

Analiza potencjalnych czynników wywołujących stres u pracowników

Zwiększająca się konkurencja, rosnące koszty zatrudnienia, stosunkowo mały popyt na towary i usługi, zróżnicowane wymagania i potrzeby klientów to podstawowe problemy pracodawców w warunkach gospodarki rynkowej. Problemy pracodawcy przekładają się wprost na wymagania wobec zatrudnionego pracownika. Rosnące wymagania pracodawcy, coraz częściej, przekraczają możliwości radzenia sobie zwykłego człowieka, gdyż są zbyt duże, trwają zbyt długo, pojawiają się zbyt często i są niedopasowane do predyspozycji, umiejętności i wiedzy pracowników. Równolegle występują dodatkowe czynniki (zagrożenia), które skutecznie pogarszają sytuację i stan psychiczny pracownika.

Generalnie zagrożenia wywołujące stres w pracy (tzw. stresory) można umownie podzielić na 8 grup:

1. Środowisko fizyczne (np. hałas, wibracje, oświetlenie, temperatura itd.)
2. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa
3. Stosunki międzyludzkie w przedsiębiorstwie, w tym mobbing i przemoc fizyczna
4. Rozwój kariery zawodowej pracownika w przedsiębiorstwie
5. Rola pracownika w przedsiębiorstwie
6. Cechy zadania do wykonania
7. Konflikt praca – rodzina
8. Stresory wynikające ze zmian w organizacji pracy przedsiębiorstwa i niepewności pracy:
 - presja czasu,
 - monotonia,
 - praca zmianowa,
 - odpowiedzialność i ryzyko pracownika,
 - wypalenie zawodowe,
 - lęk przed odsunięciem od pracy,
 - dobór zawodowy,
 - sytuacje awaryjne.

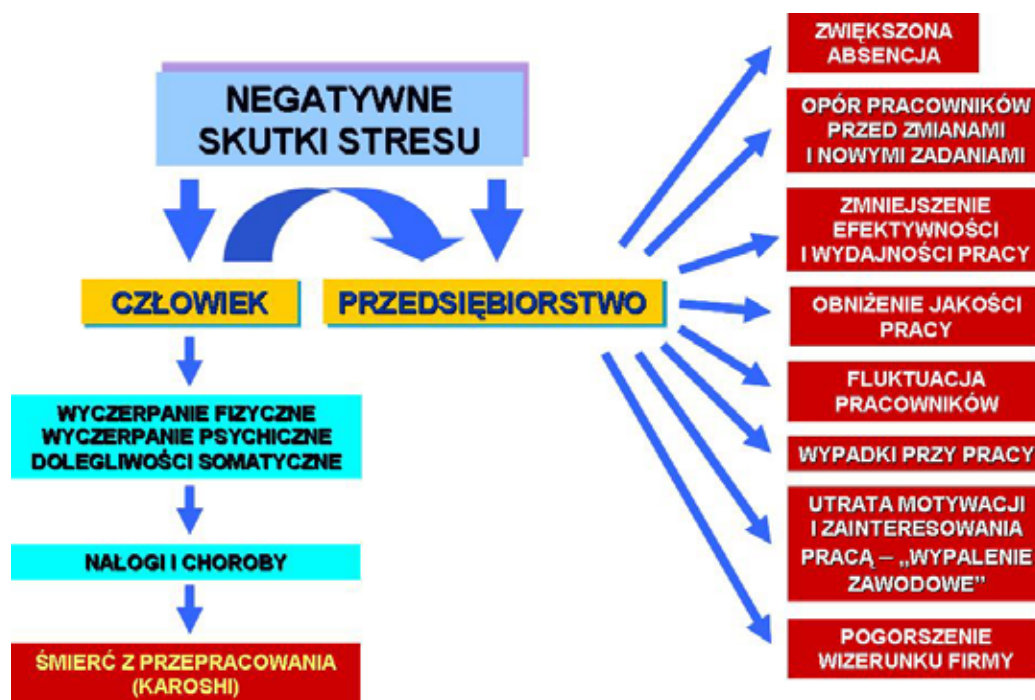
Wszystkie wskazane powyżej czynniki wywołują w dłuższym przedziale czasu stan chronicznego zmęczenia psychofizycznego (stres), które z czasem może prowadzić do poważnych zmian w stanie zdrowia pracowników, narażonych na takie zmęczenie.

Działanie stresorów wywołuje konsekwencje zdrowotne dla pracownika (choroby zawodowe i cywilizacyjne) oraz konsekwencje społeczne. Konsekwencje społeczne to różnego rodzaju patologie społeczne, takie jak alkoholizm, narkomania i rozpad rodziny, a zdrowotne to tzw. choroby cywilizacyjne, np. nadciśnienie tętnicze, cukrzyca, choroby serca, udary mózgu, zaburzenia snu, depresje i nerwice, schorzenia układu pokarmowego, zwiększone ryzyko choroby nowotworowej itp. Wiele źródeł podaje, że stres w pracy jest przyczyną od 60 do 80 % wypadków przy pracy.

Společno - ekonomiczne aspekty stresu w pracy

Stres działający na pracowników, ma istotny wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstwa i jego postrzeganie przez zewnętrznych obserwatorów, w tym w szczególności przez konkurujących z przedsiębiorstwem „uczestników rynku” w określonej branży.

Rys 1. pokazuje negatywne skutki stresu i ich wpływ na funkcjonowanie pracownika oraz przedsiębiorstwa w gospodarce rynkowej.



Rys. 1. Negatywne skutki stresu

Jakie praktyczne czynniki mają wpływ na powstawanie stresu w miejscu pracy?

Przeciążenie ilościowe pracą, przeciążenie lub nie dociążenie jakościowe pracą, ograniczony zakres kontroli nad pracą, niejasność lub konflikt ról zawodowej oraz brak wsparcia to najczęściej wymieniane stresory związane z pracą (Rys. 2.).



Rys. 2. Czynniki mogące wywoływać stres u pracowników.

Stres pracy zmianowej

Na rysunku 3 został przedstawiony najprostszy model stresu pracy zmianowej zawierający tylko trzy elementy: obiektywny stres, subiektywny strain i zmienne pośredniczące (model Rutenfranza z 1976 r.).



Rys. 3. Najprostszy model stresu pracy zmianowej

W literaturze dotyczącej stresu pracy zmianowej, można spotkać się z określeniem zespołu lub syndromu nietolerancji pracy zmianowej. Charakterystyczne cechy tego syndromu, dla pracy zmianowej połączonej z pracą w nocy, można opisać niżej wymienionymi, najczęściej spotykanymi objawami (zapis objawów został ułożony w kolejności ich występowania):

- zaburzenia snu
- chroniczne zmęczenie
- zaburzenia żołądkowo-jelitowe
- zaburzenia psychoneurotyczne
- dolegliwości sercowo-naczyniowe
- zaburzenia funkcjonowania społecznego
- negatywna postawa wobec pracy zmianowej
- obniżenie ogólnej satysfakcji życiowej
- nasilenie palenia tytoniu
- większe spożycie alkoholu, kawy, narkotyków oraz leków uspokajających i nasennych.

Warto podkreślić, że po dość charakterystycznych zmianach ze strony układu pokarmowego, na nieuchwytnie w pierwszej fazie reakcje ze strony układu krążenia trzeba czekać 5÷15 lat. Jednym z potwierdzeń niekorzystnego wpływu pracy zmianowej połączonej z pracą w nocy mogą być dane z raportu Professional Sleep Societies Committee on Catastrophes, Sleep and Public Policy z 1991 r.:

- do katastrofy w Czarnobylu doszło o godzinie 1:35;
- przyczyną katastrofy wahadłowca Challenger był błąd w ocenie dokonany przez obsługę naziemną popełniony we wczesnych godzinach rannych;
- błąd motorniczego pociągu towarowego doprowadził do zderzenia z pociągiem osobowym (katastrofa kanadyjskiego pociągu „Hinton” o godzinie 8:41) oraz śmierci 23 osób i olbrzymich strat finansowych (30 mln. dolarów). Motorniczy pracował poprzedniego dnia od 17:30 do 23:30 i spał jedynie 3,5 godziny.

To tylko kilka przykładów katastrof, które doprowadziły do tragedii, a w których zawiódł człowiek.

Wypalenie zawodowe

Coraz głośniej mówi się o wypaleniu zawodowym jako skutku długotrwałego działania stresu w określonych warunkach zatrudnienia, np. wypalenie zawodowe średniego personelu medycznego. Pani Anna Raj z Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy w Gdańsku pomysłodawca i inicjator programu poprawy jakości świadczeń medycznych poprzez wyposażenie pracowników medycznych w wiedzę i umiejętności z zakresu przeciwdziałania

powstawania i rozwoju wypalenia zawodowego od 2004 r. (w 2008 r. program jest kontynuowany) rozpoznaje i ocenia (wspólnie z grupą specjalistów z WOMP) zjawisko wypalenia zawodowego w środowisku pracowników medycznych zatrudnionych w publicznych zakładach opieki zdrowotnej województwa pomorskiego.

Wśród pielęgniarek pracujących na oddziałach szpitalnych rozpowszechniono 500 kwestionariuszy, z czego 460 wróciło prawidłowo wypełnionych. Wyniki ankiety potwierdziły objawy wypalenia zawodowego u 338 osób (73,5% wszystkich badanych). Najczęściej wymieniane skutki wypalenia zawodowego to zaburzenia pokarmowe, nadmierna agresja, bezsenność, uczucie nieprzerwanego zmęczenia, trudności w koncentracji, częste bóle głowy oraz unikanie kontaktu osobistego. Badani respondenci podawali jako genezę wypalenia zawodowego następujące charakterystyczne przyczyny: ogólny brak perspektyw – 65,7%, kłopoty finansowe – 57,2%, przeciążenie pracą zawodową – 57,2%, zła organizacja pracy – 42,4%.

Ponad 20% ankietowanych wskazywała na brak umiejętności radzenia sobie ze stresem. Zaledwie 10 % pielęgniarek i położnych poszukiwało przyczyn wypalenia zawodowego w trudnościach rodzinnych.

Zarządzanie stresem

W literaturze można znaleźć dane bezpośrednio świadczące o tym, iż dla organizacji (koncernu, przedsiębiorstwa itp.) jest opłacalne podejmowanie różnych programów zarządzania stresem. Przykładowy model obrazuje rys. 4.



Rys. 4. Przykładowy blokowy model zarządzania stresem

Skuteczność zarządzania stresem zależy od:

- kształtowania, wśród pracowników i osób zarządzających przedsiębiorstwem, świadomości tego czym jest stres, jakie są jego przejawy oraz jakie konsekwencje społeczno-ekonomiczne wynikają z lekceważenia tego zjawiska;
- zapewnienie zaangażowania się kierownictwa (osób zarządzających przedsiębiorstwem) w program zarządzania stresem;
- współudział (partycypacja) pracowników w planowaniu i realizacji programu zarządzania stresem;
- przygotowanie potrzebnych zasobów (materiałowych, finansowych i ludzkich) do wprowadzenia programu zarządzania stresem.

Podsumowanie

Nadmierny stres jest i zawsze będzie obecny w pracy. Jest on wynikiem niedopasowania wymagań pracy i możliwości człowieka. Warto zapobiegać stresowi, gdyż jest to możliwe i opłacalne dla pracodawcy. Wystarczy tylko wykorzystać powstałe narzędzia, do pomiaru i zarządzania stresem.

Pełny tekst artykułu, pt. „Analiza potencjalnych czynników, wywołujących stres u pracowników” znajduje się na stronie internetowej: <http://www.gdansk.oip.pl>

Opracował:

Henryk Batarowski

Okręgowy Inspektorat Pracy

ul. Dmowskiego 12

80-264 Gdańsk