

Zdroje a dôsledky stresu v IT organizáciách

VOJTECH IMRECZE

*Slovenská technická univerzita
Fakulta informatiky a informačných technológií
Ilkovičova 3, 842 16 Bratislava*

Abstrakt. Problém stresu na pracovisku nie je nový jav medzi IT odborníkmi, ale jeho negatívne vplyvy sa začínajú objavovať vo veľkej miere až teraz ako následok rýchlych zmien a prísneho štýlu manažmentu poslednej dekáde. Tieto vplyvy pôsobia nielen na jednotlivca, ale tiež na organizáciu, preto bola nutná identifikácia základných princípov optimálnej stratégie manažmentu stresu. Navrhnutie takej stratégie vyžaduje spoznanie a hlbokú analýzu zdrojov stresu, ktoré treba eliminovať. Veľa takých zdrojov stresu existuje, ktorých intenzita závisí od značného počtu faktorov, preto je implementácia manažmentu stresu náročný proces. Hlavným cieľom tohto článku je uvedenie základných kategórií týchto zdrojov a faktorov.

Úvod

Esej som rozdelil na tri hlavné logické časti. Cieľom prvej časti je poukázať na možné príčiny vzniku stresu na pracovisku, v druhej časti rozobrať pôsobenie stresu na zamestnanca a na zamestnávateľskú organizáciu. V tretej časti sa nachádza krátke usmernenie na predchádzanie stresu. V prvej časti by som oslovil tých čitateľov, ktorí nepoznajú každodennú prácu odborníka v odbore IT. Pre nich je asi najrozumnejšie hneď na začiatku vyjasniť čo znamená skratka IT. Je to akronym, ktorý sa pochádza z anglického výrazu Informačná Technológia. Niektoré tvrdenia v druhej časti budú zrozumiteľné hlavne pre IT odborníkov (na základe vlastných skúseností), z tohto dôvodu túto časť by som mohol venovať profesionálom, ale si myslím, že najviac si z toho môžu využiť manažéri IT firiem, čo platí aj pre tretiu časť.

I keď stres na pracovisku je všeobecným javom, niektoré z princípov sú špecifické vyplývajúce práve z špecifickosti odboru IT. Napríklad významný podiel zamestnancov v odbore IT má vysokoškolské vzdelanie, alebo rýchly vývoj celého odboru.

Zdroje stresu

Zamestnanec v odbore IT prežíva mnoho stresových minút, hodín, dní, mesiacov, atď.

Čo spôsobuje stres v IT odborníka? Stres spôsobuje strach od niečoho. Čoho sa bojí? Bojí sa, že na starobu bude mať ploché prsty, aby sa lepšie priláhli na klávesnicu? Dá sa predstaviť, ale nie je to pravdepodobné. Bojí sa možno toho, že v záujme svojej kariéry si ničí zrak (sedieť hodiny pred monitorom nie je zdravé, ale už sú isté polepšenia, napríklad monitory LCD sú menej škodlivé na zrak, ale problém dlhého pozerania do určitej vzdialenosti ešte pozostáva). Toto už znie trochu logickejšie, ale situácia je podstatne zložitejšia. Zmeny prebiehajúce v poslednom období, rôzne racionalizačné kroky, a „organizačná anorexia“ v dôsledku snahy o optimalizáciu priniesli tvrdsie pracujúcu pracovnú silu, ktorá nie je schopná udržať rovnováhu medzi prácou a rodinou a je menej istejšia o budúcnosti. Tieto okolnosti sú priaznivé pre vznik stresu na pracovisku.

Už mnohí sa zaoberali identifikáciou vyvolajúcich faktorov stresu, ale málo výskumov smerovalo priamo na odbor IT. Táto esej prezentuje výsledky práve takého výskumu [1], ktorý sa zakladá na sérii verejných mienok a interview, v ktorých sa zúčastnili predstavitelia viac IT firiem z rôznych krajín. Z článku nie je jasné, ktoré krajiny sa v ňom zúčastnili. Otázne je, že *čoraz rozsiahlejšie a početné štandardy v akej miere sú schopné ovplyvniť heterogenitu medzi krajinami*. Asi nie sú schopné zrušiť rozdiely pracovnej kultúry v krajinách, teda môžeme očakávať vyššiu intenzitu stresu v japonských alebo amerických firmách, ako v európskych (z verejnej mienky vyplýva, že výkon amerických programátorov je 7700 riadkov kódu oproti 16700 riadkom kódu pri programátorov iných štátov [1]). Pri vyhodnocovaní výsledkov výskumu identifikovali 33 rôznych zdrojov stresu, ktoré zaradili do siedmich kategórií. Tieto zdroje sú pravdepodobne prítomné vo všetkých IT firmách len s premennou intenzitou. Tieto kategórie sú nasledovné:

- *Kvalifikácia* – do tejto kategórii sú zaradené tie zdroje stresu, ktoré súvisia s potrebnou kvalifikáciou pri riešení úloh
- *Termíny* – sem patria zdroje stresu z dôvodu dodržiavania termínov pri vypracovaní projektov
- *Kolektív* – tlak vzniknutý z konfliktov pri spolupráci s kolegami
- *Hodnotenie výkonu* – zdroje stresu súvisiace s hodnotením výkonu
- *Strata zamestnania* – zdroje stresu v súvislosti so strachom straty zamestnania
- *Kariéra* – zdroje stresu súvisiace s vývojom kariéry
- *Požiadavky používateľov* – stres zo spolupráce s konečným používateľom, napríklad vytvorenie vhodného používateľského rozhrania

Kvalifikácia

Toto je veľmi relevantná kategória v okruhu tých, ktorých práca sa spája na určitej úrovni k výpočtovej technike buď z pohľadu používateľa, alebo vývojára, lebo ide o najdynamickejšieho sa rozvíjajúceho odboru. Rýchle tempo rozvoja môžeme pozorovať už na univerzite: študent sa naučí programovať v danom programovacom jazyku, ale keď sa dostane k tomu, aby svoje vedomosti využil v praxi, v móde je už

často iný programovací jazyk. Ak paradigma zostane, väčšinou stačí si osvojiť iba novú syntax, ale situácia je celkom iná pri používaní rôznych technológií, lebo tie sa pravidelné zakladajú na úplnom inom princípe. Poznať všetko nie je možné. Znie to zle, ale má to dobrú stránku v tom, že každý si môže nájsť nejakú špecializáciu – toto je účinné proti stresu. IT firmy, ktoré pri vývoji používajú špecifickú technológiu, pravdepodobne neprepustia dobrého odborníka v danej technológii. Ale i napriek tomu je nevyhnutné stále zdokonaľovanie kvalifikácie, lebo životnosť väčšiny technológií je kratšia než doba, ktorú odborníci pracujú v odbore, alebo je nutné zmeniť technológiu z iného (organizačného) dôvodu.

Charakteristickou vlastnosťou odboru IT je nižší pomer starších zamestnancov ako v ostatných odboroch. Toto môže súvisieť s kvalifikáciou, lebo firmy radšej zamestnajú mladšieho odborníka, ktorý má zručnosti s novou technológiou, ako staršieho, za ktorého by mali platiť za rekvalifikáciu.

Ku kvalifikácii patrí aj znalosť cudzích jazykov (na našom území hlavne angličtina a nemčina). Väčšina dokumentácií je napísaná v anglickom jazyku, veľa firiem je multinacionálna, v ktorých je vnútorný jazyk angličtina. Znalosť cudzích jazykov je teda ďalším očakávaním pri vstupe do zamestnania – povinné ale aj nepovinné jazykové kurzy môžu byť zdrojom stresu.

Termíny

Najčastejšie používané slová abecede IT spoločnosti sú: *projekt* a *termín*. Druhé slovo je „naďavanie“, aj keď ho nevyslovíme visí nad nami, a čím je hodnota (termín – sysdate) menšia, tým viac stresu je schopné vyvolať. Generuje „vírusy stresu“, ktoré sa šíria zrakom (vidím, že kolega stresuje, tak pravdepodobne budem aj ja), emailom (od vedúceho dostanem mail, v ktorom ma upozorní na blízky prechod spomínanej premennej (termín – sysdate) do nuly a potom do negatívnych hodnôt), a inými spôsobmi. Je veľmi obtiažne vylúčiť tento zdroj stresu. Optimálnejšie (z pohľadu stresu) je, keď nie je termín, ale mnohokrát je to nevyhnutné. Najlepším spôsobom predchádzania stresovej situácie je, keď termíny určia tí, ktorí vedia reálne posúdiť potrebný čas na dokončenie projektu, t.j. odborníci. Zákazník by chcel čím skôr používať hotový výrobok, obchodný manažér by chcel realizovať čím viac projektov, alebo zostať v súťaži proti konkurencii so skoro nerealizovateľným termínom dodania produktu: obidvaja majú tendenciu stanoviť termín zajtrajšieho projektu na včera.

Kolektív

Rozsah projektov vo väčšine prípadov presahuje schopnosti jedného človeka (ak chceme, aby bol termín dodržaný, alebo projekt sa neskončil vtedy, keď už na neho nebude nárok). Abeceda sa teda rozširuje s novým termínom: tím. Tímová práca sa zakladá na spolupráci, kde každý ma svoju rolu. Táto spolupráca a závislosť od iných dáva možnosť na mnoho konfliktov, ale keď zoberieme do úvahy iba spoluprácu s kolegami (teda nie v tíme), táto tiež v sebe skrýva mnoho ťažkostí. Konkurencia, sebeckosť, závislosť, pocit nadriadenosti a ešte by som mohol pokračovať javy, ktoré vo veľkom množstve ľahko môžu viesť ku zmene pracoviska.

Tiež veľmi rozhodujúcim momentom z takého hľadiska je vzťah nadriadený–podriadený, čo výstižne vyjadruje nasledujúci citát: „*Ludia neodchádzajú z firiem, ale od vedúcich.*“ (citát od predsedu Career Systems International, Beverly Kaya)

Hodnotenie výkonnosti

Každá firma má v záujme, aby zamestnala najlepších odborníkov, preto používa rôzne spôsoby hodnotenia výkonnosti na zoradenie zamestnancov podľa schopností. Medzi nimi sú aj voľnejšie, ale aj také, ktoré sa púšťajú do detailov. Vo firme zaoberajúcou sa výrobou softvéru napríklad môžu sledovať dodržiavanie termínov, vyhovieť špecifikáciám, ale aj počet riadkov napísaného kódu a iné presne definované metriky. Hodnotenie môže byť časté, zriedkavejšie, pravidelné alebo nepravidelné. Od zamestnanca môžu tiež očakávať, aby po každej dôležitej fáze projektu podal hlásenie.

Strata zamestnania

Strach od straty zamestnania môže byť príčinou skoro každého spomenutého zdroja stresu. K strate zamestnania môže dôjsť z viacerých príčin: zníženie počtu zamestnancov z dôvodu nepriaznivých hospodárskych výsledkov, alebo reorganizácie z dôvodu efektívnejšieho využívania zdrojov, z dôvodu slabých ukazovateľov výkonnosti konkrétneho zamestnanca, z dôvodu nízkej alebo nevhodnej kvalifikácie zamestnanca, a pod.

Okrem straty zamestnania sem patrí aj možnosť preradenia zamestnanca na inú, pre neho menej priaznivú pracovnú pozíciu.

Kariéra

Stavba kariéry (spolu s rastom mzdy) je jedným z najdôležitejších cieľov zamestnanca IT firmy. Vedome, alebo pod vedomím, ale očakáva, aby vynaložené energie do získavania kvalifikácie sa vrátilo vo vyššom pracovnom zaradení. V mnohých prípadoch toto bude cieľom, dosiahnutie čoho môže byť vnútorným nútením, tým pádom aj potencionálnym zdrojom stresu.

Požiadavky používateľov

Charakteristickou vlastnosťou väčšiny IT projektov je potreba úzkej spolupráce so zákazníkom pri riešení projektu. Hlavnou požiadavkou toho je komunikácia vhodnej kvality a kvantity. V prípade nedostatku tejto komunikácie konečný výrobok sa môže odlišovať od predstáv zákazníka. Obidve strany si musia uvedomiť, že človek na druhej strane je odborníkom iného odboru, napríklad zákazník, alebo konečný používateľ nemá predstavu, čo môže očakávať od softvérovej firmy. Zodpovednosť znáša IT odborník, ktorý musí používať vhodné metódy, aby sa dostal k požadovaným informáciám od druhej strany. Tento proces je časovo a energicky náročný, napríklad jedna hodina rozhovoru vyžaduje ďalšie štyri hodiny práce IT odborníka (príprava a spracovanie získaných informácií).

Hodnotenie výsledkov

Na hodnotenie intenzity zdrojov stresu výskumníci použili škálu so siedmimi stupnicami, kde 1 znamená malú intenzitu, a 7 vysokú intenzitu. Priemerné intenzity v jednotlivých kategóriách sú vyznačené v Tab. 1., v ktorej je uvedený aj priemer všetkých 33 zdrojov stresu.

Kategória	Intenzita
Kvalifikácia	4.2
Termíny	4.8
Kolektív	4.0
Hodnotenie výkonnosti	4.3
Strata zamestnania	2.8
Kariéra	4.3
Požiadavky používateľov	4.6
Celkový priemer	4.3

Tab. 1. Priemerné intenzity stresu.

Z tejto tabuľky vidíme, že najväčšiu intenzitu majú kategórie *termíny* a *požiadavky používateľov*. Kategória *straty zamestnania* sa prekvapivo odlišuje od priemeru. Vysvetlenie tohto sa skrýva asi v tom, že do tejto kategórie boli zaradené len tie zdroje stresu, ktoré bezprostredne súvisia so strachom od straty zamestnania, čo by sa malo vyskytnúť iba v odôvodnených prípadoch (napríklad pri plánovanom znížení počtu zamestnancov, atď.). Na druhej strane, tento strach môže byť nepriamo prítomný v ostatných kategóriách.

Počas výskumu sa potvrdila aj tá hypotéza, podľa ktorej intenzita stresu závisí aj od rôznych faktorov. Tieto faktory sú nasledujúce:

- počet zamestnancov organizácie
- počet odpracovaných rokov v odbore informačných technológií
- počet odpracovaných rokov na súčasnom pracovisku
- počet predchádzajúcich prác v odbore IT
- hierarchická úroveň zamestnanca
- vek zamestnanca
- pohlavie zamestnanca

Vyskytli sa zaujímavé a mnohokrát prekvapujúce súvislosti. Najdôležitejším všeobecne platným konštatovaním je, že s rastúcimi hodnotami horeuvedených faktorov rastie aj celkový priemer intenzity stresu. Ďalší zaujímavý jav, že u žien je hodnota tejto priemernej intenzity vyššia, ako u mužov. Príčina toho je pravdepodobne nutne vysoké technické postavenie. Tento charakter dominuje u mužov (čo sa týka počtu a nie schopnosti), berme napríklad pomer ženských a mužských poslucháčov na technickej univerzite. Ale nízky počet ženských zamestnancov nie je príčinou stresu.

Presnejšie povedané, nie je bezprostrednou príčinou. Ženských odborníkov je menej, preto verejná mienka domnieva, že ženy majú menej odbornej schopnosti, ako muži, preto ženy chcú intenzívnejšie dokázať svoje schopnosti, alebo v niektorých prípadoch sa aj sami cítia slabšie. Tento jav a tak isto problém veku v niektorých prípadoch dávajú otázku diskriminácie.

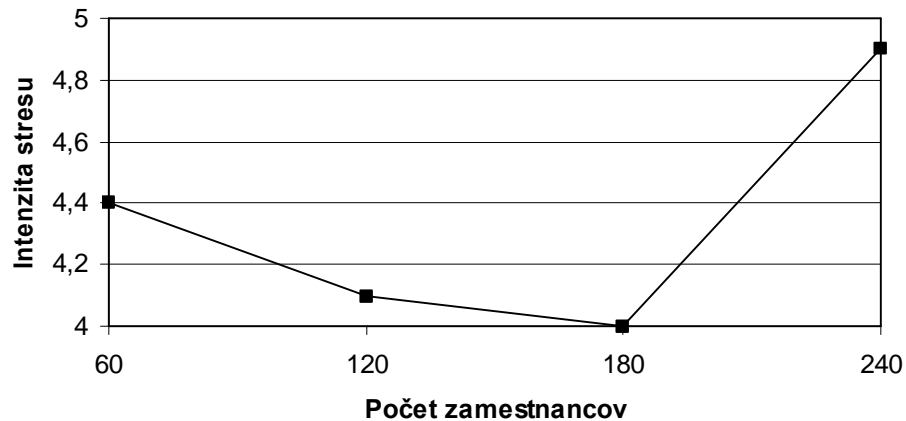
Tiež sa zistilo, že s rastúcim počtom rokov odpracovaných na súčasnom pracovisku, resp. v odbore IT intenzívne vyskočil strach od straty zamestnania. Lomový bod pri počte odpracovaných rokov na súčasnom pracovisku je 11. rok, za ktorom intenzita stresu výrazne narastá. Tiež sa ukázalo, že nižšie zaradení zamestnanci majú menší strach od straty zamestnania, ako tí, ktorí sú vyššie zaradení, teda majú viac zodpovednejšiu prácu. Je zrejmé, že ak treba robiť veľa rozhodnutí, je možnosť výskytu chýb väčšia. Preto má opodstatnenie kritérium v každom inzeráte hľadajúceho vyššie zaradeného zamestnanca, ktorý vyžaduje, aby uchádzač mal rýchlu a správnu rozhodovaciu schopnosť aj pod nátlakom.

Vek zamestnanca môže mať tiež rozhodujúci vplyv na strach od straty zamestnania, ale aj pre stavbu kariéry. Veková hranica, u ktorej výrazne začne rásť intenzita stresu je 40 rokov. Rôzne ďalšie lomové body: nad 180 pracujúcich vo firme a nad 15 predchádzajúcich zamestnaní v odbore IT výrazne rastie intenzita stresu.

Jednému zaujímavému javu výskumníci dali názov „*stress dip*“, čo znamená stresovú jamu. Počas výskumu spozorovali závislosť stresu v súvislosti so stavbou kariéry od počtu zamestnaných, od veku, od počtu predchádzajúcich zamestnaní, od počtu rokov odpracovaných v odbore IT, a od počtu rokov odpracovaných na súčasnom pracovisku. Zistili, že intenzita stresu je najnižšia v strednom pásme hodnôt, a inde rastie, tým vytvárajúc jamu (na Obr. 1. je zobrazená konkrétny prípad závislosti intenzity stresu od počtu zamestnancov).

Vidíme, že veľmi veľa faktorov prispieva k vytvoreniu stresu na pracovisku. Podľa odhadov jeden IT odborník pracuje v priemere 50 hodín týždenne, mnohí pracujú aj v sobotu a v nedeľu, a 70% opýtaných tvrdí, že pracoval aj počas choroby [1]. Treba však povedať, že pracovisko, nie je prvé miesto, kde sa IT odborník stretne so stresom. K tomu, aby sa niekto stal odborníkom, musí sa učiť. Veľa a dlho. Žiaľ trend je taký, že ešte viac, ale za kratšiu dobu: to predsa musí mať svoje hranice. Ale kde? Dosiahli sme už túto hranicu? Alebo sme ju už aj presiahli? Možno. Je bežným javom v posledných ročníkoch na univerzite, že študenti už pracujú vo svojom odbore. Niektorí chcú hrať výdavky na štúdium, iní si chcú získať prax potrebnú na vyššie pozície, alebo obidve. Je zrejmé, že taký človek je „polovičným človekom“ aj v škole a tiež v práci.

Vývoj kariéry



Obr. 1. Stresová jama.

Dôsledky stresu

Žijeme v kapitalistickom svete, kde rozhodujúcim prvkom sú peniaze. Zamestnanec, ktorý trpí symptómami stresu profituje menej, inými slovami: *stres na pracovisku je merateľný v peniazoch*. Tak sa zdá, že v pozadí stoja peniaze, ale s tým by som nevyľúčil možnosť toho, že sú ľudia, ktorí si vytýčili za cieľ zlepšenie pracovných podmienok a nie dosiahnutie vyššieho zisku.

Stres má iba negatívne dôsledky. Zamestnanci pod stresom robia viac chýb, potrebujú viac času na vykonanie úlohy, sú menej motivovaní, majú viac problémov s kolegami, sú náklonní na zmenu pracoviska, viacej fajčia, viacej jedia a sú častejšie chorí.

V roku 1992 v jednom hlásení OSN stres na pracovisku vyhlásili za „chorobu 20. storočia“. Medzinárodná Asociácia Práce (International Labour Association) tvrdí, že strata spoločností z dôvodu stresu činí 1-3,5% GDP [2]. Americký Ústav Stresu (American Institute of Stress) tvrdí, že stres spôsobuje 300 miliárd dolárov straty vďaka poklesu produktivity, absencie, zdravotným, poistným a právnym poplatkom, nehodám, výmenám zamestnancov a kompenzačným dávkam [2]. Hlavným dôsledkom stresu na jednotlivca je zhoršenie duševného a fyzického stavu, čo napokon môže viesť ku strate zamestnania. Dôsledky stresu na zamestnávateľskú organizáciu sú nepriame, čo sa objaví hlavne vo výpadku profitu, a v iných výdavkoch. Túto hodnotu je veľmi obtiažne presne stanoviť, lebo je ťažké presne určiť, ktoré časti strát a výdavkov súvisia so stresom – buď priamo alebo nepriamo.

Stres na pracovisku sa objavuje v najväčšom rozsahu v týchto dvoch aspektoch:

- **Absencia.** Podľa Amerického Ústavu Stresu v Amerike denne viac ako 1 milión zamestnancov nenastúpi do zamestnania. Európska Agentúra Zdravia a Bezpečnosti pri práci ukázala na to, že približne polovica tohto je v dôsledku stresu [2]. Výpadok profitu môže denne dosiahnuť dvojnásobok mesačného platu zamestnanca [2]!
- **Zmena pracoviska..** 40% zmeny pracoviska sa nastane v dôsledku stresu. Strata organizácie môže dosiahnuť až 25-250% mzdy zamestnanca [2], z čoho dolná hranica zohľadňuje iba priame výdavky, ako napríklad čas potrebný na hľadanie nového zamestnanca, výberové konanie a zaškolenie. Podľa odhadov zastupovanie jedného IT odborníka stojí 32000\$-34000\$ [1]. Strata zamestnávateľskej organizácie závisí aj od zaradenia zamestnanca: čím vyššie zaradenie, tým vyššie straty.

Stratégie manažmentu stresu

Medzi výkonom zamestnanca a jeho spokojnosťou s pracoviskom je priamy súvis. Na dosiahnutie tejto spokojnosti má významný vplyv štýl manažmentu: *pravdepodobnosť výskytu stresu je pozorovateľne menšia pri tých zamestnancov, ktorí dostanú podporu zo strany vedenia.* Odborníci stresu preto čoraz intenzívnejšie propagujú dôležitosť implementácie stratégie manažmentu stresu vo firmách. Táto stratégia môže mať tri varianty:

- *Ošetrovanie symptómov stresu* – ak zamestnanec už trpí symptómami stresu. Tento variant vyžaduje identifikáciu postihnutých zamestnancov (ale povinný psychologický test môže porušiť privátnu sféru zamestnanca) a následné ošetrovanie zahŕňa lekárske alebo psychiatrické ošetrovanie.
- *Vylepšenie odolnosti zamestnancov voči stresu* – napríklad pomocou kurzov.
- *Eliminácia zdrojov stresu* – je to najrozsiahlejší a najnáročnejší variant stratégie manažmentu stresu, ktorý môže vyžadovať väčšie organizačné zmeny vo vedení firmy.

Hlavná rola vo vybudovaní vhodnej stratégie patrí manažérom organizácie. Takáto stratégia môže v sebe zahŕňať napríklad včasné informovanie zamestnancov o plánovaných organizačných zmenách, jednoduchú cestu kariérového rastu, atď. Zohľadnením poučenia stresovej jamy, intenzita stresu nových zamestnancov môže byť znížená formálnymi socializačnými programami a vysvetlením možnosti kariérového rastu. Presná definícia očakávaní a hodnotenia môže tiež znížiť intenzitu stresu. Práca vykonaná doma je tiež oveľa kludnejšia, ale toto je často nemožné kvôli charakteru IT projektov (použitie rozsiahlych databáz, potreba licencovaného vývojového prostredia, ochrana údajov, atď.).

Nakoniec by som chcel uviesť niekoľko zaujímavých paradoxov, ktoré musí dobrý manažér brať do úvahy pri vytváraní stratégie manažmentu stresu:

- neistota môže vyvolať stres, ale prísne predpisy tiež,

- intenzívna kontrola môže vyvolať stres, ale nedostatok spätnej väzby tiež,
- zodpovednosť môže vyvolať stres, ale málo zodpovednosti alebo bezvýznamnosť tiež,
- príliš široký okruh práce môže vyvolať stres, ale príliš ohraničený tiež.

Záver

Vidíme, že veľa faktorov môže vyvolať stres na pracovisku a je potrebné mať vhodné prostriedky na elimináciu jeho škodlivých dôsledkov. Situáciu zhorší fakt, že každá organizácia je viac-menej jedinečná, čo vyžaduje trochu iný prístup k vytváraniu tejto ochrany v každej z nich. Táto esej môže slúžiť ako zbierka základných princípov, ktoré treba interpretovať vždy podľa potrieb konkrétnej organizácie.

Použitá literatúra

1. Vikram Sethi, Ruth C. King, James Campbell Quick: What causes stress in information system professionals? *Communications of the ACM*, Vol. 47, No. 3 (March 2004), 99-102.
2. Ravi Prakash Tangri: What Stress Costs, (2002), <http://www.teamchrysalis.com/WhatStressCostsExecSummaryandFormula.pdf>, naposledy otvorené 29. marca 2005

Annotation

The sources and causes of stress in the IT field

The problem of job stress is not a new phenomenon among IT professionals, yet its negative effects are now manifesting increasingly due to the rapid changes and strict management style of the last decade. Not only the individuals, but also the organizations are suffering with these effects, which necessitated the identification of the basic approaches toward an optimal stress management strategy. Drafting such a strategy requires the recognition and deep investigation of the stressors, which are to be eliminated. There are many such stressors, the intensities of which depend on numerous factors, making the stress management difficult to implement. This article introduces the basic categories of these stressors and factors.