

Stres w pracy

jak przeprowadzić ocenę ryzyka
zawodowego w aspekcie czynników
stresogennych



Autor: Anna Kucharska

Wydawca: Maria Bobola-Mrozewska

Redaktor: Iga Wall-Majcher

Koordynator produkcji: Mariusz Jezierski

Projekt graficzny okładki: Magdalena Huta

Skład i łamanie: Triograf, Dariusz Kołacz

ISBN: 978-83-269-9993-2

Informacje i zamówienia:

e-mail: cok@wip.pl

infolinia: 22 518 29 29

faks: 22 617 60 10

Wiedza i Praktyka sp. z o.o.

ul. Łotewska 9A

03-918 Warszawa

NIP: 526-19-92-256

Numer KRS: 0000098264 – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy

Wysokość kapitału zakładowego: 200.000 zł

Nr rejestrowy BDO: 000008579

tel.: 22 518 29 29,

faks: 22 617 60 10

© Copyright by Wiedza i Praktyka sp. z o.o. Warszawa 2021

Wszelkie prawa do niniejszej publikacji, w tym do jej tytułu oraz do treści zawartych w zamieszczonych w niej artykułach, podlegają ochronie prawnej przewidzianej w szczególności prawem autorskim. Ich przedruk oraz rozpowszechnianie bez wiedzy i zgody Redakcji są zabronione. Zakaz ten nie dotyczy cytowania ww. materiałów w granicach dozwolonego użytku, z powołaniem się na źródło. Wszelkie materiały zawarte w niniejszej publikacji mają charakter wyłącznie popularyzacyjny-informacyjny i nie mogą być traktowane w sposób prawnie wiążący pomiędzy Czytelnikiem a Wydawcą lub Redakcją. Redakcja dokłada wszelkich starań, aby informacje i dane zamieszczone w tych materiałach były poprawne merytorycznie i aktualne, jednakże informacje te nie mają charakteru porady czy opinii prawnej, jako że Wydawca ani Redakcja nie świadczy żadnych usług prawnych. Nie mogą być one również traktowane jako oficjalne stanowisko organów i urzędów państwowych. Zastosowanie tych informacji w konkretnym przypadku może wymagać dodatkowych, pogłębionych konsultacji lub opinii prawnej. Wobec powyższego Wydawca, Redakcja, redaktorzy ani autorzy ww. materiałów nie ponoszą odpowiedzialności prawnej, w szczególności za skutki zastosowania się lub wykorzystania w jakikolwiek sposób informacji zawartych w tych materiałach.

Spis treści

Definicja stresu	4
Polska teoria wymagań i kontroli	4
Przebieg stresu	5
Jakie mogą być konsekwencje stresu	6
Źródło stresu	6
Kto jest szczególnie narażony na stres	7
Ocena ryzyka zawodowego pod względem czynników psychospołecznych	7
Identyfikacja zagrożeń	8
Podział zagrożeń na skutek działania czynników stresogennych	11
Szacowanie ryzyka zawodowego	12
Wyznaczanie dopuszczalności ryzyka zawodowego	12
Działania profilaktyczne i naprawcze eliminujące elementy stresogenne	13
Dobre praktyki w zakresie eliminowania czynników stresogennych	14
Uwagi końcowe	16

Stres w pracy – jak przeprowadzić ocenę ryzyka zawodowego w aspekcie czynników stresogennych

Ocena ryzyka zawodowego w aspekcie stresu nie jest zjawiskiem łatwym i oczywistym. Wymaga indywidualnego podejścia, czasu i wysiłku. Niezaprzeczalna jest jednak potrzeba przeprowadzania takiego pomiaru, jak również wprowadzanie działań, które zmierzają do minimalizowania stresu w pracy, tym samym wzrostu satysfakcji z wykonywanych obowiązków. Wzrastają wówczas efekty wykonywanej pracy, co znowu przyczynia się do rozwoju organizacji. Niemal każdy pracownik doświadcza stresu w pracy. Wydaje się, że zagadnienie to jeszcze bardziej zyskuje na aktualności w ostatnich miesiącach. Sprawdź, jak dokonać oceny ryzyka zawodowego pod kątem zagrażających czynników stresogennych.

Anna Kucharska
psycholog

Konsultant merytoryczny
Przemysław Ł. Siemiątkowski
prawnik specjalizujący się w zakresie prawa pracy i bhp

Z badań wynika, że stres w miejscu pracy stanowi drugi co do częstości występowania, po dolegliwościach układu mięśniowo-szkieletowego, problem zdrowotny pracowników. Jednak negatywne skutki stresu w miejscu pracy są odczuwalne nie tylko dla pracowników, jako dolegliwości zdrowotne, ale również dla pracodawców.

Stres przynosi bowiem konsekwencje ekonomiczne dla firm. Nieobecność pracowników z powodów zdrowotnych wywołanych stresem to aż 50–60%, a co za tym idzie – to zmniejszenie wydajności zakładów pracy oraz koszty związane z zastępstwami. Innym równie częstym oraz niepożądanym skutkiem stresu w miejscu pracy, mającym wpływ na formę finansową zakładu pracy, są wypadki przy pracy. Aż 60–80% wypadków przy pracy jest wynikiem doświadczenia stresu przez poszkodowanego pracownika.

Definicje, które należy poznać

Aby móc rzetelnie dokonać oceny ryzyka zawodowego w aspekcie stresu, należy zdefiniować:

- stres w pracy,
- jego przebieg,
- sytuacje sprzyjające jego wystąpieniu,
- skutki oraz grupy zawodowe szczególnie narażone na jego działanie.

Definicja stresu

Koncepcji stresu, na bazie których tworzy się modele stresu zawodowego, jest bardzo wiele – autorzy zajmujący się tą tematyką wyróżniają trzy grupy definicji, które częściowo się ze sobą pokrywają.

Podejście inżynieryjne traktuje stres jako szkodliwą właściwość środowiska, zmienną niezależną wpływającą na człowieka.

Podejście fizjologiczne definiuje stres jako fizjologiczną reakcję na awersyjne elementy środowiska. To podejście psychologiczne stanowi punkt wyjścia do oceny ryzyka zawodowego w aspekcie zagrożeń psychospołecznych.

Podejście psychologiczne określa stres jako dynamiczną interakcję między człowiekiem a środowiskiem pracy.

Zgodnie z podejściem psychologicznym, badając stres, analizuje się szkodliwe elementy relacji człowiek – środowisko pracy oraz procesy poznawcze i reakcje emocjonalne, które leżą u podłoża takich interakcji.

Stres pojawia się, gdy jednostka spostrzega, że nie może poradzić sobie z wymaganiami stawianymi przed nią lub z czynnikami zagrażającymi jej dobremu samopoczuciu.

R.L. Lazarus i S. Folkman byli czołowymi reprezentantami podejścia psychologicznego. Zdefiniowali oni stres jako relację między osobą a otoczeniem, ocenianą przez osobę jako obciążającą jej zasoby i zagrażającą jej dobrostanowi (Lazarus, Folkman 1984).

Ta klasyczna definicja podkreśla subiektywny charakter zjawiska stresu, relacja może zostać bowiem oceniona jako nieznacząca, sprzyjająco-pozytywna lub stresująca.

Selye zdefiniował stres jako nieswoistą reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu żądania. Podkreśla tym samym, iż sytuacja wywołująca stres nie musi być przykra z założenia, a reakcja na nią może mieć charakter mobilizujący (pozytywny) bądź obciążający (negatywny).

Jeszcze inną teorię definiującą stres podał Frencha i in. (1982). Jego teoria dopasowania człowieka i środowiska wyjaśnia, iż stres może wystąpić w sytuacji niedopasowania w jednym z dwóch poniższych aspektów:

- nastawienie i zdolności pracownika nie spełniają wymagań, jakie stawia środowisko pracy,
- środowisko pracy nie zaspokaja potrzeb pracownika.

Owo dopasowanie lub jego brak może mieć charakter subiektywny lub obiektywny.

Polska teoria wymagań i kontroli

Karasek w 1979 r. stwierdził, że sytuacje, w których zakres decyzji pracownika jest mały, a wymaganie przed nim stawiane wysokie, wpływają na zły stan zdrowia i niski poziom satysfakcji z wykonywanych obowiązków.

Na tej podstawie stworzył teorię wymagań i kontroli – interakcja wysokich wymagań i niskiego zakresu kontroli (ograniczona swoboda podejmowania decyzji) w warunkach pracy jest czynnikiem szczególnie stresogennym. Wyszczególnił cztery podstawowe sytuacje w środowisku pracy różniące się poziomem wymagań i kontroli:

1. Wysokie wymagania – mały zakres kontroli: sytuacja szczególnie stresogenna, pracownik ma powierzone trudne zadania, bez możliwości swobodnego ich wykonania.
2. Wysokie wymagania – duży zakres kontroli: sytuacja rozwojowa.
3. Niskie wymagania – mały zakres kontroli: sytuacja może prowadzić do pasywności i niemożności rozwoju ze względu na niskie pobudzenie do działania.
4. Niskie wymagania – duży zakres kontroli: sytuacja ta wywołuje najmniej napięcie u pracownika.

Johnson i inni poszerzyli model Karaska, z czego w efekcie końcowym powstał model „wymagania – kontrola – wsparcie”, odnoszący się do wszystkich interakcji międzyludzkich, które niosą pomoc pracownikowi ze strony współpracowników oraz przełożonych. Model ten zakłada, iż największy poziom stresu wystąpi w sytuacji wysokich wymagań, niskiej kontroli oraz braku bądź niewielkiego wsparcia. To, jak człowiek radzi sobie ze stresem, czy mu się poddaje, zależy także od indywidualnych cech każdego człowieka. Od tego, czy radzi sobie z wymaganiami, które są związane z jego pracą, oraz w jaki sposób sobie z nimi radzi.



WAŻNE

Osoby dokonujące oceny ryzyka zawodowego muszą wiedzieć, jakie wymaga-

nia stawia się pracownikom na danym stanowisku pracy w firmie.

Podążając za przytoczonymi definicjami i modelami stresu, można stwierdzić, że doświadczanie stresu jest uzależnione także od osobniczych predyspozycji jednostki do sprostania wymaganiom stawianym przez wykonywaną pracę i od sposobu, w jaki radzi sobie ona z tymi wymaganiami i jak łączy zagadnienia kontroli i wsparcia. Logicznie rzecz biorąc, pomiar stanu stresu musi uwzględniać:

- sposób spostrzegania przez pracownika wymagań stawianych w pracy,
- zdolność radzenia sobie z tymi wymaganiami,
- potrzeby pracownika i zakres, w jakim są one zaspakajane przez pracę,
- stopień, w jakim kontroluje on swoją pracę, oraz
- wsparcie, jakie otrzymuje on w związku z pracą.

Przebieg stresu

To, czy u pracownika pojawi się:

- stres,
- wzrost niepokoju,
- obniżenie satysfakcji,

uzależnione jest od indywidualnych potrzeb pracownika we wszystkich aspektach, takich jak:

- wymagania,
- kontrola,
- wsparcie.

Należy mieć na uwadze, że stres nie zawsze bywa niepożądany. Krótkotrwałe odczuwanie stresu nie musi być groźne, może wpływać na organizm wręcz mobilizująco.

Jeżeli:

- wymagania są zbyt duże lub zbyt małe,
- kontrola nad wykonywanymi obowiązkami nieadekwatna do potrzeb,