



ANNA WALCZYNA

Stres w pracy – wyzwanie w kształceniu przyszłych przedsiębiorców i menedżerów

Stress in work – challenge in educating future entrepreneurs and managers

Doktor, Politechnika Lubelska, Wydział Zarządzania, Katedra Ergonomii, Polska

Streszczenie

Przedmiotem artykułu jest kształcenie w zakresie stresu w pracy. Wskazując potencjalne stresory w pracy menedżerów i przedsiębiorców, ich odpowiedzialność za tworzenie bezpiecznych i zdrowych warunków pracy oraz efektywność pracy – własną i podległych osób, autorka rekomenduje kształcenie w zakresie stresu w pracy skierowane do studentów kierunku zarządzanie.

Słowa kluczowe: stres w pracy, zarządzanie stresem, kształcenie w zakresie stresu w pracy.

Abstract

The subject of the article is educating in the range of stress at work. Indicating potential stress factors at work of managers and entrepreneurs, their responsibility for creating safe and healthy working conditions and the productivity – own and of reporting persons, the author is recommending education in work stress management aimed at students of management studies.

Key words: stress in work, work stress management, education in work stress management.

Wstęp

Zmiany zainicjowane w roku 2011 wprowadzeniem Krajowych Ram Kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego oznaczały zwiększenie autonomii uczelni wyższych w kreowaniu programów kształcenia. Dotychczasowe sztywno zapisane standardy kształcenia dla poszczególnych kierunków studiów zostały zastąpione efektami kształcenia zdefiniowanymi dla obszarów nauk [Łukasik-Makowska 2016: 27; Chmielecka 2011: 5]. Stanowią one punkt wyjścia i zarazem odniesienia przy opracowywaniu przez uczelnię koncepcji i programu kształcenia dla danego kierunku i stopnia kształcenia. Wymóg, iż efekty kierunkowe określone w programie kształcenia muszą uwzględniać wszystkie efekty obszarowe (w przypadku kierunku studiów przypisanego do jednego obszaru nauk), pozo-

stawiając autonomię podmiotom opracowującym koncepcję kształcenia, zapewnia jednocześnie porównywalność i pewną standaryzację kompetencji nabywanych przez absolwentów tych samych kierunków na różnych uczelniach.

Punktem wyjścia do opracowania koncepcji kształcenia jest określenie sylwetki przyszłego absolwenta. Powinna ona być adekwatna do charakteru przyszłej pracy oraz uwzględniać zapotrzebowanie i specyfikę rynku pracy oraz kompetencje ogólne (osobowościowe, wzory zachowań, wartości), jak i specyficzne (wiedza i umiejętności związane z charakterem przyszłej pracy – tu zarządzaniem) [Łaguna, Wiechetek, Talik, Dhaenens 2011: 15]. Biorąc pod uwagę specyfikę pracy menedżerów i przedsiębiorców, przedmiotem artykułu jest kształcenie studentów kierunku zarządzanie w zakresie stresu w pracy.

Kompetencje menedżera i przedsiębiorcy

Absolwenci studiów na kierunku zarządzanie przygotowują się do pełnienia w przyszłości ról menedżerów (różnego szczebla) i przedsiębiorcy. Charakteryzując specyfikę pracy osób pełniących wyżej wymienione role, wskazać można szereg niezbędnych ku temu kompetencji określanych mianem menedżerskich. Obejmują one wiedzę, umiejętności, zdolności i właściwości osobowościowe, wartości oraz postawy [Łaguna, Wiechetek, Talik, Dhaenens 2011: 10]. Katalog kompetencji ogólnych tworzą m.in.: przywództwo, planowanie i harmonogramowanie pracy, komunikacja, współpraca, rozwiązywanie problemów, podejmowanie decyzji, elastyczność, wytrwałość, kreatywność i innowacyjność, pewność siebie, uczenie się przez całe życie, radzenie sobie ze stresem [Łaguna, Wiechetek, Talik, Dhaenens 2011: 12–15]¹.

Stres w pracy: źródła i konsekwencje

Radzenie sobie ze stresem to istotna kompetencja menedżera i prywatnego przedsiębiorcy, gdyż w role te wpisane są liczne stresory. Odpowiedzialność za podległy zespół i osiągnięte wyniki, presja czasu, mnogość zadań, podejmowanie kluczowych decyzji przy ograniczonym zasobie informacji, przeciążenie pracą, konflikt ról, w tym konflikt praca–dom, to lista najczęściej przywoływanych [Ogińska-Bulik 2006; Wróblewska 2013; Wachowiak 2002; Penc 2001; Pocz-towski 2007 za: Syper-Jędrzejak 2014: 149–150; Piecuch 2010: 295–296]. Również studenci kierunku zarządzanie są przeświadczeni o tym, że praca prywatnego przedsiębiorcy jest wysoce stresogenna. Spośród listy 17 stresorów,

¹ Wymienione kompetencje nie są jedynymi przywoływanymi w literaturze. Stały się one natomiast podstawą do skonstruowania przez przywołanych autorów narzędzia do pomiaru kompetencji menedżerów małych i średnich przedsiębiorstw, do których w znacznej mierze trafiają absolwenci kierunku zarządzanie. Wśród wymienionych kompetencji pominięto te o charakterze specyficznym, gdyż nie są one przedmiotem rozważań w niniejszym artykule.

których natężenie badano w skali od 1 do 5 pkt, 7 cech uzyskało średnią w przedziale 3,5–3,99 a 6 – średnią 4,0 i powyżej. Zaledwie jeden stresor uzyskał średnią poniżej 3,0 [Walczyzna, Arent 2014: 248–249].

Odpowiedzialność za podległy zespół to szczególnie troska i obowiązek przedsiębiorców i menedżerów. W pojęciu tym zawiera się m.in. zapewnienie szeroko rozumianego bezpieczeństwa i higieny pracy, czyli stworzenie takich warunków pracy, aby życie i zdrowie pracownika nie było zagrożone [Dz.U. 1974, nr 24, poz. 141; art. 94 k.p.]. Nadmierny stres w pracy może zaś takie zagrożenie stanowić. Co więcej, może także niekorzystnie wpływać na wydajność pracy zarówno poszczególnych pracowników, jak i przedsiębiorstwa.

Doniesienia o niekorzystnym wpływie stresu w pracy na zdrowie pracowników są liczne. Wśród powikłań stresozależnych wymienia się te dotyczące zdrowia psychicznego i zmian w mózgu (m.in. zaburzenia snu, depresja stresozależna, zespół zmęczenia przewlekłego, jadłowstręt i żarłoczność psychiczna), powikłania somatyczne (m.in. otyłość, cukrzyca typu 2, zespół metaboliczny, zespół jelita nadwrażliwego, zespoły ginekologiczne). Nadto stres wpływa na emocje i jakość relacji z otoczeniem [Uszyński 2009 za: Waszkowska, Potocka, Wojtaszczyk 2010: 23–24]. Zdrowotne skutki stresu doświadczanego przez pracowników i menedżerów przekładają się na koszty ponoszone przez przedsiębiorstwa. Są to m.in.: wzrost absencji, nadmierna fluktuacja czy prezentyzm. Aczkolwiek koszty stresu podawane są najczęściej na poziomie społeczeństwa, to jednak można spotkać również dane szacunkowe w odniesieniu do organizacji. I tak, koszty ponoszone przez brytyjskich pracodawców z tytułu stresu w pracy szacuje się na 1035 GBP w przeliczeniu na jednego pracownika, a sam koszt absencji chorobowej z tytułu stresu na 175 GBP [Milczarek 2014: 17]. W Polsce nie są prowadzone systematyczne badania pozwalające na precyzyjne określenie kosztów stresu w pracy. Jednak korzystając z wyników badań Instytutu Medycyny Pracy dotyczących wskaźnika absencji chorobowej spowodowanej stresem oraz danych ZUS na temat liczby dni absencji chorobowej, przy zastosowaniu metody kapitału ludzkiego, koszty przedsiębiorstw z tytułu stresu w pracy szacuje się na 9,48 mld zł rocznie [Orlak, Gołuch, Chmielewski 2014: 50].

Podsumowując dotychczasowe rozważania, można stwierdzić, iż przedsiębiorcy i menedżerowie są tą kategorią, którą zjawisko stresu w pracy dotyka podwójnie. Po pierwsze, sami w swojej pracy narażeni są na liczne stresory. Po drugie zaś, ze względów ekonomicznych i etycznych odpowiadają za stres, jakiego doświadczają podlegli im pracownicy.

Kształcenie w zakresie stresu w pracy

Rozważania dotyczące pracy menedżera i prywatnego przedsiębiorcy prowadzą do konkluzji, iż powinni oni być wyposażeni w wiedzę i umiejętności, dzięki którym problem stresu w pracy będzie przez nich traktowany prioryteto-

wo jako realne zagrożenie dla funkcjonowania organizacji. Pozwolą im rozpoznawać symptomy doświadczanego stresu oraz poszukiwać efektywnych metod radzenia sobie z nim, a także samodzielnie lub poprzez właściwe służby wdrożyć program zarządzania stresem w organizacji. W przypadku przedsiębiorców tworzących własne przedsięwzięcia biznesowe mają oni wyjątkową okazję wdrożenia prewencyjnego systemu zarządzania stresem, gdzie już na etapie tworzenia miejsc pracy mogą być podjęte działania mające na celu eliminowanie potencjalnych źródeł stresu. W filozofii prewencyjnego zarządzania stresem niezwykle ważne jest bowiem założenie, że stres, zarówno indywidualny, jak i organizacyjny, nie jest nieunikniony [Cieślak 2002: 13]. Gdyby jednak nie udało się wyeliminować jego przyczyn, w dalszych krokach (prewencja II stopnia) należy się skupić na modyfikacji reakcji jednostki na pojawiające się sytuacje stresowe lub (prewencja III stopnia) obniżeniu poziomu stresu zarówno na poziomie jednostki, jak i organizacji [Cieślak 2002: 13]. Wszystko to jest możliwe, jednak przy świadomości menedżerów i przedsiębiorców dotyczącej tego, że stres jest realnym zagrożeniem dla nich, pracowników i organizacji jako całości.

Uczelnie kształcące studentów na kierunku zarządzanie przygotowują swoich absolwentów do pełnienia ról menedżera i przedsiębiorcy. W trakcie swojej kariery zawodowej niewątpliwie zetkną się oni z problemem stresu. Wydaje się więc zasadne, aby wyposażyć ich w wiedzę i umiejętności dotyczące zarządzania stresem w pracy. Kształcenie w tym zakresie powinno zaowocować głębokim przeświadczeniem, że stres w pracy jest realnym problemem społecznym, z którym muszą sobie radzić współczesne organizacje. Wiedza ta powinna pozwolić na rozpoznanie wczesnych symptomów stresu a także obejmować zagadnienia dotyczące budowy programów zarządzania stresem w organizacji. Istotne wydają się również praktyczne umiejętności dotyczące z jednej strony radzenia sobie ze stresem, z drugiej – diagnozowania jego poziomu u pracowników. Taki przedmiot kształcenia wprowadzono w 2011 r. na Wydziale Zarządzania Politechniki Lubelskiej dla słuchaczy ostatniego (IV) semestru studiów II stopnia kierunku zarządzanie. Przedmiot „stres zawodowy” znajduje się w module przedmiotów podstawowych i obowiązkowych, a jego wymiar to 60 godzin realizowanych w następujących formach: wykład – 30 godzin, laboratorium – 15 godzin i projekt – 15 godzin. Cele kształcenia to uzyskanie wiedzy z zakresu rozpoznawania stresu zawodowego oraz indywidualnego i instytucjonalnego radzenia sobie z nim, nabycie umiejętności rozpoznawania stresorów w miejscu pracy, oceny ich natężenia i budowania programów prewencji antystresowej w organizacji oraz nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem na poziomie jednostki/pracownika [Walczyzna, Wojciechowska 2015: 79]. Istotnym elementem laboratorium z zakresu stresu zawodowego jest opanowanie wybranych metod radzenia sobie ze stresem. Z kolei w przypadku zajęć projektowych stu-

denci zapoznają się z dostępnymi narzędziami do diagnozy poziomu stresu w pracy oraz uczą ich zastosowania.

Zapoznając studentów z narzędziami do diagnozy poziomu stresu w pracy, należy zwrócić uwagę na to, aby były one dostępne do otwartego stosowania, nie zaś zarezerwowane jedynie dla psychologów. Jedną z propozycji w tym względzie jest Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy autorstwa B. Dudka i współpracowników z Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi [Dudek, Waszkowski, Merecz, Hanke 2004: 104–109]. Jego zaletą jest prostota zastosowania i opracowania oraz podanie przez autorów norm pozwalających na precyzyjną interpretację uzyskanych wyników. Przywołane narzędzie jest punktem wyjścia do diagnozy poziomu stresu w wybranej przez studentów organizacji oraz przygotowania zaleceń dla wybranych pracowników i organizacji mających na celu obniżenie poziomu stresu. Dla uzyskania pełniejszego obrazu diagnozę można poszerzyć za pomocą Kwestionariusza do Oceny Cech Pracy [Dudek, Waszkowski, Merecz, Hanke 2004: 95–103].

Opisane narzędzie nie jest jedynym, które może być wykorzystane do diagnozy poziomu stresu w pracy. Zainteresowani mogą również skorzystać z narzędzi online zamieszczonych na Portalu Obserwatorium Ryzyka Psychospołecznego [<http://www.diagnoza.psychostreswpracy.pl>], za pomocą których można przeprowadzić ankietę do oceny (pracodawca) i samooceny (pracownik) poziomu stresu, a także znaleźć wskazania do poprawy sytuacji. Również na stronach internetowych Centralnego Instytutu Ochrony Pracy [<https://stres.ciop.pl/>] można znaleźć szereg wydawnictw pomocnych w poszukiwaniu potencjalnych stresorów na wybranych stanowiskach pracy (istotne na poziomie prewencji I stopnia) oraz budowaniu programów zarządzania stresem. Źródłem licznych informacji, w tym dotyczących budowy programów prewencji, jest też czasopismo „Medycyna Pracy” wydawane przez Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi. Tak więc przygotowując program kształcenia w zakresie stresu w pracy, można skorzystać z obszernej literatury przedmiotu oraz ogólnodostępnych narzędzi do pomiaru jego natężenia.

Podsumowanie

Przedstawione rozważania prowadzą do wniosku, iż rozmiar zjawiska, jakim jest stres w pracy, oraz związane z nim koszty sprawiają, że można go nazwać problemem społecznym. Koszty te ponoszą pracownicy, pracodawcy i organizacja jako całość. Dlatego tak ważne jest kształcenie przyszłych menedżerów oraz przedsiębiorców w zakresie stresu w pracy i zarządzania nim. Kształcenie to powinno iść dwutorowo i obejmować zarówno uczenie metod radzenia sobie ze stresem, który jest niejako wpisany w rolę menedżera i przedsiębiorcy, jak i organizowanie zdrowych miejsc pracy oraz dostrzeganie symptomów stresu

w pracy i budowę programów ich ograniczania. Kształcenie może i powinno odbywać się już w trakcie studiów. Takie rozwiązanie przyjęto na Wydziale Zarządzania Politechniki Lubelskiej i można je potraktować jako przykład dobrych praktyk w zakresie prewencji stresu w miejscu pracy.

Literatura

- Chmielecka E. (red.) (2011), *Autonomia programowa uczelni. Ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, Warszawa.
- Cieślak R. (2002), *Jak zarządzać stresem w pracy?*, „Bezpieczeństwo Pracy” nr 6.
- Dudek B., Waszkowski M., Merecz D., Hanke W. (2004), *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Łódź.
<https://stres.ciop.pl/> (5.04.2016).
- <http://www.diagnoza.psychostreswpracy.pl> (5.04.2016).
- Łaguna M., Wiechetek M., Talik W., Dhaenens Ch. (2011), *M-Astra. Metoda pomiaru kompetencji menedżerów małych i średnich firm*, Lublin.
- Łukasik-Makowska B. (2016), *Wdrażanie standardów KRK – akcja czy proces?*, Warszawa.
- Milczarek M. (2014), *Obliczanie kosztów związanych ze stresem w pracy i innymi zagrożeniami psychospołecznymi. Europejskie Obserwatorium Ryzyka. Przegląd literatury*, <https://stres.ciop.pl/> (29.04.2016).
- Orlak K., Gołuch D., Chmielewski J. (2014), *Stres w pracy oraz jego wpływ na występowanie wypadków przy pracy i stan zdrowia osób pracujących*, Warszawa, <http://zus.pl/default.asp?id=426&p=4&idk=> (27.04.2016).
- Piecuch T. (2010), *Stres w działalności przedsiębiorcy*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej. Zarządzanie i Marketing” z. 17(3).
- Syper-Jędrzejak M. (2014), *Strategie radzenia sobie ze stresem w pracy menedżera*, „Humanizacja Pracy” nr 4.
- Walczyzna A., Arent A. (2014), *Stresogenność pracy przedsiębiorcy w ocenie studentów – wyniki badań pilotażowych*, „Modern Management Review” vol. 19/4.
- Walczyzna A., Wojciechowska K. (2015), *Opis poszczególnych modułów kształcenia dla kierunku zarządzanie. Studia II stopnia stacjonarne o profilu ogólnoakademickim. Stres zawodowy*, <http://wz.pollub.pl/pl/studenci/programy-studiow> (27.04.2016).
- Waszkowska M., Potocka A., Wojtaszczyk P. (2010), *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Łódź.
- Ustawa z 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz.U. 1974, nr 24, poz. 141 ze zm.), <http://isap.sejm.gov.pl/Download?id=WDU19740240141&type=3> (29.04.2016).