Stres

Stres i sposób w jaki wpływa on na ludzi w pracy stał się ostatnio przedmiotem dużego zainteresowania. Wiele dowodów wskazuje na to, że stresy związane z pracą zawodową są dość często główną przyczyną chorób serca, wrzodów żołądka, migren oraz zaburzeń psychicznych. Mają one bardzo ważne konsekwencje dla zachowania organizacyjnego pracowników, ich życia osobistego i rodzinnego. Są także źródłem znacznych kosztów dla gospodarki i społeczeństwa.

Stres, to słowo, którego używamy niemal codziennie. Najczęściej korzystamy z niego by opisać przyczyny złego samopoczucia, wywołanego określoną sytuacją życiową. Mówiąc o stresie, często mamy na myśli stresujące bodźce, które mogą, w zależności od tego, jak na nie zareagujemy, wywołać stres. Same w sobie stresem jednak nie są. Na przykład utrata pracy, perspektywa bycia bezrobotnym, to bodziec, który może narazić nas na stres, i inne tak zwane trudne zdarzenia życiowe. Co ciekawe, nie są to tylko złe wydarzenia, lecz wszystkie, po których nasze życie wygląda inaczej niż przedtem. Jest to pierwsza grupa czynników stresowych, ta łatwiejsza do rozpoznania. Drugą stanowią bodźce dnia codziennego, rzeczy małe, ale działające na nas stale, przez dłuższy czas. Ponieważ trudniej je rozpoznać trudniej coś z nimi zrobić.
W najprostszej definicji, można powiedzieć że stres to reakcja danej osoby na napięcia w jej życiu. Gdyby w użyć jednak słowa relacja, definicja tłumaczyłaby, że stres jest szczególną relacją między osobą a środowiskiem, którą osoba ocenia jako nadwyrężającą jej zasoby i zagrażającą jej dobrostanowi.

Stresu nie należy rozumieć jako czegoś jednoznacznie negatywnego, z czym zawsze i wszędzie należy walczyć. W umiarkowanym bowiem natężeniu stres pobudza do działania, pozwala skupić uwagę na ważnym zadaniu, mobilizuje do podjęcia decyzji. Dopiero, gdy trwa zbyt długo, może zaowocować spadkiem efektywności w pracy i poważnymi problemami zdrowotnymi.

Gdy przyjrzymy się etapom, w jakich przebiega reakcja na stres, zaobserwujemy trzy główne stadia:

1. Stadium alarmowe pojawia się w momencie zagrożenia. Organizm musi w ciągu krótkiego czasu przystosować się do odparcia zagrożenia, bądź jego uniknięcia. Informacja oceniana jako zagrożenie powoduje wzmożone wydzielanie adrenaliny i noradrenaliny do krwi przez korę nadnerczy. Konsekwentnym efektem tego wpływu hormonów jest podniesienie sprawności poszczególnych narządów. Zachodzące zmiany w organizmie określane są jako biochemiczny mechanizm alarmowy.

2. Stadium przystosowania jest właściwą fazą pokonywania trudności. Mechanizm alarmowy przygotowuje organizm bądź do walki z zagrożeniem, bądź do wycofania się. Jedno i drugie wymaga dużej sprawności organizmu.

3. Stadium wyczerpania czy też rezygnacji, ma miejsce wówczas, gdy wyczerpują się naturalne możliwości obronne organizmu.

Obecnie większość badaczy podkreśla pozytywne znaczenie występowania pewnego poziomu stresu przyczyniającego się do lepszego wykonywania zadań. Stanowi on czynnik mobilizujący do aktywnego i twórczego działania. Pod warunkiem, że poziom ten (pomimo, że umiarkowany) nie będzie utrzymywany permanentnie.
Żyjemy w czasach, gdy praca zawodowa wiąże się z coraz większą odpowiedzialnością, wymaga ciągłej mobilizacji, koncentracji i doskonalenia swoich umiejętności. Bardziej niż kiedyś liczy się tempo i efekt. Coraz częściej praca pochłania nas bez reszty, ciągle o niej myślimy, a i tak mamy przekonanie, że robimy za mało.

Stres w pracy przeżywa każdy, niezależnie od wykonywanego zawodu, zajmowanego stanowiska czy wynagrodzenia. Jednak takie napięcie nerwowe nie jest tylko charakterystyczne dla osób mających zajęcie. Stres występuje również, gdy jesteśmy zmuszeni do wielogodzinnego oczekiwania, bezruchu lub wykonywania monotonnych czynności.

Stres związany z pracą sam w sobie nie jest chorobą. Jest ludzką reakcją na wymagania stawiane przez pracę. Jednak gdy poziom odczuwanego stresu jest duży, stres utrzymuje się długo, nie są usuwane jego przyczyny oraz nie równoważy się jego negatywnego wpływu na zdrowie, może z biegiem czasu doprowadzić do różnego rodzaju chorób.

Gdy wymagania w pracy są dostosowane do możliwości fizycznych lub psychicznych człowieka, osoba posiada odpowiednią wiedzę, umiejętności i może korzystać z pomocy innych osób, problemy w pracy zostają rozwiązane i stres ustępuje. Po okresie wypoczynku możliwe jest podjęcie następnej aktywności.
Poradzenie sobie z trudnościami kończy się sukcesem. Pojawia się uczucie zadowolenia z siebie, zadowolenia z pracy, z przełożonych, ze współpracowników. Osoba uczy się np.: nowego sposobu radzenia sobie w trudnych sytuacjach, zwiększa się jej wiedza, umiejętności, doświadczenie zawodowe. Taki rodzaj stresu wzmacnia poczucie wartości pracownika, zachęca do zmian, uczenia się i robienia nowych rzeczy – jest korzystny dla pracownika, jego pracodawcy i całego przedsiębiorstwa.

Jeśli jednak wymagania pojawiają się często, trwają długo, są tak duże, że przekraczają możliwości człowieka lub osoba nie posiada wiedzy, umiejętności lub wsparcia innych osób potrzebnego do poradzenia sobie z nimi – problemy nie zostają rozwiązane i reakcja stresowa trwa cały czas. Osoba znajduje się w stanie ciągłego napięcia, pobudzenia. W zależności od sytuacji i przyczyny stresu może odczuwać też rożnego rodzaju przykre uczucia, takie jak strach, lęk, złość, gniew. Gdy napięcie utrzymuje się przez długi czas, osoba może zacząć tracić siły, odczuwać wywołane nim zmęczenie i bóle mięśniowo-szkieletowe. Przedłużający się stres zamiast do aktywności zachęca więc do oszczędzania energii. Osoba jest niechętna działaniu, jakimkolwiek zmianom i dodatkowym obowiązkom w pracy. Gdy sytuacja w miejscu pracy nie ulega zmianie, z czasem może pojawić się także apatia, smutek, poczucie bezradności, poczucie winy, utrata zaufania do samego siebie, a w końcu także utrata zaufania do przełożonych i współpracowników, utrata zaufania do firmy.

Taki rodzaj stresu obniża poczucie własnej wartości, czasowo obniża też zdolność do radzenia sobie z nowymi lub trudnymi zadaniami w pracy – jest niekorzystny zarówno dla pracownika, jego pracodawcy jak i całego przedsiębiorstwa. Powrót do pełnej aktywności zawodowej możliwy jest po okresie wypoczynku i regeneracji organizmu. Może wymagać także częściowej zmiany sposobu pracy, stopniowego wdrażania się do obowiązków zawodowych, wyrozumiałości lub dodatkowej pomocy ze strony przełożonych, współpracowników, rodziny i specjalistów.

Większość ludzi w sposób mniej lub bardziej świadomy wybiera sobie rodzaj aktywności zawodowej i pozazawodowej w zależności od indywidualnego, wrodzonego zapotrzebowania na czynniki pobudzające, stymulujące. Pośrednio, z wielkością tego zapotrzebowania na stymulację wiąże się naturalna odporność danego człowieka na stres. Tak więc

do wykonywania zawodu związanego z dużym ryzykiem, koniecznością błyskawicznego oddziaływania, duża zmiennością sytuacji (np. pilota) zwykle nie kandydują ludzie, dla których przelot z jednego miasta do drugiego w charakterze pasażera jest już przykrym przeżyciem. Z kolei ci ludzie, którzy mają duże zapotrzebowanie na częste i silne bodźce, nie wybierają sobie zawodu bibliotekarza, czy zegarmistrza. Ludzie, którzy niezbyt fortunnie wybrali sobie zawód lub życie ich do tego zmusiło, szukają różnych sposobów na wyrównanie poziomu pobudzenia przez różne formy aktywności pozazawodowej. Starają się zmienić pracę lub czasem pracodawcy z nich rezygnują, gdyż w danym zawodzie te osoby się nie sprawdzają.

Przezwyciężanie stresu przysparza sporo korzyści nie tylko pracownikom (lepsze zdrowie fizyczne i psychiczne, większa zdolność do rozwiązywania problemów, większa satysfakcja z pracy, itp.), ale także przedsiębiorstwom. Korzyści te to głownie: zmniejszenie kosztów leczenia, zmniejszenie absencji i fluktuacji, trafniejsze decyzje, lepsza atmosfera w pracy, większe zaangażowanie pracowników w sprawy zakładu, lepsze stosunki między przełożonymi a podwładnymi, a nade wszystko bardziej wydajna i lepsza jakościowo praca.

Stres jest i będzie nierozerwalnie związany z pracą. Badania nad stresem związanym z pracą przeprowadzone w Europie i Stanach Zjednoczonych ujawniły, że sytuacje stresujące są związane przede wszystkim z takimi obszarami jak:

1. Stosunki międzyludzkie - nieumiejętność współżycia z ludźmi, konflikty z przełożonymi lub z kolegami.
2. Rola w instytucji - brak określenia roli oraz jasnych celów, trudności z przekazywaniem zadań, nieznajomość zakresu swoich obowiązków ani konkretnego celu swoich działań, niewłaściwe gospodarowanie czasem.
3. Czynniki organizacyjne- brak pozytywnej reakcji na właściwie wykonywane zadania, odrzucanie nowych pomysłów przez przełożonych, utrudnienia w przepływie informacji, groźba zwolnienia.
4. Narzucone ograniczenia - nagłe zmiany, cele niemożliwe do osiągnięcia, nadmiar pracy, ograniczenie liczby personelu, zmniejszenie budżetu na szkolenia, narzucanie zespołu współpracowników. Konieczność zabierania głosu podczas spotkań, prezentacji i wywiadów.
5. Problemy w komunikowaniu się - zły lub niewłaściwy przepływ informacji, niejasne założenia i cele działań, brak koordynacji i współpracy na szczeblu kierownictwo - dozór - załoga.

Szczególnie wysoką podatność na stres zawodowy przejawiają osoby, których zdolność radzenia sobie z wymaganiami zawodowymi jest obniżona z powodu:

- młodego wieku,
- krótkiego stażu pracy,
- niedopasowanych do wykonywanych obowiązków predyspozycji (np.: ostrości wzroku, słuchu, zdolności manualnych, refleksu), zdolności (np.: humanistycznych, artystycznych, technicznych, urzędniczych), wykształcenia lub doświadczenia zawodowego,
- wrodzonej wrażliwości na bodźce, dużej lękliwości,
- dużego zaangażowania w sprawy zawodowe, dążenia do osiągnięć, wysokiego poziomu aspiracji, potrzeby kontroli, niecierpliwości, pośpiechu i rywalizacji z innymi,
- podeszłego wieku,
- problemów pozazawodowych, np.: urodzenia dziecka, rozwodu, choroby w rodzinie.

Spośród wielu działań zaradczych, które w każdej firmie można podjąć aby obniżyć poziom stresu pracowników to m.in.:

- właściwe określenie ról organizacyjno – zawodowych, aby nie dochodziło do konfliktu roli, do jej wieloznaczności i przeciążenia,
- doskonalenie organizacji pracy – eliminowanie okresowych spiętrzeń robót, nierytmicznego przebiegu produkcji, harmonizowanie działań na poszczególnych stanowiskach pracy, organizowanie mikroprzerw w pracy,
- rozszerzenie zakresu czynności i odpowiedzialności pracowników za rezultaty pracy – dążenie do ich usamodzielnienia się w procesach pracy i uwalniani ich od upokarzających form ścisłego nadzoru i szczegółowej kontroli na rzecz poszerzenia pola do inwencji własnej, przedsiębiorczości i samokontroli,
- zapewnienie właściwego przepływu informacji opisujących konkretne cele i ważnych dla pracowników,
- doskonalenie warunków materialnego środowiska pracy pod kątem zmniejszania ich uciążliwości dla zdrowia oraz zabezpieczenia tzw. komfortu pracy,
- stworzenie systemu regularnych, kompleksowych ocen pracowników oraz w miarę obiektywnych kryteriów ich dokonywania,
- stworzenie pracownikom możliwości rozwoju osobistego i awansu – podstawą awansu powinny być osiągane przez pracownika wyniki w pracy oraz uzyskiwane przez niego kwalifikacje i umiejętności.

Przepis na bezstresowe życie nie istnieje, są jednak pewne techniki, dzięki którym można stres ograniczyć. Oto ich przykłady.

- Zdefiniuj swoje problemy. Czy Twoja praca, związek z drugą osobą lub problemy finansowe powodują stres? Czy nieistotne, powierzchowne problemy maskują poważne, głębsze? Kiedy jesteś już całkiem pewien, jaki jest problem, możesz wtedy coś zrobić.

- Rozwiąż swoje problemy. Zacznij myśleć o rozwiązaniach. Co możesz zrobić i jakie będą konsekwencje? Czy powinieneś poszukać mniej stresującej pracy? Czy potrzebujesz poradnictwa małżeńskiego? Czy powinieneś porozmawiać z ekspertem finansowym o planowaniu swoich finansów? Co się stanie, jeśli nic nie zrobisz?

- Rozmawiaj też o swoich problemach. Możesz odkryć, że rozmowa o Twoim stresie może być bardzo pomocna. Przyjaciele i członkowie rodziny mogą nie zdawać sobie sprawy z tego, że przechodzisz przez trudny okres. Kiedy zrozumieją, mogą być pomocni w dwojaki sposób:
  - po pierwsze, po prostu słuchając Cię, jak dajesz upust swoim uczuciom,
  - po drugie - sugerując rozwiązania Twoich problemów.
  Jeśli potrzebujesz porozmawiać z kimś spoza kręgu swoich przyjaciół i krewnych, udaj się np. do poradni zdrowia psychicznego.

- Naucz się, jak radzić sobie ze stresem. Istnieje wiele pomocnych książek, filmów, kaset video i kursów, które pomogą Ci radzić sobie ze stresem. Mogą istnieć także w Twoim miejscu zamieszkania kursy lub szkolenia dotyczące radzenia sobie ze stresem..

- Odwróć myśli od swoich problemów. Możesz być w stanie pozbyć się tymczasowo swoich stresujących odczuć przez bycie aktywnym. Jeśli zajmiesz się swoim hobby, sportem lub pracą, możesz zafundować sobie “myślowe wakacje” od swojego stresu. „Niemyślenie” o problemach przez jakiś czas może dać Ci psychiczny dystans od nich i ułatwić ich późniejsze rozwiązanie.

- Zredukuj napięcie. Aktywność fizyczna może być wspaniałym czynnikiem redukującym stres. Idź na spacer, uprawiaj sport, pracuj w ogródku, posprzątaj dom. Bardzo pomocne może być nauczenie się paru ćwiczeń relaksacyjnych. Mogą one

być bardzo proste np. głębokie oddychanie. Jest to powolne wdychanie przez nos do momentu gdy nie możesz wciągnąć już więcej powietrza a następnie wydychanie powietrza przez usta. Innym prostym ćwiczeniem jest rozciąganie się. Rozciągaj i relaksuj każda część ciała, zaczynając od szyi i posuwając się dalej ku dolnym partiom ciała. Wydychaj powietrze jak się rozciągasz a wdychaj w chwili zwalniania napięcia.

Po obniżeniu poziomu stresu, dobrze jest znaleźć sposób żeby zapobiec ponownemu rozwijaniu się nadmiernego stresu. Najlepszym sposobem radzenia sobie ze stresem jest zapobieganie mu. Oto kilka sugestii jak to robić:

- Podejmowanie decyzji - nie podejmowanie ich powoduje zmartwienia i co za tym idzie, stres.
- Unikaj odkładania rzeczy na później - zrób tygodniowy rozkład zajęć, planując wypoczynek jak również obowiązki.
- Zlecaj pracę innym - daj innym do wykonania zadania, z którymi sobie poradzą. Nie próbuj robić wszystkiego sam.

Pamiętaj, życie całkowicie bezstresowe jest niemożliwe. Twoim celem powinno być unikanie dotarcia do trzeciego stadium stresu, gdy Twoje zasoby energii wyczerpują się. Tak długo jak długo nie utkniesz w trzecim stadium reakcji na stres, unikniesz stania się chronicznie zestresowanym.

Bibliografia:

1. Banasiewicz A., Człowiek w nowoczesnej organizacji, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2005.
2. Boenish E., Twój stres, Wyd. GWP, Gdańsk 2007.
3. Chmiel N. (red), Psychologia pracy i organizacji, Wyd. GWP, Gdańsk 2003.
4. Cooper C.L., Palmer S., Pokonać stres, Wyd. Petit, Warszawa 2000.
5. Davidson J., Kontrola stresu – dla żółtodziobów, Wyd. Rebis, Poznań 2000.
6. Gutmann J., Jak radzić sobie ze stresem. Wyd. Jedność, Kielce 2001.

Inne źródła:

www.ciop.pl
www.cmha.ca
www.stres.edu.pl