niezgodny z kwalifikacjami i aspiracjami,
* brak perspektywy rozwoju.

Do czynników osobowościowych generujących stres zalicza się neurotyczne cechy osobowości, tj.:

* niezrównoważenie emocjonalne,
* konformizm,
* brak inicjatywy,
* sztywność postaw,
* trudności adaptacyjne,
* niska lub zawyżona samoocena,
* niski poziom motywacji osiągnieć,
* zachowanie typu A[[10]](#footnote-10).

Analizując koncepcję Lazarusa, można stwierdzić, że istotna część czynników stresogennych ma związek ze stresem organizacyjnym. Niewątpliwie czynniki źródeł ekstraorganizacyjnych również odgrywają istotną rolę, obniżają jakość pracy. Trudno jest oddzielić życie zawodowe prywatnego, które niejednokrotnie przeszkadza strategicznym zadaniom. O ile wpływ ten może zostać zminimalizowany, o tyle czynniki osobowościowe wymagają większej pracy i uwagi. Zazwyczaj ludzie bywają bezkrytyczni i nie dostrzegają w sobie jakichkolwiek wad. Jeżeli już takowe się znajdą, często zrzuca się winę na innych lub usprawiedliwia się przed sobą, mówiąc, że „tacy już jesteśmy”. Jest to przykład nastawienia stałego, niebiorącego pod uwagę możliwości rozwoju. Aby ten zaistniał, potrzebna jest praca nad sobą, pomoc psychologa, niekiedy psychiatry.

Wyżej przedstawione teorie zawierają w sobie źródło stresu organizacyjnego. Jak mawiał Arystoteles „człowiek jest istotą społeczną” i poza wspólnotą trudno mu się funkcjonuje. Warto zadać sobie pytanie: co w człowieku jest indywidualne, a co społeczne i jakie korelacje zachodzą pomiędzy tymi pierwiastkami? Jeżeli człowiek jest częścią systemu społecznego, to określa go zasięg wymagań w polu, w którym się znajduje. Może to być otoczenie przyrodnicze, np. klimat, położenie geograficzne, a także otoczenie kulturowe, które nosi znamiona synkretyzmu kulturowego, czyli mieszaniny kultur, norm, wartości. Otoczenie technologiczne ściśle związane jest
z pracą, to stan posiadanej wiedzy, możliwości rozwoju, umiejętności wykorzystania maszyn, technologii. Wielorakie przenikanie tych środowisk miewa stresogenny charakter, który odbija się na zdrowiu i relacjach z otoczeniem zawodowym lub prywatnym.

**Zaburzenia psychosomatyczne i somatopsychiczne reakcją na stres**

Stres manifestuje się poprzez symptomy:

1. Pogorszenie stanu zdrowia somatycznego, przejawiające się zwiększonym tętnem, wysokim poziomem cholesterolu, nałogiem palenia, wrzodami, chorobą wieńcową.
2. Pogorszenie stanu zdrowia psychicznego, wiąże się to z bardzo niską samooceną, słabą motywacją do pracy, nadużywaniem alkoholu, a także nerwicą.
3. Zaburzenie procesów organizacyjnych, przejawiających się niską efektywnością pracy, absencją, konfliktami, niezadowoleniem, a nawet rezygnacją z pracy.

Reakcje na stres mogą być różne, wszystko zależy od struktury osobowości każdego
człowieka[[11]](#footnote-11).

Tab. 1 Reakcje osobowościowe ma stres.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Reakcje psychologiczne | Reakcje behawioralne | Reakcje zdrowotne |
| AlienacjaLękiNudaApatiaWypalenie zawodoweSpadek motywacjiZagubienieDepresonalizacjaDepresjaNiezadowolenie z pracyNiezadowolenie z życiaZaburzenia emocjonalnePrzemęczenieFrustracjaNapięcia emocjonalneWrogośćIrytacjaNiska samoocenaObrażanie sięNiedowartościowaniePracoholizm | Absencja w pracyBłędy w działaniuWypadkiAgresywnośćNadmierne karanieNadużywanie alkoholuNikotynizmKofeinizmLekomaniaNarkomaniaNadmierny apetyt lub brak apetytuZłe pełnienie rólMała wydajność pracyRezygnacja z pracyZmiana celuStrajkiUtrata złudzeńRozczarowanieObojętność | Choroba somatyczna: układ oddechowy, układ sercowo- naczyniowy, układ pokarmowy, bóle, zawroty głowy, cierpnięcie, swędzenie, astma, cukrzyca, otyłość, niska immunologia.Choroba psychicznaPsychosomatykaNerwica: zaburzenia lękoweZaburzenia obsesyjno-kompulsywneZaburzenia adaptacyjne,Zaburzenia dysocjacyjneZaburzenia depresyjneZaburzenia stresowe pourazowe |

 Źródło: opracowanie własne

Stres i reakcje zdrowotne idą ze sobą w parze. Nie umiemy z niego racjonalnie korzystać, dlatego zapadamy na różnego rodzaju choroby. Bodziec wyzwala reakcję: wyrzutu adrenaliny i kortyzolu, podnosi się ciśnienie krwi, oddech przyspiesza. Ciało sygnalizuje mobilizację do walki. I wszystko byłoby dobrze, gdyby stan ten trwał tyle, ile potrzeba. W momencie, kiedy staje chroniczny, wtedy sytuacja jest alarmowa. Organizm nie jest przystosowany do tak długiego obciążenia.

Wg danych Światowej Organizacji Zdrowia – WHO – stres jest podstawową przyczyną cierpień współczesnego człowieka i dotyka około 400 milionów ludzi. Jeżeli dodać do tego około 370 milionów chorych na depresję i około 300 milionów alkoholików, a więc cierpiących na choroby powstające w sposób pośredni w związku ze stresem, to uświadamia nam, że problem radzenia sobie ze stresem należy zacząć od edukacji prozdrowotnej[[12]](#footnote-12).

Wszelkie działania interwencyjne mogą koncentrować się na poziomie organizacji (usuwanie źródła problemu), na poziomie styku organizacji z jednostką (zwiększenie odporności osoby na określone stresory). Z kolei na poziomie jednostki można uczyć się lepszych sposobów zmagania się ze stresem.

Interwencje na poziomie organizacji koncentrują się na obserwacji, audycie poziomu stresu zawodowego, poprawieniu atmosfery środowiska pracy, planowaniu czasu, dobrym przepływie informacji, podejmowaniu decyzji, konfliktach, rozwijaniu kadry menadżerskiej, zarządzaniu karierą, firmowych programach poprawiania kondycji fizycznej i stanu zdrowia, instytucjonalizacji usług na rzecz zdrowia
i bezpieczeństwa pracy, ergonomii i psychologii pracy.

Interwencje na styku jednostka/organizacja mają na celu zwiększenie świadomości, szkolenia w zakresie zarządzania czasem, delegowanie zadań, doskonalenie indywidualnych umiejętności radzenia sobie, asertywność, czyli umiejętność wyrażania własnych przekonań, uczuć i pragnień w bezpośredni, szczery sposób, przywracanie i utrzymanie równowagi pomiędzy życiem prywatnym
a zawodowym, coaching i konsultacje, np. jak radzić sobie z agresywnym klientem, zapewnienie wsparcia emocjonalnego, intensywne leczenie zaburzeń, rehabilitacja pracowników.

Interwencje na poziomie jednostki zależą od nas samych, wymagają zwiększenia samoświadomości, prowadzenia i promowania zdrowego stylu życia polegających na zachęcaniu do większej aktywności fizycznej, właściwego odżywiania się, pilnowania prawidłowej wagi, przesypiania odpowiedniej ilości godzin, odpoczynku, który umożliwia odprężenie i odzyskanie energii wydatkowanej
w ciągu dnia. Skuteczne mogą być techniki poznawczo-behawioralne opierające się na myślach, które prowadzą do emocji, a te z kolei wiodą do konkretnych działań. Przykładem tego podejścia jest racjonalno-emotywna terapia Alberta Ellisa
z Uniwersytetu Stanowego w Nowym Jorku. Warto zweryfikować swoje postępowanie, czyli dokonać analizy sytuacji i zastąpić irracjonalne myśli oraz przekonania bardziej racjonalnymi elementami poznawczymi[[13]](#footnote-13).

**Podsumowanie**

Stres zawodowy stanowi problem nie tylko natury zdrowotnej, ale i społecznej. Wymagania pracy ulegają szybkim przeobrażeniom wywoływanym przez przemiany społeczne. Zmieniła się również natura wymagań profesjonalnych, zamiast fizycznych stresorów współczesny człowiek boryka się ze stresorami natury poznawczej
o charakterze emocjonalnym. Ze społecznego punktu widzenia łagodzenie stresu stanowi bardzo ważne zadanie, ale nadal istnieje rozbieżność pomiędzy teoretyczną wiedzą a praktycznymi implikacjami. Zjawiska chorobowe, które dotykają pracowników, są ściśle związane z przeżywanym stresem. Częste zwolnienia lekarskie z powodu słabej odporności organizmu, doświadczanie duszności, problemy z układem krążenia są wynikiem przeżywania długotrwałego stresu. Wobec tego wszelkie interwencje powinny być kierowane na źródło wielu problemów, działania mające przynieść zmianę zachowań zdrowotnych powinny być skierowane na pracownika[[14]](#footnote-14).

Praca dla większości stanowi rdzeń życia, jego integralną część. Jest filarem tworzenia związków, zależności. Warto zastanowić się nad tym, aby była bardziej wydajna przy zminimalizowanych kosztach zdrowotnych. Zestresowany pracownik, nie będzie wydajny. Szczęśliwy pracownik podniesie walor firmy i jej prestiż. Choć koszty włożone w prewencję czynników stresogennych będą duże, to efekty tej pracy na pewno okażą lepsze i długofalowe.

Streszczenie

Okres przedindustrialny nie wywoływał tylu emocji co czasy współczesne. Wówczas nie dochodziło do sytuacji, w której nie pojawiłby się stres. Związany był on z większą wypadkowością przy pracy, z kolei dziś dzieje się tak z przeciążeniem psychicznym. Współcześnie wkroczyliśmy w nową erę mechanizacji i większego rozwoju techniki. Nie musimy podnosić ciężkich sprzętów, czy też wykonywać pracy za pomocą rąk. Odciążają nas wynalazki techniki, maszyny, roboty, komputery. Można by było pomyśleć, że dzięki temu mamy coraz więcej czasu dla siebie. Jednakże dzieje się inaczej, zamiast spokoju popadamy w coraz to większe błędne koło stresogennych nawyków, przyzwyczajeń. Współczesny człowiek cierpi na niestabilność nastrojów, popada w coraz to większe uzależnienia. Można by się pokusić o tezę, że XXI wiek to wiek stresu zarówno zawodowego, jak i społecznego. Czy niektóre choroby psychosomatyczne i somatopsychiczne są wynikiem działania stresu? Na te i inne pytania postaram się odpowiedzieć w poniższym artykule.

Summary

The pre-industrial period did not produce as many emotions as modern times. One could not avoid stress at that time, which was mostly associated with a higher accident rate at work than with mental strain, which is characteristic for current period. We have entered into a new era of mechanization and technological development. We do not have to lift heavy equipment nor do manual work. We have been unburden by the so-called miracles of engineering, mechanization and computerization. One could think that we have more time for ourselves. However, the situation is different: instead of being calm, we fall into the increasingly vicious cycle of stressful habits. We experience have mood swings, we suffer from an increasing number of addictions. One might be tempted to argue that the 21st century is the age of both occupational and social stress. Are some psychosomatic and somatopsychic disorders the result of stress? For these and other questions I will try to answer in this article.

1. B. Aouil, *Determinanty postaw żołnierzy zawodowych wobec prozdrowotnego stylu życia*, „Zeszyty Naukowe WSHE” 2003, t. 12, Włocławek, s. 157. [↑](#footnote-ref-1)
2. J. F. Terelak, *Psychologia organizacji i zarządzania*, Warszawa 2005, s. 227. [↑](#footnote-ref-2)
3. *Jak radzić sobie z życiowym stresem w zgodzie z własną naturą?*, red. J. Zapała, Poznań 2015. [↑](#footnote-ref-3)
4. Badanie EUOSHA dotyczące stresu w miejscach pracy: Polska na tle Europy, www.psychostreswpracy.pl [↑](#footnote-ref-4)
5. D. Goleman, *Inteligencja społeczna*, przeł. A. Jankowski, Poznań 2013, s. 276. [↑](#footnote-ref-5)
6. Tamże, s. 276. [↑](#footnote-ref-6)
7. J. F. Terelak, *Psychologia organizacji* …, s. 230. [↑](#footnote-ref-7)
8. Tamże, s. 232. [↑](#footnote-ref-8)
9. Tamże, s. 235. [↑](#footnote-ref-9)
10. Tamże, s. 238. [↑](#footnote-ref-10)
11. Tamże, s. 268. [↑](#footnote-ref-11)
12. Tamże, s. 289. [↑](#footnote-ref-12)
13. N. Chmiel, *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańsk 2002, s. 196197. [↑](#footnote-ref-13)
14. Tamże, s. 198. [↑](#footnote-ref-14)