

5-3. Stres psychospołeczny w pracy – pojęcie, źródła i konsekwencje, różnice indywidualne, prewencja

5-3.1. Pojęcie stresu

Pojęcie stresu należy do kluczowych pojęć współczesnej psychologii. Wielkiej popularności tej problematyki towarzyszy równie duża różnorodność znaczeń przypisywanych temu pojęciu. Najogólniej klasyfikując, można wyróżnić trzy główne grupy definicji stresu, z których każda akcentuje inny aspekt tego pojęcia, ujmując je jako: bodziec, reakcję, relację między jednostką a otoczeniem.

Wczesne badania psychologiczne nad stresem traktowały go jako sytuację zewnętrzną (bodźcową) wywołującą określone stany emocjonalne. Przykładem mogą być badania z lat 50. Basowitza i in. nad skoczkami spadochronowymi, w których stres ujmowany był jako „klasa bodźców, która posiada duże prawdopodobieństwo wywołania lęku u większości ludzi” [38, s.189]. Wadą traktowania stresu jako bodźca jest niedoceniające subiektywnych elementów w percepcji bodźców, zaletą zaś wyraźne zakorzenienie badań nad stresem w realiach świata zewnętrznego. Usprawiedliwia to podejście fakt, iż jakkolwiek ludzie różnią się w percepcji zdarzeń, to jednak pewne ich klasy (np. śmierć bliskich, wojny) mają podobną wagę dla bardzo różnych ludzi, bez względu na ich wiek, płeć czy wykształcenie.

Rozumienie stresu jako reakcji sięga samych początków współczesnej kariery tego pojęcia. Hans Selye, wprowadzając je do fizjologii, określił **stres** jako „niespecyficzną reakcję organizmu na wszelkie niedomagania” [45, s.14], (fol. nr 1).



Definicje stresu

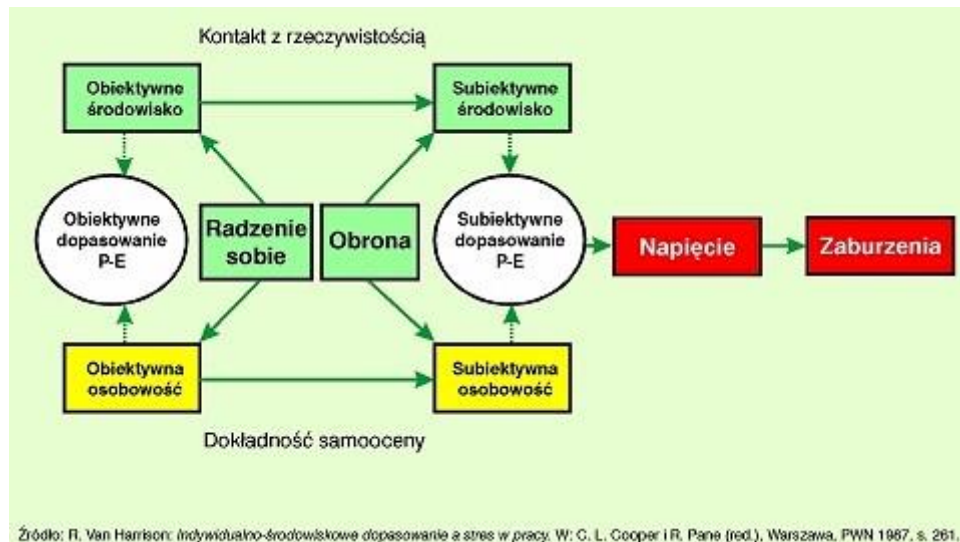
fol. nr 1

Definicja ta była wielokrotnie krytykowana, głównie jednak za przymiotnik „niespecyficzną”. Późniejsze badania wykazały bowiem, że reakcja stresowa jest w znacznym stopniu specyficzna, tzn. jej przebieg zależy od charakteru działającego bodźca, a także od właściwości indywidualnych organizmu. Samo jednak określenie stresu jako reakcji przetrwało w wielu współczesnych definicjach. J. Strelau definiuje stres jako „stan, który charakteryzowany jest przez silne emocje negatywne, takie jak strach, złość, wrogość, a także inne stany emocjonalne wywołujące dystres oraz sprzężone z nimi zmiany fizjologiczne i biochemiczne, ewidentnie przekraczające stan normalny” [50, s. 92]. Dodaje przy tym, że czynnikiem wywołującym stres jest „brak równowagi (wystąpienie rozbieżności) pomiędzy wymaganiami a możliwościami jednostki co do radzenia sobie z nimi” (tamże, s. 92). Hobfoll [14] określa stres psychologiczny jako „reakcję wobec otoczenia, w którym istnieje (a) zagrożenie utratą zasobów netto, (b) utrata zasobów netto, (c) brak wzrostu zasobów następujący po ich zainwestowaniu” [14, s. 516]. Przy czym jako zasoby Hobfoll określa wszystko to, co człowiek ceni (przedmioty, sytuacje, właściwości) lub to, co umożliwia uzyskanie tego co się ceni.

Klasycznym przedstawicielem podejścia akcentującego stres jako relację między jednostką i środowiskiem jest R. Lazarus. Zgodnie z jego definicją „Stres psychologiczny jest szczególną relacją między osobą a środowiskiem, którą osoba ocenia jako nadwyrężającą jej zasoby i zagrażającą jej

dobrostanowi” (fol. nr 1), [31]. Warto też zwrócić uwagę na inną istotną właściwość tej definicji, a mianowicie traktowanie stresu jako zjawiska całkowicie subiektywnego: możemy bowiem o nim mówić tylko wówczas, gdy jednostka sama oceni swą relację ze środowiskiem jako zagrażającą. Taki punkt widzenia nie przez wszystkich badaczy jest przyjmowany. Niektórzy uważają, że o stresie można mówić zarówno wtedy, gdy występuje obiektywna rozbieżność między wymaganiami otoczenia i możliwościami jednostki, jak i wówczas, gdy rozbieżność ta spostrzegana jest przez jednostkę. Taki pogląd wyznają cytowani wcześniej: Hobfoll [14], Strelau [50] i inni.

Reprezentatywnym przykładem koncepcji wyjaśniającej naturę stresu w środowisku pracy jest model indywidualno-środowiskowego dopasowania (fol. nr 2)



fol. nr 2 *Model indywidualno-środowiskowego dopasowania*

sformułowany w latach 60. i 70. przez grupę badaczy z Uniwersytetu Michigan [52]. W modelu tym wyróżnia się cztery podstawowe elementy:

- **obiektywne środowisko**, czyli to wszystko co otacza jednostkę, bez względu na to czy wchodzi z nią w bezpośrednie relacje czy nie, a także bez względu na to jak jednostka spostrzega te obiekty
- **subiektywne środowisko**, czyli środowisko jednostki, takie jakim je ona widzi i odczuwa
- **obiektywna osoba**, czyli rzeczywiste właściwości osoby: jej względnie trwałe potrzeby, nawyki, wartości, zdolności
- **subiektywna osoba**, czyli takie właściwości jednostki, jak je ona spostrzega

oraz cztery rodzaje relacji między elementami:

- relacja między obiektywnym środowiskiem a obiektywną osobą określona przez autorów jako obiektywne dopasowanie
- relacja między subiektywnym środowiskiem a subiektywną osobą nazwana jest subiektywnym dopasowaniem

- relacja między obiektywnym a subiektywnym środowiskiem określona została jako kontakt z rzeczywistością; im bardziej spostrzeżenia jednostki odbiegają od rzeczywistego stanu rzeczy, tym bardziej traci ona kontakt z rzeczywistością
- relacja między obiektywną a subiektywną osobą nazwana dokładnością samooceny.

Dla zrozumienia stresu istotne są przede wszystkim rozbieżności między jednostką i środowiskiem, zarówno w wymiarze subiektywnym, jak i obiektywnym. Im większe niedopasowanie w tych wymiarach, tym większy stres. Tak więc model – w swej początkowej wersji [52] dopuszczał zarówno obiektywne, jak i subiektywne ujęcie stresu. Ważnym rozróżnieniem jest wprowadzenie dwóch rodzajów niedopasowania. Po pierwsze, wymagania stawiane przez środowisko pracy mogą być niedostosowane do możliwości i uzdolnień jednostki. Po drugie, środowisko pracy może nie zaspokajać podstawowych potrzeb jednostki. Oba rodzaje niedopasowania prowadzą do różnego rodzaju napięć, przy czym model nie określa, jakie konkretne formy przybierze napięcie (lęku, braku zadowolenia z pracy, agresji czy inne). Zakłada się, że zależy to od czynników dodatkowych, takich jak uwarunkowania genetyczne czy sytuacyjne. Natomiast wielkość napięcia wyznaczana jest przez wielkość rozbieżności między środowiskiem a osobą. Przedłużający się stan napięcia prowadzi do pogorszenia zdrowia zarówno fizycznego, jak i psychicznego.

Model przewiduje, że w przypadku zaistnienia niedopasowania środowiska i osoby (a więc stresu) jednostka podejmuje próby zlikwidowania powstałej rozbieżności albo poprzez zmianę obiektywnego środowiska, tak by było lepiej dostosowane do osoby, albo też zmianę własnych cech, tak by lepiej zaadaptować się do środowiska pracy. Obie te formy zmian zwane są w modelu „radzeniem sobie” (nie wszyscy autorzy używają terminu „radzenie sobie” w tym właśnie znaczeniu. Większość badaczy traktuje radzenie sobie ze stresem szerzej, jako wszelkie próby pokonania stresu, również te, które w omawianym modelu określane są jako „obrona”). Jednostka może też niwelować niedopasowanie poprzez zmianę sposobu spostrzegania środowiska pracy lub też zmianę w spostrzeganiu siebie. Te dwie ostatnie formy zmian zwane są w modelu „obroną”. Choć zmiany samego sposobu spostrzegania wydają się prostsze niż zmiany obiektywnego środowiska czy osoby, to jednak nie mogą być dokonywane bezkarnie. Zmiany w tych zakresach wpływają bowiem na dwie inne ważne relacje przewidziane w modelu: dokładność samooceny (w przypadku gdy jednostka zmieni widzenie siebie) i kontakt z rzeczywistością (gdy jednostka zmieni percepcję środowiska, mimo że obiektywnie ono się nie zmieniło). A jak przyjmuje się w modelu, wszystkie cztery główne rozbieżności między elementami modelu mają wpływ na stan zdrowia psychicznego. Im mniejsze są te rozbieżności, tym lepsze zdrowie.

Warto zwrócić uwagę, że koncepcja indywidualno-środowiskowego dopasowania wskazuje na możliwość ujmowania stresu zarówno jako niedopasowania wymagań środowiska i możliwości jednostki (co można było spotkać w definicjach poprzednio przytaczanych), jak i jako niedopasowania do potrzeb jednostki środków gratyfikacyjnych, jakimi dysponuje środowisko. Zastanawiając się, który z tych dwóch wymiarów jest ważniejszy, twórcy modelu skłonni są przyznać pierwszeństwo drugiemu z wymienionych. Wymagania dlatego są tak ważne, ponieważ spełnienie ich umożliwia otrzymanie gratyfikacji zaspokajających określone potrzeby bądź też, gdy wymagania zostały zinternalizowane, samo ich spełnienie stanowi gratyfikację. Gdy jednostka nie ma dostatecznych możliwości, nie będzie miała szans na spełnienie wymagań i nie otrzyma oczekiwanych gratyfikacji. Tak więc, podstawowym źródłem stresu jest niezaspokojenie potrzeb lub groźba ich niezaspokojenia. Ten tok myślenia znalazł wyraz w ostatniej wersji definicji stresu sformułowanej przez autorów omawianego modelu. Definiują oni stres „jako subiektywną ocenę wskazującą, że gratyfikacje nie wystarczają na zaspokojenie potrzeb” [9]. Nie sposób też nie zauważyć, że ostatnia wersja definicji, znacznie wyraźniej niż było to poprzednio, akcentuje subiektywny charakter stresu. Podobnie jak w

cytowanej poprzednio definicji Lazarusa i Folkman [\[31\]](#), stres jest tu ściśle związany z subiektywną oceną poznawczą dokonaną przez jednostkę.

**Stres psychospołeczny w pracy –
pojęcie, źródła i konsekwencje,
różnice indywidualne, prewencja**

5-3.2. Reakcja stresowa i jej konsekwencje na poziomie fizjologicznym, psychologicznym i organizacyjnym

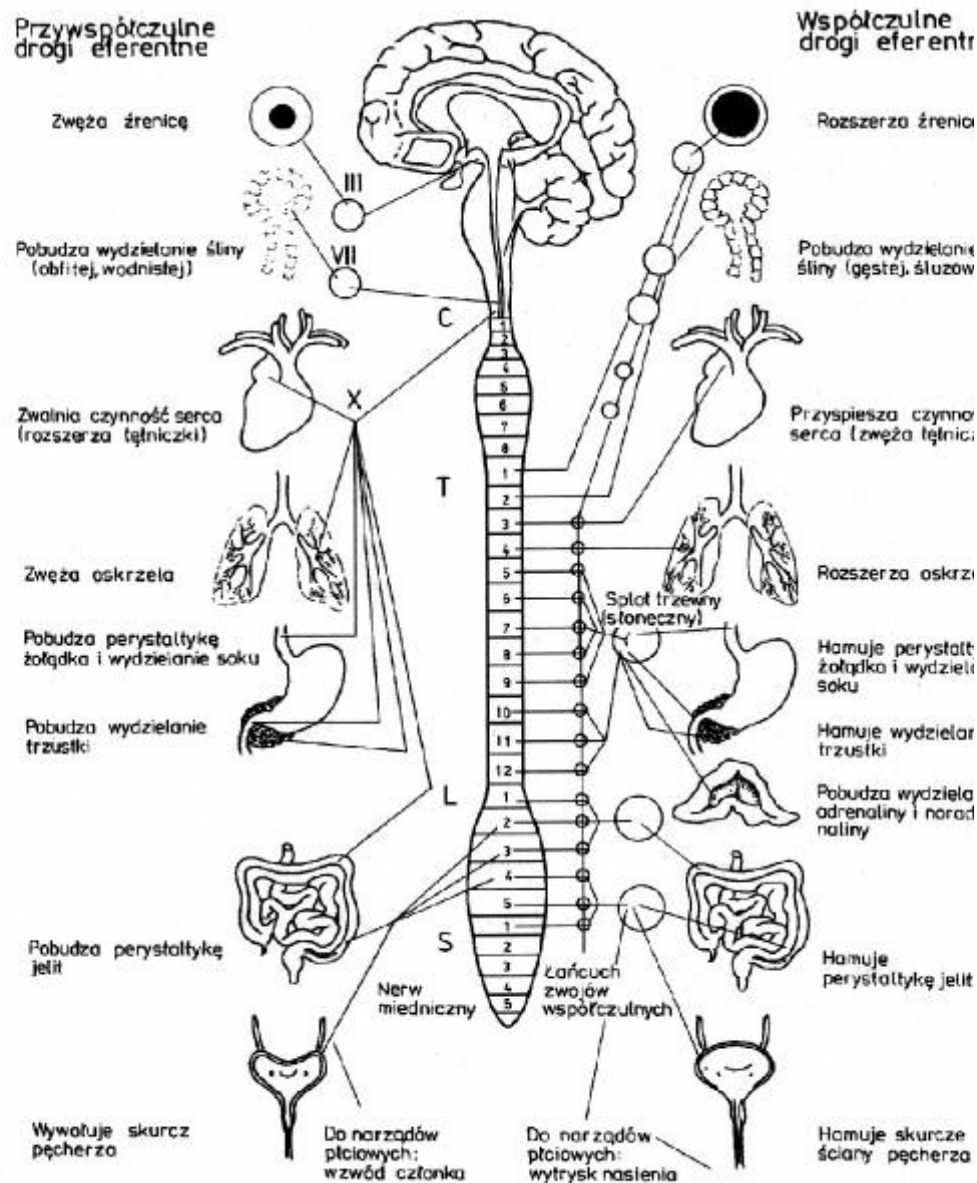
5-3.2.1. Fizjologiczne przejawy reakcji stresowej i skutki zdrowotne

Nie jest możliwe zrozumienie konsekwencji zdrowotnych stresu psychospołecznego bez zdania sobie sprawy z fizjologicznych aspektów reakcji stresowej. Dlatego też obszernie zasygnalizujemy najbardziej typowe fizjologiczne przejawy stresu i jego skutki doraźne, choć należy mieć na uwadze, iż reakcja stresowa ma często postać długotrwałego procesu o złożonej dynamice.

Bodziec psychospołeczny (bo taki jest przedmiotem naszego zainteresowania) odebrany zostaje przez receptory (oczy, uszy, dotyk itp.) i drogami sensorycznymi przekazany do mózgu, gdzie w korze nowej uzyskuje interpretację poznawczą (co to jest i co dla mnie znaczy), a w sprzężonym z nią układzie limbicznym – interpretację emocjonalną (jakie emocje zostały skojarzone z bodźcami tego typu). Gdy bodziec zostanie zinterpretowany jako zagrożenie, to prawdopodobnie wywoła pobudzenie emocjonalne, a jednocześnie uruchomi jedną (lub wszystkie) z psychosomatycznych osi stresu. Za Everly i Rosenfeldem [\[11\]](#) wyróżnimy trzy poniższe osie stresu.

Oś I: bezpośrednie pobudzenie organów wewnętrznych przez układ autonomiczny

Impulsy z mózgu (z podwzgórza) powodują pobudzenie autonomicznego układu nerwowego (fol. nr 3)



Źródło: G.S. Everly, R. Rosenfeld: *Stres. Przyczyny, terapia i autoterapia*. Warszawa, Wyd. Na

fol. nr 3 *Autonomiczny układ nerwowy*

który unerwia organa wewnętrzne. Składa się on z części sympatycznej i parasympatycznej o antagonistycznym działaniu. W stresie szczególne znaczenie (choć nie wyłączone) ma układ sympatyczny. Jego pobudzenie powoduje m.in.:

- rozszerzenie źrenic
- pobudzenie gruczołów potowych
- przyspieszenie akcji serca
- rozszerzenie naczyń krwionośnych mięśni szkieletowych
- zwężenie naczyń krwionośnych skóry
- rozszerzenie oskrzeli (przyspieszony oddech)
- hamowanie perystaltyki żołądka i jelit

- w wątrobie: rozkład glikogenu i uwolnienie glukozy.

Oś II: neurohormonalna (zwana też podwzgórzowo-nadnerczową)

Z ciała migdałowatego (jest to element układu limbicznego) impulsy przekazywane są do podwzgórza, a następnie poprzez układ autonomiczny do ważnego gruczołu wydzielania wewnętrznego, a mianowicie nadnerczy, dokładnie zaś do rdzenia nadnerczy. Rdzeń nadnerczy uwalnia do krwiobiegu adrenalinę i noradrenalinę – zwane czasem hormonami stresu, powodujące skutki podobne do pobudzenia osi, ale bardziej opóźnione w czasie i jednocześnie trwalsze. Adrenalina i noradrenalina powodują także m.in. [\[11\]](#):

- wzrost ciśnienia tętniczego
- wzrost pojemności minutowej serca
- wzrost w osoczu krwi wolnych kwasów tłuszczowych, trójglicerydów, cholesterolu
- wzrost napięcia mięśniowego.

Oś III: hormonalna (zwana też podwzgórzowo-przysadkowo-nadnerczową)

Oś ta składa się z trzech w miarę odrębnych układów. Zwrócimy uwagę na jeden z nich, o stosunkowo najlepiej poznanych funkcjach. Podwzgórze pobudza, drogą hormonalną, najważniejszy gruczoł wydzielania wewnętrznego – przysadkę mózgową. Ta z kolei wydziela do krwiobiegu hormon ACTH (adrenokortykotropowy), który pobudza korę nadnerczy do wydzielania m.in. glukokortykoidów (najbardziej znany to kortyzol). Skutki działania glukokortykoidów są różnorodne, a wśród nich m.in.:

- wzrost ilości wytwarzanej glukozy
- wzrost ilości wolnych kwasów tłuszczowych w krwiobiegu
- hamowanie funkcji immunologicznej.

Długotrwałe utrzymywanie się reakcji stresowej bądź też stres o szczególnie dużej sile doprowadzić mogą do trwałego uszkodzenia narządu końcowego lub całego układu, a więc do choroby. Niemal każda choroba może być, przynajmniej w jakiejś mierze, pochodną stresu. Z drugiej jednak strony, nie można mówić o jednoznacznym związku między silnym nawet stresem a jakąkolwiek chorobą. Związek ten jest bowiem wynikiem działania wielu dodatkowych czynników, takich jak skłonności genetyczne, rodzaj [stresora](#), wyuczone nawyki reagowania w określony sposób i inne [\[11\]](#). Wszystkie te elementy łącznie decydują o tym, czy choroba wystąpi i jaka to będzie choroba. Szczególnie często analizowane są powiązania stresu psychospołecznego z następującymi zaburzeniami:

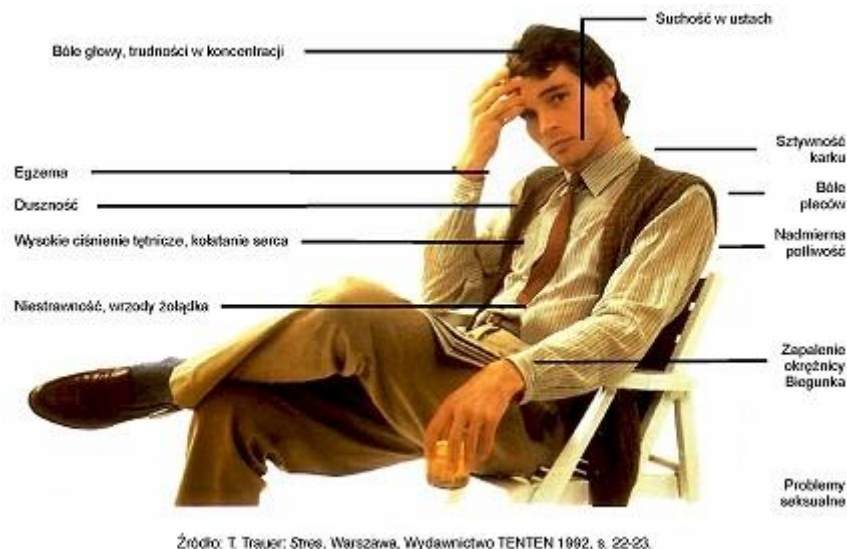
16. Chorobami sercowo-naczyniowymi (zwłaszcza chorobą wieńcową, zawałami serca, nadciśnieniem); wskazuje się, że chronicznie duże poziomy katecholamin oraz glukokortykoidów przyczyniać się mogą do arteriosklerozy, a więc znacznego zwężenia światła naczyń krwionośnych (w tym naczyń wieńcowych), wyższego ciśnienia, co w konsekwencji sprzyja atakom i zawałom serca.

17. Zaburzeniami układu trawiennego (szczególnie wrzodami trawiennymi); występujące w stresie nadmierne wydzielanie soku żołądkowego – przy pewnych predyspozycjach genetycznych – powodować może nadżerkę ścianki żołądka.

18. Dolegliwościami mięśniowo-szkieletowymi; stres powoduje wzrost napięcia mięśni prężkowanych, gdy zaś skurcz mięśnia utrzymuje się długo, zmniejsza się do niego dopływ krwi, a

jednocześnie wzrasta ilość produktów przemiany materii, w konsekwencji pojawia się ból; podobny jest mechanizm niektórych bólów głowy.

19. Zmniejszeniem odporności immunologicznej; przez długi czas uważano, że układ immunologiczny jest względnie niezależny od ośrodkowego układu nerwowego, a reaguje głównie na pojawienie się antygeny (ciała obcego). Niedawne badania wykazały jednak, że mózg, a więc i odbierane przez niego bodźce psychospołeczne, mają wpływ na funkcje układu immunologicznego. Dzieje się tak albo przez układ autonomiczny, który unerwia narządy układu autonomicznego, m.in. szpik, grasicę, węzły chłonne, albo drogą hormonalną. Limfocyty T i B, które odgrywają podstawową rolę w odporności organizmu, mają bowiem receptory wrażliwe na hormony stresu: adrenalinę, noradrenalinę, glukokortykoidy i inne. Stwierdzono, że stres psychospołeczny może wpływać na obniżenie różnorodnych aspektów odpowiedzi immunologicznej, np. na podział i dojrzewanie niektórych form limfocytów T. Ta nowa, pasjonująca dziedzina wiedzy, zajmująca się relacjami między psychiką, układem nerwowym i immunologią zwana jest psychoneuroimmunologią [34]. Obniżenie odporności immunologicznej zwiększa prawdopodobieństwo pojawienia się najróżniejszych chorób: wirusowych, bakteryjnych czy degeneracyjnych. W obniżeniu odporności immunologicznej, m.in. pod wpływem stresu psychospołecznego, upatruje się też ważny mechanizm pojawiania się chorób nowotworowych (fol. nr 4).



fol. nr 4 *Zaburzenia spowodowane przez stres*

20.

5-3.2.2. Psychologiczne przejawy reakcji stresowej. Zjawisko wypalenia

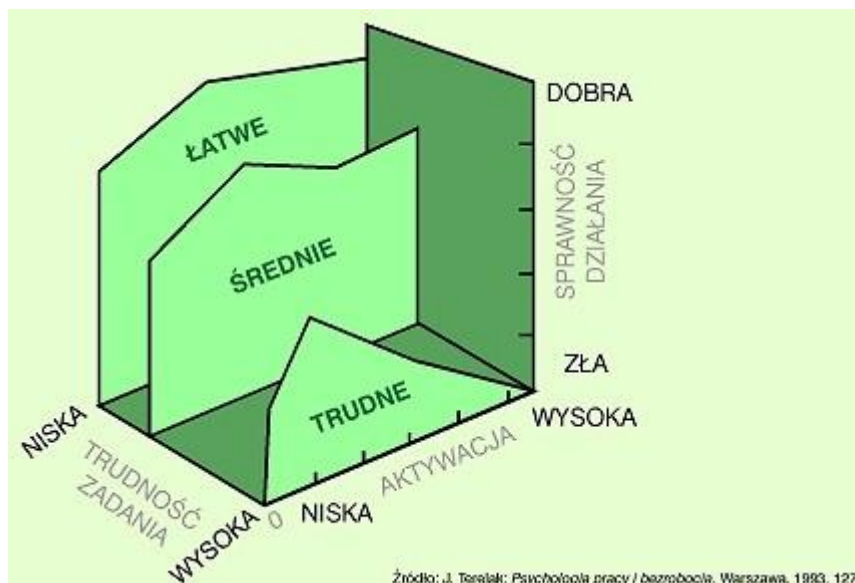
Psychologiczne aspekty reakcji stresowej można opisać na poziomie poznawczym, emocjonalnym, behawioralnym i motywacyjnym.

Poziom poznawczy jest punktem wyjścia reakcji stresowej. Cały proces zaczyna się bowiem od zrozumienia znaczenia napływającego bodźca i oceny czy jest on zagrażający, czy nie. Jest to element na tyle ważny, że stał się kluczową składową wielu definicji stresu (np. przytaczanej poprzednio definicji Lazarusa i Folkman [31] czy Edwards i in. [9]). Napływający bodziec psychospołeczny jest więc odnoszony do systemu wartości jednostki, jej przyzwyczajzeń, aspiracji, a także możliwości i na tej podstawie formułowana jest ocena, na ile sytuacja jest zagrażająca. Rozpoczęcie reakcji stresowej jest zatem tożsame z pojawieniem się sądu poznawczego, iż zdarzenie jest zagrażające. Takemu

przekonaniu mogą towarzyszyć inne pokrewne czy po prostu bardziej zgeneralizowane oceny, jak na przykład przekonanie o zbyt małych własnych zdolnościach, o braku dostatecznych środków materialnych czy technicznych, o nieprzychylności otoczenia itp.

Poziom emocjonalny jest ściśle sprzężony z poziomem poznawczym. Uznaniu sytuacji za zagrażającą towarzyszy ogólne pobudzenie emocjonalne, a ponadto takie emocje jak lęk, strach czy nawet przerażenie, gniew, irytacja, zniecierpliwienie, agresja. Może też pojawić się poczucie winy czy wstydu (że jednostka sobie nie radzi). W trakcie reakcji stresowej dochodzą też niekiedy do głosu emocje pozytywne, co jest związane z oczekiwaniem sukcesu. Jeśli bowiem w podobnych sytuacjach jednostce udawało się pokonać trudności, to będzie miała nadzieję, że uda jej się również tym razem.

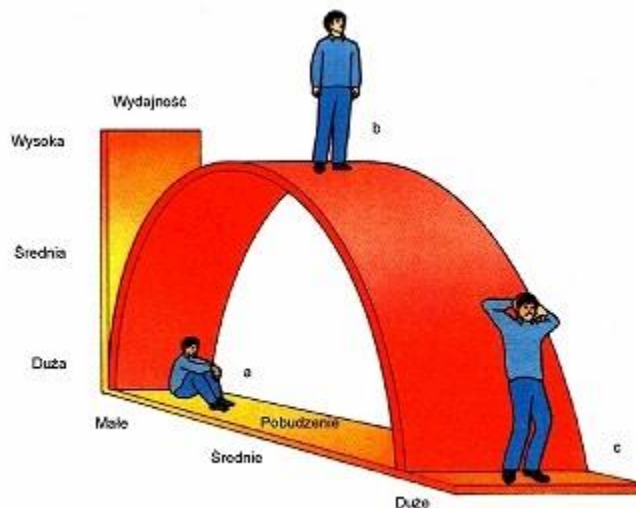
Sprawność wykonania obserwowana na poziomie behawioralnym jest różna, w zależności od ogólnego pobudzenia emocjonalnego. Pierwsze badania nad wpływem stresu na poziom wykonania zadań [38] nie doprowadziły do żadnych jednoznacznych wniosków: u badanych znajdujących się w stresie odnotowywano zarówno przypadki poprawy poziomu wykonania (mniej błędów w spostrzeganiu, lepsza pamięć, sprawniejsza psychomotoryka, lepsze rozwiązywanie problemów), jak i przypadki spadku poziomu wykonania zadań. Rozbieżności te dadzą się przynajmniej częściowo wyjaśnić, jeśli przyjmie się – zgodnie z prawem Yerkesa-Dodsona – iż sprawność wykonania zależy od poziomu pobudzenia. Przy niewielkim wzroście pobudzenia emocjonalnego możemy więc obserwować wzrost poziomu wykonania (w zakresie spostrzeżeń, pamięci, uwagi, motoryki, intelektu), a przy bardzo dużym wzroście pobudzenia – spadek wykonania (fol. nr 5),



Źródło: J. Terelek: Psychologia pracy i bezrobocia, Warszawa, 1993, 127.

fol. nr 5 *Prawo Yerkesa-Dodsona*

(fol. nr 6).



Źródło: I. Trauer: Stres. Warszawa, Wydawnictwo TENTEN 1992, 43.

fol. nr 6 Stres i wydajność

Istotnym psychologicznym elementem reakcji stresowej jest też pojawienie się motywacji do przywrócenia równowagi między środowiskiem a jednostką. Sposoby przywracania równowagi, czy inaczej sposoby radzenia sobie ze stresem, mogą być bardzo różne. Ich liczba jest zapewne tak duża, jak duża jest różnorodność sytuacji zagrażających i jak dużo jest typów ludzkich. Niemniej jednak poszczególni autorzy proponują pewne kategorie ogólne sposobów radzenia sobie. Przytoczymy tu klasyfikację zaproponowaną przez Lazarusa [32]. Wyróżnia on cztery typy sposobów radzenia sobie:

- poszukiwanie informacji; poszukuje się informacji, by efektywniej osiągnąć zagrożony cel bądź też, by łatwiej dać sobie radę z poniesioną porażką bądź istniejącym zagrożeniem (np. zbierając informacje świadczące o tym, że porażka nie była w gruncie rzeczy tak wielka lub cel nie jest tak bardzo atrakcyjny);
- podejmowanie bezpośrednich działań; kategoria ta obejmuje niemal nieskończoną liczbę możliwych działań, które są ukierunkowane albo na zmianę otaczającego świata, tak by lepiej go dopasować do potrzeb i wartości jednostki, albo na zmianę samej jednostki, by rozbieżność między nią a światem była mniejsza;
- powstrzymywanie się od działań; Lazarus zwraca uwagę, że jest to również ważna kategoria działań zaradczych; w obecnym złożonym świecie, czasem powstrzymanie się od działania może być najefektywniejszym sposobem rozwiązania trudnej sytuacji;
- metody intrapsychiczne; polegają one na zmianie percepcji środowiska bądź własnej osoby, tak by rozbieżność między osobą a środowiskiem nie wydawała się tak duża lub tak bolesna, metody te mają głównie znaczenie uspokajające, redukujące przykre emocje; zaliczane są tu takie mechanizmy obronne, jak np.: dystansowanie się (usuwanie ze świadomości problemu, który był źródłem stresu), projekcja (przypisywanie własnych emocji i cech innym ludziom), reakcja upozorowana (ukrywanie jakiegoś motywu przed samym sobą, a przypisywanie sobie motywu wprost przeciwnego), wyparcie (odrzućenie myśli czy motywów, które mogłyby wywołać poczucie winy).

Przedłużające się stany stresu mogą prowadzić do reakcji nerwicznych, takich jak stany lękowe czy depresyjne.

Szczególnym przejawem przedłużającego się stresu w pracy, któremu poświęca się obecnie wiele uwagi, jest zjawisko wypalenia zawodowego. Opisane zostało po raz pierwszy w 1974 r. przez psychiatrę H. Freudenbergera, a spopularyzowane głównie poprzez prace psychologa społecznego Ch. Maslach i opracowane przez nią narzędzie pomiarowe. Początkowo wypalenie kojarzono z pracą w zawodach związanych ze świadczeniem bezpośrednich usług/pomocy na rzecz innych, a więc z pielęgniarstwem, nauczycielstwem, lekarstwem, opiekunstwem społecznym itp. Zaobserwowano, że wysokie wymagania emocjonalne, jakie stawiają prace tego typu, po pewnym czasie doprowadzają do pojawienia się symptomów silnego stresu. Według Maslach można je sprowadzić do trzech głównych kategorii. Są to:

- **wyczerpanie emocjonalne**, które przejawia się m.in. obniżonym nastrojem, niepokojem, depresją, zniechęceniem, rozczarowaniem, uczuciem bezradności i beznadziejności, a także stałym zmęczeniem i odczuwaniem różnorodnych dolegliwości somatycznych;
- **depersonalizacja**, która oznacza obojętny, a czasem nawet wrogi stosunek do podopiecznego i traktowanie go bardziej jak rzecz niż odczuwającego człowieka; uważa się, że zjawiska te są pochodną niewłaściwych sposobów radzenia sobie ze stresem wywołanym wysokimi wymaganiami pracy, a przede wszystkim stosowania takich technik obronnych, jak np. dystansowanie się; polega ono na emocjonalnym odsuwaniu od siebie trudnych problemów podopiecznych, poprzez intelektualizację (np. myślenie o pacjencie w czysto medycznych kategoriach), używanie profesjonalnego żargonu, poniżających określeń („zachowują się jak zwierzęta”), fizyczne unikanie kontaktu (np. wzrokowego);
- **poczucie braku dokonań w pracy**, które przejawia się odczuciem braku jakichkolwiek osiągnięć w swej pracy z podopiecznym, pesymizmem co do realnej możliwości pomocy mu, niską samooceną swych możliwości zawodowych, poczuciem niedoceniania i własnej przegranej.

Wypalenie odnotowuje się głównie u ludzi młodych, po dwóch, trzech latach od rozpoczęcia pracy, szczególnie u tych, którzy przystępują do pracy z wysokimi, często idealistycznymi oczekiwaniami co do roli, jaką powinna spełnić ich praca i oni sami.

Późniejsze wersje koncepcji wypalenia odnoszą to zjawisko nie tylko do prac związanych z pomocą, lecz do różnych innych zawodów. W miejsce trzech omówionych grup symptomów mówi się w tym przypadku o trzech bardziej generalnych kategoriach: wyczerpaniu, cynizmie, braku efektywności. Ogromny materiał empiryczny, jaki zgromadzono o wypaleniu, dotyczy jednak w zdecydowanej mierze zawodów związanych z pomocą.

5-3.2.3. Konsekwencje stresu na poziomie organizacyjnym

Stres doświadczany przez pracowników odbija się na funkcjonowaniu całej organizacji. Jego przejawami są m.in. (fol. nr 7):

- zwiększona absencja; z danych amerykańskich wynika, że przemysł USA traci 550 mln dni roboczych rocznie z tytułu absencji w pracy, przy czym szacuje się, że 54% absencji jest wynikiem stresu w pracy; podobnie Wlk. Brytania traci w wyniku absencji 360 mln dni roboczych rocznie i szacuje się, że ok. 180 mln wynika ze stresu w pracy [\[7\]](#);
- zmniejszona produktywność; gdy stres osiągnie wysoki poziom, produktywność zmniejsza się; nawet jeśli pracownicy są obecni w pracy, to jakość wytwarzanego przez nich produktu i usług obniża się;
- wzrost wypadków; nadmierny poziom pobudzenia zwiększa prawdopodobieństwo błędu, a w konsekwencji i wypadku; niektórzy eksperci szacują, że stres jest odpowiedzialny za 60 ÷ 80% wypadków w miejscu pracy [\[7\]](#);
- wyższa fluktuacja; z badań nad wypaleniem zawodowym wynika m.in. [\[43\]](#), że wśród pielęgniarek nasilenie depersonalizacji związane było pozytywnie ze zmianą pracy w dwa lata później, a analogiczne związki stwierdzono też pomiędzy wyczerpaniem emocjonalnym a zmianą pracy w ciągu najbliższego roku wśród nauczycieli oraz w ciągu 5 lat – wśród lekarzy; procent wariancji fluktuacji wyjaśniany przez dymensje wypalenia, choć istotny, nie był jednak wysoki i wynosił 1 ÷ 5%;
- wzrost kosztów związanych z większą zachorowalnością.

Koszty chorób będących konsekwencją stresu w pracy są lepiej widoczne w St. Zjednoczonych, gdzie pracodawca ponosi bezpośrednio koszty leczenia pracownika. W krajach europejskich koszty te są bardziej ukryte, co nie znaczy że nie istnieją. Według Brytyjskiej Fundacji Serca, z powodu samych tylko chorób sercowo-naczyniowych (przy których stres jest istotnym czynnikiem ryzyka) szacunkowe roczne straty firmy zatrudniającej 10 000 osób wynoszą:

- 2,1mln funtów – z powodu zmniejszonej produktywności mężczyzn i 340 tys. funtów – w przypadku kobiet
- stratę 35 mężczyzn i 7 kobiet (ze względu na śmierć spowodowaną chorobą wieńcową)
- absencję rzędu 59 tys. dni roboczych wśród mężczyzn i 14 tys. wśród kobiet.

Warto zauważyć, że pełny szacunek kosztów musiałby uwzględniać także inne choroby, o których poprzednio wspominaliśmy, co znacznie podwyższyłoby podane liczby.

Według obliczeń brytyjskich, w skali całego kraju, w Wlk. Brytanii koszty stresu zawodowego dochodzą do 10% produktu narodowego brutto [\[7\]](#)

Źródło : nop.ciop.pl