

Stres jako źródło wypalenia zawodowego

(Stress as a source of occupational burnout)

K Dawidziuk¹, Y Lishchynsky², M Wojciechowska¹, Z Kopański^{1,2},
S Marczevska¹, W Uracz¹

Streszczenie - Autorzy podkreślają, że pojęcie stresu należy do kluczowych pojęć współczesnej psychologii. Kumulacja stresu doświadczanego podczas pracy, który nie jest w pełni kompensowany wypoczynkiem, prowadzi do zmęczenia chronicznego. Często dochodzi do konfliktów z rytmem życia rodzinnego. Wszystko to sprzyja częstszemu występowaniu u pracowników zaburzeń nerwicowych, takich jak nerwowość, stany lękowe, zaburzenia seksualne, wyższy wskaźnik rozwodów, nadużywania leków, występowania depresji. Autorzy zwracają uwagę, że stres na stanowisku pracy jest źródłem wypalenia zawodowego.

Słowa kluczowe - stres, kompensacja zdarzeń stresowych, zespół wypalenia zawodowego.

Abstract - The authors emphasize that the concept of stress is very significant in modern psychology. The accumulation of work-related stress, if not compensated by proper rest, leads to chronic exhaustion. Often the conflicts with one's family life occur. All this contributes to greater possibility of nervous system disorders, such as nervousness, fear, sexual disorders, higher divorce rate, medication abuse, depression. The authors point out the fact that stress at work is a source of occupational burnout.

Key words - stress, compensation for stressing events, occupational burnout syndrome.

I. WSTĘP

W pracy pielęgniarki, szczególne miejsce zajmują wymagania emocjonalne, a więc konieczność radzenia sobie z niełatwymi często emocjami, jakie wzbudza codzienny kontakt z chorobą, trudnymi sytuacjami życiowymi, a czasem nawet ze śmiercią podopiecznych [1,2]. Taka sytuacja powoduje dyskomfort psychiczny i w rezultacie stres. Od dawna słowo stres przestało być tylko terminem naukowym i przeniknęło do mowy potocznej. Człowiek posługując się nim, określa niektóre doświadczenia życiowe czy własne przeżycia.

Afiliacja:

1. Collegium Masoviense Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu (korespondencja; e-mail: zkopanski@o2.pl).
2. Lwowski Uniwersytet Narodowy im. Danyła Hałyckiego.
3. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński.

Problematyką stresu zajmują się przedstawiciele różnych dyscyplin naukowych, w szczególności: psychologii, medycyny, socjologii, pedagogiki czy teorii organizacji i zarządzania.

II. STRES W PRACY

Słowo „stres” (ang. *stress*)- nacisk, presja, ciśnienie, stan napięcia, stało się wyrażeniem coraz częściej stosowanym wtedy, gdy człowiekowi coś zagraża, czegoś się boi. Z psychologicznego punktu widzenia jest to „*stan napięcia psychicznego, przekraczający normalny (zwyczajowy) poziom funkcjonowania lub bodziec czy sytuacja wywołująca taki stan, zwane stresorami. Potocznie – wszelkim wymaganiom (fizyczne, psychiczne i społeczne), które wywołują w organizmie człowieka mobilizację w celu sprostanania im, na ogół towarzyszą im negatywne emocje*” [3-5]. Przyjmuje się również, że stres to „*zespół powiązanych procesów w organizmie i systemie nerwowym stanowiących ogólną reakcję osobnika na działanie bodźców lub sytuacji niezwykłych, trudnych, zakłócających, zagrażających, przykrych lub szkodliwych*” [6]. Słownik PWN określa stres jako: „*stan mobilizacji sił organizmu będący reakcją na negatywne bodźce fizyczne i psychiczne (stresory), mogący doprowadzić do zaburzeń czynnościowych, a nawet do schorzeń organicznych*” [7]. Najogólniej przyjmuje się, że stres to „*stan obciążenia systemu regulacji psychologicznych, występujący w sytuacjach zagrożenia, utrudnienia lub niemożności realizacji ważnych dla jednostki celów, zadań i wartości*” [8,9,10] lub „*stan mobilizacji sił organizmu będący reakcją na negatywne bodźce fizyczne i psychiczne, mogący doprowadzić do zaburzeń czynnościowych, a nawet schorzeń organicznych*” [10]

Kumulacja stresu doświadczanego podczas pracy, który nie jest w pełni kompensowany wypoczynkiem, prowadzi do zmęczenia chronicznego. Często dochodzi do konfliktów z rytmem życia rodzinnego. Wszystko to sprzyja częstszemu występowaniu u pracowników zaburzeń nerwicowych, takich jak nerwowość, stany lękowe, zaburzenia seksualne, wyższy wskaźnik rozwodów, nadużywania leków, występowania depresji [9,11]. Pojęcie stresu należy do kluczowych pojęć współczesnej psychologii. Popularności tej problematyki towarzyszy również duża różnorodność znaczeń przypisywanych temu pojęciu. Najogól-

niej 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. W psychologii pojęcie stresu nie ma ściśle określonej definicji, można jednak wyróżnić trzy nurty w jego określeniu [11]:

- w kategoriach bodźca, sytuacji czy wydarzenia zewnętrznego o określonych właściwościach;
- w kategoriach reakcji człowieka, zwłaszcza reakcji emocjonalnych rozumianych jako określone przeżycie;
- w kategoriach relacji między czynnikami zewnętrznymi, a osobą.

Światowa Organizacja Zdrowia określiła stres jako „*chorobę stulecia, bowiem przyczyną barwnego, a zarazem groźnego obrazu zaburzeń adaptacyjnych mogą być czynniki fizyczne, jak i chemiczne, toksyczne, infekcyjne, psychiczne i socjopatyczne*” [12]. Stres najogólniej można ująć jako reakcję organizmu na ciągle stawiane mu zadania. Wybitny polski psycholog Jan Strelau określa stres jako „*stan, na który, składają się silne negatywne emocje oraz towarzyszące im zmiany fizjologiczne i biochemiczne, przekraczające normalny (podstawowy) poziom pobudzenia*” [13]. Autor przyjmuje zatem, że powodem tego stanu jest zakłócenie równowagi pomiędzy wymaganiami, a możliwościami spełnienia. W ujęciu praktycznym stres, według M. Milesy, jest wpływem otoczenia, który zmusza organizm do zmiany zachowania w celu dostosowania się do nowej sytuacji. [14].

Stres definiowany jest jako relacja między osobą, a otoczeniem. Nie jest on zlokalizowany ani w osobie, ani w środowisku. Jest zdeterminowany zarówno przez czynniki osobowe, jak i sytuacyjne. Oddziałując na człowieka, otoczenie wywołuje określone doznania i przeżycia. To, czy dana sytuacja będzie postrzegana jako stres, zależy od subiektywnej percepcji każdego podmiotu. Rozumienie stresu jako reakcji sięga samych początków współczesnej kariery tego pojęcia. Najbardziej znaną teorię stresu biologicznego stworzył i opublikował w 1936 roku Hans Selye, który określił go jako „*niespecyficzną reakcję organizmu na wszelkie niedomagania*” [3] 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. Selye wprowadził również termin „stresor”. Takie pojęcie pozwala wykazać różnicę pomiędzy przyczyną (stresor), a skutkiem (stres). Stresor zatem oznacza to, co stawia przed człowiekiem wymagania. Czynniki wywo-

lujące stresy są różne, ale wszystkie, zdaniem Selye'go, powodują tą samą, w swej istocie, biologiczną reakcję stresową, a także również wzrost potrzeby pełnienia funkcji przystosowawczych, a tym samym powrotu do stanu normalnego. Ze względu na ich obfitość stresory klasyfikuje się w kilku kategoriach:

- czynniki indywidualne – na które składają się oczekiwania, rodzinne tradycje, potrzeby, zachodzące w nas zmiany, wewnętrzne naciski, różnorodne presje, liczne wątpliwości, jakie towarzyszą nam przez całe życie;
- czynniki społeczne i środowiskowe – przemiany polityczne, zmiany zachodzące wokół nas, zmiany perspektyw życiowych;
- czynniki organizacyjne – związane bezpośrednio z wykonywaną pracą, nadmiernym jej obciążeniem, klimatem pracy, relacjami interpersonalnymi, niejasnościami organizacyjnymi [2,3,15].

Ze względu na sytuacje stresowe można wyróżnić u osób narażonych na działanie stresora: postawę rezygnacji, postawę walki, postawę troski – nastawioną na myślenie wyłącznie o sobie nie zastanawiającą się, co będzie z ogólną reputacją [16]. Wyróżnia się kilka rodzajów stresu [9]:

- stres biologiczny (somatyczny), którego objawem jest ból;
- stres psychiczny powstaje w wyniku zaistnienia określonej sytuacji, zagrażającej naszemu spokojowi i równowadze psychicznej, która zmusza nas do zmiany zachowania w celu dostosowania się do tej sytuacji lub przeciwstawienia się jej;
- stres emocjonalny występuje w związku z zaburzeniem równowagi między procesem pobudzania i hamowania. Przeciężenia układu nerwowego zbyt silnymi bodźcami jest trudne do opanowania i uniemożliwia zaspokojenie ujawnionych potrzeb, co prowadzi do frustracji;
- stres moralny (psychospołeczny) jest związany ze strukturą życia społecznego i z oceną naszego postępowania w aspekcie etycznym. Każdy człowiek w swoim życiu kieruje się określonymi normami etycznymi, przyjaźnią, uczciwością – jednym słowem uczuciami według ustalonych i powszechnie przyjętych wartości w danym społeczeństwie;
- stres przewlekły (dystres), negatywny długotrwały stres zakłócający równowagę psychofizyczną, obniżający jakość działania, czasami prowadzący do chorób psychosomatycznych;
- stres krótkotrwały (eustres) (dobry stres) to lekki, przyjemny stres, pozytywny, wręcz nieodzowny poziom pobudzania potrzeby do działania zdrowego organi-

zmu. Znaczenie eustresu można zrozumieć lepiej, gdy uświadomi się jak smutne i samotne może być życie ludzi bez pracy, stałych zajęć, bez partnera czy rodziny i przyjaciół [9,12,17].

Według Bohdana Dudka i Małgorzaty Waszkowskiej z Instytutu Medycyny Pracy w Łodzi istnieją dwie kategorie przyczyn wywołujących stres [4]:

- wynikające z nieprawidłowości organizacji, kontroli i zarządzania (zły przepływ informacji, nieprzywiązywanie wagi do wczesnego, prawidłowego rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy, nieinformowanie pracowników o celach, jakie stawia sobie kierujący organizacją. sprzyja w związku z tym stresowi stagnacja, brak perspektyw rozwoju zawodowego i niejasne ścieżki kariery zawodowej, niepewność co do zatrudnienia i niskie, nieadekwatne do wykonywanej pracy wynagrodzenie).
- tkwiące w samej pracy (presja bycia niezawodnym, dyspozycyjnym, ale także wykonywanie zadań poniżej umiejętności, za duże obciążenie pracą lub odwrotnie nieprzydzielanie zadań, praca w systemie zmianowym, monotonia, długi czas pracy, przemoc fizyczna i werbalna w miejscu pracy, mobbing i szikanowanie, molestowanie seksualne, dyskryminacja, niewygodne stanowiska pracy pod względem ergonomicznym).

Instytut Medycyny Pracy określa kategorie cech i odpowiadające im potencjalne stresory kojarzone ze środowiskiem pracy tak:

- cechy związane z **treścią pracy** (stała koncentracja uwagi, powtarzane proste czynności, monotonia, zadanie trudne umysłowo, wysiłek fizyczny, praca fragmentaryczna bez znajomości efektu finalnego, praca precyzyjna i in.);
- cechy wynikające z **organizacji pracy** (narzucone tempo pracy, sztywne godziny pracy, pośpiech (presja czasu), stanowiska na obserwacje przełożonych, reżim dotyczący miejsc w pracy i in.);
- społeczne cechy pracy wynikające z **konieczności interakcji z ludźmi** (konieczność rywalizacji, izolacja społeczna, konieczność kooperacji, kompromisów, udzielanie pomocy i in.);
- psychologiczne **cechy pracy wynikające z ich relacji do potrzeb i preferencji pracowników** (niski prestiż społeczny, wyzwanie prowokujące ambicję, odpowiedzialność za ludzi, odpowiedzialność materialna, świadomość ryzyka zdrowotnego i psychicznego i in.);

- cechy pracy **wywołujące zakłócenia w relacji praca— dom** (dyspozycyjność, nieobecność w domu, system zatrudnienia, zabieranie pracy do domu i in.);
- **uciążliwe warunki pracy** i wymagające dodatkowej mobilizacji organizmu (oświetlenie, hałas, niewygodna pozycja, a także czynniki wywołujące nieprzyjemne odczucia- węchowe, estetyczne i in.) [18].

Najczęstszymi obszarami stresogennymi są: miejsce pracy, pełniona rola zawodowa i funkcja w organizacji, życie rodzinne, konstrukcja psychiczna człowieka (czyli osobowość), organizm człowieka (stan zdrowia, brak akceptacji samego siebie). Z sytuacją stresową ma się do czynienia wtedy, gdy zaburzona zostaje zdolność do postrzegania wymagań działających na nas z zewnątrz, a jasną oceną własnych możliwości [2,19]. Stres jest zjawiskiem biologicznym, stanowiącym reakcję organizmu na jakiegokolwiek stawiane mu wymagania: fizyczne lub psychiczne. Innymi słowy, stresem określa się wszystkie bodźce, które zmieniają stopień gotowości człowieka do działania. Jeżeli wciąż jest się poddawany silnemu oddziaływaniu bodźców, znacząco pogarsza się samopoczucie, zdrowie i wreszcie może dojść do poważnych zaburzeń. Dobrze opanowanie, radzenie sobie ze stresem zapewni komfort życia, uchroni przed nudą, ale i przed zmaganiem ponad nasze siły. Polski psycholog Tadeusz Tomaszewski stworzył koncepcję sytuacji trudnej, za którą uważa „*taką sytuację, w której zachodzi rozbieżność między potrzebami lub zadaniami człowieka, a możliwością, zaspokojenia tych potrzeb lub wykonania zadań*” [13]. Janusz Reykowski będący twórcą regulacyjnej teorii osobowości, uważa, że „*czynnikami odpowiedzialnymi za stres psychologiczny są docierające do podmiotu informacji typu: zadanie (informacje wytwarzające dążenie do określonej aktywności), trudność (informacje o przeszkodzie w dążeniu do określonego celu) i porażka (informacje o tym, że cel nie jest możliwy do osiągnięcia), które obciążają system regulacji. Zakłócenia, zagrożenia i porażki obciążają system regulacji i zmuszają go do dodatkowej aktywności oraz reorganizacji wcześniej utworzonego porządku, przez co zapowiadają możliwość depresji lub straty. To w pewnym stopniu przyczynia się do dezorganizacji utrwalonych struktur (np. potrzeb, wartości, obrazu własnej osoby)*” [13]. Stres na stanowisku pracy jest źródłem wypalenia zawodowego.

III. PIŚMIENNICTWO

- [1] Pokorski J, Ogińska H, Pokorska J. Praca zmianowa w pielęgniarstwie i jej spostrzegana uciążliwość w wybranych krajach europejskich. W: Pielęgniarek polskich portret własny z Europą w tle czyli raport z badań europejskiego projektu NEXT. Warszawa 2005, s. 18-28.
- [2] Wons A. Stres i radzenie sobie ze stresem. W: Trzcieniecka-Green A (red.). Psychologia. Podręcznik dla studentów kierunków medycznych. Kraków; Wyd. Universitas, 2006: 359-405.
- [3] Terelak J F, Stres W. Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku. Piącha T (red.). Warszawa; Wyd. Akademickie Żak, 2006, t.V: 1035-45.
- [4] Byczkowska Z , Dawydzik L T (red). Medycyna pracy w praktyce lekarskiej. Łódź; Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, 2001.
- [5] Karczewski J T, Rączkowski B, Ziętkiewicz K. Ocena ryzyka zawodowego na stanowisku – pielęgniarka. Gdańsk; ODDK, 2001.
- [6] Grab S. Zmęczenie pracą czy zawodowe wypalenie? Ter Uzależ Współzależ 2000; nr 3:
http://terapia.rubikon.pl/html/zawodowe_wypalenie.htm.
[dostęp: 11.05.2011]
- [7] Sobol E. Popularny słownik języka polskiego. Warszawa; PWN, 2001.
- [8] Łobocki M. Metody i techniki badań pedagogicznych. Kraków; Oficyna Wyd. „Impuls”, 2000,
- [9] Łosiak W. Psychologia stresu. Warszawa; Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2008.
- [10] Encyklopedia popularna. Warszawa; PWN, 2009.
- [11] Chodkiewicz J. Psychologia zdrowia : wybrane zagadnienia. Łódź; Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej, 2006.
- [12] Bartkowiak G. Człowiek w pracy : od stresu do sukcesu w organizacji. Warszawa; Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2009.
- [13] Terelak J F. Psychologia stresu. Bydgoszcz; Oficyna Wydawnicza Branta, 2001.
- [14] Ksykiewicz-Dorota A. Podstawy organizacji pracy pielęgniarskiej. Lublin; Akademia medyczna, 2004.
- [15] Anczewska M, Świtaj P, Roszczyńska J. Wypalenie zawodowe. Post Psychiatr Neurol 2005; 2:67-77.
- [16] Wojtczak D. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. Pr Soc 2007; 4:33-55.
- [17] Zdrowa praca – zarządzanie stresem w pracy. Zdrowie i bezpieczeństwo popłaca Dokument za zgodą Occupational Safety and Health (OSH), opublikowany na stronie internetowej <http://www.osh.govt.nz/hazards/stress/managestress>.
[dostęp: 11.05.2011]
- [18] Paszek A. Stres w środowisku pracy. Gazeta IT; nr 9: (28),
[dostęp: 11.05.2011]
- [19] Heszen-Niejodek I. Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie. W: Psychologia. Podręcznik akademicki. Strelau J (red.). Gdańsk; Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. 2000, t. 3: 465–492.