



Złożenie pracy online:
2017-05-22 13:18:19
Kod pracy:
5386/35117/CloudA

Piotr Wojnarski
(nr albumu: 22941)

Praca magisterska

Zarządzanie stresem w pracy na przykładzie Powiatowego Urzędu Pracy w Radomiu

Stress management at work on the example of the County Employment Office in Radom

Wydział: Wydział Nauk Społecznych i
Informatyki

Kierunek: Zarządzanie

Specjalność: zarządzanie zasobami ludzkimi

Promotor: dr Joanna Felczak

Pragnę serdecznie podziękować Pani promotor dr Joannie Felczak za udzielenie mi cennych wskazówek, uwag oraz wszechstronnej pomocy z możliwością konsultacji podczas pisania pracy magisterskiej.



Streszczenie

Napisana praca składa się z czterech rozdziałów i porusza problematykę stresu towarzyszącego pracownikowi w jego miejscu pracy. Pierwsze dwa rozdziały to część teoretyczna. Pozostałe dwa to część badawcza z hipotezą główną oraz hipotezami szczegółowymi. W tej części znajdziemy opis poszczególnych odpowiedzi respondentów dotyczących problematyki stresu, ich relacji rodzinnych, aktów przemocy oraz agresji w miejscu pracy. Z analiz wynikają sposoby radzenia sobie z tymi sytuacjami. Badani pracownicy to doświadczeni doradcy, którzy znają problemy osób z którymi pracują. Praca ta powinna posłużyć osobom pragnącym pogłębić swoją wiedzę na temat stresu i jego wcześniej mu nie znanych aspektów.

Słowa kluczowe

stres, praca, doradca, klient, ankieta, badanie, bezrobotny



Abstract

The work consists of four chapters and addresses the issues of stress that accompany the worker at his workplace. The first two chapters are theoretical. The other two are research sections with main hypothesis and detailed hypotheses. In this section, we will find a description of the respondents' responses to stress, family relationships, violence, and workplace aggression. The analyzes result in ways to deal with these situations. Employees are experienced counselors who know the problems of the people they work with. This work should be used by those wishing to broaden their knowledge of stress and its previously unknown aspects.

Keywords

stress, work, counselor, client, survey, study, unemployed



Spis treści

Wstęp.....	2
ROZDZIAŁ I STRES W ŚWIETLE LITERATURY	4
1.1. Pojęcie stresu i jego rodzaje	4
1.2. Wybrane teorie i koncepcje stresu polskich psychologów	8
1.2.1. Teoria sytuacji trudnych T. Tomaszewskiego	8
1.2.2. Informacyjno-regulacyjna teoria stresu J. Reykowskiego	10
1.2.3. Poznawczo-kompetencyjna koncepcja stresu H. Sęk	13
1.2.4. Verońska koncepcja stresu T. Marka	16
1.2.5. HABILISTYCZNO-TEMPORALNA koncepcja stresu J. F. Terelaka.....	18
1.3. Przyczyny stresu.....	20
1.4. Następstwa stresu.....	26
1.4.1. Model reakcji na stres.....	26
1.5. Radzenie sobie ze stresem jako proces i jego organizacja.....	31
ROZDZIAŁ II STRES W PRACY ZAWODOWEJ DORADCY KLIENTA	36
2.1. Pojęcie, źródła oraz cechy charakterystyczne stresu w miejscu pracy	36
2.2. Konsekwencje stresu w miejscu pracy	43
2.3. Przeciwdziałanie stresowi w miejscu pracy	50
ROZDZIAŁ III METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH.....	61
3.1. Przedmiot i cel badań naukowych.....	61
3.2. Problem główny i problemy szczegółowe.....	62
3.3. Hipotezy badawcze	64
3.4. Zmienne i wskaźniki badań.....	65
3.5. Metody, techniki i narzędzia badawcze.....	68
ROZDZIAŁ IV ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH.....	78
4.1. Wpływ stresu w pracy na relacje rodzinne badanych pracowników.	78
4.2. Motywacja do pracy w warunkach stresujących	84
4.3. Podejście doradców klienta do bezrobotnych.	92
4.4. Przejawy agresji wśród bezrobotnych klientów	96
4.5. Osobowość badanych doradców klienta.....	99
ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	113
Spis rysunków, wykresów i tabel	116
Spis rysunków	116
Spis wykresów	116
Spis tabel.....	116
Załącznik nr 1 ANKIETA	119



Wstęp

Zarządzanie zagrożeniami psychospołecznymi, a w tym przypadku stresem w miejscu pracy staje się jednym z zyskujących na znaczeniu obszarów BHP. Zadbanie o ten aspekt w firmie jest nie tylko prawnym obowiązkiem pracodawcy, ale także szansą na uporządkowanie wielu procesów wewnętrznych i poprawieniem efektywności w codziennej pracy. Szukając inspiracji do napisania pracy dyplomowej zaintrygowała mnie problematyka stresu towarzyszącego pracownikowi w jego miejscu pracy. Może uzyskane wyniki w tej pracy pozwolą zastanowić się głębiej nad tym zjawiskiem i wniosą coś dla poprawy sytuacji w tym obszarze.

Napisana praca składa się z czterech rozdziałów. Pierwszym z nich jest „Stres w świetle literatury”. Zawarte są w nim wszelkie niezbędne informacje dotyczące stresu, jego rodzajów, wybranych teorii i koncepcji polskich psychologów. Kolejny rozdział zatytułowany jest „Stres w pracy zawodowej doradcy klienta”. Zawiera informacje o cechach charakterystycznych stresu w miejscu pracy, jego konsekwencjach i przeciwdziałaniu stresowi w miejscu pracy. W rozdziale tym znajdziemy również informacje odnośnie przyczyn, przejawów stresu wśród pracowników, a także ich bezpośrednich konsekwencji i reakcji na stres. W omawianym rozdziale mojej pracy możemy znaleźć informacje z zakresu profilaktyki, metod eliminacji stresu, a także czynników wpływających na skuteczność walki z tym trudnym problemem. Trzeci rozdział zatytułowany został, jako „Metodologiczne podstawy badań własnych”. Zawarte są w nim wszelkie niezbędne informacje, które pozwalają zrozumieć założenia pisanej pracy, jak również przedstawić cel badań, na podstawie, którego niniejsza praca została sporządzona. Został w nim przedstawiony cel główny i cele szczegółowe. Rozdział ten zawiera także hipotezę główną oraz hipotezy szczegółowe, które w dalszej części pracy będą weryfikowane. Kolejny rozdział to „Analiza wyników badań własnych”. Jest to opis poszczególnych odpowiedzi respondentów dotyczących problematyki stresu, ich relacji rodzinnych, towarzyskich, aktów przemocy, agresji w miejscu pracy, a także wszelkich aspektów związanych z pracą w zmieniających się warunkach i konfrontacji z różnym klientem. Są tu zawarte odpowiedzi związane z pełnioną przez nich rolą społeczną i momentami trudną specyfiką pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Radomiu na stanowisku doradcy klienta.

Celem podjętych badań jest zbadanie i osiągnięcie konkretnej wiedzy na temat problemu jakim jest stres w pracy doradcy klienta. Zdolności radzenia sobie w sytuacjach



trudnych czy umiejętności pracy pod presją czasu lub przełożonych. Praca ta powinna posłużyć osobom pragnącym pogłębić swoją wiedzę na temat stresu i jego wcześniej mu nie znanych aspektów. Kierowana jest głównie do obecnych pracowników administracji publicznej jako element profilaktyki, a także osób pragnących poznać możliwości redukcji i radzenia sobie ze stresem tj. metod jego eliminacji. Niniejsza praca powinna również posłużyć doradcom z małym stażem pracy, osobom zainteresowanym pracą w administracji lub innych podmiotach związanych z bezpośrednią obsługą klienta, jako element przygotowawczy z małą dozą przestrogi.

W zakończeniu zostaną przedstawione wnioski dotyczące analizy uzyskanych wyników badań, a także wcześniej już wspomniane przyjęte i zweryfikowane hipotezy.



ROZDZIAŁ I

STRES W ŚWIETLE LITERATURY

1.1. Pojęcie stresu i jego rodzaje

Każdy człowiek przeżywa stres, a wiele osób o nim mówi, jednakże niewiele osób podejmuje się zdefiniowania tego zjawiska. Stres jest reakcją organizmu na wszelkie stawiane mu „żądania”. Każde żądanie stawiane naszemu organizmowi jest w pewnym sensie niepowtarzalne.

„Stres jest aktywną reakcją organizmu na stawiane mu wymagania i pojawiające się zagrożenia, czyli stresory.”¹

Współzależność człowieka z daną organizacją obejmuje prawie wszystkie etapy życia człowieka. Prowadzi to do powstawania swoistych napięć w tej linii, co skutkuje pojawieniem się stresu.²

Słowo „stres” pochodzi z języka angielskiego i pierwotnie oznaczało testowanie metali bądź szkła pod kątem ich odporności na obciążenia. Biochemik Hans Selye (1907-1982) przeniósł w roku 1936 pojęcie stresu na grunt psychologii i medycyny. Jego punktem wyjścia były badania endokrynologiczne. Selye stwierdził, że w wypadku wystąpienia silnego bodźca ze strony środowiska, na przykład fali gorąca lub zimna, organizm wykazuje reakcję alarmową. W toku dalszych badań okazało się, że ową niespecyficzną reakcję mogą wywoływać różne zdarzenia. Bodźce obciążające nasz organizm, czyli tak zwane stresory. Mogą być one natury fizycznej lub psychicznej. Mianem stresu Selye określa nieswoistą reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu żądania. Za punkt wyjścia bierze jednak neutralne rozumienie zjawiska stresu. O stresie mówi wówczas, gdy organizm reaguje aktywnością na jakiś bodziec pochodzący ze środowiska. Do owej reakcji może dojść zarówno w wypadku przeżyć negatywnych, jak i pozytywnych. Negatywny stres określany jest mianem dystresu, a pozytywny natomiast nazywany jest eustresem.

¹ S. Max Litze, H. Schuh, Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 11.

² Tamże, s.12.



Stres jest aktywną reakcją organizmu na stawiane mu wymagania i pojawiające się zagrożenia tzw. stresory. Rozróżniamy:

- stresory fizyczne: hałas, gorąco, zimno, wahania temperatury, zmiany ciśnienia powietrza, głód, infekcje, urazy fizyczne, ciężka fizyczna praca, długotrwałe prowadzenie samochodu, nadmiar bodźców;
- stresory psychiczne: obawa, że nie sprosta się postawionym zadaniom, nadmierne obciążenie zadaniami, niedociążenie zadaniami, brak samodzielności, brak czasu, pośpiech, utrata kontroli;
- stresory społeczne: konflikty, izolacja, niepożądana wizyta, strata bliskich osób, mobbing.

Wyróżniamy również stres organizacyjny. Jest to napięcie związane z funkcjonowaniem człowieka w organizacji, firmie lub jej otoczeniu. Dzielimy go na:

- Stres pracowniczy - dotyczący wszystkich pracowników, a pojawia się już od pierwszej rozmowy kwalifikacyjnej, poprzez dalsze etapy życia zawodowego aż po zakończenie pracy dobrowolnie lub nie,
- Stres menadżerski - związany z funkcją kierowniczą i bardzo dużą odpowiedzialnością.³

W literaturze znajdziemy również definicję stresu zawodowego. „Stres zawodowy jest drugim co do częstości zgłaszania problemem zdrowotnym (po dolegliwościach mięśniowo-szkieletowych). Prawie 22% pracowników z krajów członkowskich Unii Europejskiej twierdzi, że stres związany z pracą bardzo źle wpływa na ich zdrowie. Według uzyskanych danych stres zawodowy był czynnikiem, który w 50-60% wyjaśnił przypadki absencji z powodów czysto zdrowotnych związanych z pracą”.⁴

Stres często jest przedstawiany jako wpływ zewnętrzny. W sytuacjach stresowych czujemy się wystawieni na działanie obciążeń zewnętrznych. Taka perspektywa jest jednak niekompletna. Według podejścia transakcyjnego w badaniach nad stresem stres stanowi pochodną wymogów sytuacyjnych i indywidualnej oceny zasobów własnych oraz umiejętności. Decydującą tu rolę odgrywa subiektywna ocena wymogów sytuacyjnych, nie tylko „obiektywne” natężenie stresora.

Jeśli nie postrzegamy zdarzenia jako zagrożenia, to ono nie wywołuje stresu. Gdy jednak odczuwamy je jako zagrażające, tym samym uznajemy za istotne. To wtórna

³ M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, Miejsce pracy na miarę oczekiwań, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy, Łódź 2010, s. 25-26.

⁴ Tamże, s. 27.



ocena decyduje o tym, czy zareagujemy na to zdarzenie stresem. Jeśli możliwe jest zwalczenie stresu, to intensywność reakcji stresowej będzie oscylowała w granicach możliwej do zniesienia normy. Im bardziej niekorzystnie oceniamy swoje możliwości radzenia sobie, tym większy jest stres odczuwalny. Kluczową rolę odgrywa wewnętrzne oczekiwanie efektywności własnego działania, co oznacza, że musimy wierzyć w to, że sami jesteśmy w stanie poradzić sobie z pojawiającymi się u nas problemami. Z oceny zdarzenia wypływają różne formy pokonywania stresu. Można na przykład, nie wierząc w efektywność własnego działania, jeszcze przed weryfikacją swoich możliwości zareagowania, zrezygnować z aktywnej konfrontacji z problemem, odwracając uwagę od konkretnej sytuacji. Jednakże sięgnięcie po pilota do telewizora lub „uciekanie w alkohol” nie rozwiąże problemów, a jedynie odroczy je w czasie. Tego typu dysfunkcjonalne zachowanie zwiększa przy tym prawdopodobieństwo niepowodzenia. Aby coś kontrolować, trzeba najpierw zrozumieć jego naturę. Sytuacja wywołująca zdenerwowanie ma charakter bodźca niespecyficznego, nieswoistego, nieokreślonego. Może ona również prowadzić do bólu, który przybiera wtedy formę stresu. Chociaż nie zawsze da się go zidentyfikować, to jednak zawsze oddziałuje na twój organizm.

Stres to efekt uboczny presji, zmian, oczekiwań i wyzwań, które codziennie stają przed człowiekiem. Jednak presja, której codziennie stawiasz czoło, nie musi od razu prowadzić do stresu.

Stres to sposób w jaki twoje ciało sygnalizuje, że musisz bardziej przystosować się do otoczenia być bardziej uważny i tolerancyjny, aby potrafić sobie odpuścić i zrelaksować się.

Jedną z najlepszych definicji stresu to: „Stres jako psychiczna i fizjologiczna reakcja organizmu na postrzegany brak równowagi między poziomem wymagań, a zdolnością ich spełnienia”. Innymi słowy, stoi przed tobą jakieś wyzwanie, a ty nie jesteś pewien, czy będziesz umiał mu sprostać, albo jest ono tak banalne, że znudzony, chciałbyś się zająć czymś innym. Wielokrotnie radzenie sobie ze stresem oznacza utrzymywanie presji na właściwym poziomie, odpowiadającym stresowi pozytywnemu. Kiedy stoi przed tobą wyzwanie, z którym jak ci się wydaje dasz sobie radę, wręcz kwitniesz i najczęściej wszystko układa się po twojej myśli.

Niestety łatwiej mówić, niż działać. Jeśli presja prawdziwa lub wyobrażona jest zbyt duża to zazwyczaj ulegasz stresowi.

Zajmowanie się sprawami, które nie stawiają żadnych wyzwań, może doprowadzić do bólu pleców, sztywności ramion i karku - znasz to uczucie. Coś jest tak nudne, że nie można się na tym skupić, a co za tym idzie - przez to przejść. Zawsze więc należy dążyć do osiągnięcia względnej równowagi.



Stres można analizować pod względem typów i przyczyn. C. Leslie Charles, trener kadry kierowniczej i autor wielu książek związanych z tematem, dzieli stres na cztery zasadnicze kategorie:

- Stres przewidywany - spowodowany obawami dotyczącymi przyszłości. Można go określić słowem „zmartwienie”. Wyobrażasz sobie piętrzące się trudności, gryziesz się czymś, co się jeszcze nie zdarzyło i być może wcale się nie wydarzy. Rozwiązanie? Planowanie to przeciwieństwo zamartwiania się. Jeśli myślisz o przyszłym zdarzeniu, zastanów się, jak można sobie z nim poradzić i przestań się nim martwić. Jeśli nastąpi będziesz wiedział, jak się zachować. Jeśli nie nastąpi - to jeszcze lepiej!
- Stres sytuacyjny wywołany jest chwilą. To zagrożenie, wyzwanie albo niepokój, które wymagają natychmiastowej reakcji. Jak sobie radzić w takiej sytuacji? Oddychaj! Weź głęboki, przeponowy oddech i pozwól sobie na chwilę relaksu. Rozluźnij dłonie, ramiona i szczęki. Powtarzaj sobie, że dasz radę. Bądź maksymalnie spokojny, staraj się najlepiej jak potrafisz i pochwal siebie za udane starania, kiedy już będzie po wszystkim.
- Stres chroniczny ciągnie się ponad miarę. To następstwo trudnego doświadczenia, które możesz jedynie zaakceptować albo przetrzymać, na przykład śmierć kogoś bliskiego, choroba, wypadek i tym podobne. Może też wynikać z napiętych stosunków osobistych albo zaognionej sytuacji w pracy. Z chronicznym stresem najlepiej radzić sobie codziennie, cierpliwie wkładając w to wszystkie siły, wykorzystując pomoc innych, skupiając się na chwili obecnej i nie myśląc o przyszłości.
- Stres zasiedziały to stres z przeszłości. Jest dowodem na to, że nie potrafimy albo nie chcemy przejść do porządku dziennego nad urazami w przeszłości oraz złymi wspomnieniami. Pogódź się z tym, że nie możesz stworzyć historii na nowo, zmienić przeszłości ani sprawić, że w cudowny sposób wszystko zacznie się toczyć po twojej myśli.⁵

Stwierdzono, że można pokonać stres dzięki samej umiejętności klasyfikacji jego różnych odmian. Na przykład, jeśli rozpoznaję u siebie stres sytuacyjny, który, jak wiem przemija szybko, mogę natychmiast obniżyć swój wewnętrzny poziom stresu. Wiem, że za dwie godziny lub za dwa dni nie będę już o niczym pamiętał. Istotę stresu psychologicznego obejmują takie atrybuty, jak: przedmioty, cechy osobowe, warunki lub siły cenione przez jednostkę czy

⁵ Sven Max Litzke, Horst Schuh, Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 13.



też pomagające w osiągnięciu tych przedmiotów, cech, warunków lub zdobywaniu tych sił (np. fizyczne warunki środowiska, poczucie własnej wartości, pozycja społeczna, stan ekonomiczny, itp.). Ludzie starają się pomnażać swoje zasoby lub przynajmniej ograniczać w części ich utratę.

Dr Hans Seley podzielił na stres jako:

- Szkodliwy, czyli negatywny - może powodować bezradność, rozczarowanie czy frustracje, a także niewłaściwe zmiany w ciele i psychice.
- Korzystny dla człowieka, czyli pozytywny. Korzystnie wpływa na nasz organizm. „Przynoszą poczucie osiągnięcia czegoś, satysfakcji, spełnienia, sensu: sprawiają, że czujesz się zdrowy i zrównoważony”^{6,7}

1.2. Wybrane teorie i koncepcje stresu polskich psychologów

Praktycznie rzecz biorąc wszystkie teorie i koncepcje stresu w/g psychologów nawiązują do nurtu poznawczego psychologii. Charakteryzuje je również fakt, że są zwykle zarysowane i na ogół nie do końca zweryfikowane. Początki tworzenia koncepcji stresu zaczynają się u wcześniej wspomnianego dr Hansa Seley'a. „Opisał on zespół niespecyficznych zmian fizjologicznych, powstających w organizmie w trakcie działania różnych bodźców awersyjnych. Nazwał je ogólnym zespołem adaptacyjnym (general adaptation syndrom - GAS). Zmiany specyficzne zachodzące w miejscu działania bodźca (np. w miejscu zranienia) określił mianem lokalnego zespołu adaptacyjnego (local adaptation syndrom - LAS) w/w zmiany obejmowały GAS miały charakter fizjologiczno - endokrynne i były skutkiem działania osi podwzgórze/przysadka/kora nadnerczy.”⁸

1.2.1. Teoria sytuacji trudnych T. Tomaszewskiego

Przedstawione dotychczas koncepcje stresu zwracają uwagę na ważny fakt psychologiczny, że człowiek pozostaje w odpowiedniej relacji (interakcji lub transakcji) z otoczeniem. Interesującą propozycję mechanizmu regulującego te relacje przedstawił m.in. nestor polskiej psychologii, profesor Uniwersytetu Warszawskiego -Tadeusz

⁶ J. Penc, Kreowanie zachowań w organizacji, Agencja Wydawnicza PLACET, Warszawa 2001, s. 9.

⁷ Tamże, s. 10.

⁸ A. Potocka, M. Waszkowska, M. Wojtaszczyk, Miejsce pracy na miarę oczekiwań, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy, Łódź 2010, s. 10.



Tomaszewski *twórca teorii czynności i sytuacji. Przez tą czynność rozumie on „proces ukierunkowany na osiągnięcie wyniku o strukturze kształtującej się stosownie do warunków, tak że możliwość osiągnięcia wyniku zostaje utrzymana”*⁹

Wyszczególnione w definicji trzy elementy: zadania, warunki i możliwości tworzą sytuację psychologiczną, a więc rozumianą nie jako „coś”, co znajduje się na zewnątrz człowieka (otoczenia), lecz jako złożony układ, który obejmuje całokształt związków między konkretnym człowiekiem (o określonych cechach konstytucjonalnych i osobowości), a otaczającym go całym środowiskiem. W ramach tej ogólnej teorii sytuacji Tomaszewski sprecyzował koncepcję sytuacji trudnej przez opozycję do sytuacji normalnej. Tym, co decyduje o podziale na dwa typy sytuacji jest struktura czynności. Jeśli struktura jest względnie ustabilizowana, tzn. kiedy istnieje adekwatność między poszczególnymi elementami składowymi tej struktury (celami, czynnościami i warunkami). Mówimy wtedy o sytuacji normalnej. Przeciwstawia się jej sytuację trudną, w której „osiągnięcie wyniku jest możliwe tylko przy zmianie normalnej struktury czynności”,¹⁰ tzn. gdy naruszona zostaje względna równowaga między poszczególnymi elementami struktury.

„Przez sytuacje trudne rozumiemy, najogólniej mówiąc, takie sytuacje, w których zachodzi rozbieżność między potrzebami lub zadaniami człowieka a możliwościami zaspokojenia tych potrzeb lub wykonania zadań”.¹¹ Tak rozumianej sytuacji trudnej przypisuje Tomaszewski status pojęcia stres psychologiczny zarówno w wymiarze subiektywnym, jak i obiektywnym. O trudnościach subiektywnych mówimy wtedy, gdy naruszenie równowagi między składowymi struktury czynności wynika z cech podmiotu, tzn. gdy człowiek nie potrafi osiągnąć określonego celu głównie ze względu na stan swojego organizmu (np. choroba czy zmęczenie). Trudności obiektywne odbieramy z cech samego zadania lub warunków zewnętrznych w jakich zadanie jest wykonywane (np. zadanie zbyt trudne dla konkretnego człowieka lub wykonywane pod wpływem czynników szkodliwych albo zakłócających).

Tomaszewski zwraca uwagę na kilka typów trudności określających stresowy charakter sytuacji. Istotnym atrybutem sytuacji trudnych jest sytuacja nowa, tj. różniąca się wyraźnie od dotychczas spotykanych przez człowieka. Wymagają one zmiany struktury czynności.

Powołując się na praktykę życiową i literaturę przedmiotu Tomaszewski wskazuje na najbardziej typowe sytuacje trudne: zadanie ponad siły, zadanie złożone o zmiennej i niejasnej

⁹T. Tomaszewski, *Wstęp do psychologii*, PWN, Warszawa 1963, s. 139

¹⁰Tamże, s. 125

¹¹ Tomaszewski T., *Ślady i wzorce*, WSiP, Warszawa 1984, s. 134.



strukturze w zmiennych warunkach, przeszkody, konflikty i naciski¹².

Spośród różnorodnych sytuacji trudnych Tomaszewski eksponuje jako najważniejsze sytuacje: deprivacji, przeciążenia, zagrożenia i utrudnienia.

Do w/w teorii sytuacji trudnych, będącej częścią ogólnej teorii regulacji Tomaszewskiego, nawiązują inni polscy teoretycy stresu Reykowski i Tyszkowa.

1.2.2. Informacyjno-regulacyjna teoria stresu J. Reykowskiego

W ramach regulacyjnej teorii osobowości Janusz Reykowski przedstawił zarys koncepcji stresu psychologicznego. Odwołując się do teorii sytuacji trudnej Tomaszewskiego, Reykowski zwraca uwagę na bardzo istotny fakt. W odróżnieniu od innych omawianych teorii, których wspólną właściwością przy definiowaniu stresu jest „wskazanie na pewien stan osobnika jako kryterium wystąpienia tego zjawiska”¹³ W teorii Tomaszewskiego definiuje się stres bez odwoływania się zarówno do owego stanu, jak również czynników zdolnych generować taki stan. Sytuacja trudna definiowana jest w kategoriach obiektywnej relacji między podmiotem i otoczeniem. Podobną tendencję w rozumieniu stresu można zauważyć w koncepcji stresu Reykowskiego. Autor ten zwraca uwagę na regulacyjną rolę dopływających do człowieka informacji z jego otoczenia, które pozostaje w różnym stosunku do jego dążeń (dążenie jest rozumiane jako pewna forma koordynacji procesów nerwowych, sterująca zorganizowanym tokiem aktywności celowej) i oczekiwań (przez, które rozumie organizację procesów poznawczych, warunkujących antycypowanie przebiegu zdarzeń, zależnych lub niezależnych od podmiotu). Ten mechanizm poznawczy, zaliczany w regulacyjnej teorii osobowości Reykowskiego do poziomu mechanizmów wyższych (obok podstawowych opartych na doświadczeniach emocjonalnych w pierwszych latach życia) opartych na hierarchicznie zorganizowanym systemie struktur poznawczych (tzw. sieć poznawcza, standardy czy idealizacje), zajmuje również centralne miejsce w jego koncepcji stresu psychologicznego. Czynnikiem odpowiedzialnym za istotę stresu psychologicznego są docierające do podmiotu informacje, tj.: zadanie, trudność, porażka.

Biorąc pod uwagę kryterium zmiany w strukturze dążeń i oczekiwań, Reykowski poklasyfikował rodzaje odbieranych informacji (przez co rozumie zespół sygnałów, którego konstrukcja umożliwia u odbiorcy powstanie procesów reprezentacji psychicznej zdarzenia,

¹² Tomaszewski, Wstęp do psychologii, PWN, Warszawa 1963, s. 125-130.

¹³ Reykowski J., Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego, PWN, Warszawa 1966, s. 194



którego dotyczyły odbierane informacje) w sposób następujący obciążają system regulacji.:

- informacje typu „zadania”, czyli informacje wytwarzające dążenie do określonej aktywności,
- informacje „ułatwiające”, tj. informacje o stanie rzeczy, którego pojawienie się zmniejsza ilość czasu lub wysiłku potrzebnego do osiągnięcia celu,
- informacje typu „neutralne”, tj. informacje, które nie oddziałują w kierunku zmiany struktury dążeń, a tylko wskazują równorzędny wariant działań,
- informacje typu „sukces”, czyli informacje o osiągnięciu celu,
- informacje typu „trudności”, tj. informacje o przeszkodzie w dążeniu do określonego celu,
- informacje tj. „porażka”, mówiące o tym, że cel nie jest możliwy do osiągnięcia.¹⁴

Przedstawione rodzaje informacji są odbierane przez wewnętrzny mechanizm regulacyjny, który dokonuje rejestracji informacji i koordynuje te reakcje na stres. Informacje rodzaju zadanie, trudność, porażka obciążają system regulacji występujące jako czynniki, które stanowią jednocześnie zagrożenie i zakłócenie. Zdaniem Reykowskiego są główną przyczyną stresu psychologicznego.

Zakłócenia i zagrożenia obciążają system regulacji w trojaki sposób:

- przez to, że zmuszają go do dodatkowej aktywności,
- przez to, że zmuszają go do reorganizacji utworzonego już pewnego porządku, procesów antycypujących i koordynujących (oczekiwania i dążenia),
- przez to, że zapowiadają możliwość deprywacji lub straty, co samo przez się dezorganizuje w pewnym (większym lub mniejszym) stopniu utrwalone struktury (potrzeb, wartości czy obrazu własnej osoby).¹⁵

Najogólniej mówiąc, Reykowski definiuje stres psychologiczny jako klasę czynników zakłócających określony tok czynności, zagrażających człowiekowi bądź uniemożliwiających mu zaspokojenie potrzeb. Analizując relacje między „zakłóceniem” a „zagrożeniem” Reykowski stwierdza, że „w praktyce obie formy: zakłócenie i zagrożenie występują najczęściej razem, choć w pewnych sytuacjach jeden z czynników, a w innych drugi - może być czynnikiem dominującym”¹⁶.

Stres charakteryzowany jest przez autora, jako istniejący obiektywnie (w tym sensie, że

¹⁴ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 82.

¹⁵ Tamże, s. 83.

¹⁶ Reykowski J., Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego, PWN, Warszawa 1966, s. 206



określone bodźce mogą być zaliczone do klasy stresu niezależnie od tego, jakie wywołują w człowieku procesy) Jednakże warunkiem, który musi być spełniony, żeby dany bodziec uznać za stres psychologiczny, jest stosunek jaki zachodzi między bodźcem a podmiotem (stałe cechy człowieka i jego aktualne dążenia i oczekiwania).

„Tak więc stres nie jest immanentną cechą bodźca, tzn. nie jest taką cechą, którą można by w nim wykryć poza stosunkiem między danym czynnikiem a człowiekiem. Stres jest to cecha bodźca wynikająca z jego specyficznego stosunku do cech osobnika ludzkiego.”¹⁷

Tak rozumiany stres zbliżony jest do innego pojęcia psychologicznego obciążenie. W tym sensie jest on nieodłącznym atrybutem życia człowieka, bowiem wszystko, co pobudza do wysiłku jest zdaniem Reykowskiego, stresem. Kiedy jednak obciążenie powoduje przejście z sytuacji normalnej do stresowej? Zdaniem Reykowskiego efekt ten zależy od wielkości obciążenia. Minimalną wartość obciążenia, wywołującą zmiany funkcjonalne określane jako stan stresu, autor nazywa progiem natężenia stresu. Jest on charakterystyczny dla danej osoby w danej chwili, a więc jest różny u różnych osób, różny u tej samej osoby w różnym czasie oraz różny u tej samej osoby w zależności od charakteru czynnika stresowego. Przekroczenie tego progu natężenia stresu wywołuje zmiany w funkcjonowaniu systemu regulacji, które nazywamy:

- obciążeniem systemu regulacji - charakteryzują się działaniami nastawionymi na wykonanie zadań (realizację celu) zmodyfikowanymi obecnością stresu,
- przeciążeniem systemu regulacji (charakterystycznym dla sytuacji przekroczenia „progu tolerancji stresu”) - charakteryzują się zaniechaniem realizacji zadań i koncentracją na obronie przed stresem.¹⁸

Zmiany te mają swój charakterystyczny tor zmian: specyficznych (obszar zwalczania stresu w reakcje obrony przed stresem) i niespecyficznych (mobilizacja, rozstrojenie lub destrukcja). W/w zmianom towarzyszą również zmiany czynności ekspresyjnych (reakcje kontrolowane lub niekontrolowane).

Ogólnie można tylko powiedzieć, że stres może wywoływać:

- a) procesy adaptacyjne (ogólna mobilizacja, specyficzna reakcja zwalczania stresu, wyładowanie napięcia w formach kontrolowanych),
- b) reakcje obronne (ucieczka, atak, zmiany w percepcji i interpretacji),
- c) reakcje destrukcyjne (zaburzenie procesów poznawczych, zaburzenie aktywności,

¹⁷ Tamże, s.210-211

¹⁸ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 84.



niekontrolowane reakcje emocjonalne wyładowujące).¹⁹

Omówiona teoria informacyjno-regulacyjna stresu Reykowskiego jest rozwinięciem wcześniej przedstawionej teorii sytuacji trudnej Tomaszewskiego.

1.2.3. Poznawczo-kompetencyjna koncepcja stresu H. Sęk

Helena Sęk, profesor psychologii w Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu w ramach swoich zainteresowań badawczych nad skutkami stresu zawodowego, skonstruowała do opisu owych skutków hybrydowy model, nazwany Modelem poznawczo-kompetencyjnym, łączący w sobie elementy poznawczej teorii stresu Lazarusa i koncepcji wypalenia się zawodowego.

Z teorii transakcyjnej stresu R. Lazarusa, autorka zapożyczyła mechanizm oceny pierwotnej stresu w kategoriach wyzwania, zagrożenia i straty, a z koncepcji wypalenia się zawodowego jego przejawy emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji, braku satysfakcji zawodowej wraz z podstawowym mechanizmem kompetencji zaradczych, odpowiedzialnego za poziom tego wypalenia się. Generalnie przyczyn wypalenia się zawodowego upatruje się w źródłach stresu zawodowego i cechach osobowości, których interakcja jest odpowiedzialna za sposoby radzenia sobie ze stresem, które to korelują z poczuciem własnej skuteczności zawodowej tzw. kompetencji zaradczej. Niska kompetencja zaradcza pociąga za sobą typowe dla wypalenia się zawodowego objawy tj. emocjonalne wyczerpanie, depersonalizację, niską motywację zawodową, brak zadowolenia z pracy, a niekiedy absencję i rezygnację z pracy.

Model powyższy uzupełniony został o koncepcje czterech typów kontroli F. B. Bryanta, które są kombinacją: doświadczenia pozytywne, a negatywne, kontrola poznawcza pierwotna (otoczenia) i kontrola poznawcza wtórna (własnych możliwości). Cztery typy kontroli to mianowicie:

- *utrzymywanie* (obtaining) - ocena pozytywna i kontrola pierwotna,
- *unikanie* (avoiding) - ocena negatywna i kontrola pierwotna,
- *doznawanie* (savoring) - ocena pozytywna i kontrola wtórna,
- *zmaganie* (coping) - ocena negatywna i kontrola wtórna.

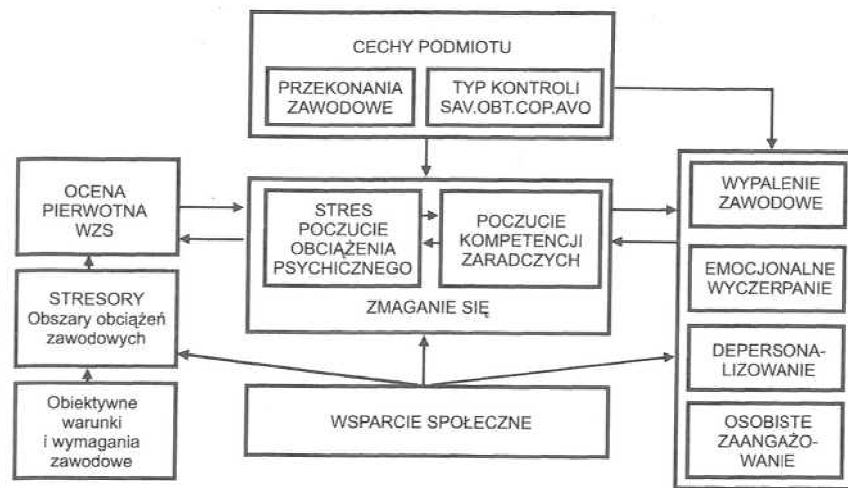
Wszystkie wymienione elementy modelu, zaczerpnięte z teorii stresu Lazarusa, koncepcji

¹⁹Tamże, s. 85.



wypalenia zawodowego oraz typów kontroli Bryanta zostały przez H. Sęk²⁰ wpisane w nowy model, który został przedstawiony na rys. nr 1 poniżej i nazwany Modelem poznawczo-kompetencyjnym.

Rys.1. Model stresu i wypalenia zawodowego - wpływ czynników podmiotowych i kontekstualnych



Źródło: J. F. Terelak, *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 89.

Jak wynika z powyższego schematu, Helena Sęk opracowała model pomostowy, będący próbą połączenia teorii stresu z koncepcją wypalenia zawodowego. Według tego modelu wypalenie zawodowe nie jest bezpośrednią konsekwencją stresu chronicznego, ale raczej stresu, któremu się nie przeciwstawiliśmy skutecznie. To przekonanie o słabej własnej kompetencji jest podstawowym mechanizmem psychologicznym łączącym problematykę stresu i wypalenia zawodowego. Autorka nawiązuje do bogatej tradycji w psychologii osobowości, która odwołuje się w tłumaczeniu niskiej efektywności działania w sytuacji stresu, do takich pojęć, jak chociażby: utrata sensu działania, wyuczona bezradność, poczucie kontroli nad otoczeniem czy utrata autonomii.

Stres Autorka definiuje zgodnie z podejściem transakcyjno-poznawczym, jako „dynamiczną sekwencję wzajemnie na siebie oddziałujących procesów interpretacji - wartościowania stresorów (ocena sytuacji pierwotna i wtórna), aktów zmagania się (intrapysychicznych i behawioralnych) i ocenę powtórny zmagania się z sytuacją zakłócenia relacji między oczekiwaniami i możliwościami podmiotu a wymaganiami

²⁰ Sęk H., Beisert M., Pasikowski T., Ścigała I., Mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego w modelu poznawczo-kompetencyjnym, *Kolokwia psychologiczne: Psychologia poznawcza w Polsce*, 6, Instytut Psychologii PAN, Warszawa 1997, s. 176

otoczenia”²¹.

Stwierdza, że istniejący stres zawodowy poddany intelektualnej obróbce podmiotu daje uczucie obciążenia psychicznego (poczucie stresu zawodowego), z którym osoba walczy wykorzystując do tego wyuczone strategie radzenia sobie ze stresem lub dostępne źródła wsparcia społecznego. Doświadczenia pozytywne przeciwdziałają wypaleniu zawodowemu, zwiększając osobiste zaangażowanie. Przedstawiona przez H. Sęk koncepcję można łatwo odnieść do badań prowadzonych w obrębie różnych zawodów.

Model poznawczo-kompetencyjny jest użyteczny do weryfikacji następujących hipotez badawczych:

1. Przewlekły stres zawodowy, nie zmodyfikowany aktywnością zaradczą podmiotu, wpływa na pojawienie się wypalenia zawodowego.
2. Na wielkość stresu rozumianego jako poczucie obciążenia psychicznego oddziałuje ocena poznawcza tj. interpretacja stresu w kategoriach zagrożenia nasila stres i wypalenie zawodowe, zaś w kategoriach wyzwania, obniża stres i przeciwdziała wypaleniu.
3. Poczucie kompetencji zaradczych w pełnieniu określonej stresowej roli zawodowej przeciwdziała wypaleniu.
4. Typy kontroli związane z pozytywnym wartościowaniem (*obtaining, savoring*) przeciwdziałają zawodowemu wypaleniu, a związane z negatywnym wartościowaniem (*avoiding*) mogą podwyższać wypalenie zawodowe.²²

Przedstawiona koncepcja stresu Sęk jest interesująca chociażby z powodu odwoływania się do poznawczego mechanizmu wyjaśniającego zarówno stres oraz jego skutki. Niekoniecznie więc musi być zawężana do pewnej tylko klasy zawodów i do określonych skutków stresu chronicznego wypalenia się. Być może warto poszerzyć formułę tego modelu, bez odwoływania się do zbyt wąskiej koncepcji wypalenia zawodowego i traktować raczej kontinuum stresu: obciążenie psychiczne - przeciążenie psychiczne, jak to jest np. w koncepcji stresu J. Reykowskiego. Sama definicja obciążenia psychicznego jako synonimu stresu psychicznego budzi duże kontrowersje. Zwraca na to uwagę T. Marek w swojej tzw. Verońskiej koncepcji stresu.

²¹ Sęk H., Beisert M., Pasikowski T., Ścigała I., Mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego w modelu poznawczo-kompetencyjnym, Kolokwia Psychologiczne: Psychologia poznawcza w Polsce, 6, Instytut Psychologiczny PAN, Warszawa, s. 172.

²² J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 90.



1.2.4. Verońska koncepcja stresu T. Marka

Powstanie tej koncepcji stresu zostało efektem dyskusji jakie prof. T. Marek z Uniwersytetu Jagiellońskiego prowadził z prof. Giovanim Cost, prof. Simon Folkard, dr Lawrence Smith oraz dr Ireną Iskrą - Golec i dr Januszem Pokorskim w latach 1995-1997 w corocznych spotkaniach poświęconych stresowi pracy zmianowej, które odbywają się w Veronie. Stąd też nazwa jako Verońska koncepcja stresu.

Koncepcja obejmuje transakcyjny model stresu, zmęczenia i obciążenia psychicznego. Autorzy w celu rozróżnienia pomiędzy stresem, zmęczeniem i obciążeniem psychicznym wyróżnili dwa rodzaje wysiłku. Pierwszy typ jest wysiłkiem psychicznym związanym z poziomem trudności wykonywanego zadania (obciążenie psychiczne), drugi jako wysiłek kompensacyjny, który związany jest z kontrolą stanów organizmu (stres psychiczny i zmęczenie psychiczne).

1. Stres psychiczny

Współcześnie dominujące interakcyjne ujęcie stresu psychicznego jest odpowiedzią na wcześniej omawiane zbyt skrajne, stanowiska akcentujące rolę czynników sytuacyjnych czy różnic indywidualnych.

Autorzy koncepcji zgodnie zwracają uwagę na fakt, że w podejściu transakcyjnym, zarówno ocena sytuacji stresowej, jak i proces zmagania ze stresem dokonuje się poprzez pryzmat wydolności jednostki. Wydolność ta wyznaczana jest zasobami jakimi dysponuje dana osoba. Proces zmagania się z sytuacją stresową ma charakter pętli i jest zawsze powtarzany cyklicznie. W zależności od czasu trwania sytuacji stresowej rozróżnia się stres krótko i długotrwały.

Z jednej strony wskazuje ona na sytuacyjne czynniki powodujące stres psychiczny (wymagania stawiane przez wykonywane zadanie, fizyczne i społeczne warunki pracy oraz społeczne czynniki tkwiące poza pracą), z drugiej zaś na indywidualne charakterystyki jednostki (takie jak np.: aspiracje, system nastawień, zdolności, sprawności, wiedza, posiadane doświadczenie, stan zdrowia, wiek, itp.). Ostateczny efekt wystąpienia psychicznego stresu zależny jest od relacji występujących między elementami środowiska, a specyficznymi cechami danej jednostki. Zachodząca tu transakcja jest istotna dla pojawienia się stresu.

2. Zmęczenie psychiczne

Zdaniem autorów jednym z istotniejszych problemów dla teorii stresu jest rozróżnienie



stresu i zmęczenia psychicznego.

Uważają oni, że stres pojawia się w sytuacji deficytu zasobów. Wymagania stawiane przez sytuację często przerastają możliwości człowieka. W przypadku, gdy dysponujemy odpowiednimi zasobami, sytuacja nie jest oceniana jako stresorodna. Dochodzi wówczas do podjęcia działania i wykonywania czynności roboczych w ramach obciążenia bezstresowego. W miarę upływu czasu dochodzi w wyniku wykonywanych czynności, do nasilania się zmęczenia. Zasoby w miarę wykonywanych czynności wraz z upływem czasu ulegają wyczerpaniu.

W tym przypadku mamy do czynienia ze stanem polegającym na zaburzeniach oraz desynchronizacji w zakresie zasobów wykorzystywanych w realizacji danych czynności (np. zaburzenia pamięci, uwagi, koordynacji psychomotorycznej itp.). Stan zmęczenia prowadzi do ograniczania, a niekiedy uszkodzenia zasobów. To z kolei może prowadzić do powstania stresu.

3. Stres - zmęczenie ,obciążenie , wysiłek

W/g poglądów Fąfrowicz i Marka, mimo że zarówno obciążenie psychiczne, zmęczenie i stres psychiczny definiowane są z perspektywy transakcji zachodzących między wymaganiami stawianymi przez zadanie, środowisko, a możliwościami jednostki, to podstawowym czynnikiem różnicującym te pojęcia jest sposób oceny czynnika działającego na jednostkę. W przypadku stresu występuje ocena czynnika szkodliwego- zagrażającego, zaś w przypadku obciążenia psychicznego i zmęczenia taka ocena nie ma miejsca.²³

Pojęciem wygodnym do lepszego różnicowania analizowanych pojęć jest typ wysiłku. O nim mówi się zarówno w przypadku stresu, jak i zmęczenia. Autorzy powołują się na rozróżnienie wprowadzone przez G. Muldera, który wyróżnia dwa rodzaje wysiłku:

- *psychiczny*, związany z wielkością obciążenia i możliwościami psychicznymi człowieka,
- *kompensacyjny*, związany z deficytami w zakresie funkcji psychicznych (sprawności, umiejętności, itp.) niezbędnych do kompensacji fenomenu zmęczenia lub fenomenu stresu ekstremalnego.²⁴

Zaproponowane rozróżnienie jest wykorzystywane w wielu badaniach empirycznych, nad tzw. kosztem psychofizjologicznym, ocenianym za pomocą obiektywnych parametrów

²³ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 91-93.

²⁴ G. Mulder, The concept of measurement of mental effort, in GRJ Hockey MGH Coles, A. A. K. Gillard (eds.) Energetical aspects of human information processing, Dodrecht: Martinus Nijhoff Publisher.



fizjologicznych (EEG, EKG, EMG itp.) lub emocjonalnym (pomiarami dot. poziomu aktywacji, poziomu wzbudzenia i stanów uwagi). Dodatkowym kryterium różnicowania obu stanów zmęczenia są zdecydowanie emocje. Tak np. agresja, lęk lub depresja wskazują jednoznacznie na rozwijający się proces stresu .

Przedstawiona Verońska koncepcja stresu Marka, posiada przede wszystkim wartość aplikacyjną, ponieważ w oparciu o poznawczą orientację stresu definiuje podstawowe pojęcia, które występują prawie we wszystkich teoriach stresu. Brak takich definicji sprawia, że wiele badań nad stresem oraz jego skutkami jest nieporównywalnych. Nie przyczynia się to do rozwoju teorii stresu i jego zastosowań, w tym przypadku tematyki związanej z psychologią pracy.

1.2.5. Habilitystyczno-temporalna koncepcja stresu J. F. Terelaka

Autor nawiązuje do najstarszego paradygmatu w naukach o człowieku: antropologii, biologii, psychologii komparatywnej, związanej z zależnością odporności na stres i zagrożenia od sprawności organizmu człowieka: fizycznej i psychicznej.

Ma to wymiar subiektywny, jak i zarówno obiektywny. W sensie subiektywnym osoby odbiegające od aktualnie obowiązującego wzorca cywilizacyjnego w zakresie sprawności czują się upośledzone, a co za tym idzie gorsze od innych. W sensie obiektywnym, zwłaszcza w społeczeństwach odznaczających się wysoką kulturą humanistyczną sprawność, nie tylko fizyczną, ale także umysłową, są również wyznacznikami wartości człowieka.

Drugim ważnym paradygmatem, do którego nawiązuje koncepcja habilitystyczno-temporalna stresu jest pojęcie czasu, który ma swój wymiar obiektywny (astronomiczny), jak i subiektywny (psychologiczny, społeczny). Oba te wymiary są obowiązujące w rozpatrywaniu filogenetycznego i ontogenetycznego rozwoju człowieka. Autor koncepcji uwzględnia przede wszystkim czas fizyczny, wyznaczający cykliczność procesów biologicznych i psychicznych człowieka, będących bazą jego sprawności. Odwołuje się do nowej dziedziny biologii chronobiologii, wyjaśniającej mechanizmy okołodobowej zmienności funkcjonowania biologicznej bazy człowieka (układów, narządów, komórek), będącej podstawą różnic, przejawiających się w preferencji różnych pór doby jako optymalnych do sprawnego funkcjonowania (tzw. typ skowronka i sowy). „Skowronki”, to osoby, które wcześniej chodzą spać, szybko zasypiają i budzą się rano wypoczęte. Najlepiej czują się około południa. Wieczorem zaczynają ponownie odczuwać zmęczenie i pragną



wcześnie położyć się spać. Typ wieczorny „sowy”, to osoby, które najsprawniej funkcjonują wieczorem, chodzą późno spać, a rano czują się zmęczone. W przeciwieństwie do pierwszego typu później osiągają stan snu głębokiego. Większość ludzi stanowi typ mieszany, pośredni. Wszystkie te fakty wskazują na istnienie takich czynników wewnętrznych, które współdziałają ze sobą i z czynnikami zewnętrznymi, kształtując indywidualny chronotyp na continuum poranności-wieczorności. Chronotyp jest więc zjawiskiem złożonym, wynikiem dynamicznej synchronizacji organizmu ludzkiego z temporalnymi wymaganiami otoczenia.

Chronotyp jako dynamicznie zrównoważony układ sygnalizuje nam najbardziej trafną porę zaspokajania różnych potrzeb: snu, spożywania posiłków, wydalania, odpoczynku, ruchu itd. Wyznacznikami funkcjonowania chronotypu są m.in. temperatura ciała, zmęczenie, gotowość do podejmowania i zaprzestania aktywności, także rytmika dobowy wydzielania niektórych hormonów. Na przykład stan czuwania i wysiłku fizycznego związany jest z wydzielaniem się kortizolu i adrenaliny. Stężenie adrenaliny zmniejsza się wieczorem, co umożliwia odprężenie organizmu i zaśnięcie. Dlatego też rytm wydzielania adrenaliny jest zbliżony do rytmu temperatury ciała i pozostaje w nierozzerwalnym związku z cyklem snu i czuwania. Adrenalina wpływa na organizm pobudzająco w ciągu dnia, dzięki czemu może on funkcjonować sprawnie i wydajnie. Adrenalina jest hormonem, który uwalnia się pod wpływem napięcia, stresu. W nocy wydzielanie adrenaliny jest najmniejsze, co jest jednym z powodów tego, że pracując nocą musimy wkładać w to więcej wysiłku. Natomiast wydzielanie testosteronu i somatotropiny, hormonu wzrostu podnosi się w nocy i jest ono związane z czynnościami bioelektrycznymi mózgu w okresie snu głębokiego. W nocy wzrasta też wydzielanie kortizolu. Jego poziom podnosi się przy końcu nocy, podczas gdy organizm przygotowuje się do przebudzenia. Dzieje się to pod wpływem zegara biologicznego. Badania te, świadczą o słuszności założeń koncepcji habilitacyjno - temporalnej, Rozbieżność między chronotypem, a wymuszonymi warunkami działania pogarsza znacznie sprawność człowieka.

Mówiąc szczegółowiej, według koncepcji Terelaka²⁵, stres powodują rozbieżności pomiędzy reakcjami fizjologicznymi, będącymi odpowiedzią organizmu na czynniki astronomiczne, związane z naprzemiennością występowania oświetlenia i ciemności (tzw. czynniki pierwszorzędowe), a wymuszonymi reakcjami psychicznymi jakimi są wymagania społeczne, cywilizacyjne związane z porą posiłków, pracy, rozrywki (tzw. czynniki drugorzędowe).

²⁵ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 97-98.



1.3.Przyczyny stresu

Czynniki wywołujące stres psychologiczny mogą mieć różnorodny charakter. Trudno jest przyjąć jakąś wspólną klasyfikację źródeł stresu, gdyż nie ma obowiązujących kryteriów podziału. Warunki kryterium może spełniać zarówno rodzaj bodźca stresowego, jak i jego siła (intensywność), a także czas trwania czy też częstość występowania.

Czynniki wywołujące stres nazywamy stresorami i mogą być rozmaite, jednakże łączy ich jedna cecha . Wszystkie powodują u nas tę samą biologiczną reakcję stresową.

Stresorem w psychologii nazywamy czynnik psychiczny lub fizyczny, który dany stres wywołuje. Wyróżniamy następujące stresory:

- **Osobisty:** są to zdarzenia, które dotyczą poszczególnych osób, nas samych; zdarzenia takie, jak niepowodzenie szkolne, zawodowe, utrata partnera. Są to stresory, z którymi trudno sobie poradzić, ze względu na duży wpływ jaki na nas wywierają. W tym celu tworzone są grupy wsparcia.
- **Drugoplanowy:** są to zdarzenia, które spotykamy w życiu codziennym, takie jak słaba widoczność na drodze lub hałas. W porównaniu ze stresorami osobistymi są one pozornie mało istotne, a jednakże bywają niezwykle męczące i wywołujące ogromny stres.²⁶
- **Kataklizmy:** czyli „grupowe”, dotyczą zdarzeń, których ofiarami było co najmniej kilka osób, niekiedy nawet całe grupy społeczne. Należą do nich m.in. wybuch wojny, klęski żywiołowe. Stresory te również mają ogromny wpływ na nasz organizm. Jednakże fakt, że dotyczą wielu osób sprawia, że stają się dla nas lżejsze i są do zniesienia.²⁷

Czynniki, na których działanie jesteśmy wystawieni, powodują poza swoistym działaniem również nieswoisty wzrost potrzeby spełniania funkcji przystosowawczych, a tym samym powrotu do stanu normalności.

W sytuacji braku dogodnego kryterium podziału źródeł stresu, przydatna wydaje się natura czynnika stresowego. Przez stresor rozumiemy taki element bodźca lub sytuacji, który narusza względną równowagę pomiędzy podmiotem a środowiskiem i uruchamia mechanizmy adaptacyjne (regulacji psychicznej) zachowania się człowieka.

Psychologiczne czynniki stresu są charakteryzowane najczęściej w relacji do

²⁶ H. Seley, *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1977, s.25.

²⁷ Tamże, s.26.



psychologicznych skutków związanych z nadmiernym obciążeniem psychicznym lub napięciem emocjonalnym. Opisując możliwy wpływ różnych negatywnych źródeł stresu psychologicznego odwołamy się do wcześniej przedstawionej teorii sytuacji trudnej Tomaszewskiego i jego klasyfikacji. W tym modelu stresu psychologicznego wymienia się następujące źródła stresu: zakłócenia (przeszkoda, zwłoka, zaskoczenie, zawód, wymagania), zagrożenia (fizyczne, pozycji społecznej, wartości), przeciążenie (wysiłek fizyczny lub umysłowy), deprywacja (niedociążenie, monotonia, izolacja, uwięzienie). Stresory, czyli czynniki wywołujące stres wpływają na wiele aspektów życia jednostki, w tym zachowanie w pracy, jak również poza nią. Wówczas może wystąpić przeskok np. na życie rodzinne, czyli tzw. transfer stresu poza miejsce pracy.²⁸

Zakłócenia (utrudnienia) są to sytuacje, w których działają jakieś okoliczności szczegółowe, zmuszające człowieka do wzmożonego wysiłku. Mogą to być przykładowo braki przedmiotowe związane z niedoskonałością narzędzia pracy, które obniżają jej jakość, bądź braki podmiotowe wynikające z ograniczeń zmysłów lub umysłu człowieka, które są nieadekwatne do stawianych wymagań.

Użytecznym modelem teoretycznym do wyjaśnienia roli zakłóceń np. w procesie pracy jest tzw. niezawodność człowieka, rozumiana jako zdolność człowieka do utrzymania sprawności w pracy na określonym poziomie w ciągu określonego czasu.

Wśród czynników, które zakłócają (utrudniają) normalny poziom bytowania i pracy człowieka można wymienić trzy podstawowe grupy. Do pierwszej można zaklasyfikować czynniki, które są związane z naturalnym środowiskiem życia (np. klimat, krajobraz, przyroda) bądź z konstrukcyjno-technologicznym ukształtowaniem warsztatu pracy (mikroklimat, hałas, wibracje, warunki sanitarne - higieniczne, ergonomia narzędzi pracy). Do drugiej grupy należy zaliczyć tzw. zasoby własne, tj. czynniki związane z poziomem przygotowania osobnika do wykonywania danej pracy (wykształcenie, wykształcenie, tolerancja ujemnych wpływów środowiska pracy itp.). Złe przygotowanie człowieka do wykonywania określonej pracy jest znacznym utrudnieniem generującym stres psychologiczny, którego przejawy mogą mieć bardzo różny charakter, począwszy od własnego dyskomfortu, a skończywszy na błędach i awariach.

Do trzeciej grupy można zaliczyć czynniki konstytucjonalno -osobowościowe, które obejmują z jednej strony fizjologiczne podłoże zdolności wysiłkowej (sprawność serca, wydolność układu oddechowego, reaktywność fizjologiczna na bodźce itp.), a z drugiej

²⁸ M. Żemigala, Artykuł Bezpieczeństwo Pracy, 3/2007, WSETiNS, Kielce 2007, s. 10-11.



określoną strukturę osobowości (cechy intelektu, charakteru potrzeb i motywacji). Ta grupa czynników stanowi istotną bazę psychofizjologiczną i psychologiczną różnic indywidualnych w tolerancji stresu.

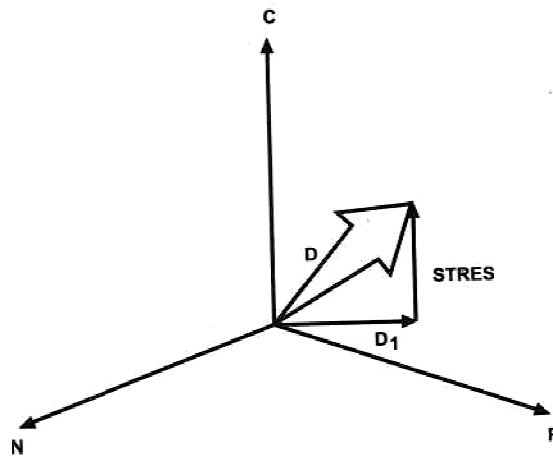
Zwrócimy uwagę jedynie na cztery klasy sytuacji utrudnienia (zakłócenia):

1. Sytuacja **k o n f l i k t o w a** - charakterystyczne jest dla niej, że przed człowiekiem pojawia się zadanie wyboru jednej z dwóch przeciwstawnych lecz subiektywnie jednakowo możliwych i ważnych decyzji. Przy tym wyborze dokonuje się bez wyraźnych przesłanek, że w przypadku realizacji tej lub innej decyzji zdarzy się to właśnie, co zamierzano. Mechanizmy psychologiczne różnego typu konfliktów zostały przedstawione wcześniej przy okazji omawiania teorii frustracji. Podkreślano tam, iż specyfika sytuacji konfliktowej polega na tym, że człowiek ma świadomość konfliktu, lecz powinien podjąć decyzję bez analizy jego przyczyn.
2. Nieoczekiwany rezultat działania - to sytuacje, w których wybierając kierunek działania oczekujemy określonego wyniku, a spotykamy się z efektem przeciwstawnym. Sytuacja staje się dramatyczna zwłaszcza wtedy, gdy np. kierowca jest niedostatecznie przygotowany do przeciwdziałania w sytuacji wypadku drogowego (np. poślizg).
3. Sytuacja deficytu czasu i informacji - do tej klasy odnoszą się sytuacje, w których nie bacząc na brak informacji, powinniśmy podjąć jednoznaczną prawidłową decyzję, gdyż jesteśmy limitowani czasem (np. sytuacja pilota podczas katapultowania, którego życie zależy od wykonania określonych czynności w bardzo krótkim czasie).
4. Sytuacja nieokreśloności - powstaje przy nieprawidłowej ocenie przeciwstawnych sygnałów awaryjnych i zastosowaniu tej oceny w swoich działaniach. Od poprzedniej klasy sytuacja ta odróżnia się czasem trwania zdarzeń i szybkością wykrycia pomyłki. W tej sytuacji człowiek niezbyt dokładnie rozpoznaje i lokalizuje awarie, a nie wie co należy czynić i nie zna efektu działania, który jest niezgodny z oczekiwanym.²⁹

²⁹ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 186-187.



Rys. 2. Model NCP: Stres jako czwarty wektor determinujący trudności oceny zadania (D).



Źródło: J. F. Terelak, *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 187.

Wydzielenie tych czterech klas sytuacji pozwoliło F. H. Brecke na stworzenie teoretycznego modelu stresu, przedstawionego na wykres. 3, nawiązującego do paradygmatu poznawczego w psychologii, opartego na związku między obiektywną poznawczą złożonością sytuacji (P), jej nieokreślonością (N), deficytem czasu (C) a stresem związanym z subiektywną oceną trudności zadania (D). Istnieje szereg badań eksperymentalnych potwierdzających zasadność tego modelu stresu, opisujących np. działanie pilota w sytuacji awaryjnej podczas dopływu informacji nieokreślonej, rozwiązywanie zadań o dużej złożoności poznawczej, wykonywanych w deficycie czasu, bądź sytuacji stresowych, które są wynikiem interakcji wszystkich czynników razem.

Zagrożenia natomiast są to sytuacje, w których występuje zwiększone prawdopodobieństwo wypadku, uszkodzenia ciała, strat materialnych lub moralnych. Są to więc sytuacje, w których następuje naruszenie określonej wartości cenionej przez człowieka. Mogą to być zagrożenia zarówno fizyczne (groźba utraty życia, kalectwa, choroby), jak i społeczne (odpowiedzialność za życie innych, kompromitacja przed kolegami itp.).

Stres zagrożenia jest zjawiskiem na tyle złożonym, że nie musi odzwierciedlać stanów rzeczywistego zagrożenia lecz antycypowanego, przewidywanego. Ten subiektywny wymiar zagrożenia komplikuje znacznie psychoprofilaktykę tego rodzaju stresu. Dużą rolę odgrywa tu także odpowiednia struktura osobowości, o czym przekonują nas osoby preferujące tego typu sytuacje stresowe (np. kaskaderzy, alpinści, polarnicy, piloci itp.). Tego typu zagrożeniami zajmuje się medycyna i psychologia pracy. Bogata literatura przedmiotu zwalnia od

szczegółowego wymieniania wszystkich źródeł zagrożeń, jakie niesie ze sobą współczesna cywilizacja techniczna.

Nową dyscypliną zwracającą uwagę na psychologiczne odległe skutki zagrożeń cywilizacyjnych jest psychologia ekologiczna. Ta nowa dziedzina psychologii, zwana także „sozopsychologią” (nazwa nawiązująca do nowej gałęzi wiedzy „sozologii”, która jest nauką interdyscyplinarną o ochronie środowiska. W polskiej psychologii termin „sozopsychologią” wprowadził Biela z KUL, który definiuje ją jako „dyscyplinę psychologiczną, która pozostaje w nurcie badań sozologicznych, i będąc jedną z jej nauk składowych, bada psychologiczne uwarunkowania oraz konsekwencje przeobrażeń industrialno-ekologicznych mając przy tym na względzie stworzenie naukowymi metodami psychologii podstaw ochrony przyrody jako naturalnego środowiska człowieka”³⁰. Dyscyplina ta z racji ścisłego związku tych zagrożeń płynących zarówno ze środowiska naturalnego, jak i przemysłowego, pozostawać powinna w ścisłym związku zarówno z psychologią środowiskową, jak i przemysłową związaną z pracą. Podobne dane na temat roli mechanizmów antycypacji stresu zagrożenia dostarczyły własne wyniki badań nad polskimi polarnikami. Wyniki badań lęku prowadzone na statku, w drodze na Antarktydę, w porównaniu do wyników badań lęku prowadzonych na stacji antarktycznej PAN im. H. Arctowskiego (na wyspie King George) charakteryzowały się najwyższym poziomem. Oznacza to, że przewidywane zagrożenie było większe od rzeczywistego.³¹

W parze z zagrożeniem tzw. fizycznym (życia i zdrowia) dużą rolę w stresie psychologicznym odgrywa zagrożenie społeczne wynikające z pełnienia ról społecznych, od roli ucznia począwszy a na ważnych funkcjach państwowych skończywszy. Konieczność rywalizacji, poddawanie się permanentnej ocenie ze strony innych (egzamin, opinie) jest źródłem wielu stresów, wywołujących zagrożenie nie tylko dla siebie, ale także naruszenia wartości osób nam bliskich (przykładem może być tzw. lustracja w krajach postkomunistycznych). Z wielu badań psychologicznych wynika, że zagrożenie, zwłaszcza chroniczne, wielu wartości lub systemów wartości wywołuje u człowieka choroby psychosomatyczne, psychoneurozy, łącznie z psychozami.

Przeciążenie jest sytuacją trudną wynikającą z wykonywania określonych czynności na granicy swoich możliwości fizycznych lub psychicznych. Przy czym w psychologii ten rodzaj sytuacji stresowej odróżnia się od „obciążenia”. Przez obciążenie rozumie się takie natężenie

³⁰ Biela A., Stres Psychologiczny w sytuacji kryzysu ekologicznego, Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 1984, s. 6

³¹ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 189-190.



stresu, które nie prowadzi jeszcze do zaburzeń organizacji czynności człowieka. Zaś przeciążenie (lub obciążenie nadmierne) odnosi się do takiego natężenia stresu, które wywołuje wyraźne negatywne zmiany w celowym działaniu człowieka (np. spadek sprawności psychomotorycznej, umysłowej itp.). Gdybyśmy przyjęli arbitralną skalę natężenia stresu, to punkt na tej skali, w którym obciążenie przechodzi w przeciążenie, można umownie nazwać progiem odporności na stres psychologiczny. O ile krótkotrwałe sytuacje przeciążenia prowadzą do zmęczenia czy wyczerpania, o tyle przeciążenie długotrwałe (tzw. stres chroniczny) prowadzi do wielu zaburzeń psychosomatycznych.

Najłagodniejszą postacią przeciążenia jest dyskomfort. Dyskomfort są to sytuacje zmuszające człowieka do pracy w przykrych warunkach. Stopień przeciążenia psychicznego zależy nie tylko od samych warunków, ale także od pewnych standardów i potrzeb estetycznych, kulturowych, cywilizacyjnych.

Ta wszechobecność tego typu stresu znajduje swoje odzwierciedlenie w nowych koncepcjach stresu. Koncepcja ta zakłada między innymi, że stresowe obciążenia dnia codziennego mogą się sumować, prowadząc do przeciążenia, które z kolei może być przyczyną gorszego funkcjonowania (błędy w pracy, wypadki), a także zachorowalności na tzw. choroby cywilizacyjne. Szczególnie silne bodźce stresowe lub mające charakter chroniczny opisywane są w literaturze przedmiotu często jako pochodne postępu cywilizacji technicznej. Jest to paradoks tylko pozorny, nie kłóący się z wiedzą potoczną o przeciążeniach, rozumianych jako ekspozycja na działanie czynników szkodliwych środowiska życia i pracy, przekraczających umownie „normy”. Rzeczywistość polska dostarcza wielu przykładów przekraczania norm światowych w zakresie wszystkich czynników szkodliwych środowiska.

Źródłem wiedzy na temat ekstremalnych wartości stresu przeciążenia pod każdym względem, fizycznym i psychologicznym, są obserwacje zachowań człowieka w hitlerowskich obozach koncentracyjnych i obozach jenieckich. Szerokiego przeglądu literatury na ten temat dokonał K. Godorowski. „Warunków życia w hitlerowskich obozach koncentracyjnych nie da się z niczym porównać. Były one bowiem straszliwym i nie mającym precedensu w nowożytnej historii naturalnym eksperymentem psychologicznym i socjologicznym”³². Przeciążenie czynnikami stresu dotyczyło: głodu, odzieży, warunków mieszkaniowych, pracy, tortur, prześladowań itp.

³² Godorowski K., Psychologia i psychopatologia hitlerowskich obozów koncentracyjnych: Próba analizy postaw i zachowań w warunkach ekstremalnych obciążeń, Wydawnictwo ATK, Warszawa 1985, s. 10



1.4. Następstwa stresu

1.4.1. Model reakcji na stres

Zdaniem wybitnego teoretyka stresu S. Epsteina, reakcje na stres regulowane są dwoma systemami adaptacyjnymi, które pełnią funkcję prewencyjną lub patologiczną. Znaczenie prewencyjne mają wszelkie reakcje związane z przystosowaniem się do sytuacji stresowej poprzez:

- uczenie się nowych zachowań, które mają zapobiegać niepożądanym skutkom stresu,
- regulację poziomu pobudzenia, mającą na celu zminimalizowanie reakcji fizjologicznych (tzw. kosztu fizjologicznego) w sytuacji stresu,
- organizację systemu pojęciowego, w celu rozpoznania źródeł stresu i zaplanowania sposobów walki ze stresem.
- Mała skuteczność działania systemu prewencyjnego spowodowana indywidualnymi cechami jednostki bądź cechami stresu (rodzaj, siła, czas jego trwania) sprawia, że człowiek „przełącza się” na inny system adaptacji do stresu, a mianowicie system patologiczny, który charakteryzuje się takimi reakcjami na stres, jak:
 - zaburzenia procesu uczenia się, które utrudniają korzystanie z dotychczasowych doświadczeń z sytuacjami stresowymi,
 - zaburzenia deprivacji sensorycznej lub nadmiaru stymulacji, charakterystyczne dla wszelkiego typu nerwic, zmniejszające odporność na stres,
 - zaburzenia integracji indywidualnego systemu pojęciowego charakterystyczne dla różnego typu psychoz (np. schizofrenii), powodujące „wycofanie się” ze świata realnego i „zamknięcie się” w świecie subiektywnym.³³

Ten drugi, patologiczny system adaptacji do stresu wiąże się najczęściej ze stresem ekstremalnym (np. katastrofy, kataklizmy itp.) bądź ze stresem chronicznym (np. długoletnia kara więzienia).

Reykowski, podobnie jak i inni teoretycy stresu, przyjmuje założenie, że o stresie możemy mówić dopiero wtedy, gdy „wielkość obciążenia” osiągnie odpowiedni próg

³³ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 228-229



natężenia, tzw. próg stresu, który na powyższym modelu oddziela czynniki stresu od stanu stresu. Stan stresu jest zespołem reakcji, zmian funkcjonalnych, które daje się zaobserwować bądź zarejestrować (np. na poziomie fizjologicznym) w momencie przekraczania przez stresor określonego progu stresu, który jest charakterystyczny dla danej osoby w danej chwili. Reakcje na stres mają swoją charakterystykę, którą na modelu Reykowskiego można określić na trzech poziomach.

Z punktu widzenia przebiegu reakcji na stres Reykowski wyróżnia następujące poziomy:

- (1) Tor zmian niespecyficznych, wiążących się głównie z reakcjami emocjonalnymi towarzyszącymi stresowi. Fazowość narastającego napięcia emocjonalnego Reykowski zaczerpnął z modelu reakcji na stres Selye'go.

Jak pamiętamy z modelu Selye'go wynika, że po przekroczeniu progu stresu można wyróżnić pierwszą fazę tzw. ogólnej mobilizacji, w której dzięki sprawnemu mechanizmowi kompensacji obserwuje się takie reakcje adaptacji do stresu, jak: wzrost aktywności i energii zachowania się, przyspieszenie tempa akcji, polepszenie sprawności motorycznej i intelektualnej itp.

Faza druga, wiążąca się ze wzrostem natężenia stresu, charakteryzowana jest jako faza rozstrojenia, sygnalizująca przejście z systemu adaptacyjnego do reakcji dezadaptacyjnych na stres. Sygnałem tego przejścia jest uruchomienie mechanizmu nadkompensacji, który charakteryzuje się wzrostem napięcia emocjonalnego, pogorszeniem się procesów orientacyjnych (np. zawężenie pola uwagi, luki pamięciowe, pogorszenie rozwiązywania problemów itp.), psychomotorycznych (zaburzenia wrażliwości na bodźce, zaburzenia koordynacji wzrokowo- ruchowej itp.).

Faza trzecia związana z dalszym narastaniem natężenia stresu prowadzi do wyczerpania organizmu i dezorganizacji działania. Reakcje destrukcyjne, charakterystyczne dla tej dezadaptacyjnej fazy, mogą przejawiać się w dezorganizacji procesów orientacyjnych (np. obniżenie zdolności percepcyjnych, powtarzanie nieracjonalnych rozwiązań), psychomotorycznych (np. ruchy nieskoordynowane, brak reakcji na bodźce itp.). Bardzo wysoki stopień osiąga napięcie emocjonalne, które prowadzi do wyżej opisanych zaburzeń reakcji intelektualno - spostrzeżeniowych oraz do spadku zainteresowania wynikiem (apatia, brak motywacji działania).

- (2) Tor zmian specyficznych obejmuje reakcje, których treść zależy od rodzaju stresu. Reykowski wyróżnia dwie formy takich reakcji, zależnych od „progu tolerancji



stresu”:

Reakcje zwalczania stresu (towarzyszące fazie mobilizacji), mające charakter specyficzny, gdyż są adekwatne do rodzaju czynnika stresowego, którego wyeliminowanie jest ich głównym celem. Mogą to być takie działania, jak: usuwanie źródła stresu (przeszkody), ponawianie prób walki ze stresem, modyfikacja sposobu działania, bierne podporządkowanie się sytuacji (np. ignorowanie zagrożenia), badanie sytuacji (nie kończące się zwalczaniem stresu, tzw. sztuka dla sztuki) itp.

Reakcje obronne przed stresem pojawiają się po przekroczeniu progu tolerancji stresu, czyli wtedy, gdy reakcje zwalczania stresu stają się nieskuteczne.

- (3) *Zmiany czynności ekspresyjnych* wiążą się z takimi reakcjami, które Reykowski nazywa „zachowaniami wyładowującymi”. Ich istotą jest to, że nie służą osiągnięciu żadnych konkretnych celów zewnętrznych, lecz sygnalizują stan napięcia emocjonalnego wywołanego przez stres. Reakcje emocjonalne mogą być: kontrolowane, częściowo kontrolowane i niekontrolowane. I tak, czynności ekspresyjne związane z reakcjami emocjonalnymi kontrolowanymi dotyczą np. wyrażania dezaprobaty, niezadowolenia itp. lecz w sposób społecznie akceptowany, w formie żartu na temat pojawiających się trudności, werbalizowaniu przykrych przeżyć itp.³⁴

Negatywne skutki stresu istnieją od dawna, nie są wcale wymysłem ostatnich dziesięcioleci. Chłop pańszczyźniany w XIV wieku był tak samo wystawiony na działanie stresu jak współczesny pracoholik, który nawet po drugim zawale z impetem i werwą rzuca się na swoją pracę. Jednak sytuacje wywołujące stres i dostępne mechanizmy jego pokonywania różnią się od siebie w zasadniczy sposób.

Niebezpieczny wpływ stresu wiąże się z jego długotrwałym negatywnym oddziaływaniem. Wilhelm Busch (1832-1908) w następujący sposób opisał potencjalny skutek długotrwałego stresu:

Naprawdę był niezbędny! Wszędzie, gdzie się coś działo, był obecny i działał dla dobra wspólnego.

Święto strzeleckie, bale w kasynie, wyścigi konne, jury konkursu, śpiewanie piosenek, dzierganie koronek, bez niego nic się nie obywało. Bez niego niczego nie można było zrobić, nie miał wolnej nawet godziny. Wczoraj, gdy go chowali, oczywiście również był na cmentarzu.³⁵

³⁴ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 231-232

³⁵ S. M. Litzke, H. Schuh, Stres, lobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 50.



Powyższy fragment koncentruje się na krótkotrwałych, pozytywnych następstwach stresu podkreślających funkcję stresu jako symbolu statusu.

Skutkiem przewlekłego działania szkodliwych stresorów może być powstanie syndromu przystosowania.

Można w nim wyróżnić następujące trzy fazy:

- reakcja alarmowa
- faza odporności (przystosowania)
- wyczerpanie.

Stresor wywołuje reakcję alarmową, a odporność organizmu chwilowo spada. W przypadku ekstremalnych stresorów śmierć następuje już w fazie reakcji alarmowej, choć taka sytuacja ma miejsce niezwykle rzadko. Zazwyczaj organizm dostosowuje się do warunków stresowych, zmieniając swe ważne funkcje życiowe. Dzięki temu zwiększa się jego odporność na działanie stresora. Druga faza określana jest mianem fazy odporności (przystosowania). Każde przystosowanie ma jednak swoje granice. Żaden organizm nie może w nieskończoność walczyć z działaniem stresorów. W trzeciej fazie, fazie wyczerpania, ponownie pojawiają się symptomy początkowej fazy alarmowej, jednak już się nie cofają. Konsekwencją takiego długotrwałego obciążenia jest zgon.

Przewlekłe konsekwencje stresu są w/g. Vestera szczególnie dotkliwe, kiedy spełnione są następujące trzy warunki:

- Jednostka nie ma faz odpoczynku lub są one zbyt krótkie.
- Odpowiedzią na zmanifestowaną gotowość alarmową nie może być ucieczka (np. unikanie źródła hałasu) lub atak (likwidacja źródła hałasu), a zmobilizowana energia nie znajduje innego ujścia.
- Niemożliwe jest wyładowanie potencjału alarmowego w sposób symboliczny, np. poprzez jego zmianę w zainteresowanie, ciekawość lub przez symboliczne opracowanie w grze śmiechu lub płaczu.³⁶

Wiele chorób poprzedzają długotrwałe zaburzenia i aberracje będące konsekwencją sumowania się drobnych, lecz ciągłych, niezwalczonych stresorów. Proces przebiega zwykle w sposób niezauważony przez wiele lat. Systemy regulacji biologicznej inicjują patologiczne procesy, które w zależności od indywidualnych predyspozycji danej jednostki prowadzą do chorób:

³⁶ S. M. Litzke, H. Schuh, Stres, lobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 51.



- Uwolnione tłuszcze zdecydowanie podwyższają poziom tego składnika we krwi i stają się czynnikiem ryzyka przyczyniającym się do zwapnienia arterii żylnych i uszkodzeń układu krążenia.
- Z uwagi na osłabienie układu immunologicznego spada odporność na infekcje wirusowe i bakteryjne oraz nieprawidłowy wzrost komórek (nowotwory).
- Wegetatywny układ nerwowy wywołuje zaburzenia w regulacji pracy gruczołów i układu pokarmowego.
- Zaburzone zostają funkcje seksualne, a w przypadku kobiet występowanie zakłóceń cyklu miesięczkowego.³⁷

Z uwagi na ciągłe pobudzenie dochodzi do uszkodzenia nerek. Efektem jest zaburzone oczyszczanie krwi i wzrost ryzyka uszkodzeń w układzie naczyniowym i krwionośnym. Naturalne są naprzemienne cykle głodu i sytości, pragnienia i nasycenia. Tego typu podstawowe potrzeby pojawiają się w naszej świadomości, determinując nasze zachowanie. Jeśli zostaną zaspokojone, to znikają, by kiedyś pojawić się ponownie. Podobnym rytmem odznacza się również cykl napięcia i odprężenia. Wiele innych rytmów jest sprzężonych z napięciem i odprężeniem, na przykład rytm, w którym funkcjonuje układ mięśniowy czy nerwowy. Zrozumiałe jest więc, dlaczego utrzymujący się stres i wiążące się z nim ciągłe napięcie szkodzą zdrowiu człowieka.

Nie tylko bezpośredni szkodliwy ciągły stres prowadzi pośrednio do groźnych schorzeń. Wielu ludzi w sytuacjach stresowych zachowuje się irracjonalnie i naraża swoje zdrowie. Osoby, które wciąż lekceważą naturalną potrzebę snu, nie powinny się dziwić, że mają kłopoty ze spaniem. Palacze twierdzą, że odprężają się przy papierosie. Jednak biorąc pod uwagę fizjologię człowieka, trzeba stwierdzić, że to paradoks, ponieważ nikotyna ma działanie pobudzające. W razie przedawkowania wywołuje nawet w organizmie regularne reakcje stresowe, charakteryzujące się zwężeniem naczyń, poceniem się, wewnętrznym niepokojem. Osoba, która w sytuacji stresowej sięga po papierosa, może mieć wrażenie, że się dzięki temu się uspokaja to jednak patrząc na to z perspektywy organicznej, trzeba powiedzieć, że sięgnięcie po papierosa wzmacnia tylko fizyczną reakcję stresową. Podobne działanie mają kofeina i teina. Po spożyciu większej ich ilości występują objawy typowe dla silnej reakcji stresowej, takie jak niepokój wewnętrzny, pocenie się i drzenie rąk.

Bardzo istotną właściwością charakteryzującą stresory jest ich kontrolowalność, czyli to, w jakim stopniu ich wystąpienie, przebieg i następstwa zależą od celowego działania osób

³⁷Tamże, s. 52



zaangażowanych. Na jednym biegunie mamy wydarzenia stresowe, na które nie mamy wpływu np.: śmierć bliskiej osoby, na drugim kontrolowalne tj. choroby, którym można skutecznie zapobiegać, a w razie ich wystąpienia podjąć odpowiednie leczenie i nie dopuścić do niepożądanych skutków. Kontrola większości wydarzeń stresowych ma charakter ograniczony. Są one kontrolowalne częściowo pod jakimś względem, w pewnych warunkach lub w pewnym okresie. Kontrolowalność jest bardzo ważna dla przebiegu i wyników aktywności podejmowanej w sytuacji stresowej.

1.5. Radzenie sobie ze stresem jako proces i jego organizacja

We współczesnych koncepcjach psychologicznych pojęcia stresu i radzenia sobie traktowane są jako nierozłączne. W końcu lat siedemdziesiątych nastąpiło charakterystyczne przesunięcie akcentów. Mniej uwagi poświęca się czynnikom wywołującym stres, więcej natomiast aktywności podejmowanej w ich obliczu przez jednostkę. Argumentem przemawiającym za taką zmianą perspektywy jest między innymi teza, że o skutkach konfrontacji stresowej bardziej decyduje radzenie sobie ze stresem niż obiektywne działanie stresora.

Określenie radzenia sobie ma trzy odniesienia znaczeniowe, które raczej uzupełniają się, niż wykluczają: radzenie sobie może być rozpatrywane jako proces, jako strategia i jako styl. Takie ujęcie odnosi się do całości aktywności podejmowanej przez człowieka w danej sytuacji stresowej. Tak rozumiane radzenie sobie jest bardzo złożone, dynamiczne i zajmuje niekiedy długi czas oraz zmienia się w wymiarze czasowym, przy czym ważnym czynnikiem decydującym o przebiegu tych zmian jest rozwój sytuacji stresowej.³⁸

Określenie radzenia sobie oficjalnie pojawiło się w literaturze w latach sześćdziesiątych. Zainteresowanie aktywnością podejmowaną przez człowieka w obliczu sytuacji stresujących lub wywołujących napięcie emocjonalne ma znacznie dłuższą historię i wywodzi się z psychoanalizy. Myślenie psychoanalityczne ogniskowało się na obronnych formach tej aktywności, określanych jako mechanizmy obronne osobowości. Jak wiadomo, mechanizmy te uruchamiane są nieświadomie, a ich istotą jest zniekształcenie percepcji rzeczywistości, tak aby w niepomysłnej dla podmiotu sytuacji możliwe było uniknięcie przykrych emocji i uchronienie samooceny przed uszczerbkiem.

³⁸ Strelau J. (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, GWP, Gdańsk 2001, s. 475.



Współcześnie proces radzenia sobie ze stresem rozumiany jest szerzej i wedle cytowanej definicji Lazarusa i Folkman obejmuje „stale zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki ,mające na celu opanowanie określonych zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby”³⁹. Zmienność charakteryzująca wysiłki decyduje o tym, że radzenie sobie jest procesem. Uwzględniony w definicji warunek obecności określonej oceny poznawczej sprawia, że formy aktywności pojawiające się w spotkaniu ze stresem automatycznie, bez pośrednictwa poznawczych procesów oceniających, nie są wcale traktowane jako radzenie sobie. Wyłączone więc pozostają mechanizmy adaptacyjne działające na poziomie biologicznym, a także zachowania odruchowe. Oficjalne pojawienie się terminu „radzenie sobie” poprzedzone zostało długim, bo zapoczątkowanym jeszcze w XIX w., okresem studiów psychoanalitycznych nad mechanizmami obrony psychologicznej. Nowy termin początkowo służyć miał pokazaniu różnicy pomiędzy adaptacyjnym, a nieadaptacyjnym zachowaniem w obliczu stresu.

Radzenie sobie jako forma zachowania jest odróżniane od zachowania obronnego, ponieważ to ostatnie z definicji jest sztywne, przymusowe, zniekształcające rzeczywistość i niezróżnicowane, podczas gdy to pierwsze jest elastyczne, celowe, zorientowane na rzeczywistość i zróżnicowane.⁴⁰

W/g Lazarusa i Folkman, ocena sytuacji nie musi być realistyczna, a cel aktywności nie musi być uświadomiony, aby można było ją uznać za radzenie sobie. Autorzy przypisują zresztą mechanizmom obronnym ważną funkcję adaptacyjną, zwłaszcza w sytuacjach stresowych określonego rodzaju i w określonych fazach działania stresora. W ostatnich latach coraz więcej autorów akceptuje pozytywne znaczenie mechanizmów obronnych dla przystosowania, rozwijane są nawet całe koncepcje oparte na tej tezie. Warto zwrócić uwagę, że podobnie, jak realizm, również adaptacyjność nie jest uważana za warunek traktowania aktywności jako formy radzenia sobie ze stresem. Adaptacyjność dotyczy oceny efektów radzenia sobie, która powinna być przeprowadzana niezależnie od badania przebiegu całkowitego procesu.

Lazarus i Folkman przypisują procesowi radzenia sobie dwie funkcje: instrumentalną, inaczej zadaniową, zorientowaną na problem, czyli na poprawę relacji podmiotu z otoczeniem oraz funkcję samoregulacji emocji. Ta druga polega zwykle na obniżaniu przy-

³⁹ Lazarus R.S., Folkman S., *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer-Verlag 1984, s. 141

⁴⁰ Hann N., *Coping and Demence – mechanism related to personality inventories*, *Journal of Consulting and Social Psychology*, 29/1965, s.374



kiego napięcia i łagodzeniu innych negatywnych stanów emocjonalnych. Mimo że autorzy nie zgadzają się z przeciwstawieniem obrony przed stresem i radzenia sobie z nim jako dwóch form aktywności o różnej wartości adaptacyjnej, to wyróżnione przez nich funkcje są w nieznacznym stopniu analogiczne do tego podziału.

W wymiarze czasowym proces radzenia sobie charakteryzuje się dynamiką w miarę rozwoju sytuacji stresowej. Jedne formy zachowania zastępowane są przez kolejne.

Jak już wspomniałem, proces radzenia sobie obejmuje całość aktywności podejmowanej przez człowieka w danej sytuacji stresowej. Proces ten jest inicjowany przez poznawczą ocenę sytuacji jako stresowej (ocena pierwotna) i kontynuowany przez cały niekiedy długi czas trwania tej sytuacji (np. radzenie sobie z chorobą przewlekłą może trwać nawet kilkanaście lub kilkadziesiąt lat). O ile stres nie ma charakteru chronicznego, o tyle proces radzenia sobie kończy się rozwiązaniem sytuacji stresowej.

Proces radzenia sobie z poważną sytuacją stresową ujmowano również w postaci pewnej liczby stadiów, następujących w określonej kolejności czasowej. Przykładem jest proces adaptacji do zbliżającej się śmierci, składający się w/g Elizabeth Kübler-Ross z pięciu stadiów lub cztery stadia radzenia sobie z kryzysem, opisane przez S. F. Shnotza. Jednak mimo że w/w autorzy nawiązywali w swoich koncepcjach do własnych obserwacji klinicznych, to materiał empiryczny uzyskany w późniejszych badaniach nie potwierdził powszechnego występowania wyodrębnionych przez nich stadiów. W dodatku popularność koncepcji Kübler-Ross w Stanach Zjednoczonych doprowadziła do tego, że pacjenci ze świadomością swego stanu, u których nie występowały w określonej kolejności opisane przez nią stadia, budzili niepokój personelu medycznego jako pacjent umierający nieprawidłowo⁴¹

Dobrym przykładem jest proces radzenia sobie z sytuacją egzaminu, w którym można wyróżnić: okres przygotowań, zdawanie egzaminu, oczekiwanie na wyniki i aktywność po ich ogłoszeniu.

Oddziaływanie sytuacji na proces radzenia sobie odbywa się za pośrednictwem oceny poznawczej.

Można wymienić następujące działania, których realizacja prowadzi do diametralnej zmiany zachowania:

- Poczucie humoru. Ludzie prezentujący wzór zachowań typu A powinni częściej się śmiać. Przede wszystkim z samych siebie, powinni nabrać dystansu do rzeczywistości i dostrzec komiczną stronę swych ambitnych starań i głębokiego

⁴¹ Strelau J. (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, GWP, Gdańsk 2001, s. 478.



zaangażowania.

- Rozszerzanie horyzontów. Ludzie z osobowością typu A mają skłonność do silnego identyfikowania się z własną pracą. Ważne jest to, by znaleźć więcej czasu na rozwijanie kolejnych zainteresowań.
- Wykazywanie zrozumienia dla innych ludzi. Dostrzeganie i uznawanie faktu, że ktoś ma inne równie ważne wartości, cele i nastawienie.
- Delegowanie zadań.
- Ludzie ze wzorem zachowań typu A chcą
- Wszystko robić sami, uważają bowiem, że nikt inny nie zrobi tego tak dobrze.
- Ćwiczenie cierpliwości wobec siebie i innych. Należy raczej słuchać i obserwować niż stawiać wymagania.
- Zwalnianie tempa życia. Zmniejszenie presji czasu, wolniejsze mówienie i chodzenie, świadoma relaksacja.⁴²

Oprócz wzoru zachowania ważną rolę odgrywa również poczucie własnej wartości. Jej negatywna ocena prowadzi do zaburzeń psychicznych i psychosomatycznych. Zaburzoną samoocenę Luckert definiuje krótko i lapidarnie syndromem LAU (*Labilitat, Angst, Unsicherheit* - labilność, lęk, niepewność):

- Labilność (chwiejność) emocjonalna: Ludzie emocjonalnie chwiejni charakteryzują się nadwrażliwością i nawet lekkie obciążenia natury zawodowej czy rodzinnej wyprowadzają ich z równowagi.
- Zwiększona gotowość do doświadczania stresu i stanów lękowych. Nawet w obliczu codziennych frustracji i obciążeń ludzie ci stają się pobudzeni i budują wizje zagrożeń.
- Brak pewności: Styl życia tych ludzi nacechowany jest permanentną niepewnością. Zwlekają z podejmowaniem bieżących decyzji, uciekają przed odpowiedzialnością i rzadko są gotowi zaangażować się w daną sprawę.⁴³

Koncepcja syndromu LAU w dużej mierze odpowiada wymiarowi osobowości zwanemu „labilnością emocjonalną”, która określana jest również jako „neurotyzm”.

Jakość poczucia własnej wartości jest uzależniona od tego, w jaki sposób ludzie tłumaczą swe działania i konsekwencje własnych poczynań. Osoby z dużym poczuciem własnej wartości oczekują własnego sukcesu. Bardzo różnią się od osób zorientowanych na porażkę pod względem sposobu zgłębiania przyczyn własnego zachowania. Sukces bądź

⁴² S. Max Litze, H. Schuh, Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 26-27.

⁴³ Tamże, s. 27.



niepowodzenie własnych działań i działań innych ludzi może mieć cztery główne przyczyny: umiejętności, wysiłek, stopień trudności zadania i przypadek.

Zdecydowanie niskie poczucie własnej wartości prowadzi często do podwyższonej podatności na stres. Dla porównania osoba nastawiona na sukces podchodzi do zadań spokojnie i z radością, ale już w osobie nastawionej z góry na porażkę wyzwala ją lęk, a co za tym idzie reakcję stresową.



Rozdział II

Stres w pracy zawodowej doradcy klienta

2.1. Pojęcie, źródła oraz cechy charakterystyczne stresu w miejscu pracy

„ Jeśli jesteś w zgodzie ze światem, to naturalnie i łatwo współpracujesz z innymi, gdyż są częścią ciebie. Gdy jesteś sobą, pomagasz innym być sobą ”.⁴⁴

W każdej pracy, podobnie jak i w codziennym życiu, zdarzają się różne sytuacje trudne, takie jak: sytuacja przeciążenia (wykonywane zadanie jest na granicy twoich sił psychicznych, zbyt wiele jest spraw do załatwienia itp.), sytuacja deprivacji (niezaspokojone potrzeby, brak sukcesów w pracy, niepowodzenia rodzinne itp.), sytuacja utrudnienia (różne przeszkody w działaniu, brak odpowiednich środków, informacji, umiejętności itp.), sytuacja konfliktowa (poddanie oddziaływaniu przeciwstawnych sił, wartości, wymagań, itp.) i sytuacja zagrożenia (obawa przed utratą ważnych wartości, pozycji, autorytetu, dobrego imienia).

Przykładowo Urząd Pracy jest miejscem cechującym się dużym prawdopodobieństwem narażenia się na stres. Wszelkie prawa i obowiązki doradców klienta są regulowane prawnie. Możemy przychylić się do twierdzenia, że decydującą rolę w zaistnieniu stresu na terenie danej instytucji odgrywa specyfika pracy oraz czynniki organizacyjne. To one bowiem wyznaczają ramy funkcjonowania pracowników oraz determinują jakość ich relacji interpersonalnych oraz panujący klimat społeczny.

Przykładem może być stanowisko doradcy klienta, które może znaleźć się w grupie stresujących zawodów wymagających dużej liczby specyficznych kontaktów interpersonalnych mających miejsce w codziennej pracy i związanych z obsługą klienta czy wystąpieniami publicznymi. W zawodzie tym kluczowe znaczenie będą miały umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami, właściwą komunikacją, aktywnemu słuchaniu oraz nie uleganie zniechęceniu.

Doradca klienta realizuje swoje zadania zawodowe przede wszystkim w relacjach

⁴⁴ D. Gmitrzak, Techniki relaksu, Wydawnictwo Hachette Livre polska, Warszawa 2008 s. 27.



drugim człowiekiem-klientem. Specyfiką tej pracy jest to, że klient trafia do doradcy ze swoim problemem w celu jego rozwiązania i zazwyczaj pozostawia to zadanie na jego barkach. Do doradcy należy troska o znalezienie właściwego wyjścia z zaistniałej trudnej sytuacji klienta. Współcześnie w doradztwie obserwujemy dążenie do profesjonalizmu wiążącego się z osiąganiem wysokich kompetencji zawodowych.⁴⁵

Wiedza doradcy niezbędna do pracy ze złożonymi przypadkami klientów wymaga wysokiego poziomu wiedzy o człowieku, o rynku pracy, edukacji oraz wielu innych obszarów. Jest ona niezbędna do właściwego kształtowania relacji pomocowych z możliwie najmniejszym błędem.⁴⁶

Te trudne sytuacje w pracy sprawiają, że w percepcji człowieka zachodzą zaburzenia równowagi między możliwościami, a celami działania.⁴⁷ Zaburzenia te powodują napięcia emocjonalne obciążające psychikę, deformują zachowania i osłabiają sprawność działania. Wywołują też niepokój najczęściej nieproporcjonalny do rozgrywających się wydarzeń i nieuzasadniony. Organizm człowieka na te różne zaburzenia reaguje przystosowawczo i uruchamia mechanizmy obronne, by wrócić do równowagi. Reakcję tę określa się mianem stresu.

Stres występuje u każdego człowieka, zarówno u szeregowego pracownika (doradcy klienta), jak i jego przełożonych. Całkowite oderwanie od stresu nie jest możliwe w tego rodzaju pracy. Różne są jednak jego źródła, uwarunkowania doznawania i sposoby przeżywania, np. w Powiatowym Urzędzie Pracy. Innym jest stres wynikający ze złej sytuacji firmy i ciągłej obawy o miejsce pracy, a czym innym stres powodowany przez intensywny wysiłek przy świadomości, że firma jest w dobrej kondycji i każdy ma w niej perspektywę awansu zawodowego. Czym innym też jest stres wynikający z większej odpowiedzialności i konieczności doskonalenia się i rozwoju, konieczności sprostania nowym zadaniom, kiedy ludzie mają do czynienia z jasnymi celami i systemami ocen, mogą liczyć na pomoc w pokonywaniu trudności i mają szansę na karierę, a czym innym stres, kiedy firma przygotowuje się do zmian (np. redukcja etatów), przeżywa kryzys, kiedy ludzie boją się bezrobocia, przełożonych, odpowiedzialności, kiedy czują się nieszczęśliwi i z trwogą myślą o jutrze oraz konsekwencjach przyszłych zmian.

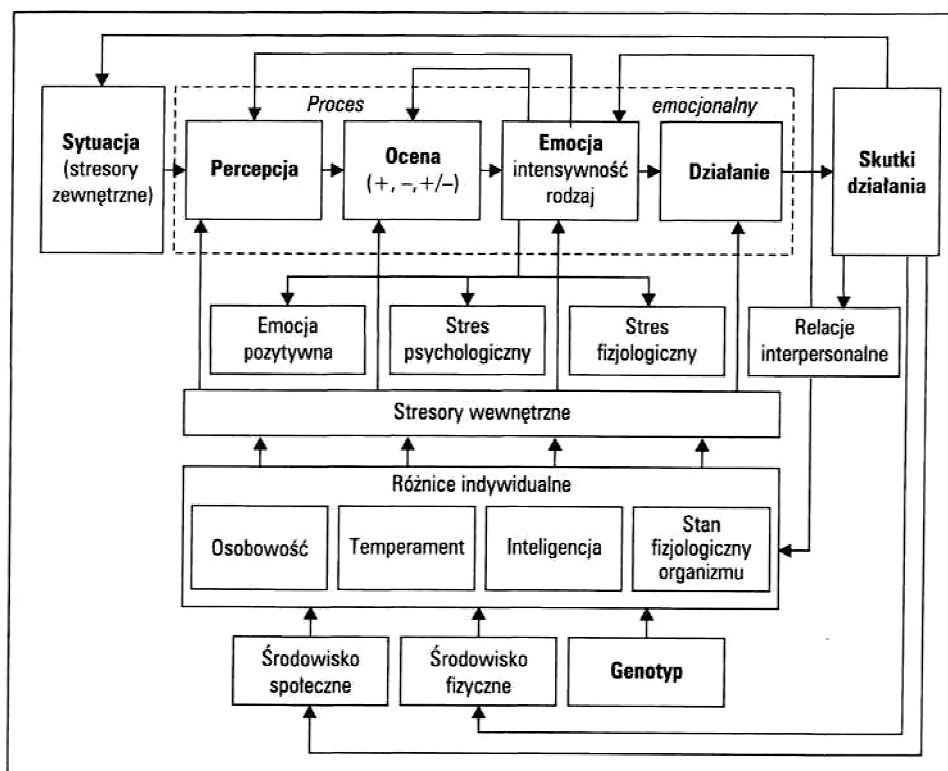
⁴⁵ Z. Wiatrowski Podstawy pedagogiki pracy, Wydawnictwo UKW, Bydgoszcz 2005

⁴⁶ Z. Wołk, Osoba długotrwale bezrobotna jako klient oporujący, MPiPS Dep. Rynku Pracy, Warszawa 2009, s. 87

⁴⁷ K. Doroszewicz, Trudne sytuacje w kierowaniu, „Wektory Gospodarki” 1989, nr 6, s. 52.



Rys. 3. Model stresu w organizacji



Źródło: J. Brzeziński, *Metodologiczne i etyczne aspekty badań nad stresem*, „Ergonomia” 1995, nr 2, s. 192

Codzienna praca doradcy klienta i uczestnictwo w życiu instytucji może więc powodować w jego życiu różnego rodzaju stres, zarówno stres negatywny, jak i pozytywny. „Praca, jak podkreśla Hans Selye „ zużywa” człowieka głównie z powodu frustracji, jaką niosą po drodze porażki. Wielu najwybitniejszych ludzi pracujących ciężko w każdej niemalże dziedzinie doświadczało go długie lata. Swoje trudne do uniknięcia frustracje przezwyciężyli dzięki temu, że sukcesy w ich życiu zdecydowanie przewyższały”⁴⁸.

W znaczeniu potocznym stres traktuje się jako stan patologiczny, a przecież stres ma także wartości pozytywne. Stanowi on mechanizm napędowy, pobudzający do działania, który każe pracownikom wciąż dążyć do nowych celów, przezwycięzać wiele trudności, osiągać sukcesy.

Człowiek w roli doradcy klienta przeważnie nie do końca jest usatysfakcjonowany dotychczasowymi osiągnięciami i wciąż pragnie nowego, dążąc do samorealizacji i aktualizacji swoich szans oraz możliwości. „Życie nie polega na wygodnym usadowieniu się w przeznaczonych każdemu koleinach bytu: życie w najlepszym razie jest to nieubłagany

⁴⁸ H. Selye, *Stres okiełznany*, PIW, Warszawa 1977, s. 92.

pęd ku wyższym formom egzystencji”⁴⁹. Człowiek ma więc określone potrzeby, marzenia i aspiracje związane z wykonywaną pracą (ogół pragnień oraz dążeń dotyczących osobistej jego przyszłości). Jego aktywnością kierują cele dla których są wynikiem cenionych przez niego wartości, jego interpretacji danej sytuacji, jego wiedzy, przewidywań i sposobów myślenia⁵⁰. Rozbieżności między celami i dążeniami a rzeczywistością wywołują stresy. Sposób, w jaki doradca postrzega wyzwania, decyduje o jego napięciu motywacyjnym, które pobudza do działania, do formułowania innych już istniejące rozwiązania. Zdobywanie nowych wartości (kompetencji, wiedzy, władzy itp.) pozwala mu zredukować te rozbieżności. Mobilizuje do nowych, lepszych jakościowo działań i daje im poczucie satysfakcji⁵¹. Gdy jednak rozbieżności te są duże i ich redukcja przekracza możliwości człowieka, rodzi się rozczarowanie, lęk i panika. Powstaje stres szkodliwy, ludzie zaczynają rezygnować z racjonalnych celów, obniżają aspiracje nie mogąc osiągnąć ważnego celu, uznając w końcu, że cel ten nie ma dla nich żadnego znaczenia. Nie osiągają więc sukcesu, a niepowodzenia powodują niechęć do innych ludzi, wrogość, stałe napięcie, niszczące zdrowie i siły. Niekiedy też prowadzą do regresji przejawiającej się w obniżeniu funkcji intelektualnych i sprawności wykonywania czynności, a także do zaburzeń w sferze życia emocjonalnego i postaw społecznych człowieka, w sferze zachowań po pracy.

Pojęcie stresu w pracy zawodowej doradcy klienta jest bardzo złożone i nie można go zawęzić do stanu organizmu wpływającego ujemnie na jego zdrowie.

Psychologia wyróżnia trzy odrębne, lecz ściśle powiązane z sobą definicje tego pojęcia. Po pierwsze, stres jako reakcja fizjologiczna organizmu. Jest to całokształt zmian, za pomocą których organizm odpowiada na różnorodne czynniki będące źródłem lęku lub zagrożenia. Zmiany te, o ile występują często, nabierają charakteru stałego i mogą prowadzić do trwałych schorzeń. Czynniki będące źródłem lęku lub zagrożenia wywołują określone zmiany fizjologiczne, których powstawaniem steruje autonomiczny układ nerwowy⁵². Układ ten składa się z dwóch antagonistycznych systemów (czynnościowo przeciwstawnych): współczulnego i przywspółczulnego. Czynniki stresujące mobilizuje więc organizm i pobudza do działania. Zgodnie z prawem Yerkesa-Dodsona wzrost pobudzenia przebiega w kilku fazach. Do pewnego momentu wzrost siły czynnika stresującego wpływa dodatnio na efektywność działania, przy dalszym wzroście następują zaburzenia w działaniu i zachowaniu oraz pogorszenie funkcjonowania. Krzywa ta ma kształt odwróconej litery „U” wskazuje, że

⁴⁹ L. von Bertalanffy, *Ogólna teoria systemów*, PWE, Warszawa 1984, s. 230.

⁵⁰ J. Penc, *Motywacyjne aspekty zarządzania*, „Organizacja i Kierowanie” 1985, nr 3-4, s. 111-140.

⁵¹ J. Kozielecki, *Koncepcje psychologiczne człowieka*, PIW, Warszawa 1980, s. 236.

⁵² F. Smolarek, *Autonomiczny układ nerwowy w praktyce chirurgicznej*, „Problemy” 1978, nr 9, s. 20-25.



maksimum wykonania przypada na średni poziom aktywacji stresu⁵³.

Stres powodują różne czynniki zwane stresorami. Są to bodźce, które wywołują reakcję obronną organizmu. Innymi słowy, stan stresu jest mobilizacyjną odpowiedzią organizmu na wymagania środowiska zewnętrznego i wewnętrznego, czyli odpowiedzią na stawiane mu żądania. W takim rozumieniu stres to nie jest ani lęk, ani niepokój, złość, gniew, choroba czy zdenerwowanie, lecz specyficzny stan organizmu, na który składają się wszystkie nieswoiste zmiany biologiczne zachodzące w organizmie pod wpływem zmian środowiska. Wyróżnia się głównie pięć kategorii czynników stresotwórczych mających odzwierciedlenie w pracy doradcy:

- organizacyjne, związane z wykonywaniem obowiązków służbowych, odgrywaniem ról w organizacji, przebywaniem i współpracą z konkretnymi ludźmi, organizacją pracy, podziałem kompetencji, procesem decyzyjnym, formami i metodami zarządzania, brakiem możliwości awansu, niepewną przyszłością przedsiębiorstwa, konfliktem ról, tempem i zakresem wprowadzania zmian itp.,
- środowiskowe, które związane są z szeroko pojmowaną sytuacją pracy doradcy klienta (praca i warunki jej wykonania mające wpływ na jej wykonawcę), np.: przeciążenie pracą, uciążliwość dojazdów do pracy, niekorzystny stosunek do pracy czy zawodu (praca nieodpowiadająca zamiłowanym, konieczność kompromisów dla zachowania pracy, obawa przed utratą pracy, konflikty w pracy), niekorzystne stosunki z przełożonymi, współpracownikami, podwładnymi, uciążliwe warunki środowiska pracy, niekorzystny czas pracy, niskie wynagrodzenie w stosunku do wykonywanych obowiązków itp.,
- społeczno-polityczne, wynikające z sytuacji społecznej i gospodarczej kraju oraz wydarzeń politycznych i zmian zachodzących w otoczeniu, takie jak: zamachy, atmosfera napięcia i zagrożenia, terroryzm, zanieczyszczenie środowiska, niepewność co do przyszłości (tzw. szok przyszłości), brak nadziei na poprawę sytuacji materialnej, spadek poziomu życia, chaos gospodarczy, częste zmiany cen, brak poczucia stabilizacji, nieudolność władzy, afery gospodarcze, przywileje, uznaniowość prawa, partykularyzm itp.,
- rodzinne, związane z życiem rodzinnym pracownika i jego organizacją, tj. problemy finansowe, konflikt pokoleń, problemy małżeńskie, rozwody, zgony krewnych lub przyjaciół, powiększenie rodziny, aspiracje, ambicje i dążenia członków rodziny,

⁵³ J. Reykowski, Teoria motywacji a zarządzanie, PWE, Warszawa 1975, s. 56-59.



zakłócenia w tradycyjnym podziale ról w rodzinie, obniżenie statusu materialnego rodziny, pesymizm w ocenie jej przyszłości itp.,

- egocentryczne, wyrażające się w bardzo ambitnym traktowaniu siebie i swoich możliwości. Można tu wymienić wewnętrzną presję, potrzebę władzy, potrzebę imponowania otoczeniu, nadwrażliwość na symbole szacunku dla zajmowanego stanowiska np. doradcy klienta, posiadaną odporność psychiczną, niski poziom moralny, niekompetencję, stronnictwo, obawę o utratę prestiżu, strach przed „zaćmieniem”, proces starzenia się i kurczące się w związku z tym możliwości witalne i intelektualne. Czynniki egocentryczne nasilają się, gdy jednostka nie ma jasno określonych celów, a także wówczas, gdy kieruje się ona motywacją braku. Wtedy zaczyna się obawiać otoczenia, gdyż zawsze istnieje możliwość, że ono ją zawiedzie lub mocno rozczaruje.⁵⁴

Zdarza się, że w pogoni za karierą i dobrobytem, pracownik walczy tylko o zaspokojenie swoich potrzeb i interesów. Inni ludzie to przeważnie konkurenci, rywale lub osoby traktowane w sposób instrumentalny, oceniane pod kątem tego, czy i w jakim stopniu pomagają w robieniu kariery i ułatwiają urzeczywistnianie egoistycznych aspiracji. Dla osób kierujących się motywacją wzrostu inni pracownicy nie stanowią przeszkody. Czynniki determinujące ich zachowania są raczej wewnętrzne niż społeczne czy środowiskowe. Dążą oni do osiągnięcia nie tylko swoich, ale i celów innych ludzi dzięki posiadanemu potencjałowi twórczemu i talentom. Kierują się potrzebą władzy uspołecznionej, której celem jest dobro instytucji, a nie chęć dominacji. „Skoro mniej zależą od innych osób, jak podkreśla A. Maslow, są w stosunku do nich mniej ambiwalentni, mniej niespokojni, a przez to mniej wrodzy, mniej potrzebujący ich pochwały. Mniej zabiegający o zaszczyty, uznanie, nagrody”⁵⁵.

W kolejnym ujęciu stres interpretowany jest jako niemożność radzenia sobie w pracy i życiu. Oznacza on rozbieżność między wymaganiami stawianymi przed daną jednostką, a jej zdolnością i możliwościami dotrzymania tych wymagań. Rozbieżność ta u jednych osób powoduje wzrost pobudzenia i nasilenie działań w celu wyeliminowania źródeł stresu, a u drugich natomiast wywołuje reakcje stresowe często nawet niewspółmierne do skali trudności. Takie reakcje w zakładzie pracy jakim jest przykładowo PUP wynikają najczęściej z emocjonalnej oceny sytuacji i irracjonalnego pesymizmu, tj. martwienia się na zapas. Niepokój i martwienie się o przyszłość jest zachowaniem normalnym i lepiej w tym zakresie być pesymistą niż optymistą. Pesymista jest

⁵⁴ A. Maslow, W stronę psychologii istnienia, Pax, Warszawa 1986, s. 210.

⁵⁵ Tamże, s. 40.



przygotowany na najgorsze i jego czujność nie „zasypia”. Jednak niepokój ten nie może stać się obsesją, gdyż zakłóca on wtedy zupełnie percepcję, odbiera nadzieję i powoduje utratę kontroli nad daną sytuacją. Do takiej obsesji prowadzi nieuchronnie stosowanie m.in. następujących mylących schematów myślowych, a mianowicie:

- nieuzasadnione przeświadczenie, że ktoś inny jest zdecydowanie lepszy,
- wyolbrzymianie małego problemu do niewyobrażalnych rozmiarów,
- niesłuszne obciążanie winą siebie i innych,
- formułowanie fałszywych sądów i na ich podstawie dokonywanie oceny przyszłych wypadków,
- przypisywanie innym własnych odczuć, motywów i intencji.⁵⁶

Ustrój człowieka pozostaje zawsze w stanie stresu, całkowita wolność od stresu jest niemożliwa. Jest on w stałym związku z otoczeniem, z którego płyną różnorodne bodźce (stresory). W pracy bodźce te są wielostronne i mają często bardzo złożoną naturę, gdyż świat wartości człowieka jest niezwykle bogaty. On sam stanowi jego część i w jakimś stopniu sam też nadaje mu kształt. Stres w pracy doradcy klienta jest więc potrzebą istnienia i następstwem istnienia, genetycznie zaprogramowanej potrzeby przetrwania jednostki (np. w PUP) i gatunku, co przybiera dwie formy zachowania się: walkę i przystosowanie (adaptacja w miejscu pracy). Człowiek jest dobrze przystosowany do środowiska, w którym żyje, i wykazuje zdolności adaptacyjne do zmian, jakie w nim zachodzą. Ale te zmiany mogą być przeciwne jego naturze, choć przez niego wywołane i mogą przekraczać jego zdolności przystosowawcze. Także określony (optymalny) poziom stresu jest potrzebny do aktywnego życia zawodowego, starania się i rozwoju. Uwzględniając to różne psychologiczne koncepcje człowieka, nazywając ten stres poziomem aktywacji potrzebnej do prawidłowego funkcjonowania i radzenia sobie z trudnościami i zadaniami⁵⁷.

Wiele stresów, zazwyczaj trwałych i nadmiernych ma swój początek w środowisku pracy tzn. charakterze i treści pracy doradcy, warunkach jej wydatkowania, interakcjach społecznych, strukturze organizacyjnej oraz formach i metodach zarządzania. Jest to tzw. stres zawodowy. Narażeni są na niego zarówno szeregowi pracownicy, jak i kadra kierownicza. Stres odczuwany przez pracowników najczęściej wywołują takie czynniki, jak zła organizacja pracy, monotonia czynności, niska płaca, brak wyraźnego określenia zakresu obowiązków, poczucie braku kontroli nad sposobem, w jaki wykonywana jest praca i nad czasem przeznaczonym do jej wykonania (brak tzw. pracy samosterownej), oraz złe stosunki mię-

⁵⁶ J. Penc, *Zachowania organizacyjne w przedsiębiorstwie*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011, s. 204-205.

⁵⁷ J. Kozielecki, *Koncepcje psychologiczne człowieka*, s. 232-241.



dzyludzkie⁵⁸. Bezpośrednią przyczyną lub źródłem pogłębiającym stres są takie czynniki, jak: hałas, stałe poczucie zagrożenia (trudny klient), niski stopień bezpieczeństwa pracy, niedostosowanie urządzeń do potrzeb pracowników, ograniczenia czasowe, monotonia pracy⁵⁹. Dość często przyczyną stresu są planowane zwolnienia, brak perspektyw otrzymania stałego etatu lub zmiany w systemie pracy wprowadzane przez kierownictwo. Wywołują one stres innowacyjny, który oznacza stan mobilizacji sił psychicznych w reakcji na nowe sytuacje, wyzwania w pracy i mogący przy większej gwałtowności zmian sprowadzić człowieka do wyczerpania i chorób psychosomatycznych.

Stres w życiu zawodowym doradcy klienta powinien być stresem kreatywnym. Zazwyczaj jest on stresem destruktywnym, powodującym dezorganizację funkcjonowania pracownika i spadek sprawności jego działania. Stanowi częstą przyczynę zaburzeń i chorób takich jak brak satysfakcji zawodowej, znudzenia, zdenerwowania, depresji, niskiego poczucia własnej wartości, wyobcowania, napięcia i wyczerpania emocjonalnego, a nawet wcześniejszego odchodzenia na emeryturę. Stres trwałe: psychiczny i fizyczny, taki powoduje na przykład monotonna praca oraz hałas może być nawet bezpośrednią lub pośrednią przyczyną częstych nieobecności w pracy.

Wielu ludzi uświadamia sobie negatywny wpływ stresu na psychikę i organizm dopiero wtedy, gdy pojawią się wyraźne objawy chorobowe, na przykład rozpamiętywanie, zauważalne osłabienie pamięci, rozdrażnienie emocjonalne, bóle żołądka, skurcze mięśni, zawroty głowy, zaburzenia percepcji.

2.2. Konsekwencje stresu w miejscu pracy

Reakcja na stres zależy więc od typu charakterologicznego osoby, czyli od jej indywidualności, przez którą należy rozumieć mechanizm, który we wszystkich zakresach życia jednostki i we wszystkich jej działaniach pozwala przejawiać się cechom indywidualnym, tzn. cechom, które przysługują tylko danej jednostce⁶⁰.

Objawy (symptomy) stresu są różnorodne u doradców klienta i zazwyczaj występują łącznie, zależnie od tego, jak człowiek reaguje na sytuację stresową. Przykładami reakcji są dezorganizujący lęk, regresja czy destrukcyjna agresja.

⁵⁸ M.L. Kohl, C. Schooler, Praca a osobowość: studium współzależności, PWN, Warszawa 1986, s. 129.

⁵⁹ B.B. Reinhold, Toksyczna praca, Rebis, Poznań 1998, s. 26).

⁶⁰ J. Szczepański, O indywidualności, IWZZ, Warszawa 1988, s. 59-65.



„O tym, jak reagujemy na stres zawodowy, możemy przekonać się, obserwując własne ciało, uświadamiając sobie emocje towarzyszące nam w takiej sytuacji i analizując nasze zachowanie, gdy jesteśmy zestresowani.”⁶¹ Co potwierdza wcześniej wspomniane stwierdzenie, że „działanie stresu ujawnia się na trzech płaszczyznach - fizjologicznej, psychologicznej i behawioralnej. Na każdej z nich możemy obserwować symptomy, które stanowią dowód na to że mamy do czynienia ze stresem”^{62,63}

Kluczowe znaczenie dla przebiegu reakcji stresowej na poziomie fizjologicznym ma układ nerwowy i hormonalny. Jeżeli potencjalny stresor ma charakter zewnętrzny, to musi on zostać uprzednio odebrany przez receptory sensoryczne obwodowego układu nerwowego. Oczywiście, gdy bodziec jest pochodzenia wewnętrznego (wspomnienia, wyobrażenia), ten etap jest pomijany. Szczególne znaczenie dla powstania stresu mają ośrodki centralne mózgu i ośrodki centralne obwodowe (tzw. osie stresu). Brak odpowiedniej higieny pracy doradcy klienta naraża go na bardzo negatywne działanie stresu chronicznego, który może powodować wiele negatywnych w skutkach konsekwencji. tj. zdecydowanie większa liczba pomyłek i niewłaściwych decyzji, brak wiary we własne kompetencje, niższa samoocena czy konflikty interpersonalne ze współpracownikami. Nastęstwem stresu w pracy doradcy może być również negatywne samopoczucie, drażliwość, brak poczucia sensu tego co się robi, poczucie zmęczenia, a niekiedy bóle głowy, pleców itp. Co najgorsze pojawiają się z czasem problemy zdrowotne, lęki i nerwice, które nieuchronnie kończą się absencją w pracy.

Wykonywanie czynności zawodowych przez doradcę klienta, nawet w optymalnych warunkach fizycznych i społecznych, daje określone skutki negatywne w postaci narastającego stanu zmęczenia. Powszechność występowania tego zjawiska wynika z działania różnorodnych obciążeń oddziałujących na organizm pracownika. W praktyce niezwykle trudno jest oddzielić zmęczenie wywołane pracą zawodową od wyczerpania i znużenia wywołanego przez obciążenia codziennego życia, przez kłopoty i niepowodzenia w pracy urzędnika. Generalnie zmęczenie można określić jako okresowe zakłócenie stanu równowagi procesów, które zmniejsza sprawność funkcjonowania jednostki. Wyżej opisywane przypadki potwierdza fizjolog szwajcarski, znany ergonomista Grandjean, charakteryzując zmęczenie, zwraca uwagę na jego dwa rodzaje:

- zmęczenie fizyczne, inaczej mięśniowe, prowadzące do przejściowego spadku wydajności określonej grupy mięśni,

⁶¹ Tamże, s.15.

⁶² M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, Miejsce pracy na miarę oczekiwań, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy, Łódź 20102, s. 17 .

⁶³ Tamże, s. 17-18.



- zmęczenie nerwowe, czyli psychiczne, wywołane pracą umysłową, zaabsorbowaniem receptorów, monotonią, napięciem nerwowym, koniecznością napięcia uwagi przez czas dłuższy, zwiększonym poczuciem odpowiedzialności lub zagrożenia itp.⁶⁴

Współczesny świat gospodarczy, tempo życia czy bezrobocie wpływają na zwiększenie się częstotliwości zjawisk osłabiających sprawność zawodową doradcy przy jednoczesnej konieczności wykonywania pracy. Zauważono, że długotrwała praca w warunkach stresu, szczególnie stresu społecznego powoduje wiele niekorzystnych zmian w psychice i zachowaniu osoby pracującej na stanowisku doradcy klienta.

Im silniejsze stresory i im mniejsza odporność na stres, tym zmiany te są głębsze i dłużej się utrzymujące. Jedną z takich negatywnych konsekwencji jest zjawisko wypalenia zawodowego.

Termin „wypalenia zawodowego”(burnout) został utworzony przez Freudenbergera. Według tego autora „syndrom wypalenia to powoli zaczynający się lub nagle ujawniony stan wyczerpania cielesnego, duchowego, uczuciowego, występujący w życiu zawodowym, w czasie wolnym od pracy, powiązany z awersją, mdłościami i chęcią ucieczki”⁶⁵.

Emener⁶⁶ nazywa wypaleniem stan psychicznego i fizycznego wyczerpania, powstałego pod wpływem negatywnych emocji rozwijających się w pracy.

Fengler⁶⁷ uważa, że wypalenie zawodowe dotyczy osób pracujących w zawodach lub na stanowiskach pracy wymagających częstych kontaktów społecznych z wieloma osobami (obsługa bezrobotnych), w stosunkowo krótkim czasie i wymagających koncentracji na problemach innych ludzi. Są to więc stanowiska usługowe i zawody tzw. społeczne „służby społecznej”.

Kontakty interpersonalne z którymi nierozzerwalnie łączy się praca w Powiatowym Urzędzie Pracy wymagają kontaktów angażujących emocjonalnie, wywołują po pewnym czasie depersonalizację pracownika i mechanizmy obronne przed zbyt dużym zaangażowaniem. Objawia się to w próbach zdystansowania od problemów innych zarejestrowanych w PUP osób, reakcjach obojętności, a nawet negatywizmu przy interakcjach społecznych. Doradca nabiera poczucia spadku kompetencji. Stan ten może się przenieść poza środowisko pracy i rzutować na funkcjonowanie jednostki w innych sferach życia prywatnego.

Wypalenie zawodowe to proces postępujący i etapowy. W pierwszym etapie doradca

⁶⁴ E. Grandjean, Fizjologia pracy. Zarys ergonomii, Warszawa 1971.

⁶⁵ J. Fengler, Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej, wyd. GWP, Gdańsk 2000.

⁶⁶ J. E. Karney, Psychopedagogika pracy, Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2007, s. 406.

⁶⁷ Tamże, s. 406



klienta odczuwa zmęczenie, drażliwość, hiperaktywność lub osłabienie aktywności. Następnie przeżywa zniechęcenie, stany chronicznego napięcia. Coraz gorzej radzi sobie ze stresem, początkowo tylko w pracy zawodowej, potem objawy te przenoszą się na inne sfery życia.

Drugim etapem wypalenia zawodowego jest przyjęcie postawy dystansu wobec ludzi, unikania kontaktów interpersonalnych i zmienność reakcji wobec klientów Urzędu Pracy.

Osoby „wypalone zawodowo” zwiększają roszczenia wobec swojej pracy i innych ludzi z którymi wchodzi w bezpośrednie interakcje.

Trzeci etap charakteryzuje się nasileniem dotychczasowych objawów wraz z poczuciem niezadowolenia, braku sensu działania i poczuciem winy. Następuje wówczas zwątpienie i brak satysfakcji z pracy z klientem, a także poczucie bezsensu życia. Nasilają się objawy somatyczne bez organicznych przyczyn, a co gorsze nawet niechęć do życia.

Ze względu na czas tworzenia się stanu zmęczenia można wyróżnić zmęczenie krótkotrwałe, znikające po odpowiednim wypoczynku, i zmęczenie przewlekłe, będące wynikiem nagromadzenia się wpływów różnych form zmęczenia. Skrajną formą zmęczenia jest tzw. zmęczenie ostre, czyli wyczerpanie, będące wynikiem intensywnego wysiłku na granicy ludzkich możliwości. Wszelkie objawy zmęczenia występują wówczas bardzo ostro, aż do objawów chorobowych. Obserwuje się wtedy stany bezsenności, zaburzenia funkcji serca i układu krążenia, ostre obniżenie poziomu percepcji i myślenia, zaburzenia emocjonalne, zaburzenia motywacji, złe samopoczucie, dolegliwości somatyczne, spadek wagi ciała. Stan ten, przedłużając się, może prowadzić do trwałych zmian w narządach wewnętrznych, korze mózgowej, zaburzeń psychicznych aż do ciężkiej choroby, a nawet zgonu⁶⁸.

U pracownika zmęczonego obserwuje się niepewność, pośpiech w wykonywaniu ruchów na przemian ze spowolnieniem, niekontrolowane przerwy w działaniu. Tempo wykonywanej pracy maleje i pojawia się coraz więcej błędów. Ciało się pochyla, twarz przybiera postać maski, zmienia się mimika. Charakterystyczne dla tego zjawiska objawy przedstawia tabela nr 1.

⁶⁸ D.P. Schultz, S.E. Schultz, Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. Warszawa 2002, PWN, s. 425-456.



Tabela 1. „Wypaliłem się”

	Bez obser- wowalnych zmian	Częściej i silniej niż kiedyś	Uwagi
1	2	3	4
1. Brak entuzjazmu do pracy			
2. Uczucie, że coś, co było atrakcyjnym wyzwaniem zginęło			
3. Ociążanie, zwlekanie z wyjściem do pracy			
4. Irytacja z powodu drobnych uchybień w zachowaniu „klientów”			
5. Przenoszenie stanów frustracji z pracy do domu			
6. Potrzeba większego dystansu fizycznego do ludzi			
7. Częstsze „poczucie choroby”, symptomy hipoochondrii			
8. Skrajne reakcje emocjonalne bez powodu			
9. Zmiana w dotychczasowym sposobie zwracania się do klientów			
10. Brak wiary w skuteczność własnego działania, poczucie niemożności			
11. Zmęczenie „bez powodu”			
Drobne urazy, dolegliwości zdrowotne, mini wypadki przy prostych czynnościach			
13. Zabieranie pracy do domu			
14. Sprzyjanie narzekającym na pracę			
15. Zmiany w dotychczasowych sposobach relaksu			
16. Kłopoty ze snem (zasypianie i budzenie)			
17. Niemiłe, dręczące marzenia senne			
18. Zmiany w odżywianiu się (więcej lub mniej niż dotychczas)			
19. Irytacja bez powodu			
20. Przygnębienie w chwilach samotności			

Źródło: J. E. Karney, *Psychopedagogika pracy, Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2007, s. 407

Zamieszczony powyżej Kwestionariusz „Wypaliłem się” zawiera wykaz obserwowalnych zachowań osoby przeżywającej stan wypalenia, które zauważalne mogą być w zachowaniu doradców klienta.

Subiektywne poczucie zmęczenia, często nieadekwatne do rzeczywistego, nazywamy znużeniem. Zależy ono od cech osobnika i panujących warunków otoczenia. Często genezy znużenia możemy się dopatrywać w niewłaściwej organizacji i atmosferze pracy, trudnościach,



niepowodzeniach, monotonii, a także w stanach emocjonalnych. Na ogół związane jest ono z pracą o małej zmienności sytuacji, lecz nie pozwalającej na przerwy.

Pomimo różnic w definiowaniu takich pojęć, jak obciążenie psychiczne, przeciążenie czy zmęczenie, pozostajmy przy twierdzeniu, że pełnienie funkcji zawodowych na omawianym stanowisku jakim jest doradca klienta wiąże się z koniecznością wydatkowania określonej wielkości energii psychofizycznej tj. wysiłku psychofizycznego. Przekroczenie tej wielkości, graniczącej z psychofizycznymi możliwościami adaptacyjnymi pracownika pełniącego rolę doradcy często doprowadza do stanu przeciążenia pracą, czego następstwem jest zmęczenie. Konsekwencją owego zmęczenia jest zwiększająca się liczba błędów, obniżająca się wydajność, pojawienie się niezadowolenia z pracy, a nawet chęć jej porzucenia. Pojawia się coraz więcej omyłek, poziom wykonania zadań jest mniejsza, a za tym coraz częściej spadają:

- sytuacyjne cechy człowieka, np. dostateczna ilość snu, odżywienia, stan zdrowia itp.,
- psychofizyczne właściwości pracującego człowieka (np. zdolności), związane z typem temperamentu,
- wykonywanie przez człowieka czynności związanych z realizacją zadań zawodowych, szczególnie w sytuacjach trudnych,
- warunki otoczenia (czynniki fizyczne, biologiczne, ekonomiczne, społeczne),
- stanowisko pracy (narzędzia, maszyny itp.),
- organizacja pracy (jej przebieg, tempo, metody)⁶⁹.

Źródłem obciążenia psychicznego w procesie pracy doradcy klienta jest również rodzaj i stopień ryzyka zagrożenia zawodowego (zagrożenia fizycznego i psychicznego), w sensie zdrowia i życia oraz potrzeb psychicznych, typowego dla różnych zawodów, a także stopień uciążliwości różnych prac.

Zarówno psychologia pracy, jak i medycyna pracy oraz ergonomia wniosły dość bogaty materiał z badań, na gruncie którego można stwierdzić, że w warunkach przeciążenia psychicznego powstaje silne pobudzenie kory mózgowej, które zaburza orientację człowieka w otoczeniu, obniża samokontrolę, w wyniku czego przestaje on panować nad sytuacją i samym sobą. Stan ten określa się stanem dezorganizacji zachowania się, który przejawia się w zachowaniu impulsywnym, nieprzemyślanym, niecelowym. Jedną z form dezorientacji mogą być stany lękowe, agresja (złość, wrogość w stosunku do otoczenia najbliższego i zawodowego) lub regresja (prymitywny sposób rozwiązywania problemów,

⁶⁹ Por. K. Galubińska, Postęp cywilizacji a obciążenie psychiczne człowieka, Warszawa 1975, s. 128.



wykonywanie zadań poniżej własnych możliwości, infantylne formy reakcji). W psychologii stan ten określa się mianem frustracji na skutek nadmiernego przeciążenia.

Zgodnie z teorią czynności, w każdym segmencie działań doradcy klienta występują kolejno takie etapy, jak: pobieranie informacji, przetwarzanie informacji pracoholika. Z jednej strony motywacja do unikania porażki powoduje stawianie sobie niskich standardów, z drugiej strony poczucie powinności skłania pracoholika do przyjmowania wysokich standardów wykonania i uporczywości działania w codziennej pracy.

Inny podział typów pracoholizmu przedstawia Franaszek. Według tej autorki wyróżniamy:

- pracoholizm dyspozycyjny - pełne poświęcenie dla firmy kosztem czasu wolnego od pracy, podejmowanie wielu zadań bez względu na ich wagę,
- pracoholizm tymczasowy - wynika z atmosfery nieustannej pracy w firmie, gdzie pracownicy rywalizują o pozycję i starają się wykazać nadmierną pracowitością; pracownik dostosowuje się, ale myśli o zmianie pracy,
- pracoholizm obsesyjny - wynikający z dążenia do sukcesów i błyskawicznej kariery; dotyczy zazwyczaj młodych, dobrze wykształconych pracowników, utożsamiających się z firmą, dla których praca nigdy się nie kończy, a odpoczynek koliduje z ich równowagą,
- pracoholizm ucieczkowy - pracoholik „ucieka w pracę” przed innymi ważnymi problemami osobistymi, rodzinnymi itp.⁷⁰

Pracoholizm jest zjawiskiem zdecydowanie szkodliwym. Poza uszkodzeniem psychiki samego pracoholika wpływa negatywnie na innych pracowników. Wywołuje nerwową atmosferę w firmie, stwarza wrażenie stałego pośpiechu i niepokoju. Uzależniony pracownik jest hałaśliwy, przerywa wypowiedzi innym osobom, nie dotrzymuje obietnic niezwiązanych z pracą, wywołuje konflikty, gdy ktoś utrudnia mu działanie, które uważa za pilne i ważne. Ludzie nie chcą z nim współpracować oraz unikają kontaktów poza pracą.

Objawy pracoholizmu nie pojawiają się nagle. Narastają stopniowo i często niezauważalnie dla pracownika, aż w pewnym momencie zauważa on sam i jego otoczenie, że zbyt wiele czasu i uwagi poświęca wykonywanej pracy zawodowej, że zaangażowanie może zagrażać jego zdrowiu. Z uwagi na to warto co pewien czas sprawdzić, czy poziom zaangażowania konkretnego doradcy nie przekroczył linii granicznej, za którą jest już uzależnienie od pracy.

⁷⁰ J. E. Karney, Psychopedagogika pracy, Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2007, s. 404



2.3. Przeciwdziałanie stresowi w miejscu pracy

Aby wybrać odpowiednią metodę eliminacji stresu należy w pierwszej kolejności zdiagnozować potencjalne źródła stresu. Następnie musimy nauczyć się sposobów przezwycięzania trudności i stresów o których piszę w dalszej części pracy.

Ze względu na występowanie stresu w różnych grupach zawodowych na skutek jego oddziaływania różnych stresorów konieczne jest dobranie odpowiednich działań prewencyjnych do potrzeb poszczególnych grup zawodowych np. doradcy klienta. Mówiąc o działaniach prewencyjnych należy zwrócić uwagę na dwa wskaźniki jego występowania w miejscu pracy, a mianowicie częstotliwość występowania danego czynnika np. osoby z jednego pionu lub wykonujące te same obowiązki w takich samych warunkach oraz uciążliwość czynnika tzn. stopień w jakim doradca określa czynnik jako stresogenny. Działania neutralizujące stres muszą spełniać dwie podst. Funkcje. Pierwsza to funkcja instrumentalna (zadaniowa) zorientowana na problem, poprawiająca relację człowiek- otoczenia. Druga natomiast funkcja emocjonalna, samoregulująca emocje, która ukierunkowana jest na obniżenie niekomfortowego napięcia emocjonalnego.

W zarządzaniu stresem w pracy należy uwzględnić również działania skierowane na pracowników poprzez doskonalenie zasobów osobistych poprzez treningi dla kadry zarządzającej, treningi rozwijające umiejętności zawodowe i osobiste pracownika, promocję zdrowia oraz tak ważne wsparcie indywidualne.

Współczesny świat gospodarczy, tempo życia czy bezrobocie wpływają na zwiększenie się częstotliwości zjawisk osłabiających sprawność zawodową doradcy klienta przy jednoczesnej konieczności wykonywania pracy. Zauważono, że długotrwała praca w warunkach stresu, szczególnie stresu społecznego powoduje wiele niekorzystnych zmian w psychice i zachowaniu osób pracujących.

Strategia zachowania dystansu emocjonalnego polega na wykształceniu w sobie umiejętności sensownego reagowania na stres i panowania nad nim. Jest ona nieodłączna przy tego rodzaju wykonywanych obowiązkach służbowych W obliczu niepowodzeń nie należy rozpaczać, obwiniać się i wyolbrzymiać sytuacji stresowej wyobrażanej, gdyż realna może być zupełnie możliwa do zniesienia. Trzeba wszystko spokojnie przemyśleć i wyważyć osąd, a nade wszystko wyeliminować irracjonalny pesymizm, nową zaś sytuację potraktować jako propozycję zmiany działania. Trzeba wreszcie uczyć się na błędach i traktować porażkę jako element strategii działania. Odgrywa ona przecież rolę pozytywną, czegoś uczy. Wiadomo, że



nie ma sukcesów bez ryzyka i nie osiąga się ich bezkonfliktowo, bez walki z ułomnościami ludzi i przeciwnościami losu. Do zaistniałej sytuacji trzeba zatem podejść „spokojnie z wyniosłą tolerancją mędrca”⁷¹. Trzeba oczywiście mieć aspiracje i dążenia, albowiem w dążeniach zawarta jest wartość człowieka, a jego życie ma wartość tam, gdzie ma godny cel⁷². Trzeba jednak mniej poddawać się emocjom, a bardziej kierować się rozumem, a jak wiadomo, rozumny człowiek „dawkuje sobie tyle złudzeń - ile nadziei, by w świecie ludzi i rzeczy znajdować potrzebną równowagę”⁷³. Trzeba wreszcie rozbudować zainteresowania i zakresy swoich działań, ponieważ wtedy łatwiej jest rekompensować niepowodzenia w pracy sukcesami na innych polach aktywności. Nie należy jednak przesadzać z wielością tych pól, gdyż może dojść do przeciążenia rolami z racji zwiększonej odpowiedzialności i coraz mniejszej ilości czasu,

Najważniejszym elementem każdej takiej strategii jest oczywiście zapobieganie stresom, czyli usuwanie przyczyn ich powstawania. Taką działalność powinno prowadzić przede wszystkim pracodawca, ponieważ to właśnie on jest źródłem większości stresów i to zazwyczaj stresów zawodowych o wielostronnym zagrożeniu, dużej intensywności pracy na stanowisku doradcy klienta w PUP. Wymienić tu można konflikt ról, przeciążenie roli, konflikty z przełożonymi, zagrożenie zdrowia ze strony środowiska, blokowanie awansu, wprowadzanie zmian itp. Faktem jest, że instytucja ma duże możliwości prowadzenia działań eliminujących przyczyny stresów. Wśród nich warto wymienić następujące:

- Właściwe konstruowanie ról organizacyjno-zawodowych, aby nie dochodziło do konfliktu ról i przeciążenia pracą. Konieczne jest zachowanie równowagi między zakresem obowiązków i odpowiedzialności a zakresem uprawnień właściwych dla danego stanowiska. Nie należy dopuszczać do powstania sytuacji, w której pracownik musi sprostać wzajemnie sprzecznym wymaganiom i nadmiernym obciążeniom wynikającym z roli, przekraczającym jego faktyczne możliwości.
- Doskonalenie organizacji pracy doradcy klienta, eliminowanie spięrzeń robót w pewnych okresach i nierytmicznego przebiegu produkcji, zapewnienie właściwych sprzężeń między poszczególnymi stanowiskami pracy, harmonizowanie działań podstawowych i pomocniczych, spłaszczanie struktur organizacyjnych i ich doskonalenie pod kątem optymalizacji procesu pracy, zapewnienie ładu i porządku na stanowiskach pracy i w zakładzie, uściślanie

⁷¹ J. Szczepański, *Sprawy ludzkie*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1988, s. 183.

⁷² G.F. Hegel, *Wykłady z filozofii dziejów*, PWN, Warszawa 1958, s. 144.

⁷³ J. Szczepański, *Sprawy ludzkie*, s. 281.



zasad współdziałania i kompetencji, organizowanie kół jakości i zespołów samodzielnych (tzw. rodziny organizacyjne) realizujących własne zadania w ramach wspólnych celów przedsiębiorstwa, rozszerzanie i wzbogacanie treści oraz zakresu pracy o wartości intelektualne i funkcje autonomiczne, organizowanie przerw rekreacyjnych w pracy, poszerzanie suwerenności czasowej pracowników w wykonywaniu pracy.

- Rozszerzanie zakresu czynności i odpowiedzialności doradcy, dążenie do ich usamodzielnienia się w procesach pracy i uwolnienia od upokarzających form ścisłego nadzoru i szczegółowej kontroli, poszerzenie pola dla innowacji, przedsiębiorczości i samokontroli, dążenie do pobudzania inwencji i rozwoju osobowości pracowników, zachęcanie do wysuwania pomysłów, wspólnego ich dyskutowania oraz wspólnego rozwiązywania problemów.
- Doskonalenie warunków materialnego środowiska pracy doradcy klienta pod kątem zmniejszenia jego uciążliwości dla zdrowia oraz poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy. Wykorzystywanie metod i sposobów proponowanych przez naukę ergonomii umożliwia eliminację dyskomfortu cieplnego, poprawę jakości oświetlenia, obniżenie poziomu hałasu, zmniejszenie, a nawet wyeliminowanie zanieczyszczeń toksycznych i pyłowych. Efekty to poprawa samopoczucia pracowników, ich wewnętrzny spokój i uwolnienie się od lęku.
- Zapewnienie właściwego przepływu informacji w miejscu pracy, dążenie do wspólnego wypracowania decyzji, rozwoju partnerstwa i współdziałania w kształtowaniu życia w miejscu pracy zgodnie z zasadą głoszącą, że celem zakładu jest egzystować, wzrastać i prosperować w interesie wszystkich z nim związanych osób, a zwłaszcza zatrudnionych w nim wszystkich pracowników.
- Szczególnie ważne są dokładne, regularne i rzetelne informacje, przekazywane z góry na dół, zwłaszcza o zamierzonych zmianach i reorganizacji w przedsiębiorstwie, formułowanie celów i zadań, także strategicznych, oraz planowanie i uzgadnianie wspólnych działań. Skłanianie pracowników do optymalnych decyzji (twórcze kierowanie), podnoszenie ich kompetencji zawodowych, poszerzanie pola aktywności i cedowanie odpowiedzialności za wyniki pozwala tworzyć takie formy partnerstwa, w których współpraca jest nie tylko celem lecz również metodą.
- Stworzenie systemu regularnych kompleksowych ocen pracowników w tym doradców klienta i w miarę obiektywnych kryteriów ich dokonywania. Ocena przekazana pracownikowi stanowi dla niego bezpośredni bodziec do działania i ma wpływ na zachowanie. Pozwala mu zorientować się, jak jego starania są odbierane przez przełożonych, poznać ich oczekiwania, wyjaśnić okoliczności uzyskiwania wyników, dostosować się do



wymagań i standardów, skorygować dotychczasowe działania oraz uzgodnić i zaplanować pracę na najbliższą przyszłość. Ocena może być zarówno źródłem dobrego samopoczucia, jak i silnego stresu, zwłaszcza jeśli jest z nią związane dodatkowe wynagrodzenie czy awans, a jak wiadomo pieniądze i stanowiska budzą najczęściej napięcie, emocje i nieporozumień.

Dlatego też ocena powinna być rzetelna i sprawiedliwa. W procesie oceny należy skupić się na wynikach, a nie na osobowości pracownika, a jego przydatność mierzyć nie tym, co zrobił dla przełożonego, lecz tym, co zrobił dla przedsiębiorstwa.

- Stwarzanie pracownikom perspektyw rozwoju osobistego i awansu. Ludzie w pracy i poprzez pracę pragną zaspokajać potrzeby i aspiracje. Dążą nie tylko do uzyskiwania wyższych zarobków, ale także do zapewnienia sobie bezpieczeństwa socjalnego, życzliwych stosunków społecznych, korzystnego statusu osobistego, możliwości wykorzystania posiadanych umiejętności i kwalifikacji oraz ich doskonalenia, a nade wszystko pragną uznania dla swojej pracy i awansu. Brak uznania i awansu jest szczególnie silnym czynnikiem stresotwórczym. Awans uważany jest przez pracownika za formę oceny zaangażowania w jego pracy i postawy oraz za wyraz zaufania. Toteż awansowanie innych osób, sprzeczne z poczuciem sprawiedliwości pracownika, lub brak możliwości awansu, mimo spełnienia wymagań, rodzi frustracje, upokorzenie i żal. Odczucia te wzmacniają poczucie krzywdy, wywołują zniechęcenie do pracy, a nawet prowadzą do kompleksu niższości. Problem awansu powinien stanowić przedmiot szczególnej troski kierownictwa, gdyż bez możliwości awansu, bez zasłużonej promocji pracownicy mogą żyć w ustawicznym stresie i stać się ludźmi chorymi.⁷⁴

Strategia zwalczania stresu pracowniczego jest ważnym zadaniem przełożonych. Pracownicy (doradcy klienta) mają prawo oczekiwać od nich działań eliminujących zagrożenie i poczucie dyskomfortu. Kierownicy powinni unikać tworzenia sytuacji stresowych, których źródła tkwią w ich negatywnych cechach osobowości lub niewłaściwym postępowaniu z podwładnymi. Takimi ujemnymi cechami są zwłaszcza: pedanteria, nieumiejętność panowania nad sobą, niezrównoważenie emocjonalne, nieumiejętność nawiązywania kontaktów z ludźmi, przeciążanie podwładnych, niewystarczająca odwaga, brak gotowości do ponoszenia ryzyka i odpowiedzialności, promowanie konformistów i arbitralne zarządzanie zorientowane na władzę.

Stresowi podlega również kadra kierownicza, co więcej jest ona częściej i silniej

⁷⁴ Penc J., *Zachowania organizacyjne w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Wolters Kluwers, Warszawa 2011, s. 211-213



nękana stresami. Nawet najlepsi menedżerowie, odznaczający się szczególnie wartościowymi cechami takimi, jak inteligencja, przytomność umysłu, wytrwałość, inicjatywa, gotowość do mobilizacji, łatwość kontaktowania się z ludźmi, zdolność przystosowywania się, poczucie humoru, umiejętność przeforsowania własnej opinii, zaufanie do siebie, doświadczają niepowodzeń, są przeciążeni i nie osiągają sukcesów w zarządzaniu. Wynika to z wielu złożonych przyczyn powodujących, że coraz trudniejsze staje się podejmowanie decyzji, zwłaszcza dotyczących przyszłości przedsiębiorstwa, kierowanie ludźmi i pobudzanie ich motywacji do coraz to lepszej pracy, zmian i postępu. Otoczenie firmy jest dzisiaj wyjątkowo niepewne i agresywne, a ryzyko występuje praktycznie wszędzie. Zmieniają się rynki zbytu, powstają nowi konkurenci, następuje szybki rozwój wyrobów i technologii wytwarzania, zmieniają się przepisy prawne, nakładane są restrykcje, komplikują się warunki uzyskania kredytów, rosną aspiracje pracowników odnośnie do płacy i warunków wykonywania pracy itp. W tych warunkach trudno jest dobrze gospodarować, przystosować się do wymogów rynku, określać jego tendencje rozwojowe, reagować na zmiany w otoczeniu i sytuacji przedsiębiorstwa, przewyższać pojawiające się bariery i ograniczenia. W rezultacie stres staje się stałym elementem życia każdego człowieka.

Przełożony zatem musi nie tylko efektywnie przeciwdziałać stresom pracowników wynikającym z ich sytuacji pracy, ale także opanować sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach i posiadać umiejętność zwalczania własnego stresu. Wiele zaleceń w tym względzie zawiera się w ogólnych strategiach walki ze stresem. Poza tym rodzaj i zakres stosowanych metod zależy od poziomu zawodowego doradcy klienta i intelektualnego osoby kierującej danym zespołem. Niemniej istnieją pewne działania, które są szczególnie pożyteczne w zapobieganiu i przezwyciężaniu tego rodzaju stresu. Warunkiem poradzenia sobie ze stresem jest diagnoza objawów. Objawy to sygnały ostrzegawcze, które musimy umieć rozpoznać i reagować na nie, czyli zmniejszać ich skutki za pomocą różnych technik i ćwiczeń. Istnieje możliwość redukcji stresu lub czasowej eliminacji.

Oto działania, które warto podjąć :

- uświadomić sobie, że zarządza się ludźmi i że celem tego zarządzania jest integrowanie wspólnie działających ludzi, uczynienie ich zdolnymi do zespołowej pracy, zapewnienie efektywności ich wysiłków, pozbycie się przez nich słabości,
- kierować się w działaniu potrzebą tzw. władzy uspołecznionej, której celem jest dobro instytucji, a nie chęć dominacji (potrzeba władzy osobistej), dbać o prestiż i rozwój instytucji, a nie tylko o własną karierę,



- tworzyć klimat organizacyjny sprzyjający kontaktom między pracownikami, otwartości i zaufaniu, tak by wszelkie problemy, wątpliwości i obawy mogły być wspólnie analizowane i przezwyciężane,
- ocenić swoje możliwości oraz zakresy odpowiedzialności za decyzje i błędy, ocenić też samego siebie ze świadomością, że wartość człowieka leży w jego osobowości, a nie w pełnionej przez niego funkcji,
- zmienić negatywne normy postępowania, zachować szczerłość i otwartość w kontaktach z ludźmi, rozwijać kooperatywny styl kierowania i komunikacji, okazywać zrozumienie, służyć radą i pomocą, co prowadzi do większej otwartości i zaufania ze strony pracowników,
- unikać podejmowania zbyt wielu działań jednocześnie oraz przeładowania informacyjnego, zachować elastyczność postępowania, nie forsować na siłę własnej woli oraz umieć się wycofać i podporządkować tam, gdzie jest to konieczne,
- planować cele osobiste i zawodowe, a także najbliższe działania, aby wyeliminować stres wynikający z chronicznego braku czasu, i dążyć do zapewnienia zgodności tych celów z celami organizacji,
- budować sieci zaufania, otaczać się ludźmi, na których można polegać w sytuacjach kryzysowych i wspólnie tworzyć scenariusze przyszłych wydarzeń, ponieważ pozwala to przewidywać powstanie takich sytuacji i zachować kontrolę nad przebiegiem kariery,
- dążyć do zachowania równowagi między życiem zawodowym a prywatnym,
- poszerzyć krąg przyjaciół poza miejscem pracy, tak aby mieć odmienny status niż w miejscu zatrudnienia, zwiększyć dbałość o własne zdrowie i korzystać z różnych form rekreacji i relaksu (ćwiczenia fizyczne, techniki wschodnie umożliwiające relaks psychiczny, psychoterapia, psychoanaliza itp.),
- dążyć do własnego rozwoju intelektualnego, poszerzać wiedzę zwłaszcza z zakresu teorii zarządzania i kierowania ludźmi oraz ich zachowań w organizacji, dbać o większą elastyczność, innowacyjność i zdolność lepszego przystosowania się do wciąż zmieniających się warunków i wymogów pracy menedżera,
- zaplanować odwrót, tzn. zapewnić sobie możliwość przejścia do innej instytucji bez utraty statusu i reputacji. Taka możliwość wyboru znacznie redukuje stres, a eliminując deprivację potrzeby bezpieczeństwa, także aktywizuje potrzebę sukcesu i zwiększa poczucie własnej wartości.⁷⁵

⁷⁵ S. Max Litze, H. Schuh, Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007, s. 60.



Walka ze stresem w pracy doradcy klienta, a zwłaszcza z jego przyczynami staje się więc dzisiaj ważnym zadaniem kadry kierowniczej. Musi ona nie tylko przezwyciężyć własny stres, ale i opracowywać strategie przeciwdziałania stresowi pracowniczemu. Nie może tego stresu lekceważyć, gdyż jego konsekwencje dla przedsiębiorstwa są bardzo przykre. Wystarczy choćby wymienić zmniejszenie kosztów leczenia, zmniejszenie absencji, trafniejsze decyzje, lepszą atmosferę w pracy, wzrost wydajności oraz satysfakcję z pracy.

Stres jest bowiem zjawiskiem obejmującym wiele dziedzin pracy, również administracji i wymaga kompleksowego działania, ciągłej kontroli i bieżącej oceny skuteczności podejmowanych działań. Niemniej opracowanie takiego programu ma zawsze wartości aplikacyjne. Samo zwrócenie uwagi na objawy i źródła stresu w zakładzie oraz ułatwienie menedżerowi efektywnych działań antystresowych może znacznie pomóc pracownikom na niższym szczeblu w radzeniu sobie ze stresem. Efektem może być wypracowanie odporności na stres, wytworzenie zdrowszej atmosfery i efektywniejszej sytuacji pracy, a także lepsze przystosowanie się do zmieniających się warunków otoczenia.

Zarządzanie stresem w firmach realizowane jest przez programy zarządzania stresem, czyli strategii działań przyjęte w celu zapobiegania stresowi lub ukierunkowuje go na właściwe dla zdrowia i produktywne wyniki. Program zarządzania stresem funkcjonujący w danej firmie powinien być wynikiem szczegółowej analizy aktualnej sytuacji i możliwości podmiotu.⁷⁶

W różnych instytucjach stresy wywoływane są ciągłymi zmianami, które muszą one wprowadzać, by dostosować się do zmian w otoczeniu i nie wpaść w pułapkę aktywnej inercji. Zmiany, zwłaszcza radykalne, takie jak restrukturyzacja czy prywatyzacja, wprowadzają zazwyczaj wielkie zaniepokojenie w przedsiębiorstwie. Są one konieczne, ponieważ firma musi dostosowywać się do wymagań konkurencji, jednak budzą obawy i niepokój, a często także silny opór pracowników, którzy boją się zmian, nie zyskają, lecz tracą, a nadchodząca zmiana spowoduje w jakiś sposób pogorszenie ich obecnej sytuacji⁷⁷.

Opór oznacza blokadę emocjonalną wobec zmian. Nie należy go tłumić nakazami, zakazami i groźbami, gdyż to wzmaga niechęć do kierownictwa i pogłębia frustracje. Opór należy umiejętnie przezwyciężać, przygotowując pracowników (doradców klienta) do zmian i kształtując ich postawy, a także utrwalając przeświadczenie o ich konieczności i potrzebie wspólnego poszukiwania najlepszych rozwiązań. W praktyce warto zwłaszcza uwzględnić następujące zalecenia:

⁷⁶ Heszen – Niejodek I, Promocja zdrowia – próba systematyzacji z perspektywy psychologa, Promocja zdrowia, Nauki Społeczne i medycyna, 1995, 5/6 s. 7-21

⁷⁷ Zob. H. Steinmann, G. Schreyógg, Zarządzanie -podstawy kierowania przedsiębiorstwem, Politechnika Wroclawska, Wrocław 1995, s. 288.



- Upowszechnienie opinii o niezbędności zmian w przedsiębiorstwie, podanie powodów ich wprowadzenia i przekonujące wykazanie pracownikom, że bez zaproponowanych zmian przedsiębiorstwo nie ma możliwości sprostania wymaganiom, jakie stawiają rynek i otoczenie.
- Stworzenie i rozpropagowanie wizji rozwoju przedsiębiorstwa, określenie kierunków strategicznych oraz przyszłych celów i zadań, które przedsiębiorstwo musi wykonać, a także zaproponowanie przyszłego kształtu organizacji umożliwiającego lepsze dostosowanie zmian do wybranej strategii.
- Określenie, zgodnie z kryteriami rynkowymi, a nie w/g wewnętrznych kryteriów organizacyjnych, zakresu działania przedsiębiorstwa. Zakres ten można wyznaczyć poprzez zdefiniowanie i podzielenie zadań i przedsięwzięć strategicznych między poszczególne jednostki organizacyjne. Należy dążyć do rezygnacji z tych jednostek organizacyjnych, linii produkcyjnych lub wyrobów, których koszty są wyższe niż osiągnane dochody, a więc które stały się już balastem. Tego rodzaju strukturyzacja pomaga w badaniach złożoności rynku i dostosowaniu zmian do wymagań.
- Pokazanie realnych korzyści dla przedsiębiorstwa i pracowników, jakie przyniesie projektowana zmiana, podanie przykładów wiodących przedsiębiorstw, które już wprowadziły takie lub podobne zmiany, ukazanie pracownikom przewagi „nowego” nad „starym” oraz przekonanie ich, że ewentualne trudności będą miały charakter przejściowy, wynikający z docierania się zmodyfikowanego systemu, a skuteczność zmian zależy głównie od ich zaangażowania i ta ważnego poparcia.
- Dokładne przygotowanie założeń zmiany i etapów realizacji zadań uznanych za najważniejsze, włączenie pracowników w proces tworzenia projektu, aby mogli oni we właściwym czasie zgłosić zastrzeżenia, obawy i propozycje, a także ewentualne skorzystanie z pomocy ekspertów, aby uzyskać jak najwięcej fachowych opinii o uwarunkowaniach projektowanej zmiany i dokonać wyboru najkorzystniejszej alternatywy.
- Włączenie do propagowania zmiany pracowników cieszących się autorytetem i zaufaniem, gdyż ludzie łatwiej akceptują zmiany i chętniej je popierają, a nawet pracują na rzecz ich wprowadzania, jeśli są one popierane przez osoby darzone zaufaniem i cieszące się autorytetem.
- Stworzenie w grupach roboczych atmosfery pracy sprzyjającej kontaktom między pracownikami, otwartości, wzajemnemu zaufaniu i wymianie informacji, a także



zachęcenie pracowników do współdziałania w poszukiwaniu optymalnych nowych rozwiązań, aby wszelkie wątpliwości, obawy i zastrzeżenia mogły być wspólnie z przełożonymi analizowane i przezwyciężane.

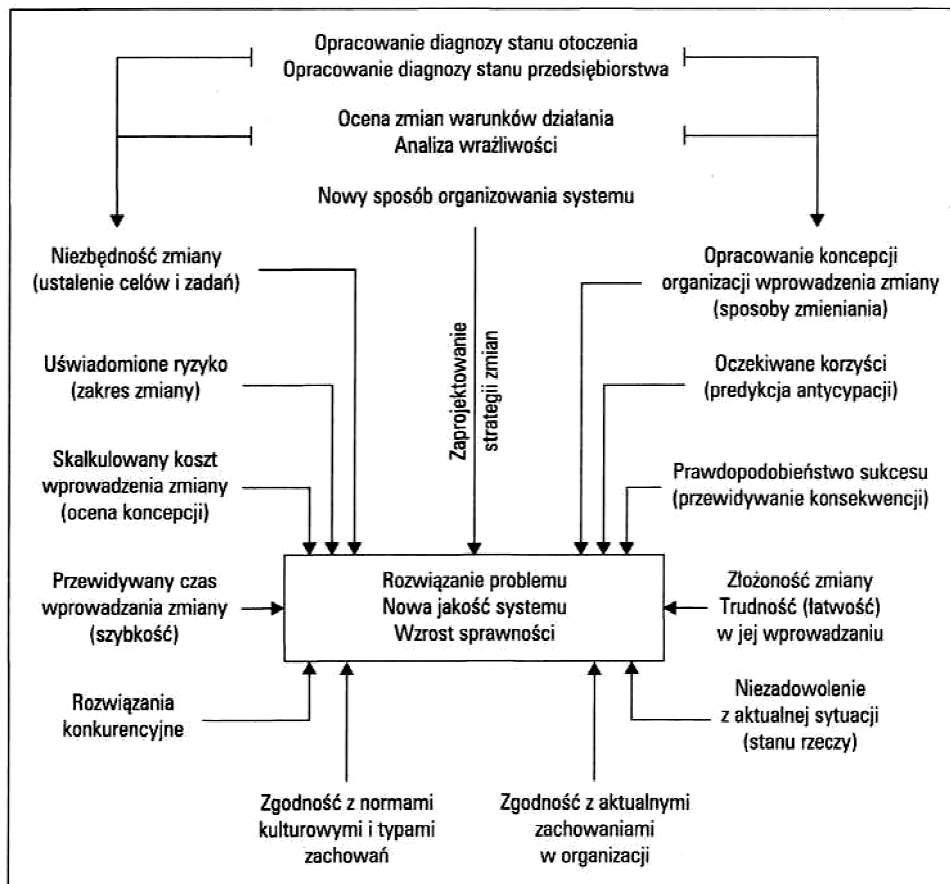
- Delegowanie uprawnień i odpowiedzialności, która to uaktywnia kreatywność, pobudza motywację pracowników, zwiększa swobodę decydowania, rozbudza wiarę we własne kompetencje i zdolności. Programy opanowania nowych umiejętności sprzyjają eliminowaniu niepewności jutra i poczucia zagrożenia.
- Stworzenie systemu motywacyjnego zachęcającego do wprowadzania zmian i premiującego osiągnięte w tym zakresie sukcesy, co daje satysfakcję osobistą, poczucie wartości oraz wzmacnia zaangażowanie pracowników w proces wdrażania i utrwalania zmian.
- Demonstrowanie przez kierownictwo poparcia dla zmian i koncentrowanie wysiłków finansowych, organizacyjnych, kadrowych na ich wdrażaniu. Należy unikać zbyt dużej skali i rozpraszania zmian, a także zbyt szerokiego zakresu działań wykonywanych jednocześnie w całym przedsiębiorstwie, gdyż to utrudnia kontrolę i śledzenie wyników i może być powodem nasilenia się tzw. stresu innowacyjnego obniżającego skuteczność w ich realizacji.⁷⁸

Modelowo proces wprowadzania w/w zmian w firmie przedstawia Rys. 4.

⁷⁸ Penc J., Zachowania organizacyjne w przedsiębiorstwie, Oficyna Wydawnicza Wolters Kluwers, Warszawa 2011, s. 217



Rys.4. Determinanty adaptacji zmiany



Źródło: Penc J., *Zachowania organizacyjne w przedsiębiorstwie*,
Oficyna Wydawnicza Wolters Kluwers, Warszawa 2011, s. 218

Wszystkie te działania znacznie mogą pomóc, a wręcz osłabić podatność omawianego doradcy klienta w PUP na stres, wzmacniają skuteczność kontroli nad ciałem i psychiką i mogą zapewnić większą odporność na działanie czynników stresogennych np. trudny klient (roszczeniowiec). Tak na przykład trening autogeniczny umożliwia lepsze opanowanie emocji, wzrost odporności na obciążenia, wzrost opanowania i optymizmu, ufność we własne siły, wzrost pewności siebie i gotowości do działania, większą skłonność do kontaktów z ludźmi. Medytacja transcendentna (ponadmysłowa) wywołuje z kolei zmiany psychologiczne. Następuje znaczna redukcja nerwowości, wzrost stabilności psychosomatycznej, ograniczenie depresyjności, wyrównanie nastrojów, zwiększa się pewność siebie i zdolność koncentracji,

lepszy jest stosunek do otoczenia itp. Najlepsze rezultaty relaksacyjne daje jednak zazwyczaj aktywność ruchowa zwana popularnie rekreacją fizyczną⁷⁹.

⁷⁹ Por. T. Jakubowski, Aktywność ruchowa, zdrowotna i psychiczna, „Problemy” 1980, nr 8, s. 24 i 33-35; J. Penc, Społeczne i ekonomiczne wartości rekreacji, „Kultura Fizyczna” 1988, nr 3-4, s. 15-18.



ROZDZIAŁ III

METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH

3.1. Przedmiot i cel badań naukowych

Głównym celem badań według W. Zaczyńskiego jest określenie tego do czego zmierza badacz co pragnie osiągnąć swoim działaniem.”⁸⁰ Opisywany cel ma być jasny i konkretny.

Celem zasadniczym poznania naukowego według J. Such jest „zdobycie wiedzy maksymalnie ścisłej, maksymalnie pewnej, maksymalnie ogólnej i maksymalnie prostej zawartości informacji.”⁸¹

J. Kozielecki definiuje cel badań naukowych jako zadanie, którego rozwiązanie nie może odbyć się za pomocą zasobów wiedzy jaki posiadamy, a jedynie poprzez myślenie produktywnie które z kolei prowadzi do wzbogacenia wiedzy podmiotu.⁸²

Celem rozpoczętych badań było zbadanie i osiągnięcie konkretnej wiedzy na temat problemu jakim jest stres w pracy doradców klienta, mających bezpośredni kontakt z osobami bezrobotnymi. Badania diagnostyczne przeprowadzono w 2017 roku na wybranej grupie pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Radomiu.

Cele badań naukowych, dzielimy na:

- eksploracyjne,
- opisowe,
- wyjaśniające.

Cele eksploracyjne są dążeniem do rozpoznania podstawowych faktów, zbiorowości. „W celach tych zawarte jest tworzenie ogólnych, intelektualnych obrazów badanych warunków, a także koncentrowanie się na problemach przyszłych badań oraz ich formułowanie, generowanie nowych idei, przypuszczeń i hipotez, określanie wykonalności prowadzonych badań oraz rozwijanie technik pomiaru i opisu przyszłych danych.”⁸³

Cele opisowe służą nam za podstawę dokładnych oraz szczegółowych opisów. Za ich pomocą porównujemy ze sobą dostępne dane, odnosimy nowe do tych, które znaleźliśmy

⁸⁰ W. Zaczyński, Praca badawcza nauczyciela, WSiP, Warszawa 1968, s. 90.

⁸¹ J. Such, O uniwersalności praw nauki, wyd. Książka i Wiedza, Warszawa 1972, s. 251.

⁸² J. Kozielecki, Rozwiązywanie problemów, PWN, Warszawa 1969, s. 16.

⁸³ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s.21.



wcześniej, jak również opisujemy podstawy kontekstu sytuacyjnego badań. Cele te dokumentują nie tylko procesy, ale także mechanizmy przyczynowe.

„Cel badań wyjaśniający testuje przesłanki oraz założenia teorii, wypracowanie oraz wzbogacenie wyjaśnień teoretycznych, poszerzanie teorii nowych kwestii i problemów, wspieranie albo odrzucanie wyjaśnień konkretnych przesłanek, wiązanie kwestii i tematów z ogólnymi zasadami, jak również określenie, które z kilku wyjaśnień jest najlepsze.”⁸⁴

J. Gnitecki wyróżnia cele:

- poznawczy,
- teoretyczny,
- praktyczny.⁸⁵

Cel poznawczy ściśle związany jest z przewidywaniem zjawisk pedagogicznych i ich opisem i wyjaśnianiem.⁸⁶

Cel teoretyczny związany jest z opracowaniem teoretycznego modelu przedmiotu badań, aktualizowaniu dotychczas posiadanej wiedzy oraz rozwijaniem obowiązujących teorii.⁸⁷

Cel praktyczny, czyli realizacja praktycznych zadań. W tym celu opracowujemy dyrektywy pedagogiczne, wskazówki.⁸⁸

3.2. Problem główny i problemy szczegółowe

W różnych źródłach można znaleźć wiele definicji na temat problemu badawczego. Definiuje się go jako „to, co pewne, pytanie lub zespół pytań, na które odpowiedzi ma dostarczyć badanie lub uważa się je za swoje pytanie określające jakość i rozmiar pewnej niewiedzy oraz cel i granice pracy naukowej.”⁸⁹

Nie każde zatem pytanie jakie może postawić sobie człowiek, jest problemem badawczym.⁹⁰ Problem badawczy jest pytaniem, na które szukamy odpowiedzi na drodze badań naukowych, czyli głównie poprzez własny wysiłek, nie zaś przez oczekiwanie gotowej

⁸⁴ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Żak, Warszawa 2001, s. 21.

⁸⁵ J. Gnitecki, *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej*, wyd. WSP im. Tadeusza Kotarbińskiego, Zielona Góra 1993, s. 29.

⁸⁶ Tamże, s. 30.

⁸⁷ Tamże, s. 31.

⁸⁸ Tamże, s. 34.

⁸⁹ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, wyd. Impuls, Kraków 1999, s. 103.

⁹⁰ Tamże, s. 103.



odpowiedzi od innego człowieka.⁹¹

„Problem to pytanie, na które nie od razu znajdujemy odpowiedź”.⁹² Problem badawczy, czy raczej zespół problemów badawczych wyznacza dalszy proces myślowy w fazie koncepcji. Stanowią podstawy tworzenia hipotez. Problemy badawcze pośrednio stanowią podstawę do typologii zmiennych zależnych i niezależnych, a także wskaźników do zmiennych. Od problemów także zależy, jakie techniki i narzędzia dobieramy aby je rozwiązać.”⁹³

J. Sztumski wyróżnia problemy:

- teoretyczne i praktyczne,
- ogólne i szczegółowe,
- podstawowe i cząstkowe.⁹⁴

Znajdujemy również wiele innych klasyfikacji problemów badawczych, np.: N. Belnapa, który sprowadza je do następującego rodzaju pytań:

- pytanie typu „czy” i „który” o jednej alternatywie,
- pytanie tylko „czy” i „który” o pełnej liczbie alternatyw,
- pytanie typu „czy” i „który” o nierozłącznej liczbie alternatyw.⁹⁵

„Pytania w problemach badawczych mogą dotyczyć cech przedmiotów, zjawiska i wartości. Mają wówczas postać prostą zawierające pytania o jedną cechę, o jedną właściwość przedmiotu. Mogą też być pytaniem o rodzaj związków między cechami zjawiska, o rodzaj zależności między zjawiskami i wówczas wyznaczają inny szerszy zakres naszych poszukiwań”.⁹⁶

Głównym zagadnieniem poruszonym w mojej pracy to odpowiedź na pytanie: **Jakie jest nasilenie zjawiska stresu wśród doradców klienta pracujących w PUP, w jaki sposób sobie z nim radzą oraz wyjaśnienie czym jest uwarunkowane?**

Zgodnie z założonym podstawowym celem badawczym i przyjętym modelem badań sondażowych sformułowano następujące pytania szczegółowe:

1. Jaka jest główna przyczyna stresu u respondentów?
2. Jaki wpływ i podatność na stres mają czynniki społeczno - demograficzne?
3. Jakie są relacje badanych z bliskimi?
4. Jakie są doświadczenia badanych związane z przejawami agresji w pracy?

⁹¹ Tamże, s. 104.

⁹² H. Muszyńskie, Wstęp do metodologii, PWN, Warszawa 1971, s. 176.

⁹³ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s.25.

⁹⁴ J. Sztumski, Wstęp do metod i technik badań społecznych, ŚWP, Katowice 1990, s. 51.

⁹⁵ J. Brzeziński, Metodologia badań psychologicznych, Warszawa 1996, s. 46.

⁹⁶ J. Sztumski, Wstęp do metod i technik badań społecznych, ŚWP, Katowice 1990, s. 191.



5. Jakie negatywne skutki stresu można zaobserwować wśród badanych?
6. Jakie negatywne skutki stresu można zaobserwować wśród rodzin badanych?
7. Jakie są dotychczasowe doświadczenia badanych w kontakcie ze stresem?
8. Jak badani potrafią zarządzać stresem?

3.3. Hipotezy badawcze

Geneza pojęcia „hipoteza” wywodzi się z j. greckiego. J. Sztumski opisuje ją, jako „metodologiczne założenia, przypuszczenie oparte na prawdopodobieństwie, wymagające weryfikacji. Ma na celu odkrycie nieznanych zjawisk lub praw”.⁹⁷

Hipotezy są stwierdzeniami. Istnieje co do nich prawdopodobieństwo, że są względem poprzednich problemów badawczych rozwiązaniem.⁹⁸ „Informują o wszystkich sprawach (hipotetycznie). Winny zawierać informacje konkretne, wychodzące poza stwierdzenie faktów. Winna być twórcza tzn. inspirować do dociekań i sprawdzenia.”⁹⁹

Hipotezy są jedynie założeniami, które chcemy prowadzić na drodze badań naukowych. „Hipotezy skierowują uwagę badacza na zjawiska w których obrębie należy szukać rozstrzygnięcia problemu.”¹⁰⁰

„Zadaniem badacza jest wszelako sformułowanie możliwie wielu hipotez obejmujących wszelkie znaczące zależności i cechy badanego środowiska. (...) Zatem hipoteza powinna być na tyle precyzyjna, aby ściśle ograniczyć zasięg swego znaczenia. Powinna być zbudowana na podstawie uznanej wiedzy naukowej.”¹⁰¹

Zasadnicza hipoteza mojej pracy brzmi: Założmy, że występuje zjawisko stresu w pracy doradców klienta, które jest zdecydowanie uwarunkowane wieloma czynnikami.

Jako podstawowe problemy badawcze przyjęto następujące hipotezy szczegółowe:

1. Zakłada się, że główną przyczyną stresu wśród doradców klienta jest agresywne i pretensjonalne zachowanie bezrobotnych.
2. Należy przypuszczać, że czynniki społeczno-demograficzne mają wpływ na uleganie czynnikom stresu.
3. Przypuszczać należy, że relacje między bliskimi, gdzie badany ma problem ze stresem zawodowym są negatywne.

⁹⁷ Tamże, s. 193.

⁹⁸ Tamże, s. 194.

⁹⁹ Encyklopedia PWN, 2008, s. 205.

¹⁰⁰ H. Muszyński, Wstęp do metodologii, PWN, Warszawa 1971, s.244.

¹⁰¹ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s.27.



4. Można założyć, że w miejscu pracy doradcy klienta występują akty agresji.
5. Zakładam, że skutkiem stresu wśród badanych może być rozdrażnienie, zmniejszenie zaangażowania w swoją pracę lub depresja.
6. Można przypuszczać, że skutkiem stresu wśród rodzin bliskich osób doradców klienta może być praca badanego i możliwy stres z nią związany.
7. Sądzić należy, że badani posiadają wiele wcześniejszych doświadczeń związanych ze stresem.
8. Zakłada się, że badani odreagowują stres poprzez różne formy tj. sport, spotkania z bliskimi, jak również sięgają po leki lub alkohol.

3.4. Zmienne i wskaźniki badań.

„Zmienne w badaniach naukowych, w tym także pedagogicznych są próbą uszczegółowienia głównego ich przedmiotu, czyli problemów badawczych, jakie zamierza się rozwiązać i hipotez roboczych, jakie pragnie się potwierdzić lub odrzucić.”¹⁰²

Słownik Pedagogiczny Wincentego Okonia określa zmienną jako „czynnik przybierający różne wartości w badanym zbiorze; może nim być m.in.: wiek osób badanych, ich wykształcenie, iloraz inteligencji, typ temperamentu, poziom osiągnięć szkolnych, rodzaj pomocy szkolnej czy długość okresu pracy”.¹⁰³

Rejestr zmiennych określa próbę uświadomienia sobie przez, jakie cechy poznawać będziemy związek pomiędzy zdarzeniami oraz przez, jakie cechy poznawać będziemy wpływ jednego zdarzenia na drugie. „Ustalenie i rejestracja zmiennych w badaniach jakiegoś zdarzenia czy procesu - oznacza decyzję pod jakim względem będziemy badać zdarzenie czy proces. Zmienne mogą być wyrażane ilościowo i jakościowo. W badaniach zmienne mogą pełnić różne role. W jednym przypadku jakaś cecha wpływa na ilość, jakość, kierunek zmian innej osoby. Jest więc zmienną niezależną. W dalszych analizach ta sama cecha jest przez nas analizowane w połączeniu z inną, która determinuje jej ilość, jakość lub kierunek rozwoju i wówczas jest zmienną zależną.”¹⁰⁴

„Zmienna zależna to zmienna, której zmiany są skutkiem oddziaływania jednej lub więcej innych zmiennych. W badaniach pedagogicznych zmienną zależną jest zwykle jakiś czynnik zmieniający się pod wpływem określonych oddziaływań pedagogicznych, mogą to być między

¹⁰² M. Łobocki, Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych, wyd. Impuls, Kraków 1999, s. 131.

¹⁰³ W. Okoń, Słownik pedagogiczny, PWN, Warszawa 1992, s. 244.

¹⁰⁴ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s. 33.



innymi: wiadomości, sprawności, zdolności, przekonania lub cechy charakteru.”¹⁰⁵

Zmienna niezależna natomiast, jest zmienną ściśle związaną z zespołem innych zmiennych występujących w badanym zbiorze. Jej zmiany od nich zależą. Dobrym przykładem może być wiek badanego, która jako zmienna niezależna warunkuje jego osiągnięcia zawodowe, ale sama od nich nie zależy.

Uściślając hipotezy przystąpiłem do określenia zmiennych zależnych i zmiennych niezależnych. W mojej pracy zmienne niezależne to:

- płeć,
- wiek,
- stan cywilny,
- wykształcenie.

Zmienne zależne natomiast to częstotliwość oraz natężenie odczuwania stresu wśród badanych. Pokazanie zmiennych interesujących badacza prowadzi do doboru wskaźników.

„Wskaźniki to wszelkie zjawiska, których zaobserwowanie pozwala stwierdzić, czy wystąpiły stany rzeczy objęte zakresami pojęciowymi badanych zmiennych i dobranie wskaźnika do zmiennej w taki sposób, aby jego zaobserwowanie upoważniało do wnioskowania na temat wystąpienia tej zmiennej, może dokonywać się na różnych zasadach. Dokładne i poprawne zdefiniowanie danej zmiennej pozwala niekiedy ustalić wskaźnik dzięki temu, że wynika on z analizy treści definicji.”¹⁰⁶

„Wskaźnik to pewna cecha, zdarzenie lub zjawisko na podstawie zajścia, którego wnioskujemy z pewnością, bądź z określonym prawdopodobieństwem, bądź wreszcie z prawdopodobieństwem wyższym od przeciętnego iż zachodzi zjawisko, które nas interesuje.”¹⁰⁷

Wskaźnikami w mojej pracy są:

- Relacje badanych z bezrobotnymi.
- Odczuwanie stresu i jego częstotliwość.
- Nerwowe sytuacje występujące w pracy.
- Podejmowanie próby radzenia sobie ze stresem.
- Relacje badanych z bliskimi.

W poniższej tabeli pokazane zostały wcześniej omawiane zmienne i wskaźniki objęte zakresami pojęciowymi.

¹⁰⁵ W. Okoń, Słownik pedagogiczny, PWN, Warszawa 1992, s. 244.

¹⁰⁶ H. Muszviński. Wstęp do metodologii. PWN. Warszawa 1971. s. 246-247.

¹⁰⁷ S. Nowak, Metodologia badań socjologicznych, PWN, Warszawa 1970, s. 102.



Tabela 2. Wybrane zmienne zależne i wskaźniki w badaniu

Zmienna zależna	Wskaźnik
Częstotliwość odczuwania stresu	<ul style="list-style-type: none"> • Nerwowe sytuacje występujące w pracy • Negatywne stosunki z przełożonymi • Negatywne stosunki z bezrobotnymi • Negatywne stosunki ze współpracownikami
Natężenie odczuwania stresu	<ul style="list-style-type: none"> • Akty agresji w trakcie pracy • Trudna sytuacja rodzinna
Zmienna niezależna	Wskaźnik
Płeć	<ul style="list-style-type: none"> • Kobieta • Mężczyzna
Wiek	<ul style="list-style-type: none"> • 18-25 • 26-30 • 31-40 • 41-50 • powyżej 51
Staż pracy	<ul style="list-style-type: none"> • Do lat 5 • Od 5 do 10 lat • 10-15 lat • Powyżej 15 lat
Stan cywilny	<ul style="list-style-type: none"> • Wolny/wolna • Żonaty/mężatka • Rozwiedziony/rozwiedziona • Wdowiec/wdowa
Wykształcenie	<ul style="list-style-type: none"> • Zasadnicze zawodowe • Policealna/pomaturalne • Wyższe/licencjackie • Wyższe/magisterskie
Miejsce zamieszkania	<ul style="list-style-type: none"> • Miasto • Wieś

Źródło: Opracowanie własne



3.5. Metody, techniki i narzędzia badawcze.

Można przytoczyć wiele definicji pojęć takich jak metoda, technika czy narzędzia badawcze. Są one szeroko opisywane w literaturze. M. Łobocki opisuje metody badań jako „ogólny system reguł, dotyczących organizowania określonej działalności badawczej, tj. szeregu operacji poznawczych i praktycznych, kolejności ich zastosowania, jak również specjalnych środków i działań skierowanych z góry na założony cel badawczy”.¹⁰⁸

Jako metodę rozumiemy „zespół teoretycznie uzasadnionych zabiegów koncepcyjnych i instrumentalnych obejmujących najogólniej całość postępowania badacza zmierzającego do rozwiązania określonego problemu naukowego”.¹⁰⁹

Do metod badawczych zaliczamy:

- ankietę,
- wywiad,
- obserwację,
- eksperyment,
- analizę dokumentów i wytworów,
- metodę indywidualnych przypadków,
- monografię pedagogiczną,
- sondaż diagnostyczny.

„Eksperyment jest metodą naukowego badania określonego wycinka rzeczywistości, polegającą na wywoływaniu lub tylko zmienianiu przebiegu procesów przez wprowadzanie do nich jakiegoś nowego czynnika i obserwowaniu zmian powstałych pod jego wpływem.”¹¹⁰

„Ankieta jest technika gromadzenia informacji polegającą na wypełnieniu najczęściej samodzielnie przez badanego specjalnych kwestionariuszy na ogół o wysokim stopniu standaryzacji w obecności lub częściej bez obecności ankietera.”¹¹¹

Analizę treści stosuje się gdy nie jesteśmy przekonani o wartości dokumentów, które badamy.

A. Kamiński mówi, że obserwacja jest „czynnością jednostronną, angażuje tylko badającego, którym powoduje dążenie do celowego, planowego, systematycznego

¹⁰⁸ M. Łobocki, Metody badań pedagogicznych, PWN, Warszawa 1982, s. 115.

¹⁰⁹ A. Kamińska, Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej, w: Metodologia pedagogiki społecznej, R. Wroczyński, T. Pilch, Wrocław 1974, s. 64.

¹¹⁰ W. Zaczyński, Praca badawcza nauczyciela, WSiP, Warszawa 1968, s. 98.

¹¹¹ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s.87.



i krytycznego spostrzegania określonych zachowań, przedmiotów itp.”¹¹²

Wywiad natomiast w/g A. Kamińskiego jest „czynnością dwustronną opartą na bezpośrednim kontakcie informatora z przeprowadzającym wywiad.”¹¹³

Rodzaje wywiadu:

- skategoryzowany i nieskategoryzowany,
- jawny, ukryty i jawny nieformalny,
- indywidualny i zbiorowy.

„Metoda indywidualnych przypadków jest sposobem badań polegającym na analizie jednostkowych losów ludzkich, uwikłanych w określone sytuacje wychowawcze lub na analizie konkretnych zjawisk natury wychowawczej poprzez pryzmat jednostkowych biografii ludzkich z nastawieniem na opracowanie diagnozy przypadku lub zjawiska w celu podjęcia działań terapeutycznych.”¹¹⁴

„Metoda sondażu diagnostycznego jest sposobem gromadzenia wiedzy o atrybutach strukturalnych i funkcjonalnych oraz dynamice zjawisk społecznych, opiniach i poglądach wybranych zbiorowości, nasilaniu się i kierunkach rozwoju określonych zjawisk i wszelkich innych zjawiskach instytucjonalnie niezlokalizowanych posiadających znaczenie wychowawcze w oparciu o specjalnie dobraną grupę reprezentującą populację generalną, w której badane zjawisko występuje.”¹¹⁵

Dobranie odpowiedniej metody badawczej jest następstwem dokładnej analizy zmiennych oraz wyboru odpowiednich wskaźników.

Techniką badań natomiast nazywamy „czynności praktyczne, regulowane starannie wypracowanymi dyrektywami pozwalającymi na uzyskanie optymalnie sprawdzalnych informacji, opinii, faktów.”¹¹⁶ Techniki badań są czynnościami, które określone są przez dobranie odpowiednich metod badawczych i są uwarunkowane te metody.

Do technik badawczych zaliczamy m.in.:

- obserwowanie,
- prowadzenie wywiadu,
- przeprowadzenie ankiety.

Z wymienionych technik badawczych wybrałem ostatnią z w/w i posłużyłem się nią w mojej

¹¹² A. Kamiński, Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej, w: Metodologia pedagogiki społecznej, R. Wroczyński, T. Pilch, Wrocław 1974, s. 56.

¹¹³ Tamże, s. 56.

¹¹⁴ Tamże, s. 47.

¹¹⁵ Tamże, s. 51.

¹¹⁶ A. Kamiński, Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej, w: Metodologia pedagogiki społecznej, R. Wroczyński, T. Pilch, Wrocław 1974, s. 64.



pracy.

„Technika jest pojęciem podrzędnym wobec metody i nadrzędnym w stosunku do narzędzia badawczego, które z kolei ma zakres najwęższy i jest pojęciem podrzędnym zarówno wobec pojęcia metody jak i pojęcia techniki badawczej.”¹¹⁷

Narzędzie badawcze jest przedmiotem służącym do realizacji wcześniej wybranych technik. Narzędziem badawczym będzie m.in.:

- kwestionariusz wywiadu,
- arkusz obserwacyjny,
- kwestionariusz ankiety,
- dyktafon.

Techniką wykorzystaną w tej pracy jest przeprowadzenie ankiety. Badania zostały przeprowadzone przy użyciu autorskiego kwestionariusza ankiety dotyczącego występującego zjawiska stresu wśród doradców klienta pracujących w PUP Radom.

3.6. Teren, organizacja przebiegu badań i charakterystyka badanej populacji

Przed przeprowadzeniem badań skonsultowałem się z moim bezpośrednim przełożonym celem uzyskania zgody na przeprowadzenie badań wśród pracowników Urzędu Pracy w Radomiu na stanowiskach doradców klienta. Po uzyskaniu zgody przystąpiłem do badań, które zostały przeprowadzone w dniach od 10-14.04. 2017r.

Materiał empiryczny stanowiący podłoże przedstawionej analizy zebrałem wśród grupy 50 osób pracujących w strukturach Powiatowego Urzędu Pracy w Radomiu na stanowisku doradcy klienta w działach pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego i szkoleń, którzy mają bezpośredni kontakt z osobami bezrobotnymi podczas wykonywania swoich codziennych obowiązków służbowych. W tej części przedstawię charakterystykę badanych, jako reprezentowanej grupy. Ściśle przedstawia to poniższa tabela nr 3.

¹¹⁷ T. Pilch, T. Bauman, Zasady badań pedagogicznych, wyd. Żak, Warszawa 2001, s. 43-44.

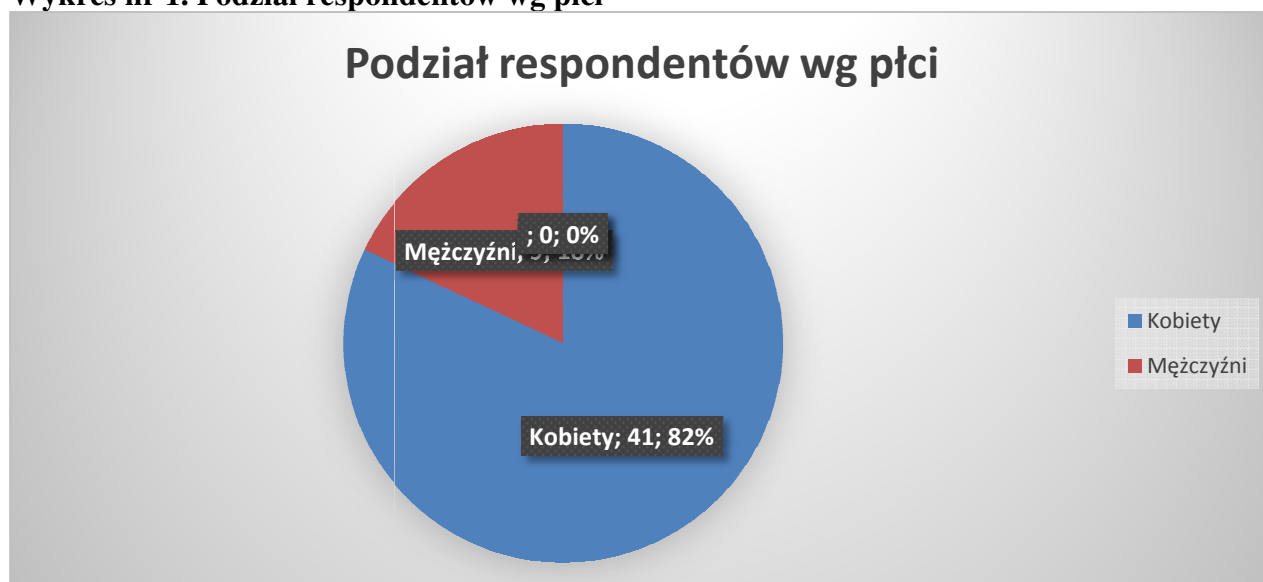


Tabela nr 3. Płeć badanych

Płeć		
Kobiety	Liczba	Procent
	41	82%
Mężczyźni	Liczba	Procent
	9	18%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Wykres nr 1. Podział respondentów wg płci



Spośród badanych 82% stanowią kobiety, natomiast 18 % to mężczyźni. Badania zostały przeprowadzone na grupie 50 osób. Podział według płci oddaje skalę zjawiska zfeminizowania zawodów urzędniczych jak i profesji związanych z niesieniem pomocy rozumianej w bardzo szerokim stopniu. Równocześnie taki podział próby badanej można przenieść na wszystkich pracowników PUP, gdzie większość stanowią kobiety.

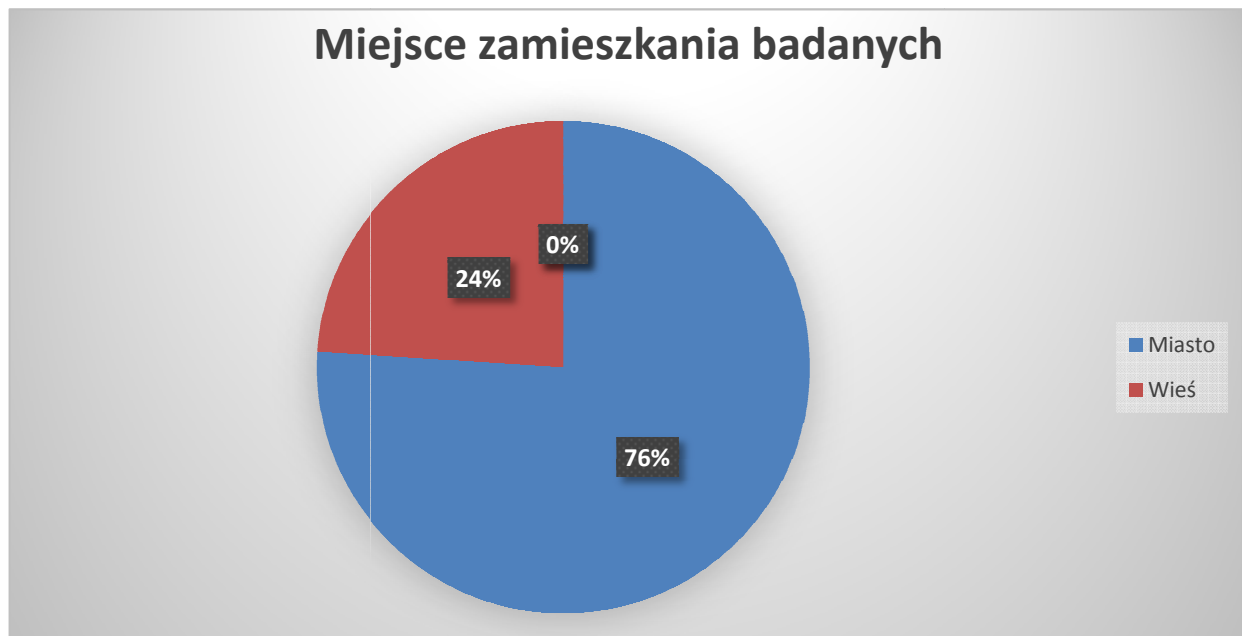
Miejsce zamieszkania jak również społeczne pochodzenie mają znaczący wpływ na nasze życie i nasz rozwój zawodowy i osobisty. Następną zmienną w/g, której charakteryzowałem respondentów jest miejsce zamieszkania. Poniższa tabela przedstawia w formie statystycznej miejsce zamieszkania, jakie deklarowali respondenci.

Tabela nr 4. Pochodzenie badanych.

Wszyscy ankietowani		
Miejsce zamieszkania	Liczba	Procent
Miasto	38	76%
Wieś	12	24%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Wykres nr 2. Miejsce zamieszkania badanych.



Jak prezentuje powyższa tabela i wykres większość spośród badanych pracowników PUP mieszka w mieście. Takie miejsce zamieszkania zadeklarowało 38 osób, co stanowi 76% ogółu. Na wsi natomiast swoje miejsce zamieszkania zadeklarowało 12 respondentów czyli 24% spośród wszystkich ankietowanych. Siedziba urzędu znajduje się w ponad 250 tysięcznym mieście i z tego względu większość badanych zamieszkuje w terenie miejskim. Jednakże teren działania urzędu to także teren powiatu radomskiego ziemskiego. Z tego też względu wśród pracowników PUP i jednocześnie wśród badanych znajdują się mieszkańcy wsi. Przedstawione proporcje można odnieść do skali zjawiska pracy wśród Polaków. Wśród aktywnych zawodowo jest więcej mieszkańców miast niż wsi. Tłumaczyć można to łatwiejszym dostępem do potencjalnych miejsc pracy i wyższymi kwalifikacjami

mieszkańców miast.

W poniższej tabeli znajduje się charakterystyka badanych pracowników pod względem kolejnej zmiennej, jaką jest wiek respondentów.

Wykres nr 3. Wiek respondentów.

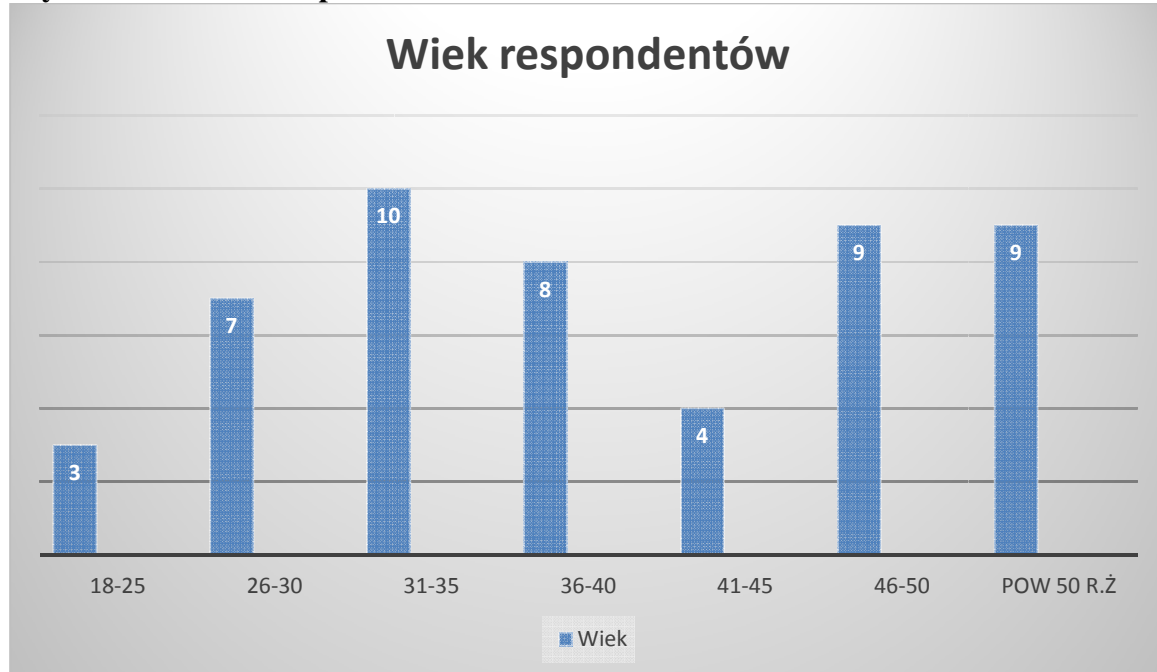


Tabela nr 5. Wiek badanych pracowników

Wszyscy ankietowani		
Wiek	Liczba	Procent
18-25 lat	3	6%
26-30 lat	7	14%
31-35 lat	10	20%
36-40 lat	8	16%
41-45 lat	4	8%
46-50 lat	9	18%
Powyżej 50 lat	9	18%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne



Wiek respondentów oscylował pomiędzy 18 - 65 rokiem życia. Większość badanych doradców znajduje się w przedziale wiekowym między 31 - 40 rokiem życia. Jest to 18 osób, co stanowi 36 % ogółu badanych. 8 badanych jest w wieku pomiędzy 36-40lat, co stanowi 16 % spośród wszystkich respondentów. 4 doradców jest w wieku 41-45 lat, czyli 8 %. Najstarsi badani pracownicy są w przedziale wiekowym 46-50 lat i powyżej 50 roku życia. Odpowiednio stanowi to po 18 %. Powyższe proporcje wskazują, że największą grupą są osoby w tzw. wieku produkcyjnym z ustabilizowanym życiem zawodowym. Dostyc dużą grupę stanowią osoby po 45 roku życia. W tym przypadku w przyszłości może występować trend regresywny spowodowany przechodzeniem pracowników w wiek emerytalny. Podobnie jak w przypadku poprzednich zmiennych skala zjawiska oddaje podział wiekowy wśród pracujących na poziomie kraju.

Kolejną analizowaną zmienną za pomocą kwestionariusza ankiety jest stan cywilny badanych. Szczegółową charakterystykę przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 6. Stan cywilny badanych osób.

Wszyscy ankietowani		
Stan cywilny	Liczba	Procent
Wolny	4	8%
Żonaty/mężatka	43	86%
Po rozwodzie	3	6%
Wdowiec	0	0%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Jak wynika z powyższej tabeli większość pracowników jest w związku małżeńskim. Taki stan cywilny zadeklarowało 43 osoby, co stanowi 86 % spośród wszystkich respondentów. Osoby stanu wolnego stanowią 8 % badanych. Wśród badanych znajdują się również osoby po rozwodach. Są to 3 osoby czyli 6 % spośród badanych. Nie ma natomiast wśród badanych osób owdowiałych. Respondenci mają ustabilizowaną sytuację osobistą. Można to skorelować z płcią badanych gdzie większość to kobiety. Daje to możliwość stwierdzenia, że tzw. zawody pomocowe częściej wybierają kobiety i są



w stanie pracować na tych stanowiskach pomimo odczuwanego stresu. Przedkładają stabilizację zatrudnienia nad dyskomfort związany z pełnieniem funkcji doradcy klienta.

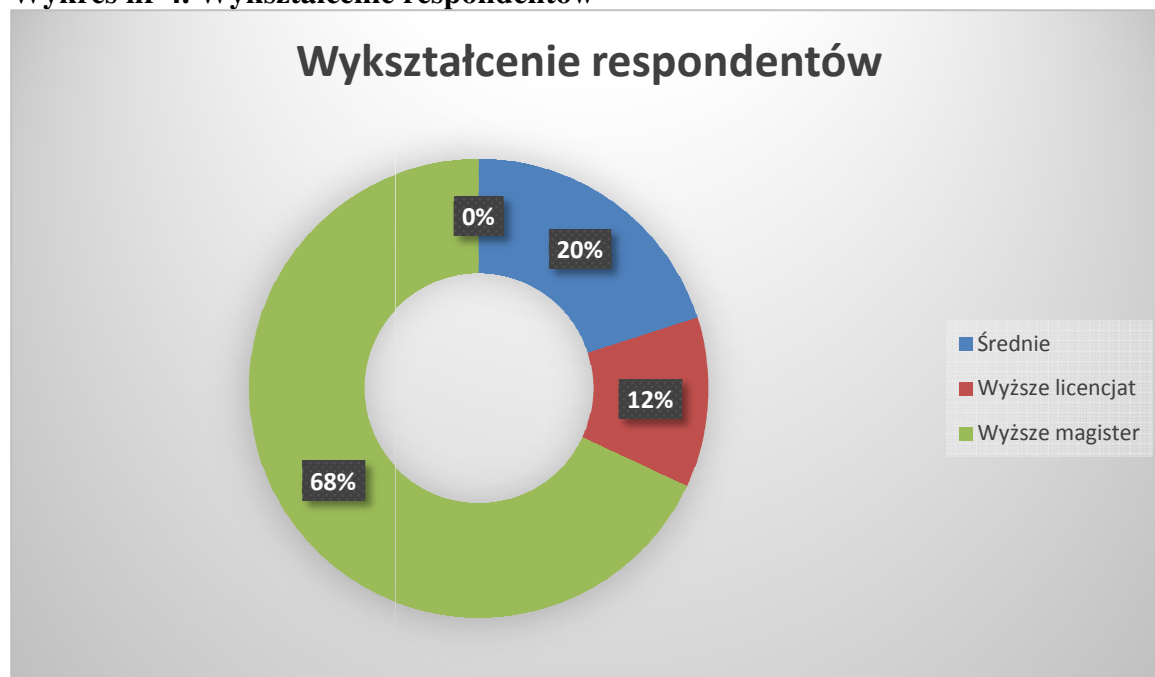
Następną zmienną jest wykształcenie badanych doradców klienta. W metryczce respondenci zaznaczali odpowiedni poziom wykształcenia. Rozkład poziomu wykształcenia wśród badanych przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 7. Wykształcenie badanych

Wykształcenie	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Średnie	10	20%
Wyższe licencjat	6	12%
Wyższe magister	34	68%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Wykres nr 4. Wykształcenie respondentów



Spośród badanych wykształcenie średnie posiada 10 osób, czyli 20 % wszystkich respondentów. Wykształcenie wyższe z tytułem licencjata zadeklarowało 6 osób co daje 12%



spośród wszystkich. Natomiast wyższe magisterskie wykształcenie posiada 34 pracowników PUP, czyli 68 % spośród wszystkich respondentów. Wynika z tego, że większość bo 80 % ankietowanych posiada wykształcenie wyższe. Jest to podyktowane chęcią podnoszenia kwalifikacji jak i wymogami formalnymi stawianymi przed kandydatami na doradców zawodowych czy innych pracowników PUP. Czynnikiem wpływającym na posiadane wykształcenie jest również miejsce zamieszkania. Jak zauważono wcześniej, większość badanych zamieszkuje miasta, a co za tym idzie mają lepszy dostęp do uczelni wyższych.

Ostatnią zmienną niezależną, analizowaną za pomocą kwestionariusza ankiety jest staż pracy jaki mają badani. Wyniki przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 8. Staż pracy badanych

Staż pracy	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Do 5 lat	7	14%
5-10 lat	6	12%
10-15 lat	9	18%
Powyżej 15lat	28	56%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

W grupie osób, których staż pracy wynosi do 5 lat znajduje się 7 pracowników, co stanowi 14% spośród wszystkich badanych. Długość stażu pracy w granicach od 5 do 10 lat stanowi grupa 6 osób, czyli 12% ogółu. Natomiast w przedziale od 10 lat do 15 lat pracy znajduje się 9 doradców, co stanowi 18% respondentów. Stażem pracy powyżej 15 lat pochwalić się może 28 osób czyli 56% badanych. Właściwym wydaje się stwierdzenie, że ankietowani to osoby z dużym dorobkiem zawodowym a co za tym idzie bogatym bagażem doświadczeń. Pozwala to na uzyskanie rzetelnych opinii na temat problemów poruszanych w pracy. Jest to najlepszy materiał źródłowy na temat odczuwanego stresu w pracy i sposobach radzenia sobie z nim. Można mieć nadzieję, że samo uczestnictwo w badaniu dało możliwość spojrzenia z pewnej perspektywy na problemy i osobę samego siebie w obliczu zjawiska stresu pracownika. W rozmowach indywidualnych z autorem pracy ankietowani stwierdzali, że mieli szansę na przynajmniej chwilowe



zastanowienie się nad kwestiami poruszonymi w ankiecie. Stanowi to wartość dodaną przeprowadzonego badania.



ROZDZIAŁ IV

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

4.1. Wpływ stresu w pracy na relacje rodzinne badanych pracowników.

Kiedy poziom stresu jest bardzo wysoki możemy mimowolnie uzewnętrzniać go poza miejscem pracy, wśród znajomych czy rodziny. Równowaga między rodziną, a pracą jest niezmiernie ważna. W pracy doradcy klienta również ważne są stosunki z rodziną, gdyż przekładają się one na stres, a co za tym idzie prawidłowe lub nieprawidłowe funkcjonowanie w pracy i poza nią. Dokładniejsze dane na temat relacji badanych pracowników z małżonkami czy partnerkami prezentuje poniższa tabela.

Tabela nr 9. Stosunki badanych doradców klienta z małżonkami lub partnerami.

Stosunki badanych doradców klienta z małżonkami/partnerami	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo dobre	27	54%
Dobre	18	36%
Złe	0	0%
Bardzo złe	0	0%
Obojętne	3	6%
Nie dotyczy	2	4%
Razem	5	100%

Źródło: Badania własne



Zdecydowana większość badanych doradców ma bardzo dobre relacje z małżonkami lub partnerami. Taką relację zadeklarowało 27 osób co stanowi 54% spośród wszystkich badanych. 18 doradców pozostaje w dobrej relacji z małżonkiem czy też partnerem, stanowią oni 36% badanych respondentów. Żaden z badanych nie określił swoich relacji małżeńskich czy partnerskich jako złe lub bardzo złe. Natomiast dla 5 osób są one obojętne (3 osoby) lub problem ich nie dotyczy (2 osoby). W sumie daje to 10% badanych.

W dalszej części kwestionariusza ankiety badani zostali poproszeni o ocenę swoich relacji z partnerem/małżonkami. Szczegółowe wyniki pokazuje niżej umieszczona tabela.

Tabela nr 10. Relacje badanych doradców z małżonkiem/partnerem

Ocena relacji badanych z małżonkiem/ partnerem.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Dużo ze sobą rozmawiamy.	31	62%
Mało ze sobą rozmawiamy.	17	34%
Często się kłócimy.	0	0%
Nie rozumiemy się.	0	0%
Nie dotyczy.	2	4%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Analiza powyższych wyników potwierdza wcześniej deklarowane dobre stosunki z małżonkami/partnerem. Większość dużo rozmawia ze partnerami. Taką odpowiedź zadeklarowało 31 doradców, czyli 62% ogółu. 17 oceniło swoje relacje w kategoriach rozmowy, jako mało intensywne. Jest to 34% spośród wszystkich respondentów, odpowiedź jakiej udzielili to: „mało ze sobą rozmawiamy”. Nikt z badanych nie zadeklarował częstego występowania kłótni między nimi a partnerami. 2 osób pytanie nie dotyczyło co daje 4% populacji badanej. Z pewnością jest to związane z tym, że ci badani nie żyją w związkach ani formalnych ani nieformalnych.

Respondenci zostali poproszeni również o ocenę relacji z dziećmi. W poniższej tabeli przedstawiono wyniki.



Tabela nr 11. Relacje badanych doradców klienta z dziećmi.

Ocena badanych w relacji z dziećmi.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
W rodzinie jestem autorytetem.	2	4%
Dużo ze sobą rozmawiamy.	39	78%
Mało ze sobą rozmawiamy.	1	2%
Często się kłócimy.	0	0%
Nie rozumiemy się.	0	0%
Nie dotyczy.	8	16%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Większość doradców klienta odpowiedziało, że dużo rozmawia z dziećmi. Stanowią oni 78% spośród wszystkich badanych (39 osób). 8 ankietowanych stwierdziło, że pytanie ich nie dotyczy. Daje to 16 % ogółu. Można sądzić, że są to osoby które nie mają dzieci lub nie mają dzieci na wychowaniu (dzieci dorosłe). Tylko 2 osoby określiły, że są autorytetami w swoich rodzinach. Co ciekawe są to kobiety. Mogłoby się wydawać, że w panującym patriarchalnym modelu rodziny w Polsce to mężczyźni będą odgrywać role autorytetów. Ten zaskakujący wynik może świadczyć o zmianach jakie zachodzą w rodzinach i ewoluującej roli kobiety.

Wśród relacji rodzinnych za jedno z ważniejszych aspektów uznałem sposób komunikowania się i występowania kłótni czy awantur domowych. Poniższa tabela przedstawia częstotliwość występowania konfliktów w rodzinach badanych.



Tabela nr 12. Częstotliwość występowania awantur domowych wśród badanych

Częstotliwość występowania awantur domowych wśród	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo często.	0	0%
Często.	0	0%
Czasami.	19	38%
Rzadko.	23	46%
Nigdy.	8	16%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

U większości badanych awantury domowe mają miejsce w życiu codziennym, a różnią się jedynie częstotliwością. 23 badanych zadeklarowało, że awantury te pojawiają się rzadko i stanowią oni 46% spośród badanych. 19 respondentów czasami doświadcza awantur co daje 38% badanych. 16% pracowników czyli 8 osób nigdy nie przeżywa sytuacji związanych z awanturami domowymi. Żaden z doradców nie stwierdził, że awantury występują bardzo często ani często.

Czynniki, które powodują pojawianie się wyżej wymienionych zjawisk mogą być rozmaite. Pokazują one osobowość danego człowieka, relacje interpersonalne i wiele innych. W kolejnej części kwestionariusza badani odpowiadali czy powodem ewentualnych awantur był nagromadzony stres lub zdenerwowanie.

Tabela nr 13. Przyczyna występowania awantur domowych wśród badanych doradców klienta.

Nagromadzony stres/ogólne zdenerwowanie powodem awantur	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Zdecydowanie tak i raczej tak	25	50%
Raczej nie i zdecydowanie nie	25	50%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Kafeteria odpowiedzi w ankiecie w pytaniu nr 29 dawała możliwość zaznaczenia



jednej z czterech odpowiedzi: zdecydowanie tak, raczej tak, raczej nie, zdecydowanie nie. W analizie odpowiedzi utworzono dwa zbiory odpowiedzi: pozytywne (zdecydowanie tak, raczej tak) i negatywne (raczej nie, zdecydowanie nie). Zdecydowano się na taki sposób analizy ze względu na to, że autora interesowały główne źródła powstawania awantur domowych. Czy nagromadzony stres i ogólne zdenerwowanie są powodem awantur. Z zebranych danych wynika, że ankietowani w takiej samej ilości identyfikują źródła konfliktów domowych ze stresem jak nie widzą ich źródeł w ogólnym zdenerwowaniu. 25 osób odpowiedziało, że zdecydowanie lub raczej to stres i zdenerwowanie jest powodem awantur w domu. Taka sama ilość osób przyznała, że źródłem konfliktów w środowisku domowym nie jest stres i ogólne zdenerwowanie.

Kolejną analizowaną zmienną jest stan zdenerwowania badanych, a mianowicie czy odczuwają go po powrocie do domu z pracy. Poniższa tabela przedstawia wyniki.

Tabela nr 14. Struktura badanej grupy ze względu na stan emocjonalny po powrocie z pracy.

Powrót do domu z pracy w stanie zdenerwowania /zestresowania.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak	43	86%
Nie	7	14%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Większość badanych po powrocie do domu z pracy odczuwa zdenerwowanie lub zestresowanie. Odpowiedzi takiej udzieliło 43 pracowników co stanowi 86% wszystkich badanych. 7 osób udzieliło odpowiedzi przeczącej, czyli 14% spośród wszystkich respondentów.

Ważnym pytaniem jakie zostało postawione badanym było to czy uważają, że obecna praca zmieniła ich relacje z rodziną lub znajomymi.



Tabela nr 15. Praca badanych doradców, a zmiana relacji z rodziną/znajomymi.

Praca badanych doradców, a zmiana relacji z rodziną/znajomymi.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Zdecydowanie tak	2	4%
Raczej tak	11	22%
Raczej nie	24	48%
Zdecydowanie nie	11	22%
Czasami	2	4%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Sposród badanych 2 osoby, czyli 4% udzieliła odpowiedzi „zdecydowanie tak”. 11 respondentów uważa, że praca raczej zmieniła ich relacje, stanowią oni 22% wszystkich badanych. 24 osoby uważa, że praca raczej nie ma wpływu na ich relacje rodzinne. Jest to 48% badanych. 11 respondentów czyli 22% stwierdziło, że praca zdecydowanie nie ma wpływu na ich relacje z bliskimi. Natomiast 2 osoby (4%) uważały, że czasami praca ma wpływ na kontakty z rodziną. Reasumując można stwierdzić, że większość badanych, bo 70% (suma odpowiedzi raczej nie i zdecydowanie nie) uważa, że praca nie ma wpływu na ich relacje rodzinne. Jednak warto zauważyć, że aż 26 % ankietowanych pracowników uważa, że praca ma wpływ na ich życie rodzinne, Wynik ten jest o tyle zaskakujący, że w powszechnym odczuciu uważamy, że „przenosimy stres z pracy do domu”, „zachowujemy się w domu jak w pracy”. Możliwie, że duży staż pracy doradców klienta pozwolił im na wykształcenie mechanizmów obronnych, nauczania się technik radzenia sobie z trudnościami w pracy i nie przenoszenia stresu do domu. Równocześnie warto zwrócić uwagę, że pytani sami oceniają swoje zachowania. Należało by spytać również ich domowników jakie są ich odczucia. Czy członkowie ich rodzin pracujący w PUP przenoszą stres z pracy do domu. Dopiero analiza takich danych da empiryczną podstawę do stwierdzenia, że stres pracowniczy nie ma wpływu na relacje rodzinne pracowników. Jednakże dane które zostały zebrane można analizować pod kątem samooceny pracownika czyli jakie są jego odczucia, czy sam zauważa wpływ swojej pracy na relacje rodzinne. Oczywiście inna kwestią są cechy osobnicze ankietowanych takie jak poziom autorefleksji, samooceny czy nawet empatii.



Kolejną kwestią poruszaną w badaniach była rozmowa z bliskimi o pracy. Szczegółowe wyniki przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 16. Specyfikacja badanej grupy ze względu na podejmowanie rozmów z bliskimi/partnerem o pracy.

	Wszyscy ankietowani	
Specyfikacja badanej grupy ze względu na podejmowanie rozmów z bliskimi/partnerem o pracy.	Liczba	Procent
Tak, rozmawiam.	38	76%
Nie, nie rozmawiam.	12	24%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Zdecydowana większość badanych rozmawia o pracy z bliskimi. Odpowiedzi takiej udzieliło 38 osób, czyli 76% ogółu. Pozostali, czyli 12 osób nie rozmawia z bliskimi o swojej pracy i stanowią oni 24% wszystkich respondentów.

4.2. Motywacja do pracy w warunkach stresujących

Motywacja do pracy jest dla każdego sprawą indywidualną. Jakość naszej motywacji jest proporcjonalna do stopnia motywacji do niej. Spadek motywacji może mieć podłoże psychiczne. Powodem spadku mogą być sytuacje w pracy które zdecydowanie nas demotywią, np.: stresujące incydenty podczas pracy, brak poczucia komfortu psychicznego czy też brak poczucia, że to co robimy jest słuszne i sprawia nam przyjemność.



Tabela nr 17. Struktura grupy ze względu na doświadczanie sytuacji stresowych wśród doradców klienta.

Struktura grupy ze względu na doświadczanie sytuacji stresowych wśród doradców klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, doświadczam takich sytuacji.	49	%
Nie, nie doświadczam takich sytuacji.	1	%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Powyższa tabela przedstawia doświadczanie przez pracowników PUP sytuacji stresowych podczas wykonywanej pracy. Niepokojąco prawie wszyscy jednogłośnie stwierdzili, że sytuacje takie mają miejsce podczas codziennej pracy 98% respondentów zmaga się ze stresem w pracy.

Kolejna tabela i wykres przedstawia częstotliwość odczuwanego stresu podczas pracy doradców klienta.

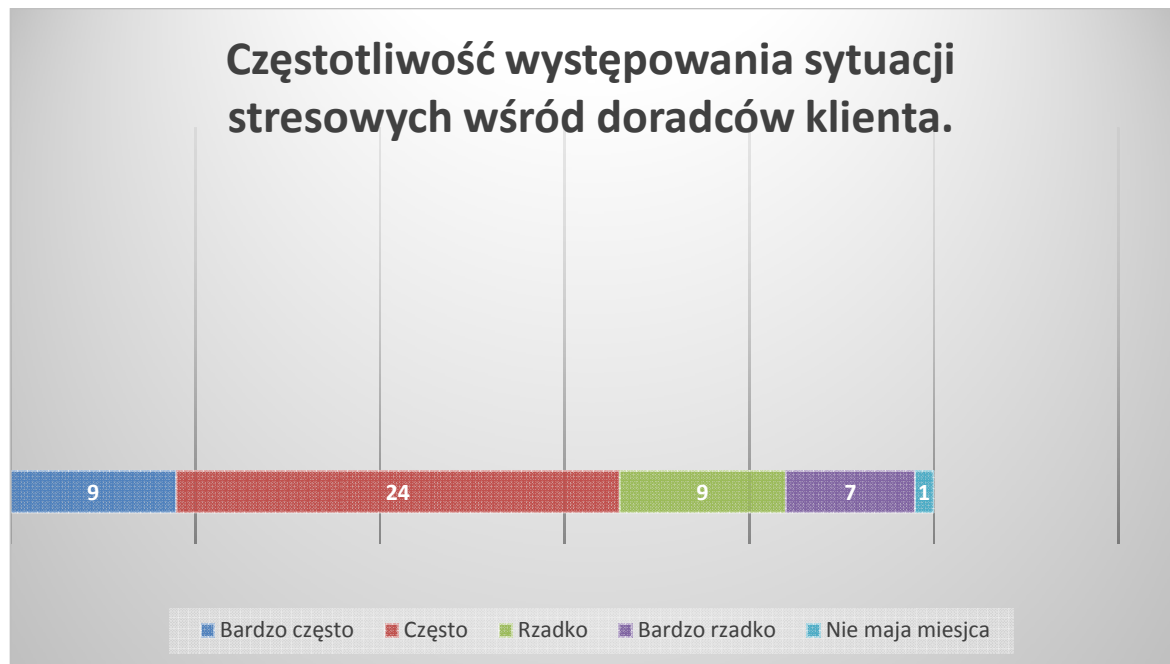
Tabela nr 18. Częstotliwość doświadczania sytuacji stresowych przez badanych doradców.

Częstotliwość doświadczenia sytuacji stresowych przez badanych doradców.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo często	9	18%
Często	24	48%
Rzadko	9	18%
Bardzo rzadko	7	14%
Nie mają miejsca	1	2%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne



Wykres nr 5. Częstotliwość doświadczania sytuacji stresowych przez badanych doradców.



Blisko połowa respondentów czyli 48% deklaruje, że z takimi sytuacjami spotyka się często podczas swojej pracy. Natomiast 9 doradców, czyli 18% wszystkich respondentów spotyka się z sytuacjami stresowymi w pracy bardzo często. 9 badanych doświadcza takich sytuacji rzadko, stanowią oni 18% badanych. Bardzo rzadko stresogennych sytuacji doświadcza 7 osób czyli 14%. Tylko 1 osoba uważa, że sytuacje stresowe nie mają miejsca w jego miejscu pracy.

Kolejną kwestią, jaka została poruszona w badaniach jest zaangażowanie doradców w wykonywaną przez nich pracę. Poniższa tabela przedstawia stopień zaangażowania w wykonywane obowiązki.

Tabela nr 19. Stopień zaangażowania się w wykonywaną pracę badanych doradców klienta.

Stopień zaangażowania się w wykonywaną pracę badanych doradców klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Niskim	1	2%
Średnim	19	38%
Wysokim	30	60%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Ponad połowę tj.: 30 osób deklaruje, że ich stopień zaangażowania jest wysoki, stanowią oni 60% spośród ogółu. 1 osoba oddaje się swoim obowiązkom w stopniu niskim, stanowi ona 2% respondentów. W stopniu średnim angażuje się 19 osób czyli 38% wszystkich badanych. Analizując wyniki można stwierdzić zdecydowana większość pracowników jest zdania, że jest zaangażowana w pracę bo aż 98%. Wskazuje to na wysoki poziom motywacji wśród pracowników pełniących funkcje doradców klienta.

Poza stopniem zaangażowania motywację do pracy możemy określić na podstawie chęci i zadowolenia z przychodzenia do swojej pracy.



Tabela nr 20. Specyfikacja badanych doradców ze względu na chęć przychodzenia do pracy.

Specyfikacja badanych doradców ze względu na chęć uczęszczania do pracy.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak	46	92%
Nie	4	8%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Z powyższej tabeli wynika, że zdecydowana większość badanych chętnie przychodzi do pracy. Odpowiedzi takiej udzieliło, aż 46 osób, co stanowi 92% ogółu. Jednak 4 osoby czyli 8% badanej próby niechętnie przychodzi do pracy. Jakkolwiek mało zaskakujący jest fakt, że znakomita większość przychodzi chętnie do pracy, tak bardzo niepokojące są przypadki osób które bez chęci przychodzą do pracy.

W kolejnej części kwestionariusza ankiety respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie: Co Cię motywuje do pracy? Zadane pytanie było otwarte.

Odpowiedzi respondentów często pokrywały się ze sobą. Niepokojącym jest fakt, że aż 17 badanych co daje 34% nie potrafiło udzielić odpowiedzi na temat motywatorów do podejmowania pracy. Może to stanowić o niezrozumieniu pytania, braku chęci dzielenia się własnymi przemyśleniami lub niezdawaniu sobie sprawy z tego co motywuje mnie do pracy.

Pomimo to analiza powyższego pytania pozwoliła ustalić, że większość doradców klientów motywują do pracy następujące czynniki: chęć niesienia pomocy innym, spełnianie się w pracy, aktywność zawodowa, zdobywanie doświadczenia, atmosfera w pracy, praca w zespole. Innymi motywatorami były zarobki, stabilizacja, bliskość miejsca pracy możliwość nabycia uprawnień emerytalnych. Jedną odpowiedź odnosiła się trudnych warunków finansowych w jakich żyje ankietowana osoba. Takich odpowiedzi udzieliły 33 osoby co daje 66% badanych.

Badani mieli możliwość podzielenia się swoją opinią na temat tego, co zdecydowanie zmieniliby w swojej pracy. Podobnie, jak w przypadku motywacji do pracy tak i w tym przypadku wiele odpowiedzi się powtarzało. Połowa ankietowanych (25 osób) nie udzieliła odpowiedzi. Można wnioskować, że nie chcą nic zmienić. Pojawiła się jedna



odpowieź „wolę nie odpowiadać”. Może ona sugerować o obawach doradców przed dzieleniem się krytycznymi uwagami na temat swojej pracy. To bardzo istotna kwestia jeżeli chodzi o atmosferę panującą w miejscu pracy. Przekłada się ona na sytuacje stresowe.

Ankietowani najczęściej krytykowali zarobki, i sprawy organizacyjne. 50% odpowiedzi dotyczyło tych kwestii. Ciekawym faktem jest tylko 4 osoby udzieliły odpowiedzi na temat tego co mogłyby zmienić w swoim zachowaniu. Były to: wyższy poziom asertywności, większa odporność na stres czy bardziej pogodne zachowanie w stosunku do klientów i współpracowników. Warto zauważyć, że badani pracownicy zauważają główne problemy w swojej pracy w kwestiach organizacyjnych i związanych z wynagrodzeniem natomiast rzadziej we własnym zachowaniu i postawach. Bardziej skupiają się na czynnikach które trudno zmienić i na które mają niewielki wpływ a nie na tych które można modyfikować. Jest to dosyć istotne przy próbach niwelowania skutków stresu. Po analizie czynników które nas stresują możemy się zastanowić na ile mamy wpływ na ich zmianę. Skuteczniejszym jest koncentrowanie się na tych bodźcach na które mamy wpływ.

Kolejna tabela przedstawia wpływ zachowania bezrobotnych na poczucie bezpieczeństwa doradców klienta.

Tabela nr 21. Wpływ zachowania bezrobotnych na poczucie bezpieczeństwa u badanych doradców klienta.

Czy zachowanie bezrobotnych ma wpływ na Twoje poczucie bezpieczeństwa?	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak	43	86%
Nie	7	14%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne



Większość badanych zgadza się, że zachowania bezrobotnych mają wpływ na ich poczucie spokoju i pewności w miejscu pracy. Odpowiedzi twierdzącej udzieliły 43 osoby, co stanowi 86% spośród wszystkich badanych. Natomiast odpowiedzi negatywnej udzieliło 7 badanych, czyli 14% respondentów. Wynik można ocenić jako mało zaskakujący. Zdając sobie sprawę ze specyfiki pracy doradcy zawodowego czy pośrednika pracy można było postawić tezę która znajduje potwierdzenie w uzyskanych wynikach.

Następnym aspektem pracy doradcy klienta jaki został zbadany są gratyfikacje, a mianowicie to czy w pełni rekompensują trudy ich pracy.

Tabela nr 22. Specyfikacja badanych ze względu na ocenę gratyfikacji.

Czy aktualne gratyfikacje w pełni wynagradzają trudy pracy doradcy klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak	2	4%
Nie	48	96%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Dzięki analizie powyższej tabeli można jednoznacznie stwierdzić, że 96% badanych doradców uważa, że otrzymywane gratyfikacje nie wynagradzają trudów pracy, nie są one w ich przekonaniu adekwatne do obciążenia pracą i wykonywanymi obowiązkami oraz ciężącej na nich odpowiedzialności. Doradcy zawodowi i pośrednicy pracy to specjaliści w zakresie problematyki rynku pracy. Znakomicie zdają sobie sprawę jak kształtują się wynagrodzenia na rynku pracy i że ich zarobki znacznie odbiegają od średnich krajowych. Są zbliżone do najniższych wynagrodzeń. Jednocześnie w rozmowach pracownicy narzekają, że nie mają wpływu na wysokość pobieranych pensji. Nie są one zależne od efektów pracy, nakładów sił czy zaangażowania. Może to prowadzić do długotrwałych i głębokich frustracji które są zarzewiem szeroko rozumianego stresu.

Kolejnym aspektem badanym za pomocą kwestionariusza ankiety jest sposób w jaki doradcy radzą sobie ze stresem. Ankietowani wybierali spośród kilku wymienionych propozycji, mając również możliwość otwartej wypowiedzi. Poniższa tabela szczegółowo opisuje pozyskane wyniki.



Tabela nr 23. Sposoby radzenia sobie ze stresem jakie preferują badani doradcy klienta.

Sposoby radzenia sobie ze stresem jakie wybierają badani doradcy klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Akceptuję zaistniałą sytuację	20	40%
Ignoruję problem	4	8%
Uprawiam sport	12	24%
Uciekam do zainteresowań, hobby	6	12%
Zażywam tabletki uspakajające	0	0%
Poszukuję wsparcia rodziny, znajomych	5	10%
Idę na zwolnienie lekarskie	0	0%
Poszukuję wsparcia u przełożonych	0	0%
Tłumię emocje i nie okazuję, że jestem zestresowany/a	3	6%
Inne	0	0%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Większość osób stara się zaakceptować zaistniałą sytuację. Taką postawę przyjęło 30 osób co daje 40% badanych. Wysokie noty otrzymała także postawa polegająca na uprawianiu sportu. W tym miejscu 12 osób zaznaczyło taką odpowiedź co stanowi 24%. 6 osób radzi sobie ze stresem poprzez uprawianie swojego hobby. Było to 12%. 10% badanych radzi sobie ze stresem poszukując wsparcia rodziny i znajomych. Taką odpowiedź wskazało 5 osób. Tłumienie emocji też zostało wskazane jako sposób radzenia sobie ze stresem. Taką drogę wybrały 3 osoby. Jak widać duża część pracowników ma swoje własne metody radzenia sobie ze stresem. Są to raczej aktywne formy takie jak uprawianie sportu czy pielęgnowanie swoich zainteresowań i hobby. Niepokojącym jest fakt, że najwięcej



wskazań padło na akceptację zaistniałej sytuacji.

4.3. Podejście doradców klienta do bezrobotnych.

Za pomocą kwestionariusza ankiety można również określić, zbadać i zapoznać się z informacjami na temat podejścia doradców klienta do bezrobotnych. Poniższe tabele przedstawia również relacje badanych z bezrobotnymi, zarówno bezpośrednie kontakty, jak i mające miejsce sytuacje konfliktowe.

Tabela nr 24. Podejście badanych doradców klienta do bezrobotnych.

Podejście badanych doradców klienta do bezrobotnych.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Negatywne	0	0%
Obojętne	4	8%
Pozytywne	42	84%
Zależy do którego	4	8%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Z powyższej tabeli możemy dowiedzieć się, jak swoje podejście do bezrobotnych oceniają sami doradcy. Większość z nich (42 osoby, 84% ogółu) określa swoje relacje jako pozytywne. Tylko 4 osoby ocenia swój stosunek do klientów jako obojętny. Taka sama liczba respondentów nie jest w stanie dokładnie określić swoich relacji z klientami. Jest to 8% badanych. Powyższe wyniki dają pozytywny obraz postaw pracowników w stosunku do klientów z którymi pracują na co dzień.



Tabela nr 25. Relacje badanych doradców klienta z bezrobotnymi.

Relacje badanych doradców klienta z bezrobotnymi	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo dobre	4	8%
Dobre	44	88%
Złe	0	0%
Bardzo złe	0	0%
Obojętne	2	4%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Większość respondentów – 44 osoby, 88% - zadeklarowało, że ich relacje z bezrobotnymi są dobre. 2 doradców ocenia je jako obojętne, co stanowi tylko 4% wszystkich badanych, natomiast 4 osoby oceniły swoje stosunki z bezrobotnymi jako bardzo dobre, stanowią oni 8% wszystkich badanych. Obojętnością charakteryzują się relacje 2 osób z klientami bezrobotnymi. W tym przypadku mamy do czynienia również z pozytywnym obrazem relacji z klientami. Z pewnością wieloletnie doświadczenie zawodowe pozwala pracownikom na budowanie dobrych relacji. Warto te wyniki skorelować z obrazem wynikającym z tabeli nr 24 dotyczącej podejścia do klientów. W poprzednim przypadku większość ankietowanych zaznaczyło, że ich podejście jest pozytywne. Żeby zobrazować ten problem zaprezentowano na poniższym rysunku.



Rysunek nr 6. Podejście do klientów i relacje z klientami.

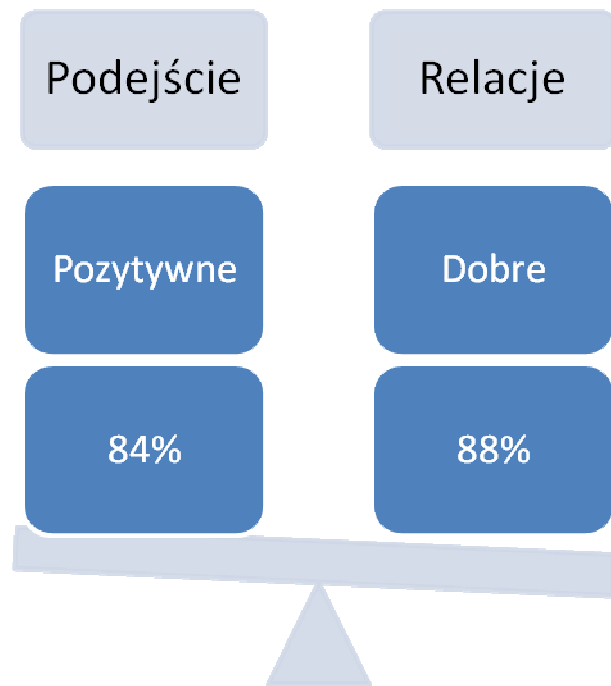


Tabela nr 27. Częstotliwość rozmów badanych doradców klienta z bezrobotnymi.

Częstotliwość rozmów badanych doradców klienta z bezrobotnymi.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo często	46	92%
Często	4	8%
Rzadko	0	0%
Bardzo rzadko	0	0%
Wcale	0	0%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Powyższa tabela przedstawia częstotliwość rozmów, jakie odbywają badani z bezrobotnymi. Zdecydowana większość bo 46 osób czyli 92% deklaruje, że bardzo często rozmawia z bezrobotnymi podczas wyznaczonych wizyt. Tylko 4 osoby określiły, że często toczą rozmowy z klientami. Nikt z badanych nie określił, że rozmawia z klientami rzadko, bardzo rzadko czy wcale. Wynik ten obrazuje specyfikę pracy doradcy klienta która polega na udzielaniu usług rynku pracy. W przypadku doradców zawodowych podstawowa metodą pracy jest rozmowa doradcza.

Tabela nr 28. Częstotliwość występowania konfliktów między badanymi doradcami, a bezrobotnymi.

Częstotliwość występowania konfliktów między badanymi doradcami,	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo często	0	0%
Często	2	4%
Czasami	0	0%
Rzadko	46	92%
Nigdy	2	4%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Podczas pracy doradcy coraz częściej są oni doświadczani przez sytuacje konfliktowe z bezrobotnymi. Jednak ich częstotliwość nie jest intensywna. Zdecydowana większość doradców deklaruje, że ich konflikty z bezrobotnymi występują rzadko. Takie wskazania pojawiły się u 46 badanych co daje 92%. 2 ankietowanych określiło, że konflikty zdarzają się im często. Natomiast nigdy z konfliktami nie spotkało się 2 pracowników. Żaden doradca klienta nie określił częstotliwości występowania konfliktów jako bardzo częste i występujące czasami. Obraz który wyłania się z tych pokazuje konflikty nie występują często w codziennej pracy doradców. Jednak ich występowanie jest zauważalne.



4.4. Przejawy agresji wśród bezrobotnych klientów

Agresja może przybierać różne formy. Również w miejscu publicznym, takim jak urząd pracy dochodzi do takich zdarzeń, w tym miejsc, szczegółowo zostanie przedstawione występowanie aktów agresji wśród bezrobotnych.

Tabela nr 29. Występowanie aktów agresji wśród bezrobotnych.

Występowanie aktów agresji wśród bezrobotnych.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, występują.	47	94%
Nie występują.	3	6%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Powyższa tabela przedstawia odpowiedź ankietowanych na pytanie o występowanie aktów agresji pomiędzy bezrobotnymi. 94% badanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej. Pojawiły się także 3 odpowiedzi sugerujące, że agresja nie występuje w pracy doradców klienta.

Tabela nr 30. Rodzaj występujących aktów przemocy/agresji wśród bezrobotnych.

Rodzaj występujących aktów przemocy/agresji wśród bezrobotnych.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Przemoc psychiczna	9	18%
Przemoc fizyczna	0	0%
Wulgaryzmy	38	76%

Źródło: Badania własne

W dalszej części kwestionariusza ankiety poproszono respondentów o wskazanie jaki rodzaj zachowań występuje wśród bezrobotnych. Większość badanych którzy doświadczają agresji narzeka na zachowania wulgarne. 76% badanych tak wskazuje (38 osób). 9 badanych twierdzi, że problemem jest występowanie przemocy psychicznej. Natomiast nikt nie



zaznaczył odpowiedzi na temat spotkania się z przemocą fizyczną. Z rozmów przeprowadzonych przez autora z badanymi wynika, że na dzień badania rzeczywiście nie spotykają się oni z przemocą fizyczną ze strony bezrobotnych. W wypowiedziach jednak pojawiały się odniesienia do przeszłości. Pracownicy wspominali, że w poprzednich latach takie przypadki miały miejsce częściej.

Tabela nr 31. Struktura badanej grupy ze względu na występowanie zachowań agresywnych wśród pracowników.

Struktura grupy ze względu na występowanie zachowań agresywnych wśród pracowników.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, występują.	28	56%
Nie występują.	22	44%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Powyższa tabela przedstawia odpowiedź ankietowanych doradców na pytanie o występowanie zachowań agresywnych wśród pracowników Urzędu (konflikty wewnętrzne). Większość udzieliła twierdzącej odpowiedzi. Były to wskazania 28 osób co przekłada się na proporcję 56%. Konfliktów wewnętrznych nie dostrzega lub się z nimi nie spotyka 44% badanych pracowników czyli 22 osoby. W tym miejscu można pokusić się o stwierdzenie, że konflikty wewnętrzne są zauważalnym problemem dla pracowników skoro takie obserwacje ma ponad połowa badanych.

W dalszej części kwestionariusza ankiety poproszono respondentów o wskazanie do kogo głównie kierowana była agresja.



Tabela nr 32. Przejawy agresji w miejscu pracy badanych.

Przejawy agresji w miejscu pracy doradcy klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bezrobotny wobec bezrobotnego	4	8%
bezrobotny wobec doradcy	42	84%
doradca wobec bezrobotnego	1	2%
Przełożony wobec podwładnego	0	0%

Źródło: Badania własne

Poprzez analizę powyższej tabeli możemy stwierdzić, że najwięcej osób zauważa akty agresji bezrobotnych wobec doradców. Aż 42 osoby czyli 84% badanych spotyka się z takim problemem. Agresja w relacji bezrobotny wobec bezrobotnego została zauważona tylko przez 4 osoby. 1 pracownik przyznał, że problemem jest agresja doradcy wobec klienta. Nikt nie stwierdza, że problemem jest agresja

Ankietowani zostali również poproszeni o wskazanie jakiego rodzaju akty przemocy/agresji występują w ich miejscu pracy. Na podstawie analizy i uzyskanych wyników możemy stwierdzić że występują następujące kategorie agresji i jej rodzaje. Rozkład prezentuje się następująco:

Przejawy agresji bezrobotnego wobec bezrobotnego:

Fizyczna - odpowiedzi takiej udzieliło 0 osób, czyli 0.% ogółu.

Psychiczna - odpowiedzi takiej udzieliło 0 osób, czyli 0% ogółu.

Zachowania wulgarne – odpowiedzi takiej udzieli wszyscy czyli 4 osoby

Przejawy agresji bezrobotnego wobec doradcy klienta:

Fizyczna - odpowiedzi takiej udzieliło 0 osób, czyli 0.% ogółu.

Psychiczna - odpowiedzi takiej udzieliło 2 osób, czyli 4% ogółu.

Zachowania wulgarne – odpowiedzi takiej udzieliło 40 osób, czyli 80% ogółu.

Przejawy agresji doradcy lub złego zachowania wobec bezrobotnego:

Fizyczna - odpowiedzi takiej nie udzielił nikt. W tym miejscu zaznaczyć należy, że ankietowani wskazywali na fakt, że aktualnie przemoc ta się nie zdarza, ale w poprzednich latach niestety miała miejsce.

Psychiczna - odpowiedzi takiej udzieliła 1 osoba osób, czyli 2 % ogółu.



Przejawy agresji przełożonego wobec podwładnych:

Psychiczna, mobbing –w tym miejscu także nikt nie wskazał takich odpowiedzi.

4.5. Osobowość badanych doradców klienta

Cechy psychospołeczne, jakie pracownik publicznych służb zatrudnienia (doradca klienta), powinien posiadać to przede wszystkim odpowiedzialność, opanowanie, konwencjonalność, solidność, bycie empatycznym. Powinni bardzo dobrze rozumieć swoje funkcje i kierować się w swojej pracy misją publicznych służb zatrudnienia..

Tabela nr 33. Specyfikacja badanej grupy ze względu na powrót po pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.

Specyfikacja badanej grupy ze względu na powrót po pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, zdarza mi się.	43	86%
Nie.	4	8%
Nie dotyczy	3	6%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

43 osoby zadeklarowało, że wraca z pracy w stanie zdenerwowania lub zestresowania, grupa tych osób stanowi 86% ogółu badanych. Przecząco na to pytanie odpowiedziały 4 osoby, co stanowi 6% ogółu. Natomiast 3 ankietowanych stwierdziło, że ten problem ich nie dotyczy. Można przypuszczać, że nie odczuwają stresu po pracy.

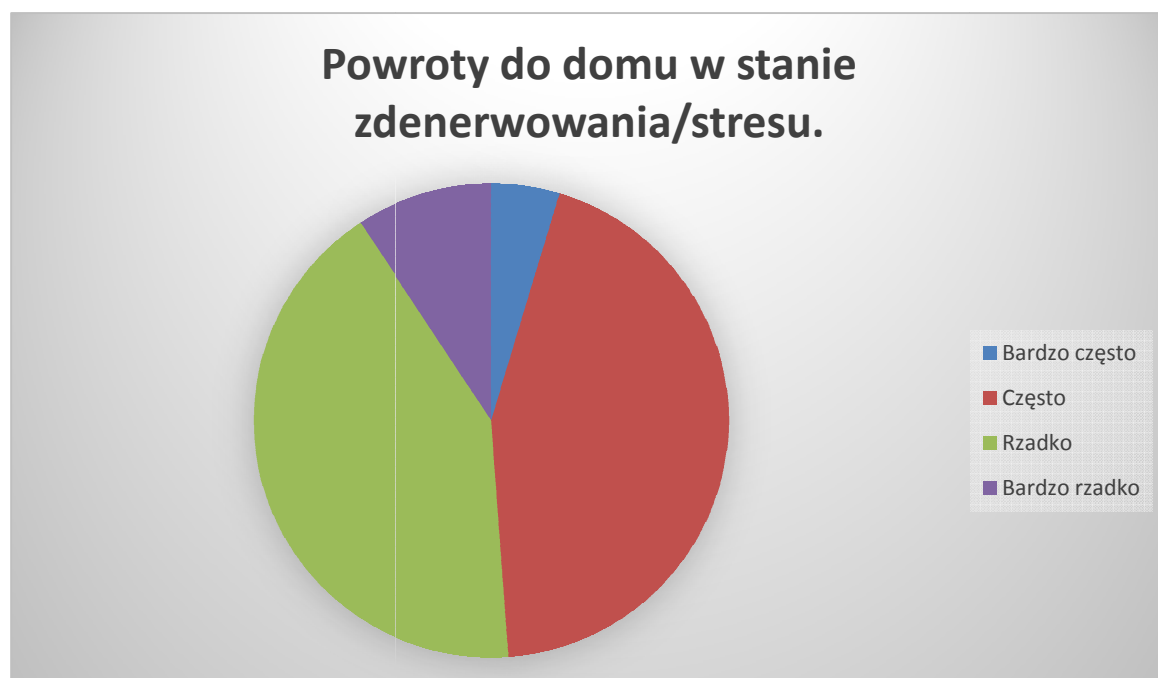


Tabela nr 34. Częstość powrotów badanych doradców klienta z pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.

Częstość powrotów badanych doradców z pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo często	2	4%
Często	19	38%
Rzadko	18	36%
Bardzo rzadko	4	8%
Wcale	0	0%
Razem	43	86%

Źródło: Badania własne

Wykres nr 6. Częstość powrotów badanych doradców klienta z pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania



Powyższa tabela i wykres przedstawia częstość powrotów z pracy w stanie zdenerwowania lub zestresowania. Większość zadeklarowała częste stany stresowe po pracy.

Tak wskazało 19 osób czyli 38%. Podobna ilość, bo 18 osób czyli 36% rzadko jest po pracy zestresowana. Bardzo często stres odczuwa 2 osoby a bardzo rzadko tylko 4 respondentów. Pomimo równego rozkładu wskaźnika częstotliwości odczuwania stresu po pracy (często i rzadko) możemy stwierdzić, że stres jest problemem dla pracowników. Tą tezę potwierdza fakt, że nikt nie określił, że wcale nie odczuwa stresu.

Tabela nr 35. Przenoszenie złości na bezrobotnych przez doradców klienta.

Przenoszenie złości na bezrobotnych przez doradców klienta.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, zdarza mi się.	7	14%
Nie zdarza mi się.	43	86%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Według powyższej tabeli zdecydowanej większości doradców nie zdarzyło się wyładować swojej złości na bezrobotnych. Odpowiedzi tej udzieliło 46 badanych co daje 86% ogółu. Odpowiedzi twierdzącej udzieliło 7 doradców, co stanowi 14% spośród wszystkich respondentów. Z pewnością takie wyniki są pokłosiem długoletniej pracy ze specyficzną grupą klientów jaką są osoby bezrobotne. Doradcy klienta prezentują profesjonalne, dojrzałe postawy i przekładają negatywnych emocji na swoich klientów.

Respondenci zostali również poproszeni o wskazanie, z którymi bezrobotnymi współpraca jest najtrudniejsza.



Tabela nr 36. Struktura badanej grupy ze względu na to z jakimi bezrobotnymi, doradca doświadczył sytuacji nieprzyjemnych.

Struktura badanej grupy ze względu na to z jakimi bezrobotnymi, doradca miał nieprzyjemne sytuacje	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bezrobotni roszczeniowi	30	60%
Długo zarejestrowani w PUP	15	30%
Trudna młodzież	5	10%
Byli osadzeni Niepełnosprawni Inni(jacy?)	0	0%

Źródło: Badania własne

Najwięcej wskazań padło na grupę klientów roszczeniowych. Tak stwierdziło 30 osób – 60%. Klienci długo zarejestrowani sprawiają problemy 15 badanym – 30%, a trudna młodzież to grupa problematyczna tylko dla 10% badanych. Osoby z niepełnosprawnością i byli skazani nikomu nie przysparzają problemów. Zaprezentowane wyniki pokrywają się z obserwacjami innych pracowników PUP. Postawa roszczeniowa jest głównym problemem jaki występuje w relacjach doradca-klient. Natomiast długotrwałe bezrobocie jest źródłem całego wachlarza problemów i z tego powodu ta grupa klientów znalazła się drugiej kolejności jako ta kategoria która przysparza stresu w pracy doradcy.

Tabela nr 37. Stosunki badanych doradców klienta z przełożonymi.

Stosunki badanych doradców klienta z przełożonymi.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo dobre	35	70%
Dobre	13	26%
Złe	0	0%
Bardzo złe	0	0%
Obojętne	2	4%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Powyższa tabela przedstawia jak badani doradcy oceniali swoje stosunki z przełożonymi. Swoje stosunki z przełożonymi jako bardzo dobre określiło 35 badanych. Daje to 70% całej grupy. Jako dobre swoje relacje z przełożonymi określiło 13 osób czyli 26%. Tylko 2 osoby zaznaczyło, że ich relacje z szefostwem są obojętne. Natomiast nikt nie określił stosunków z kierownictwem jako złe i bardzo złe. Bardzo dobre i dobre relacje z kadrą kierowniczą są wynikiem niskiego poziomu fluktuacji wśród pracowników PUP. Doradcy klienta doceniają stabilny charakter pracy i nie zmieniają często miejsca pracy. Co za tym idzie zespół pracowniczy zna się nawzajem. Dlatego też koleżeńskie relacje pomiędzy pracownikami i przełożonymi powodują to, że badani określają je jako bardzo dobre i dobre.

Tabela nr 38. Stosunki badanych doradców klienta ze współpracownikami.

Stosunki badanych doradców klienta ze współpracownikami.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Bardzo dobre	38	76%
Dobre	12	24%
Złe	0	0%
Bardzo złe	0	0%
Obojętne	0	0%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Z powyższej tabeli możemy dowiedzieć się, jak swoje relacje z pozostałymi współpracownikami (nie biorąc pod uwagę przełożonych) oceniają sami doradcy. Większość z nich ocenia je jako bardzo dobre. Jest to 76% czyli 38 badanych. Dobre relacje w zespole pracowniczym panują według 12 badanych czyli 24%. Żadna osoba nie odczuwa relacji z kolegami i koleżankami jako złe, bardzo złe czy obojętne. Wyniki możemy analizować analogicznie do wniosków wyciąganych z poprzedniej tabeli. Można pokusić się o stwierdzenie, że długoletnia wspólna praca powoduje zacieśnianie więzi pomiędzy pracownikami i dlatego w ich odczuciu są one bardzo dobre i dobre a nikt nie daje im negatywnych ocen.



Tabela nr 39. Struktura badanej grupy ze względu na obciążenie codziennymi obowiązkami służbowymi.

Struktura grupy ze względu na obciążenie codziennymi obowiązkami służbowymi.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, praca jest dla mnie trudna/ciężka.	8	16%
Nie, praca nie jest dla mnie trudna/ciężka.	42	84%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Ankietowani zostali również poproszeni o odpowiedź na pytanie czy praca jest dla nich ciężka, czy sprawia im trudności. Zdecydowana większość czyli 42 osoby co daje 84% odpowiedziało, że praca nie jest dla nich trudna lub ciężka. Tylko 8 osób – 16% określiło swoją pracę jako trudną i ciężką.

Wyniki z tego pytania dają pozytywny obraz badanych pracowników. Dostrzegając różne problemy takie jak: roszczeniowi klienci, problemy osób długotrwale bezrobotnych, występująca agresja, ogólne odczuwanie stresu w pracy i po pracy, ankietowani uważają, że praca nie jest dla nich trudna i za ciężka. Odpowiedzi mają charakter subiektywny i dlatego pozwalają na stworzenie obrazu doradców klienta jakimi oni sami siebie widzą.



Tabela nr 40. Częstotliwość spożywania alkoholu przez badanych pracowników.

Częstotliwość spożywania alkoholu przez pracowników.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, bardzo często.	0	0%
Tak, często.	1	2%
Tak, rzadko.	12	24%
Tak, bardzo rzadko.	29	58%
Nie.	8	16%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Jak wynika z uzyskanych odpowiedzi ponad połowa bo 58% - 29 osób spożywa alkohol bardzo rzadko. 24% konsumuje wyroby alkoholowe rzadko a 8 osób deklaruje abstynencję.

1 ankietowana osoba przyznała, że często pije alkohol. Problem poruszony w pytaniu dotyczył bardzo osobistej sfery. Można domniemać, że pomimo anonimowego charakteru badania ankietowani mogli mieć problemy ze szczerymi odpowiedziami. W wielu grupach społecznych przyznanie się do częstego spożywania alkoholu może być źle odebrane. Szczególnie należy zwrócić uwagę, że większość badanych doradców to kobiety. Dlatego też z wyników pochodzących z tego nie należy wyciągać zbyt pochopnych wniosków na temat tego czy jedną z metod radzenia sobie ze stresem jest spożywanie alkoholu.



Tabela nr 41. Praca doradcy klienta - negatywny odbiór wśród społeczeństwa.

Praca doradcy klienta - negatywny odbiór wśród społeczeństwa.	Wszyscy ankietowani	
	Liczba	Procent
Tak, odczuwam negatywny odbiór.	35	70%
Nie odczuwam negatywnego odbioru.	15	30%
Razem	50	100%

Źródło: Badania własne

Z powyższej tabeli wynika, że praca jaką wykonują doradcy klienta była oceniana negatywnie. 35 osób wskazało, że ktoś negatywnie odebrał ich pracę, stanowią oni 70% wszystkich badanych. Przecząco odpowiedziało 15 ankietowanych, co stanowi 30% spośród wszystkich respondentów. Zawody urzędnicze nie są popularne wśród społeczeństwa. Często są stereotypowo kojarzone ze źle rozumianą biurokracją. Ponadto pośrednik pracy czy doradca zawodowy to stosunkowo młode zawody na polskim rynku pracy. Niewiele osób kojarzy je z funkcjami pomocowymi. Wizerunek urzędów pracy jest bardzo negatywny wśród klientów. W związku z tym każdy pracownik PUP nie zależnie jaką funkcję pełni jest odbierany negatywnie. Doradcy klienta doskonale zdają sobie z tego sprawę co zauważono w badaniu i z taką świadomością próbują w codziennej pracy pomagać klientom w powrocie na rynek pracy.



ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI

Celem podjętych badań było zbadanie i osiągnięcie konkretnej wiedzy na temat problemu, jakim jest stres w pracy doradcy klienta. Analiza wyników badań empirycznych, przeprowadzonych w IV rozdziale pozwoliła na sformułowane następujących ustaleń i potwierdzenia hipotez:

1. Zakładam, że główną przyczyną stresu wśród doradców klienta jest kontakt z klientami roszczeniowymi i tymi którzy są długo zarejestrowani.

Hipoteza ta sprawdziła się, ponieważ w badanie dowiodło, że przyczyną stresu jest zachowanie klientów. Największa liczba klientów to osoby pozostające długo bez pracy i równocześnie prezentujące postawy roszczeniowe. Doradcy klienta zdecydowanie deklarowali, że w pracy spotykają się z sytuacjami stresowymi. Równocześnie można stwierdzić, że częstotliwość występowania sytuacji stresowych jest wysoka.

Głównym źródłem stresu jest zachowanie bezrobotnych. Większość badanych potwierdza, że zachowanie klientów ma wpływ na ich poczucie bezpieczeństwa. Z analiz wynikają sposoby radzenia sobie z tymi sytuacjami. Głównym jest pozytywne podejście do klientów. Badani pracownicy to doświadczeni doradcy którzy znają problemy osób z którymi pracują. Niejednokrotne zachowania prowokacyjne ze strony interesantów nie są w stanie wyprowadzić z równowagi doświadczonego pracownika. Nie oznacza to, że doradcy nie odczuwają stresu. Wręcz przeciwnie. Jest on odczuwany, powoduje poczucie utraty bezpieczeństwa.

Równocześnie próba samooceny własnych relacji z klientami wypada pozytywnie. Doradcy uważają, że ich relacje są na dobrym poziomie. Zupełnie innych badań wymagałoby pozyskanie informacji ze strony bezrobotnych. Jak oni oceniają swoje relacje z pracownikami PUP a w szczególności z doradcami klienta. Analiza takich wyników dałaby z pewnością ciekawy materiał do rozważań.

W większości badani oceniają swoje zaangażowanie w pracę jako wysokie. Natomiast nie idzie za tym poczucie odpowiedniej gratyfikacji finansowej. To również źródło stresu który prowadzi do zniechęcenia, marazmu czy braku zaangażowania w wykonywanie obowiązków.

Jako przyczynę stresu można interpretować to jak pracownicy odczuwają odbiór swojej pracy wśród społeczeństwa. $\frac{3}{4}$ Doradców klienta spotkało się z sytuacjami które wskazywały na negatywną ocenę ich pracy. To niezmiernie istotny problem. Zawody



pomocowe jakimi są profesje pośrednika pracy czy doradcy zawodowego mają charakter misyjny. Dla wykonujących te zajęcia bardzo ważnym jest aby ich pracy była społecznie akceptowana i poważana.

2. Należy przypuszczać, że czynniki społeczno-demograficzne mają również wpływ na uleganie czynnikom stresu.

Ta hipoteza została potwierdzona na drodze badań empirycznych. Z analizy odpowiedzi dotyczących miejsca zamieszkania, stanu cywilnego, wykształcenia, stażu pracy oraz posiadania dzieci wnioskować należy, że mieszkańcy miasta są zdecydowanie bardziej odporni na stres. Może mieć to związek z przyzwyczajeniem do szybszego trybu życia w mieście, co za tym idzie większego przystosowania do tempa i życia w stresie.

Tak samo w przypadku doradców klienta, którzy mają rodziny. Są oni bardziej odporni na stres, być może powodem jest poczucie stabilności i bezpieczeństwa oraz wsparcia rodziny.

Największą grupą wśród respondentów były osoby w wieku 31-35 lat w pełni zdolne i gotowe do pracy i posiadające doświadczenie zawodowe które pozwalało funkcjonować w sytuacji stresowej.

Wykształcenie również było czynnikiem które miało wpływ na uleganie stresowi. Ponad 80% badanych to pracownicy z wyższym wykształceniem. Z pewnością okres zdobywania wykształcenia, podchodzenia do licznych egzaminów wykształcił u nich umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

3. Sądzić należy, że relacje między bliskimi, gdzie badani mają problem ze stresem zawodowym są negatywne.

Postawiona hipoteza nie znajduje uzasadnienia w przeprowadzonych badaniach. Z analizy wynika, że stosunki doradców z ich małżonkami lub partnerami są bardzo dobre. Przejawem takich zachowań jest to, że dużo ze sobą rozmawiają. Podobnie wygląda sytuacja w relacjach z dziećmi gdzie badani deklarują, że dużo z nimi spędzają czasu na rozmowach. Awantury domowe zdarzają się ich domach ale z rzadką częstotliwością.

4. Przypuszczam, że w miejscu pracy doradców klienta występują trudne sytuacje lub przejawy agresji.

Powyzsza hipoteza potwierdziła się. Interpretując wyniki badań wnioskować można, że wyżej wymienione sytuacje mają miejsce w powiatowym urzędzie pracy. Respondenci jednogłośnie przyznali, że w ich miejscu pracy przejawy agresji mają miejsce.



Ze względu na charakter wykonywanej pracy, częstotliwość kontaktów z klientami jest bardzo duża. Co za tym idzie istnieje ryzyko występowania konfliktów pomiędzy pracownikami a klientami. Zaskakująca jest ocena doradców którzy stwierdzają, że sytuacje konfliktowe występują rzadko. Można przypuszczać, że badani rozumieli konflikt jako kłótnię, awanturę czy ostrą wymianę zdań. Z tego względu nie stwierdzali występowania aktów agresji.

Głównym rodzajem aktów agresji była werbalizowana niechęć okazywana przez używanie wulgaryzmów. Doradcy stwierdzali, że bardzo rzadko zdarza się im przenosić złość na swoich klientów. Większość nie eksportuje swoich złych emocji na bezrobotnych.

Prawie wszyscy zadeklarowali dobre i bardzo dobre stosunki z przełożonymi. Tak samo wyglądała sytuacja jeżeli chodzi o relacje z kolegami i koleżankami z pracy. Dobre relacje jednak nie przekładają się na sposoby radzenia sobie ze stresem. Nikt nie stwierdził, że o ewentualną pomoc zgłasza się do przełożonego.

Bardzo istotną kwestią była próba zbadania jakie są źródła motywacji do pracy respondentów. Prawie wszyscy deklarują, że chętnie przychodzą do pracy. Oprócz uzyskiwania dochodów, motywatorami są: chęć niesienia pomocy innym, spełnianie się w pracy, aktywność zawodowa, zdobywanie doświadczenia, atmosfera w pracy, praca w zespole. Innymi motywatorami były zarobki, stabilizacja, bliskość miejsca pracy możliwość nabycia uprawnień emerytalnych

5. Można przypuszczać, że wynikiem stresu wśród rodzin bliskich osób doradców może być zachowanie badanych i stres z którym się spotykają w pracy.

Hipoteza potwierdziła się tylko częściowo. Istnieje zależność pomiędzy stresem przeżywanym w pracy, a stopniem odczuwanego stresu po powrocie do domu. Bardzo często zdarza się, że osoby odczuwające stres podczas pracy, bezwiednie stosują tzw. przeniesienie. Stres nagromadzony już w pracy przenoszą do domów rodzinnych. Odczuwają go zarówno członkowie rodziny, partnerzy oraz bliscy doradców. Rozkład w badanej grupie ze względu na stan emocjonalny po powrocie do pracy nie jest równomierny. Znakomita większość twierdzi, że wraca do domu zdenerwowana. Jednakże badani uważają, że praca nie zmieniła ich relacji z rodziną lub znajomymi.

6. Sądzić należy, że badani posiadają wiele doświadczeń w kontakcie ze stresem.

Doradcy, niemalże jednogłośnie zadeklarowali, że sytuacje stresowe występują codziennie. Stresory w tym przypadku pojawiają się zarówno w relacjach z bezrobotnymi, jak i przełożonymi. Każdy z respondentów miał doświadczenia, które można określić jako



wzbudzające stres. Począwszy od wymiany zdań, po konflikty z trudnymi klientami. Równocześnie nie narzekają na przepracowanie lub nadmiar powierzonych obowiązków.

7. Zakłada się, że badani odreagowują stres poprzez sport, hobby, poszukiwanie wsparcia u rodziny lub spożywanie alkoholu.

Na drodze analizy wyników badań, wnioskować można, że respondenci, którymi są doradcy klienta faktycznie odreagowują stres podejmując wyżej wymienione formy działania.

Jednak najwięcej osób akceptuje zaistniałą sytuację, prawdopodobnie, traktując ją jako naturalną. Występowanie stresu w pracy doradcy zawodowego czy pośrednika pracy traktują jako nieodłączną część zwykłego dnia pracy. Z jednej strony to dobre podejście, jednak taka postawa może być złym prognostykiem jeżeli chodzi o dalsze lata pracy. Funkcjonowanie z ciągłym stresem, nawet jeżeli go akceptujemy, jest wyniszczające. Do pewnego momentu może on motywować i tak właśnie uważają badani. Stwierdzają, że pewne napięcie lub wręcz stres jest potrzebny w pracy. Jednak długotrwałe napięcie przeradza się w de stres, który demotywuje i powoduje dużo negatywnych objawów.

Duża grupa badanych deklaruje walkę ze stresem za pomocą uprawiania sportu, czy zajmowanie się zainteresowaniami i hobby. Część osób również poszukuje wsparcia wśród rodziny co potwierdzają deklaracje o częstych rozmowach i dobrych relacjach z małżonkami, parterami i dziećmi.

Spożywanie alkoholu jako sposobu radzenia sobie ze stresem nie znalazło odzwierciedlenia w wynikach badań. Znakomita większość pracowników stwierdziła, że rzadko lub bardzo rzadko pije alkohol. W związku z tym nie można wiązać picia alkoholu ze sposobami na radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.

Potwierdziła się hipoteza główna, która brzmi: przypuszcza się, że występuje duże nasilenie zjawiska stresu wśród doradców klienta, które uwarunkowane jest dużą ilością występujących czynników.

Jak pokazuje analiza uzyskanych wyników badań, prawie każdy z badanych doradców odczuwa stres związany z wykonywaną pracą. Uwarunkowany jest od wrodzonej odporności na stres, sposobu wychowania przez rodziców, umiejętności radzenia sobie ze stresem, stosunkami z rodziną, partnerami, współpracownikami, przełożonymi oraz bezrobotnymi, a także występującymi w ich miejscu pracy przejawami agresji i trudnymi sytuacjami konfliktowymi.

Głównym celem podjętych badań było zbadanie i otrzymanie precyzyjnej odpowiedzi na temat problemu jakim jest stres w pracy doradców klienta pracujących w PUP. Praca ta, jak



zaznaczyłem na wstępie może posłużyć osobom chcącym zapoznać się z wiedzą i tematyką stresu. Niniejsza praca może również posłużyć osobom zainteresowanym podjęciem zatrudnienia w administracji państwowej lub innych strukturach administracji publicznej jako element przygotowawczy, który jednocześnie daje spojrzenie na charakter dosyć trudnej i specyficznej pracy z klientem posiadającym różne problemy.

Można mieć nadzieję, że analiza materiału badawczego da podstawy do głębszej refleksji na temat stresu wśród doradców klienta w powiatowych urzędach pracy. Równocześnie może posłużyć samym pracownikom jako materiał do przemyśleń i wyciągania wniosków dla siebie i znajdowania coraz to skuteczniejszych sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami



BIBLIOGRAFIA

1. Bertalanffy L., *Ogólna teoria systemów*, PWE, Warszawa 1984
2. Biela A., *Stres Psychologiczny w sytuacji kryzysu ekologicznego*, Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 1984
3. Brzeziński J., *Metodologia badań psychologicznych*, Warszawa 1996
4. Doroszewicz K., *Trudne sytuacje w kierowaniu*, „Wektory Gospodarki” 1989, nr 6
5. Encyklopedia PWN, 2008
6. Fengler J., *Pomaganie mężczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, wyd. GWP, Gdańsk 2000.
7. Galubińska K., *Postęp cywilizacji a obciążenie psychiczne człowieka*, Warszawa 1975
8. Gmitrzak D., *Techniki relaksu*, Wydawnictwo Hachette Livre polska, Warszawa 2008
9. Gnitecki J., *Zarys metodologii badań w pedagogice empirycznej*, wyd. WSP im. Tadeusza Kotarbińskiego, Zielona Góra 1993
10. Godorowski K., *Psychologia i psychopatologia hitlerowskich obozów koncentracyjnych: Próba analizy postaw i zachowań w warunkach ekstremalnych obciążeń*, Wydawnictwo ATK, Warszawa 1985
11. Grandjean E., *Fizjologia pracy. Zarys ergonomii*, Warszawa 1971.
12. Hann N., *Coping and Demence mechanism related to personality inventories*, Journal of Consulting and Social Psychology, 29/1965
13. Hegel G.F., *Wykłady z filozofii dziejów*, PWN, Warszawa 1958
14. Heszen – Niejodek I, *Promocja zdrowia – próba systematyzacji z perspektywy psychologa*, *Promocja zdrowia*, Nauki Społeczne i medycyna, 1995, 5/6
15. Jakubowski T., *Aktywność ruchowa, zdrowotna i psychiczna*, „Problemy” 1980, nr 8
16. Kamiński A., *Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej*, [w:] *Metodologia pedagogiki społecznej*, R. Wroczyński, T. Pilch, Wrocław 1974
17. Karney J.E., *Psychopedagogika pracy, Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2007
18. Karney J.E., *Psychopedagogika pracy, Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2007
19. Kohl L., Schooler C., *Praca a osobowość: studium współzależności*, PWN, Warszawa 1986



20. Koziński J., *Koncepcje psychologiczne człowieka*, PIW, Warszawa 1980
21. Koziński J., *Rozwiązywanie problemów*, PWN, Warszawa 1969
22. Lazarus R.S., Folkman S., *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer-Verlag 1984
23. Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, wyd. Impuls, Kraków 1999
Muszyński H., *Wstęp do metodologii*, PWN, Warszawa 1971
24. Maslow A., *W stronę psychologii istnienia*, PAX, Warszawa 1986
25. Max Litze S., H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, GWP, Gdańsk 2007
26. Mulder G., *The concept of measurement of mental effort*, in GRJ Hockey MGH Coles, A. A. K. Gillard (eds.) *Energetical aspects of human information processing*, Dodrecht: Martinus Nijhoff Publisher.
27. Nowak S., *Metodologia badań socjologicznych*, PWN, Warszawa 1970
28. Okoń W., *Słownik pedagogiczny*, PWN, Warszawa 1992
29. Penc J., *Kreowanie zachowań w organizacji*, Agencja Wydawnicza PLACET, Warszawa 2001
30. Penc J., *Motywacyjne aspekty zarządzania*, „Organizacja i Kierowanie” 1985, nr 3-4
31. Penc J., *Zachowania organizacyjne w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Wolters Kluwers, Warszawa 2011
32. Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. Żak, Warszawa 2001
33. Reinhold B.B., *Toksyczna praca*, Rebis, Poznań 1998
34. Reykowski J., *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, PWN, Warszawa 1966
35. Reykowski J., *Teoria motywacji a zarządzanie*, PWE, Warszawa 1975
36. Schultz D.P., Schultz S.E., *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*. Warszawa 2002, PWN
37. Seley H., *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1977
38. Selye H., *Stres okiełznany*, PIW, Warszawa 1977
39. Sęk H., Beisert M., Pasikowski T., Ścigała I., *Mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego w modelu poznawczo-kompetencyjnym*, Kolokwia psychologiczne: Psychologia poznawcza w Polsce, 6, Instytut Psychologii PAN, Warszawa 1997
40. Smolarek F., *Autonomiczny układ nerwowy w praktyce chirurgicznej*, „Problemy” 1978, nr 9



41. Steinmann H., Schreyógg G., *Zarządzanie -podstawy kierowania przedsiębiorstwem*, Politechnika Wrocławska, Wrocław 1995
42. Strelau J. (red.), *Psychologia*. Podręcznik akademicki, GWP, Gdańsk 2001
43. Such J., *O uniwersalności praw nauki*, wyd. Książka i Wiedza, Warszawa 1972
44. Szczepański J., *O indywidualności*, IWZZ, Warszawa 1988
45. Szczepański J., *Sprawy ludzkie*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1988
46. Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, ŚWP, Katowice 1990
47. Terelak J.F., *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001
48. Tomaszewski T., *Ślady i wzorce*, WSiP, Warszawa 1984
49. Tomaszewski T., *Wstęp do psychologii*, PWN, Warszawa 1963
49. Waszkowska M, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy, Łódź 2010
50. Wiatrowski Z., *Podstawy pedagogiki pracy*, Wydawnictwo UKW, Bydgoszcz 2005
50. Wołk Z., *Osoba długotrwale bezrobotna jako klient oporujący*, MPiPS Dep. Rynku Pracy, Warszawa 2009
51. Zaczyński W., *Praca badawcza nauczyciela*, WSiP, Warszawa 1968
52. Żemigala M., *Artykuł Bezpieczeństwo Pracy*, 3/2007, WSETiNS, Kielce 2007



Spis rysunków, wykresów i tabel

Spis rysunków

Rys.1. Model stresu i wypalenia zawodowego - wpływ czynników podmiotowych i kontekstualnych.....	14
Rys. 2. Model NCP: Stres jako czwarty wektor determinujący trudności oceny zadania (D).	23
Rys. 3. Model stresu w organizacji	38
Rys. 4. Determinanty adaptacji zmiany	59
Rys. 5. Podejście do klientów i relacje z klientami.....	94

Spis wykresów

Wykres 1. Podział respondentów wg płci.....	71
Wykres 2. Miejsce zamieszkania badanych.	72
Wykres 3. Wiek respondentów.....	73
Wykres 4. Wykształcenie respondentów	75
Wykres 5. Częstotliwość doświadczania sytuacji stresowych przez badanych doradców.....	86
Wykres 6. Częstotliwość powrotów badanych doradców klienta z pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania	100

Spis tabel

Tabela 1. „Wypaliłem się”	47
Tabela 2. Wybrane zmienne zależne i wskaźniki w badaniu	67
Tabela 3. Płeć badanych.....	71
Tabela 4. Pochodzenie badanych.	72
Tabela 5. Wiek badanych pracowników	73
Tabela 6. Stan cywilny badanych osób.	74
Tabela 7. Wykształcenie badanych	75



Tabela 8. Staż pracy badanych.....	76
Tabela 9. Stosunki badanych doradców klienta z małżonkami lub partnerami.....	78
Tabela 10. Relacje badanych doradców z małżonkiem/partnerem.....	79
Tabela 11. Relacje badanych doradców klienta z dziećmi.....	80
Tabela 12. Częstotliwość występowania awantur domowych wśród badanych.....	81
Tabela 13. Przyczyna występowania awantur domowych wśród badanych doradców klienta.....	81
Tabela 14. Struktura badanej grupy ze względu na stan emocjonalny po powrocie z pracy.....	82
Tabela 15. Praca badanych doradców, a zmiana relacji z rodziną/znajomymi.....	83
Tabela 16. Specyfikacja badanej grupy ze względu na podejmowanie rozmów z bliskimi/partnerem o pracy.....	84
Tabela 17. Struktura grupy ze względu na doświadczanie sytuacji stresowych wśród doradców klienta.....	85
Tabela 18. Częstotliwość doświadczania sytuacji stresowych przez badanych doradców.....	85
Tabela 19. Stopień zaangażowania się w wykonywaną pracę badanych doradców klienta....	87
Tabela 20. Specyfikacja badanych doradców ze względu na chęć przychodzenia do pracy...	88
Tabela 21. Wpływ zachowania bezrobotnych na poczucie bezpieczeństwa u badanych doradców klienta.....	89
Tabela 22. Specyfikacja badanych ze względu na ocenę gratyfikacji.....	90
Tabela 23. Sposoby radzenia sobie ze stresem jakie preferują badani doradcy klienta.....	91
Tabela 24. Podejście badanych doradców klienta do bezrobotnych.....	92
Tabela 25. Relacje badanych doradców klienta z bezrobotnymi.....	93
Tabela 27. Częstotliwość rozmów badanych doradców klienta z bezrobotnymi.....	94
Tabela 28. Częstotliwość występowania konfliktów między badanymi doradcami, a bezrobotnymi.....	95
Tabela 29. Występowanie aktów agresji wśród bezrobotnych.....	96
Tabela 30. Rodzaj występujących aktów przemocy/agresji wśród bezrobotnych.....	96



Tabela 31. Struktura badanej grupy ze względu na występowanie zachowań agresywnych wśród pracowników.	97
Tabela 32. Przejawy agresji w miejscu pracy badanych.	98
Tabela 33. Specyfikacja badanej grupy ze względu na powrót po pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.	99
Tabela 34. Częstotliwość powrotów badanych doradców klienta z pracy w stanie zdenerwowania/zestresowania.	100
Tabela 35. Przenoszenie złości na bezrobotnych przez doradców klienta.	101
Tabela 36. Struktura badanej grupy ze względu na to z jakimi bezrobotnymi, doradca doświadczył sytuacji nieprzyjemnych.	102
Tabela 37. Stosunki badanych doradców klienta z przełożonymi.	103
Tabela 38. Stosunki badanych doradców klienta ze współpracownikami.	104
Tabela 39. Struktura badanej grupy ze względu na obciążenie codziennymi obowiązkami służbowymi.	105
Tabela 40. Częstotliwość spożywania alkoholu przez badanych pracowników.	106
Tabela 41. Praca doradcy klienta - negatywny odbiór wśród społeczeństwa.	107



Załącznik nr 1 ANKIETA

Jestem studentem Wyższej Szkoły Biznesu- NLU w Nowym Sączu na Wydziale Nauk Społecznych i Informatyki - kierunek Zarządzanie. Przygotowuję pracę magisterską dotyczącą zarządzania stresem w pracy doradcy klienta. Kwestionariusz ankiety jest anonimowy i dobrowolny. Zwracam się do Państwa z prośbą o szczerze odpowiedzi, które pozwolą na zebranie potrzebnych informacji przydatnych do napisania pracy.

Metryczka

1. **Płeć** (zaznacz właściwą odpowiedź)

- Kobieta,
 Mężczyzna.

2. **Miejsce zamieszkania**

- Miasto,
 Wieś.

3. **Wiek**.....

4. **Stan cywilny:**

- Wolny/wolna,
 Żonaty/mężatka,
 Po rozwodzie,
 Wdowiec/wdowa.

5. **Wykształcenie:**

- Średnie,
 Wyższe licencjat,
 Wyższe magister.

6. **Staż pracy**.....

1. **Czy w Twoim miejscu pracy występują akty agresji wśród bezrobotnych klientów?**

- Tak,
 Nie.

2. **Jeżeli tak, to jakiego rodzaju?**

(Można zaznaczyć kilka odpowiedzi)

- Przemoc psychiczna,
 Przemoc fizyczna,
 Zachowanie wulgarne.



3. **Czy występują akty agresji wśród pracowników?**

- Tak,
- Nie.

4. **Jeżeli tak, to jakiego rodzaju?**

- ostra wymiana zdań,
- nieetyczne słowa,
- przemoc psychiczna,
- złośliwe komentarze,
- plotkowanie, obmawianie,
- inne

(jakie?).....

5. **Jakiego rodzaju akty agresji występują w Twoim miejscu pracy?**

- Bezrobotny wobec bezrobotnego,
- Bezrobotny wobec pracownika,
- Pracownik wobec bezrobotnego,
- Przełożony wobec podwładnego.

6. **Czy wobec Ciebie była kierowana agresja w miejscu pracy?**

- Tak,
- Nie.

7. **Czy w pracy spotykają Cię sytuacje stresowe?**

- Tak,
- Nie.

8. **Jeżeli tak, to jak często?**

- Bardzo często,
- Często,
- Rzadko,
- Bardzo rzadko,
- Nie mają miejsca.

9. **Które czynniki wywołują u Ciebie stres w pracy? Proszę zaznaczyć wszystkie pasujące odpowiedzi.**

- Nieodpowiednie warunki pracy(np. złe oświetlenie, hałas itp.)
- Obciążenie pracą,
- Zła organizacja pracy,
- Niejasne zadania, obowiązki,
- Nacisk przełożonego na wysokie wyniki,
- Kontrole,
- Zbyt duże wymagania,
- Brak wsparcia ze strony przełożonych, współpracowników,
- Nudna, monotonna, pozbawiona możliwości awansu i rozwoju praca,
- Poczucie niedoceny, niedowartościowania,
- Niskie zarobki,
- Przejmowanie obowiązków przez innych pracowników,
- Złe stosunki w pracy,
- Rywalizacja wewnątrz firmy, pomiędzy pracownikami,



- Presja czasu,
 - Niesprawiedliwe traktowanie,
 - Brak stabilizacji zawodowej,
 - Inny(jaki?)
-

10. **Jakie jest Twoje podejście do osób bezrobotnych?**

- Negatywne,
- Obojętne,
- Pozytywne,
- Zależy do którego.

11. **Jakie są Twoje relacje z bezrobotnymi?**

- Bardzo dobre,
- Dobre,
- Złe,
- Bardzo złe,
- Obojętne.

12. **Jakie są Twoje relacje z przełożonymi?**

- Bardzo dobre,
- Dobre,
- Złe,
- Bardzo złe,
- Obojętne.

13. **Jakie są Twoje relacje z pozostałymi współpracownikami?**

- Bardzo dobre,
- Dobre,
- Złe,
- Bardzo złe,
- Obojętne.

14. **Czy zachowania bezrobotnych mają wpływ na Twoje poczucie komfortu psychicznego i bezpieczeństwa w miejscu pracy?**

- Tak,
- Nie.

15. **W jakim stopniu angażujesz się w pracę doradcy klienta?**

- Niskim,
- Średnim,
- Wysokim.

16. **Jak często rozmawiasz z bezrobotnymi?**

- Bardzo często,
- Często,
- Rzadko,
- Bardzo rzadko,
- Wcale.



17. **Czy z chęcią chodzisz do pracy?**

- Tak,
 Nie.

18. **Co Cię motywuje do pracy?**

.....

19. **Czy obciążenie codziennymi obowiązkami służbowymi jest dla Ciebie trudne?**

- Tak,
 Nie.

20. **Jakie aspekty Twojej pracy są dla Ciebie najtrudniejsze?**

.....

21. **Czy w Twoim odczuciu otrzymywane gratyfikacje w pełni wynagradzają trudy pracy?**

- Tak,
 Nie.

22. **Czy zdarza Ci się wracać z pracy zdenerwowanym/ą ,zestresowanym/ą?**

- Tak,
 Nie,
 Nie dotyczy.

23. **Jeżeli tak, to jak często?**

- Bardzo często,
 Często,
 Rzadko,
 Bardzo rzadko,
 Wcale.

24. **Jakie stosunki łączą Cię z partnerem?**

- Bardzo dobre,
 Dobre,
 Złe,
 Bardzo złe,
 Obojętne,
 Nie dotyczy.

25. **Oceń swoje relacje z partnerem:**

- Dużo ze sobą rozmawiamy,
 Mało ze sobą rozmawiamy,
 Często się kłócimy,
 Nie rozumiemy się,
 Nie dotyczy.



26. **Oceń swoje relacje z dziećmi:**
 W rodzinie jestem autorytetem,
 Dużo ze sobą rozmawiamy,
 Mało ze sobą rozmawiamy,
 Często się kłócimy,
 Nie rozumiemy się,
 Nie dotyczy.
27. **Czy rozmawiasz z partnerem/bliskimi o pracy?**
 Tak,
 Nie.
28. **Jak często w Twojej rodzinie pojawiają się awantury domowe?**
 Bardzo często,
 Często,
 Czasami,
 Rzadko,
 Nigdy.
28. **Jeżeli obecne były awantury domowe to czy ich głównym powodem był nagromadzony stres/ogólne zdenerwowanie?**
 Zdecydowanie tak.
 Raczej tak,
 Raczej nie,
 Zdecydowanie nie
29. **Czy uważa Pan/i, że obecna praca zmieniła Pana/i relacje z rodziną/znajomymi ?**
 Zdecydowanie tak,
 Raczej tak,
 Raczej nie,
 Zdecydowanie nie,
 Czasami.
30. **W jaki sposób radzisz sobie ze stresem w pracy?**
(Proszę zaznaczyć max. 3 odpowiedzi)
 Akceptuję zaistniałą sytuację,
 Ignoruję problem,
 Uprawiam sport,
 Uciekam do zainteresowań, hobby,
 Zażywam tabletki uspakajające,
 Poszukuję wsparcia rodziny, znajomych,
 Idę na zwolnienie chorobowe,
 Poszukuję wsparcia u przełożonych,
 Tłumię emocje i nie okazuję, że jestem zestresowany/a
 Inne (jakie?).....
.....
.....



31. **Czy zdarza Ci się przekładać swoją złość na bezrobotnych?**
 Tak,
 Nie.
32. **Z jakimi bezrobotnymi miałeś/miałaś nieprzyjemne sytuacje?**
(Można zaznaczyć kilka odpowiedzi)
 Bezrobotni roszczeniowi,
 Długo zarejestrowani w PUP,
 Trudna młodzież,
 Byli osadzeni(karani),
 Niepełnosprawni,
 Inni (jacy?)
33. **Jak często dochodzi do konfliktów między Tobą, a bezrobotnymi?**
 Bardzo często,
 Często,
 Rzadko,
 Nigdy.
34. **Czy kiedykolwiek ktoś negatywnie odebrał/potępił pracę, którą wykonujesz?**
 Tak,
 Nie.
35. **Czy pijesz alkohol?**
 Tak, bardzo często,
 Tak, często,
 Tak, rzadko,
 Tak, bardzo rzadko,
 Nie.
36. **Co zmieniłbyś w swojej pracy lub zachowaniu?**
.....
.....
37. **Które działania zapobiegające stresowi są obecne w Twoim zakładzie pracy?**
 Eliminacja przeciążenia i niedociążania pracą,
 Definiowanie ról pracowników,
 Sprawiedliwy system wynagrodzeń,
 Dbanie o odpowiedni klimat psychologiczny,
 Dbanie o dogodne warunki fizyczne w pracy,
 Udział pracowników w podejmowaniu decyzji w pracy,
 Informowanie podwładnych o obowiązkach i oczekiwaniach względem pracowników,
 Sprawowanie przez pracowników kontroli nad wykonywaną pracą.
38. **Czy według Ciebie stres jest potrzebny w miejscu pracy?**
 Zdecydowanie tak, gdyż jest dobrym motywatorem do pracy,
 Tak, ale tylko w pewnym stopniu,
 Nie,
 Nie wiem.

