



Stres zawodowy a efektywność pracownika w miejscu pracy

mgr inż. Joanna Olkuska, mgr Mirosław Szczęśniak

Słowa kluczowe

stres, deprywacja, konflikt motywacyjny, stresory psychologiczne, stresory społeczne, przeciążenie pracą

Kontakt

Joanna Olkuska
Polish Academy of Social Sciences and Humanities
w Londynie

ORCID ID: 0000-0002-1034-2587
joanna.olkuska@passhlondyn.eu

Mirosław Szczęśniak
Polish Academy of Social Sciences and Humanities
w Londynie

ORCID ID: 0000-0001-6442-7132
miroslaw.szczesniak@passhlondyn.eu

Abstrakt

Dokonujący się na naszych oczach postęp cywilizacyjny stawia nowe wyzwania przed współczesnymi organizacjami i zatrudnionymi w nich pracownikami. Częste zmiany miejsca, pracy oraz warunków jej wykonywania oraz wymagań z nią związanych stają się istotnymi przesłankami sprzyjającymi występowaniu szeregu nieprzewidzianych sytuacji mogących wywołać dyskomfort psychiczny zatrudnionych. Powoduje to, że wykonywana praca stała się obecnie zarówno źródłem satysfakcji, jak też powodem ogromnych obciążeń psychicznych i fizycznych. Każda jednostka ludzka odmiennie reaguje na sytuacje stresowe i posiada inny próg odporności na stres. Stres zawodowy stanowi bardzo niekorzystny czynnik w pracy. Może nie tylko zniszczyć zdrowie pracownika, lecz również przyczynić się do zmniejszenia poziomu efektywności i produktywności w firmie. Konsekwencje stresu w miejscu zatrudnienia dotyczą w takim samym stopniu pracownika, jak i organizację.

1. Wstęp

Codziennie w miejscu pracy człowiek doświadcza różnych sytuacji i zdarzeń, które są określane jako *stresowe*. Wielu z nich nie jest w stanie wyeliminować, ponieważ nie może całkowicie odizolować się od innych ludzi i czynników fizycznych czy biologicznych, które oddziałują na jego organizm. W artykule poruszone zostaną

kwestie odnoszące się do miejsca stresu w środowisku zawodowym. W szczególności uwaga zostanie poświęcona takim zagadnieniom jak: definicja stresu, jego rodzaje, modele stresu, metody pomiaru stresu. Dodatkowo omówione zostaną kwestie dotyczące stresu zawodowego. Stres może być przyczyną chorób i cierpienia ludzi, zarówno w miejscu pracy, jak i w domu.

W dzisiejszych czasach słowo „stres” pojawia się na wielu płaszczyznach. Z licznych badań naukowych wynika jednoznacznie, że stres towarzyszy wszystkim ludziom. Mamy tu na myśli cechy danej osoby, jej role, ale także i zajmowane szczeble w hierarchii społecznej, piastowane stanowiska czy pozycje w drabinie zawodowej. Obecnie stres się stał zjawiskiem powszechnie doświadczanym, warto podkreślić, iż napięcia emocjonalne towarzyszące pracy zawodowej mogą przynosić rezultaty pozytywne. Częściej jednak stres skutkuje ograniczeniem możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb pracowników, a tym samym stanowi źródło potencjalnego ryzyka w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim określanego mianem „ryzyka personalnego”. Stres związany z pracą zawodową jest przyczyną eskalacji kosztów funkcjonowania zarówno pracowników nim dotkniętych, jak i całej organizacji. Jako generator ryzyka personalnego niejednokrotnie prowadzi do deprecjacji lub utraty najcenniejszego kapitału każdego przedsiębiorstwa - ludzkiego, dlatego stanowi jedno z poważniejszych wyzwań w procesie zarządzania tym kapitałem.

Celem artykułu jest uświadomienie skutków stresu zawodowego ze szczególnym zwróceniem uwagi na jego destrukcyjny wpływ na stan zasobów ludzkich oraz efektywność zarządzania tym kapitałem. W niniejszym opracowaniu podjęto próbę znalezienia odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób zjawisko destrukcyjnego stresu w miejscu pracy może niszczyć potencjał zatrudnionych. Jest to istotne zarówno dla organizacji, w kontekście ponoszonych z tytułu stresu strat ekonomicznych oraz w kontekście rynku pracownika obserwowanego w wielu segmentach rynku pracy, jak i dla pracowników w kontekście ich zdrowia psychicznego i fizycznego, zdolności do pracy, dobrostanu oraz sytuacji materialnej.

Dla realizacji tak postawionego celu przyjrzano się istocie destrukcyjnego stresu w miejscu pracy, jego przyczynom i skutkom oraz aktualnej skali zjawiska. Jako metodę badawczą wykorzystano analizę i krytykę piśmiennictwa w postaci monografii, podręczni-

ków oraz artykułów naukowych. Dodatkowo na potrzeby pracy przeprowadzono badania ankietowe dotyczące wpływu stresu na życie zawodowe nauczycieli polskich szkół sobotnich w hrabstwie Lancashire w Wielkiej Brytanii - w ich podstawowym miejscu pracy.

2. Definicja stresu

Koncepcje: *stress* oraz *strain* posiadają swe źródła w nazwie XIX-wiecznej choroby, która była rozumiana jako rezultat zaburzonej homeostazy. Istotą tej teorii, która została przedstawiona w 1932 roku przez fizjologa amerykańskiego Waltera Cannona, jest właściwość utrzymania stałości środowiska wewnętrznego przez organizm w warunkach działania różnych czynników związanych z presją (ang. *under stress*). Później termin *homeostaza* zaczął być zastępowany pojęciem *allostaza*, podkreślając dynamiczny charakter tego zjawiska (Terelak, 2008).

Pojęcie *stress* zostało użyte po raz pierwszy przez Hansa Sely'ego. Równoznaczne z tym pojęciem jest również pojęcie *strain* – oba wskazane terminy są wyjaśniane w podobny sposób, czyli jako podwyższone napięcie, obciążenie albo nacisk. Wciąż brakuje jednej spójnej definicji odnoszącej się do wskazanego terminu, akceptowanej przez wszystkich badaczy, którzy zajmują się wskazaną problematyką. Definicja taka naszym zdaniem powinna uwzględniać kilka ogólnych aspektów, które odnoszą się do stresu, tj. (Uszyński, 2009):

- dotyczy on wszystkich organizmów żywych organizmów i tylko do nich się odnosi,
- jest on częścią wchodzącą bezpośrednio w skład życia codziennego,
- stanowi reakcję organizmu na rozbieżność, jaka zachodzi pomiędzy stanem rzeczywistym i stanem oczekiwanym,
- ma charakter adaptacyjny,
- ma charakter ogólnoustrojowy, psychobiologiczny ale również i charakter niespecyficzny w stosunku do bodźca, który wywołuje go,
- ma swoje podłoże bezpośrednio ma w mózgu i jest reakcją na czynniki stresogenne.

Należy podkreślić, że stres przewlekły czy też traumatyczny, staje się bezpośrednim czynnikiem ryzyka wystąpienia wielu problemów zdrowotnych, przez co może wywierać bezpośredni, negatywny wpływ na funkcjonowanie jednostki ludzkiej zarówno na płaszczyźnie fizycznej, psychicznej, ale także i w sferze społecznej, ponieważ obniża jakość życia i skraca długość jego trwania. Dodatkowo może on być w zasadzie czynnikiem negatywnie stymulującym przebieg choroby już istniejącej (Uszyński, 2009).

Czynniki (nazywane również jako bodźce), które stres wywołują określa się mianem stresorów. Stresorem będzie więc każdy biologicznie nieobojętny bodziec (zarówno fizyczny, chemiczny, biologiczny, psychologiczny, psychospołeczny), który narusza równowagę ludzkiego organizmu i stanowi potencjalne zagrożenie stresem, natomiast sam stres jest reakcją na działanie ze strony danego stresora (Uszyński, 2009.) Z licznych i dostępnych badań naukowych wynika jednoznacznie, że stres powoduje gorszą jakość funkcjonowania pracownika w życiu zawodowym, obniżając jego wydajność, zaangażowanie i motywację do pracy (Bailey, 2011).

Kluczowe znaczenie dla przebiegu reakcji stresowej na poziomie fizjologicznym ma układ nerwowy oraz hormonalny. Jeżeli potencjalny stresor ma zewnętrzny charakter to musi on zostać uprzednio odebrany przez sensoryczne receptory obwodowego układu nerwowego (Everly, Rosenfeld, 1992). Drugi poziom, na którym obserwować można działanie stresu, obejmuje zmiany zachodzące na poziomie psychiki. Mamy tu na myśli silne i negatywne emocje, takie jak lęk czy też gniew (Cox, Griffiths, Rial-Gonzales, 2006).

Mamy świadomość tego, że każdemu z nas trudno jest przewidzieć wszystkie potencjalne zagrożenia, jak również zapobiec ich pojawieniu się (Oniszczenko, 1998). Istotną rolę powinna odgrywać profilaktyka stresu, która opiera się na budowaniu odporności indywidualnej na stres. Odporność na stres jest w zasadzie cechą stałą, przypisaną każdej jednostce i jest niezmienna. Istotą budowania odporności psychicznej jest niewątpliwie doprowadzenie do stanu, w którym pomimo zmęczenia, presji wywieranej bezpośrednio przez otoczenie czy też wielu innych nieprzewidzianych oraz niezaplanowanych zdarzeń, jednostka jest w stanie efektywnie realizować cele i zadania (Kisiel-Dorohnicki, 2009).

3. Rodzaje stresu

Studia, które są prowadzone nad zagadnieniami związanymi ze stresem skupiały się przede wszystkim na zagadnieniach opisujących stres jako:

1. **Zmienna zależna, czyli reakcja.** W tym ujęciu zwracano przede wszystkim uwagę na stres będący w zasadzie reakcją na pewien bodziec, którym może być jakaś niepokojąca sytuacja albo środowisko np. praca na zmiany, niezdrowe oraz szkodliwe środowisko. Reakcje w tym ujęciu mogą być o fizjologiczne, psychologiczne czy też behawioralne.
2. **Zmienna niezależna czyli bodziec.** W tym względzie badacze koncentrowali się przede wszystkim na stresie jako zjawisku, które z daną jednostką nie jest związane, bez jednoczesnego wpływu na jej doświadczenia lub postrzeganie. Stres w tym ujęciu jako negatywny czynnik, pochodzi bezpośrednio ze środowiska.
3. **Zmienna współzależna czyli wzajemne oddziaływanie.** Wskazane tutaj podejście podkreśla wagę w płaszczyźnie sposobu postrzegania, a także reagowania danej jednostki na sytuacje, w których ona się bezpośrednio znalazła. W związku z tym odzwierciedla ono brak dopasowania jaki występuje pomiędzy daną jednostką jak również środowiskiem. Jest podejście na linii bodziec – reakcja (Grzegorzewska, 2007).

Dzięki wieloletnim badaniom naukowym wiemy dużo o stresie, jednak nadal wiele pytań pozostaje bez odpowiedzi. Stres sam w sobie jest motywatorem, zachęca do działania i pozwala realizować cele. Z drugiej strony może być szkodliwy dla zdrowia, jeżeli jest na tyle silny, że jednostka nie może poradzić sobie z wyzwaniem.

Presja uciekającego czasu niewątpliwie spowalnia działania, w związku z tym pojawiają się problemy z koncentracją, utrata wiary w siebie, poczucie bezsilności oraz bezradności. Czynniki stresorodne (czyli stresory) to awersyjne bodźce, czyli takie, których chcielibyśmy uniknąć. Zwykle są to zewnętrzne bodźce, które są niezwykle niebezpieczne i są potencjalnym źródłem wywołania stresu (Uszyński, 2009).

W związku z powyższym stres może być sprzymierzeńcem, ale również i przeciwnikiem. Reakcja obronna jest naturalną reakcją,

natomiast reakcja destrukcyjna, daje pierwsze sygnały o zaistniałym problemie. Żeby występowała jak najrzadziej należy zmienić sposób myślenia, a także podejście do różnych spraw. Słowo „muszę” należy zamienić na „powinienem”. Człowiek nie powinien działać zbyt impulsywnie, lecz dać sobie trochę czasu na przemyślenie określonej sytuacji, z którą nie może sobie poradzić. To przecież jednostka decyduje o tym, czy dana sytuacja ją sparaliżuje i doprowadzi do porażki, czy też wręcz odwrotnie – podejmie wyzwanie, aby móc się sprawdzić.

W związku z powyższym wyróżnić można następujące typologie odnoszące się do reakcji na stres (Kisiel-Dorohnicki, 2012):

1. Adaptacyjne: ogólna mobilizacja; specyficzna reakcja w zakresie zwalczania czasu; wyładowanie napięcia w kontrolowanych formach;
2. Obronne: ucieczka, atak, zmiany w percepcji oraz interpretacyjne;
3. Destrukcyjne: niekontrolowane emocjonalne reakcje wyładowujące napięcia.

Za dwa najważniejsze systemy biologiczne, które mają udział w reakcji stresowej, uważa się: układ współczulny i oś podwzgórze-przysadka-nadnercza (oś HPA). Układ współczulny aktywowany jest od pierwszej chwili po zadziałaniu stresora oraz jest odpowiedzialny za reakcję walki bądź ucieczki. Pobudza on nadnercza w celu zwiększonej produkcji adrenaliny oraz noradrenaliny. Wywołuje takie skutki jak: rozszerzenie źrenic, przyspieszenie tętna oraz oddechu, przyspieszenie akcji serca (Selye, 1978). Oś HPA aktywuje się po kilku minutach, a nawet godzinach od chwili wystąpienia bodźca powodującego stres (zadziałania stresora). Podwzgórze wydziela hormon - kortykoliberynę. Hormon ten stymuluje przysadkę, która wydziela z kolei hormon kortykotropiny (ACTH). ACTH stymuluje korę nadnerczy do zwiększonej produkcji glukokortykoidów, z których w największych ilościach u ludzi występuje kortyzol (Heszen, J, Sęk, A, 2007).

Istotne znaczenia w mechanizmie biologicznym stresu ma miejsce sinawe, które jest umiejscowione w pniu mózgu. Jest ono połączone z podwzgórzem, przez które następuje aktywacja osi HPA, która aktywuje także miejsce sinawe, co zwiększa rozwój stresowej reakcji. Miejsce sinawe odpowiedzialne jest również za wzmacnia-

nie zachowań lękowych, ponieważ pobudza ciało migdałowate oraz spowalnia aktywność kory przedczołowej. Odgrywa również ważną rolę we wzmacnianiu czujności i selektywności uwagi przez umiarkowaną aktywację noradrenergicznych szlaków.

Zadaniem ciała migdałowatego jest rozpoznawanie stresora oraz określenie jego emocjonalnego znaczenia. Zbyt duża jego aktywność może w konsekwencji doprowadzić do wstrzymania czynności hipokampu, który w pamięci ludzkiej odgrywa bardzo istotną funkcję. Hipokamp ma również udział w hamowaniu reakcji stresowej, poprzez zatrzymanie wydzielania przez podwzgórze kortykoliberyny (Katsnelson, 2011).

Działanie niepożądane dla człowieka ma wyłącznie stres silny, czyli taki który przewyższa zdolności adaptacyjne indywidualne jednostki, bądź jest on zbyt długotrwały. Gdy organizm człowieka doznaje w małym stopniu stresu, zwiększa się jego zdolność do radzenia sobie z adaptacyjnymi wymaganiami otoczenia, przez co doprowadza do psychicznego rozwoju. Pochylić się jednak należy nad negatywnymi skutkami stresu doznawanego zbyt intensywnie, wstępującego przez długi okres. Zjawisko to przyczynia się w ogromnym stopniu do rozwoju zaburzeń psychicznych, takich jak: nerwice lękowe i depresja. Stres traumatyczny, nagły oraz zbyt intensywny niesie za sobą ryzyko wystąpienia PTSD (zespołu stresu pourazowego), natomiast w szczególnych przypadkach zaburzeń osobowości (Kędra, Nowocień, 2015).

Stres jest naturalnym i fizjologicznym zjawiskiem, które jest niezbędne w rozwoju jednostki. Nie należy więc traktować go zawsze jako wroga. To dzięki stresowi podejmujemy działania, skupiamy uwagę, a także podejmujemy decyzje, czy też pokonujemy przeszkody. Dotychczas prowadzone badania nad stresem, skupiały swoją uwagę przede wszystkim na jego negatywnym wymiarze – na zaburzeniach stanu zdrowia. Aktualnie, w myśl nurtu psychologii pozytywnej, wielu badaczy coraz częściej zwraca uwagę na korzystne aspekty stresu dla człowieka. W tym kontekście należy wskazać na eustres. Zgodnie z bodźcową teorią, stres jest traktowany jako odzwierciedlenie doświadczanych przez człowieka życiowych zmian, eustres związany jest z występowaniem sytuacji czy zdarzeń, które są korzystne dla człowieka, lecz wywołują napięcie oraz wymagają przystosowania się. Do sytuacji takich zalicza się

na przykład: zawarcie małżeństwa, urodzenie dziecka, kupno nowego domu, awans w miejscu pracy, wyjazd na wakacje (Ogińska-Bulik, 2009).

Przeciwieństwem powyższego jest dystres czyli reakcja organizmu na (Terelak, 2008):

- zagrożenie bezpośrednio – życia i zdrowia,
- brak możliwości lub trudności w zakresie realizacji istotnych celów lub zadań -zwolnienie z pracy, rozwód.

W dzisiejszym zglobalizowany świecie wszechobecna konkurencja, złe nawyki żywieniowe, przeciążenie obowiązkami zawodowymi oraz brak aktywności fizycznej sprawia, że możliwości obronne organizmu przed negatywnym rodzajem stresu są o wiele mniejsze niż kiedykolwiek wcześniej. Omówione rodzaje stresu należy eliminować bardzo szybko gdy tylko ich symptomy się pojawią oraz nauczyć się minimalizować skutki, które stres po sobie zostawi (Ogińska-Bulik, 2009).

Kanadyjski fizjolog Hans Selye, który jako pierwszy sformułował ogólne pojęcie *stresu* twierdzi, że stres ma kilka faz oraz przebiega w następujących sposób:

1. **Faza alarmowa.** Następuje w niej początkowa, reakcja alarmowa zaskoczenia oraz niepokoju z powodu niedoświadczenia, a także konfrontacji z nową sytuacją. Wyróżnia w niej się dwie subfazy: stadium szoku i stadium przeciwdziałania szokowi (jednostka podejmuje obronne wysiłki).
2. **Faza przystosowania** (odporności). Organizm skutecznie i bez nadmiernych zaburzeń uczy się radzić sobie ze stresorem. Jeśli organizm sobie poradzi z trudną sytuacją wszystko wraca do normy. Jeżeli nie następuje faza trzecia.
3. **Faza wyczerpania - stres** przewlekły, który prowadzi do wyczerpania zasobów odpornościowych organizmu, co może być przyczyną poważnych chorób psychosomatycznych. Znane są także przypadki, które kończą się śmiercią (Terelak,2008).

W literaturze wyróżnia się następujące sytuacje stresowe:

1. **Deprywacja** – brak albo znaczne ograniczenie dostępu do podstawowych czynników, które są niezbędne dla normalnego funkcjonowania, do zaspokojenia potrzeb biologicznych oraz psychologicznych.

2. **Przeciążenie** – położenie, w którym stopień trudności zadania jest na granicy fizycznych możliwości umysłowych lub krańcowej wydolności nerwowej człowieka.
3. **Utrudnienie** – okoliczność, w której możliwość wykonania danego zadania zostaje zmniejszona na skutek pojawiających się braków przedmiotowych lub informacyjnych i fizycznych.
4. **Zagrożenie** – sytuacja, w której pojawia się niebezpieczeństwo utraty jakiejś cennej przez osobę wartości takiej jak: życie, zdrowie, pozycja społeczna.
5. **Konflikt motywacyjny** – czyli występowanie sprzecznych dążeń tej samej osoby lub konieczności dokonania wyboru między dwoma sytuacjami o jednakowej pozytywnej lub negatywnej wartości. Są to konflikty typu dążenie – dążenie, czy też unikanie – unikanie, dążenie – unikanie (Terelak, 2008).

Wśród stresorów się wyróżnia:

- **Stresory silne i ograniczone w czasie** - wizyta u dentysty, wtargnięcie osy do samochodu, czy też oczekiwanie na biopsję piersi.
- **Stresory mające określone następstwa** - utrata drugiej osoby, czy utrata pracy.
- **Powtarzające się stresory okresowe** - egzaminy dla studentów, spotkanie z nielubianymi osobami.
- **Stresory przewlekłe** - wyniszczająca choroby, długotrwały konflikt trwający w rodzinie, ciągłe ryzyko związane z wykonywanym zawodem (Oniszczenko, 1998).

W życiu codziennym stresory można podzielić na trzy podstawowe kategorie:

1. **Środowiskowe** - zdarzenia negatywne, które są niemożliwe do opanowania, nieprzewidywalne oraz niejednoznaczne, tj.: kataklizmy, huragany, nawałnice, silne mrozy, powodzie, susze, ulewy, trzęsienia ziemi, trąby powietrzne, itp.
2. **Psychologiczne** (zmiany sytuacji życiowej): planowane i nieplanowane, tj.: zawarcie związku małżeńskiego, utrata bliskiej osoby, awans, rozwód, ciąża, zmiana szkoły, zmiana pracy, utrata pracy, przeprowadzka, wygrana na loterii.
3. **Spoleczne**: które są bezpośrednio związane z czynnikiem ludzkim, niewłaściwym działaniem człowieka, tj.: przestępczość, skażenie środowiska, bezrobocie, zagrożenie wojną, re-

cesja gospodarcza, epidemie chorób zakaźnych, przeludnienie, alkoholizm, wybuch w elektrowni atomowej, narkomania, itp. (Kitajew-Smyk).

Odczuwanie stresu jest odczytywane przez organizm jako zagrożenie, a więc automatycznie ciało uruchamia mechanizmy reakcji stresowej. Jej najważniejszym zadaniem jest ponowne przywrócenie równowagi w organizmie. U każdego człowieka jest ona sprawą indywidualną i objawia się inaczej. W literaturze objawy dzielone są na cztery grupy: fizyczne, poznawcze, psychiczne, behawioralne (Watts, 2015).

W tabeli numer jeden przedstawiono poszczególne objawy stresu, z podziałem na wyżej wskazane kategorie.

Tabela 1. Objawy stresu

Objawy fizyczne	Objawy emocjonalne	Objawy poznawcze (związane z myśleniem)	Objawy behawioralne (związane z zachowaniem)
przyspieszone bicie serca, wzrost aktywności gruczołów potowych, zimne kończyny- dłonie i stopy, ogólne uczucie zimna, zaczerwienie lub błądź, mdłości, przyspieszony oddech, napięcie mięśni, drżenie kończyn, zgrzytanie zębami, suchość ust, potrzeba oddania moczu, zaparcia,	lęk, niepokój, panika, złe samopoczucie psychiczne, poczucie utraty kontroli, bezzadność, frustracja, przygnębienie, depresja, zmiany emocji i nastroju, wrogość, rozdrażnienie, nerwowość, gniew, obojętność, uczucie przytłoczenia,	chaos myślowy, trudności z koncentracją, trudności z pamięcią, trudności z kojarzeniem, trudności z wnioskowaniem, negatywne myśli, uporczywe myślenie o czymś, spadek efektywności intelektualnej, negatywne nastawienie, utarta obiektywizmu,	sięganie po alkohol, papierosy, leki, zmiana nawyków żywieniowych (niepohamowany apetyt lub jego brak), głośny i szybki sposób mówienia lub małowówność, ziewanie, tiki nerwowe, obgryzanie paznokci, nerwowe ruchy, obronność, krytycyzm, agresja, irracjonalność,

Tabela 1. (cd.)

Objawy fizyczne	Objawy emocjonalne	Objawy poznawcze (związane z myśleniem)	Objawy behawioralne (związane z zachowaniem)
biegunka, zmiana apetytu, zaburzenia w aktywności seksualnej, zaburzenia snu - ospałość, trudności ze spaniem, różnorodne bóle, nieustanne uczucie zmęczenia, zaburzenia menstruacji i hormonalne.	zamartwianie się, smutek, poczucie winy, wstydu.	trudność w podejmowania decyzji.	przesada w sposobie reagowania, popełnianie licznych błędów, zwiększona podatność na wypadki, wzrost absencji, brak troski o własny wygląd.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Ch. Watts, Życie bez stresu. Przywróć swojemu ciału równowagę, by cieszyć się pełnią zdrowia i szczęścia, Warszawa 2015, s. 113.

Podsumowując powyższe rozważania, należy wskazać, że stres posiada bardzo szerokie spektrum oddziaływania na organizm. Wywołuje przy tym wiele negatywnych konsekwencji, które powodują, że człowiek działający pod jego wpływem odczuwa liczne, destruktywne skutki, które bardzo utrudniają mu normalne funkcjonowanie w codziennym życiu.

4. Zjawisko stresu zawodowego

Stres może być też określany jako 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 (Kowal, 2002).

Stres w równym stopniu dotyczy pracowników oraz pracodawców. Może być przyczyną chorób oraz cierpienia ludzi, zarówno w miejscu pracy, jak i w domu. W znacznym stopniu wpływa też na końcowy wynik działalności danej organizacji. Człowiek przeżywa w pracy różne napięcia emocjonalne, które wywołują zarówno zwiększoną chęć do jej wykonania, jak również spadek zainteresowania jej procesem i rezultatami. Prognozy psychologów wskazują, że rola właściwych psychospołecznych warunków zatrudnionych w kształtowaniu bezpiecznego i zdrowego miejsca pracy będzie w przyszłości znacząco rosła (Gólczyński, 2007).

Do najważniejszych czynników stresu (stresorów) w miejscu pracy należy zaliczyć:

- **Ilościowe przeciążenie pracą:** pośpiech, tempo pracy przekraczające możliwości pracownika, krótkie terminy ich realizacji, częste nadgodziny, duża liczba zadań do wykonania;
- **Jakościowe przeciążenie pracą:** zadania przekraczające możliwości pracownika, duża odpowiedzialność, trudne zadania, rozwiązania dylematów natury moralnej, konieczność podejmowania trudnych decyzji;
- **Jakościowe niedociągnięcie pracą:** zadania do wykonania zbyt proste, poniżej kwalifikacji zatrudnionych, monotonne, zbyt mała odpowiedzialność, ciągłe wykonywanie tych samych czynności;
- **mała kontrola nad wykonywaną pracą:** codzienne wykonywanie zadań pod presją czasu, sztywne godziny pracy, presja współpracowników i kierownictwa;
- **niejasności, związane z wykonywaną pracą:** obawy i groźby związane z utratą miejsca pracy, brak precyzyjnego określenia zakresu obowiązków oraz odpowiedzialności pracownika;
- **brak wsparcia ze strony kierownictwa oraz współpracowników:** ciągła rywalizacja pomiędzy członkami zespołu pracowniczego i konkurencja, brak informacji o przeprowadzanych zmianach oraz konieczności ich wprowadzania, brak współpracy pomiędzy członkami grupy, nieetyczne zachowania, konflikty interpersonalne;
- **złe warunki pracy:** niska lub za wysoka temperatura, złe oświetlenie i hałas w pracy;
- **brak warunków do rozwoju zawodowego i osobistego;**

- **dyskryminacja w miejscu pracy, mobbing;**
- **wprowadzane w szybkim tempie zmiany;** np. technologiczne, informatyczne, procesowe;
- **niewłaściwa komunikacja na linii pracownicy produkcyjni** – pracownicy administracji (Ostrowska, Michcik, 2014).

W literaturze przedmiotu dostrzeżono problem zbyt małego zainteresowania czynnikami psychologicznymi, przez służby zajmujące się bezpośrednio medycyną pracy (Dudek, Waszkowska, Mercz, Hanke, 1999). Regulacje prawne, jak również lekarze medycyny pracy koncentrujący się na fizycznych czynnikach zagrażających zdrowiu pracowników oraz ich bezpośredniego wpływu na zdrowie, powinni brać pod uwagę również czynniki psychospołeczne.

W psychologii pracy wyróżnia dwa mechanizmy, za pośrednictwem których dochodzi bezpośrednio do uszczerbku na zdrowiu pracowników. Są nimi mechanizmy fizykochemiczne, które mają wpływ bezpośredni na zdrowie oraz psychofizjologiczne mające pośredni wpływ na zdrowie (Dudek, Waszkowska, Mercz, Hanke, 1999). Należy dodać, że w kontekście wpływu obu rodzajów mechanizmów na zdrowie, określenia „bezpośrednie” oraz „pośrednie” nie mają bezwzględniego charakteru. Oba rodzaje czynników wywierają różnicowany wpływ, np. czynniki fizykochemiczne powodują narażenie na toksyny i częściej będą oddziaływać bezpośrednio na zdrowie pracowników niż czynniki psychofizjologiczne, mamy tu na myśli stresującego przełożonego (Wróbel, 2012).

Stres jest typowym oraz najczęstszym mechanizmem psychofizjologicznym stanowiącym zagrożenie zdrowotne w miejscu pracy, jednak w przeciwieństwie do fizykochemicznych mechanizmów ma on pośredni wpływ na zdrowie zatrudnionych. Kiedy pracownik dojdzie dostrzeże utratę kontroli nad wykonywaną pracą, jej warunkami, szybkimi terminami realizacji, to w rezultacie może się pojawić u niego stres (Wróbel, 2012).

Długotrwały stres występujący w pracy może m.in.:

- prowadzić do niezdrowego trybu życia (czyli nadużywania alkoholu, środków psychoaktywnych, zwiększenia palenia tytoniu, niewłaściwej diety, bezsenności), co może wpłynąć w rezultacie na rozstrój nerwowy organizmu,
- powodować silne zaburzenia zachowania,
- zwiększać ryzyko wystąpienia chorób sercowo-naczyniowych,

- być przyczyną osłabienia układu odpornościowego, co może zwiększać w ryzyko zachorowalności na różnorakie choroby (Łosiak, 2008).

Intensywny stres w miejscu pracy uważany jest za jeden z czynników prowadzących do wypalenia zawodowego, które objawia się spadkiem motywacji do pracy oraz zadowolenia z jej wykonywania. Doprowadza ono do mniejszego zaangażowania, spadku wydajności, ciągłego strachu i co najgorsze dużej absencji chorobowej zatrudnionego (Clayton, 2012).

5. Wyniki przeprowadzonych badań

Celem przeprowadzonych badań, jest wykazanie jaka zachodzi współzależność występującego w miejscu pracy stresu zawodowego na efektywność pracy. W związku z tym postawiona została następująca teza: **stres zawodowy koreluje bezpośrednio na zmniejszenie efektywności pracy realizowanej przez pracownika.** W tym celu przeprowadzone zostały badania ankietowe wśród polskich nauczycieli szkół sobotnich w ich podstawowym miejscu pracy, które miały na celu potwierdzenie założonej hipotezy.

W związku z powyższym autorzy artykułu wskazują na dwa podstawowe problemy badawcze będące przedmiotem autorskiej analizy:

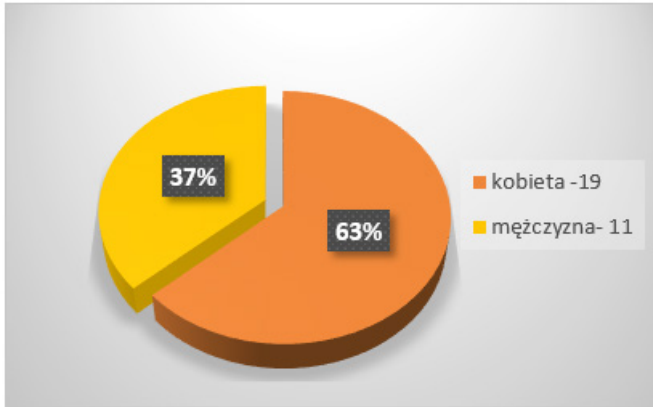
1. Czy zachodzi współzależność pomiędzy stresem, z którym pracownik ma do czynienia w miejscu pracy, a jego zachowaniem w miejscu zamieszkania?
2. Które czynniki korelują najbardziej na poziom stresu w miejscu pracy?

Badania przeprowadzone zostały w formie ankiety w miesiącu listopadzie 2021 roku. Ankieta składała się wyłącznie z pytań zamkniętych. Grupą badawczą były osoby aktualnie pracujące zawodowo na różnych szczeblach hierarchii organizacyjnej. W badaniu wzięło udział 30 respondentów.

Jeżeli chodzi o płeć to grupa badawcza charakteryzowała się następującymi cechami (wykres 1):

- kobieta – 63% (19 respondentek),
- mężczyzna – 37% (11 respondentów)

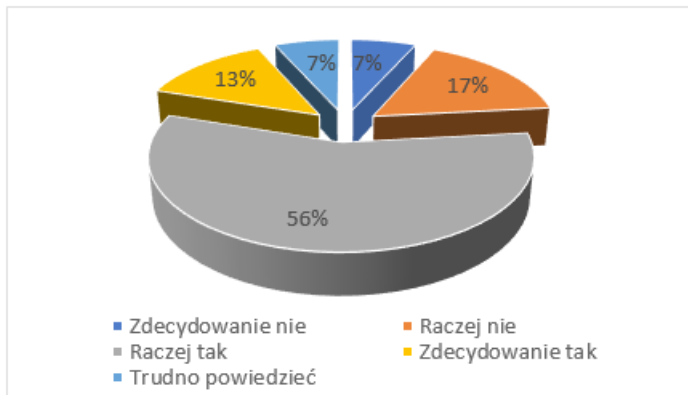
Wykres nr 1. Płeć respondentów



Źródło: badania własne

Wiek badanej grupy: od 18 – 24 lat - 4; 25-30 lat – 6; 31-40 lat – 9; powyżej 40 lat – 11. Wszyscy ankietowani posiadają wykształcenie wyższe w tym: licencjat - 5; inżynier – 3; mgr – 22. W pierwszym pytaniu poproszono respondentów o wskazanie, czy są w ogólnej ocenie są zadowoleni z wykonywanej przez siebie pracy? Z uzyskanych odpowiedzi można wywnioskować, że co do zasady pracownicy są raczej zadowoleni ze swojej pracy, ponieważ odpowiedzi „raczej tak” udzieliło 17 osób. Z kolei „zdecydowanie tak” wskazały 4 osoby. Daje to ponad 69 % badanych, zadowolonych ze świadczonego stosunku pracy.

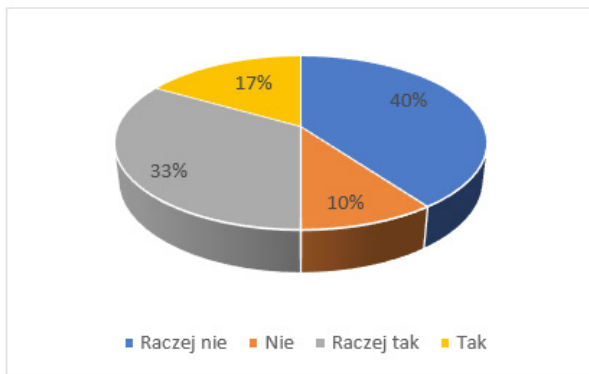
Wykres. 2. Czy w ogólnej ocenie Pan/i lubi swoją pracę?



Źródło: badania własne

Pytanie drugie zadane ankietowanym brzmiało: „Czy Pan/i idąc do pracy odczuwa stres?”. Odpowiedzi kształtowały się różnie. Ogólnie wskazać należy, że najczęściej ankietowani zaznaczali odpowiedź „raczej nie” – 12 osób. Jednak 10 osób zaznaczyło odpowiedź „raczej tak”. Z kolei na odpowiedź „tak” wskazało 5 osób, a „nie” – 3 osoby.

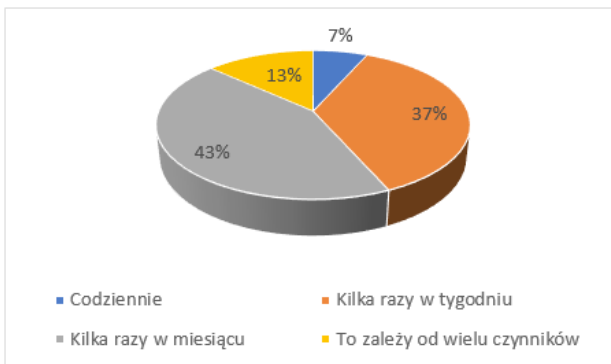
Wykres 3. Czy Pan/i idąc do pracy odczuwa stres?



Źródło: badania własne

O częstotliwość sytuacji stresowych zapytano ankietowanych w trzecim pytaniu. Wskazali oni, że z sytuacjami stresogennymi mają do czynienia zazwyczaj kilka razy w miesiącu (13 osób) lub nawet kilka razy w tygodniu (11 osób). 2 osoby wskazały, że praktycznie codziennie mają do czynienia z tego typu sytuacjami, a 4 osoby odpowiedziały, że zależy to od wielu czynników.

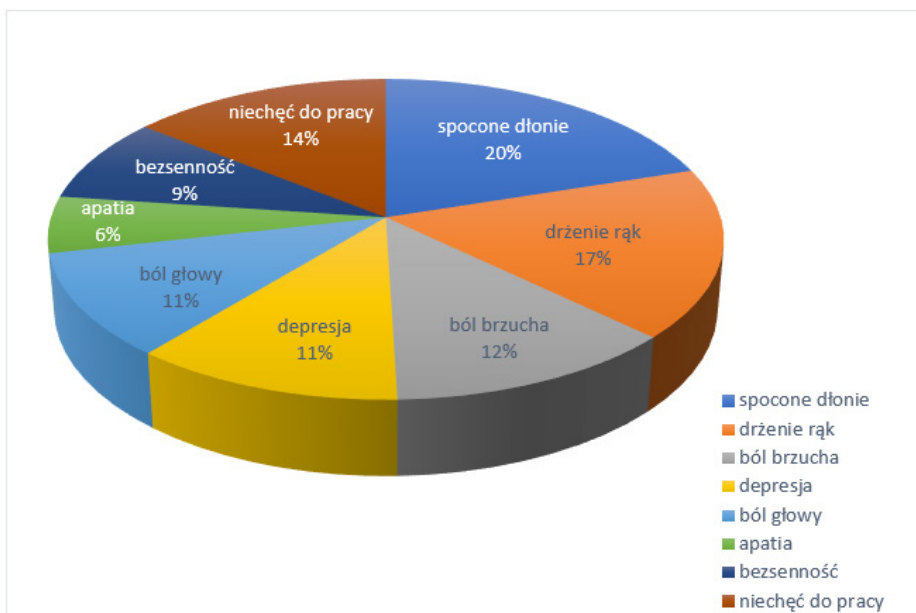
Wykres 4. Jak często Pan/i w obecnej pracy odczuwa sytuacje stresowe?



Źródło: badania własne

W kolejnym pytaniu (wielokrotnego wyboru - maksymalnie 3 odpowiedzi) zapytano o to, w jaki sposób objawiają się sytuacje stresowe. Najczęstszym objawem wskazywanym są: spocone dłonie – 21 odpowiedzi, niechęć do pracy – 18 odpowiedzi oraz drżenie rąk. Ponadto ankietowani wskazywali również na ból brzucha (13), depresję (12) oraz ból głowy (11). 6 razy zaznaczono apatię.

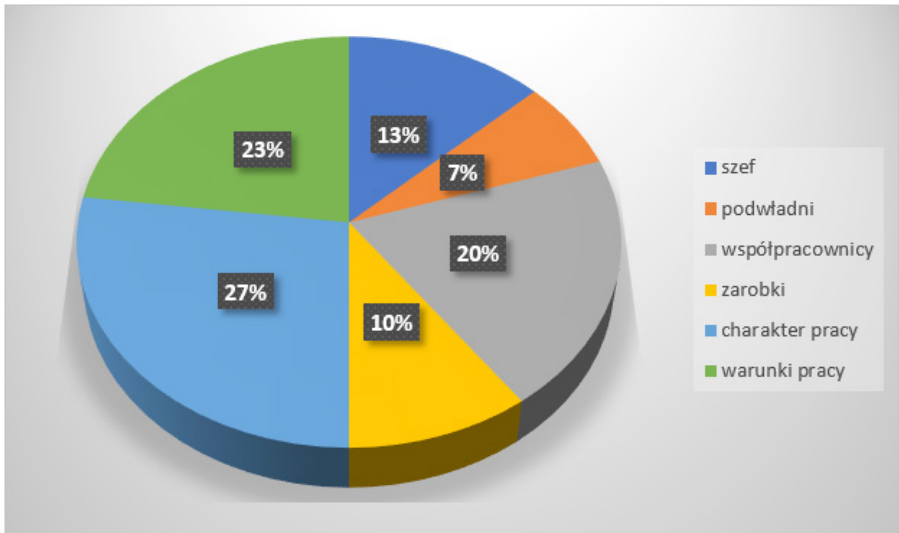
Wykres 5. Jakie Pan/i ma objawy stresu podczas pracy (można zaznaczyć trzy odpowiedzi)?



Źródło: badania własne

Następne pytanie dotyczyło tego, który czynnik stresogenny najbardziej wpływa na nich demotywująco? Na pytanie „Jakie czynniki są źródłem stresu w pracy dla Pana/i?”, badani wskazywali najczęściej, że jest to charakter wykonywanej przez nich pracy (27%), a także warunki pracy (23%). Nie mniejsze znaczenie mają również współpracownicy (20%). Co ciekawe współpracownicy są w opinii ankietowanych bardziej czynnikiem stresogennym niż szefostwo (13%). 10% wskazało na zarobki oraz podwładnych (7%).

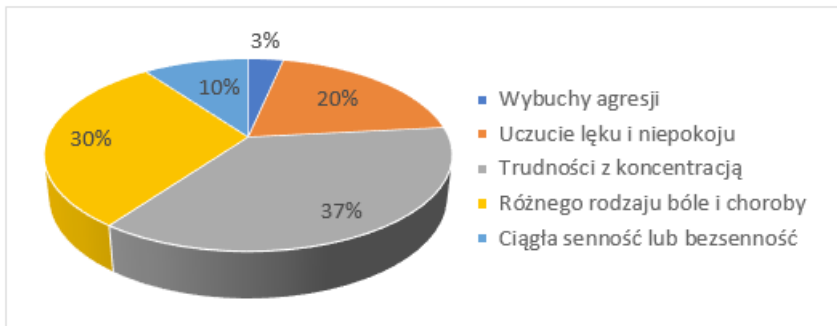
Wykres 6. Jakie czynniki są źródłem stresu w pracy dla Pana/i?



Źródło: badania własne

W kolejnym pytaniu zapytano: „Jakie skutki dla pracownika może spowodować praca w niekorzystnych warunkach?”. Najczęściej wskazywano na odpowiedź – trudności z koncentracją (11 osób) oraz na różnego rodzaju bóle (9 osób). Ponadto respondenci wskazywali również na uczucie lęku i niepokoju (6 osób), ciągłą senność lub bezsenność (3 osoby) oraz wybuchy agresji (1 osoba).

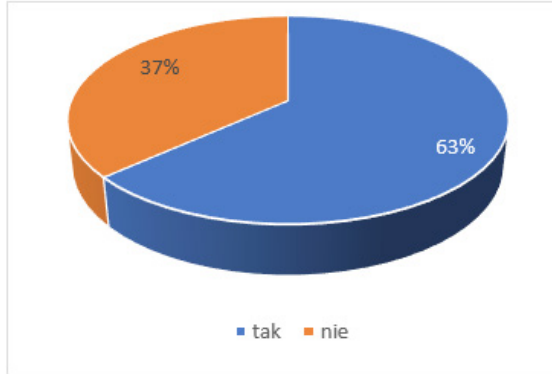
Wykres 7. Jakie skutki dla pracownika w Pana/i opinii, może spowodować praca w niekorzystnych warunkach?



Źródło: badania własne

Przedostatnie pytanie zadane badanej grupie dotyczyło tego, czy sytuacje, które zachodzą w miejscu pracy odbijają się na ich życiu prywatnym. Zdecydowana większość badanych (63%) udzieliła odpowiedzi „TAK”.

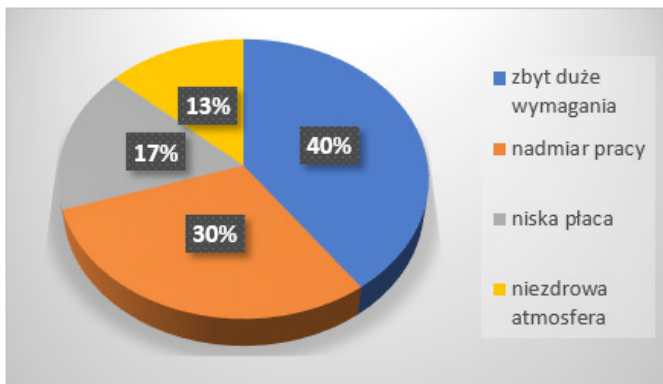
Wykres 8. Czy sytuacje zachodzące w miejscu pracy odbijają się na Pana/i życiu prywatnym?



Źródło: badania własne

„Które czynniki w opinii ankietowanych wpływają bezpośrednio na zjawisko stresu zawodowego?” było ostatnim pytaniem. Najwięcej wskazań to zbyt duże wymagania ze strony pracodawcy (40%) oraz nadmiar pracy (30%). Nieco mniejsze znaczenie mają również zbyt niskie zarobki (17%) oraz niezdrowa atmosfera w miejscu pracy (13%).

Wykres 9. Jakie są w Pana/i opinii najważniejsze przyczyny stresu zawodowego? (max 3 odpowiedzi)



Źródło: badania własne

6. Wnioski

Codziennie w miejscu pracy zatrudniony doświadcza sytuacji i zdarzeń, które określane są jako stresowe. Wielu ze wskazanych w artykule czynników nie jest w stanie wyeliminować, ponieważ nie może odizolować się całkowicie od innych współpracowników oraz od wpływu czynników fizycznych i biologicznych oddziałujących na jego organizm. Nie potrafi przewidzieć wszystkich potencjalnych zagrożeń i zapobiec ich pojawieniu się. Istotną rolę powinna odgrywać profilaktyka stresu, która opiera się na budowaniu odporności indywidualnej jednostki na stres.

Odporność na stres jest w zasadzie cechą stałą i niezmienną, przypisaną człowiekowi. Głównym celem, który odnosi się do budowania odporności psychicznej jest niewątpliwie doprowadzenie do stanu, kiedy pomimo ogarniającego organizm pracownika zmęczenia, presji wywieranej bezpośrednio przez otoczenie czy też wielu innych nieprzewidzianych oraz niezaplanowanych zdarzeń, człowiek jest w stanie realizować efektywnie postawione przed nim zadania.

Wskazać należy, że nie można bagatelizować w organizacji wpływu czynników związanych ze środowiskiem pracy na organizm ludzki, a także na zdrowie psychiczne oraz dobrostan pracowników. Praca w dobrych warunkach psychospołecznych ma bardzo istotny wpływ na zdrowie psychiczne pracowników, większe poczucie integracji społecznej, tożsamości, możliwość rozwoju, czy też większą pewność siebie u pracownika, co w sposób zdecydowany wpływa na jego efektywność i zaangażowanie w pracy. W związku z tym postawiona teza: **„Stres zawodowy wiąże się bezpośrednio ze zmniejszeniem efektywności pracy realizowanej przez pracownika”**, została potwierdzona.

Dwa podstawowe problemy badawcze, które były przedmiotem autorskiej analizy: **„Czy zachodzi współzależność pomiędzy stresem, z którym pracownik ma do czynienia w miejscu pracy z jego zachowaniem w miejscu zamieszkania?”** oraz **„Które czynniki korelują najbardziej z poziomem stresu w miejscu pracy?”**, wskazują jednoznacznie że mają istotny wpływ na zatrudnionych w życiu prywatnym, ponieważ 63% badanej grupy odpowiedziało „tak”.

Czynnikami, które najbardziej wpływają na odczuwany przez nich poziom stresu są: charakter wykonywanej pracy – 27%; warunki pracy – 23%; stosunki i innymi zatrudnionymi – 20%; współpraca z szefem – 13% oraz niskie zarobki – 113%.

Pracodawcy zatrudniający badaną grupę, powinni rozważyć wprowadzenie w swoich firmach programów redukcji stresu (Stress Management Interventions). Programy te, to bezpośrednie działania na szczeblu organizacyjnym skierowane bezpośrednio na pracowników, mają na celu eliminację albo redukcję stresu zawodowego. Są również ukierunkowane na pomoc oraz na rozwój jednostki w zakresie metod odnoszących się do bezpośredniego radzenia sobie ze stresem.

Bibliografia

- Bailey, R. (2011). *Zarządzanie stresem. Zbiór technik i narzędzi dla doradców oraz prowadzących szkolenia*, Wolters Kluwer, Warszawa, s. 13.
- Clayton, M. (2012). *Zarządzanie stresem. Czyli jak sobie radzić w trudnych sytuacjach*, Wydawnictwo Samo Sedno, Warszawa, s. 13
- Cox, T. Griffiths, A. Rial-Gonzales, E. (2006). *Badania nad stresem związanym z pracą*. Luksemburg: Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy. Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich.
- Dudek, B. Waszkowska, M. Mercz, D. Hanke, W. (1999). *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Instytut Medycyny Pracy, Łódź.
- Everly, G. S. Rosenfeld, R. (1992). *Stres. Przyczyny, terapia i autoterapia*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Grzegorzewska, M. K. (2007). *Różnorodność w interpretacji problematyki stresu*, Czasopismo Studia Humanistyczne nr 5, s. 124.
- Gólczyk, M. (2007). *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Heszen, J, Sęk, A. (2007). *Psychologia zdrowia*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Katsnelson, A. (2011). *Stres w tłumie*. Świat Nauki, nr 10, s. 34.
- Kędra, E. Nowocień, M. (2015). *Czynniki stresogenne a ryzyko wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek*. Pielęgniarstwo Polskie, nr 3, s. 293
- Kitajew-Smyk, L. (1989). *Psychologia stresu*. Wydawnictwo Ossolineum, Wrocław.
- Kisiel-Dorohnicki, W. (2009). *Anty MOBBING. Walcz o swoje prawa w miejscu pracy*. Gliwice: Wydawnictwo Helion.
- W. Kisiel-Dorohnicki, W. (2012). *Tylko bez nerwów. Zarządzanie stresem w pracy*. Wydawnictwo Helion, Gliwice.
- Kowal, E. (2002). *Ekonomiczno-społeczne aspekty ergonomii*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa-Poznań.
- W. Łosiak, W. (2008). *Psychologia stresu*. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Terelak, J. F. (2008). *Człowiek i stres. Koncepcje. Źródła. Reakcje. Radzenie sobie. Modyfikatory*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Warszawa.

- Ogińska-Bulik, N. (2009) *Czy doświadczenia stresu może służyć zdrowiu*, Polskie Forum Psychologiczne 2009, nr 1, s. 33-34.
- W. Oniszczenko, W. (1998). *Stres – to brzmi groźnie*. Wydawnictwo Żak, Warszawa.
- Ostrowska, M. Michcik, A. (2014). *Stres w pracy – objawy, konsekwencje, przeciwdziałanie*. Bezpieczeństwo Pracy 2014, nr 5, s. 12-13.
- H. Selye, H. (1978). *Stres okiełznany*. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa.
- Uszyński, M. (2009). *Stres i antystres – patomechanizm i skutki zdrowotne*. Alfa-Medica Press, Wrocław.
- Watts, Ch. (2015). *Życie bez stresu. Przywróć swojemu ciału równowagę, by cieszyć się pełnią zdrowia i szczęścia*. Wydawnictwo Vital, Warszawa.
- Wróbel, A, (2012). *Trudny szef. Czyli jak się porozumieć z przełożonym*. Wydawnictwo Edgard, Warszawa.

Occupational stress and employee performance in the workplace

Keywords

stress, deprivation, motivational conflict, psychological stressors, social stressors, work overload

Summary

The civilization progress taking place in front of our eyes poses new challenges to modern organizations and their employees. Frequent changes of place, work, and its conditions as well as requirements related to it, are becoming important premises conducive to the occurrence of several unforeseen situations that may cause psychological discomfort of employees. As a result, nowadays a work has become a source of satisfaction and a cause of enormous mental and physical stress. Each human being reacts differently to stressful situations and has a different threshold of resistance to stress. Occupational stress is a very negative factor at work. Not only it can damage an employee's health, but it can also contribute to reduced levels of efficiency and productivity within a company. The consequences of workplace stress affect the employee as much as the organization.