

Temat 20: Stres w środowisku pracy

Stres zawodowy stanowi bardzo niekorzystny czynnik w pracy. Może nie tylko zniszczyć zdrowie pracownika, lecz również przyczynić się do zmniejszenia poziomu efektywności i produktywności w zakładzie pracy. Konsekwencje stresu w miejscu zatrudnienia dotyczą w takim samym stopniu pracownika, jak i organizację. Dlatego tak ważne jest, aby wiedzieć, jak zapobiegać wystąpieniu tego niesprzyjającego elementu w środowisku pracowniczym.

Co to jest stres zawodowy?

Stres zawodowy pojawia się wówczas, gdy wymagania przełożonego i naciski wywierane na pracownika są większe niż posiadane przez niego umiejętności i wiedza. Pracownik nie jest w stanie sprostać oczekiwaniom pracodawcy, co rodzi stres i frustrację. Stres może pojawić się w różnych okolicznościach, ale ryzyko jego eskalacji jest największe, gdy pracownik czuje, iż ma nikłe wsparcie ze strony przełożonego i kolegów z pracy, oraz w sytuacji, gdy ma małą kontrolę nad wykonywaną pracą.

W tym rozumieniu zdrowe stanowisko pracy to takie, w którym presja ciążąca na pracowniku jest adekwatna do jego umiejętności, posiadanych zasobów oraz do wsparcia, jakie pracownik otrzymuje od zespołu. Zgodnie z definicją WHO zdrowie to nie tyle stan braku choroby, co pozytywny stan fizyczny, psychiczny oraz społeczny. W zdrowym środowisku pracy nie tylko nie obserwuje się wpływu niekorzystnych czynników, ale promuje się zdrowie.

Przyczyny stresu

Czynniki zwiększające ryzyko stresu zawodowego można pogrupować w kilka kategorii. Poniżej zaprezentowano 8 głównych kategorii czynników stresogennych:

1. Charakter pracy: monotonne zadania, brak zróżnicowania w pracy.
2. Obciążenie pracą: zbyt wiele bądź zbyt mało obowiązków, praca pod presją czasu.
3. Godziny pracy: restrykcyjnie przestrzegane godzin pracy (nieelastyczny czas pracy).
4. Rozwój kariery: brak bezpieczeństwa zatrudnienia, brak możliwości awansu, posiadanie zbyt wysokich bądź zbyt niskich kwalifikacji w stosunku do wykonywanej pracy.
5. Rola w organizacji: niejasno określona rola i słabo sprecyzowane obowiązki w firmie, konflikt ról w ramach tej samej pracy.
6. Relacje interpersonalne: nieodpowiedni, nieuprzejmy, nieudzielający wsparcia przełożony, słabe relacje ze współpracownikami.
7. Kultura organizacyjna: zła komunikacja w firmie, brak jasności celów organizacji oraz jej struktury.
8. Praca – życie prywatne: brak równowagi między pracą a życiem prywatnym.

Przejawy stresu zawodowego

Stres może się przejawiać na kilka sposobów. Można wyróżnić fizjologiczne, emocjonalne, poznawcze i behawioralne reakcje na stresogenne sytuacje w pracy:

1. Reakcje fizjologiczne, np. zwiększone ciśnienie krwi, przyspieszony rytm serca.
2. Reakcje emocjonalne, np. nerwowość, irytacja.
3. Reakcje poznawcze, np. obniżenie poziomu koncentracji i percepcji, większa skłonność do zapomnienia.
4. Reakcje behawioralne, np. agresja, impulsywność, częstsze popełnianie błędów.

Skutki stresu zawodowego dla pracownika i zakładu pracy

Konsekwencje stresu zawodowego dotyczą zarówno samego pracownika, jak i funkcjonowania organizacji. Można wymienić następujące skutki stresu na jednostkę:

- problemy z koncentracją i odpoczynkiem,
- trudności w podejmowaniu decyzji i problemy z logicznym myśleniem,
- zmniejszenie zaangażowania w pracę,
- rozdrażnienie, zmęczenie,
- depresja,
- problemy ze snem,
- problemy zdrowotne (m.in. choroby serca, wzrost ciśnienia krwi, bóle głowy).

Dla samej organizacji skutki wzmożonego stresu wśród pracowników mogą mieć daleko idące negatywne konsekwencje. Najczęściej wymieniane efekty stresu zawodowego dla firmy to:

- wzrost absencji pracowniczej,
- spadek zaangażowania w pracę,
- wzrost rotacji pracowników,
- osłabienie produktywności i efektywności,
- wzrost poziomu niebezpiecznych praktyk w organizacji oraz liczby wypadków,
- wzrost liczby skarg od klientów,
- niszczenie wizerunku firmy wśród pracowników i klientów.

Jak zapobiegać stresowi zawodowemu?

Aby móc zapobiegać stresowi zawodowemu bądź zmniejszać jego poziom, trzeba znać charakter i skalę problemu istniejącego w firmie/organizacji. Niezbędne do takiego rozpoznania jest stałe monitorowanie sytuacji w firmie poprzez prowadzenie **regularnych badań pracowników**. Celem badania stresu w pracy jest rozpoznanie, czy problem ten dotyka pracowników. Jeśli tak jest, należy poznać **przyczyny** tego zjawiska oraz **propozycje rozwiązania problemu**, które mogą mieć sami dotknięci problemem pracownicy. Dobrze jest, gdy badanie stresu w pracy prowadzą **firmy zewnętrzne**. Pracownicy mogą wówczas swobodnie wyrażać opinie na temat funkcjonowania organizacji. Przykładowe obszary eksploracji problemu stresu zawodowego:

1. Wpływ pracy na zdrowie.
2. Najlepsze i najgorsze aspekty pracy (czy któreś z tych elementów przyczyniają się do odczuwania presji).
3. Przyczyny stresu zawodowego.
4. Poziom absencji, rotacji pracowników, efektywności, liczby wypadków / błędów popełnianych w pracy.

Firmy powinny wprowadzać działania prewencyjne, zmniejszające ryzyko pojawienia się stresu zawodowego wśród pracowników. W tym celu zwraca się uwagę na następujące elementy:

- **Jasna struktura organizacyjna i praktyki firmy** – pracownicy powinni otrzymać precyzyjne informacje odnośnie struktury, celu i praktyk organizacji.
- **Odpowiednia rekrutacja, szkolenie i rozwój pracowników** – umiejętności i wiedza pracowników powinny w jak największym stopniu być dopasowane do wymagań im stawianych. Tam, gdzie to niezbędne, pracownik powinien mieć zapewnione szkolenie.
- **Precyzyjny opis stanowiska pracy** – powinien on zawierać cele, strategię organizacji oraz sposób pomiaru efektywności pracowników. Im dokładniej zostaną wyjaśnione obowiązki na stanowisku, tym lepiej pracownicy będą mogli wykonywać swoje zadania.
- **Komunikacja** – przełożeni powinni słuchać swoich podwładnych, upewniać się, że dobrze ich zrozumieli. Komunikacja w kwestii oczekiwań na stanowisku pracy powinna być precyzyjna.
- **Otoczenie społeczne** – rozsądny poziom integracji między pracownikami zwiększa produktywność, ułatwia pracownikom pracę grupową oraz zwiększa ich zaangażowanie w wykonywane obowiązki.

Podsumowanie

Każdy pracodawca musi sobie zdawać sprawę zarówno z istnienia wielu czynników wywołujących stres w pracy, jak i z negatywnych konsekwencji wytworzenia się stresogennej atmosfery pracy. Absencja, rotacja pracowników, niska efektywność i produktywność pracy, małe zyski, skargi klientów, choroby zawodowe – to tylko niektóre zagrożenia czyhające na pracodawców. Koszty stresogennej atmosfery w miejscu zatrudnienia mogą znacznie przerosnąć potencjalne koszty profilaktyki i dobrego zarządzania organizacją. Jak sprawdzić, czy w przedsiębiorstwie istnieje problem ze stresem? Warto w tym celu poznać opinie pracowników, prowadzić z nimi rozmowy lub przeprowadzić ogólne badanie. Pomoże to ocenić, czy problem dotyczy danej organizacji. Najważniejsze, aby nie ignorować jakichkolwiek oznak stresu i rozwiązać problemy istniejące w przedsiębiorstwie, zanim przyniosą niepożądane skutki.