

**Aneta Klementowska, Zuzanna  
Kęsy, Marek Rybakowski**

---

**Zagrożenie stresem zawodowym w  
środowisku pracy opiekuna w  
zakładach opiekuńczych**

---

Problemy Profesjologii nr 2, 163-173

---

2012

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

**Aneta Klementowska**

**Zuzanna Kęsy**

**Marek Rybakowski**

## **ZAGROŻENIE STRESEM ZAWODNYM W ŚRODOWISKU PRACY OPIEKUNA W ZAKŁADACH OPIEKUŃCZYCH**

### **Streszczenie**

Współcześnie praca zawodowa odgrywa niezwykle istotną rolę w życiu człowieka. Niestety pomimo wielu jej pozytywnych aspektów, staje się ona coraz częściej źródłem stresu. Zjawisko, o którym mowa występuje z różnym natężeniem niemal we wszystkich grupach zawodowych. Z uwagi na jego znaczne, zarówno indywidualne, jak i społeczne konsekwencje, wymaga ono szczególnego zainteresowania. W niniejszym artykule podjęto teoretyczne rozważania na temat stresu zawodowego oraz zaprezentowano wyniki badań empirycznych przeprowadzonych wśród opiekunów zatrudnionych w Domu Pomocy Społecznej.

### **OCCUPATIONAL STRESS RISK IN THE WORK OF A GUARDIAN IN CARE FACILITIES**

#### **Summary**

Nowadays professional work plays an important role in the human life. Unfortunately, despite its many positive aspects, it often becomes a source of stress. This phenomenon occurs in various intensity levels in almost all occupational groups. Because of its significant, both individual and social consequences, it requires a particular scientific interest. This article contains theoretical reflections on occupational stress and presents the results of an empirical research carried out among the guardians working in a Social Care Centre.

### **Wprowadzenie**

Obecnie pojęcie stresu jest wszechobecne. Wiele się o nim mówi, zarówno potocznie, jak i w świecie nauki. Stres był, jest i będzie, nie jesteśmy w stanie go uniknąć – jedyne, co możemy zrobić to nauczyć się skutecznie przed nim chronić.

Pojęcie stresu jest neutralne. Pomimo, iż najczęściej kojarzy się z negatywnymi, niepożądanymi skutkami jego oddziaływania (jest wówczas demotywujący, powodujący z czasem

negatywne konsekwencje zawodowe, społeczne i zdrowotne), może być również pozytywny, a zarazem motywujący do podejmowania lub zmiany dotychczasowych działań. Charakter stresu zależy zarówno od stawianych pracownikowi wymagań, od jego fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych możliwości radzenia sobie z nim w danej chwili, jak i od wsparcia ze strony przełożonych oraz współpracowników<sup>1</sup>.

Dzisiejszy świat obfituje bogactwem stresorów, które wywołują najczęściej negatywne przeżycia i symptomy. Niektóre następstwa stanowią przewlekłe i ostre reakcje lęku, depresji, poczucia niepełnej wartości, wrogości, niskiej tolerancji na frustrację. Co więcej, do tych reakcji często dochodzą takie czynniki jak: własne potępienie, robienie sobie wyrzutów z powodu nieodpowiedniej reakcji na stres. Ludzie znajdujący się w sytuacji stresowej sami stwarzają sytuacje, w których panuje lęk przed lękiem, stan depresji z obawy przed depresją oraz niepewność siebie w obawie przed poczuciem bezwartościowości<sup>2</sup>.

Czym zatem jest ów stres? – analizując literaturę można odnaleźć różne sposoby definiowania, jednakże na potrzeby niniejszego opracowania wskazane zostaną trzy sposoby określenia stresu, które niekoniecznie muszą się wykluczać. W pierwszym podejściu stres określany jest jako odpowiedź organizmu na szkodliwe bodźce albo jako reakcję na jakiegokolwiek wymagania (fizyczne, psychiczne) stawiane organizmowi. Drugie podejście opisuje stres z punktu widzenia oddziaływań środowiska i w ten sposób traktuje go jako różnego rodzaju sytuacje trudne. Trzecie natomiast podejście ujmuje stres jako reakcję wynikającą z braku „odpowiedniości” pomiędzy jednostką a jej otoczeniem biologicznym i/lub społecznym. Mówiąc ogólnie stres stanowi złożone zjawisko, obejmujące zarówno zmiany psychologiczne, jak i fizjologiczne pojawiające się w odpowiedzi na różne bodźce lub też sytuacje, które nie są dla jednostki obojętne. Mogą one stanowić stresory zarówno ze względu na znaczenie przypisywane im przez człowieka, jak też ze względu na swoje własności<sup>3</sup>.

W swoim opracowaniu H. Selye dla odróżnienia wskazał czym stres nie jest:

1. Stres nie jest tylko zwykłym napięciem nerwowym.
2. Stres nie zawsze jest nieswoistym rezultatem uszkodzenia.
3. Stres nie jest czymś, czego należy unikać.
4. Całkowita wolność od stresu to śmierć<sup>4</sup>.

W literaturze istnieje wiele koncepcji stresu, które dzielą się na biologiczne, medyczne oraz psychologiczne<sup>5</sup>. Inne podziały dotyczą źródła stresu. W sytuacji braku dogodnego kry-

---

<sup>1</sup> M. Gólczyński, *Stres w pracy. Poradnik dla pracownika*, Warszawa 2009, s. 5.

<sup>2</sup> A. Ellis, *Co można zrobić, aby poradzić sobie ze stresem*, tłum. A. Bańka, [w:] *Stres w pracy*, red. C.L. Cooper, R. Pane, Warszawa 1987, s. 306.

<sup>3</sup> W. Oniszczenko, *Stres to brzmi groźnie*, Warszawa 1993, s. 7, 31-32.

<sup>4</sup> H. Selye, *Stres okielznany*, przełożył T. Zalewski, Warszawa 1978, s. 28-30.

terium podziału źródeł stresu, wydaje się przydatna natura czynnika stresowego (stresora). Stresor definiowany jest jako element bodźca lub sytuacji, który narusza względną równowagę pomiędzy podmiotem a środowiskiem i uruchamia nie tylko mechanizmy adaptacyjne zachowania się człowieka, ale także kreatywne radzenie sobie ze stresem. Biorąc pod uwagę takie rozumienie stresora, w literaturze przyjmuje się klasyfikację na stresory fizyczne, psychologiczne i społeczne. Wśród źródeł stresu wskazuje się zatem: 1) fizyczne (temperatura, hałas, wibracje, oświetlenie, promieniowanie jonizujące, promieniowanie mikrofalowe, hipoksja, przyspieszenia, nieważkość); 2) chronobiologiczne (rytmy biologiczne, rytm okołoporodowy, stres nagłej zmiany sfery czasu); 3) psychologiczne (zakłócenia, zagrożenia, przeciążenia, deprywacja); 4) organizacyjne (struktura grupy zadaniowej, komunikacja społeczna, zarządzanie, restrukturyzacja, kultura organizacyjna, konflikt ról społecznych, emigracja, praca np. ekstremalna, telepraca i e-learning, pracoholizm, bezrobocie)<sup>6</sup>.

Ludzie w bardzo różny sposób reagują na stres. Wskazuje się, iż reakcje na stres regulowane są dwoma systemami adaptacyjnymi, które pełnią funkcję prewencyjną lub patologiczną. Znaczenie prewencyjne mają wszelkie reakcje związane z przystosowaniem się do reakcji stresowej lub jej przekształcenia poprzez: 1) uczenie się nowych zachowań, które mają zapobiegać niepożądanym skutkom stresu; 2) regulację poziomu pobudzenia, mającą na celu zminimalizowanie reakcji fizjologicznych w sytuacji stresu; 3) organizację systemu pojęciowego, w celu rozpoznania źródeł stresu i zaplanowania sposobów walki ze stresem. W sytuacji małej skuteczności systemu prewencyjnego, spowodowanej cechami jednostki lub też cechami stresu, człowiek „przełącza się” na inny system adaptacji do stresu, zwany systemem patologicznym. System ten charakteryzuje się takimi reakcjami na stres jak: 1) zaburzenia procesu uczenia się, które utrudniają korzystanie z dotychczasowych doświadczeń z danego typu sytuacjami stresowymi; 2) zaburzenia deprywacji sensorycznej lub nadmiaru stymulacji, charakterystyczne dla wszelkiego typu nerwic, zmniejszające odporność na stres; 3) zaburzenia integracji indywidualnego systemu pojęciowego charakterystycznego dla różnego typu psychoz (np. schizofrenii), powodując „wycofanie się” ze świata realnego i „zamknięcie się” w świecie subiektywnym. Patologiczny system adaptacji do stresu wiąże się najczęściej ze stresem ekstremalnym lub też chronicznym<sup>7</sup>.

Jeżeli stres ma wpływ na zdrowie, to determinuje on poziom bezpieczeństwa poszczególnych osób pracujących. W sposób endogeny stanowi zarazem czynnik zagrożenia bezpie-

---

<sup>5</sup> Zob. więcej: J.F. Terelak, *Człowiek i stres*, Bydgoszcz-Warszawa 2008; J.F. Terelak, *Psychologia stresu*, Bydgoszcz 2001.

<sup>6</sup> J.F. Terelak, *Człowiek...*, *op. cit.*, s. 103-227.

<sup>7</sup> S. Epstein, *Natural healing processes of the mind: Gradet stress inoculation as an inherent coping mechanism*, In: D. Meichenbaum, M.E. Jaremko (Eds.): *Stress reduction and prevention* (pp. 39-66), New York 1983, [za:] J.F. Terelak, *Człowiek i stres*, Bydgoszcz-Warszawa 2008, s. 229.

czeństwa pracy, który zaliczamy do „czynników ludzkich”<sup>8</sup>. Z całą pewnością wpływa on na prawidłowe funkcjonowanie organizacji, firmy, czy przedsiębiorstwa.

Nie można pomijać także konsekwencji ponoszonych przez odbiorców usług (klientów, pacjentów). Nadmierny i przedłużający się stres zawodowy może prowadzić do następstw w różnych sferach funkcjonowania człowieka, z których za najistotniejsze można uznać:

- zmiany w stanie zdrowia, tj. dolegliwości, zaburzenia i choroby somatyczne;
- zmiany w sferze emocjonalno-poznawczej, takie jak: wzrost napięcia psychicznego, lęk, irytacja, obniżone samopoczucie, depresja, skłonność do hipochondrii, osłabienie kontroli emocji, poczucie bezradności i beznadziejności, permanentne niezadowolenie z siebie i wykonywanej pracy, poczucie braku kompetencji, osłabienie (bądź brak) zainteresowań, osłabienie krytycyzmu, składające się na zespół wypalenia zawodowego;
- zmiany w zachowaniach, wyrażające się obniżeniem wydajności pracy i energii życiowej, rezygnacji z wytyczonych celów, podatności na wypadki, wzrost skłonności do agresji, przemocy, nadużywania alkoholu, nikotyny czy narkotyków; wzrostem abstynencji, rzucaniem odpowiedzialności na innych, nasileniem postawy cynicznej wobec klientów, pacjentów czy współpracowników, wzrostem liczby popełnianych błędów, pogorszeniem zdolności do organizowania i planowania działań, skłonnością do ignorowania nowych informacji, odmową pełnienia obowiązków<sup>9</sup>.

### **Stres w środowisku pracy opiekuna w Domu Pomocy Społecznej (DPS) na podstawie badań własnych**

Badaniami objęto 13 osób (100%) zatrudnionych na stanowisku opiekun w Domu Pomocy Społecznej (teren zachodniej Polski). Wszystkie badane osoby to kobiety w wieku od 25 do 50 lat, z wykształceniem średnim (12 osób) oraz wyższym (1 osoba), ze stażem pracy w zawodzie od 1 do 10 lat. Z przeprowadzonych badań wynika, iż większość respondentów 69,23% (9 osób) uważa, że praca w zakładzie nie jest dobrze zorganizowana, a pracownicy nie mają jasno wytyczonych celów<sup>10</sup>.

Tabela 1. Stopień narażenia opiekuna na obciążenia organizacyjne i fizyczne (środowiskowe) podczas wykonywanej pracy

<sup>8</sup> K. Jastrabíková, I. Tureková, *Ludský faktor a jeho vplyv na bezpečnosť*, [w:] *Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci 2011. Sborník prednášok. XI. ročník mezinárodnej konferencie, 10 květen 2011, VŠB – Technická univerzita Ostrava, Ostrava 2011*, s. 61-68.

<sup>9</sup> N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych*, Warszawa 2006, s. 62.

<sup>10</sup> Z. Kęsy, *Stres w pracy na przykładzie zawodu opiekun w domu pomocy społecznej*. Praca dyplomowa przygotowana pod kierunkiem dr M. Rybakowskiego, ŁWSH im. B. Solfy, Żary 2012.

Rodzaj obciążenia	Odczuwany stopień obciążenia							
	nie odczuwalny		lekko odczuwalny		średnio odczuwalny		ciężko odczuwalny	
<b>Respondenci – kategoria odpowiedzi</b>								
	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
<b>Organizacyjne</b>								
Styl zarządzania	1	7,69	3	23,08	6	46,15	3	23,08
Praca zmianowa w tym praca nocna	1	8,33	3	25,00	2	16,67	6	50,00
Jedna osoba spośród zatrudnionych opiekunek nie pracuje w porze nocnej ze względu na stan zdrowia. Na pytanie dotyczące obciążenia w pracy zmianowej i porze nocnej odpowiedzi udzieliło 12 osób.								
<b>Fizyczne ( środowiskowe)</b>								
Obecność wirusów, bakterii			5	38,46	5	38,46	3	23,08
Praca z narażeniem na styczność z fekaliami			2	15,38	2	15,38	9	69,23
Ogólne i miejscowe obciążenie mięśni spowodowane koniecznością dźwigania, podnoszenia, przenoszenia, mieszkańców DPS					1	7,69	12	92,31

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 2. Stopień narażenia opiekuna na obciążenia psychiczne podczas wykonywanej pracy

Rodzaj obciążenia	Odczuwany stopień obciążenia							
	nie odczuwalny		lekko odczuwalny		średnio odczuwalny		ciężko odczuwalny	
Respondenci – kategoria odpowiedzi								
	L	%	L	%	L	%	L	%
Psychiczne								
Odpowiedzialność za życie, zdrowie, przyszłość mieszkańców DPS					6	46,15	7	53,85
Praca w pośpiechu, konieczność wyboru „mniejszego zła”, dylematy moralne					5	38,46	8	61,54
Konieczność kontaktu z chorobą, śmiercią mieszkańców DPS			1	7,69	3	23,08	9	69,23
Agresja niektórych mieszkańców DPS	1	7,69	1	7,69	5	38,46	6	46,15
Podjęcie decyzji o znacznych możliwych konsekwencjach			1	7,69	7	53,85	5	38,46
Sprzeczne oczekiwania ze strony przełożonych, współpracowników, mieszkańców			4	30,77	6	46,15	3	23,08
Brak wiedzy na temat sposobu wykonywania pracy spowodowane brakiem lub nieskutecznym szkoleniem stanowiskowym	7	53,85	3	23,08	2	15,38	1	7,69
Niski prestiż zawodu			2	15,38	2	15,38	9	69,23
Brak perspektyw awansu zawodowego			2	15,38	2	15,38	9	69,23
Poczucie wypalenia zawodowego	1	7,69	3	23,08	2	15,38	7	53,85

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 3. Częstotliwość udziału pracowników w sytuacji wyjątkowo trudnej (nawet traumatycznej)

Respondenci – kategoria odpowiedzi	L	%
Bardzo często	-	-
Często	6	46,15
Sporadycznie	6	46,15
Bardzo rzadko	1	7,69
Nigdy	0	0,0

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 4. Stopień obciążenia społecznego odczuwany przez pracowników podczas wykonywania pracy

Rodzaj obciążenia	Odczuwany stopień obciążenia							
	nie odczuwalny		lekkie odczuwalny		średnio odczuwalny		ciężko odczuwalny	
Respondenci – kategoria odpowiedzi								
	L	%	L	%	L	%	L	%
Społeczne								
Rywalizacja w grupie zawodowej	8	61,54	2	15,38			3	23,08
Konflikty, sprzeczki w pracy	6	46,15	4	30,77	1	7,69	2	15,38
Możliwość utraty pracy	4	30,77	7	53,85	1	7,69	1	7,69

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 5. Częstotliwość odczuwania stresu w pracy

Respondenci – kategoria odpowiedzi	L	%
Kilka razy w ciągu dnia	6	46,15
Raz dziennie	1	7,69
Raz w tygodniu	5	38,46
Raz w miesiącu	1	7,69
Wcale	0	0,0

Źródło: Z. Kęsy



Tabela 6. Dolegliwości odczuwane przez pracowników w ostatnim miesiącu pracy

<b>Respondenci – kategoria odpowiedzi</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
Bóle karku, barków, okolicy lędźwiowo-krzyżowej kręgosłupa	11	84,61
Bolesne skurcze jelit	1	7,69
Ból głowy	11	84,61
Lęk	4	30,77
Wyobcowanie	1	7,69
Chroniczne zmęczenie	8	61,54
Oslabienie układu immunologicznego	2	15,38
Bezsenna	4	30,77

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 7. Rodzaje działań zapobiegających lub łagodzących uczucie stresu podejmowanych w macierzystym zakładzie pracy

<b>Respondenci – kategoria odpowiedzi</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
Możliwość udziału pracowników w podejmowaniu ważnych decyzji dotyczących Domu Pomocy Społecznej	2	15,38
Informowanie pracowników przez kadrę kierowniczą o podjętych ważnych decyzjach	2	15,38
Możliwość udziału w spotkaniach integracyjnych pracowników	7	53,85
Możliwość udziału w szkoleniach typu „radzenie sobie ze stresem”	6	46,15

Źródło: Z. Kęsy

Tabela 8. Rodzaje działań pomagających w zwalczaniu stresu

<b>Respondenci – kategoria odpowiedzi</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
Kontakt z naturą	7	53,85
„Chwila” czasu wyłącznie dla siebie	4	30,77
Rozmowa z kimś, kto chce Ciebie wysłuchać	11	84,61
Techniki relaksacyjne stosowane podczas odpoczynku	1	7,69
Uprawianie sportu	2	15,38
Zdrowe odżywianie	3	23,08
Poczucie humoru	11	84,61
Stawianie przed sobą realnych celów	2	15,38
Uświadomienie sobie, że nie zawsze musisz być perfekcjonistą	5	38,46
Palenie papierosów	0	0
Alkohol	0	0

Źródło: Z. Kęsy

Poziom stresu badanych pracowników jest zdeterminowany przede wszystkim charakterem pracy związanym z wykonywanym zawodem. Wiek, wykształcenie, staż pracy nie różnicują nasilenia ogólnego stresu w miejscu pracy. Różnice w zakresie odczuwania poszczególnych stresorów zaznaczają się jedynie z powodu odmienności czynników subiektywnych, na które składa się typ osobowości oraz indywidualne cechy charakterologiczne badanych osób.

Wśród społecznych warunków pracy, do których zaliczamy całokształt zagadnień związanych z organizacją pracy, 69,23% badanych uznało, iż praca nie jest dobrze zorganizowana, a pracownicy nie mają jasno wytyczonych zadań. Tak negatywny wynik spowodowany jest przede wszystkim niskim wskaźnikiem zatrudnienia opiekunów w stosunku do liczby oczekujących opieki, wsparcia lub pomocy mieszkańców, w związku z czym opiekunowie muszą wybierać, które z wytyczonych zadań należy traktować jako priorytet.

Wśród fizycznych obciążeń najbardziej stresującym czynnikiem dla całej grupy badawczej okazała się konieczność dźwigania, podnoszenia, przenoszenia osób chorych. Jest to wysiłek związany z wykonywaniem czynności w pozycji wymuszonej (pochylonej bądź w ruchu), ograniczającej jednocześnie swobodę ruchów. Wysiłek ten jest często związany z koniecznością przekraczania dopuszczalnych norm dźwigania, co skutkuje nadmiernym (ogólnym i miejscowym) obciążeniem mięśni, a nawet stanowi zewnętrzną przyczynę wypadku przy pracy skutkując takimi urazami, jak naciągnięcie lub zerwanie ścięgien. 92,31% badanych wskazało ten czynnik jako obciążenie ciężko odczuwalne (tabela 1).

O wysokim nasileniu stresu zawodowego świadczą ponoszone przez pracowników psychiczne konsekwencje doświadczanych w miejscu pracy obciążeń. Najbardziej stresującymi czynnikami psychicznymi dla całej grupy badanych okazały się konieczność kontaktu z chorobą, śmiercią mieszkańców DPS (69,23%), brak perspektyw awansu zawodowego (69,23%) oraz niski prestiż zawodu (69,23%). Warto zaznaczyć również, iż brak perspektyw awansu zawodowego i niski prestiż zawodu mogą prowadzić między innymi do zjawiska jakim jest zespół wypalenia zawodowego. Poczucie wypalenia zawodowego zadeklarowało 53,85% respondentów, co świadczy o obniżonym poczuciu satysfakcji zawodowej (tabela 2).

Spośród badanych objawów somatycznych będących następstwem stresu u 84,61% respondentów wystąpiły bóle karku, barków, okolicy lędźwiowo-krzyżowej. Również 84,61% badanych pracowników skarży się na bóle głowy, a 61,54% odczuwa chroniczne zmęczenie (tabela 6). Z badań wynika zatem, że stresory zawodowe wywierają niekorzystny wpływ na stan zdrowia. Negatywne konsekwencje obciążeń są niezwykle istotne nie tylko dla pracowników, ale również pracodawcy, gdyż zdrowie pracowników wpływa na efektywność ich pracy.

Analizując działania zapobiegające lub łagodzące uczucie stresu w zakładzie pracy 53,85% badanych stwierdziło, że pracodawca umożliwia im udział w spotkaniach integracyj-

nych, a 46,15% respondentów oświadczyło, że ma możliwość udziału w organizowanych w pracy szkoleniach typu „radzenie sobie ze stresem” (tabela 7). 84,61% opiekunów jako działanie pomagające w zwalczaniu stresu uznało rozmowę z kimś, kto chce ich wysłuchać, poczucie humoru również doceniło 84,61% badanych (tabela 8).

Uzyskane wyniki jednoznacznie wskazują na stresogenność zawodu opiekun w Domu Pomocy Społecznej. W tym zawodzie stres jest niejako wpisany w rolę zawodową i właściwie niemożliwe jest jego całkowite wyeliminowanie. Praca ta, jak wynika z przeprowadzonych badań, obfituje w sytuacje krytyczne i traumatyczne. Najbardziej pomocne w tej sytuacji okazuje się wsparcie społeczne, emocjonalne oraz ze względu na ciągłe interakcje z innymi ludźmi (mieszkańcami domu, współpracownikami, przełożonymi) jakość wzajemnych relacji.

### **Zakończenie**

Obecnie każda praca zawodowa obciążona jest narażeniem na stres. Stres, jako zagrożenie psychospołeczne, różni się rodzajem, natężeniem, czy też czasem jego trwania. Niewątpliwie przedstawiciele zawodów zaliczanych do grupy tzw. zawodów społecznych, szczególnie gdzie występują stałe kontakty z osobami borykającymi się z różnymi problemami, są szczególnie narażeni na zjawisko stresu, a w konsekwencji wypalenia zawodowego. Do grupy tych zawodów niewątpliwie należy omawiany w niniejszym opracowaniu zawód opiekuna w domu pomocy społecznej, w którym (jak wynika z zaprezentowanych badań) obserwowalne są zarówno obciążenia organizacyjne, fizyczne, jak i psychiczne. W celu ograniczenia lub eliminacji niektórych źródeł stresu nie wystarczą chęci, czy też zaangażowanie pracowników, niezwykle istotne w tym zakresie jest podejście pracodawcy (przełożonego) do pojawiającego się problemu (gdyż pracownik na wiele czynników występujących w pracy zawodowej najwyraźniej nie ma wpływu). Obecnie (oprócz czynników wewnątrzzakładowych) bardzo częstą przyczyną rodzącego się w wielu zawodach stresu jest aktualna, stosunkowo trudna sytuacja na rynku pracy (również w zakresie usług opiekuńczych), która w konsekwencji doprowadza do podmiotowego traktowania pracowników oraz częstego łamania ich ustawowych praw (co w efekcie powoduje stres).

Jak wskazano na wstępie, stresu w pracy zawodowej (bez względu na jego rodzaj) nie da się uniknąć, jedyne co można zrobić to nauczyć się radzić sobie z nim (przy uwzględnieniu z jednej strony indywidualnych predyspozycji osoby dotkniętej tym zjawiskiem, z drugiej zaś warunków występujących w zakładzie pracy). Niektóre z przyczyn, po zastosowaniu odpowiednich działań, można usunąć, inne podlegają minimalizacji, jeszcze inne stale się utrzymują lub też powtarzają. W literaturze wskazuje się, iż często lekarstwem na to zjawisko jest zmiana charakteru i/lub tempa pracy – jednakże nie zawsze jest to możliwe. Pozostaje wtedy

nauczyć się lepiej radzić sobie z sytuacjami, które powodują stres, zmniejszać nasilenie stresu do akceptowalnego poziomu lub ograniczać jego negatywne skutki. W tym celu można zastosować pewne strategie: stosowanie zachowań asertywnych; zwiększenie umiejętności interpersonalnych, negocjacyjnych i mediacyjnych, komunikowania się z innymi ludźmi, zarządzania czasem; zmiana podejścia do stresujących sytuacji; zwiększenie swojego udziału w funkcjonowaniu firmy; ustalenie ram czasowych swojej pracy; ustawiczny rozwój i szkolenie zawodowe; korzystanie z usług doradcy zawodowego; uprawianie ćwiczeń fizycznych i relaksacyjnych; prowadzenie zdrowego trybu życia; przygotowanie się na wystąpienie stresu. Jak widać sposobów jest wiele, jednakże należy pamiętać, iż powinny one być dobrane do własnych możliwości, potrzeb oraz sytuacji, której dotyczą. W związku z czym, każdorazowo powinna to być indywidualna decyzja osoby dotkniętej stresem w miejscu pracy<sup>11</sup>.

### Bibliografia

- Ellis A., *Co można zrobić, aby poradzić sobie ze stresem*, tłum. A. Bańka, [w:] *Stres w pracy*, red. C.L. Cooper, R. Pane, Warszawa 1987.
- Epstein S., *Natural healing processes of the mind: Gradet stress inoculation as an inherent coping mechanism*, In: D. Meichenbaum, M.E. Jaremko (Eds.): *Stress reduction and prevention* (pp. 39-66), New York 1983, [za:] J.F. Terelak, *Człowiek i stres*, Bydgoszcz-Warszawa 2008.
- Gólcz M., *Stres w pracy. Poradnik dla pracownika*, Warszawa 2009.
- Jastrabíková, K., Tureková, I. *Ludský faktor a jeho vplyv na bezpečnosť*, [w:] *Bezpečnosť a ochrana zdraví při práci* 2011. Sborník přednášek. XI. ročník mezinárodní konference, 10 květen 2011, VŠB – Technická univerzita Ostrava, Ostrava 2011.
- Kęsy Z., *Stres w pracy na przykładzie zawodu opiekun w domu pomocy społecznej*. Praca dyplomowa przygotowana pod kierunkiem dr M. Rybakowskiego, ŁWSH im. B. Solfy, Żary 2012.
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych*, Warszawa 2006.
- Oniszczenko W., *Stres to brzmi groźnie*, Warszawa 1993.
- Selye H., *Stres okiełznany*, przeł. T. Zalewski, Warszawa 1978.
- Terelak J.F., *Człowiek i stres*, Bydgoszcz-Warszawa 2008.
- Terelak J.F., *Psychologia stresu*, Bydgoszcz 2001.

---

<sup>11</sup> M. Gólcz, *op. cit.*, s. 18-20.