

Grażyna Dugiel, Bogusława Tustanowska, Katarzyna Kęcka, Maria Jasińska

Przegląd teorii stresu

Overview of theories of stress

Cechą charakterystyczną życia społecznego, a zwłaszcza organizacji społecznych jest instytucjonalizacja. Przejawia się ona w depersonalizacji ról i czynności pełnionych przez jednostkę. Instytucjonalizacja jako pewna wypadkowa społecznych i organizacyjnych zachowań ma większy wpływ na osobę niż odwrotnie. Ta wzajemna zależność w tym niesymetryczna relacja między organizacją a słabszą stroną interakcji jaką jest jednostka budzi dyskomfort i jest jej źródłem stresu.

W życiu codziennym, dla większości ludzi, organizacją najbardziej odczuwalna jest zakład pracy. Przeciętny obywatel naszego kraju przeznaczą na pracę zawodową 41 godzin tygodniowo, co oznacza, że jej poświęca przynajmniej 1/3 doby (Ogińska-Bulik 2003). Nie tylko większość czasu ludzie poświęcają pracy lecz także podporządkowują jej swoje życie rodzinne, towarzyskie rezygnując dla niej z własnych potrzeb i wyznawanych uprzednio wartości.

Praca zawodowa jako jedna z najważniejszych form działalności człowieka charakteryzuje się dwoistością swej natury. Z jednej strony może być źródłem rozwoju, zadowolenia, dumą, dobrobytem z drugiej zaś wiąże się z apatią, bezradnością, ponizieniem, dezorganizacją, chorobą (Bańka 1996). Mniej pozytywny aspekt pracy związany jest ze stresem, który jest zjawiskiem szkodliwym zarówno z punktu widzenia pracownika jak i całej organizacji. Pojęciem stresu zajmowali się badacze z dziedziny fizjologii, psychologii, ekonomii i zarządzania. Wielkiej popularności tej problematyki towarzyszy również duża różnorodność znaczeń przypisywanych temu pojęciu.

Omówienie różnych koncepcji stresu warto rozpocząć od przybliżenia fizjologicznej teorii stresu H. Selye'go, której istotą według J. Terelaka [5] jest pojęcie Ogólnego Zespołu Adaptacyjnego. Na podstawie licznych badań eksperymentalnych, prowadzonych na zwierzętach, Selye doszedł do wniosku, że pod wpływem różnych bodźców szkodliwych, organizm reaguje nie tylko w sposób charakterystyczny (specyficzny) dla danego bodźca, ale także w sposób podobny (niespecyficzny), bez względu na rodzaj bodźca szkodliwego. Ten zespół niespecyficznych zmian organizmu na różne bodźce szkodliwe (stresory) Selye nazwał stresem. Reakcja ta polega na pobudzeniu autonomicznego układu nerwowego oraz tzw. osi podwzgórze - przysadka - nadnercza. W późniejszym

okresie Selye nieco zmodyfikował swoją koncepcję stwierdzając, że stresem jest zespół niespecyficznych zmian organizmu na wszelkie stawiane mu żądania. O reakcji organizmu decyduje siła bodźca (wymagania), a nie jego rodzaj czy znak. W następstwie działania na organizm czynników szkodliwych powstają różnorodne zmiany: zmniejszenie i zanik grasicy, zanikanie węzłów chłonnych, hamowanie reakcji zapalnych, wytwarzanie cukru, owrzodzenia układu pokarmowego itp. Zmiany te według Seyle'go mają dwojaki rodzaj charakter przystosowawczy:

- lokalny zespół adaptacyjny - w skład, którego wchodzi specyficzne zmiany zachodzące w miejscu występowania stresora (na przykład w okolicy oparzenia);
- ogólny zespół adaptacyjny - obejmujący zmiany niespecyficzne, uogólnione.

To właśnie ogólny zespół adaptacyjny jest istotą stresu. Tak rozumiana reakcja stresu rozwija się przez trzy fazy – reakcji alarmowej, odporności, wyczerpania.

Mówiąc o stadium reakcji alarmowej mamy na myśli bezwarunkową, wykształconą w procesie ewolucji reakcję organizmu „walcz albo uciekaj”. Stadium to jest wyrazem mobilizacji sił obronnych organizmu. Następuje pobudzenie sympatycznego układu nerwowego, które prowadzi do:

- uwolnienia hormonów (adrenalina, noradrenalina, kortyzol) do krwiobiegu,
- przyspieszenia akcji serca i wzrostu ciśnienia krwi,
- wzrostu napięcia mięśni (kark, nogi),
- wydzielania przez wątrobę cukru i tłuszczu do krwi,
- przyspieszenia oddychania,
- zatrzymania pracy żołądka,
- wzmożonego pocenia się,
- uwolnienia substancji przyspieszających krzepnięcie krwi.

Te skomplikowane zmiany biopsychiczne mają zazwyczaj ogólne właściwości bez względu na charakter specyficznego stresora. W stadium reakcji alarmowej wyodrębnia się dwie fazy:

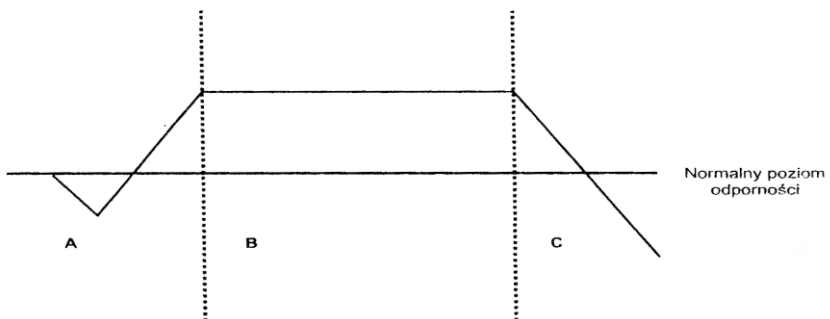
- a) fazę szoku, która obejmuje początkowy, bezpośredni wpływ czynnika szkodliwego na organizm. W tej fazie mają początek sygnały pobudzenia organizmu lub wskaźniki uszkodzenia;
- b) fazę przeciwdziałania szokowi, w skład której wchodzi reakcje obronne.

Stadium odporności określić można jako względną adaptację. Objawy, które występowały w pierwszym stadium znikają, pomimo że zakłócająca sytuacja trwa nadal. Organizm względnie dobrze znosi czynniki szkodliwe

działające już jakiś czas, natomiast słabiej toleruje inne bodźce (uprzednio nieszkodliwe). Cały organizm przystosowuje się do istniejącej sytuacji i zaczyna stawiać opór.

Stadium wyczerpania powstaje wskutek tego, że organizm nie potrafi dłużej przystosować się do nieustannego stresu, a pobudzenie, które w przeszłości służyło zwalczaniu stresu utraciło swoje zdolności obronne. W rezultacie następuje załamanie odporności na stresor, funkcje fizjologiczne ulegają rozregulowaniu. Stadium wyczerpania może doprowadzić do choroby, a przy dalszym działaniu stresora aż do śmierci.

Poniższa rycina w formie graficznej pokazuje rozwój stresu przebiegający w trzech omówionych fazach.

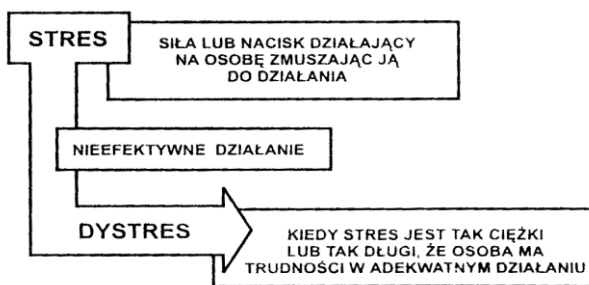


Trzy fazy ogólnego syndromu przystosowania (GAS): A – reakcja alarmowa, B – stadium odporności, C – stadium wyczerpania

Zarówno w fazie adaptacji jak i wyczerpania podatność na stres charakteryzuje się dużą zmiennością indywidualną. U jednych osób wystąpi wzrost poziomu hormonów, pojawi się ogólne wyczerpanie, a u innych nastąpi coś zupełnie innego - mobilizacja organizmu do działania. To w jaki sposób osoba spostrzega sytuację i jakie odczuwa emocje, może w znacznym stopniu wpłynąć na wynik zdarzenia. Selye'emu i jego teorii – omówionej powyżej – przypisuje się najbardziej doniosły wkład w badania nad stresem biologicznym, lecz również ta teoria nie była wolna od krytyki.

Po pierwsze, przedstawiono dowody specyficzności organizmu pojawiające się w odpowiedzi na czynniki szkodliwe. Po drugie, koncepcji tej zarzucono zbyt małe uwzględnienie czynników psychologicznych. Sam Hans Selye zdając sobie sprawę z niedoskonałości swojej koncepcji, udoskonalił ją poprzez wprowadzenie dodatkowego pojęcia „dystresu”, czyli złego stresu. Jest to stres prowadzący do choroby. Tak jak modyfikacji uległa teoria, tak również

definicja stresu zmieniała się. Według obowiązującej, stres traktowany jest jako „niespecyficzna reakcja organizmu na wszelkie wymagania jakie mu się stawia”. Dla większej jasności poniżej przedstawiony zostanie ogólny schemat stresu prowadzącego w następstwie do dystresu.



Model stresu-dystresu Selye'go

Pojęcia „good stres”, „eustres” zagościły w problematyce stresu dzięki Selye’mu. Są to przeciwieństwa dystresu, oznaczają bowiem stan zadowolenia, radości.

W przypadku badacza jakim jest Selye mamy do czynienia z ewolucją poglądów: od czysto biologicznych do psychologicznych. Rezultatem owej rewolucji są cztery pojęcia stresu wyodrębnione według dwóch kryteriów: ilościowych i jakościowych. Kryterium ilościowemu odpowiada wartość stymulacyjna stresorów. Kontinuum deprywacja – przeciążenie stymulacyjne najlepiej charakteryzuje ten aspekt stresu. Kryterium jakościowemu odpowiada wartość moralna stresorów. Stresory niosące cierpienie i dezintegrację psychiczną charakteryzowane są pojęciem *zły stres* (bad stress) i *dystres* (distress), zaś stresory motywujące człowieka do wysiłku i osiągnięć życiowych – pojęciami *dobry stres* (good stress) lub *eustres* (eustress).

Stres psychologiczny

Po zapoznaniu się z charakterystyką stresu biologicznego, którego głównym autorem jest Selye poniżej zostanie omówione kolejne zagadnienie, jakim jest stres psychologiczny. O ile Selye definiował stres w kategoriach reakcji organizmu, o tyle w koncepcjach psychologicznych pojęcie to rozumiane jest jako przykra reakcja emocjonalna, najczęściej zabarwiona lękowo.

W psychologii wyróżnić możemy trzy nurty w określaniu stresu psychologicznego:

1. jako bodźca sytuacji lub wydarzenia zewnętrznego o określonych właściwościach,
2. jako reakcji wewnętrznej człowieka, zwłaszcza reakcji emocjonalnych, doświadczanych wewnętrznie w postaci określonego przeżycia,
3. jako relacji między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka.

Selye zdefiniował stres w następujący sposób: „*Stres to nieswoista reakcja organizmu na wymagającą sytuację.*”, jednocześnie dodał: „*Bez stresu nie byłoby życia.*”

W takim ujęciu stres jest zjawiskiem normalnym, nie musi szkodzić; wiadomo także, że pewien poziom stresu sprzyja uczeniu się. Pełniejsza definicja brzmi: *Stres to reakcja organizmu w postaci mobilizacji energii do pokonywania różnorodnych przeszkód, barier, wymagań, bez względu na to, czy towarzyszą jej przyjemne czy przykre odczucia. Jest to reakcja niespecyficzna, tzn. jej rodzaj nie zależy od rodzaju czynnika, jaki ją wywołuje.*

Na samym początku dążono do tego, aby stres psychologiczny zdefiniować w kategoriach czynników zewnętrznych lub wewnętrznych. Janis jako jeden z pierwszych podał charakterystykę stresu psychologicznego, jako zmianę w otoczeniu, która typowo wywołuje wysoki stopień napięcia emocjonalnego i w sposób negatywny wpływa na normalny tok reagowania. Nawiązaniem do tego ujęcia jest koncepcja zdarzeń (zmian) życiowych Holmes i Rahe. Zakłada ona, że w normalnych warunkach każda zmiana wymaga przystosowania się, które jest zawsze stresujące, a jego konsekwencje mogą powodować zakłócenia lub chorobę bez względu na pozytywny lub negatywny charakter zmiany. Znaczenie ma natomiast rozmiar, w jakim zmiana zakłóca dotychczasowe wzory życia osobistego. W koncepcji tej wymieniono kilkadziesiąt zmian, które mogą wystąpić w życiu człowieka i wymagają wysiłków przystosowawczych.

Argumentem wysuwany przeciwko temu stanowisku jest niejednoznaczność. To co dla jednego człowieka może być stresujące, dla innej osoby niekoniecznie. Występowanie wspomnianej niejednoznaczności spowodowało kolejne próby definiowania stresu – reprezentują one drugi nurt – dotyczący reakcji wewnętrznych człowieka.

W tym przypadku rozumienie stresu wywodzi się z nauk medycznych (Selye). Dobrym przykładem może być tutaj ujęcie Mechanica, który rozumie i traktuje stres jako reakcje dyskomfortu, występujące u osoby znajdującej się w określonej sytuacji.

Kolejne próby by zjawisku stresu nadać jednoznaczność zakończyły się niepowodzeniem. Stało się tak, bowiem jak wiadomo stres jest zjawiskiem

dwuczłonowym, na który składają się tak czynniki zewnętrzne jak i procesy wewnętrzne.

Dzisiaj obowiązuje pogląd, że aby poprawnie zdefiniować stres konieczne jest uwzględnienie obydwu członów, a także jako czynnik pośredniczący należy uwzględnić spostrzeganie sytuacji przez podmiot. Widać więc wyraźnie, że stres nie jest lokalizowany ani w jednostce, ani w otoczeniu, dotyczy on określonej relacji i interakcji jednostka – otoczenie.

Teoria Lazarusa

Jednym z najwybitniejszych autorytetów w sprawach stresu psychologicznego jest Lazarus. Jego podejście określa się mianem fenomenologiczno-poznawczego. Stres w teorii Lazarusa i Falkman jest rozumiany jako dynamiczna relacja pomiędzy człowiekiem a otoczeniem, która to relacja oceniana jest przez jednostkę jako wymagająca wysiłku adaptacyjnego lub przekraczająca możliwości sprostania jej. Jednostka i otoczenie wpływają na siebie nawzajem, a więc relacja ta ulega ciągłemu przeobrażeniu, gdyż zmiany zachodzą także w obrębie obydwu stron transakcji - przekształceniu ulega środowisko i pozostający w nim człowiek. Autorzy podkreślają znaczenie wzajemnych oddziaływań w tym układzie i aby dobrze to ukazać posługują się pojęciem transakcja. Wprowadzenie tego terminu spowodowało, że teoria Lazarusa i Falkman znana jest także pod nazwą transakcyjna teoria stresu.

Lazarusa interesowały przede wszystkim różnice indywidualne w radzeniu sobie ze stresem oraz zagrożeniami. Ocena poznawcza zagrożenia jest tutaj podstawowym mechanizmem psychologicznym odpowiedzialnym za wspomniane wcześniej różnice indywidualne. Ocena poznawcza zagrożenia to mechanizm oceniający, uświadamiający i interpretujący zdarzenia. Proces oceniania dotyczy w tym przypadku przede wszystkim tych elementu relacji z otoczeniem, które są ważne dla dobrostanu jednostki. Jednostka w zetknięciu z sytuacją dokonuje oceny pierwotnej. Zadaje sobie pytania „Czy wszystko jest w porządku?, Czy są kłopoty?”. Podczas tego procesu oceniany jest bodziec, który dociera do mózgu. Wynik tego wstępnego oszacowania może mieć trojaki charakter. Zdarzenie może być oceniane jako fakt bez znaczenia, albo jako korzystne, albo jako wymagające wysiłku adaptacyjnego. W tym ostatnim przypadku mamy do czynienia ze stresem. Przy takim ujęciu stres nie jest umiejscowiony ani w sytuacji, ani w osobie, choć jest przez nie uwarunkowany. W wyniku tego oszacowania transakcja stresowa może być ujmowana jako:

- krzywda lub strata - szkoda lub uraz już powstały,
- zagrożenie - krzywda, strata nie wystąpiły jeszcze, ale są przewidywane,

- wyzwanie – podobnie jak zagrożenie ma charakter antycypacyjny, ale dotyczy sytuacji, w której możliwe są zarówno straty jak i korzyści.

Każda z tych ocen związana jest z charakterystyczną emocją, odpowiednio:

- krzywda lub strata - wiążą się ze złością, żalem, smutkiem,
- zagrożenie - strach, lęk, martwienie się,
- wyzwanie - w tym przypadku obraz emocjonalny jest bardziej złożony. W jego skład wchodzi zarówno emocje negatywne, podobne do tych występujących w przypadku zagrożenia, jak i emocje pozytywne (nadzieja, zapal).

Ocena pierwotna ma wpływ na intensywność i rodzaj reakcji emocjonalnych. Ocena dokonana w kategoriach pozytywnych prowadzi do powstawania emocji o znaku dodatnim (radość, ulga, zadowolenie). Natomiast ocena w kategoriach stresu powoduje powstawanie emocji negatywnych (lęk, złość, poczucie winy). W momencie, gdy podczas oceny pierwotnej istniejąca relacja uznana zostanie za stresową, zapoczątkowany zostaje drugi proces poznawczy – ocena wtórna (ocena zasobów). Pojawiające się w tym przypadku pytanie brzmi: „Co mogę w tej sytuacji zrobić?”. Dokonane zostaje oszacowanie własnych możliwości: fizycznych, psychicznych i społecznych. Ocena wtórna odnosi się zarówno do źródeł stresu jak i własnych zasobów. W podejściu Lazarusa i Folkman istnieją dwie formy działań:

1. działania służące zwalczaniu stresu (są efektywne, za ich pomocą osiąga się cele mimo działania stresu),
2. działania obronne (posiadają małą skuteczność, bowiem w większości przypadków prowadzą do zaniechania osiągania celów pod wpływem działającego stresu).

Proces radzenia sobie pełni dwie główne funkcje: instrumentalną (uporanie się z problemem, który był źródłem stresu) i regulującą emocje. Na ogół ludzie stosują strategie, które pełnią obydwie funkcje jednocześnie. Funkcje te wspomagają się wzajemnie.

Interpretując wyniki badań przy pomocy omawianej teorii konieczne jest uwzględnienie trzech poziomów analizy:

1. poziomu społecznego – odnoszącego się do transakcji jednostka-otoczenie,
2. poziomu psychologicznego – obejmującego jednostkową ocenę sytuacji, reakcje emocjonalne oraz organizację zachowania,
3. poziomu fizjologicznego – mobilizacja do działania.

Teoria zachowania zasobów Hobfoll'a

Według Hobfoll'a głównym celem ludzkiej aktywności jest uzyskiwanie, utrzymywanie i ochrona cenionych obiektów/zasobów. Wyróżniamy cztery rodzaje zasobów:

1. przedmioty np.: mieszkanie, samochód. Ich posiadanie lub brak określa status społeczno-ekonomiczny człowieka,
2. warunki np.: dobra praca, udane małżeństwo. Ich wartość polega na tym, że są rzadkie i co się z tym wiąże cenne,
3. zasoby osobiste np.: umiejętności charakteryzowane są przez odpowiednią strukturę temperamentu, osobowości,
4. zasoby energetyczne: pieniądze, wiedza.

W teorii zachowania zasobów stres psychologiczny to „reakcja na otoczenie, w którym występuje groźba czystej utraty sił, rzeczywistej utraty sił, brak sił spowodowany wyeksploatowaniem. Spośród wymienionych powyżej zdarzeń najbardziej dotkliwym źródłem stresu jest utrata zasobów. Przy czym stres wywołuje zarówno powstanie reakcji lub antycypowanej straty, jak również sam fakt braku przyrostu sił.

Autor przyjmuje, że źródłem stresu jest zagrażające lub zaistniałe zakłócenie równowagi jednostka-otoczenie. W omawianej teorii główną rolę odgrywają zasoby jednostki a nie ocenianie przez nią własnej relacji z otoczeniem jak to miało miejsce w przypadku koncepcji Lazarusa. Zasoby są kategorią teoretyczną służącą do wyjaśniania stresu psychologicznego. W ich skład wchodzi następujące atrybuty: przedmioty, cechy osobowe, warunki lub siły cenione przez jednostkę, lub też pomagające w osiąganiu owych przedmiotów, cech, warunków lub zdobywaniu tych sił. Hobfoll uważa, że zmiany, stany przejściowe same w sobie nie są stresujące jeśli nie prowadzą do utraty zasobów. Jednak i utrata posiadanych wcześniej zasobów niekoniecznie musi prowadzić do stresu. Dzieje się tak, ponieważ każdą stratę rzeczywistą można sobie skompensować zastępując ją innymi zasobami.

Jak powszechnie wiadomo, ludzie nie są obdarzeni zasobami w jednakowym stopniu i jest to przyczyną istniejących różnic między poszczególnymi jednostkami w sposobach radzenia sobie ze stresem.

Jedną ze stosowanych strategii jest ponowne zinterpretowanie zagrożenia jako wyzwania, a także koncentracja na tym co w danej sytuacji można zyskać a nie stracić. Również mechanizmy obronne takie jak: racjonalizacja, ekspiacja, substytucja mogą być pomocne przy zmaganiu się ze stresem dnia codziennego. Mówiąc o zasobach występujących w modelu Hobfoll'a pamiętać należy, że mają one charakter zmienny i rozwojowy.

Warto zwrócić uwagę, że w wyżej opisanej koncepcji stres jest zjawiskiem całkowicie subiektywnym – możemy mówić o nim tylko wówczas, gdy jednostka sama oceni relacje ze środowiskiem, jako zagrażającą. O stresie także

można mówić tylko wtedy, gdy występuje obiektywna rozbieżność między wymaganiami otoczenia i możliwościami jednostki, jak i wówczas gdy ta rozbieżność spostrzegana jest przez jednostkę.

Kolejną, interesującą koncepcją, jaką przedstawia Terelak jest koncepcja salutogenetyczna Antonovsky'ego [10], która zakłada, że brak homeostazy i uporządkowania jest stanem normalnym dla ludzkiego organizmu. Twórca tej koncepcji proponuje kontinuum zdrowia-choroby, odnoszące się zarówno do sfery fizycznej, jak i psychicznej. Antonovsky duże znaczenie przywiązuje do tzw. zasobów odpornościowych człowieka, które definiuje jako wszelkie, fizyczne (odporność), materialne (pieniądze), poznawcze i emocjonalne (wiedza, intelekt, osobowość), postawy i relacje interpersonalne, które umożliwiają skuteczne przezwyciężanie lub unikanie różnych stresorów. Wspólnym czynnikiem ułatwiającym utrzymanie zdrowia jest poczucie koherencji, rozumiane jako określony sposób postrzegania świata. Poczucie koherencji jest tym silniejsze, im większe są ogólne zasoby odpornościowe wpływające na spójne i korzystne doświadczenie życiowe. Podstawowe twierdzenia opisujące model salutogenetyczny można przedstawić w poniższych punktach:

- wzorce wychowawcze, role społeczne i inne czynniki specyficzne determinują ogólne rezerwy odpornościowe jednostki,
- ogólne rezerwy odpornościowe jednostki dostarczają jej spójnych, sensownych i znaczących doświadczeń życiowych,
- poczucie koherencji jest kształtowane przez doświadczenie życiowe,
- czynniki stresujące wywołują u człowieka stan napięcia,
- silne poczucie koherencji powoduje, że w razie potrzeby jednostka mobilizuje ogólne rezerwy odpornościowe,
- zmobilizowane ogólne rezerwy odpornościowe nie dopuszczają do stresu,
- skuteczne opanowanie stresu pozwala jednostce podążać w kierunku zdrowia.

Na wspomniane wyżej poczucie koherencji składa się:

- poczucie zrozumiałości, oznaczające stopień, w jakim człowiek postrzega bodźce jako sensowne poznawczo, informacje spójne, ustrukturyzowane, jasne, uporządkowane,
- poczucie zaradności, rozumiane jako stopień, w jakim człowiek postrzega dostępne zasoby jako wystarczające, aby sprostać wymogom stawianym przez pojawiające się bodźce,
- poczucie sensowności, rozumiane jako stopień, w jaki człowiek czuje, że życie ma sens, a wymagania, jakie niesie życie warte są wysiłku, poświęcenia i zaangażowania.

Trzeci wymiar, poczucie sensowności, uważany jest przez autora koncepcji za najważniejszy, bo przyczyniający się do trwałości dwóch poprzednich wymiarów.

Polski psycholog T. Tomaszewski stworzył koncepcję sytuacji trudnej, za którą uważa „taką sytuację, w której zachodzi rozbieżność między potrzebami lub zadaniami człowieka, a możliwością, zaspokojenia tych potrzeb lub wykonania zadań” [11]. Tak rozumianą sytuację trudną autor dostrzega w zadaniach ponad siły, przeszkodach, konfliktach, naciskach i zadaniach o zmiennej i niezrozumiałej strukturze, nadając im status stresu psychologicznego.

J. Reykowski [12], będący twórcą regulacyjnej teorii osobowości, uważa, że czynnikami odpowiedzialnymi za stres psychologiczny są docierające do podmiotu informacje typu: zadanie (informacje wytwarzające dążenie do określonej aktywności), trudność (informacje o przeszkodzie w dążeniu do określonego celu) i porażka (informacje o tym, że cel nie jest możliwy do osiągnięcia), które obciążają system regulacji. Zakłócenia, zagrożenia i porażki obciążają system regulacji i zmuszają go do dodatkowej aktywności oraz reorganizacji wcześniej utworzonego porządku, przez co zapowiadają możliwość deprywacji lub straty. To w pewnym stopniu przyczynia się do dezorganizacji utrwalonych struktur (np. potrzeb, wartości, obrazu własnej osoby). Jak podaje Terelak elementy zaczerpnięte z teorii stresu Lazarusa i koncepcji wypalenia zawodowego Bryanta zostały użyte przez H. Sęk do skonstruowania pomostowego modelu poznawczo-kompetencyjnego. Zgodnie z tym modelem wypalenie zawodowe nie jest bezpośrednią konsekwencją stresu chronicznego, ale stresu, któremu podmiot nie przeciwstawił się skutecznie.

Stres organizacyjny

Charakterystyczne cechy każdej sytuacji pracy zazwyczaj silnie wpływają na to w jaki sposób ludzie spostrzegają swoją pracę i reagują na towarzyszące im stresi i napięcia. Pracownik narażony jest bowiem nie tylko na czynniki wynikające bezpośrednio z wykonywanej pracy, ale również z roli, którą pełni, ze stosunków panujących w grupie współpracowników, czy wreszcie samej struktury organizacyjnej.

Pojęcie stres organizacyjny obejmuje więc klasyczny stres pracy, klimat organizacyjny, kulturę organizacyjną oraz relacje oddziaływania życia rodzinnego i pracy (Majewska, Noworol 1995).

Powstało wiele koncepcji wyjaśniających naturę stresu w środowisku pracy:

- model Roberta Karaska,
- model stresu według Kahna,
- teoria Levi'ego i Frankenhauser'a,
- model Ivancewicha'a i Matteson'a,
- koncepcja kryzysów życiowych G. Caplana,
- poznawczo-kompetencyjna teoria stresu H. Sęk,
- verońska koncepcja stresu Tadeusza Marka

Model Roberta Karaska

Badacz amerykański Robert Karasek zwrócił uwagę, że interakcja wysokich wymagań i niskiego zakresu kontroli jest szczególnie niebezpieczna z punktu odczuwanego stresu.

W zaproponowanym przez siebie modelu wyróżnił cztery główne sytuacje różniące się stopniem nasilenia krytycznych dymensji: wymagań i kontroli:

1. Wysokie wymagania – mały zakres kontroli. Jest to sytuacja szczególnie stresogenna. Jednostka otrzymuje bowiem trudne lub pracochłonne zadania, nie mając możliwości swobodnego ich wykonania. Postawienie przed człowiekiem wysokich wymagań wywołuje stan napięcia psychofizjologicznego. Gdy możliwości wykonawcze jednostki zostają zablokowane i nie ma ona wpływu na sytuację, napięcie to nie rozładowuje się w toku aktywnych działań i utrzymuje się. Prowadzi to do niepokoju, depresji i ryzyka choroby somatycznej.

2. Wysokie wymagania – duży zakres kontroli. Taka sytuacja stwarza warunki rozwoju. Przed pracownikiem postawione zostały trudne zadania, ale też ma możliwości takiego modelowania swego zachowania, by osiągnąć postawione cele.

3. Niskie wymagania – mały zakres kontroli. Sytuacja taka ani nie pobudza do działania, bo wymagania są niskie, ani nie daje możliwości działania (niska kontrola). Pojawia się więc pasywność zarówno w życiu zawodowym, jak i w sposobie spędzania czasu wolnego. Podobne zjawiska Seligman [13] opisał jako „wyuczoną bezradność”. Jednostka nie ma żadnych możliwości rozwoju.

4. Niskie wymagania – duży zakres kontroli. Są to sytuacje najbardziej relaksujące, wywołujące najmniejsze napięcie. Wysoki zakres kontroli pozwala optymalnie zareagować na każde pojawiające się – nie wygórowane – wymaganie. Ryzyko złego samopoczucia psychicznego czy choroby somatycznej jest w tym wypadku najmniejsze.

Model Karaska był wielokrotnie sprawdzany i w wielu przypadkach potwierdzany. Na podstawie badań przeprowadzonych w USA w 1972 i 1977 r. na reprezentatywnej próbie pracujących mężczyzn (N = 1769) i kobiet (N = 925), a także w zbliżonych badaniach szwedzkich, była możliwość oceny

głównych wymiarów pracy przewidzianych w modelu Karaska. Dysponowano również danymi dotyczącymi szeregu wskaźników zdrowia. Analizy statystyczne wykazały, że w grupie osób wykonujących zawody o najwyższym poziomie wymagań i niskiej kontroli najczęściej osób przejawiało symptomy depresji (np. w USA – 40,9% mężczyzn, 35,2% kobiet). W zawodach o niskich wymaganiach i wysokiej kontroli – najrzadziej występowały symptomy depresji (w USA - 9,7% mężczyzn, 8,6% kobiet). Podobnie w zawodach o wysokich wymaganiach i niskiej kontroli występowały najwyższe proporcje osób: z symptomami dużego wyczerpania, z małym zadowoleniem z pracy, z małym zadowoleniem z życia, często zażywających proszki uspokajające i nasenne.

Innymi słowy, jeśli wymagania w pracy są zbyt wysokie a zajmowane stanowisko nie pozwala na modyfikacje własnych warunków pracy, sytuacja staje się stresująca. Inaczej jest, jeśli wymagania są tak samo wysokie ale organizacja pracy sprzyja pewnej autonomii. Tworzy to sytuacje aktywności i wyzwania.

Modyfikującym czynnikiem jest ilość i jakość wsparcia społecznego otrzymywanego od przełożonych i współpracowników. Jeśli jest dostępne i adekwatne może być buforem dla stresorów wynikających z kombinacji wysokie wymagania – niska kontrola. Natomiast jeżeli wsparcie społeczne jest niedostępne ma to destrukcyjny wpływ na poczucie stresu. W ten sposób zapobieganie stresowi w miejscu pracy może być uzyskane poprzez optymalizację wymagań, wzrost kontroli pracowników nad warunkami pracy oraz poprzez poszerzenie dostępności do wsparcia społecznego. Największym problemem w tym ujęciu jest pomiar zależności pomiędzy opisywanymi wymiarami. W badaniach empirycznych częściej realizowany jest model addytywny niż synergiczny.

Model stresu według Kahna

Jednym z pierwszych badaczy zajmujących się kwestią stresu organizacyjnego był Kahn. Według niego stres organizacyjny jest to proces, który można opisać na pięciu poziomach.

1. Zdarzenia stresowe przedorganizacyjne:
 - sygnały zwiastujące stres,
 - charakterystyka organizacji (wielkość, struktura).
2. Stresory związane z organizacją:
 - środowisko fizyczne (hałas, oświetlenie, temperatura itp.),
 - środowisko psychospołeczne (dwuznaczność ról, konflikty itp.).
3. Dostrzeżenie stresu i jego ocena poznawcza (ocena zagrożenia, straty lub szkody oraz ocena własnych możliwości radzenia sobie ze stresem).
4. Bezpośrednie skutki stresu organizacyjnego:

- somatyczne (sercowo-naczyniowe, biochemiczne, gastryczne, mięśniowo-szkieletowe),
 - psychologiczne (depresja, lęk, niezadowolenie z pracy itp.),
 - behawioralne (nieprzystosowanie się do wymagań organizacyjnych, absencja, rezygnacja z pracy).
5. Konsekwencje długoterminowe stresu organizacyjnego:
- zdrowotne (choroby psychosomatyczne),
 - psychologiczne (gorsze funkcjonowanie, złe samopoczucie, nerwica, utrata sensu pracy, depresje, a niekiedy samobójstwa, itp.),
 - społeczne (gorsze funkcjonowanie w roli, zmiana pracy, itp.).

Jak wiadomo stres nie jest zjawiskiem w pełni stałym i stabilnym, więc na każdym z wymienionych poziomów może być zmodyfikowany. Dzieje się to za sprawą albo modyfikatorów osobowych albo modyfikatorów sytuacyjnych. Pierwsze z wymienionych wiążą się z różnicami interindywidualnymi uwarunkowanymi genetycznie, osobowościowo i demograficznie. Drugie natomiast związane są z przypadkami nieprzewidywalnymi, losowymi (reakcje interpersonalne w organizacji).

W swoim modelu stresu organizacyjnego Kahn i Byosier źródła stresu identyfikują na dwóch poziomach:

- a) Poziom intraorganizacyjny, obejmujący:
 - fizyczne atrybuty środowiska pracy,
 - aspekty osobowe, takie jak np. obciążenie pracą na rzecz organizacji, konflikt pełnionych ról społecznych, ograniczenia rozwoju kariery zawodowej, odpowiedzialność za ludzi, itp.,
 - aspekty grupowe, związane z charakterystyką atrybutów grupy zadaniowej, takich jak np.: stopień spójności grupy, interioryzacja norm grupowych, styl zarządzania, typy sieci komunikacyjnych, itp.,
 - aspekty organizacyjne, związane z poziomem technologicznym, kulturą organizacyjną, modelem organizacji, itp.
- b) Poziom ekstraorganizacyjny w skład, którego wchodzi zewnętrzne warunki wpływające na funkcjonowanie określonej organizacji, takie jak: problemy ekonomiczne kraju, rasa i dzielnica zamieszkania, stosunki rodzinne, itp.

Posługując się tym modelem możemy mieć do czynienia ze zjawiskiem, które nosi nazwę konfliktu ról i powstaje w momencie, gdy pracownik jednocześnie odbiera dwa lub więcej przekazów ról, które są sprzeczne, wykluczające się. Inną z przyczyn zakłócenia procesu przekazywania ról jest brak informacji niezbędnych do jej pełnienia oraz nieumiejętne jej przekazywanie przez nadawców. W takim przypadku mówi się o wieloznaczności ról. Natomiast, gdy nadawcy mają takie wymagania w stosunku do pracownika, których nie jest

on w stanie spełnić mówimy wtedy o przeciążeniu roli. Wiąże się ono ze spadkiem motywacji do pracy, wzrostem absencji a także ma wpływ na jakość podejmowanych decyzji, reakcje interpersonalne między pracownikami.

Pracując w organizacji człowiek jest odpowiedzialny zarówno za rzeczy, jak i za ludzi. To właśnie odpowiedzialność za ludzi ma charakter stresogenny. Dzieje się tak, ponieważ odpowiedzialność ta pełni rolę organizacyjną, bardziej rozbudowaną i czasochłonną, a jej wykonywanie wiąże się z większą niepewnością.

Osobą, która według omawianej koncepcji jest najbardziej narażona na doświadczanie stresu organizacyjnego jest kierownik. Spowodowane jest to tym, że to właśnie on upoważniony jest do kontrolowania zachowania pozostałych członków grupy stojących w hierarchii niżej od niego. Mówiąc o liderze nie sposób pominąć pojawiającego się w literaturze przedmiotu stylów kierowania. Są to:

- styl autokratyczny – kierownik grupy musi posiadać osobowość autorytarną. Z reguły sam podejmuje decyzje w imieniu całej grupy, jest osobą posługującą się stosunkowo dużą ilością kar. Podczas pracy grupy nie bierze w niej udziału. Kontakt z ludźmi sprowadza tylko do formalnego dozoru. W grupie pod kierownictwem takiego lidera istnieje możliwość pojawienia się apatii i agresji. Produktywność jest bardzo wysoka lecz tylko podczas obecności lidera lub w sytuacji zagrożenia z zewnątrz. Tak kierowaną grupę charakteryzuje mała spójność i integracja.
- styl demokratyczny – jest zupełnym przeciwieństwem stylu autokratycznego. Kierownik liczy się ze zdaniem grupy, przedstawia swoje cele i środki lecz końcową decyzję pozostawia grupie. Aktywnie uczestniczy w pracach grupy. Kary traktuje jako ostateczność, preferuje nagrody. Produktywność grupy jest wysoka.
- styl liberalny – kierownik jest bierny, nie posługuje się ani nagrodami ani karami. Jest to zaprzeczenie kierownictwa.

Mówiąc o produktywności trzeba pamiętać, że to nie tylko osoba kierownika ją zwiększa (lub zmniejsza), lecz także:

- stopień akceptacji kierownika przez grupę,
- struktura zadania, jego trudność, zrozumiałość motywów jego wykonywania,
- pozycja kierownika w systemie władzy.

Jednak w sytuacji, gdy osoba będąca odpowiedzialna za grupę ma na względzie nie tylko wykonywanie zadania, ale także ludzi i stosunki między nimi, jest to połowa sukcesu. I jak pokazują dotychczasowe badania grupy preferują takich liderów.

Teoria Levi'ego i Frankenhauser'a

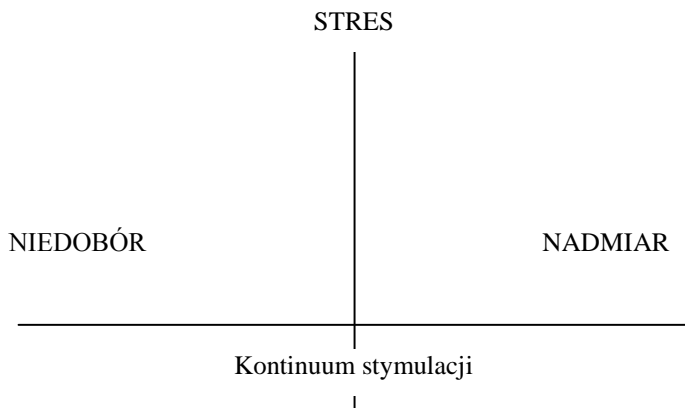
Zdarzenia stresowe występujące w środowisku pracy uporządkowali Levi i Frankenhauser. Według tych badaczy stres w pracy może być generowany przez kilka czynników jednocześnie, tak przez fizyczne jak i społeczne środowisko. Stres ten ma swoją fizjologiczną, behawioralną, mentalną oraz organizacyjną manifestację. Istnieje kilka klas czynników, które w realnej sytuacji powodują wystąpienie stresu. Mogą to być:

1. Czynniki stresowe tkwiące w samej pracy:
 - jakościowe i ilościowe obciążenie pracą vs. przeciążenie,
 - presja czasu i bezwzględna terminowość
 - warunki pracy,
 - praca zmianowa,
 - konieczność nadążania za szybkimi zmianami technologicznymi.
2. Stosunki społeczne z przełożonymi, podwładnymi i kolegami:
 - niezdolność do podporządkowania się,
 - brak wsparcia społecznego,
 - wadliwa polityka społeczna.
3. Struktura organizacyjna i klimat emocjonalny:
 - brak współodpowiedzialności
 - poczucie osamotnienia,
 - zła komunikacja interpersonalna.
4. Miejsce w organizacji:
 - dwuznaczność ról i konfliktogenność,
 - nieadekwatna do ról odpowiedzialność za rzeczy i ludzi,
 - zbyt duża zależność od kierownictwa średniego szczebla.
5. Źródła ekstraorganizacyjne:
 - problemy rodzinne,
 - kryzysy życiowe,
 - trudności finansowe,
 - konflikty związane z małą wiarygodnością i polityką firmy,
 - konflikty w pracy i w domu,
 - brak wsparcia instytucjonalnego.
6. Kariera zawodowa:
 - aktualny status zawodowy niezgodny z kwalifikacjami i aspiracjami,
 - brak perspektywy rozwoju.

Do drugich natomiast zaliczono neurotyczne cechy osobowości: nierównowagę emocjonalną, konformizm, brak inicjatywy, sztywność postaw, trudności adaptacyjne, niski poziom motywacji osiągnięć, typ A zachowania, itp.

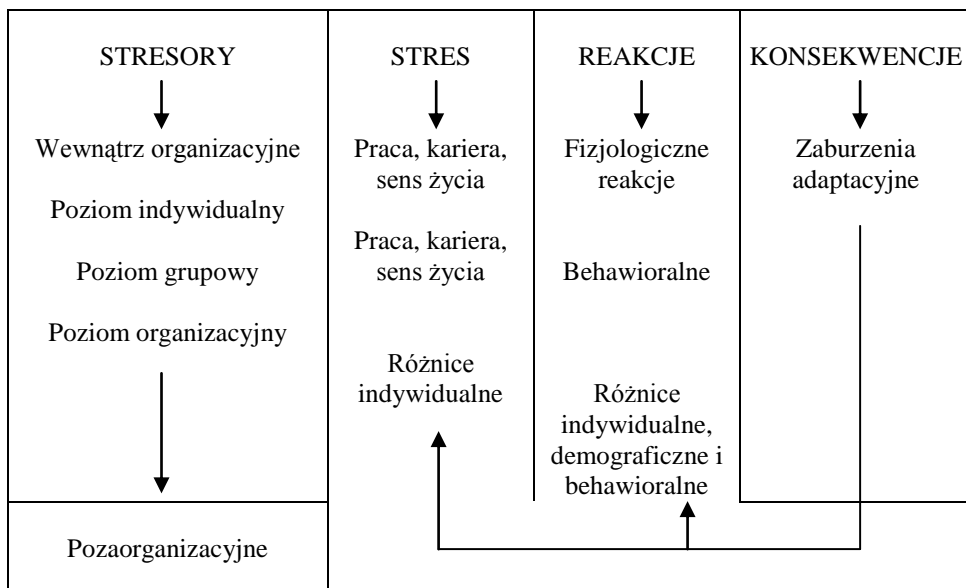
Z opisu wynika jasno, że zarówno przeciążenie pracą jak i jej niedobór może być stresujące. Czy tak się stanie zależy będzie od różnic indywidualnych między ludźmi. Powyższa sytuacja zamieszczona została na wykresie.

Schemat Levi’ego



Wiele z wymienionych powyżej czynników stresowych bezpośrednio wiąże się ze stresem organizacyjnym. Problemem tym bardziej szczegółowo zajęli się Ivancewicz i Matteson.

Model Ivancewicha’a i Matteson’a



Z opisu graficznego wyniku wyraźnie, że autorzy w swojej teorii stresu wyróżnili następujące kategorie zdarzeń stresowych:

- a) Stresory wewnątrzorganizacyjne - w skład, których wchodzi:
 - środowisko fizyczne (np. oświetlenie, hałas, temperaturę, wibrację, itp.),
 - indywidualne obciążenie pracą (np. przeciążenie pracą w różnych okresach, konflikt ról, odpowiedzialność za innych, brak perspektyw zawodowych, itp.),
 - grupowe czynniki stresu (np. brak spójności grupy, konflikty wewnątrzgrupowe, niezadowolenie grupy z lidera, itp.),
 - organizacyjne czynniki stresowe (np. zły klimat organizacyjny, przestarzała technologia, zły styl zarządzania, system kontroli, itp.).
- b) Stresory ekstraorganizacyjne - obejmujące:
 - stosunki rodzinne,
 - problemy ekonomiczne kraju,
 - problemy rasowe,
 - nietolerancję wyznaniową,
 - zbyt ostrą konkurencję na rynku i wywiad gospodarczy.
- c) Bezpośrednie reakcje na stres — mogą być opisywane na poziomie:
 - fizjologicznym (np. podwyższony poziom cholesterolu, nadciśnienie tętnicze, cukrzyca, itp.),
 - behawioralnym (np. manifestowana dysatisfakcja z pracy, kariery życia osobistego lub wręcz rezygnacja z pracy),
- d) Odroczone reakcje na stres — wiążą się ze stopniowo pogarszającym się stanem zdrowia (np. zawał mięśnia sercowego, wrzody żołądka i/lub dwunastnicy, alergie, bóle głowy, lęki, depresje, apatie, wyczerpanie nerwowe, itp.).

Koncepcja kryzysów życiowych G. Caplana

Koncepcja Caplana jest najbardziej znaną teorią kryzysu. Jej istotę stanowi aspekt rozwojowy, główne założenie mówi, że osobowość człowieka kształtuje się pod wpływem stresu nie stopniowo, lecz skokowo (od kryzysu do kryzysu).

Autor wyróżnia wymagania, którym jednostka nie może sprostać i wzmocnienia środowiska nie wystarczające do spełnienia potrzeb jednostki. Pod pojęciem kryzysu lub sytuacji kryzysowej Caplan rozumie silny stresor psychiczny, który początkowo obniża poziom funkcjonowania psychicznego, lecz stopniowo może doprowadzić do coraz to skuteczniejszej mobilizacji i podwyższenia sprawności działania.

Rozwój osobowości jest zazwyczaj opisywany jako następujące po sobie fazy. Każda z faz różni się jakościowo od poprzedniej. Teoria Caplana zwraca uwagę na to, że pomiędzy poszczególnymi fazami występują okresy przejściowe charakteryzujące się dezorganizacją zarówno funkcji poznawczych jak i emocjonalnych. Korzystając ze słownictwa Eriksona, Caplan te przejściowe okresy nazywa kryzysami rozwojowymi, które można podzielić na te mające charakter rozwojowy i przypadkowe. Do pierwszych zaliczyć możemy kryzysy wiążące się z naturalnym rozwojem człowieka (żłobek – przedszkole – szkoła – studia – praca). Do drugich natomiast zaliczamy kryzysy incydentalne (śmierć bliskiej osoby, choroba).

Zdarza się, że człowiek postawiony w obliczu sytuacji kryzysowej reaguje zaburzeniami nerwicowymi. Sam autor koncepcji mówi jednak, że w większości przypadków człowiek uzyskuje „korzystne doświadczenia przystosowawcze”. Widać więc wyraźnie, że według Caplana sytuacje kryzysowe pełnią pozytywną rolę w rozwoju osobowości człowieka.

Cykle życiowe i związane z nimi charakterystyczne kryzysy psychospołeczne zawiera zamieszczona poniżej tabela.

Fazy rozwoju psychospołecznego i towarzyszące im kryzysy

Okres cyklu życiowego	Kryzys psychologiczny
Niemowlęctwo	Zaufanie v brak zaufania
Wczesne dzieciństwo	Autonomiczność v wstyd i niepewność
Okres przedszkolny	Inicjatywa v wina
Średnie dzieciństwo	Pracowitość v poczucie niższości
Młodzieńczość	Tożsamość v rozproszenie
Wczesna dorosłość	Intymność v izolacja
Średnia dorosłość	Produktywność v stagnacja
Starość	Integracja v utrata nadziei

Z powyższej tabeli wynika, że poszczególne etapy rozwoju połączone są ze specyficznymi sytuacjami kryzysowymi. Człowiek musi za pomocą aktualnych możliwości (biologicznych, psychologicznych, społecznych) starać się im sprostać, rozwiązać je.

Warto też pamiętać, że sytuacje kryzysowe dotyczyć mogą nie tylko pojedynczych osób ale również całych grup ludzkich (grup szczególnego ryzyka). Spośród nich wyróżniamy te mające charakter formalny (rodzina, naród, partia polityczna) oraz nieformalny (kluby zainteresowań). Sytuacją kryzysową w przypadku grup formalnych może być rozwód, wojna, bezrobocie, w przypadku grup nieformalnych jest to na przykład zmiana normy obyczajowej, prawa.

Sytuacja kryzysowa według teorii Caplana otwiera dwie drogi. Jedna z nich prowadzi do dezorganizacji zachowania: objawy nerwicowe mogą ulec pogłębieniu, możliwy jest rozwój psychozy reaktywnej. Druga prowadzi do większej dojrzałości i stabilności psychicznej. Człowiek w obliczu wydarzeń szczególnie trudnych lub wręcz dramatycznych może im ulec lub przeciwstawić się.

Poznawczo-kompetencyjna teoria stresu H. Sęk

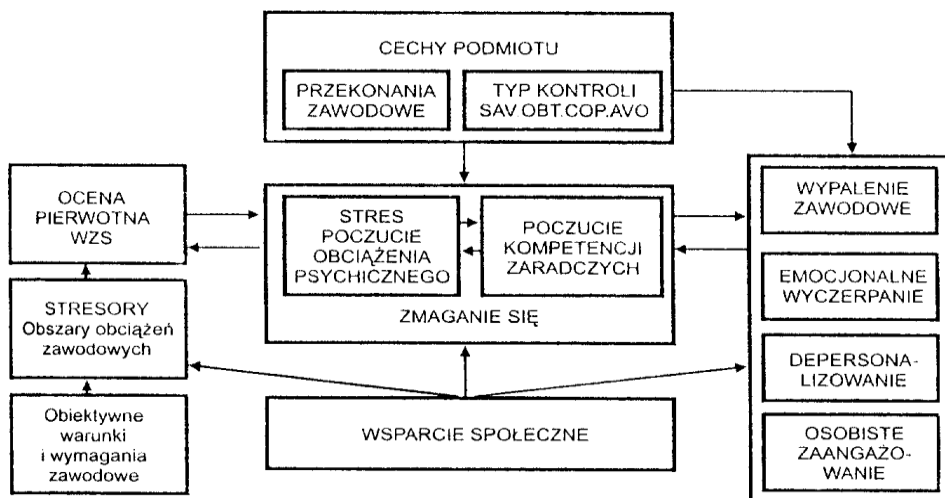
W modelu polskiej badaczki stres ujmowany jest jako „dynamiczna sekwencja wzajemnie na siebie oddziałujących procesów, interpretacji – wartościowania stresorów, aktów zmagania się i ocenę powtórna zmagania się z sytuacją zakłócenia relacji między oczekiwaniami i możliwościami podmiotu a wymaganiami otoczenia”. Opisowana teoria łączy w sobie elementy poznawczej teorii stresu Lazarusa (mechanizm oceny pierwotnej stresu w kategoriach wyzwania zagrożenia i straty) oraz koncepcji wypalenia się zawodowego (przejawy emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji, braku satysfakcji zawodowej wraz z mechanizmem kompetencji zaradczych odpowiedzialnych za poziom tego wypalenia się).

Pod pojęciem „wypalenia się zawodowego” rozumiemy zespół objawów gorszego funkcjonowania ludzi, którzy pracują w zawodach stresowych. Przyczyn wypalenia się zawodowego upatruje się w źródłach stresu zawodowego i cechach osobowości. Interakcja tych czynników jest odpowiedzialna za sposoby radzenia sobie ze stresem, które korelują z poczuciem własnej skuteczności zawodowej (kompetencji zaradczych). Niska kompetencja zaradcza wpływa na pojawienie się typowych dla wypalenia zawodowego objawów: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, niską motywację zawodową, brak zadowolenia z pracy, absencję oraz rezygnację z pracy.

H. Sęk swój model poznawczo-kompetencyjny wzbogaciła o koncepcję czterech typów kontroli Bryant’a. Wspomniane typy to:

- utrzymywanie – ocena pozytywna i kontrola pierwotna,
- unikanie – ocena negatywna i kontrola pierwotna,
- doznawanie – ocena pozytywna i kontrola wtórna,
- zmaganie – ocena negatywna i kontrola wtórna.

Model H. Sęk składa się zarówno z teorii transakcyjnej stresu Lazarusa, koncepcji wypalenia się zawodowego oraz koncepcji czterech typów Bryant’a. Autorka opracowała tzw. model pomostowy, który jest próbą połączenia teorii stresu z koncepcją wypalenia się zawodowego. Schemat omawianego modelu znajduje się poniżej:



Model stresu i wypalenia zawodowego – wpływ czynników podmiotowych i kontekstualnych

Widać wyraźnie, że wypalenie zawodowe nie jest bezpośrednią konsekwencją stresu chronicznego, lecz stresu, któremu nieskutecznie się przeciwstawialiśmy. To właśnie przekonanie o niskiej kompetencji stanowi podstawowy mechanizm psychologiczny, który spaja problematykę stresu i wypalenia zawodowego.

Model stresu, którego wykres znajduje się powyżej należy interpretować następująco: obiektywnie istniejący stres zawodowy, poddany intelektualnej obróbce podmiotu daje poczucie obciążenia psychicznego (poczucie stresu zawodowego), z którym człowiek się zmagając, wykorzystując do tego wyuczone strategie radzenia sobie ze stresem lub dostępne źródła wsparcia społecznego. Bardzo ważną rolę w owym zmaganiu się ze stresem odgrywa poczucie kompetencji zaradczych, będące sumą skutecznych lub nieskutecznych doświadczeń dotyczących zmagania się ze stresem zawodowym. Doświadczenia pozytywne przeciwdziałają wypaleniu się zawodowemu, zwiększając osobiste zaangażowanie. Istotną rolę odgrywa w budowaniu poczucia kompetencji zaradczych typ kontroli. Najkorzystniejszy wpływ na hamowanie procesów wypalenia się zawodowego ma kontrola typu: utrzymywanie (*obtaining*) i doznawanie (*savoring*). Kontrola typu unikanie (*avoiding*) może nasilać procesy wypalania się zawodowego.

Model H. Sęk był operacjonalizowany w badaniach przeprowadzonych wśród pielęgniarek i nauczycieli. Jednak omawiana koncepcja nie musi być zawężona do pewnej klasy zawodów, do określonych skutków stresów – wypalenie się.

Verońska koncepcja stresu Tadeusza Marka

Koncepcja dotyczy wzajemnych relacji występujących pomiędzy pojęciami stresu, zmęczenia i obciążenia psychicznego związanego ze źródłami stresu w pracy. Aby móc rozróżnić stres, zmęczenie i obciążenie psychiczne autorzy wyróżnili dwa typy wysiłku:

- wysiłek psychiczny (związany z poziomem trudności wykonywanego zadania),
- wysiłek kompensacyjny (związany z kontrolą stanów organizmu).

Autorów Verońskiej koncepcji stresu M. Fąfrowicz i T. Marka interesuje transakcyjna koncepcja stresu z perspektywy psychologii pracy, która wskazuje zarówno na sytuacyjne czynniki powodujące stres psychiczny (wymagania stawiane przez wykonywane zadanie, fizyczne i społeczne warunki pracy, społeczne czynniki tkwiące poza pracą), jak i na indywidualne charakterystyki jednostki (aspiracje, zdolności, sprawności, wiedza, doświadczenie, stan zdrowia, wiek). Efekt stresu zależny jest od relacji między elementami środowiska a cechami jednostki.

Według Marka i Fąfrowicz bardzo ważna jest umiejętność rozróżniania stresu i zmęczenia psychicznego. Mówiąc o stresie mówimy o sytuacji deficytu po stracie zasobów. Wymagania jakie stawia nam praca przerastają nas. Sytuacja jest oceniana jako niestresorodna, gdy dysponujemy odpowiednimi zasobami. Wtedy podejmujemy działanie w ramach obciążenia bezstresowego. Jednak wraz z upływem czasu zaczyna ujawniać się zmęczenie, zasoby ulegają wyczerpaniu. Zmęczenie psychiczne to stan, w którym występują zaburzenia oraz desynchronizacja w zakresie zasobów wykorzystywanych do realizacji pewnych czynności (uwaga staje się mniej efektywna, zasoby pamięci mniej dostępne). W momencie, gdy dojdzie do takiej sytuacji, że stan zmęczenia będzie się przedłużał, nastąpi ograniczenie a być może także uszkodzenie zasobów. Taka sytuacja może być przyczyną powstawania stresu.

Jako podstawowy czynnik różnicujący te pojęcia autorzy podają sposób oceny czynnika, który działa na jednostkę. W przypadku stresu występuje ocena czynnika szkodliwego (zagrożającego), w przypadku obciążenia psychicznego i zmęczenia taka ocena nie występuje. Pojęcie wysiłku pomoże nam lepiej zróżnicować analizowane pojęcia. Tradycyjnie uważa się, że im większe obciążenie, większa rozbieżność między wymaganiami stawianymi przez zadania a możliwościami (wydolnością) tym wysiłek jest większy.

Tak w przypadku stresu jak i zmęczenia możemy mówić o wysiłku. Według autorów analizując wysiłek związany z obciążeniem i ten związany ze stresem,

przydatne może być wspomniane nieco wcześniej rozróżnienie Mulder'a, który wyróżnia dwa typy wysiłku:

- wysiłek psychiczny (związany z wielkością obciążenia i możliwościami psychicznymi człowieka). Można go przyporządkować obciążeniu psychicznemu,
- wysiłek kompensacyjny (związany jest z deficytami w zakresie funkcji psychicznych – sprawności, umiejętności, które są niezbędne aby dane zadanie wykonać). Wysiłek ten zmierza do kompensacji tych deficytów, które w większości przypadków pojawiają się jako efekt długotrwałej pracy lub efekt ekstremalnych wymagań. Ten rodzaj wysiłku można zaszeregować do stresu i zmęczenia psychicznego.

Działający czynnik oceniany jest jako zagrażający wówczas, gdy poziom funkcjonowania jednostki odbiega od optymalnego. Wtedy pojawia się proces korekty, który ma postać procesu zmagania się ze stresem lub zmęczeniem.

Zmaganie się w przypadku stresu polega na zwalczaniu symptomów stresu, które uniemożliwiają normalne funkcjonowanie. W przypadku wysiłku psychicznego mamy do czynienia z mobilizacją posiadanych zasobów.

Wskaźniki występowania wysiłku kompensacyjnego związane są z poziomem aktywacji, wzbudzenia i stanów uwagi. Natomiast w przypadku zmęczenia i stresu zasadnicze dla zróżnicowania obu stanów są emocje. Agresja, lęk, depresja to syndromy rozwijającego się stresu. Omówiona w tej pracy Verońska koncepcja stresu doskonale definiuje podstawowe pojęcia, z którymi mamy do czynienia w większości teorii. Dzięki temu przeprowadzone badania są porównywalne i mają swój wkład w rozwój teorii stresu.

Na uwagę zasługuje również teoria czynnikowa stresu Zakładu Psychologii Pracy Instytutu Medycyny Pracy która traktuje stres jako proces składający się z pięciu faz :

1. sytuacji obiektywnej,
2. sytuacji subiektywnej w której dochodzi do utworzenia się zmysłowego obrazu sytuacji pracy i oceny pierwotnej zakończonej wzbudzeniem emocji odpowiedniej do oceny,
3. natychmiastowej reakcji somatycznej i psychologicznej wywołanej emocją,
4. radzenie sobie ze stresem,
5. odległe skutki somatyczne, psychologiczne, behawioralne.

W literaturze przedmiotu proponowane są różne definicje stresu. Najogólniej biorąc podzielić je można na dwie grupy. Do pierwszej zaliczamy te definicje, które koncentrują się na specyfikacji czynnika wywołającego stres. Inne natomiast jako powód stresu upatrują rozbieżności między subiektywnie ocenianymi wymaganiami płynącymi z otoczenia a subiektywnie ocenianymi możliwościami jednostki do spełnienia tych wymagań.

Przedstawione teorie stresu mają jedną cechę wspólną, rozpatrywane są w nich głównie przyczyny powstania stresu. Tymczasem stresu nie powinno traktować się jako krótkotrwałego zjawiska, lecz jako proces który prowadzi do odległych skutków dla jednostki jak i organizacji. Nie można uniknąć stresu, ludzie nie są do tego stworzeni. Poza tym stres dostarcza nam sposobności do rozwoju. Kiedy natrafiamy na trudności, stajemy przed wyborem: regresja i załamanie, czy też rozwój. Jeśli potraktujemy stres jako wyzwanie i świadomie stawimy mu czoła, możemy się wzmocnić i nauczyć czegoś wartościowego. A zatem niebezpieczeństwo czy sposobność? I jedno i drugie. Jeżeli potrafimy efektywnie „nawigować” przez wyzwania, jakie nam rzuca życie, stres nie musi być naszym wrogiem.

Streszczenie

Praca zawodowa człowieka może być źródłem rozwoju, zadowolenia, ale wiąże się też z apatią, bezradnością, dezorganizacją, chorobą. Wśród mniej pozytywnych aspektów pracy czołowe miejsce zajmuje stres, jako zjawisko szkodliwe z punktu widzenia pracownika jak i całej organizacji. W pracy omówiono różne koncepcje stresu badaczy z dziedziny fizjologii, psychologii, ekonomii i zarządzania.

Słowa kluczowe: stres, stres psychologiczny, teoria Lazarusa, teoria zachowania zasobów Hobfoll'a, model Roberta Karaska, model stresu wg Kahna, teoria Levi'ego i Frankenhauser'a, model Ivanchewicha'a i Matteson'a, koncepcja kryzysów życiowych Caplana, teoria stresu H. Sęk, werońska koncepcja stresu Tadeusza Marka

Summary:

Work experience can be not only a source of human development and satisfaction, but also apathy, helplessness, disorganization and illness. Among the less positive aspects of work, the stress takes a first place as an element damaging for the employee and the organization. The paper discusses the different concepts of stress research in physiology, psychology, economics and management.

Keywords: stress, psychological stress, the Lazarus' theory, the Hobfoll's theory of conservation of resources, the Robert Karaska's model, the model of stress by Kahn, the theory of Levi and Frankenhauser, Matteson's and Ivanchewicha's model, the concept of life crises of Caplan, The theory of stress – H.Sek, the Verona concept of stress by Tadeusz Marek

Piśmienictwo:

1. Biegeleisen-Żelazowski (1967): *Zarys psychologii pracy*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
2. Biela A. (red.) (1990): *Stres w pracy zawodowej*. Wydawnictwo KUL, Lublin.
3. Heszen-Niejodek I., Ratajczak, Z. (red.) (1996): *Człowiek w sytuacji stresu*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego: Katowice.

4. Jones H. (1998): *Nie mam czasu na stres*. Wydawnictwo „Amber”, Warszawa.
5. Mietzel G. (1999): *Wprowadzenie do psychologii*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
6. Reinhold B. (1998): *Toksyczna praca*. Dom Wydawniczy „Rebis”, Poznań
7. Selye H. (1977): *Stres okiełznany*. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa
8. Strelau J. (red.) (2000): *Psychologia. (tom III)*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
9. Terelak J. (2001): *Psychologia stresu*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz.
10. Titkow A. (1993): *Stres i życie społeczne*. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa.
11. Zimbardo P. G., Ruch F. L. (1998): *Psychologia i życie*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.