

Marcin Karlik

Daria Pietrzak¹

*Wyższa Szkoła Zarządzania Ochroną Pracy w Katowicach
Katedra Zarządzania i Psychologii Społecznej
ul. Bankowa 8, 40-007 Katowice*

Innowacyjność polskiego handlu detalicznego w kontekście wypalenia zawodowego pracowników

Innovativeness of Polish retail trade in the context of the burnout of employees

Streszczenie

Artykuł omawia transformację polskiego handlu detalicznego w latach 1989-2017. W artykule zostały przedstawione liczne innowacje, które zostały wprowadzone w tym sektorze, a także przemiany w strukturze własności i powierzchni punktów handlowych. W dalszej części artykułu autor koncentruje się na problematyce stresu i wypalenia zawodowego na polskim rynku pracy w kontekście przeprowadzonych badań dotyczących wypalenia zawodowego pracowników hipermarketu w Rybniku (woj. śląskie).

Słowa kluczowe: *wypalenie zawodowe, stres w miejscu pracy, innowacyjność, handel detaliczny, rynek pracy.*

Abstract

The article discusses the transformation of the Polish retail sector in the years 1989-2017. Numerous innovations were presented in the article, which were introduced in the retail sector, as well as changes in the ownership structure and in the shopping areas. Later in the article the author focuses on the problems of professional burnout in the Polish labour market. The article also presents research connected with the professional burnout of employees in the hypermarket in Rybnik (Silesia Region, Poland, European Union).

Keywords: *burnout of employees, stress in workplace, innovativeness, retail trade, labour market.*

¹ Absolwentka studiów II stopnia na kierunku *Zarządzanie* w Wyższej Szkole Zarządzania Ochroną Pracy w Katowicach.

1. Wprowadzenie

Lata 1989-2017 zapisały się w historii Polski, jako okres dynamicznych zmian systemu społeczno-gospodarczego. Rozmowy „Okrągłego Stołu” pomiędzy przedstawicielami rządzącej partii komunistycznej (Polska Zjednoczona Partia Robotnicza) oraz opozycji (Ruch Solidarność) doprowadziły do wyborów parlamentarnych (4 czerwiec 1989 r.), a w konsekwencji do powstania pierwszego niekomunistycznego rządu w Europie Środkowo – Wschodniej, którego premierem został Tadeusz Mazowiecki. W wyniku zainicjowanych reform nastąpiła transformacja polskiej gospodarki od gospodarki centralnie planowanej do gospodarki rynkowej, a w wymiarze politycznym od rządów autorytarnych do demokracji. Transformacja sektora handlu detalicznego w pełni oddaje przemiany, które nastąpiły w minionym okresie. Na początku lat 90. XX poprzez rozwój targowisk oraz niewielkich sklepów sektor ten był wręcz synonimem odradzającej się przedsiębiorczości. Natomiast w późniejszych latach sektor handlu detalicznego doświadczył ekspansji kapitału zagranicznego. Wzrastająca innowacyjność sektora jest efektem pojawienia się konkurencji na rynku, transferze nowych praktyk zarządzania oraz wzrastającej siły nabywczej społeczeństwa, co umożliwia szybki zwrot zainwestowanego kapitału. Niestety, dziedzictwo przeszłości oraz błędy w polityce gospodarczej spowodowały ukształtowanie się wielu patologii na polskim rynku pracy. W efekcie liczni pracownicy sektora handlu detalicznego borykają się ze stresem oraz wypaleniem zawodowym. Dlatego też, poniższy artykuł porusza problematykę innowacyjności polskiego handlu detalicznego w kontekście wypalenia zawodowego pracowników.

2. Innowacje w polskim handlu w latach 1989-2017

Splot czynników o charakterze historycznym (zniszczenia z okresu II Wojny Światowej), politycznym (zależność od Związku Radzieckiego) oraz ekonomicznym (model gospodarki centralnie planowanej) doprowadził do sytuacji, w której Polska pod koniec lat 80. XX w. była jednym z najbiedniejszych krajów Europy. Z wszystkich krajów Europy Środkowo – Wschodniej znacznie gorszą sytuację społeczno-ekonomiczną posiadała tylko Albania oraz nieznacznie gorszą Bułgaria [1]. Polską gospodarkę cechował wysoki poziom inflacji (62,2% w 1988 r.) przy jednocześnie prowadzonej reglamentacji wielu artykułów żywnościowych (tzw. inflacja ukryta [2]). Od początku lat 50 XX w. w rękę państwa znalazło się ok. 100% obrotów handlu hurtowego i ok. 97% obrotów handlu detalicznego [3]. Podjęte reformy na początku lat 80. XX w. zwiększyły samodzielność handlu spółdzielczego udział sektora prywatnego w formie zarówno popularnych wówczas targowisk, jak i tradycyjnych sklepów. Przed rozpoczęciem intensywnych zmian prorynkowych w 1989 r. w Polsce funkcjonowało 227 tys. punktów sprzedaży detalicznej, w tym 125,8 tys. sklepów [4]. Liberalizacja przepisów o działalności gospodarczej [5] i prawa spółdzielczego a także wprowadzanie ustawy o prywatyzacji

przedsiębiorstw państwowych [6] umożliwiło prywatyzację istniejących sklepów. Dodatkowym czynnikiem ułatwiającym wejście na rynek nowych podmiotów w sektorze handlu były niskie nakłady kapitałowe oraz niewielkie wymagania w zakresie wiedzy i umiejętności personelu przy jednoczesnym niedorozwoju sieci handlowej oraz powszechnej euforii zakupowej społeczeństwa. W efekcie liczba sklepów wzrosła prawie dwukrotnie w latach 1988 - 1995 osiągając poziom 425,6 tys. punktów handlowych, a następnie w 1998 r. poziom 451,7 tys. punktów handlowych [7]. Od tego momentu można zaobserwować spadek ilości sklepów, przy jednoczesnym zwiększeniu ich powierzchni (patrz tabela 1). Oprócz zmiany ilości sklepów można również zaobserwować zmianę struktury ich własności, gdyż już w 1993 r. udział sektora prywatnego w sprzedaży detalicznej wyniósł 89,1% (2004r. – 98,4%) [8].

Tabela 1. Struktura sklepów w Polsce ze względu na powierzchnię użytkową (dane za lata 2005, 2010, 2014).
Table 1. The structure of shops in Poland from the point of view of usable area (date for 2005, 2010, 2014).

Lata	Powierzchnia sklepów w m2 oraz procentach						
	łącznie	do 99	100-399	400-999	1000-1999	2000-2499	pow. 2500
2005	385 990 (100)	363 056 (94,06)	16 406 (4,25)	4 672 (1,21)	1 182 (0,31)	130 (0,03)	544 (0,14)
2010	346 058 (100)	313 729 (90,65)	22 403 (6,47)	6 950 (2,00)	1 875 (0,54)	244 (0,07)	857 (0,24)
2015	360 750 (100)	323 051 (89,57)	24 701 (6,85)	9 278 (2,57)	2 441 (0,67)	273 (0,07)	1 006 (0,27)

Źródło: Mały rocznik statystyczny Polski 2017, Central Statistical Office, Warszawa 2017, s. 176
Source: Concise Statistical Yearbook of Poland 2017, Central Statistical Office, Warsaw 2017, p. 176.

Od połowy lat 90. XX w. można odnotować dynamiczny rozwój supermarketów, hipermarketów oraz galerii handlowych. W pierwszym etapie rozwoju w Polsce powstawały niewielkie centra handlowe, które składały się zwykle z hipermarketu, marketu budowlanego oraz małej galerii handlowej [10]. Kolejny etap rozwoju charakteryzował się powstawianiem coraz większych centrów handlowych, w których dominował pasaż handlowy. W efekcie mieszkańcy największych miast coraz częściej postrzegają centra handlowe (szczególnie w okresie zimowym), jako miejsca zakupów, rozrywki i spotkań towarzyskich (patrz tabela 2).

Tabela 2. Największe centra handlowe w Polsce ze względu na powierzchnię (stan na 17 listopada 2016 r.).
Table 2. Largest shopping centers in Poland from the point of view of space (as of November 17, 2016).

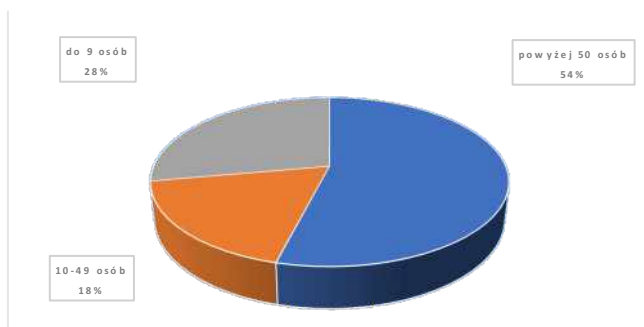
Lp.	Nazwa	Miejscowość i rok budowy	Właściciel/ Zarządca	Powierzchnia w m2	Dodatkowe informacje
1.	Manufaktura	Łódź (2006)	Union Investment Real Estate AG; Zarządca: Apsys Management	11 000	Rewitalizacja przestrzeni fabrycznej byłej fabryki włókienniczej kosztowała ok. 200 mln euro; obecnie centrum mieści ok. 250 sklepów, kina, dyskoteki i muzea oraz rynek o powierzchni 2,5 ha.
2	Arkadia	Warszawa (2004)	Unibail-Rodamco	103 000	Pięciokondygnacyjne centrum handlowe odwiedzane przez blisko 20 milionów klientów rocznie
2	Port Łódź	Łódź (2010)	Inter Ikea	103 000	W centrum mieści się drugi w Polsce pod względem wielkości sklep Ikea.
3	Bonarka City Center	Kraków (2009)	TriGranit Management Coropration	90 000	Rewitalizacja przestrzeni fabrycznej w krakowskiej dzielnicy Podgórze. Łączna wartość inwestycji 190 mln euro. Centrum mieści ok. 230 punktów handlowych.
4	Silesia City Center	Katowice (2005)	Alianz	86 000	Zlokalizowane w centrum konurbacji górnośląskiej mieści ok. 300 sklepów odwiedzanych przez blisko 15 milionów klientów rocznie.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: TOP 10 – największe centra handlowe w Polsce <http://www.dziennikszachodni.pl/arttykul/597073,top-10-najwieksze-centra-handlowe-w-polsce-zdjecia,id,t.html> [strona odwiedzona 17.05.2017 r.].

Source: Self-elaboration based on TOP 10 – największe centra handlowe w Polsce <http://www.dziennikszachodni.pl/arttykul/597073,top-10-najwieksze-centra-handlowe-w-polsce-zdjecia,id,t.html> [strona odwiedzona 17.05.2017 r.].

Rozwój centrów handlowych spowodował również zwiększenie udziału supermarketów i hipermarketów w ogólnej wartości sprzedaży. W 2015 r. szacowany udział wartości sprzedaży realizowanej łącznie przez supermarkety i hipermarkety w sprzedaży detalicznej ogółem wyniósł 24,6% i był o 0,4% wyższy niż przed rokiem [12]. Jednocześnie postępowała koncentracja drobnych sklepów (np. w formie franszyzy) pod marką dużych sieci handlowych. Systematycznie wzrastał udział w rynku sklepów będących własnością kapitału zagranicznego, który wyniósł w 2015 r. 4,4% ogółu sklepów i 28,7% powierzchni ogółem sklepów [13].

Liczba zatrudnionych w handlu i naprawach wzrosła z 1,9 mln osób w 1995 r. [14] do 2,3 mln osób w 2016 r. [15] Analizując rysunek 1 można stwierdzić, że ponad połowa obrotów handlowych realizowana jest w sklepach zatrudniających powyżej 50 osób (wzrost z 49,7% w 2010 r. do 54 % w 2016 r.). W stosunku do 2010 r. można zauważyć spadek obrotów w sklepach zatrudniających mniej niż 9 osób (z 31,7% w 2010 r. do 27,8% w 2016r.) [9].



Rys. 1. Struktura sprzedaży detalicznej w Polsce w 2016 roku według wielkości sklepu.

Fig. 1. The structure of retail sales in Poland in 2016 by the size of the shop.

Źródło: Mały rocznik statystyczny 2017, GUS, Warszawa 2017, s.176.

Source: Concise Statistical Yearbook of Poland 2017, Central Statistical Office, Warsaw, 2017, p. 176.

W 2016 r. 73% mieszkańców Polski w wieku 16-74 lat korzystało z sieci Internet (2005 r. – 35%, 2010 r. – 59%), z tego 72% osób posiadało dostęp do sieci w miejscu zamieszkania (2005 r. – 20%, 2010 r. – 54%). Blisko połowa użytkowników poszukiwała w sieci informacji o towarach i usługach (2005 r. – 18%, 2010 r. – 39%, 2016 r. – 57%) [16]. Świadczy to o powszechności modelu ROPO (research online, purchase offline), w którym klienci poszukują informacji o produkcie w Internecie, a następnie dokonują zakupu w tradycyjnym punkcie handlowym. W odpowiedzi na tego typu zachowania klientów wzrasta liczna stacjonarnych sklepów posiadających swoje internetowe oddziały (np. EuroAGD, Komfort, Tesco, Auchan). Jednocześnie w Polsce wzrasta grupa osób, które dokonują zakupów w sieci (2005 r. – 5%, 2010 r. – 20%, 2015 r. – 24%) oraz korzystają z bankowości internetowej (2005 r. – 6%, 2010 r. – 25%, 2015 r. – 31%) [17]. W efekcie wzrastają obroty polskiego sektora handlu zagranicznego z ok. 27 mld zł w 2014 r. [18] do 30 mld zł w 2015 r. [18]. Można założyć, że wraz z wchodzeniem w dorosłe życie kolejnych pokoleń wzrastać będzie odsetek osób korzystających z zakupów w Internecie. Sprzyja temu również obniżenie kosztów dostępu do Internetu, w tym łączny bezprzewodowych (np. LTE, bezpłatna usługa Aero2) oraz cen urządzeń. Jednocześnie można zauważyć, że coraz częściej konsumenci korzystają z urządzeń mobilnych w celach związanych z zakupami (2015 r. – laptop – 69%, smartfon: 49%, PC – 39%, tablet – 17%, smart tv – 3%, smartwatch – 2%) zarówno w domu (52%) jak i w trakcie podróży (36%) [19]. W efekcie wzrasta znaczenie narzędzi marketingu i public relations zarówno producentów towarów, jak i sieci sklepów wykorzystujących Internet, a także coraz mocniej urządzenia mobilne. Oprócz klasycznych banerów internetowych oraz reklamy spersonifikowanej opartej na przeglądawkach internetowych, można wymienić dedykowane produktom strony z ich opisem, danymi technicznymi, opiniami klientów, zdjęciami oraz coraz częściej filmem video lub/i aplikacją korzystającą z technologii rozszerzonej rzeczywistości (augmented reality). Niektórzy producenci wykorzystują również lokowanie

produktu w grach komputerowych, a także udostępniają blogerom produkty do testów [20].

Reasumując można stwierdzić, że okres transformacji ustrojowej w Polsce przyniósł znaczne zmiany w strukturze handlu detalicznego (np. likwidacja niedoborów rynkowych, prywatyzacja, rozwój ilości placówek, rozwój sieci handlowych oraz sklepów wielkopowierzchniowych), z jednej strony tworząc nowe miejsca pracy, a z drugiej strony wprowadzając liczne innowacje. W szczególności warto podkreślić o dwóch istotnych innowacjach: galeriach handlowych oraz handlu elektronicznym. Rozwój galerii handlowych w połączeniu z wzrostem dochodów społeczeństwa spowodował zmiany sposobu spędzania wolnego czasu oraz ograniczenie znaczenia centrów miast w zakresie handlu i rozrywki na korzyść galerii handlowych często położonych na obrzeżach miast. Natomiast dynamiczny rozwój handlu internetowego (zarówno sklepów jak i portali aukcyjnych) umożliwił ograniczenie różnicy w dostępie do oferty handlowej pomiędzy mieszkańcami dużych miast i mniejszych miejscowości, jednocześnie pozytywnie wpływając na rozwój rynku przesyłek pocztowych.

3. Wypalenie zawodowe na polskim rynku pracy

W latach 1989-2017 nastąpiło wiele pozytywnych zmian w Polsce, w tym dotyczących poszerzenia zakresu wolności osobistej oraz wzrostu majątności Polaków. PKB per capita w Polsce wg parytetu siły nabywczej, będący jedną z podstawowych miar bogactwa, wzrósł z 32% średniej UE w 1989 r. do 59% średniej EU w 2013 r. [21] Jednocześnie stosunek PKB per capita wg PPP (wg danych Banku Światowego) Niemiec i Polski obniżył się z 3,17 w latach 1989/1990 (19 054:6 002) do poziomu 1,75 w 2016 r. (48 729:27 810). Niestety transformacja wiązała się również z wzrostem poziomu rozwarstwienia dochodowego mierzonego współczynnikiem Giniego z poziomu 24,1 (dochody brutto) - 25,3 (dochody netto) w latach 1986-1987 [22] do poziomu 30,6 w 2015 r., czyli do poziomu zbliżonego do średniej krajów Unii Europejskiej (UE-28) wynoszącego 31,0 [23]. W 2015 r. pomimo ogólnej poprawy warunków życia 17,6% społeczeństwa było zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym (średnia dla UE-28: 17,3%). [24] Pomimo spadku stopy bezrobocia (GUS: 7,2% w czerwcu 2017 r.) do najniższego poziomu od 1989 r., polski rynek pracy nadal znacząco odbiega od realiów wysoko rozwiniętych krajów Unii Europejskiej. Świadczy o tym m.in. wysoki poziom bezrobocia ukrytego w postaci osób prowadzących indywidualne gospodarstwa rolne o niewielkim areale (liczne formy wsparcia np.: zwolnienie z podatku dochodowego (PIT) symboliczne składki na ubezpieczenie emerytalno-rentowe (KRUS), młodych emerytów (np. służby mundurowe) i rencistów oraz przerostu zatrudnienia w administracji publicznej. [25] W Polsce mamy również do czynienia z wzrostem elastycznych form zatrudnienia. [26] W formie umów terminowych pracuje ok. 35% zatrudnionych. [27] Wiele z tych osób jest zatrudnianych przez agencje pracy tymczasowej (w 2015 r. – ok. 1,5 mln osób) [28] lub/i pracuje

w oparciu o umowy cywilnoprawne (w 2015 r. – ok. 1,25 mln osób). [29] W efekcie powiększa się grupa osób „biednych pracujących”, która wynosi ok. 7% wśród osób zatrudnionych w formie umowy o pracę oraz 25% w formie umowy cywilnoprawnej. [29] Jednocześnie można zauważyć wydłużający się okres, w którym absolwenci (2015 r. – ok. 8 lat) poprzez inne formy znajdują zatrudnienie w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony. [30]

Negatywna sytuacja na rynku pracy wpłynęła również na sytuację osobistą i ekonomiczną wielu obywateli poprzez np. odłożenie w czasie decyzji o zakupach dóbr, usamodzielnieniu się, założeniu rodziny czy urodzeniu dziecka. Choć można zauważyć również pozytywne efekty takie jak np. podnoszenie kwalifikacji przez pracowników czy ograniczenie nieusprawiedliwionej absencji w pracy. Wysoki poziom konkurencji na rynku pracy powoduje jednak wzrost natężenia stresu i pojawienie się zjawiska wypalenia zawodowego.

Zgodnie z definicją Państwowej Inspekcji Pracy: „stres w miejscu pracy występuje wtedy, kiedy osoby pracujące – pracownicy i pracodawcy – odczuwają dyskomfort psychiczny dot. warunków i/lub wymagań pracy w sytuacji, w której w danym momencie warunki i wymagania te przekraczają ich możliwości”. [31] Zgodnie z Raportem – *Diagnoza Społeczna 2015* poziom natężenia stresu życiowego w 2015 r. dotyczył 6,25% Polaków, w tym 1% badanej populacji dotyczył stres związany z pracą zawodową. [32] Natomiast badania J. Siegrista wskazują, że aż 30,2% Polaków odczuwa stres związany z pracą zawodową (Włochy – 26,6%, Niemcy – 8,5%, Szwecja – 4%). [33]

Warto też pamiętać, że w latach 1989-2016 nastąpiło znaczne ograniczenie roli przemysłu (1989 r. – 44% [34], 2016 r. – 23,4% [35]), i rolnictwa (1989 r. – 12% [34], 2016 r. – 2,1% [35]), kosztem rozwoju sektora usług (2016 r. – 64,2% [36]). Od pracowników sektora usług oczekuje się znacznej ilości wiedzy, co przy dynamicznie zmieniającej się technologii oraz trendów modowych na rynku, wymaga ustawicznej nauki. Jednocześnie zarówno pracodawcy, jak i klienci oczekują dużego zaangażowania emocjonalnego. W zawodach wymagających współpracy z klientem często wymogami stawianymi pracownikom są wysoka kultura osobista oraz nienaganna aparycja. Przy czym autorytet pracowników jest coraz bardziej kwestionowany na skutek wzrostu wykształcenia społeczeństwa oraz powszechnego dostępu do informacji (czasami wątpliwej jakości) w sieci internet. Jednocześnie wzrasta konkurencja w sektorze oraz rozwijane są systemy motywacji pracowników do odnoszenia sukcesów np. w sprzedaży (systemy prowizyjne). [37] W efekcie rosnące wymagania ilościowe i jakościowe, osłabienie autorytetu, brak godziwej zapłaty i pewności zatrudnienia mogą być źródłem stresu, a w konsekwencji niezadowolony z wykonywanej prac. W szczególności na wysoki poziom stresu zawodowego narażone są osoby pracujące w zawodach związanych z wysokim poziomem zaangażowania emocjonalnego i odpowiedzialności za życie swoje, współpracowników oraz innych osób. Do tej grupy należą m.in. strażacy [38], policjanci [39] oraz pracownicy służby zdrowia [40]. Każdy, nawet najmniejszy błąd np. podczas akcji ratunkowej lub operacji medycznej może zmniejszyć szanse

poszkodowanego na przeżycie lub utrudnić szybki powrót do zdrowia. Jednocześnie, ewentualny błąd, często staje się przedmiotem kontroli wewnętrznej lub postępowania prowadzonego przez organy Państwa.

Reasumując, wysoki poziom konkurencji pracowników na polskim rynku pracy, czynniki związane z organizacją (np. niesprawiedliwe traktowanie, stres, nadmierne obciążenie pracą, nieodpowiednie wynagrodzenie, nieracjonalność decyzji przełożonych, ograniczenia w dostępie do zasobów uniemożliwiające realizację zadań, konflikty z współpracownikami, nie przestrzeganie zasad BHP i złe warunki pracy) oraz cechy osobiste (np. ponadprzeciętna podatność na zaburzenia psychologiczne i choroby psychiczne, trudna sytuacja rodzinna, problemy finansowe) są czynnikami wpływającymi na pojawienie się zjawiska wypalenia zawodowego u pracowników.

Zjawisko to stało się przedmiotem badań naukowych w latach 60 i 70 XX w., choć z całą pewnością w gospodarce istniało praktycznie od starożytności. Pierwsze określenie objawów zespołu wypalenia zawodowego zdiagnozowali w 1963 r. Lief i Fox, którzy wprowadzili pojęcie „zdystansowanej troski”. Oznaczało ono lekarza, który z jednej strony charakteryzuje się współczuciem i troską wobec pacjenta, z drugiej zaś potrafi zachować odpowiedni dystans emocjonalny w stosunku do jego problemów zdrowotnych. Lekarz taki jest świadomy tego, że zarówno dla dobra pacjenta, jak i swojego musi zachować obojętny, niezaangażowany emocjonalnie obiektywizm. Drugim ważnym pojęciem związanym z zespołem wypalenia jest „obronna dehumanizacja”, którą wprowadził w 1970 r. Zimbard, a przez zwrot ten rozumiał „proces chronienia siebie przed obezwładniającymi emocjami, przez reagowanie na innych ludzi bardziej jak na przedmioty niż na osoby”. [41] Sam termin „zespół wypalenia” wprowadził w 1974 r. H.J. Freudenberg „do oznaczenia stanu wyczerpania jednostki, spowodowanego nadmiernymi zadaniami stawianymi jej przez fizyczne lub społeczne środowisko pracy”. [42]

Przebieg zespołu wypalenia zawodowego zwykle obejmuje kilka następujących po sobie faz [43]:

1. Faza I – zafascynowanie pracą zawodową (tzw. miesiąc miodowy) – pracownik należycie wykonuje swoje obowiązki, prezentuje szczytne ideały i jest niezwykle zaangażowany w sprawy zakładu pracy.
2. Faza II – stagnacja – zmniejsza się zaangażowanie pracownika, choć nadal wykonuje swoje obowiązki w sposób należyty.
3. Faza III – frustracja – stanowisko pracy staje się rozczarowaniem, część osób w tym stadium rozpoczyna aktywnie poszukiwać nowej pracy.
4. Faza IV – apatia – pracownik ogranicza się do wykonywania najpilniejszych obowiązków, unika rozmów na tematy zawodowe i wszelkiej dodatkowej aktywności.
5. Faza V – syndrom wypalenia – pracownik coraz częściej jest niezdolny do skutecznego działania, sytuacja zawodowa oddziałuje na relacje rodzinne i spędzanie czasu wolnego.

W przypadku tylko części pracowników dochodzi do wystąpienia pełnego syndromu wypalenia zawodowego (faza IV/V). Wynika to z konfiguracji takich elementów jak: sytuacja zawodowa, styl życia, osobowość jednostki czy jej sposób myślenia, a także czynników organizacyjnych w zakładzie pracy. Spora część pracowników na skutek zmiany stanowiska, działu lub zakładu pracy przerywa przebieg zespołu wypalenia zawodowego np. w trakcie fazy II lub III.

Zespół wypalenia zawodowego łączy się również z tzw. „deformacją osobowości”, którą rozumie się, jako niepożądaną konsekwencję wykonywania zawodu. W określeniu tym mieszczą się wszelkie niekorzystne zmiany osobowości, nieprawidłowości rozwoju, poczucie usztywnienia, zmęczenia, dezorientacji, alienacji, a także utrata poczucia rzeczywistości oraz prawidłowej oceny, a nade wszystko przekłamania w odbiorze własnych przeżyć, sądów i zachowania, które występują w przebiegu pracy zawodowej. [44] Syndrom wypalenia zawodowego objawia się również silnym oporem pracownika przed pójściem do pracy, uczuciem zawodu wobec samego siebie, niechęcią, złości, poczuciu winy, izolacji, wycofania się, uczuciem zmęczenia oraz wyczerpania, następnie cynizmem, częstą nieobecnością w pracy oraz nieustannością myślenia o jej zmianie. [45] Jest więc jedną z wielu możliwych reakcji organizmu człowieka na chroniczny stres z pracą zawodową oraz nadmiar obowiązków. Klasyczny podział symptomów wypalenia zawodowego przedstawia się następująco [42]:

- w sferze funkcjonowania emocjonalnego np.: drażliwość, zmienność nastrojów, ogólne przygnębienie, poczucie bezradności, obniżenie samooceny, brak wiary w możliwość zmiany trudnej sytuacji,
- w sferze funkcjonowania fizycznego np.: bóle głowy, żołądka, zaburzenia snu, podwyższone ciśnienie, poczucie osłabienia, zmniejszenie się odporności organizmu, skargi hipochondryczne,
- w sferze zachowań np.: unikanie kontaktu wzrokowego, ponadprzeciętny poziom obojętności i bezduszności (klienci nazywani „numerkami”, „paragrafami”, „frajerami”), absencja w pracy, częste konflikty, obojętność i bezduszność wobec klientów, zmniejszenie się wydajności pracy, złe zarządzanie czasem, wzrost liczby wypadków.

Podkreślić jednocześnie należy, iż skutki wypalenia dotyczą nie tylko osób, które temu wypaleniu uległy, ale również ich klientów, współpracowników, członków rodziny, znajomych. Skutki te są odczuwane także na poziomie organizacji. Jest to stopniowo zachodzący proces utraty, w którym brak dopasowania między potrzebami osoby, a wymaganiami, które wiążą się z wykonywaną pracą staje się coraz większe. Warto podkreślić, że pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego może zwiększyć ryzyko uzależnienia od papierosów, alkoholu lub substancji psychoaktywnych, a w skrajnym przypadku prowadzić do śmierci z przepracowania (jap. karōshi) lub samobójstwa z przepracowania (jap. karojisatsu).

W Polsce brakuje kompleksowych danych dotyczących wypalenia zawodowego. Jednak wyniki badań przeprowadzonych w 2011 r. w województwie kujawsko-pomorskim wśród 1480 pracowników różnych typów organizacji pokazały, że aż 24,2 % ankietowanych wykazywało stan wypalenia zawodowego, a 24,1 % znajdowało się w grupie wysokiego ryzyka. Tylko 30% badanych nie wykazywało symptomów wypalenia zawodowego. [46] O ogólnej kondycji psychicznej społeczeństwa świadczy również ilość prób samobójczych. W 2016 r. Policja odnotowała 9 861 prób samobójczych (będących wynikiem ogólnej kondycji psychicznej społeczeństwa), z których 5 405 zakończyło się zgonem (2014 r. – 10 207 prób samobójczych, w tym 6 165 zakończonych zgonem). Wśród powodów zamachów można było wymienić m.in. warunki ekonomiczne (2014 r. – 337 przypadków, 2016r. - 197 przypadków) oraz nagłą utratę źródeł dochodów (2014 r. – 102 przypadków, 2016 r. - 56 przypadków). [47]

Pomimo poprawy sytuacji na polskim rynku pracy warto podkreślić, że wyniki badań w zakresie wypalenia zawodowego oraz statystyki w zakresie liczby prób samobójczych są niepokojące.

4. Badania wypalenia zawodowego pracowników sklepu wielkopowierzchniowego w Rybniku

W dniach 13-15 kwietnia 2015 r. przeprowadzono badania ankietowe na zespole pracowników sklepu wielkopowierzchniowego mieszczącego się w Rybniku. W badaniu wzięło udział 50 pracowników, w tym pracownicy działu spożywczego (18 osób), artykułów chemicznych (12 osób), tekstylnego (12 osób) oraz działu sprzętu AGD (8 osób). W niniejszym badaniu udział wzięło łącznie 36 kobiet oraz 14 mężczyzn w wieku od 19 do 43 lat, w tym 4 kierowników oraz 46 pracowników szeregowych. Staż pracy badanych pracowników wahał się w granicach od 1 do 15 lat pracy w badanym sklepie.

Tabela 3. Analiza odpowiedzi na pytanie: Czy praca, którą Pani/ n wykonuje stresuje Panią/ a?
Table 3. Analysis of the answer to the question: Does the work that You perform stress you?

Czy praca, którą Pani/n wykonuje stresuje Panią/a?	Dział spożywczy n=18		Dział chemiczny n=12		Dział tekstylny n=12		Dział AGD n=8		Ogółem N=50	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Tak	10	3,6	6	1,44	3	0,72	2	0,32	21	42
Nie	3	1,08	4	0,96	6	1,44	3	0,48	16	32
Trudno powiedzieć	5	1,8	2	0,48	3	0,72	3	0,48	13	26
Ogółem	18	6,48	12	2,88	12	2,88	8	1,28	50	100

Źródło: [48]
Source: [48].

Jednym z czynników wpływających na wypalenie zawodowe jest stres w pracy. Niestety aż 42% procent badanych pracowników stwierdziło, że praca, którą wykonuje jest źródłem stresu (tabela 3). Jednocześnie aż 28% badanych pracowników odczuwało często niechęć przed pójściem do pracy (tabela 4). Z kolei tylko 32% badanych pracowników nie odczuwało stresu w pracy (tabela 3), a 20% nie odczuwało niechęci przed pójściem do pracy (tabela 4).

Tabela 4. Analiza odpowiedzi na pytanie: Czy odczuwa Pani/n niechęć przed pójściem do pracy?
 Table 4. Analysis of the answer to the question: Do you feel reluctance go to work?

Czy odczuwa Pani/n niechęć przed pójściem do pracy?	Dział spożywczy n=18		Dział chemiczny n=12		Dział tekstylny n=12		Dział AGD n=8		Ogółem N=50	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Tak, często	4	1,44	4	0,96	3	0,72	3	0,48	14	28
Tak, rzadko	3	1,08	2	0,48	1	0,24	0	0	6	12
Nie	2	0,72	4	0,96	3	0,72	1	0,16	10	20
Trudno powiedzieć	9	3,24	2	0,48	5	1,2	4	0,64	20	40
Ogółem	18	6,48	12	2,88	12	2,88	8	1,28	50	100

Źródło: [48].

Source: [48].

Na bezpośrednio postawione pytanie o wypalenie zawodowe – pozytywnie odpowiedziało 24% badanych pracowników (tabela 5, rysunek 2). Wśród wskazywanych symptomów wypalenia zawodowego badani pracownicy wskazywali na zmienność nastrojów, częste bóle głowy, przygnębienie, zniechęcenie, obojętny stosunek wobec klienta oraz częste konflikty w pracy. Jednocześnie badani pracownicy wskazywali na następujące trudności w pracy: poczucie bezsilności (niemożność decydowania), zarobki nieadekwatne do wykonywanej pracy, złą organizację pracy i złe warunki pracy.

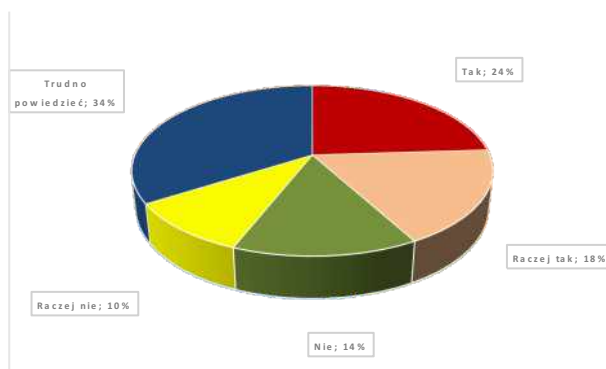
Tabela 5. Analiza odpowiedzi na pytanie: Czy czuje się Pani/ n wypalona/ ny pracą?

Table 5. Analysis of the answer to the question: Have you got a feeling of burnout at work?

Czy czuje się Pani/ n wypalona/ ny pracą?	Dział spożywczy n=18		Dział chemiczny n=12		Dział tekstylny n=12		Dział AGD n=8		Ogółem N=50	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Tak	5	1,8	2	0,48	3	0,72	2	0,32	12	24
Raczej tak	3	1,08	4	0,96	1	0,24	1	0,16	9	18
Nie	2	0,72	2	0,48	2	0,48	1	0,16	7	14
Raczej nie	3	1,08	1	0,24	1	0,24	0	0	5	10
Trudno powiedzieć	5	1,8	3	0,72	5	1,2	4	0,64	17	34
Ogółem	18	6,48	12	2,88	12	2,88	8	1,28	50	100

Źródło: [48].

Source: [48].



Rys. 2. Analiza odpowiedzi na pytanie: Czy czuje się Pani/ n wypalona/ ny pracą?

Fig. 2. The analysis of answers to the question: Have you got a feeling of burn out at work?

Źródło: [48]

Source [48].

Pewnym potwierdzeniem wypalenia zawodowego są plany części pracowników w kwestii zmiany pracy. Na tak postawione pytanie pozytywnie odpowiedziało 28% badanych pracowników. Jedynie 20% badanych pracowników nie myśli o zmianie pracy (tabela 6).

Tabela 6. Analiza odpowiedzi na pytanie: Czy myśli Pani/n o zmianie pracy?
 Table 6. Analysis of the answer to the question: Are you thinking about changing jobs?

Czy myśli Pani/n o zmianie pracy?	Dział spożywczy n=18		Dział chemiczny n=12		Dział tekstylny n=12		Dział AGD n=8		Ogółem N=50	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Tak, często	4	1,44	4	0,96	3	0,72	3	0,48	14	28
Tak, rzadko	3	1,08	2	0,48	1	0,24	0	0	6	12
Nie	2	0,72	4	0,96	3	0,72	1	0,16	10	20
Trudno powiedzieć	9	3,24	2	0,48	5	1,2	4	0,64	20	40
Ogółem	9	3,24	2	0,48	5	1,2	4	0,64	20	40

Źródło: [48].

Source: [48].

Reasumując wyniki badań jednoznacznie można stwierdzić, że znaczna część pracowników sklepu wielkopowierzchniowego w Rybniku jest wypalonych zawodowo.

5. Podsumowanie

Stwierdzono, że w sektorze handlu detalicznego w Polsce w latach 1989-2017 zostały wprowadzone liczne innowacje. Wśród czynników sprawczych można wymienić zarówno politykę gospodarczą (np. prywatyzacja, liberalizacja zasad prowadzenia działalności gospodarczej), siły rynkowe (np. presja konkurencji wymuszająca wprowadzanie innowacji np. w zakresie oferty handlowej, zwiększenia powierzchni handlowej, tworzenia sieci sklepów), inwestycje zagraniczne (np. wprowadzanie innowacji organizacyjnych, napływ kapitału umożliwiający sfinansowanie dużych inwestycji w galerie handlowe), jak i czynniki technologiczne (popularyzacja internetu, a w konsekwencji rozwój handlu internetowego) oraz zwiększenie siły nabywczej konsumentów (np. zwiększenie ilości samochodów było jednym z czynników sprzyjających ekspansji centrów handlowych położonych na peryferiach miast). Na podstawie przeprowadzonych badań wśród pracowników sklepu wielkopowierzchniowego w Rybniku można wnioskować, że wypalenie zawodowe jest istotnym problemem wśród pracowników handlu detalicznego. Pośrednio wyniki innych badań (np. Aquil, Siegrist) oraz dane dotyczące liczby prób samobójczych potwierdzają ten negatywny aspekt całego polskiego rynku pracy. W tym kontekście zaskakujące są nadzwyczaj optymistyczne wnioski płynące z raportu – *Diagnoza Społeczna 2015* w zakresie niewielkiego poziomu stresu pracowników. W świetle przeprowadzonych badań wśród pracowników sklepu wielkopowierzchniowego (porównaj również np. Dyląg, Łacala, 2014) [49] trudno jednoznacznie stwierdzić, że innowacyjność sektora wpływa na

wypalenie pracowników. Dlatego też niezbędne jest kontynuowanie dociekań naukowych w celu wyjaśnienia przyczyn rozbieżności pomiędzy poszczególnymi wynikami badań w zakresie wypalenia zawodowego i stresu pracowników, a także wpływu tych zjawisk na szeroko rozumianą innowacyjność.

LITERATURA

- [1] Balcerowicz L.: *Socjalizm, kapitalizm transformacja – szkice z przełomu epok*, PWN, Warszawa 1997, p. 360.
- [2] Kołodko G.: *Ekonomia i polityka transformacji – od szoku do terapii*, Poltext, Warszawa 1999, p. 42.
- [3] Jezierski A., Leszczyńska C.: *Historia gospodarcza Polski*, Wydawnictwo Key Text, Warszawa 2010, p. 528.
- [4] Taylor Z.: *Przekształcanie sieci handlu detalicznego i gastronomii w okresie transformacji społeczno-gospodarczej Polski*, Prace geograficzne, nr 175, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN, Wrocław 2010, p. 15.
- [5] Ustawa z dnia 13 lipca 1990 r. o prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych, Dz. U. 1990 nr 51, poz. 298.
- [6] Ustawa z dnia 23 grudnia 1988r. o działalności gospodarczej, Dz. U. 1988 nr 41, poz. 324.
- [7] *Concise Statistical Yearbook of Poland 2000*, Central Statistical Office, Warsaw 2000, p. 191.
- [8] Woźniak M.G.: *Zmiany strukturalne gospodarki Polski po 1990 roku*, Prace Komisji Geografii Przemysłu, nr 12, Warszawa – Kraków 2009, p. 34.
- [9] *Concise Statistical Yearbook of Poland 2017*, Central Statistical Office, Warsaw, 2017, p. 176.
- [10] *Rozwój handlu w Polsce*, Centrum im. Adama Smitha, Warszawa 2007, p. 15.
- [11] *TOP 10 – największe centra handlowe w Polsce*, Dziennik Zachodni, [strona odwiedzona 17.05.2017 r.] <http://www.dziennikzachodni.pl/arttykul/597073,top-10-najwieksze-centra-handlowe-w-polsce-zdjecia,id,t.html>
- [12] *Rynek wewnętrzny w 2015 r.*, GUS, Warszawa 2016, p. 31.
- [13] *Ibid.*, p. 34.
- [14] *Mały rocznik statystyczny Polski 2000*, op. cit., p. 131.
- [15] *Concise Statistical Yearbook of Poland 2017*, Central Statistical Office, Warsaw, 2017, p. 125.
- [16] *Concise Statistical Yearbook of Poland 2017*, Central Statistical Office, Warsaw, 2017, p. 257.
- [17] *E-commerce w Polsce*, E-commerce Polska – Izba Gospodarki Elektronicznej, Warszawa 2015, p. 7.
- [18] *Rynek e-commerce w Polsce – specyfika, trendy, praca*, Rzeczpospolita, 13.06.2016r., <http://www.rp.pl/Biznes/160619670-RYNEK-E-COMMERCE-W-POLSCE--specyfika-trendy-praca.html>

- [19] *M-commerce - kupuję mobilnie 2016*, E-commerce Polska – Izba Gospodarki Elektronicznej, Warszawa 2016, p. 19, 21.
- [20] Wiechoczek J., *Tendencje w rozwoju marketingu mobilnego producentów dóbr zaawansowanych technologicznie*, Studia Ekonomiczne, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, nr 254, Katowice, 2016, p. 238.
- [21] Orłowski W.: *Wzrost, który odmienił Polskę*, „Polityka” nr 3/2014, 14-20.01.2014, p. 41-42.
- [22] Kołodko G.: *Ekonomia i polityka transformacji – od szoku do terapii*, Wydawnictwo Poltext, Warszawa 1999, p. 192.
- [23] *Incomes and Living Conditions of the Population of Poland (report from the EU-SILC survey of 2015)*, Central Statistical Office, Warsaw, p.159.
- [24] *Ibid.*, p. 156.
- [25] Karlik M.: *Polish labour market - a summary of 25 years of socio-economic reforms on the road from centrally planned economy to the first decade of the European Union membership (1989-2015)*, „Journal of International Studies”, Vol. 7, No 3/2015, DOI: 10.14254/2071-8330.2015/8-3/18, p. 226-227.
- [26] Grabowska M.: *Flexible Employment Forms as an Element of Flexicurity*, „Journal of International Studies”, Vol. 5, No 2, 2012, DOI: 10.14254/2071-8330.2012/5-1/12, p. 103-104.
- [27] *Poland in the European Union. Poland in the euro area?*, National Bank of Poland, Warsaw 2014.
- [28] Woś R.: *Zbyt tanie państwo*, „Polityka”, nr 59, 2015, p. 42.
- [29] Suchodolska M.: *Pracujący biedni*, „Gazeta prawna”, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/praca-i-kariera/artykuly/876838,pracujacy-biedni-haruja-ale-zarabiaja-grosze-jest-ich-w-polsce-coraz-wiecej.html> [dostęp 17.01.2016r.]
- [30] *Diagnoza społeczna 2015 – raport*, Rada Monitoringu Społecznego, Warsaw, 2015, p. 139.
- [31] *Czym jest stres?*, <https://www.pip.gov.pl/pl/bhp/stres-w-pracy/6421,czym-jest-stres-.html> [dostęp 25.01.2017 r.]
- [32] *Diagnoza społeczna 2015 – raport*, Rada Monitoringu Społecznego, Warsaw, 2015, p. 248.
- [33] R. Socha.: *Drapacze z chmur*, „Polityka” nr 48, 2015, p. 28.
- [34] *Statistical Yearbook of the Republic of Poland 1993*, Central Statistical Office, Warsaw, p. 134.
- [35] *Concise Statistical Yearbook of Poland 2017*, Central Statistical Office, Warsaw, 2017, p. 395.
- [36] *Services, etc., value added (% of GDP)*, World Bank national accounts data, [dostęp 13.07.2017 r.]
- [37] Chirkowska – Smolak T., *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, ROK LXXI – zeszyt 4 – 2009, Poznań, 2009, p. 257.

- [38] Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M., *Stres w pracy, poczucie własnej skuteczności, a zespół wypalenia zawodowego u strażaków*, Acta Universitatis Lodziensis, Folia Psychologica 7/2003, Łódź, 2003, p. 39.
- [39] Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M., *Stres w pracy, a zespół wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy policji*, Acta Universitatis Lodziensis, Folia Psychologica 7/2003, Łódź, 2003, p. 29.
- [40] Dębska G., Pasek M., Wilczek-Rużyczka E., *Obciążenie psychiczne i wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w różnych specjalnościach zawodowych*, Hygeia Public Health, Nr 49 (1) 2014, p. 115.
- [41] *Encyklopedia pedagogiczna XXI w.*, Tom 4, Wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 2006, p. 83.
- [42] Nyka W., Siemiński M., Siemińska – Nitka A.: *Zespół wypalenia*, Forum Medycyny Rodzinnej, tom 1, nr 1, 2007, Wydawnictwo Via Medica, Gdańsk, 2007, p. 46.
- [43] Majchrzak I.: *Wypalenie zawodowe u nauczycieli akademickich*, Folia Pomeranae Universitatis Technologiae Stetinensis, Oeconomica 287 (63), Stetin, 2011, p. 141.
- [44] Wons A.: *Wypalenie zawodowe. Między wysiłkiem a nagrodą-uwarunkowania wypalenia zawodowego wśród pracowników medycznych*, „Wspólne tematy”, Nr 6/2008, p. 45.
- [45] Fengler J.: *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*, GWP, Gdańsk 2010, s. 87.
- [46] Aquil B., Leźnicka M., Jachimowicz-Wołoszynek D., Zaremba J.: *Wypalenie zawodowe – próba oceny skali problemu w województwie kujawsko-pomorskim*, „Problemy Higieny i Epidemiologii” 2011, 92(3), s. 439.
- [47] Policja, <http://statystyka.policja.pl/st/wybrane-statystyki/zamachy-samobojcze> [dostęp: 17.07.2017r.].
- [48] Pietrzak D.: *Badanie efektywności zespołu pracowniczego z uwzględnieniem zjawiska wypalenia zawodowego*, Praca magisterska, WSZOP, Katowice 2015, s.97.
- [49] Dyląg A., Łącała Z.: *Innowacyjność a stres, wypalenie i zaangażowanie zawodowe*, „Studia Prawno-Ekonomiczne”, t. XCII, Łódź, 2014, s. 258-259.