



STRES

WYPALENIE ZAWODOWE

Dr Dorota Molek-Winiarska
Katedra Zarządzania Kadrami



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UWVr



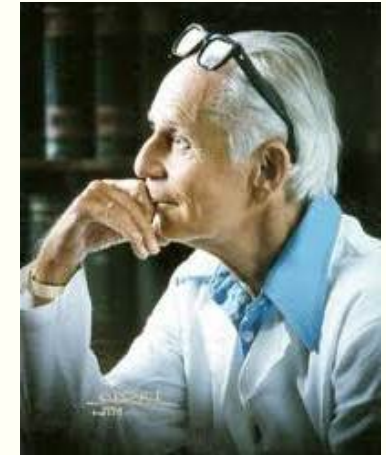
Uniwersytet Ekonomiczny
we Wrocławiu

CZYM JEST STRES?



Czym jest stres?

- BODŹCEM – wywołuje określone emocje;
- REAKCJĄ na zaburzenie równowagi organizmu – wywołuje szereg reakcji fizjologicznych i psychicznych;
- RELACJĄ między człowiekiem a otoczeniem – to człowiek ocenia sytuację i podejmuje decyzję czy jest ona stresująca czy nie.



Hans Selye



Richard Lazarus



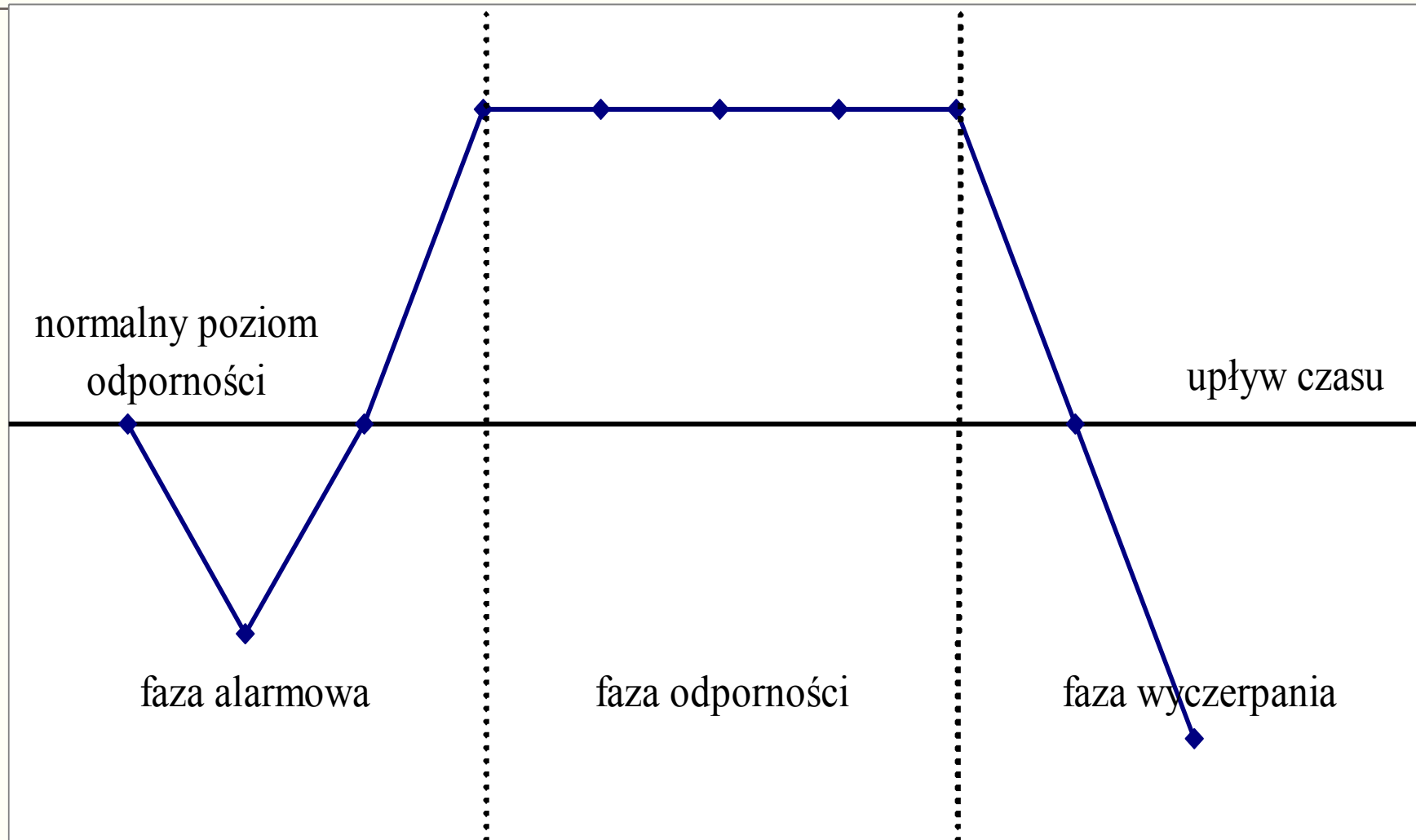
Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

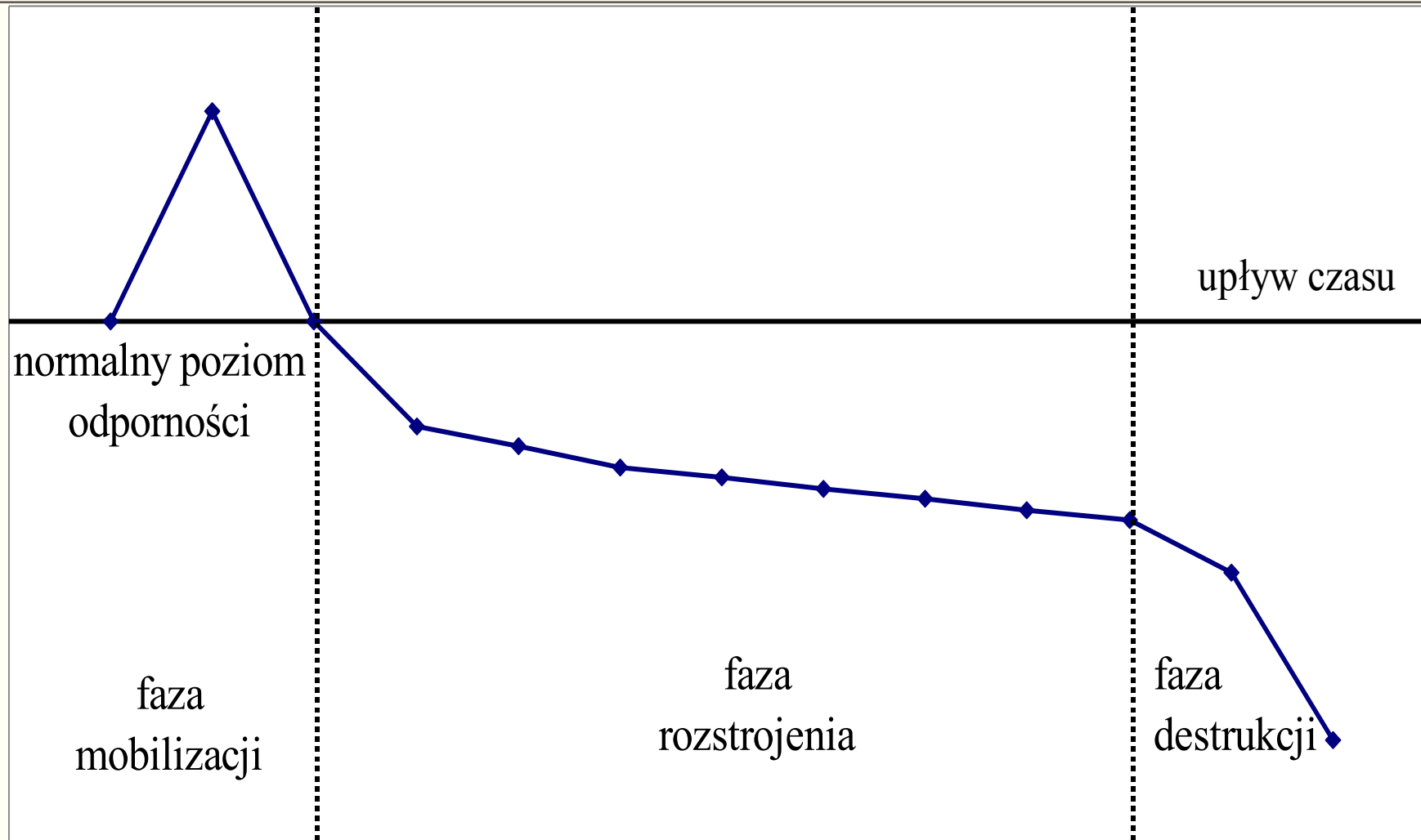
Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Stres fizjologiczny



Stres psychologiczny



Jakie są źródła stresu?

W człowieku

- Błędne, katastroficzne myślenie, brak elastyczności w stosowaniu technik radzenia sobie z nim, brak dbałości o kondycję fizyczną i zdrowy tryb życia, osobowość;

W organizacji

- Źle zorganizowana praca, presja czasu, niedobór zasobów, konflikty, zła atmosfera, brak zaufania



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW

Jakie są konsekwencje stresu?

Dla pracownika:

- Choroby – serca, układu pokarmowego,
- endokrynologicznego, zaburzenia odporności
- Zaburzenia psychiczne – nerwice, depresja
- Wypalenie zawodowe
- Uzależnienia

Dla organizacji:

- Koszty ekonomiczne
- Spadek wydajności pracownika,
- Pogorszenie wizerunku firmy, niskie morale itp.



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Koszty stresu i jego skutków

▪ Koszty pracownika

- koszty leczenia chorób wywołanych długotrwałym stresem,
- wypadki – leczenie,
- koszty związane z utratą obecnych i przyszłych dochodów na skutek uszkodzenia zdrowia,
- KOSZTY PSYCHOLOGICZNE.

▪ Koszty organizacji

- koszty spadku produktywności, pracy bezproduktywnej,
- odszkodowania dla pracowników,
- absencja pracownika, koszt zastępstw,
- fluktuacja kadry,
- wypadki w pracy (zniszczenia materiału),
- koszty zachowań kontrproduktywnych (kradzieże, wandalizm, sabotaż),
- koszty usług medycznych (w niektórych krajach/firmach),



Ile to jest?

W ostatnim raporcie Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy przedstawiono koszty stresu:

- Koszy stresu w pracy, depresji i trudności natury psychologicznej wynikające dla Europy - 617 mld € rocznie.
- Na wartość tą składają się:
 - Absencja i bezproduktywna obecność w pracy (presenteeism) - 272 mld €,
 - Spadek produktywności pracy 242 mld €,
 - Koszty opieki zdrowotnej 63 mld €
 - Zasiłki z opieki społecznej 39 mld €



-
-
- Na podstawie badań USA szacuje się, że dla organizacji zatrudniającej ponad 2000 osób koszt związany z absencją, stresem i spadkiem produktywności wynosi 670 tys.\$ rocznie (Faley i in. 2006)
 - Szacunkowe roczne straty wynikające z braku działań interwencyjnych to:
 - Bad. USA – 320\$ oraz 6 dni roboczych na 1 pracownika rocznie (Cooper i in., 1996);
 - Bad. holenderskie – 1368€ na 1 pracownika rocznie (w: Milczarek i in. 2009)



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW

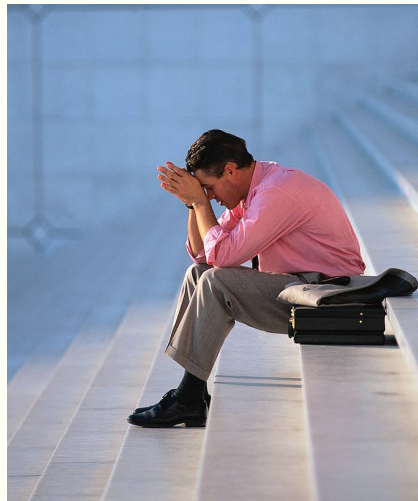


WYPALENIE ZAWODOWE



Wypalenie zawodowe

„Stan, który krystalizuje się powoli, przez dłuższy okres przeżywania ciągłego stresu i angażowania całej energii życiowej; w końcowym efekcie wywiera on negatywny wpływ na motywację, przekonania i zachowanie.”



H. Freudenberger



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



3 komponenty wypalenia zawodowego

- wyczerpanie emocjonalne
- depersonalizacja
- obniżenie oceny dokonań zawodowych



Christina Maslach



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Objawy WZ

Emocjonalne

- subiektywne poczucie przepracowania, brak chęci do pracy;
- uczucie zawodu wobec siebie;
- poczucie izolacji, osamotnienia;
- postrzeganie życia jako ponurego i ciężkiego;
- złość, niechęć do zmian;
- niezdolność do koncentrowania się na rozmowie;
- negatywne, ucieczkowe, a nawet samobójcze myśli;



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Objawy WZ

Behawioralne

- niechęć wychodzenia do pracy;
- brak cierpliwości, drażliwość, poirytowanie;
- pogardliwa postawa wobec innych
- awersja do telefonów, spotkań, przesuwanie terminów spotkań z klientami;
- częsta nieobecność w pracy;
- problemy małżeńskie i rodzinne;



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Objawy WZ

Somatyczne

- częste choroby (przeziębienia, grypy);
- codzienne uczucie zmęczenia;
- zaburzenia snu;
- częste bóle głowy i dolegliwości układu pokarmowego;



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW





RADZENIE SOBIE ZE STRESEM I WYPALENIEM ZAWODOWYM



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Osobowość a stres

Osoby narażone na częstsze i silniejsze stresy to:

- neurotycy,
- introwertycy,
- osoby z wzorcem zachowań typu A,
- melancholicy.



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Indywidualne techniki radzenia sobie ze stresem

- Aktywność fizyczna (sport, taniec)
- Techniki poznawczo-behawioralne
- Trening oparty uważności (Mindfulness)
- Biofeedback
- Relaksacja, masaż



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Profilaktyka zdrowia zawodowego

Są to zorganizowane interwencje dotyczące redukcji lub eliminacji stresu zawodowego i innych obciążeń psychospołecznych oraz wsparcia pracowników w zakresie radzenia sobie z nimi.



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW



Literatura cytowana i zalecana:

- Cooper C., Payne R., Stres w pracy. PWN, Warszawa 1987.
- Hartley M., Dobry stres – przewodnik. Jedność, Kielce 2002.
- Litzke S., Schuh H., Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP, Gdańsk 2007.
- Ogińska-Bulik N., Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Difin, Warszawa 2006.
- Stres w pracy zawodowej. Wybrane zagadnienia. Red. A. Biela, KUL, Lublin 1990.
- Terelak J., Psychologia stresu. Branta, Bydgoszcz 2001.



Przedsiębiorczość

Praca – biznes – kariera

Projekt realizowany jest przez Wydział Filologiczny UW





Dziękuję za uwagę

dorota.winiarska@ue.wroc.pl