

Magdalena Pieniążek

Minimalizowanie stresu w miejscu pracy wyznacznikiem bezpieczeństwa

Kultura Bezpieczeństwa. Nauka-Praktyka-Refleksje nr 22, 329-345

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

KULTURA BEZPIECZEŃSTWA
NAUKA – PRAKTYKA – REFLEKSJE
NR 22, 2016 (329–345)

MINIMALIZOWANIE STRESU
W MIEJSCU PRACY
WYZNACZNIKIEM BEZPIECZEŃSTWA

MINIMIZING STRESS AT THE WORKPLACE
AS A DETERMINANT OF SAFETY

MAGDALENA PIENIĄŻEK

Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Jagielloński Collegium Medicum

Wszystko na świecie działa dla Ciebie, nie przeciw Tobie.

Carlos Xuma

ABSTRACT

Objective: The main aim of this article is to present the negative impact of stress on the mental state of man, the associated negative effects resulting in considerable disorders in his well-being, especially threats to the functioning in the workplace. Substantive and cognitive resources of article are based on the identification of the sources and causes of stress, which mean the effectiveness of the stressors that significantly interfere with the ability to correct functioning of a person in the work environment. Attention was also drawn to the complicated structure of the stress, the causes of which are not related only to the nature and pathologies associated with the work and to unlawful influences of superiors, but also psychosomatic predisposition of employee.

Introduction: Ensuring adequate psychological comfort of the worker is a very important requirement, because it is one of the main factors determining the proper and effective performance of duties. The correct activity which reduces the negative effects of mental discomfort, however, must precede by the identification of the sources, causes and stress levels in people suffering from this dysfunction, performing their duties, operating in different environments, mainly in the work, to ensure them the normal conditions for the harmonious development. Due to the fact that the largest range of negative effects creates work stress, this matter has been widely discussed.

Methodology: The study used the method of descriptive analysis and examination of statistical data. PubMed, Medline database and available literature and yearbooks items were used.

Conclusion: The stress that accompanies the man from almost always, can have a positive, motivating effect on the employee, but usually leads to complete organization disorder of the functioning. This is particularly evident in the case of permanent, severe stress, e.g. caused by mobbing, under which the worker is often in the work environment. The most common effect of this situation is reduced psychological comfort, which can also affect the health problems, absenteeism and reduce the efficiency of the work. The issue taken in the article presents data which show that one of the basic functions of executive's bodies and management is the need to take action to minimize the level of stress in the workplace. It is undoubtedly necessary both for the protection of employee welfare, as well as create favorable conditions for the proper and efficient development of the company.

KEYWORDS

stress, psychological comfort, stressors, mobbing, safety

ABSTRAKT

Cel: Głównym celem artykułu jest przedstawienie negatywnego wpływu stresu na stan psychiczny człowieka, związane z nim negatywne skutki powodujące znaczne zaburzenia w jego dobrostanie, w tym szczególnie zagrożenia dotyczące funkcjonowania w miejscu pracy. Zasób merytoryczny i poznawczy opracowania oparto na identyfikacji źródeł i przyczyn stresu, czyli skuteczności działania stresorów, które w istotny sposób zakłócają

możliwość prawidłowego funkcjonowania osoby w środowisku pracowniczym. Zwrócono także uwagę na skomplikowaną strukturę stresu, którego przyczyny nie są związane tylko z charakterem i patologiami dotyczącymi wykonywania obowiązków w miejscu pracy i pozaprawnymi działaniami przełożonych, lecz także psychosomatyczną predyspozycją pracownika.

Wstęp: Zapewnienie odpowiedniego komfortu psychicznego pracownika jest bardzo istotnym wymogiem, ponieważ jest to jeden z podstawowych czynników determinujących jego prawidłowe i efektywne funkcjonowanie w zespole pracowniczym oraz przewidywalną skuteczność wykonywania zawodowych obowiązków. Każda działalność zmniejszająca negatywne skutki dyskomfortu psychicznego musi jednak być poprzedzona identyfikacją źródeł, przyczyny i poziomu stresu u osób dotkniętych tą dysfunkcją, z uwzględnieniem specyfiki i autonomiczności obowiązków funkcjonujących w różnych środowiskach, głównie pracownicznych, aby im zapewnić możliwie normalne warunki harmonijnego rozwoju. Ze względu na fakt, że największy zakres ujemnych skutków tworzy stres zawodowy, problematyka ta została szerzej omówiona.

Metodologia: W opracowaniu zastosowano metodę analizy opisowej oraz badania danych statystycznych. Wykorzystano bazy danych PubMed, Medline oraz pozycje dostępnej literatury i roczników statystycznych.

Wnioski: Generalny wniosek wynikający z niniejszego opracowania można ująć w następującej sentencji. Stres, który towarzyszy człowiekowi niemal od zawsze może mieć pozytywny, motywujący wpływ na pracownika, ale najczęściej prowadzi do całkowitego zdezorganizowania sposobu jego funkcjonowania w pracy, życiu osobistym oraz społecznym. Jest to szczególnie widoczne w przypadku permanentnego, silnego stresu wywołanego np. mobbingiem, który jest coraz częstszym i coraz głębszym zjawiskiem w środowisku pracowniczym. Jego skutkiem jest obniżony komfort psychiczny, który może się również przełożyć na problemy zdrowotne, absencje, zmniejszenie efektywności wykonywanej pracy, wypalenie zawodowe, wyłączenie z zespołu oraz głęboką depresję wyłączającą człowieka z życia zawodowego i społecznego. Podjętą w artykule problematykę legitymizują dane, które wykazują, że jedną z podstawowych funkcji gremiów kierowniczych i zarządczych jest konieczność podjęcia działań w celu zminimalizowania poziomu stresu w miejscu pracy. Jest to problem aktualny i bezsprzecznie wymagający skutecznego rozwiązania zarówno ze względu na zabezpieczenie dobrostanu pracownika, jak i również stworzenie korzystnych warunków dla prawidłowego i efektywnego rozwoju firmy.

SŁOWA KLUCZOWE

stres, komfort psychiczny, stresory, mobbing, bezpieczeństwo

**1. UWARUNKOWANIA KSZTAŁTUJĄCE ZABURZENIA
I POZIOM KOMFORTU PSYCHICZNEGO**

Komfort psychiczny jest jednym z podstawowych czynników determinujących prawidłowe i efektywne funkcjonowanie człowieka w otaczającym go środowisku. Ma także bardzo istotny wpływ na zdrowie stanowiące przynależny człowiekowi dobrostan psychiczny, fizyczny i intelektualny oraz społeczny. Konieczność szczególnego dbania o możliwie najwyższy poziom komfortu psychicznego, w tym szczególnie w miejscu pracy, wynika z kilku powodów:

- zaburzenia zdrowia psychicznego powodują wielokierunkowe, negatywne skutki, których końcowym efektem może być całkowite wyłączenie człowieka z normalnego życia,
- człowiek z obniżonym i zaburzonym komfortem psychicznym znajduje się w stanie załamania zdrowia i podlega wszystkim negatywnym skutkom wynikającym z tego stanu,
- komfort psychiczny decyduje o poziomie aktywności człowieka, niemal we wszystkich dziedzinach jego działalności, stanowi zatem dobrostan, bez którego trudno sobie wyobrazić uzyskanie sukcesu w realizacji życiowych planów,
- człowiek będący w stanie załamania psychicznego zazwyczaj posiada niską samoocенę, co przy nieuniknionych w tym stanie nawet drobnych niepowodzeniach prowadzi do pogłębiania się tzw. „dołka psychicznego”,
- istnieje ścisły związek pomiędzy komfortem psychicznym człowieka a efektywnością i wydajnością jego pracy. Dla zdrowego człowieka wykonywanie obowiązku pracy na ogół nie nastręcza zasadniczych trudności, wręcz przeciwnie, pozwala mu twórczo i aktywnie uczestniczyć, a nawet kreować procesy dotyczące rozwiązywania zawodowych zadań,
- w relacji komfort psychiczny – praca, jednym z najważniejszych czynników jest zagrożenie bezpieczeństwa. Zmiany fizyko-somatyczne obniżają poziom koncentracji i uwagi w wyniku czego rośnie niebezpieczeństwo związane z niewłaściwym wykonywaniem czynności pra-

owniczych, których negatywne skutki obejmują nie tylko sprawcę, lecz także niejednokrotnie osoby znajdujące się w bezpośrednim otoczeniu, a także w znacznym stopniu rzutują na wyniki firmy,

- komfort psychiczny to jeden z najważniejszych wyznaczników zdrowia, zatem w każdej grupie zawodowej i społecznej należy koncentrować się na utrzymaniu go w jak najlepszym stanie, ponieważ tylko zdrowy człowiek dysponuje potencjałem pozwalającym nie tylko prawidłowo wykonywać swoje obowiązki, lecz także twórczo i kreatywnie podnosić jakość uzyskanych efektów,
- wielokierunkowe badania dotyczące problemu komfortu psychicznego i jego wpływu na efektywność zawodowego i społecznego funkcjonowania człowieka w otaczającym go środowisku, nie znalazły dotychczas takiej rangi jaka jest niezbędna po to, aby zminimalizować jego skutki. Rozszerza się sfera patologii psychicznej w związku z tym należy się również spodziewać stopniowego narastania negatywnych zdarzeń, obniżenia stanu bezpieczeństwa osób, a tym samym wzrostu kosztów obsługi tego zakresu skutków¹.

Powyższe uwarunkowania jednoznacznie wskazują na konieczność podjęcia zdecydowanych wysiłków w celu zahamowania tempa rozwoju tej dysfunkcji, stworzenia efektywnego programu łagodzenia jej skutków, powrotu do normalności życia i efektywnego wykonywania obowiązków pracowniczych. Żeby jednak podjąć prawidłową działalność zmniejszającą negatywne skutki dyskomfortu psychicznego należy przede wszystkim zidentyfikować źródła, przyczyny i poziom stresu u osób funkcjonujących w różnych środowiskach, głównie w pracy, aby im zapewnić możliwie normalne warunki harmonijnego rozwoju. Ponieważ największy zakres ujemnych skutków tworzy stres zawodowy, to warto ten problem omówić szerzej².

2. ŹRÓDŁA I SKUTKI STRESU ZAWODOWEGO

Stres zawodowy to jeden z najbardziej niekorzystnych determinantów aktywności i efektywności wykonywanej pracy, który nie tylko niszczy zdrowie i wydajność pracownika, lecz także w znacznym stopniu przy-

¹ D. Szczeblowska, I. Grys, M. Sokołowski, *Zdrowy tryb życia jako element kultury bezpieczeństwa*, „Kultura Bezpieczeństwa. Nauka – Praktyka – Refleksje”, 2014, s. 474–479.

² J. Wang, *Work stress as a risk factor for major depressive episode(s)*, “Psychological Medicine”, 2005, s. 865–71.

czynia się do wielokierunkowego obniżania sprawności produkcyjnej swojego przedsiębiorstwa³. Jego źródłem jest konflikt personalny spowodowany patologicznymi relacjami w miejscu pracy. Ten rodzaj stresu powstaje w określonych warunkach, najczęściej w sytuacji, gdy irracjonalne wymagania przełożonego przerastają poziom wiedzy i umiejętności podwładnego, lub gdy ten swoimi umiejętnościami przewyższa przełożonego. Świadomość takiej sytuacji powoduje frustrację, która w określonym czasie rodzi narastanie stresu. Bagatelizowanie tej sytuacji głównie przez przełożonego, lub celowe kształtowanie tego zjawiska, eskaluje jego intensywność i dynamikę, a tym samym narastanie negatywnych skutków. Dostępne badania dotyczące tego problemu wykazują, że około 85% czynnych zawodowo osób w Polsce w różnym stopniu dotyka stresu zawodowego. Wynika z nich również, że głównym celem pracy jest zapewnienie sobie środków niezbędnych do normalnego życia (około 65%), a tylko dla około 12% praca stanowi atrakcyjną płaszczyznę samorealizacji oraz źródło zadowolenia i przyjemności⁴. Z powyższych danych wynika, że przeważająca część pracowników wykonuje swoje zawodowe obowiązki w warunkach stresu zawodowego, który w skrajnej postaci przyjmuje charakter terroru psychicznego.

Już ta ogólna analiza problemu wskazuje, że zjawisko stresu zawodowego ma charakter złożony, którego poziom natężenia i związanych z nim negatywnych skutków ma wiele uwarunkowań. Istnieją one po obu stronach, ponieważ tworzą je nie tylko zachowania przełożonych lecz także psychosomatyczne predyspozycje pracowników. Pesymiści każde nawet drobne potknięcia przeżywają jako dramat, natomiast optymiści jako kolejne wyzwanie. Z rozwiązywaniem sytuacji stresowych w pracy lepiej radzą sobie osoby o wyższym poziomie inteligencji i wykształcenia, gorzej pracownicy z niższym wykształceniem i mniejszymi dochodami. W kształtowaniu form i natężenia stresu zawodowego zasadniczą rolę spełniają stresory, które najogólniej można określić jako zdarzenia lub bodźce (zewnętrzne czy wewnętrzne), które dezorganizują normalne funkcje mechanizmu adaptacyjnego człowieka wywołując stresową

³ M. Frankenhaeuser, G. Johansson, *Stress at work: psychobiological and psychosocial aspects*, "Applied Psychology", 1986, s. 287–299.

⁴ Stres w pracy — Raport Melisany Klosterfrau, 2007, zrealizowany na zlecenie Klosterfrau Healthcare Group.

reakcję na spowodowane nadmiernym napięciem zagrożenia. Należy jednak zauważyć, że skuteczność oddziaływania poszczególnych stresorów zależy od temperamentu i osobowości pracownika⁵. Naukowe opracowania wykazują zróżnicowaną klasyfikację tych czynników, z których dla przykładu można zaprezentować opracowania niżej wymienionych autorów. Do głównych stresorów występujących w pracy zawodowej, R.J. Burke zalicza:

- środowisko fizyczne,
- rolę w organizacji,
- strukturę organizacyjną,
- cechy zadania,
- stosunki międzyludzkie,
- rozwój kariery,
- konflikt praca – rodzina,
- zmiany w organizacji pracy,
- niepewność pracy⁶.

Natomiast C.L. Cooper i J. Marshall wykazują pięć kategorii czynników stresujących, do których zaliczają stosunki międzyludzkie, stres związany z pracą i rolą w organizacji, rozwój kariery zawodowej, struktura i klimat organizacyjny⁷.

Stres jako zjawisko złożone można zatem w sposób ogólny określić jako reakcję psychofizjologiczną na wymagania wynikające ze wszelkich struktur i norm (formalnych i nieformalnych) dotyczących grupy społecznej w jakiej dana jednostka jest zatrudniona, w momencie kiedy wymagania te przekraczają możliwości pracownika⁸. Powodują go określone źródła, które zostały przedstawione na rysunku 1.

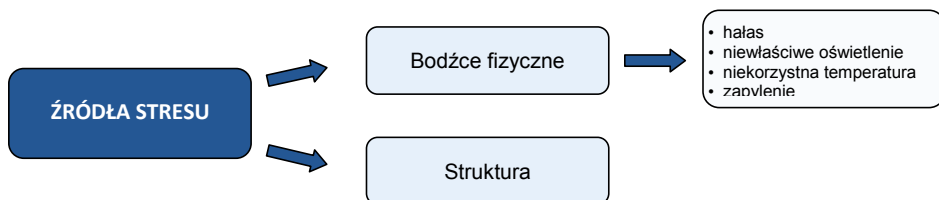
⁵ N. Schneiderman, G. Ironson, S.D. Siegel, *STRESS AND HEALTH: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants*, "Annual Review of Clinical Psychology", 2005, s. 607–628.

⁶ R.J. Burke, *Sources of managerial and professional stress in large organizations* [w:] Cooper C.L., Payne R., *Causes, coping and consequences of stress at work*, Chichester, Wiley 1988.

⁷ C.L. Cooper, J. Marshall, *Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej* [w:] C.L. Cooper i R. Payne (red.) *Stres w pracy*, PWN, Warszawa 1987, s. 123–164.

⁸ T. Chandola, E. Brunner, M. Marmot, *Chronic stress at work and the metabolic syndrome: a prospective study*, "BMJ", 2006, s. 332:521.

RYSUNEK 1. ŹRÓDŁA STRESU



Źródło: opracowanie własne na podstawie: N. Schneiderman, G. Ironson, S.D. Siegel: *STRESS AND HEALTH: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants*, "Annual Review of Clinical Psychology", 2005, 1, s. 607–628

Stres zawodowy nie jest zjawiskiem samoistnym, wymykającym się jakiegokolwiek kontroli. Przeciwnie, można nim zarządzać i wykorzystywać jego pozytywne skutki stosując odpowiedni model nasilenia kontroli w miejscu pracy. Ciekawą propozycję przedstawił R. Karasek, który zaproponował model z czterema sytuacjami różniącymi się stopniem nasilenia wymagań i kontroli w pracy⁹. Jego modele przedstawiono w tabeli 1.

TABELA 1. MODELE SYTUACJI RÓŻNIĄCYCH SIĘ STOPNIEM NASILENIA I KONTROLI W PRACY

Wysokie wymagania – mały zakres kontroli	Wysokie wymagania – duży zakres kontroli	Niskie wymagania – mały zakres kontroli	Niskie wymagania – duży zakres kontroli
Sytuacja			
Szczególnie stresogenna	Stwarzająca warunki do rozwoju	Nie pobudzająca do działania oraz nie dająca możliwości działania	Wywołująca najmniejsze napięcie
Pracownik ma wykonać trudne, pracochłonne zadanie, nie mając jednak możliwości aby swobodnie go wykonać	Pracownik ma wykonać trudne zadanie, ma możliwość takiego modelowania swojego zachowania, by osiągnąć postawiony cel	Jednostka nie ma żadnych możliwości rozwoju	Optymalna reakcja na każde pojawiające się niewygodne zadanie

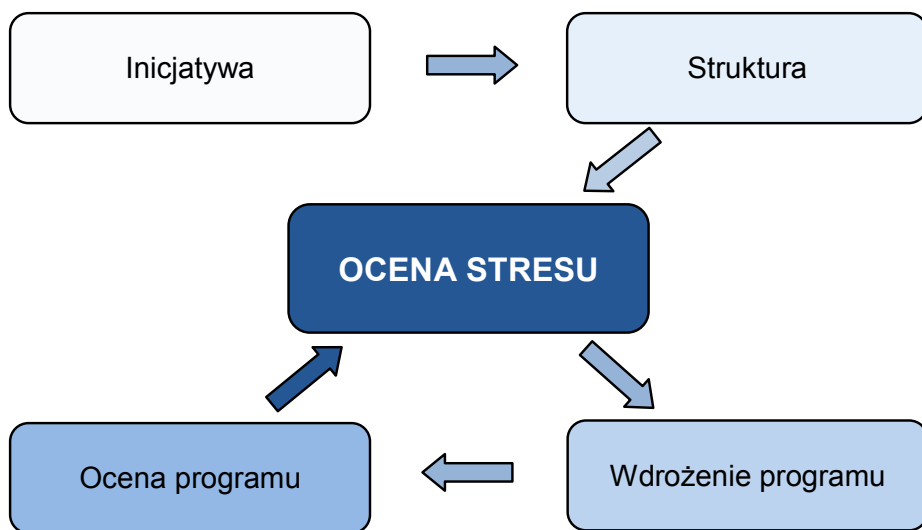
Źródło: opracowanie własne na podstawie: R. Karasek, *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, [w:] *Administrative Science Quarterly* 1979, s. 285–308.

⁹ R. Karasek, *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, "Administrative Science Quarterly", 1979, s. 285–308.

Z przedstawionych rozważań wynika, że najkorzystniejszą sytuacją minimalizującą intensywność stresu zawodowego jest stworzenie systemu, w którym wysokie wymagania oraz duży zakres kontroli, dają szansę rozwijania się, natomiast wysokie wymagania przy małym zakresie kontroli są dla pracownika najbardziej stresogenne. Warto jednak zwrócić uwagę na sytuację, w której pracownikowi stawia się niskie wymagania przy małym zakresie kontroli. Pojawia się wówczas pasywność nie tylko w życiu zawodowym, ale także mogącą wystąpić w życiu prywatnym. M. Seligman zjawiska tego typu opisał jako „wyczoną bezradność”¹⁰.

Analiza przedstawionych zdarzeń wykazuje, że zarządzanie stresem wymaga jego oceny i stosowania określonych reguł oraz kolejności postępowania, którego ogólny schemat przedstawiono na poniższym rysunku.

RYSUNEK 2. OGÓLNY MODEL WDRAŻANIA PROGRAMU ZARZĄDZANIA STRESEM



Źródło: R. Cieślak, A. Łuszczynska-Cieślak, *Zarządzanie stresem w pracy*, „Promocja Zdrowia Nauki Społeczne i Medycyna”, 2000.

Źródłem stresu są również niekorzystne warunki w miejscu pracy m.in. obarczanie pracownika dodatkowymi obowiązkami ponad te, które wynikają z umowy o pracę (często wykonywane poza ustawowym czasem pra-

¹⁰ M.E.P. Seligman, *Helplessness: on depression, development and death*, Freeman, San Francisco 1975.

cy), znaczna zmienność temperatury i wilgotności pomieszczeń, nieprzyjemne zapachy, poziom hałasu, zapylenie i inne, w tym jedno wymagające oddzielnego omówienia – mobbing.

Powyższe rozważania wykazują, że stres należy zaliczyć do kluczowych pojęć współczesnej psychologii z dużą różnorodnością znaczeń. Najogólniej można go określić jako stan emocjonalny na reakcję, jakość relacji, oddziaływanie bodźcowe istniejące w dłuższym czasie lub nagle powstające w stosunkach między osobą dotkniętą tą dysfunkcją a podmiotami z którymi współpracuje¹¹. Pojęcie stresu doczekało się klasycznego ujęcia psychologicznego, sformułowanego przez R. Lazarusa, według którego „stres psychologiczny jest szczególną relacją między osobą a środowiskiem, którą osoba ocenia jako nadwyrężającą jej zasoby i zagrażającą jej dobrostanowi”¹².

W oparciu o tą definicję, łatwiej zidentyfikować i określić charakter oraz głębokość procesu, który jednoznacznie prowadzi do poważnego zagrożenia dobrostanu człowieka. Jest to działanie określane terminem mobbingu. Proces, aczkolwiek od dawna znany, w sposób ukierunkowany zaistniał w Polsce po okresie polityczno-gospodarczej transformacji. Przewartościowanie głównych kryteriów stanowiących podstawę w definiowaniu sukcesu, w tym szczególnie zawodowego. Niewątpliwie wzrosła wartość poziomu intelektualnego, umiejętności, aktywności, kreatywności, zasobów wiedzy i praktycznego doświadczenia. Osoby posiadające te walory zaczęły niemal w sposób naturalny stawać się liderami zespołów pracowniczych, naukowych i grup praktyków zawodowych. W wielu przypadkach taka sytuacja prowadziła do nieuniknionego konfliktu z osobami formalnie sprawującymi funkcje kierownicze, szczególnie wtedy, gdy przełożony prezentował niższy poziom tych predyspozycji. Organicznie związana z gospodarką rynkową konkurencja, która z zasady jest procesem pozytywnym, w niektórych przypadkach stała się istotnym stymulatorem bezprawnych inicjatyw, które znane są pod pojęciem mobbing¹³.

¹¹ N. Pranjić, L. Maleš-Bilić, A. Beganlić, J. Mustajbegović, *Mobbing, Stress, and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina Survey Study*, “Croatian Medical Journal”, 2006, s. 5.

¹² R. Lazarus, *Paradygmat stresu i radzenia sobie*, „Nowiny Psychologiczne”, 1986, s. 1–39.

¹³ M.I. Qureshi, et al, *Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model*, “Quality & Quantity”, 2015, s. 93–113.

Obowiązująca w polskiej strukturze zawodowej ścisła zależność hierarchiczna ułatwia stosowanie tych praktyk, które mimo krańcowej szkodliwości mogą być tak realizowane, a ich sprawcom trudno udowodnić złe intencje. Najczęściej zasłaniają się koniecznością egzekwowania jakości wykonywanych obowiązków służbowych. Tak nakreślona istota problemu wykazuje, że mobbing ma zróżnicowany charakter jednak wszystkie jego formy mają wspólny mianownik, którym jest stosowanie pozaprawnych wymagań i nacisków w celu maksymalnego poniżenia, ośmieszenia, izolowania a nawet wydalenia ofiary z działań zespołu¹⁴.

Skutki stresu, szczególnie te spowodowane mobbingiem często prowadzą do tzw. wypalenia zawodowego. Jest to stan psychiczny, który objawia się zarówno nadmiernymi reakcjami nerwicowymi, stanami lękowymi czy depresją jak również głęboką apatią. H. Freudenbergerg w 1974 roku po raz pierwszy zidentyfikował termin wypalenia zawodowego, które określił jako wynik długotrwałego stresu w pracy¹⁵. Obecnie coraz więcej uwagi poświęca się temu zjawisku we wszystkich zawodach, mimo, iż na początku było ono kojarzone z pracą związaną z kontaktami międzyludzkimi i świadczeniem pomocy (lekarze, pielęgniarki, nauczyciele). Współcześnie prawie z każdym rodzajem wykonywanego zawodu związane jest zjawisko wypalenia zawodowego. Termin ten został rozpowszechniony dzięki Ch. Maslach, która ten proces określiła symptomami silnego stresu, zaliczanego do trzech kategorii:

- wyczerpanie emocjonalne (niepokój, zniechęcenie, złe samopoczucie, depresja, rozczarowanie, uczucie bezradności i beznadziejności oraz stałe zmęczenie i odczuwanie najrozmaitszych dolegliwości somatycznych),
- depersonalizacja (obojętny, nawet wrogi stosunek do podopiecznego i traktowanie go przedmiotowo np. myślenie o pacjencie w czysto medycznych kategoriach, używanie profesjonalnego żargonu, poniżających określeń, unikanie kontaktu wzrokowego),
- poczucie braku dokonań w pracy¹⁶.

Wypalenie zawodowe dotyczy najczęściej młodych osób, których staż pracy wynosi kilka lat. Głównym źródłem tego zjawiska są wy-

¹⁴ J. Piwowarski, *Three pillars of security culture*, „Kultura Bezpieczeństwa. Nauka – Praktyka – Refleksje”, 2016, s. 22–32.

¹⁵ H.J. Freudenberger, *Staff burn-out*, „Journal of Social Issues”, 1974, s. 159–165.

¹⁶ C. Maslach, *Burnout: A multidimensional perspective* [w:] W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (red.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, DC: Taylor and Francis, Washington 1993, s. 19–32.

górowane oczekiwania względem pracy oraz swojej roli w środowisku pracowniczym wpływające na wzrost ryzyka wybuchu konfliktu, którego wzrost natężenia jest jednym z głównych powodów pojawienia się wypalenia zawodowego.

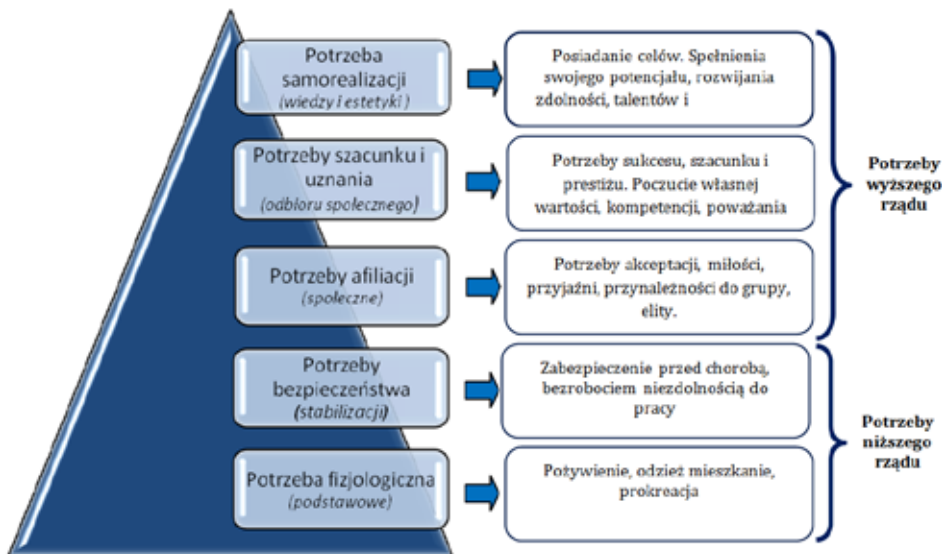
3. WPŁYW DĄŻENIA DO ZASPOKOJENIA POTRZEB WYŻSZEGO RZĘDU STYMULATOREM POZIOMU STRESU

Stres, który towarzyszy człowiekowi niemal od początków jego istnienia ma także swoje historyczne uwarunkowania wynikające z ewolucyjnego rozwoju i ciągłego dążenia do możliwie maksymalnego zaspokajania potrzeb coraz wyższego rzędu. Obiektywne oraz subiektywne przeszkody w realizowaniu takiego celu wywołują sytuację stresową, która w zależności od źródeł, form, uwarunkowań i poziomu szkodliwości, a także konstrukcji psychicznej człowieka, tworzy określony wymiar negatywnych skutków. Dążenie do zaspokojenia swoich potrzeb stanowi siłę motoryczną samorealizacji, nie dziwi zatem, że temu problemowi poświęca się dużo uwagi zarówno w nauce jak i praktyce codziennego życia. Przeprowadzając w zakresie tej problematyki szeroki zakres badań i analiz Abraham Maslow stwierdził, że życiem człowieka w głównym wymiarze kieruje pięć podstawowych potrzeb zaspokajających wymogi od podstawowych do najwyższych. Zbudowany przez amerykańskiego psychologa model porządkuje potrzeby w ujęciu hierarchicznym od podstawowych, zabezpieczających główne funkcje życiowe, do wyższego rzędu, aktywizujące się po zaspokojeniu podstawowych. Obraz poniższej piramidy potrzeb ludzkich został nieco zmodyfikowany, jednak jego istota pozostała niezmienna (rys. 3).

Model ten wykazuje, że potrzeby ludzkie są zaspokajane w określonej kolejności. Bez zabezpieczenia potrzeb podstawowych wręcz trudno stawiać sobie ambitne cele i oczekiwać spełnienia wysokich aspiracji, ponieważ w tej sytuacji człowiek nie wypracował jeszcze potrzebnych warunków do ich realizacji. Z przedstawionego modelu wynika, że wektorem napędzającym działania ludzkie jest dążenie do konsumpcji dotychczas niezaspokojonych potrzeb, jednak ignorując hierarchiczną kolejność ich zaspokajania skazujemy się na niepowodzenia¹⁷.

¹⁷ A.H. Maslow, *A Theory of Human Motivation*, "Psychological Review", 1943, s. 370–396.

RYSUNEK 3. TEORIA I PIRAMIDA POTRZEB LUDZKICH WEDŁUG MASŁOWA W GRAFICZNEJ KONCEPCJI AUTORKI OPRACOWANIA



Źródło: opracowanie własne na podstawie: H. Maslow, *A Theory of Human Motivation*, „Psychological Review”, 1943, s. 370–396.

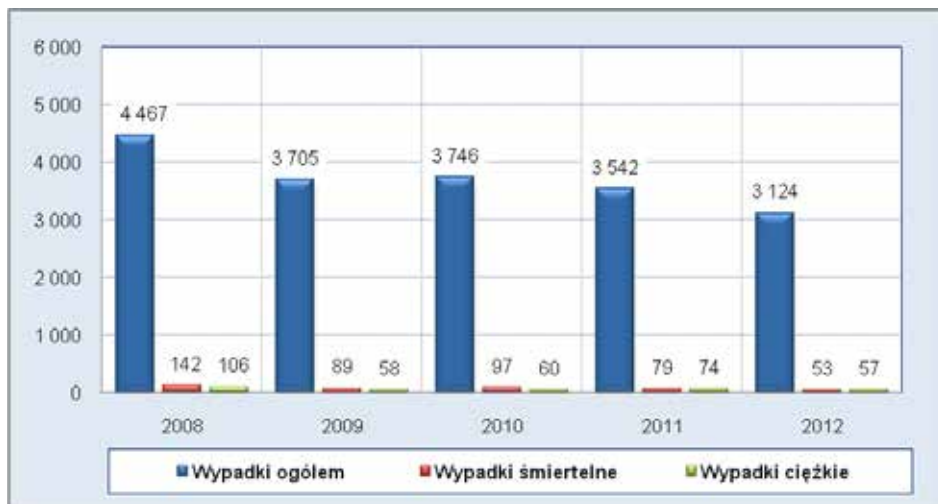
Przyczyną niepowodzeń może być również nadmierne tempo przechodzenia do kolejnych faz realizacji potrzeb człowieka. Nie dość, że w tym przypadku istnieje możliwość popełnienia trudnych do skorygowania błędów, a także wadliwe przygotowanie podstaw do realizacji następnego etapu, to uczestnik tego procesu niemal „na własne życzenie” tworzy bardzo aktywną i w wysokim stopniu niekorzystną sytuację stresową. Motywy ambicjonalne utrudniają możliwość przyznania się do błędu, szczególnie braku kompetencji i cofnięcia się do niższego poziomu potrzeb, a narastające niepowodzenia coraz silniej niszczą konstrukcję psychiczną człowieka. W skrajnych przypadkach może to doprowadzić nawet do zgonu, jednak najczęstszymi skutkami są: głębokie depresje, brak wiary we własne możliwości, uzależnienia od alkoholu i narkotyków, wykluczenie społeczne i wzrost wypadkowości w pracy.

4. WYCZERPANIE PSYCHICZNE A BEZPIECZEŃSTWO W PRACY

Dostępne statystyki wykazują, że dynamika wzrostu psychicznej patologii powoduje znaczącą, chociaż stopniowo malejącą, liczbę i ciężkość wypad-

ków¹⁸. Mimo, iż GUS publikuje w tym zakresie jedynie dane zagregowane, to w wystarczającym stopniu wykazują one, że w wyniku niewłaściwego stanu psychofizycznego pracownika liczba wypadków ogółem oraz śmiertelnych i ciężkich zanotowanych w latach 2008–2012 utrzymuje się na znacznym poziomie, co wykazują dane na poniższym rysunku.

RYSUNEK 4. LICZBA WYPADKÓW, DO KTÓRYCH PRZYCZYNIŁ SIĘ STAN PSYCHICZNY PRACOWNIKA



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej (LXVIII, LXIX, LXX, LXXI, LXXII, LXXIII), Główny Urząd Statystyczny, Warszawa (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013)

Należy podkreślić, że zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Gospodarczej z 7 stycznia 2009 roku, do przyczyny wypadków związanych z niewłaściwym stanem psychofizycznym zaliczano: „nieprawidłowe zachowanie się pracownika, spowodowane niedostateczną koncentracją uwagi na wykonywanej czynności, zaskoczeniem niespodziewanym zdarzeniem, niewłaściwym tempem pracy”. Są to czynniki stresogenne, których oddziaływanie jest często bezpośrednią przyczyną wypadku.

Powyższe rozważania są zwięźczeniem podjętej w artykule problematyki. Przedstawione dane wykazują, że jedną z podstawowych funkcji gremiów kierowniczych i zarządczych powinna być wysoka dbałość o minimalizowanie poziomu stresu w miejscu pracy. Jest to konieczne

¹⁸ *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej* (LXVIII, LXIX, LXX, LXXI, LXXII, LXXIII), Główny Urząd Statystyczny, Warszawa (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013)

zarówno ze względu na zabezpieczenie dobrostanu pracownika, jak również stworzenie korzystnych warunków dla prawidłowego i efektywnego rozwoju firmy.

PODSUMOWANIE

Bezpieczeństwo w pracy będące we wszystkich zawodach jednym z najważniejszych zadań kierownictwa, jest również istotnym wymogiem działań pracowników. Nawet najdoskonalsze programy i wysoki poziom ochrony pracownika nie zapobiegą wypadkom spowodowanym lekceważeniem zasad, zdrowego rozsądku, brawury i nie stosowania się do obowiązujących przepisów. Istnieje jednak określona sfera działań, która w sposób mniej lub bardziej wyrazisty powoduje łamanie wszystkich obowiązujących zasad i reguł. Są to działania pozaprawne o charakterze personalnym, mające na celu systematyczne poniżanie pracownika, aby wyeliminować go z zespołu pracowniczego. Proces zwany mobbingiem jest „przywilejem” zwierzchnika i najczęściej odzwierciedla niższy poziom jego kompetencji w stosunku do szykanowanej osoby. Jego rozwój odbywa się ze zróżnicowanym nasileniem, dochodząc w fazie ekstremalnej do „terroru psychicznego”. Trudno nie przewidzieć skutków takiego postępowania, które najczęściej prowadzą do głębokiej depresji, wypalenia zawodowego i bezradności w życiu społecznym oraz potencjalnych zagrożeń wypadkami w miejscu pracy. Brzemienne skutki tych zdarzeń dowodzą, że poprawa komfortu psychicznego pracownika w miejscu pracy jest nie tylko pożyteczna, lecz zdecydowanie konieczna. Wymaga to natychmiastowego działania na kilku płaszczyznach m.in. wzrostu nakładów na BHP, zdecydowane egzekwowanie niezbędnych w tym obszarze działań od zespołów kierowniczych, wzmoczenia kontroli, poprawy szkoleń i co wydaje się sprawą najważniejszą, zaprzestania tzw. „przymykania oczu” i kierowania się korporacyjną lojalnością w wielu firmach w przypadku jawnego stosowania mobbingu i terroru psychicznego. Efektem tych działań powinno być zwolnienie z pracy osób dopuszczających się takiej patologii z adnotacją w aktach powodu zwolnienia. Mimo braku kompleksowych badań dotyczących pełnego zakresu kosztów i strat spowodowanych stresem w miejscu pracy, to badania cząstkowe wykazują, że są one znaczące i mają tendencję wzrostową. Nie można zatem rozwiązania tego problemu odkładać na później, ponieważ narastający proces rozwoju dysfunkcji psychicznych w społeczeństwie i związane z tym negatywne skutki zarówno wymierne

jak i niewymierne, są wystarczającym sygnałem do niezwłocznego podjęcia działań naprawczych na wszystkich szczeblach hierarchii zawodowej.

BIBLIOGRAFIA

1. Burke R.J., *Sources of managerial and professional stress in large organizations* [w:]: Cooper C.L., Payne R., *Causes, coping and consequences of stress at work*, Chichester, Wiley 1988.
2. Chandola T., Brunner E., Marmot M., *Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study*, "BMJ", 2006.
3. Cieślak R., Łuszczynska-Cieślak A., *Zarządzanie stresem w pracy*, „Promocja Zdrowia Nauki Społeczne i Medycyna”, 21, 2000.
4. Cooper C.L., Marshall J., *Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej* [w:]: Cooper C.L. i Payne R. (red.), *Stres w pracy*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1987.
5. Frankenhaeuser M., Johansson G., *Stress at work: psychobiological and psychosocial aspects*, "Applied Psychology", 1986, 35(3).
6. Freudenberger H. J., *Staff burn-out*, "Journal of Social Issues", 1974.
7. Karasek R., *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, "Administrative Science Quarterly", 1979.
8. Lazarus R., *Paradygmat stresu i radzenia sobie*, „Nowiny Psychologiczne”, 1986.
9. Maslach C., *Burnout: A multidimensional perspective* [w:]: Schaufeli W. B., Maslach C., Marek T. (red.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, Washington 1993.
10. Maslow A.H., *A Theory of Human Motivation*, "Psychological Review", 1943.
11. Piwowarski J., *Three pillars of security culture*, „Kultura Bezpieczeństwa Nauka – Praktyka – Refleksje”, 2016, Nr 21.
12. Pranjic N., Maleš-Bilić L., Beganlić A., Mustajbegović J., *Mobbing, Stress, and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study*, "Croatian Medical Journal", 2006.
13. Qureshi M.I., Iftikhar M., Janjua S.Y., Zaman K., et al., *Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model*, "Quality & Quantity", 2015.
14. *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej* (LXVIII, LXIX, LXX, LXXI, LXXII, LXXIII), Główny Urząd Statystyczny, Warszawa (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013)

15. Schneiderman N., Ironson G., Siegel S.D., *STRESS AND HEALTH: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants*, "Annual Review of Clinical Psychology", 2005.
16. Seligman M.E.P., *Helplessness: on depression, development and death*, Freeman, San Francisco, 1975.
17. Stres w pracy – Raport Melisany Klosterfrau, Klosterfrau Healthcare Group 2007.
18. Szczablowska D., Grys I., Sokołowski M., *Zdrowy tryb życia jako element kultury bezpieczeństwa*, „Kultura Bezpieczeństwa. Nauka – Praktyka – Refleksje”, Nr 16, 2014.
19. Wang J., *Work stress as a risk factor for major depressive episode(s)*, Psychological Medicine, 2005.

AUTOR:

Magdalena Pieniążek – magister fizjoterapii, doktorantka Studiów Trzeciego Stopnia na Wydziale Nauk o Zdrowiu, Collegium Medicum, Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.

W kręgu badań i zainteresowań Autorki znajdują się problemy dotyczące bezpiecznej rehabilitacji pacjentów zarówno w aspekcie psychicznym jak i fizycznym, a także zagadnienia dotyczące profilaktyki zdrowotnej. Głównym obszarem badawczym jest fizjoterapia w onkologii oraz fizjoterapia w środowisku wodnym.

Dane kontaktowe: Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Jagielloński Collegium Medicum, ul. Michałowskiego 12, 31-126 Kraków.

e-mail: pieniazek.m@interia.pl