

Agnieszka MOŚCICKA-TESKE*, Adrianna POTOCKA**

ZAGROŻENIA PSYCHOSPOŁECZNE W MIEJSCU PRACY W POLSCE

DOI: 10.21008/j.0239-9415.2016.070.10

Problematyka zagrożeń psychospołecznych stanowi jeden z najbardziej aktualnych obszarów badań z zakresu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa pracujących. W artykule przedstawione są badania dotyczące skali stresu zawodowego i jego związków z funkcjonowaniem zawodowym i zdrowiem pracowników, realizowane w grupie 7263 pracowników z 15 branż gospodarki, z zastosowaniem Skali Ryzyka Psychospołecznego. Wyniki wykazały, że pracownicy zdecydowanie częściej i silniej stresują się cechami związanymi ze sposobem zorganizowania pracy i jakością relacji międzyludzkich (czyli czynnikami należącymi do kontekstu pracy, czyli tzw. czynnikami miękkimi) niż tym, jakie zadania (rodzaj pracy) muszą wykonywać. Wykazano również, że środowisko pracy, które charakteryzuje się wyższym poziomem stresogenności, generuje większą absencję zatrudnionych, większą fluktuację kadr, gorsze wskaźniki stanu zdrowia i poziomu zdolności do pracy zatrudnionych, ich słabsze zaangażowanie w pracę oraz niższy poziom satysfakcji zawodowej.

Słowa kluczowe: zagrożenia psychospołeczne, stres zawodowy, skutki stresu, zdrowie pracowników, satysfakcja z pracy, zaangażowanie w pracę

1. CHARAKTERYSTYKA ZAGROŻEŃ PSYCHOSPOŁECZNYCH W MIEJSCU PRACY

1.1. Wprowadzenie w tematykę zagrożeń psychospołecznych w pracy

W odniesieniu do zagrożeń w miejscu pracy, czyli czynników, które mogą spowodować wystąpienie szkody, powszechnie przyjęto podział na zagrożenia fizyczne (biologiczne, biomechaniczne, chemiczne i radiologiczne) i psychospołeczne.

* SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny Wydział Zamiejscowy w Poznaniu.

** Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi.

Kryterium tego podziału stanowi sposób oddziaływania zagrożeń na człowieka. Jeżeli oddziaływanie ma charakter bezpośredni, fizykochemiczny, wówczas mamy do czynienia z zagrożeniami fizycznymi, jeżeli natomiast oddziaływanie ma charakter psychofizjologiczny za pośrednictwem mechanizmów stresu – z zagrożeniami psychospołecznymi. Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy to inaczej „stresory zawodowe” lub „źródła stresu w pracy”.

W 1984 r. Międzynarodowa Organizacja Pracy zdefiniowała zagrożenia psychospołeczne jako rodzaj interakcji zachodzących pomiędzy treścią pracy, organizacją pracy, systemami zarządzania, warunkami a kompetencjami, potrzebami i indywidualnymi właściwościami pracownika. Podejście Międzynarodowej Organizacji Pracy stanowi źródło najbardziej aktualnej i powszechnie akceptowanej definicji psychospołecznych zagrożeń zawodowych, wskazującej, że „psychospołeczne zagrożenia zawodowe to te aspekty organizacji i zarządzania w pracy, wraz z ich kontekstem społecznym i środowiskowym, które potencjalnie mogą powodować szkody psychiczne, społeczne lub fizyczne” (Cox et al., 2000, s. 36).

W literaturze naukowej można znaleźć szereg doniesień, które stanowią próbę identyfikacji i porządkowania potencjalnie szkodliwych cech środowiska. Klasyfikacje te oparte są zazwyczaj na modelach teoretycznych stresu lub na bazie danych empirycznych (tzw. list stresorów), przy czym podobnie jak nie przyjmuje się istnienia jednej obowiązującej definicji stresu, tak nie ma również jednego obowiązującego wykazu stresorów zawodowych. Istnieją natomiast próby porządkowania tego rodzaju zagrożeń w pewne grupy, czy też kategorie.

Jedną z najważniejszych, z punktu widzenia działań prewencyjnych, kategoryzacją psychospołecznych zagrożeń zawodowych jest podejście proponowane przez Coxa (Cox et al., 2000; 2005), stanowiące równocześnie podstawę dla opublikowanego w 2008 r. ramowego podejścia europejskiego do zarządzania stresem w miejscu pracy (Psychosocial Risk Management European Framework PRIMA-EF, 2008). W ujęciu tym autor wskazuje dwie podstawowe grupy psychospołecznych czynników zagrażających: należące do treści pracy i należące do kontekstu pracy. Do pierwszej grupy związanej z treścią pracy, zalicza się takie wymiary jak: środowisko i sprzęt, charakter wykonywanych zadań (treść zadań), obciążenie pracą, tempo pracy oraz czasowe ramy pracy; do drugiej grupy związanej z kontekstem pracy: kulturę i funkcje organizacji, rolę w organizacji, kontrolę (zakres decyzyjności), relacje interpersonalne, oraz relację praca–dom (Cox et al., 2000, 2005; PRIMA-EF, 2008).

1.2. Konsekwencje psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy

Zagrożenia psychospołeczne (stresory) stanowią potencjalne źródło stresu, a stres (utrzymujący się w czasie) zazwyczaj prowadzi do szkody (uszczerbku). Szkoła jako skutek działania zagrożeń może mieć charakter fizyczny, psychiczny

i społeczny. Można więc wskazać, że skutki narażenia na psychospołeczne zagrożenia zawodowe należy rozpatrywać na trzech poziomach, na których zazwyczaj ujawnia się działanie stresu: fizjologicznym, psychologicznym i behawioralnym (w zachowaniu) (Cox et al., 2000, 2005; Ogińska-Bulik, 2006; Litzke, Schuh, 2007; Scot, 2010; Potocka, 2011). Zmiany fizjologiczne ujawniają się pod wpływem stymulacji aktywności autonomicznego układu nerwowego i układu hormonalnego. Zmiany te można analizować w oparciu o dwie skale czasowe: skutki natychmiastowe i długotrwałe. Te pierwsze to najczęściej skutki krótkotrwałe i zazwyczaj odwracalne, związane ze stanem pobudzenia podczas reakcji na stres. Skutki długotrwałe mogą obejmować stresozależne powikłania chorobowe (choroby stresozależne) i odnosić się tak samo do zdrowia psychicznego jak i fizycznego. Konsekwencje na poziomie psychiki obejmują stan emocjonalny i funkcjonowanie poznawcze osoby poddanej działaniu stresu. Najczęściej wymieniane psychologiczne skutki działania stresu to symptomy na poziomie emocji takie jak: podwyższony poziom lęku i niepokoju, rozdrażnienie, zniecierpliwienie, nadmierne pobudzenie, niemożność wyciszenia, zmienność nastrojów, obniżenie nastroju; oraz symptomy na poziomie poznawczym, takie jak: obniżenie koncentracji uwagi, nieadekwatna ocena sytuacji i jej następstw, obniżony poziom obiektywizmu, problemy z procesami pamięciowymi, zmniejszenie kreatywności oraz trudności z podejmowaniem decyzji (Hoel, et al., 2001; Ogińska-Bulik, 2006; Litzke, Schuh, 2007; Niedhammer et al., 2008; Scot, 2010; Potocka, 2011).

Konsekwencje na poziomie zachowania wynikające z narażenia na psychospołeczne zagrożenia zawodowe, to między innymi: częstsze popełnianie błędów podczas realizacji zadań, nerwowe nawyki, tendencja do wycofywania się, niechęć do podejmowania działania, pojawienie się nieznanymi do tej pory wzorów zachowań, stosowanie i nadużywanie substancji psychoaktywnych (Dudek et al., 2004).

Warto przypomnieć, że stres odczuwany przez pracownika wpływa nie tylko na jego samopoczucie i funkcjonowanie, ale również na funkcjonowanie organizacji, w której jest zatrudniony (Hoel et al., 2001; Sadłowska-Wrzesińska, 2014). Na poziomie indywidualnym nadmierny stres powoduje spadek jakości wykonywanej pracy, zmniejszenie motywacji do pracy, satysfakcji z pracy i zaangażowania w pracę oraz podwyższone ryzyko wypalenia zawodowego. Powoduje również zmiany w zachowaniu w postaci podejmowania zachowań ryzykownych, takich jak np. konsumpcja alkoholu w miejscu pracy. Na poziomie organizacyjnym nadmierny stres pracowników przekłada się na opór przed zmianami, wysoki odsetek zwolnień lekarskich, pojawianie się strajków i zamieszek, spadek produktywności, oraz podwyższoną absencję i fluktuację kadr (Hoel et al. 2001; Cox et al., 2000, 2005; Ogińska-Bulik, 2006; Litzke, Schuh, 2007; Scot, 2010; Potocka, 2011).

2. WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

2.1. Metodologia badań

Badanie zagrożeń psychospołecznych w miejscu pracy i ich skutków w badanej grupie przeprowadzono z zastosowaniem Skali Ryzyka Psychospołecznego (SRP), która jest zweryfikowanym naukowo narzędziem diagnostycznym i charakteryzuje się wysokimi współczynnikami rzetelności i trafności (Mościcka-Teske, Potocka, 2013). SRP umożliwia ocenę występowania cech pracy, które mogą być potencjalnym zagrożeniem, oraz ocenę poziomu ich stresogenności. Uwzględnia również takie aspekty funkcjonowania osób zatrudnionych, jak: absencja w pracy, częstość wypadków w pracy, stan zdrowia oraz zdolność do pracy, zadowolenie z siedmiu aspektów pracy, zaangażowanie w pracę oraz chęć jej zmiany. Skala składa się z czterech części: A, B, C i D. Część A obejmuje dane demograficzne, część B zawiera pytania związane z funkcjonowaniem w zakresie zdrowia i funkcjonowania zawodowego, część C składa się z 50 twierdzeń odnoszących się do cech pracy, które stanowią potencjalne zagrożenie psychospołeczne. Cechy te pogrupowane są w trzy podstawowe czynniki: treść pracy, kontekst pracy i patologie interpersonalne, na które z kolei składają się wiązki pytań należących do 9 psychospołecznych wymiarów środowiska pracy wymienionych w teorii Coxa (treść pracy, czasowe ramy pracy, obciążenie pracą, kontrola, kultura i funkcje organizacji, relacje interpersonalne, rola w organizacji/odpowiedzialność, rozwój kariery, relacja praca-dom) (Cox, 1998). Część D stanowi zestaw twierdzeń dotyczących cech pracy specyficznych dla zawodów w danym sektorze gospodarki. Właściwości psychometryczne części B i C Skali Ryzyka Psychospołecznego zostały określone na podstawie wyników badań 7623 respondentów. Wartość współczynnika zgodności wewnętrznej α -Cronbacha dla całej skali wynosi 0,94 (Mościcka-Teske, Potocka, 2013).

Skala odpowiedzi zbudowana jest w ten sposób, że osoby badane ustosunkowują się do każdej z wymienionych cech pracy na dwóch wymiarach: (1) czy dana cecha występuje/nie występuje w ich miejscu pracy oraz (2) jeśli dana cecha występuje to na ile oceniają ją jako stresującą/niestresującą (wcale, trochę, czy bardzo).

2.2. Charakterystyka badanej próby

Badanie objęło ogółem 7623 osób pracujących z 15 branż gospodarki: branży budowlanej, metalowej, energetycznej, chemicznej, górniczej, spożywczej, transportowej, turystycznej, bankowej, handlowej, łącznościowej, ochrony zdrowia, oświaty, kultury oraz komunikacji (odpowiadających sekcjom wydzielonym w strukturach Komisji Krajowej NSZZ Solidarność). Ze względu na wymagania

projektu, w badaniu wzięły udział przedsiębiorstwa, które nie były finansowane ze środków publicznych.

Średni wiek badanych wynosił 42 lata ($SD = 10,24$), natomiast zakres wieku w badanej grupie mieścił się w granicach 18–73 lata. W badanej grupie dominowali mężczyźni – stanowili 53,64% badanej grupy. Struktura badanej grupy pod względem płci była zbliżona do wskaźników uzyskanych przez GUS dla ogółu pracujących w Polsce.

Najliczniejszą grupą pracowników byli przedstawiciele stanowisk zgrupowanych w kategorii „operatorzy i monterzy maszyn i urządzeń” i „specjaliści” – stanowili odpowiednio 25,3% i 18,9% całej badanej grupy. Nieco mniej liczną grupą pracowników byli reprezentanci „robotników przemysłowych i rzemieślników” – stanowili 15% badanej grupy. Na kolejnym miejscu, pod względem liczności stanowisk, uplasowały się trzy kategorie zawodów i specjalności: „pracownicy biurowi” (stanowiący 11,7% badanej próby), „technicy i inny średni personel” (11,4%) oraz „pracownicy usług osobistych i sprzedawcy” (9,7%).

Średni staż pracy badanych pracowników wynosił 21 lat przy odchyleniu standardowym równym 11,33 i zawierał się w granicach od 1 roku do 52 lat. W ankiecie pytano respondentów również o staż pracy na aktualnie zajmowanym stanowisku. Był on średnio nieco o ponad połowę krótszy niż staż pracy ogółem i wynosił 12,97 lat ($SD = 11,33$; min. = 1; maks. = 52 lata).

W badanej próbie było 2% osób z wykształceniem podstawowym, 25% z wykształceniem zasadniczym zawodowym, 43% z wykształceniem średnim i policealnym oraz 30% z wykształceniem wyższym.

2.3. Wyniki w zakresie zdrowia i funkcjonowania zawodowego respondentów

Większość badanych (ok. 62%) zadeklarowała, że nie korzystała ze zwolnień lekarskich w ciągu ostatniego roku. Pozostałe 38% to osoby korzystające ze zwolnień lekarskich. W przypadku większości respondentów było to jedno lub dwa zwolnienia lekarskie w roku. Średni czas nieobecności w pracy z powodu własnej choroby był określony na 9,5 dnia w ciągu ostatniego roku pracy (dla całej badanej grupy średnia ta wynosiła 6,5 dnia). Nieco ponad 5% respondentów było poszkodowanych w wypadkach w ciągu ostatniego roku od daty badania.

Większość badanych pracowników oceniła swój aktualny stan zdrowia jako dość dobry lub bardzo dobry (74,5%). Natomiast nieco ponad 5% badanych uznało, że stan ich zdrowia jest zły. Z samooceną stanu zdrowia korespondowała ocena zdolności do pracy – większość badanych oceniła ją jako wysoką. Jedynie niespełna 5% jako niską. W ankiecie zawarto również pytania dotyczące poziomu zaangażowania w pracę i satysfakcji z różnych aspektów pracy. Wiodąca trójka cech, jeśli chodzi o poziom niezadowolenia z pracy, to: wynagrodzenie wraz ze świadczeniami

socjalnymi, możliwości rozwoju zawodowego oferowane przez firmę i warunki, w jakich praca jest wykonywana. Natomiast najwięcej pracowników zadowolonych było ze swoich relacji ze współpracownikami, rodzaju wykonywanej pracy i relacji z przełożonymi. Jeśli chodzi o ogólny poziom zaangażowania to badanie dostarczyło optymistycznych danych, bowiem tylko niecałe 3% respondentów minimalnie angażowało się w pracę, podczas gdy przeważająca większość pracowników oceniła swój poziom zaangażowania jako wysoki lub bardzo wysoki.

2.4. Występowanie i stresogenność cech pracy

Poziom zagrożeń psychospołecznych był analizowany na podstawie częstości występowania i poziomu stresogenności przypisywanego 50 cechom pracy, uwzględnionym w części C kwestionariusza SRP. Zgodnie z podejściem interakcyjnym do zjawiska stresu zawodowego, jego pojawienie się i nasilenie zależą od interakcji pomiędzy obiektywnymi właściwościami środowiska pracy a subiektywnym przeżywaniem ich przez pracownika (Dudek, et al., 2004). Przy czym dla wyznaczenia poziomu stresu zawodowego kluczowe znaczenie ma subiektywna ocena dokonywana przez jednostkę, bowiem cechy pracy stanowią jedynie potencjalne stresory, a stają się rzeczywistymi zagrożeniami dopiero po nadaniu im takiego znaczenia przez pracownika.

W prezentowanych wynikach badań w interesujący sposób ujawniły się różnice pomiędzy obiektywnym występowaniem cech pracy w środowisku respondentów, a subiektywnym doświadczaniem ich jako stresogenne. Zaobserwowano bowiem wyraźne rozbieżności pomiędzy wskazaniami pracowników kwalifikującymi właściwości pracy do grupy „występuje” i do grupy „stresuje”.

W tabeli 1 przedstawiono dziesięć cech pracy najczęściej wskazywanych jako występujące w środowisku zawodowym respondentów. Cechy te w zdecydowanej większości należą do tzw. czynników twardych, związanych z treścią wykonywanej pracy, czyli rodzajem i charakterem zadań wykonywanych na danym stanowisku (np. wymagana koncentracja uwagi, gotowość do szybkiego reagowania, konieczność przestrzegania procedur). Co ważne – cechy te stresują dużą grupę osób, ale jednak nie wszystkich, którzy się z nimi stykają w pracy.

W tabeli 2 przedstawiono poziom stresogenności wszystkich 50 cech pracy, posortowanych względem oceniania ich jako stresujące, poczynawszy od najwyższego poziomu stresu do najniższego. Warto zauważyć, że cechy oceniane jako najbardziej stresujące, to zupełnie inne właściwości pracy, niż te najczęściej występujące. Okazało się bowiem, że pracownicy zdecydowanie częściej i silniej stresują się cechami związanymi ze sposobem zorganizowania pracy i z ich traktowaniem w relacjach międzyludzkich (należącymi do tzw. czynników miękkich) niż tym, jakie zadania (rodzaj pracy) muszą wykonywać.

Tabela 1. Dziesięć najczęściej występujących cech środowiska pracy respondentów

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|--|-------------|-------------|-----------------------------|------|----------------------|------|
| | | N | % | N | % | N | % |
| 3 | Moja praca wymaga długotrwałej koncentracji uwagi | 6861 | 90,0 | 1031 | 15,0 | 5830 | 85,0 |
| 2 | Moja praca, przez większość czasu, wymaga gotowości do szybkiego reagowania | 6726 | 88,2 | 1015 | 15,1 | 5711 | 84,9 |
| 8 | Moja praca wymaga przestrzegania ściśle określonych procedur | 6693 | 87,8 | 1321 | 19,7 | 5372 | 80,3 |
| 40 | W pracy wymagana jest ode mnie dyspozycyjność | 6550 | 85,9 | 1592 | 24,3 | 4958 | 75,7 |
| 18 | Moja praca jest często kontrolowana (audyty wewnętrzne i zewnętrzne, wizyty, kontrola jakości itp.) | 5967 | 78,3 | 1008 | 16,9 | 4959 | 83,1 |
| 29 | Możliwości awansu w mojej pracy są ograniczone | 5912 | 77,6 | 863 | 14,6 | 5049 | 85,4 |
| 2 | W pracy przełożony często sprawdza co i jak robię | 5811 | 76,2 | 1246 | 21,4 | 4565 | 78,6 |
| 1 | W mojej pracy wymagane jest korzystanie z nowoczesnych technologii | 5785 | 75,9 | 1386 | 24,0 | 4399 | 76,0 |
| 38 | W mojej firmie pracownicy mają ograniczony udział w decyzjach dotyczących funkcjonowania zakładu | 5690 | 74,6 | 1027 | 18,1 | 4663 | 82,0 |
| 4 | Możliwość wykonania przeze mnie pracy i jej jakość jest uzależniona od tego, czy i jak wykonali ją poprzednicy | 5679 | 74,5 | 671 | 11,8 | 5008 | 88,2 |

Tabela 2. Stresogenność 50 cech pracy uwzględnionych w SRP

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|--|-----------|------|-----------------------------|------|----------------------|-------------|
| | | N | % | N | % | N | % |
| 28 | W mojej pracy istnieje zagrożenie zwolnieniami | 5498 | 72,1 | 435 | 7,9 | 5063 | 92,1 |
| 33 | Zasady przyznawania premii i wynagrodzeń w mojej firmie są niejasne | 4474 | 58,7 | 462 | 10,3 | 4012 | 89,7 |
| 4 | Możliwość wykonania przeze mnie pracy i jej jakość jest uzależniona od tego, czy i jak wykonali ją poprzednicy | 5679 | 74,5 | 671 | 11,8 | 5008 | 88,2 |
| 49 | Ze względu na charakter pracy muszę zrezygnować z wielu zaplanowanych wcześniej spraw prywatnych | 3728 | 48,9 | 493 | 13,2 | 3235 | 86,8 |
| 14 | W moim miejscu pracy panuje napięta atmosfera | 4458 | 58,5 | 592 | 13,3 | 3866 | 86,7 |
| 42 | Moja firma jest obojętna na inicjatywę pracowników | 4966 | 65,2 | 670 | 13,5 | 4296 | 86,5 |

Tabela 2 cd.

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|---|-----------|------|-----------------------------|------|----------------------|-------------|
| | | N | % | N | % | N | % |
| 36 | W mojej firmie zdarzają się przypadki dyskryminacji | 1269 | 16,7 | 176 | 13,9 | 1093 | 86,1 |
| 13 | W pracy muszę przerzucać się z jednej czynności na drugą, a każda z nich wymaga pewnej koncentracji uwagi | 5395 | 70,8 | 759 | 14,1 | 4636 | 85,9 |
| 45 | Pracuję w szczególnie trudnych warunkach fizycznych | 3507 | 46,0 | 500 | 14,3 | 3007 | 85,7 |
| 29 | Możliwości awansu w mojej pracy są ograniczone | 5912 | 77,6 | 863 | 14,6 | 5049 | 85,4 |
| 3 | Moja praca wymaga długotrwałej koncentracji uwagi | 6861 | 90,0 | 1031 | 15,0 | 5830 | 85,0 |
| 2 | Moja praca, przez większość czasu, wymaga gotowości do szybkiego reagowania | 6726 | 88,2 | 1015 | 15,1 | 5711 | 84,9 |
| 7 | Często muszę wykonywać pracę mimo braku odpowiednich środków materialnych (np. narzędzi i surowców) | 3526 | 46,3 | 542 | 15,4 | 2984 | 84,6 |
| 25 | Świadczenia socjalne i bonusy (takie jak: np. organizacja wyjazdów wakacyjnych, kamety na basen, siłownię, kino, teatr) w mojej firmie są niedostosowane do moich potrzeb | 4148 | 54,4 | 643 | 15,5 | 3505 | 84,5 |
| 19 | W pracy często muszę dokonywać wyborów, które prowadzą do przeżywania przeze mnie wewnętrznych rozterek | 4418 | 58,0 | 687 | 15,6 | 3731 | 84,5 |
| 9 | W mojej firmie zdarzają się przypadki mobbingu (systematycznego nękania, dręczenia trwającego co najmniej trzy miesiące) | 2582 | 33,9 | 404 | 15,7 | 2178 | 84,4 |
| 15 | Mam w pracy zbyt dużo obowiązków | 4619 | 60,6 | 729 | 15,8 | 3890 | 84,2 |
| 43 | Moja praca niekorzystnie wpływa na moje życie prywatne | 3670 | 48,1 | 602 | 16,4 | 3068 | 83,6 |
| 18 | Moja praca jest często kontrolowana (audyty wewnętrzne i zewnętrzne, wizytacje, kontrola jakości itp.) | 5967 | 78,3 | 1008 | 16,9 | 4959 | 83,1 |
| 12 | W pracy często napotykam przeszkody utrudniające dotrzymanie wymaganych terminów | 3751 | 49,2 | 637 | 17,0 | 3114 | 83,0 |
| 38 | W mojej firmie pracownicy mają ograniczony udział w decyzjach dotyczących funkcjonowania zakładu | 5690 | 74,6 | 1027 | 18,1 | 4663 | 82,0 |
| 48 | W mojej pracy brakuje dostępu do nowoczesnych rozwiązań technologicznych | 3372 | 44,2 | 617 | 18,3 | 2755 | 81,7 |
| 50 | W mojej firmie pracownicy nie są informowani o aktualnych celach i polityce firmy | 4247 | 55,7 | 780 | 18,4 | 3467 | 81,6 |

Tabela 2 cd.

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|--|-----------|------|-----------------------------|------|----------------------|-------------|
| | | N | % | N | N | % | N |
| 35 | Możliwości zdobywania/doskonalenia kwalifikacji w mojej firmie są niewystarczające | 4257 | 55,8 | 789 | 18,5 | 3468 | 81,5 |
| 11 | Organizacja pracy w mojej firmie utrudnia mi zaplanowanie następnego dnia (tego, co będę robić danego dnia) | 3432 | 45,0 | 641 | 18,7 | 2791 | 81,3 |
| 46 | Brakuje mi informacji zwrotnych na temat jakości mojej pracy | 3761 | 49,3 | 725 | 19,3 | 3036 | 80,7 |
| 8 | Moja praca wymaga przestrzegania ściśle określonych procedur | 6693 | 87,8 | 1321 | 19,7 | 5372 | 80,3 |
| 44 | W mojej firmie pomiędzy pracownikami występują częste kłótnie, konflikty i nieporozumienia | 3232 | 42,4 | 647 | 20,0 | 2585 | 80,0 |
| 17 | W mojej firmie są problemy z uzyskaniem pomocy ze strony przełożonych | 3565 | 46,8 | 730 | 20,5 | 2835 | 79,5 |
| 26 | Mam utrudniony dostęp do informacji dotyczących mojego funkcjonowania w firmie (spraw organizacyjnych) | 3224 | 42,3 | 664 | 20,6 | 2560 | 79,4 |
| 2 | W pracy przełożony często sprawdza co i jak robię | 5811 | 76,2 | 1246 | 21,4 | 4565 | 78,6 |
| 30 | W mojej pracy funkcjonuje system oceny pracowników | 5512 | 72,3 | 1233 | 22,4 | 4279 | 77,6 |
| 27 | W mojej firmie są problemy z uzyskaniem pomocy ze strony współpracowników | 2806 | 36,8 | 629 | 22,4 | 2177 | 77,6 |
| 6 | Trudno się dogadać z moim bezpośrednim przełożonym | 3215 | 42,2 | 745 | 23,2 | 2470 | 76,8 |
| 1 | W mojej pracy wymagane jest korzystanie z nowoczesnych technologii | 5785 | 75,9 | 1386 | 24,0 | 4399 | 76,0 |
| 40 | W pracy wymagana jest ode mnie dyspozycyjność | 6550 | 85,9 | 1592 | 24,3 | 4958 | 75,7 |
| 23 | Na moim stanowisku pracy wiele zmienia się w sposobie wykonywania pracy | 4129 | 54,2 | 1027 | 24,9 | 3102 | 75,1 |
| 39 | W pracy jestem narażony na agresję psychiczną ze strony kolegów, koleżanek i przełożonych (krzyki, obrażanie słowne, szantaż, pogrożki itp.) | 2094 | 27,5 | 526 | 25,1 | 1568 | 74,9 |
| 21 | W mojej pracy obowiązuje zespołowa (grupowa) odpowiedzialność za wykonanie i jakość pracy | 4730 | 62,1 | 1191 | 25,2 | 3539 | 74,8 |
| 10 | Praca, którą wykonuję jest poniżej moich kwalifikacji | 2488 | 32,6 | 669 | 26,9 | 1819 | 73,1 |
| 32 | W mojej pracy brakuje procedur postępowania/wykonywania zadań | 2448 | 32,1 | 659 | 26,9 | 1789 | 73,1 |

Tabela 2 cd.

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|---|-----------|------|-----------------------------|------|----------------------|-------------|
| | | N | % | N | N | % | N |
| 41 | Mam utrudniony dostęp do informacji niezbędnych do wykonywania pracy (takich jak np. instrukcje, wytyczne) | 2410 | 31,6 | 657 | 27,3 | 1753 | 72,7 |
| 37 | Na moim stanowisku rzadko wprowadza się niezbędne zmiany w sposobie wykonywania pracy | 4158 | 54,6 | 1175 | 28,3 | 2983 | 71,7 |
| 5 | To czego się ode mnie oczekuje w pracy jest niejasne | 3064 | 40,2 | 923 | 30,1 | 2141 | 69,9 |
| 34 | Moja praca wymaga ciągłego podnoszenia kwalifikacji | 4878 | 64,0 | 1540 | 31,6 | 3338 | 68,4 |
| 47 | W pracy jestem narażony na agresję fizyczną ze strony kolegów, koleżanek i przełożonych (bicie, popychanie, szarpanie, używanie niebezpiecznych narzędzi) | 816 | 10,7 | 419 | 51,4 | 397 | 48,7 |
| 16 | W mojej firmie zdarzają się przypadki molestowania seksualnego | 646 | 8,5 | 400 | 61,9 | 246 | 38,1 |

Spośród badanych właściwości pracy można wskazać ponad 10 cech pracy, które bez względu na swoją powszechność, jeśli już występowały to stresowały przynajmniej 85% respondentów. Wiodące pod tym względem charakterystyki środowiska pracy to:

- zagrożenie zwolnieniami, które występowało w miejscu pracy u 72,1% badanych, a stresowało prawie każdego z nich (92,1% badanych),
- niejasność systemu wynagrodzeń, która występowała w pracy u 58,7% badanych, i również stresowała prawie każdego (89,7%),
- uzależnienie jakości wykonania pracy od tego jak wykonali ją poprzednicy, które było cechą pracy dla 74,5% badanych i stresowało 88,2% z nich,
- negatywny wpływ pracy na życie prywatne, w postaci konieczności doraźnego dostosowywania trybu życia prywatnego do wymagań pracy, które występowało u połowy badanych (48,9%), ale gdy występowało, to stresowało prawie wszystkich z tej grupy (86,8%),
- napięta atmosfera interpersonalna, w której pracowało 58,5% badanych, ale już stresowało zdecydowaną większość z nich (86,7%),
- brak doceniania, a wręcz obojętność wobec inicjatywy pracowników, które charakteryzowało pracę 65,2% badanych, a stresowało 86,5% z nich.

Warto zwrócić uwagę, że wszystkie wymienione powyżej właściwości pracy to cechy związane z kontekstem wykonywanych zadań. Oznacza to, że do eliminacji lub zminimalizowania skali większości z tych stresorów zawodowych nie potrzeba wysokich nakładów, drastycznych zmian technologicznych czy organizacyjnych, a jedynie konieczna jest zmiana podejścia do zarządzania zasobami ludzkimi

i większa dbałość o efektywny przepływ informacji oraz docenianie wagi poprawnych relacji społecznych w budowaniu morale załogi i jej efektywności.

W badanej próbie respondenci wskazywali również na występowanie patologicznych sytuacji w miejscu pracy, takich jak: molestowanie seksualne, mobbing i dyskryminacja (tabela 3). Odsetek deklaracji na ten temat mieścił się pomiędzy 3,9% a 17,3%. Dane odsetkowe na temat mobbingu i dyskryminacji okazały się zbliżone do danych uzyskiwanych w innych krajach EU. Badania Europejskiej Fundacji na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy wykazały, że na terenie EU średnia częstość narażenia na niewłaściwe traktowanie w pracy, to około 16% (Eurofound, 2015).

Tabela 3. Występowanie i stresogenność patologii w relacjach interpersonalnych: mobbingu, dyskryminacji i molestowania seksualnego

| Nr pyt. | Cecha pracy | Występuje | | Występuje, ale nie stresuje | | Występuje i stresuje | |
|---------|--|-----------|------|-----------------------------|------|----------------------|-------------|
| | | N | % | N | % | N | % |
| 31 | Jestem w pracy mobbowana/y (systematycznie dręczona/y, nękana/y przez okres co najmniej trzech miesięcy) | 1290 | 17,3 | 383 | 29,7 | 907 | 70,3 |
| 22 | Jestem w pracy dyskryminowana/y | 998 | 13,1 | 196 | 19,6 | 802 | 80,4 |
| 24 | Jestem w pracy molestowana/y seksualnie | 284 | 3,9 | 180 | 63,4 | 104 | 36,6 |

2.5. Związki pomiędzy występowaniem i stresogennością cech pracy, a funkcjonowaniem zawodowym i zdrowiem pracowników

Częstość występowania cech pracy będących potencjalnym zagrożeniem, w istotny sposób wiązała się z funkcjonowaniem pracowników w zakresie ich zdrowia i życia zawodowego (tab. 4.).

Tabela 4. Zależności pomiędzy stresogennością cech pracy a funkcjonowaniem pracowników w zakresie zdrowia i pracy (współczynnik rho Spearmana)

| Lp. | Zdrowie i funkcjonowanie zawodowe | Stresogenność cech pracy | | | |
|-----|-----------------------------------|--------------------------|------------------|-----------|----------------|
| | | Czynniki twarde | Czynniki miękkie | Patologie | Ogółem |
| 1 | Liczba dni nieobecności w pracy | 0,04** | 0,07** | 0,03** | 0,04** |
| 2 | Wypadki przy pracy | n.i. | 0,04** | n.i. | n.i. |
| 3 | Samooceńca zdrowia fizycznego | -0,11** | -0,14** | -0,11** | -0,12** |
| 4 | Samooceńca zdolności do pracy | -0,09** | -0,11** | -0,07** | -0,10** |

Tabela 4 cd.

| Lp. | Zdrowie i funkcjonowanie zawodowe | Stresogenność cech pracy | | | |
|-----|--|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | Czynniki twarde | Czynniki twarde | Czynniki twarde | Czynniki twarde |
| 5 | Zaangażowanie w pracę | n.i. | -0,05** | n.i. | n.i. |
| 6 | Chęć zmiany pracy | 0,10** | 0,27** | 0,17** | 0,18** |
| 7 | Chęć zmiany stanowiska | 0,06** | 0,17** | 0,10** | 0,10** |
| 8 | Satysfakcja z pracy | -0,19** | -0,38** | -0,26** | -0,29** |
| 9 | Satysfakcja z rodzaju wykonywanej pracy | -0,10** | -0,17** | -0,11** | -0,14** |
| 10 | Satysfakcja z organizacji pracy | -0,15** | -0,32** | -0,21** | -0,23** |
| 11 | Satysfakcja z warunków pracy | -0,17** | -0,27** | -0,13** | -0,22** |
| 12 | Satysfakcja z wynagrodzenia i świadczeń socjalnych | -0,14** | -0,33** | -0,20** | -0,24** |
| 13 | Satysfakcja z możliwości rozwoju zawodowego | -0,11** | -0,32** | -0,20** | -0,21** |
| 14 | Satysfakcja z relacji z przełożonymi | -0,17** | -0,28** | -0,24** | -0,23** |
| 15 | Satysfakcja z relacji ze współpracownikami | -0,04** | -0,07** | -0,07** | -0,05** |

Na podstawie przedstawionych w tabeli 4 współczynników można stwierdzić, że badani, którzy doświadczali wyższego poziomu stresu w pracy, równocześnie przyznawali się, że:

- dłużej pozostają nieobecni w pracy z powodu własnej choroby (na podstawie analizy istotności różnic z wykorzystaniem testu U Manna-Whitneya wykryto istotne różnice pomiędzy tymi grupami: czas nieobecności w pracy wydłużał się w przypadku osób o podwyższonym poziomie stresu o 3-4 dni; $U = 6309489$, $p < 0,0001$),
- mają gorszy stan zdrowia, w porównaniu do osób w podobnym wieku i tej samej płci,
- gorzej oceniają swoją aktualną zdolność do pracy, w porównaniu do poziomu tej zdolności na przestrzeni całej kariery zawodowej,
- są mniej zaangażowani w pracę,
- chętnie zmieniliby stanowisko, dział lub w ogóle pracę, gdyby była taka możliwość,

– ich poziom satysfakcji zawodowej jest istotnie niższy niż pracowników, u których w środowisku pracy potencjalne stresory występują rzadziej; respondenci ci są mniej zadowoleni z rodzaju zadań i czynności, ze sposobu organizacji pracy, z warunków fizycznych pracy oraz wyposażenia w sprzęt niezbędny do realizacji zadań, z wynagrodzenia i świadczeń socjalnych, z możliwości rozwoju zawodowego, oraz z relacji z innymi pracownikami zarówno na szczeblu przełożony-podwładny, jak i w relacjach równoległych z kolegami i koleżankami.

3. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Podsumowując, można stwierdzić, że wśród pracowników, u których obserwuje się wyższy poziom stresu zawodowego, równocześnie występują: wyższa absencja, większa tendencja do rotacji na stanowiskach i dotycząca zmiany miejsca pracy, gorszy stan zdrowia, niższy poziom zdolności do pracy, słabsze zaangażowanie w pracę oraz niższy poziom satysfakcji zawodowej. Szczególnie niekorzystne dla zdrowia i funkcjonowania zawodowego pracowników są takie cechy pracy jak:

- niesprzyjające relacje interpersonalne, wyrażające się w gorszej atmosferze w miejscu pracy, mniejszym wsparciu od przełożonych i kolegów, występowaniu agresji psychicznej lub fizycznej, mobbingu, molestowania seksualnego lub dyskryminacji,
- brak pewności zatrudnienia (występowanie stałego zagrożenia zwolnieniem),
- mniej sprawna komunikacja, mniej jasne oczekiwania, oraz większa zależność sposobu wykonywania pracy i jej wyników od czynników zewnętrznych,
- trudności w satysfakcjonującym rozwoju w miejscu pracy: mniejsze szanse na awans, mniejsze szanse na podnoszenie kwalifikacji, brak doceniania inicjatywy pracowników, niejasne kryteria oceny pracowników,
- negatywny wpływ pracy na życie prywatne, wynikający z wymagania dużej dyspozycyjności i konieczności poświęcania czasu prywatnego na sprawy zawodowe.

Wszystkie wymienione powyżej charakterystyki sytuacji pracowników, przekładają się na koszty ponoszone zarówno indywidualnie przez samych zatrudnionych, jak i przez firmy/pracodawców.

Dla firmy i pracodawców, niski poziom zaangażowania w pracę pracowników i niski poziom ich satysfakcji z pracy przekłada się na efektywność, przestrzeganie przez zatrudnionych przepisów, reguł i zasad etyki zawodowej, oraz poddawanie się przez nich rutynie podczas wykonywania zadań, co w sposób pośredni wpływa na sytuację finansową i wizerunek firmy. Koszty generowane przez zwiększoną absencję i fluktuację kadr znajdują bezpośrednie przełożenie na funkcjonowanie firmy.

Wskazane jest zatem przeciwdziałanie występowaniu zagrożeń psychospołecznych w miejscu pracy, w celu ich eliminacji lub minimalizowania negatywnego wpływu na funkcjonowanie zatrudnionych.

LITERATURA

1. Cox, T., Griffiths, A., Leka, S. (2005). Work organization and work-related stress. In: K. Gardiner, J.M. Harrington (eds.). *Occupational hygiene*. Oxford: Blackwell Publishing.
2. Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
3. Dudek, B., Waszkowska, M., Hanke, W. (2004). *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Łódź: Oficyna Wydawnicza IMP.
4. Eurofound (2015). *Wstępne ustalenia: Szóste europejskie badanie warunków pracy*. Ireland: European Foundation of Improvement of Living and Working Conditions.
5. Hoel, H., Sparks, K., Cooper, C.L. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Geneva: International Labour Organization.
6. Litzke, S.M., Schuh, H. (2007). *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
7. Mościcka-Teske, A., Potocka, A. (2013). *Skala Ryzyka Psychospołecznego – budowa, zasady stosowania*. Łódź-Gdańsk: Wydawnictwo NSZZ Solidarność.
8. Niedhammer, I., Chastang, J., David, S. (2008). Importance of psychosocial work factors on general health outcomes in the national French SUMER survey. *Occupational Medicine*, 58(1), 15-24.
9. Ogińska-Bulik, N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*. Warszawa: Difin.
10. Scot, C.J. (2010). *Optimal stress. Living in your best stress zone*. New York: Wiley.
11. Potocka, A. (2011). Psychospołeczne zagrożenia zawodowe – zarys problemu. In: D. Merez-Kot (red.). *Profilaktyka psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy – od teorii do praktyki*. Łódź: Oficyna Wydawnicza IMP.
12. Sadłowska-Wrzesińska, J. (2014). Analysis of psychosocial risk in the context of the objectives of macroergonomics. In: P. Vink (ed.). *Advances in Social and Organizational Factors*. AHFE Conference.
13. PRIMA-EF (2008). *Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employers and Worker Representatives*. University of Nottingham: Institute of Work, Health & Organisations.

PSYCHOSOCIAL RISK IN THE WORKPLACE IN POLAND

Summary

Psychosocial risk is one of the most current areas of research in the field of occupational health and safety. The article presents research on the scale of occupational stress and its relation to the professional functioning and health of workers. The studied subjects included 7623 employees employed in 15 sectors of the Polish economy. The Psychosocial Risk Scale was used as the research tool. The results showed that the context of work (for example work organization, and quality of interpersonal relationships) generated a higher level of occupational stress. It was also shown that the higher level of stress was connected with higher absenteeism, increased staff turnover, worse indicators of health status and ability to work of employees, their lower work engagement, and lower level of job satisfaction.

Keywords: psychosocial risk, occupational stress, stress consequences, occupational health, job satisfaction, work engagement