



**Praca naukowo- badawcza z zakresu
prewencji wypadkowej**

**Identyfikacja czynników
stresogennych występujących
w miejscu pracy wraz z określeniem
ich wpływu na występowanie
wypadków przy pracy i chorób
wynikających z długotrwałego
narażenia na stres**

Opracowana przez Collect Consulting S.A.
Wrzesień, 2011

Praca naukowo-badawcza została opracowana przez zespół ekspertów
w następującym składzie:

Kierownik badania

Magdalena Sęk

Zespół Badawczy:

Magdalena Hędrzak

Anna Bryzik

Katowice 2011

Spis treści

Wstęp.....	4
1 Czynniki stresogenne występujące w miejscu pracy	8
1.1 Środowiskowe warunki pracy.....	8
1.2 Psychospołeczne warunki pracy	11
2 Wpływ czynników stresogennych na występowanie chorób i wypadków	14
2.1 Skutki psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy	18
2.2 Stres występujący w miejscu pracy a schorzenia psychosomatyczne	19
2.3 Przyczyny występowania wypadków przy pracy	23
3 Koszty społeczne i ekonomiczne stresu występującego w miejscu pracy.....	27
3.1 Koszty ekonomiczne.....	28
3.2 Koszty społeczne	31
4 Analiza i interpretacja wyników badania PAPI	37
4.1 Metodologia badania	37
4.1.1 Cel badania	37
4.1.2 Metoda badawcza – ankieta PAPI.....	37
4.1.3 Dobór próby do badania PAPI	38
4.2 Charakterystyka zawodów	43
4.2.1 Specyfika zawodu – pracownik biurowy	43
4.2.2 Specyfika zawodu – kowale, ślusarze i pokrewni	46
4.2.3 Specyfika zawodu – sprzedawcy i demonstratorzy	48
4.3 Narzędzie badawcze.....	51
4.4 Okoliczności badania oraz kontrola jego realizacji	52
4.5 Wyniki badania	53
4.5.1 Występowanie czynników stresogennych w miejscu pracy	53
4.5.2 Wpływ czynników stresogennych na samopoczucie	69
4.5.3 Wnioski i podsumowanie	74
5 Działania prewencyjne w zakresie profilaktyki stresu zawodowego.....	75
5.1 Program zarządzania stresem	75
5.1.1 Budowanie programu zarządzania stresem	75
5.1.2 Działania prewencyjne skierowane na przedsiębiorstwo	77
5.1.3 Działania prewencyjne skierowane na pracowników	85
5.2 Strategia radzenia sobie ze stresem	90
Spis tabel.....	100
Spis wykresów	101
Spis rysunków	101
Bibliografia.....	102
Aneks: Kwestionariusz ankiety PAPI.....	105

Wstęp

Niniejsze opracowanie dotyczy zagadnień związanych ze stresem zawodowym, który bez względu na to jak jest definiowany pozostaje problemem wielu pracowników i pracodawców a jego związek z chorobami oraz wypadkami w pracy jest przedmiotem coraz większej ilości badań.

Celem pracy naukowo-badawczej było przedstawienie zagadnień związanych ze stresem oraz określenie wpływu stresu na występowanie wypadków przy pracy oraz chorób będących wynikiem długotrwałego narażenia na stres, a następnie, na tej podstawie, skonstruowanie działań zmierzających do niwelowania skutków stresu skierowanych zarówno do przedsiębiorstw jak i ich pracowników oraz opracowania strategii radzenia sobie ze stresem. W pierwszej części opracowania przedstawiono dane z literatury wskazujące na powiązanie stresorów zawodowych z absencją chorobową i wypadkami.

W ramach opracowania przeprowadzono również bezpośrednie badanie kwestionariuszowe (PAPI) wśród 300 zatrudnionych przedstawicieli następujących zawodów: pracownicy biurowi, sprzedawcy oraz kowale. Celem badania było zdiagnozowanie występowania w niniejszych zawodach czynników stresogennych, określenie wpływu ich występowania w miejscu pracy na odczuwanie stresu oraz samopoczucie respondentów.

Środowisko pracy charakteryzuje szereg materialnych i niematerialnych właściwości, takich jak (m.in.): natężenie światła czy hałasu, temperatura, chemiczne zanieczyszczenie powietrza, organizacja pracy, relacje międzypracownicze. Parametry te wpływają na organizm ludzki zarówno bezpośrednio jak i pośrednio (poprzez psychikę) zagrażając jego zdrowiu. Oddziaływanie na człowieka czynników stresogennych występujących w środowisku pracy (nazywanych także stresorami zawodowymi) określa się mianem **stresu zawodowego**. Stres zawodowy jest więc doświadczaną przez jednostkę niezgodnością pomiędzy wymaganiami środowiska (związanymi z wykonywaną pracą) a osobowymi/sytuacyjnymi zasobami jednostki. Towarzyszą mu rozmaite symptomy psychiczne, fizyczne i behawioralne (tzw. reakcje stresowe)¹.

Zagadnienie stresu zawodowego związane jest z jednej strony z niszczącym wpływem czynników środowiska pracy na organizm ludzki, z drugiej zaś z kosztami wynikającymi dla pracowników i pracodawców w następstwie zmagania się z tymi właściwościami.

Niekorzystny wpływ czynników na człowieka przejawia się w zaburzeniach reakcji psychofizjologicznych oraz w pogorszeniu jakości wykonywanych zadań wynikających z pełnionych ról zawodowych. W skrajnych przypadkach wpływ ten może zwiększać ryzyko wystąpienia wypadków.

Ogólne teorie stresu starają się opisać sytuacje, w których występuje niezgodność między wymaganiami otoczenia, a możliwościami jednostki. Powstawanie stresu, w ramach teorii ogólnych ujęte zostało przez dwa modele stresu: **fizjologiczny** oraz **psychologiczny**². Pierwszy z nich skupia się na reakcjach organizmu i na towarzyszących im zmianach fizjologicznych. W modelu psychologicznym, podkreśla się rolę procesów psychicznych wpływających na interpretację otoczenia jako bezpiecznego lub zagrażającego.

¹ N. Chmiel (red.), Psychologia pracy i organizacji.

² J.F.Terelak, Psychologia menedżera.

Najważniejsze założenia stresu zawodowego wywodzą się z **ogólnych teorii stresu** dlatego niezbędne jest krótkie ich omówienie. W związku z powyższym poniżej przedstawiono zarys wiodących koncepcji odnosząc je do stresu, jaki powstaje w miejscu pracy. W dalszych częściach opracowania przedstawiono specjalistyczne założenia dotyczące powiązań pomiędzy stresem zawodowym a chorobami, które może generować oraz sposobów w jaki może wpływać na częstotliwość wypadków zdarzających się na stanowiskach pracy.

Funkcjonowanie człowieka w sytuacji stresogennej wyjaśniają więc dwa modele ogólne: fizjologiczny i psychologiczny model stresu.

Model fizjologiczny stresu

Model fizjologiczny stresu wywodzi się z badań Hansa Selye'go³. Opisał on uniwersalną reakcję organizmu w następstwie wystąpienia zakłócających czynników środowiskowych. Reakcją tą, jest tzw. **Ogólny Zespół Adaptacyjny** (ang. „General Adaptation Syndrome – GAS”) będący nieswoistą reakcją, towarzyszącą wystąpieniu swoistych objawów zadziałania na organizm czynnika stresogenego.

Szkodliwe czynniki, działające na organizm, takie jak zranienie czy wysoka temperatura, powodują pojawienie się (w miejscu wystąpienia) zmian specyficznych (np. w miejscu oparzenia) i jest to tzw. **Lokalny Zespół Adaptacyjny** (ang. „Local Adaptation Syndrome – LAS”). Towarzyszy mu natomiast, będący istotą zjawiska stresu w tym ujęciu, szereg niespecyficznych dla danego czynnika następstw, czyli właśnie stres (tj. zespół objawów wskazujących na ogólną mobilizację organizmu m.in. przyspieszenie pracy serca, przyspieszenie przemiany materii⁴).

Stres jest w tym modelu następstwem niekorzystnego wpływu stresogennych czynników środowiska pracy na mechanizmy homeostazy organizmu. W odniesieniu do problematyki stresu zawodowego, jest on następstwem chronicznego występowania szkodliwych warunków pracy (np. przeciążenia pracą, występowania konfliktów międzypracowniczych) na zdrowie pracowników. Zgodnie z podejściem stresory zawodowe w określonych sytuacjach (por. poniżej) generują powstanie i utrzymywanie się Ogólnego Zespołu Adaptacyjnego. Ścieżkę powstania stresu zawodowego prezentuje poniższy rysunek.

³ Heszten-Niejodek I. Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje.

⁴ Por. rozdział 1.2.

Rysunek 1 Ogólny Zespół Adaptacyjny

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o: J.F.Terelak, Psychologia menedżera

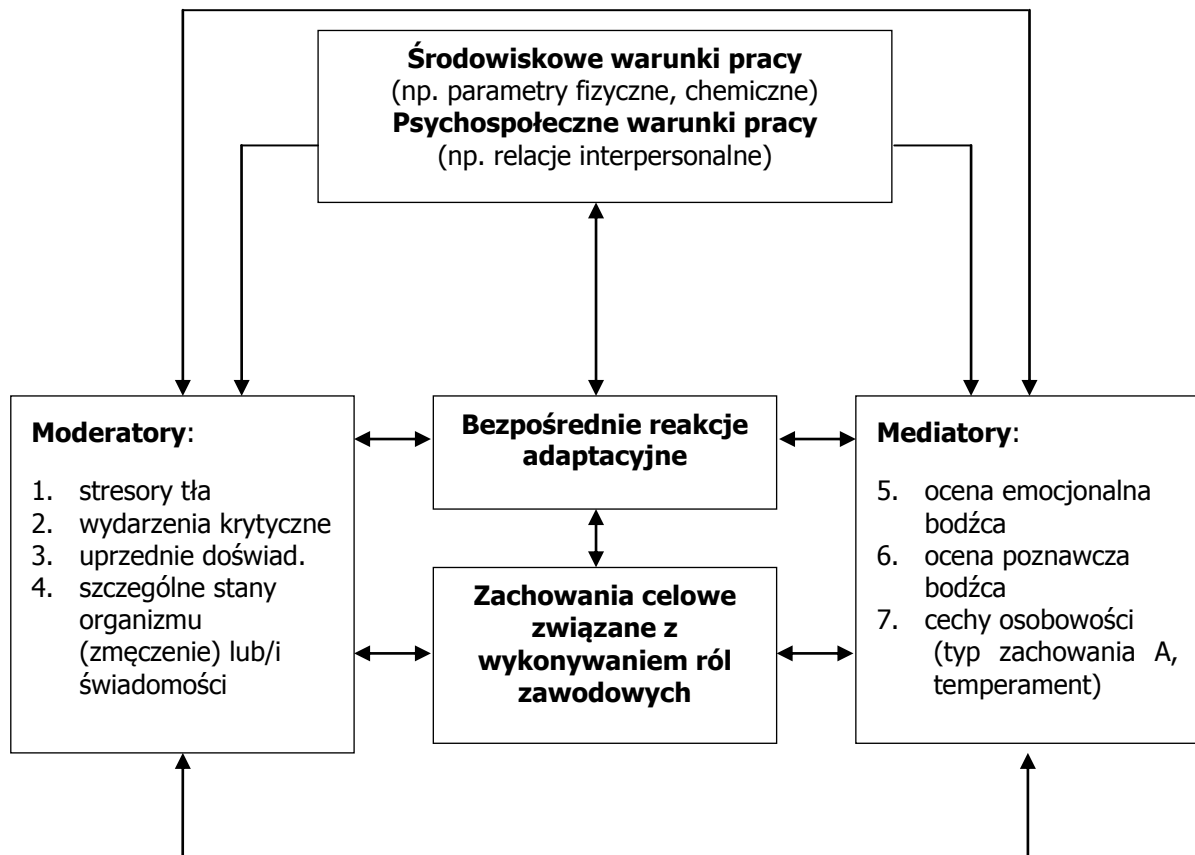
Choć nie zostało to uwzględnione w modelu fizjologicznym dla przebiegu stresu zawodowego w ujęciu fizjologicznym istotna jest również psychologiczna ocena przyczyn jego wystąpienia i osobiste znaczenie, nadawane szkodliwemu czynnikowi. Aspekt znaczenia subiektywnej oceny czynnika stresogennego dla powstania reakcji stresowej został rozwinięty w ramach psychologicznego modelu stresu.

Model psychologiczny stresu

Zdolność dokonania przez człowieka oceny stresogenności danego czynnika występującego w środowisku pracy, czyli zdolność poznawczego oszacowania stopnia zagrożenia dla organizmu jest podstawowym założeniem psychologicznego modelu stresu⁵. Model psychologiczny stresu został przedstawiony poniżej.

⁵ W oparciu o: Bańka A. Społeczna psychologia środowiskowa, Terelak, J.F. Psychologia stresu.

Rysunek 2 Model psychologiczny stresu



Źródło: Opracowanie własne w oparciu o: Bańka A. Społeczna psychologia środowiskowa, Terelak, J.F. Psychologia stresu

Kluczową rolę w powstaniu stresu zawodowego w ramach perspektywy psychologicznej odgrywają **procesy poznawcze i emocjonalne** oraz dokonywane **oceny**, gdyż wpływają one, mediując (pośrednicząc) lub moderując (modyfikując), na reakcje wywoływane przez czynniki środowiska. Mediacyjna i moderująca rola procesów i ocen między elementami środowiska a zachowaniem związana jest z wpływem wywieranym przez obiektywne właściwości środowiska na powstanie stresu zawodowego. Reakcje stresowe zależą od stopnia, w jakim warunki otoczenia oddziałują na procesy percepcyjne i oceniające. W modelu istotną rolę przypisuje się także działaniom jednostki w relacji do cech środowiska pracy związanym z koniecznością uruchomienia określonych zasobów radzenia sobie z sytuacją.

Mediatorami między stresogennymi czynnikami występującymi w miejscu pracy a reakcjami na nie są procesy poznawcze i emocjonalne oraz ocenne danej cechy środowiska pracy. Procesy te związane są m.in. z reakcjami emocjonalnymi, poczuciem kontroli, a także cechami osobowości danej osoby. **Moderatory** natomiast, choć są z nim związane, należą do sfery spoza aparatu poznawczego jednostki. Moderatorami mogą być zarówno zmienne takie jak zmęczenie czy brak snu (zmienne fizjologiczne), jak również zmienne psychologiczne wynikające z wcześniejszych doświadczeń czyli wcześniejszego wystawienia na działanie czynników stresowych.

W psychologicznym modelu stresu podkreśla się wysiłek poznawczy ponoszony w związku z próbami przystosowania się do zakłócających czynników środowiska pracy. Model ten opiera się na założeniu

o możliwości kontrolowania na drodze mediowania i moderowania zarówno reakcji stresowych jak i negatywnych skutków przeżywanego stresu.

W odróżnieniu od modelu fizjologicznego, model psychologiczny umożliwia wyjaśnienie różnorodności możliwych reakcji w sytuacji działania określonego czynnika stresogennego występującego w miejscu pracy. Powyżej opisana koncepcja wyjaśnia więc zindywidualizowaną reakcję pracowników na występowanie stresorów zawodowych o tym samym, obiektywnie, poziomie nasilenia. Założenia psychologicznego modelu stresu (będącego przykładem ogólnych teorii stresu) są niezbędne dla zrozumienia sytuacji pracownika doświadczającego stresu zawodowego.

1 Czynniki stresogenne występujące w miejscu pracy

Omówione koncepcje, podejście fizjologiczne i psychologiczne do stresu, wyjaśniają powiązanie pomiędzy czynnikami stresogennymi występującymi w środowisku pracy a stresem zawodowym. Stanowią wytłumaczenie, jak dochodzi do wystąpienia niekorzystnych skutków zdrowotnych u pracowników i w konsekwencji strat materialnych i niematerialnych na poziomie organizacyjnym.

W niniejszym rozdziale poświęcono uwagę poszczególnym czynnikom stresogennym, jakie uwzględnia się w ramach problematyki szkodliwości środowiska pracy, chorób związanych ze stresem zawodowym oraz wypadków przy pracy.

Środowisko pracy generuje szereg różnorodnych czynników stresogennych, które należy podzielić na dwie podkategorie czynników stresogennych związanych z:

- **środowiskowymi warunkami pracy:** obejmujące zjawiska fizyczne, chemiczne i biologiczne;
- **psychospołecznymi warunkami pracy:** obejmujące parametry dotyczące m.in. sposobu funkcjonowania organizacji oraz charakterystyki samego stanowiska pracy, relacji występujących pomiędzy pracownikami oraz wpływem pracy na rozwój osobisty i życie pozazawodowe.

Zakłada się, że poznanie przyczyn stresu zawodowego (określenie rodzaju i siły oddziaływania stresorów), jaki występuje w organizacji, stanowi pierwszy krok w zredukowaniu negatywnych skutków zdrowotnych, jakie mogą się z nim wiązać oraz zapobieganiu wypadkom przy pracy.

1.1 Środowiskowe warunki pracy

Pierwszym istotnym czynnikiem stresogennym występującym w pracy jest **hałas**. Jest on opisywany jako zjawisko akustyczne o różnym natężeniu, subiektywnie przeżywane jako drażliwe i przeszkadzające. Subiektywne odczucie dyskomfortu decyduje o powstaniu stresu zawodowego. Zawodowi muzycy głuchną wolniej niż pracownicy fabryk, pomimo wysokiego natężenia hałasu. Natężenie normalnej mowy waha się od około 50 do 70dB. W hałasie powyżej 100dB, aby porozumiewać się, trzeba krzyczeć⁶.

Hałas, który przekracza dopuszczalne natężenie, jest nieprzyjemny i przyczynia się do rozwoju wielu dolegliwości. Podstawowym i bezpośrednim skutkiem stresu związanego z hałasem jest głuchota. Innymi negatywnymi konsekwencjami są: spadek koncentracji uwagi, drażliwość, obniżenie nastroju,

⁶ Bańka A. Społeczna psychologia środowiskowa.

bezsenność. Pośrednio hałas przyczynia się także do rozwoju nadciśnienia, zaburzeń żołądkowych czy hipoglikemii.

Organizm ludzki nie adaptuje się do hałasu występującego na stanowisku pracy. Pracownicy koncentrują się na odwracaniu uwagi od występujących drażniących bodźców. Wspomniane działania dodatkowo obciążają mechanizmy homeostazy, zwiększając poziom występującego stresu i jego konsekwencje.

Kolejnym, stresogennym bodźcem występującym w miejscu pracy jest nieodpowiednie **oświetlenie**. Stres zawodowy może wynikać zarówno z nieodpowiednio dobranej ilości światła, jak i jego jakości. Niedoświetlenie pomieszczeń i nadmiar światła (tzw. olśnienie) powodują nie tylko złą widoczność, ale również pogarszają samopoczucie, wpływając na jakość wykonania wielu czynności. Istotnym parametrem jest także jakość światła. Wraz z rozwojem cywilizacyjnym człowiek w swoim środowisku styka się coraz częściej z urządzeniami emitującymi światło sztuczne⁷. Ludzki narząd wzroku jest fizjologicznie przystosowany do światła naturalnego, dlatego szkodliwie działającymi czynnikami są: barwa światła sztucznego oraz jego migotanie.

Gdy warunki oświetlenia przekraczają możliwości zaadoptowania ich przez człowieka, wymuszają uruchamianie strategii radzenia sobie z tym rodzajem stresu zawodowego, co obciąża pracę organizmu, uruchamiając reakcję stresową. Nieodpowiednie warunki oświetlenia pogarszają widoczność, wywołują frustrację emocjonalną, zwiększając ryzyko wystąpienia wypadku.

Drgania i wibracje to kolejne czynniki mogące charakteryzować miejsce pracy. Na podstawowe elementy tego stresora składają się: częstotliwość drgań na sekundę, amplituda drgań (wychylenie w centymetrach), wielkość przyspieszeń i częstotliwość zmian przyspieszenia. Stres tego typu występuje podczas pracy maszyn, a w szczególności narzędzi pneumatycznych. Drgania dzielą się na drgania miejscowe, przenoszone do organizmu przez kończyny górne oraz na drgania ogólne, działające na cały organizm.

Po przekroczeniu możliwości adaptacyjnych organizm ludzki uruchamia reakcję stresową. Skutki działania tego stresora zależą od wielkości przyspieszenia, kierunku działania oraz czasu narastania. Konsekwencją może być dezorientacja, niepokój, zamazane widzenie, a po dłuższym okresie występowania drżenia rąk, ich puchnięcie aż do poważnych uszkodzeń. Przyspieszenia (poniżej 1Hz) wywołują chorobę lokomocyjną, a np. samoloty ponadźwiękowe (8G;G=9,81m/s) omdlenia a nawet śmierć. Wibracje natomiast, chorobę Raynauada (wibracje pomiędzy 50 a 100Hz), która powoduje drżenia rąk, zmniejszenie ich odporności na zimno oraz chorobę Darta (wibracje powyżej 200Hz), objawiającą się obolałymi i opuchniętymi rękami⁸.

Substancje chemiczne to kolejny czynnik badany w obrębie stresu zawodowego. Substancje chemiczne występują w postaci gazów, oparów, cieczy lub ciał stałych. Najczęściej występującymi substancjami, które zagrażają człowiekowi są: dwutlenek węgla, dwutlenek siarki, siarkowodór, benzen. Wchłanianie szkodliwych substancji zachodzi przede wszystkim przez drogi oddechowe, ale również przez skórę i z przewodu pokarmowego.

Substancje chemiczne wpływają na organizm miejscowo (podrażnienie i uczulenie skóry, błon śluzowych) lub też działają na całe układy (zmiany w ośrodkowym i obwodowym układzie nerwowym,

⁷ Józwiak Z. W., Stanowiska pracy z monitorami ekranowymi - wymagania ergonomiczne.

⁸ Bańka A. Społeczna psychologia środowiskowa.

wątrobie, nerkach, układzie sercowo-naczyniowym). Substancje te, podobnie jak wcześniej omówione czynniki, mogą generować reakcje stresowe. Wśród odległych następstw działania wyróżnia się przede wszystkim przerosty nowotworowe⁹.

Niedoceniane wśród szkodliwych substancji szczególnie przy tworzeniu diagnozy różnych dolegliwości, w tym chorób związanych ze stresem, są neurotoksyny. Neurotoksyny występują w wielu powszechnie stosowanych środkach chemicznych, oddziałując na układ nerwowy człowieka. Amerykański Instytut Bezpieczeństwa Zawodowego sporządził listę 163 związków chemicznych zaliczanych do grupy neurotoksyn. Wpływ neurotoksyn na człowieka powoduje początkowo nieznaczne zmiany czuciowe w rękach i nogach. Bardziej długotrwałe oddziaływanie może wywoływać zmiany neuro-mięśniowe (tremor), brak koordynacji ruchowej, czy paraliż. Kolejnymi objawami są: zaburzenia sensoryczne (zaburzenia w obrębie wszystkich zmysłów, dolegliwości bólowe i odrętwienia), zaburzenia poznawcze (zaburzenia pamięci, obniżenie zdolności intelektualnych, zmniejszenie czujności), zaburzenia psychologiczne (apatia, skłonność do irytacji, depresje, halucynacje, psychozy). Działanie omawianej grupy czynników szkodliwych, pośrednio poprzez oddziaływanie na układ nerwowy, przyczynia się do zwiększenia częstotliwości wypadków w pracy. Zmieniając niekorzystnie środowisko wewnętrzne organizmu, generuje stres.

Czynnikiem patogennym, którego znaczenie rośnie wraz z rozwojem techniki jest **promieniowanie elektromagnetyczne**¹⁰. Promieniowanie elektromagnetyczne dzieli się na promieniowanie jonizujące (promieniowanie gamma, Roentgena, nadfiolet) oraz promieniowanie niejonizujące (fale radiowe, światło widzialne, płytki nadfiolet). Fale elektromagnetyczne pochodzą ze źródeł naturalnych oraz sztucznych. Te pierwsze, w związku z niedużym poziomem emisji, nie stanowią istotnego zagrożenia dla człowieka. Problem narażenia na takie oddziaływanie rośnie razem ze zwiększaniem się ilości urządzeń promieniotwórczych w przemyśle i telekomunikacji (choćby telefonów komórkowych). Szkodliwe promieniowanie pojawia się nie tylko w życiu zawodowym człowieka, ale także poza nim.

Stres, jaki powstaje w związku z szkodliwym oddziaływaniem czynnika, może generować szereg dolegliwości, a nawet chorób. Jeden z rodzajów promieniowania – promieniowanie jonizujące – zasługuje na szczególną uwagę. Chociaż jest powszechnie stosowane, niszczy tkanki, zwłaszcza tkankę krwiotwórczą. Inną konsekwencją negatywnego wpływu czynnika (promieniowania gamma i rentgenowskiego) są nowotwory. Promieniowanie ultrafioletowe (używane w spawalnictwie) jest szkodliwe dla tkanek znajdujących się na powierzchni ciała ludzkiego. Powoduje zapalenia spojówek, oparzenia, raka skóry. Negatywne skutki stresora to także zmiany w regulacji cieplnej, bóle głowy, ogólne osłabienie organizmu, drżenia rąk, zmiany EKG, nadpobudliwość. Ponadto promieniowanie wywołuje objawy psychologiczne: osłabienie koncentracji, pamięci, łatwość męczenia się pracą umysłową, niepokój, ospałość, bezsenność, zaburzenia emocjonalne.

Człowiek jest przystosowany do życia w ściśle określonych warunkach klimatycznych, w których jego funkcjonowanie przebiegałoby optymalnie. Warunki klimatyczne, takie jak promieniowanie słoneczne, wilgotność i ruch powietrza, ciśnienie atmosferyczne, temperatura, a także czynniki zależne bezpośrednio od człowieka, np. wysiłek fizyczny, wymuszają na nim ciągłe odprowadzanie nadmiaru ciepła. Praca w zbyt **wysokiej lub zbyt niskiej temperaturze** może wywoływać reakcje stresowe¹¹.

⁹ Młodzka-Stybel A. Wybrane zagrożenia w środowisku pracy – Prognozy i priorytety badawcze.

¹⁰ Olszewski J. Podstawy ergonomii i fizjologii pracy.

¹¹ Młodzka-Stybel A. Wybrane zagrożenia w środowisku pracy – Prognozy i priorytety badawcze.

Przekroczenie możliwości termoregulacji powoduje zmianę temperatury ciała, co uruchamia ochronne mechanizmy homeostazy, zużywając dodatkową ilość energii i obciążając organizm.

Ciało człowieka nie jest narażone na wzrost temperatury, gdy w pomieszczeniu temperatura efektywna powietrza (temperatura przy wilgotności względnej 50%) nie przekracza 45°C. Powyżej tej wartości temperatura ciała rośnie, ale mimo to człowiek potrafi pracować, tyle, że z gorszą efektywnością wynikającą z obciążenia organizmu stresem. Jeśli temperatura ciała przekroczy 40°C, człowiek nie jest zdolny do wykonywania zadań, następuje załamanie funkcjonowania układu nerwowego, utrata świadomości a nawet śmierć. Wpływ temperatury na wykonywanie pracy wymaga szczególnej uwagi. Brak jest jednoznacznych zaleceń odnoszących się do termicznego dyskomfortu na stanowiskach pracy.

Czynnikami biologicznymi na jakie może być narażony człowiek w środowisku pracy są wszystkie drobnoustroje: wirusy, bakterie, grzyby oraz wytwarzane przez nie struktury, np. endotoksyny, glukany. Do czynników biologicznych należą także następujące substancje: mikrotoksyny, lotne związki organiczne, fragmenty komórek mikroorganizmów i pasożyty wewnętrzne. Czynniki biologiczne są składnikami bioaerozoli, mają dużą możliwość rozprzestrzeniania się w środowisku, przemieszczają się drogą powietrzno-pyłową lub powietrzno-kropelkową. Wnikają do organizmu przez skórę, błony śluzowe, ukłucie krwio pijnych stawonogów, rzadziej drogą pokarmową.¹²

Problemy związane z występowaniem niekorzystnych zmian zdrowotnych pod wpływem stresorów (nierzadko o właściwościach toksycznych) występujących w środowisku pracy wydają się być częste i epidemiologicznie istotne.

Paradygmat ten stosowany jest w badaniach klinicznych, które wykazują, że skutkiem występowania omawianego stresora (głównie endotoksyn) mogą być: choroby zakaźne, ostre efekty toksyczne, alergie, przewlekłe zapalenie oskrzeli aż do wstrząsów septycznych. Skutkiem działania innego szkodliwego czynnika - grzybów pleśniowych są: astma, choroby górnych dróg oddechowych, infekcje, kaszel, ból głowy, stany grypowe, alergie, podrażnienia nosa, oczu, gardła i skóry.

O ile stężenie czynnika/czynników szkodliwych może być łączone statystycznie z efektami ich działania na drodze epidemiologicznej, o tyle wyjaśnienie pełnego sekwencyjnego związku między poszczególnymi elementami powyższego modelu ryzyka wymaga rozpoznania wszystkich wzajemnych zależności, ze szczególnym uwzględnieniem relacji między stężeniem danego czynnika/stresora (lub pakietu czynników/stresorów), a narażeniem ekspozowanej na jego działanie osoby (grupy osób)¹³.

1.2 Psychospołeczne warunki pracy

Psychospołeczne warunki pracy stanowią zbiór czynników określających środowisko pracy, mogących negatywnie wpływać na poszczególnych pracowników. Bodźce negatywne o charakterze psychospołecznym to niekorzystne sytuacje lub szkodliwe wydarzenia, które wywierają wpływ na pracownika i najprawdopodobniej prowadzą do negatywnych skutków. Bodźce tego rodzaju noszą miano **stresorów psychospołecznych**. Zbiór stresorów psychologicznych występujących w miejscu pracy oraz subiektywna ocena ich szkodliwości dokonywana przez pracowników decyduje o powstaniu stresu zawodowego.

¹² Dutkiewicz J., Jabłoński L. Biologiczne Szkodliwości Zawodowe.

¹³ Lacey J., Dutkiewicz J. Bioaerosols and occupational lung disease.

Poziom negatywnego wpływu poszczególnych bodźców zależy od szeregu czynników (m.in. od zindywidualizowanej oceny pracownika). Zakłada się jednak liniową zależność pomiędzy nasileniem oddziaływania danego czynnika a stopniem jego szkodliwego wpływu na zdrowie pracowników, czy też ryzykiem wystąpienia wypadku. Na przykład, im bardziej ograniczone są swobody pracownicze, tym wyższy poziom odczuwanego stresu oraz zwiększone ryzyko jego negatywnego wpływu.

Literatura przedmiotu zawiera szereg typologii stresorów zawodowych. Każda z nich odnosi się do czynników środowiskowych opisanych w poprzednim rozdziale. Pozostałe kategorie dotyczą czynników psychospołecznych porządkowanych w charakterystyczne podgrupy.

Przykładem może być tutaj podział stresorów na:

- związane z treścią pracy - przeciążenie/niedociążenie pracą, złożona praca, monotonna praca, zbyt duża odpowiedzialność, niebezpieczna praca, sprzeczne/niejednoznaczne wymagania;
- związane z warunkami zatrudnienia: praca zmianowa, niska płaca, niewielkie szanse na rozwój kariery, brak stałej umowy o pracę, niepewność zatrudnienia;
- związane z relacjami społecznymi w pracy: złe przywództwo, małe wsparcie społeczne, niewielki udział w podejmowaniu decyzji, ograniczenie swobód, dyskryminacja.

Inny podział proponują L. Levi oraz M. Frankenhauser, którzy również zwrócili uwagę na to, iż stres może być generowany zarówno przez czynniki środowiskowe jak i psychospołeczne. Autorzy wyróżnili w szczególności:

- czynniki stresowe tkwiące w samej pracy: jakościowe i ilościowe obciążenie pracą, presja czasu, terminowość, praca zmianowa, zmiany technologiczne;
- stosunki społeczne z przełożonymi, podwładnymi, kolegami: niezdolność do podporządkowania się, brak wsparcia społecznego, niesprzyjająca polityka społeczna;
- struktura organizacyjna i klimat emocjonalny: brak współodpowiedzialności, poczucie osamotnienia, zła komunikacja interpersonalna;
- miejsce w organizacji: dwuznaczność roli i konfliktogenność, nieadekwatna do roli odpowiedzialność za rzeczy i ludzi, zbyt duża zależność;
- kariera zawodowa: aktualny status zawodowy niezgodny z kwalifikacjami i aspiracjami, brak perspektyw rozwoju.

Powyższa koncepcja obejmuje ponadto czynniki osobowościowe, które dodatkowo generują stres: niezrównoważenie emocjonalne, konformizm, brak inicjatywy, sztywność postaw, trudności adaptacyjne itp.

Poniżej, koncentrując się na czynnikach psychospołecznych związanych z organizacją, Wykonawca zaprezentował zbiorcze zestawienie czynników stresogennych w podziale na kategorie czynników, które najczęściej powtarzają się w przeanalizowanych koncepcjach.

Tabela 1 Identyfikacja psychospołecznych czynników występujących w pracy

Kategoria czynnika	Stresory zawodowe
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	Praca w systemie zmianowym Niejasno określone godziny pracy Niejasno określony zakres obowiązków Praca pod presją czasu Tempo pracy narzucone przez inne osoby lub maszynę Brak możliwości swobodnego opuszczenia stanowiska pracy w razie potrzeby Stałe lub okresowe przeciążenie pracą Wykonywanie zadań przynależnych do różnych stanowisk Częsta zmiana sposobu, miejsca wykonywania pracy Praca wysoce zautomatyzowana
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	Nieznajomość celów i strategii firmy Brak środków, wyposażenia, urządzeń lub materiałów potrzebnych do pracy Obowiązywanie niejasnych kryteriów oceniania i nagradzania pracy Zbyt mocno ograniczony zakres kontroli nad pracą (brak możliwości decydowania o sposobie wykonywania swojej pracy) Zbyt mocno sformalizowany obieg informacji i podejmowanie decyzji Nieznajomość celu, sensu oraz efektów wykonywanej pracy Niedotrzymywanie przez przełożonych warunków umowy, składanie obietnic bez pokrycia Brak informacji o planowanych, trwających w przedsiębiorstwie zmianach Brak możliwości wyrażania opinii w sprawach istotnych dla przedsiębiorstwa
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	Brak wiedzy w zakresie właściwego wykonywania pracy na danym stanowisku Wykonywanie prostych, powtarzalnych, monotonnych czynności Konieczność stałej czujności i skupienia / brak możliwości zrelaksowania się Odpowiedzialność materialna Odpowiedzialność za inne osoby Zbyt duży/zbyt mały wysiłek fizyczny Zbyt duży/zbyt mały wysiłek umysłowy Podejmowanie decyzji, które mogą mieć znaczne konsekwencje Konieczność współpracy ze zbyt wieloma osobami, działami Praca niebezpieczna dla zdrowia (np.: praca na wysokości, niebezpieczeństwo porażenia prądem, itp.) Niejasne miejsca zajmowanego stanowiska w strukturze firmy Utrudniona pozycja wykonywania pracy Praca przy komputerze
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	Brak kontaktów nieformalnych podczas wykonywania pracy (wspólne spożywanie posiłków, rozmowy) Spoufalanie się, wszczynanie rozmów na intymne tematy przez innych pracowników Propozycje seksualne Brak umiejętności współpracy wśród pracowników Wypominanie błędów Dyskryminacja ze względu na wiek, płeć, poglądy Rywalizacja Brak wsparcia ze strony innych Niesprzyjająca atmosfera
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	Negatywny wpływ pracy na życie rodzinne (nieobecność w domu, długie lub częste wyjazdy służbowe, ciągła dyspozycyjność) Brak czasu na aktywności pozazawodowe (spotkania towarzyskie, zainteresowania) Wykonywanie zawodu niedocenianego społecznie Wykonywanie pracy związanej z dylematami moralnymi Ciągła obawa przed utratą pracy Brak możliwości awansu, uzyskania podwyżki Brak dodatkowych nagród za rzetelną pracę Praca poniżej możliwości, aspiracji Brak możliwości szkolenia się, podnoszenia kwalifikacji

Źródło: opracowanie własne na podstawie J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*; N. Chmiel (red.) *Psychologia pracy i organizacji*

2 Wpływ czynników stresogennych na występowanie chorób i wypadków

Podstawowym założeniem badań, które dotyczą powiązań pomiędzy czynnikami stresogennymi, stanem zdrowia pracowników oraz wypadkami przy pracy, jest występowanie stresu zawodowego.

Stres zawodowy jest więc **mechanizmem łączącym** wymienione zjawiska, mogącym oddziaływać na dwa różne sposoby. Po pierwsze, czynniki stresogenne, generując stres, uruchamiają w organizmie procesy biologiczne mogące wpływać na reakcje organizmu oraz bezpośrednio zwiększać ryzyko wypadków. Po drugie, stres zawodowy i spowodowane nim reakcje biologiczne mogą się kumulować i dopiero po dłuższym czasie negatywnie wpływać na wymienione obszary.

Pomiędzy czynnikami stresogennymi a występowaniem chorób oraz wypadków wyróżnia się więc związek natychmiastowy i odroczone¹⁴.

Natychmiastowy wpływ czynników stresogennych:

- aktywowanie wszystkich układów wewnętrznych człowieka: układu krwionośnego, mięśniowo-szkieletowego, trawiennego, nerwowego, odpornościowego;
- wzrost poziomu wydzielania katecholamin (adrenaliny i noradrenaliny), które powodują zwiększone ciśnienie krwi, podnoszą poziom cholesterolu;
- zwiększenie poziomu wydzielania kortyzolu, który osłabia sprawność funkcjonowania układu immunologicznego oraz prawdopodobnie wpływa destrukcyjnie na niektóre komórki mózgowe (np. komórki hipokampa);
- zwiększenie poziomu wydzielania wolnych kwasów tłuszczowych, które niewykorzystane w procesach wysiłkowych ulegają przekształceniu w cholesterol;
- zwiększenie aktywności pracy serca (ciśnienie, częstość skurczów);
- przyspieszanie procesów przemiany materii, wzrost wydolności i siły fizycznej;
- zwiększenie napięcia w różnych grupach mięśni szkieletowych, w tym w mięśniach szyi i karku¹⁵.

Wyżej wymienione zmiany biologiczne będą negatywnie wpływały na zdrowie pracowników, pod warunkiem wysokiej częstotliwości doświadczania stresu zawodowego oraz przedłużającego się czasu jego oddziaływania. W takiej sytuacji może dojść do zaburzenia działania układu, który jest u danego pracownika szczególnie wrażliwy.

Odroczonego wpływ czynników stresogennych obejmuje utrwalone zmiany w psychice i zachowaniu pracowników.

Odroczonego wpływ czynników stresogennych:

- może wśród pracowników, którzy bezskutecznie podejmują próby radzenia sobie ze stresorami, wygenerować pesymistyczny pogląd na temat własnych kompetencji, czy

¹⁴ Dudek B. Czynniki psychospołeczne a zdrowie pracowników.

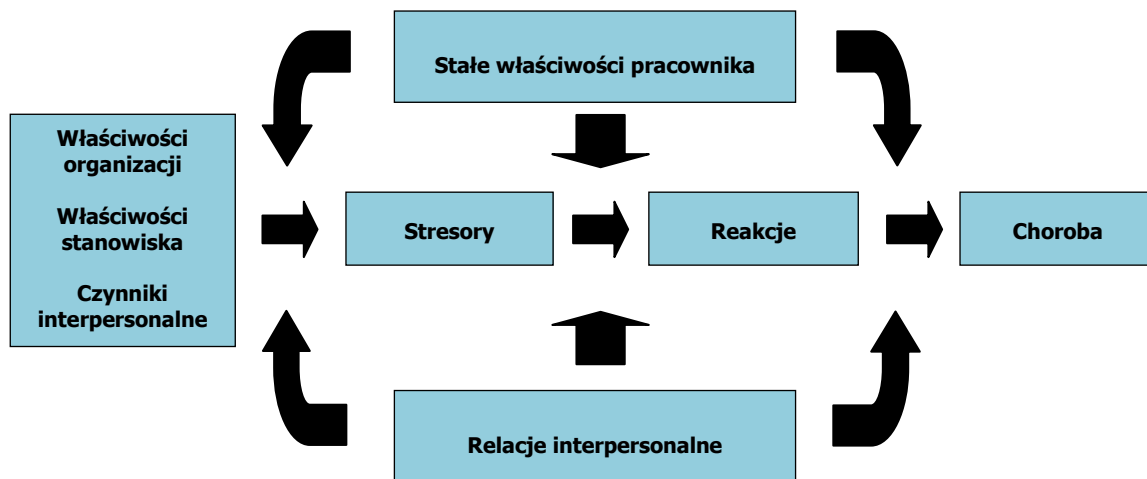
¹⁵ Chmiel N. Psychologia pracy i organizacji.

posiadanej pracy, a w dalszej konsekwencji prowadzić do wyuczonej bezradności będącej czynnikiem ryzyka depresji;

- może doprowadzić do trwałych zmian w psychice pracownika określanych mianem wypalenia zawodowego, które w dalszej konsekwencji mogą generować zaburzenia zarówno psychiczne jak i fizyczne;
- może zwiększać ryzyko depresji oraz innych zaburzeń zdrowia psychicznego (np. wystąpienie zespołu stresu pourazowego) ze względu na rozwinięcie się wśród pracowników pasywnych strategii radzenia sobie ze stresem lub strategii radzenia sobie polegających na zaprzeczaniu występowania stresu;
- może prowadzić do trwałych zmian behawioralnych prowadzących do nałogów: nikotynizmu, alkoholizmu czy otyłości w wyniku objadania się, które w konsekwencji mogą prowadzić do kolejnych zaburzeń stanu zdrowia pracowników;
- długotrwałe biologiczne obciążenie organizmu może zwiększać poziom zmęczenia pracownika, obniżać koncentrację uwagi, zwiększając tym samym ryzyko wystąpienia wypadku.

Wpływ stresu zawodowego – zarówno natychmiastowy jak i odroczoney - podlegać będzie zmiennym, zebranych i opisanym w ramach Modelu Michigan w Instytucie Badań Społecznych Uniwersytetu Michigan.¹⁶ Uwzględnione zmienne wzajemnie oddziałują na siebie, stanowiąc łańcuch przyczynowo-skutkowy (por. poniżej).

Rysunek 3 Model wpływu stresu zawodowego



Źródło: opracowanie własne w oparciu o Model Michigan za Chmiel N. Psychologia pracy i organizacji

Właściwości organizacji, zarówno te, związane ze sposobem organizacji pracy (np. niejasno określony zakres obowiązków, częsta zmiana miejsca, sposobu wykonywania pracy), jak i sposobem jej funkcjonowania (np. nieznanomość celów i strategii firmy lub celów i sensu zajmowanego stanowiska), mogą prowadzić do powstania **stresorów psychologicznych**, takich jak: konflikt ról, niejednoznaczność roli i przeciążenie rolą. Konflikt ról polega na występowaniu wzajemnie sprzecznych wymagań w odniesieniu do stanowiska. Niejednoznaczność roli występuje w sytuacji, gdy pracownik

¹⁶ Chmiel N. Psychologia pracy i organizacji.

nie ma wystarczającej wiedzy w zakresie prawidłowego wypełniania swoich obowiązków, natomiast przeciążenie rolę oznacza to samo, co przeciążenie pracą. Stresory psychologiczne mogą zostać spowodowane przez właściwości związane z zajmowanym stanowiskiem (np. niejasne miejsce zajmowanego stanowiska w strukturze firmy, konieczność współpracy ze zbyt wieloma osobami, działami) oraz z relacjami interpersonalnymi (np. brak współpracy pomiędzy pracownikami, niesprzyjająca atmosfera pracy).

Stresory psychologiczne mogą z kolei generować **reakcje stresowe** (afektywne, poznawcze, behawioralne, motywacyjne, fizyczne). Ścieżka konsekwencji wystąpienia czynników stresowych może w dalszej konsekwencji prowadzić do chorób psychosomatycznych lub zwiększać ryzyko wystąpienia wypadku. Model wpływu stresu zawodowego zakłada, że związki pomiędzy omówionymi grupami zmiennych są modyfikowane przez **stałe właściwości pracownika** (np. konstrukcję osobowościową, wcześniejsze doświadczenia) oraz relacje interpersonalne (np. atmosferę w pracy).

Stale właściwości pracownika, nie stanowią przedmiotu niniejszego opracowania, należy jednak podkreślić ich wagę dla wystąpienia negatywnych skutków stresu zawodowego. Różnice indywidualne można podzielić na następujące kategorie:

- właściwości genetyczne (np. płeć, stan zdrowia fizycznego);
- właściwości nabyte (np. wiek, wykształcenie, umiejętności);
- właściwości dyspozycyjne (np. style radzenia sobie, preferencje, wzory zachowania).

Spśród różnic indywidualnych, właściwości dyspozycyjne odgrywają najistotniejszą rolę w procesie generowania stresu zawodowego.

Jakie jest nasilenie występowania w zakładach pracy poszczególnych elementów stresu zawodowego? Jaki jest wpływ wybranych stresorów zawodowych w ocenie pracowników? Opracowanie ma charakter zarówno teoretyczny jak i praktyczny, w zakresie którego Wykonawca ocenił problematykę stresu zawodowego w ramach wybranych typów organizacji i zawodów (por. wyniki badań). Nie mniej jednak, również literatura przedmiotu wskazuje odpowiedzi na powyższe pytania.

W celu uzyskania wstępnej odpowiedzi Wykonawca przeanalizował wyniki badania „Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą” pod kątem wybranych czynników stresogennych mogących mieć wpływ na zachorowanie lub zwiększenie ryzyka wypadku. Dane poddane analizie zostały zebrane w II kwartale 2007 roku w ramach badania aktywności ekonomicznej ludności BAEL oraz badania modułowego. Oba badania miały charakter reprezentacyjny. Badanie aktywności ekonomicznej objęło mieszkańców gospodarstw domowych w wieku 15 lat i więcej, natomiast badanie modułowe dotyczyło mniejszej zbiorowości, tj. objęło osoby pracujące w okresie przeprowadzenia badania oraz osoby, które kiedykolwiek pracowały.

Przeanalizowane dane pozwalają ocenić jakie jest nasilenie występowania dwóch grup stresorów: stresorów fizycznych oraz stresorów psychologicznych. Pierwsza grupa stresorów¹⁷, stresory fizyczne, występują w środowisku pracy zdaniem połowy respondentów (odpowiedzi udzielały osoby pracujące). Niewłaściwa postawa i ruchy ciała lub wysiłek fizyczny związany z przemieszczaniem ciężkich ładunków doświadczane są przez 30% pracujących w grupie osób, które wskazały na występowanie stresorów fizycznych w swoim środowisku pracy. Bardzo podobna liczba pracowników

¹⁷ Podział za *Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008.*

doświadczą ryzyka wystąpienia wypadku (27% respondentów). Co piąty pracownik doświadczający stresu w wyniku czynników fizycznych ma kontakt z substancjami chemicznymi, kurzem, oparami, dymem, gazem, bądź jest narażony na hałas czy drgania (por. tabela poniżej).

Tabela 2 Poziom nasilenia wybranych stresorów fizycznych

Stresory fizyczne	Odsetek odpowiedzi
Substancje chemiczne, kurz, opary, dym lub gaz	21%
Hałas lub drgania	22%
Niewłaściwa postawa i ruchy ciała lub wysiłek fizyczny związany z przemieszczaniem ciężkich ładunków	30%
Ryzyko wystąpienia wypadku	27%
razem	100%

Źródło: Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008

Na stresory psychologiczne jako źródło zagrożenia wskazało 24,8% pracowników. Najczęściej wskazywanym stresorem psychologicznym w grupie osób, które wskazały na występowanie w ich pracy stresu psychologicznego, okazało się nadmierne obciążenie ilością pracy i presja czasu (87% wskazań w tej grupie). Pozostałe stresory były wskazywane znacznie rzadziej. Przemoc lub zagrożenie przemocą wpływało na 7% spośród osób doświadczających stresorów psychologicznych, zaś nękanie i zastraszanie na 6% respondentów (por. tabela poniżej).

Tabela 3 Poziom nasilenia wybranych stresorów psychologicznych

Stresory psychologiczne	Odsetek odpowiedzi
Nadmierne obciążenie ilością pracy i presja czasu	87%
Przemoc lub zagrożenie przemocą	7%
Nękanie lub zastraszanie	6%
razem	100%

Źródło: Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008

Przytoczone wyniki obrazują, które spośród czynników stresogennych występujących w miejscu pracy mają potencjalnie (w zależności od indywidualnych właściwości pracownika) największy wpływ na występowanie negatywnych skutków stresu zawodowego. Są to jednocześnie obszary funkcjonowania organizacji, od których należałoby rozpocząć oddziaływania prewencyjne.

2.1 Skutki psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy

Wystąpienie chorób oraz wypadków przy pracy, w wyniku utrzymywania się u pracownika reakcji stresowej związanej ze stresem zawodowym, jest każdorazowo poprzedzone skutkami stresu na poziomie **indywidualnym, interpersonalnym oraz organizacyjnym**. Skutki stresu zawodowego widoczne będą przez pryzmat pięciu typów reakcji: reakcje afektywne, poznawcze, behawioralne, motywacyjne i fizyczne (por. poniższa tabela).

Tabela 4 Skutki psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy

Typ reakcji	Poziom indywidualny	Poziom interpersonalny	Poziom organizacyjny
afektywne	niepokój napięcie złość przygnębienie apatia	drażliwość nadwrażliwość	niezadowolenie z pracy
poznawcze	bezzadność/bezsilność upośledzenie funkcji poznawczych trudności z podejmowaniem decyzji	wrogość podejrzliwość projekcja	cyniczny stosunek do roli zawodowej poczucie, że jest się niedocenianym brak zaufania do współpracowników
behawioralne	nadaktywność impulsywność zwiększone spożycie środków pobudzających (kofeiny i tytoniu) nadmierny apetyt lub brak apetytu wypalenie zawodowe	gwałtowne wybuchy zachowania agresywne konflikty interpersonalne izolacja społeczna/wycofanie z życia społecznego	niski poziom wykonywania pracy obniżona wydajność opieszczość fluktuacja personelu częstsze zwolnienia lekarskie niewłaściwe zarządzanie czasem
motywacyjne	utrata zapału utrata entuzjazmu utrata złudzeń rozczarowanie znużenie zobojętnienie	utrata zainteresowania innymi obojętność zniechęcenie	utrata motywacji do pracy opór przed pójściem do pracy tłumienie inicjatywy niskie morale
fizyczne	złe samopoczucie fizyczne (ból głowy, mdłości) zmieniony poziom hormonów zaburzenia psychosomatyczne ¹⁸		

Źródło: za Chmiel N. *Psychologia pracy i organizacji*

Przykładowo, zaburzenie reakcji poznawczych w wyniku stresu zawodowego może na poziomie indywidualnym przejawiać się trudnościami z podejmowaniem decyzji, zaś na poziomie interpersonalnym podejrzliwością i wrogością w stosunku do współpracowników. Jeszcze inne reakcje poznawcze będą odnosić się do poziomu organizacyjnego, np. może pojawiać się cyniczny stosunek do roli zawodowej, czy poczucie bycia niedocenianym w pracy.

Często jedną z pierwszych reakcji na stres zawodowy jest obniżenie motywacji do pracy. Na poziomie indywidualnym uwidocznią się utrata zapału, znużenie, a w relacjach interpersonalnych, utrata

¹⁸ por. rozdział: Schorzenia psychosomatyczne a stres występujący w miejscu pracy.

zainteresowania innymi. Na poziomie organizacyjnym reakcje motywacyjne na stres mogą objawiać się niskim morale pracowników, tłumieniem inicjatywy innych, itp.

Należy podkreślić, iż zamieszczone w powyższej tabeli reakcje stresowe występują w wyniku oddziaływania stresorów przewlekłych, tj. takich, które najczęściej narastają powoli i niepostrzeżenie, jako stały problem związany z wykonywaną pracą. Stresory przewlekłe oddziałują dobrowolnie długo, prowadząc do wyczerpania zasobów pracowników, w wyniku podejmowanych prób poradzenia sobie.

Utrzymywanie się stresu zawodowego może wśród pracowników, u których występują omówione reakcje stresowe, doprowadzić do wystąpienia schorzeń psychosomatycznych lub wypadków przy pracy.

Omówione reakcje stresowe są często pierwszym sygnałem wskazującym na występowanie nieprawidłowości w miejscu pracy. Świadome zarządzanie organizacją (z uwzględnieniem zmian zachowania jakie mogą pojawiać się wśród pracowników) oraz odpowiednio wczesne wprowadzenie działań prewencyjnych może uchronić organizację przed najpoważniejszymi konsekwencjami stresu zawodowego, do których należą schorzenia psychosomatyczne oraz wypadki opisane w kolejnych podrozdziałach.

2.2 Stres występujący w miejscu pracy a schorzenia psychosomatyczne

Powszechnie przyjmuje się, że geneza powstania chorób psychosomatycznych jest wieloczynnikowa i spowodowana splotem interakcji czynników genetyczno-środowiskowych, wśród których istotną rolę mogą odegrać czynniki stresogenne występujące w miejscu pracy¹⁹.

Zarówno u osób, u których o wystąpieniu choroby zadecydują czynniki psychologiczne czy osobowościowe, jak i u osób, u których przeważają czynniki genetyczne, zakłada się istotny wpływ na wystąpienie choroby, wynikający z czynników stresogennych (w grupie osób doświadczających przewlekłego stresu zawodowego).

Uwzględniając złożoność mechanizmu przyczyniającego się do wystąpienia choroby oraz holistyczne podejście medyczne, można, na podstawie przeprowadzonych badań epidemiologicznych i ewaluacyjnych, określić układy organizmu szczególnie narażone na negatywny wpływ czynników stresogennych. W literaturze przedmiotu wymienia się najczęściej:

- układ krążenia,
- układ pokarmowy,
- układ nerwowy,
- układ ruchu,
- układ endokrynologiczny,
- układ immunologiczny.

¹⁹ Heszen-Niejodek I. Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie.

Tabela 5 Choroby psychosomatyczne związane ze stresem zawodowym

Układy organizmu	Choroby psychosomatyczne
Układ krążenia	Nadciśnienie tętnicze Choroba wieńcowa Udar mózgu Zawał mięśnia sercowego
Układ pokarmowy	Owrzodzenie układu pokarmowego Bolesne skurcze jelit
Układ nerwowy	Zaburzenia afektywne, depresja Zaburzenia nerwicowe
Układ ruchu	Bóle mięśni Bóle karku Bóle barków Bóle krzyżowo-lędźwiowej części kręgosłupa
Układ endokrynologiczny	Różne postacie
Układ immunologiczny	Alergie Choroby nowotworowe Choroby infekcyjne
inne	Uzależnienia od środków psychoaktywnych (alkohol, tytoń, leki)

Źródło: opracowanie własne w oparciu o Dudek B. Czynniki psychospołeczne a zdrowie pracowników

Choroby psychosomatyczne mogą potencjalnie wynikać z zagrożeń występujących w każdym rodzaju pracy. Negatywne konsekwencje zdrowotne dotyczą zarówno pracowników, którzy są narażeni m.in. na szkodliwe działanie zanieczyszczonych hal produkcyjnych, jak i pracowników biurowych, których praca może wydawać się pozornie mniej szkodliwa. Należy zakładać, że prawie każdy rodzaj pracy zawodowej może doprowadzić do wystąpienia dolegliwości psychosomatycznych nie tylko wśród osób aktywnych zawodowo, ale także wśród osób, które obecnie już nie pracują.

Wpływ stresorów zawodowych na zdrowie pracowników był przedmiotem obserwacji w badaniu przeprowadzonym przez GUS²⁰. Częstotliwość występowania poszczególnych chorób somatycznych określono na podstawie subiektywnej oceny respondentów, którzy wskazywali takie dolegliwości, które wystąpiły w okresie ostatnich dwunastu miesięcy i wynikały z występowania obecnie lub w przeszłości stresorów zawodowych. Respondenci wskazywali także na takie dolegliwości, które mogły zostać pogłębione przez szkodliwe czynniki środowiska pracy. Struktura populacji uwzględniała zarówno osoby aktualnie pracujące, jak i osoby niepracujące w momencie badania (tj. osoby bezrobotne i bierne zawodowo). W ramach niektórych analiz uwzględniono także od kiedy osoby niepracujące nie podejmują pracy (nastąpił podział na osoby, które pracowały w ciągu ostatnich 8 lat oraz osoby, które zakończyły pracę zawodową 9 lat temu i wcześniej).

²⁰ Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008.

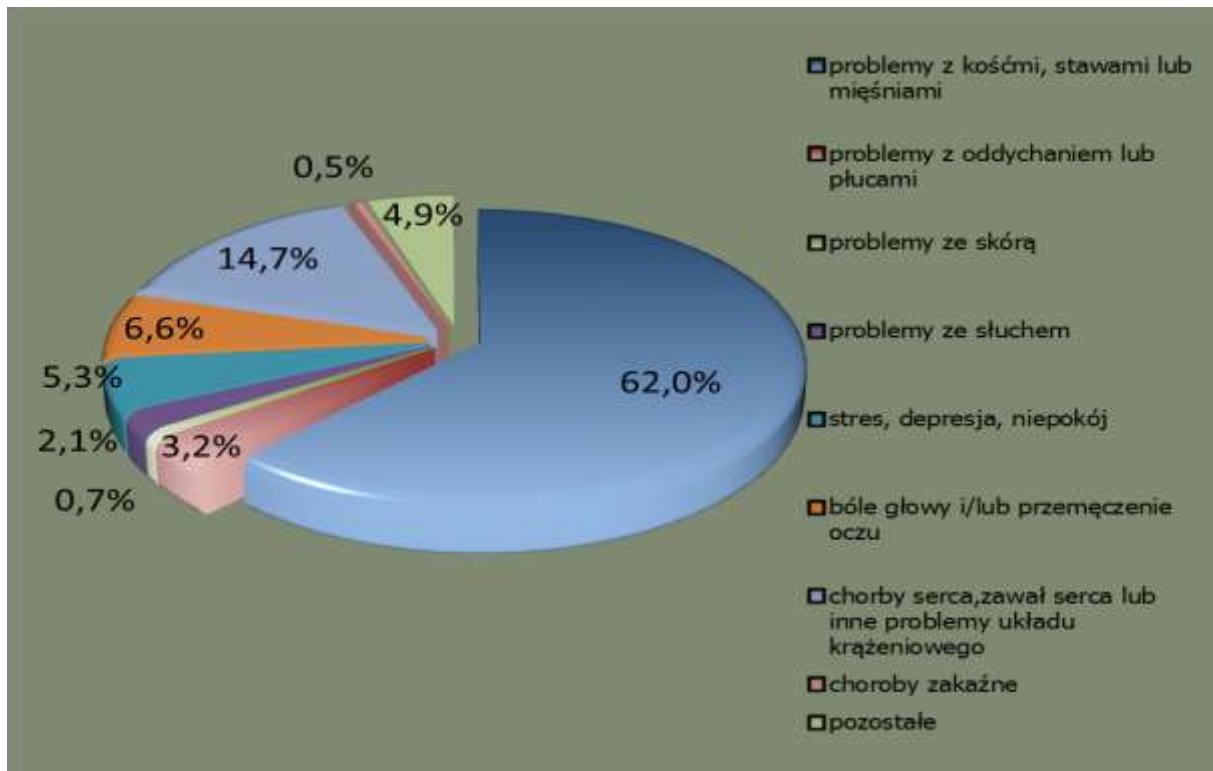
Tabela 6 Występowanie dolegliwości zdrowotnych związanych z pracą

Wyszczególnienie		Osoby, które kiedykolwiek pracowały według bieżącej aktywności ekonomicznej w II kwartale 2007 r.							
		ogółem		pracujący		niepracujący, którzy w ciągu ostatnich 8 lat			
						pracowali		nie pracowali	
		w tys.	%	w tys.	%	w tys.	%	w tys.	%
Odczuwanie dolegliwości zdrowotnych	Ogółem	26255	100	14936	100	4305	100	7014	100
	Tak	6661	25,4	3031	20,3	1079	25,1	2551	36,4
	Nie	19595	74,6	11906	79,7	3226	74,9	4463	63,6

Źródło: opracowanie własne na podstawie Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008

Jak prezentuje powyższa tabela choroby psychosomatyczne związane ze stresem zawodowym są odczuwane przez co czwartego respondenta w ogóle osób, które kiedykolwiek pracowały. W grupie obecnie pracujących takie problemy zauważyło 20,3% ankietowanych (co piąty respondent). Jeśli chodzi o osoby bierne zawodowe oraz bezrobotne, negatywne skutki stresu w pracy częściej deklarują osoby, które mają dłuższą przerwę w pracy (pracowały 8 lub więcej lat temu). Wymieniona grupa najczęściej cierpi na choroby psychosomatyczne oraz inne dolegliwości, co wskazuje na odroczonego wpływ środowiska pracy na zdrowie pracowników.

Szczegółowy obraz dolegliwości związanych z pracą zawodową przedstawia poniższy wykres.

Wykres 1 Najpoważniejsze dolegliwości wg rodzajów dolegliwości

Źródło: opracowanie własne na podstawie Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008

Z przedstawionego badania wynika, iż najczęściej występującą dolegliwością zdrowotną są problemy z kośćmi, stawami lub mięśniami. Układ ruchu i bóle z nim związane są więc najczęściej występującą grupą chorób psychosomatycznych – dolegliwości w tej grupie wskazało 62% respondentów spośród tych, którzy wskazywali na występowanie dolegliwości związanych z pracą. Kolejnym układem, istotnie obciążonym przez stres zawodowy, okazał się układ krążenia wymieniony jako najcięższa dolegliwość przez 14,7% respondentów. Znaczny odsetek badanych, 11,9% (w tym 5,3% wskazań na depresję i niepokój oraz 6,6% wskazań na bóle głowy i/lub przemęczenie oczu), wskazywał na dolegliwości związane z układem nerwowym.

Respondenci rzadziej wymieniali choroby psychosomatyczne związane z układem immunologicznym (problemy ze skórą pochodzenia alergicznego, czy choroby zakaźne wynikające z obniżenia odporności organizmu).

Innym typem badań, dotyczącym powiązań pomiędzy stresem zawodowym a chorobami, jest objęcie badaniem grupy osób, które cierpią na wybraną chorobę psychosomatyczną. Choroby układu krążenia bywają najczęstszą grupą chorób psychosomatycznych, poddawaną badaniom odnoszącym się do stresu zawodowego. Przykładem takiej obserwacji może być badanie osób, które zostały po raz pierwszy hospitalizowane z powodu zawału mięśnia sercowego²¹.

Próbę do badania stanowili pacjenci I i II kliniki kardiologii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Badanie objęło 816 osób (77,4% hospitalizowanych osób), w tym 550 mężczyzn (67,4% hospitalizowanych mężczyzn) i 266 kobiet (32,6% hospitalizowanych kobiet). 10% hospitalizowanych odmówiło wzięcia udziału w badaniu.

Zapewniono kontrolę następujących zmiennych (m.in.):

- wiek osób badanych - najwięcej przypadków zawału mięśnia sercowego, zarówno w grupie mężczyzn jak i kobiet, występowało w przedziale wieku 56-60 lat, odpowiednio 22,3% vs. 17,4%;
- stan zatrudnienia - w grupie badanej 293 osoby (36%) aktualnie pracowały, 346 osób pozostawało na emeryturze (42,4%), a rentę chorobową otrzymywało 114 osób (14%), bezrobotnych było 51 osób (6,3%);
- staż pracy - ogólny staż pracy wynosił 32,9 lat, dla kobiet 30,7 lat, a dla mężczyzn 34, lat;
- tygodniowy czas pracy - tygodniowy czas pracy 49,32 godz., wśród kobiet 46,34 godz., a u mężczyzn 50,76 godz.;
- poziom wykształcenia: wykształcenie średnie – 259 osób (31,7%), wykształcenie zasadnicze zawodowe 244 osób - (29,9%), wykształcenie podstawowe - 216 osób (26,5%), wykształcenie wyższe – 87 osoby (10,7%), pomaturalne – 10 osób (1,2%).

W ramach badania przeanalizowano również zawody osób badanych. Przedmiotowa analiza uwzględniała obciążenie fizyczne, umysłowe, psychiczne, a także warunki pracy (mikroklimat, organizację pracy, charakter pracy). Spośród badanych mężczyzn najczęstszym zawodem był rolnik, następnie kadra zarządzająca niskiego i średniego szczebla oraz osoby prowadzące własną działalność

²¹ Bortkiewicz A., Kieć-Świerczyńska M., Kręcisz B. Zagrożenia zdrowotne związane z wykonywaniem pracy poza pomieszczeniami zamkniętymi.

gospodarczą. Przebadana grupa kobiet najczęściej zajmowała się pracami biurowymi, szyciem oraz rolnictwem.

Osoby badane najczęściej wiązały swój zawał z napięciem i stresem: 62,1%, przy czym częściej takie przekonanie występowało w grupie kobiet (76,5%), niż mężczyzn (54%). Kolejną wskazaną grupą przyczyn był wysiłek fizyczny – uznało tak 31,2% badanych (w tym 16,5% kobiet oraz 39,1% mężczyzn). 6,7% osób badanych wiązało wystąpienie zawału zarówno ze stresem jak i wysiłkiem fizycznym.

Występowanie stresu zawodowego zmierzono pośrednio i bezpośrednio. 45,6% respondentów uznało, że w ich pracy występuję duże ryzyko wypadku. Natomiast bezpośredni stres w pracy odczuwany był przez ponad połowę osób badanych (54,2%).

Do najczęściej wymienianych czynników generujących stres w pracy należały: praca zmianowa nocna, niskie zarobki, zła organizacja pracy i nieodpowiedni podział obowiązków, hałas, obciążenie fizyczne, niedostosowane do rzeczywistości przepisy prawne, warunki mikroklimatu.

2.3 Przyczyny występowania wypadków przy pracy

Wpływ czynników stresogennych na zdrowie pracowników nie stanowi jedyne poważnego skutku niedostosowanych warunków pracy. Kolejną, równie istotną i często tragiczną konsekwencją występowania stresu zawodowego, jest ich udział w zwiększeniu ryzyka wystąpienia wypadku przy pracy.

Aby rozważyć kwestie związane z wypadkami przy pracy konieczne jest zdefiniowanie tego pojęcia. Pojęcie wypadku przy pracy definiuje Ustawa z dn. 30 października 2002 roku o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz.U. Nr.167, z 2009r., poz. 1322). Zgodnie z tym dokumentem, za wypadek przy pracy uważa się nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną powodujące uraz lub śmierć, które nastąpiło w związku z pracą:

1. podczas lub w związku z wykonywaniem przez pracownika zwykłych czynności lub poleceń przełożonych;
2. podczas lub w związku z wykonywaniem przez pracownika czynności na rzecz pracodawcy, nawet bez polecenia;
3. w czasie pozostawania pracownika w dyspozycji pracodawcy w drodze między siedzibą pracodawcy a miejscem wykonywania obowiązku wynikającego ze stosunku pracy.

Związek pomiędzy stresem zawodowym a wypadkami przy pracy można zaobserwować analizując przyczyny występowania tych zdarzeń. Badania dotyczące analizy wypadków uwzględniają trzy kategorie przyczyn:²²

- **przyczyny techniczne:** niewłaściwy stan czynnika materialnego, niewłaściwe wykonanie czynnika materialnego, wady materiałowe, wady konstrukcyjne;
- **przyczyny organizacyjne:** niewłaściwa eksploatacja czynnika materialnego, niewłaściwa organizacja stanowiska pracy, niewłaściwa organizacja pracy;
- **przyczyny ludzkie:** stan psychofizyczny pracownika, nieużywanie sprzętu ochronnego, brak/niewłaściwe posługiwanie się czynnikiem materialnym, niewłaściwe, samowolne zachowanie się, nieprawidłowe zachowanie się pracownika.

²² Sprawozdanie GIP z działalności PIP 2008 r. Analizowanie okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy.

Łączna liczba przyczyn 2 703 wypadków objętych analizą Państwowej Inspekcji Pracy wyniosła 18 228. Zaobserwowano zróżnicowany udział poszczególnych kategorii oraz czynników w genezie analizowanych zdarzeń. Kategorią, która była najczęstszą przyczyną wypadków była kategoria związana z czynnikiem ludzkim. Przyczyny ludzkie stanowiły 56,3% ustalonych przyczyn. Przyczyny organizacyjne - 31,8%. Udział przyczyn technicznych w ogólnej liczbie analizowanych zdarzeń okazał się najniższy. Wady konstrukcyjne lub niewłaściwe rozwiązania techniczne stanowiły 11,9% ogółu ustalonych przyczyn wypadków przy pracy.

Szczegółowy udział poszczególnych przyczyn wypadków oraz ich składowych przedstawiają wykres i tabela zamieszczone poniżej.

Wykres 2 Przyczyny wypadków przy pracy



Źródło: Collect Consulting na podstawie danych PIP

Tabela 7 Szczegółowy wykaz przyczyn wypadków przy pracy

Kategoria przyczyn	Poszczególne czynniki		Udział procentowy w kategorii przyczyn
		W tym (m.in.):	
Przyczyny ludzkie	nieprawidłowe zachowanie się pracowników	zaskoczenie niespodziewanym zdarzeniem	30%
		niedostateczna koncentracja na wykonywanej czynności	7,6%,
		lekceważenie zagrożenia (brawura, ryzykanctwo itp.)	7,5%
		nieznajomość zagrożenia	4,5%,
	niewłaściwe samowolne zachowanie się pracowników	wykonywanie czynności bez usunięcia zagrożenia	2,8%
		wejście, wjechanie w obszar zagrożony bez upewnienia się, że nie ma niebezpieczeństwa	2,7%
		przechodzenie, przejeżdżanie lub przebywanie w miejscach niedozwolonych	2,6%
nieużywanie sprzętu ochronnego przez pracowników		4,7%	
stan psychofizyczny pracowników, niezapewniający bezpiecznego wykonywania pracy		3,8%	
Przyczyny	brak nadzoru nad pracownikami		12,2%

Identyfikacja czynników stresogennych występujących w miejscu pracy wraz z określeniem ich wpływu na występowanie wypadków przy pracy i chorób wynikających z długotrwałego narażenia na stres

organizacyjne	tolerowanie przez nadzór odstępstw od zasad bezpiecznej pracy	9,3%,
	brak lub niewłaściwe instrukcje bezpiecznej pracy	11,4%,
	dopuszczanie do wykonywania pracy pracowników bez przeszkolenia lub niewłaściwie przeszkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	8,1%
	niewyposażenie pracowników w środki ochrony indywidualnej lub niewłaściwy dobór tych środków	4,5%
	niedostateczne przygotowanie zawodowe pracowników, w tym braku wymaganych uprawnień kwalifikacyjnych	4,4%
Przyczyny techniczne	brak, niewłaściwy dobór oraz stan osłon i urządzeń ochronnych (zabezpieczenia m.in. przed zetknięciem się z ruchomymi elementami maszyn, urządzeń i narzędzi; uderzeniem przez wyrzucane substancje, materiały i przedmioty; wybuchem; zetknięciem z powierzchniami o skrajnych temperaturach [bardzo wysokich i niskich]; porażeniem prądem elektrycznym)	21,5%
	niewłaściwa stateczność czynnika materialnego (brak zabezpieczeń przed przewróceniem, zmianą położenia itp.)	14,8%
	brak lub niewłaściwe układy sterowania, elementy sterownicze, a także urządzenia sygnalizujące powstawanie zagrożeń	14%
	niewystarczająca wytrzymałość czynnika materialnego	14%
	brak lub niewłaściwe środki ochrony zbiorowej	8,7%
ukryte wady materiałowe czynnika materialnego	5,1%.	

Źródło: Collect Consulting na podstawie danych PIP

Przeanalizowanie przyczyn wypadków w odniesieniu do znaczenia jakie mogą mieć dla psychologiczno-społecznego funkcjonowania pracowników pozwala wnioskować o znaczeniu stresu zawodowego w genezie wypadków. Stres zawodowy przyczynia się więc nie tylko do powstawania chorób zawodowych, ale również, zwiększając ryzyko powstania błędów przy pracy, pośrednio prowadzi do wypadków.

Każda z analizowanych kategorii przyczyn wystąpienia wypadku odnosi się do zjawiska stresu zawodowego. Powiązanie przyczyn występowania wypadków oraz czynników stresogennych odbywa się dwukierunkowo:

- stres zawodowy przyczynia się do powstawania przyczyn wypadków;
- przyczyny wypadków generują stres zawodowy.

Grupa **przyczyn ludzkich**, mająca najistotniejszy udział w genezie wypadków przy pracy, może być bezpośrednio spowodowana wpływem stresorów zawodowych. Takie przyczyny ludzkie jak: zaskoczenie niespodziewanym zdarzeniem, czy niedostateczna koncentracja na wykonywanym zadaniu, to zachowania, w powstaniu których może mieć istotne znaczenie zmęczenie wynikające np. ze stałego lub okresowego przeciążenia pracą, pracą w systemie zmianowym, negatywnym wpływem pracy na życie osobiste (stresory zawodowe). Nieznajomość zagrożenia, posiadająca również istotny udział w grupie przyczyn ludzkich, może wynikać chociażby z niejasno określonego zakresu obowiązków, częstych zmian sposobu i miejsca wykonywania pracy, braku wiedzy w zakresie właściwego wykonywania pracy na danym stanowisku.

Stres zawodowy wywołany wykonywaniem prostych, powtarzalnych, monotonnych czynności, koniecznością stałej czujności i skupienia czy też brakiem możliwości zrelaksowania się, może doprowadzać do niewłaściwych samowolnych zachowań pracowników i wystąpienia wypadków

z powodu wykonywania czynności bez usunięcia zagrożenia, wejścia, wjechania w obszar zagrożony bez upewnienia się czy jest bezpiecznie, przebywania w miejscach niedozwolonych.

Nagły lub utrzymujący się niewłaściwy stan psychofizyczny pracowników bezpośrednio zwiększa ryzyko wystąpienia wypadku. Warto podkreślić, iż jego powstanie może wynikać z występowania stresorów związanych ze sposobem organizacji pracy, w tym: zbyt mocno ograniczonym zakresem kontroli nad pracą, niedotrzymywaniem przez przełożonych warunków umowy, składaniem obietnic bez pokrycia. Wpływ na pogorszenie stanu psychofizycznego będą miały także stresory związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy, np. brak wsparcia ze strony innych, rywalizacja, brak kontaktów nieformalnych.

Praca pod presją czasu, przeciążenie pracą, zbyt mocno sformalizowany obieg informacji i podejmowanie decyzji, brak możliwości wyrażania opinii w sprawach istotnych dla przedsiębiorstwa, podejmowanie decyzji, które mogą mieć znaczne konsekwencje to tylko niektóre elementy stresu zawodowego, które mogą generować takie **przyczyny organizacyjne** występowania wypadków, jak: brak nadzoru nad pracownikami, tolerowanie przez nadzór odstępstw od zasad bezpiecznej pracy, brak lub niewłaściwe instrukcje bezpiecznej pracy. Nieprawidłowości w zakresie bezpiecznego kierowania zespołem pracowników mogą być dodatkowo wzmacniane przez stresory związane z nieprawidłowymi relacjami pomiędzy przełożonymi a podwładnymi oraz pomiędzy podwładnymi (nieprzyjazna atmosfera, dyskryminacja itp.).

W ramach omawianej kategorii przyczyn istotne jest wspomniane już, dwukierunkowe powiązanie przyczyn wypadków oraz stresu zawodowego. Wszystkie przyczyny organizacyjne, a w szczególności dopuszczanie do wykonywania pracy pracowników bez przeszkolenia lub niewłaściwie przeszkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, niewyposażenie pracowników w środki ochrony indywidualnej lub niewłaściwy dobór tych środków mogą generować wystąpienie reakcji stresowej, zwiększając ryzyko wystąpienia wypadku w wyniku przyczyn ludzkich.

Taki sam proces może wystąpić w przypadku **przyczyn technicznych**. Udział tych zdarzeń w ogólnej liczbie wypadków jest najniższy. Należy jednak pamiętać, że przykładowo brak, niewłaściwy dobór oraz stan osłon i urządzeń ochronnych, czy brak lub niewłaściwe układy sterowania, elementy sterownicze, a także urządzenia sygnalizujące powstawanie zagrożeń mogą nie tylko bezpośrednio przyczynić się do wystąpienia wypadku. Pracownicy, często świadomi występujących nieprawidłowości po stronie czynnika materialnego, wykonują niebezpieczną pracę, co może prowadzić poprzez wystąpienie stresu zawodowego do znacznych obciążeń psychicznych.

Przedstawione przyczyny występowania wypadków, oparte o reprezentatywną populację polskich organizacji, stanowią ważne źródło informacji umożliwiające pracodawcom analizę działania własnej firmy i, w konsekwencji, przeciwdziałanie negatywnym skutkom występowania stresu zawodowego.

3 Koszty społeczne i ekonomiczne stresu występującego w miejscu pracy

Zmiany zachodzące w światowej gospodarce, a więc globalizacja i rosnące znaczenie usług oraz zaawansowanych technologii informatycznych powoduje wzrost tempa i intensywności pracy. „Według (...) sondażu Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy w Dublinie stres zawodowy jest drugą, po dolegliwościach mięśniowo-szkieletowych, najczęstszą skargą zgłaszaną przez pracowników przedsiębiorstw europejskich (The Fourth European Survey on Working Conditions, 2007)”. Światowe badania prowadzone nad zjawiskiem stresu w miejscu pracy dowodzą, że niemal co czwarty pracownik doświadcza stresu w miejscu pracy. Z badań przeprowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny w Polsce w 2007 r. wynika, że co 13 osoba zatrudniona w polskiej gospodarce odczuwa stres, depresję lub niepokój. Wśród osób nie pracujących ze stresem, depresją lub niepokojem zmagają się jedynie co 44 osoba.

Długotrwałe narażenie na sytuacje stresowe może doprowadzić m.in. do przewlekłych chorób, wypadków przy pracy czy wypalenia zawodowego. To z kolei wiąże się z kosztami społecznymi jak i ekonomicznymi odczuwalnymi przez pracownika i jego rodzinę oraz przez pracodawcę, a w konsekwencji – przez całe społeczeństwo.

Punktem wyjścia dla analizy kosztów społecznych i ekonomicznych związanych z występowaniem stresu w miejscu pracy jest zaprezentowanie ich rodzajów. Poniższe tabele prezentują koszty społeczne i ekonomiczne występowania stresu w miejscu pracy w podziale na grupy je ponoszące.

Tabela 8 Koszty ekonomiczne stresu występującego w miejscu pracy

Koszty ekonomiczne		
Pracodawca	Pracownik i jego rodzina	Spółeczeństwo
<ul style="list-style-type: none"> - Koszty związane z utraconym czasem pracy - Utracony majątek (trwały i obrotowy) - Koszty ponoszone pomimo nieobecności pracownika w pracy (bieżące płatności) - Utrata przychodów - Koszty wynikające z systemu socjalnego - Koszty spowodowane zmniejszeniem dochodu przez współpracowników wskutek niepełnej sprawności pracownika 	<ul style="list-style-type: none"> - Koszty leczenia i rehabilitacji - Koszty utraconych dochodów - Koszty transportu - Koszty zakupu podstawowych artykułów pierwszej potrzeby 	<ul style="list-style-type: none"> - Koszty zmniejszenia produktywności pracowników w skali makro - Koszty związane z absencją pracowników w skali makro - Koszty rotacji kadr - Podwyżki cen produktów /usług przedsiębiorstw, które również doświadczyły kosztów ekonomicznych

Źródło: opracowane przez Collect Consulting S.A.

Tabela 9 Koszty społeczne stresu występującego w miejscu pracy

Koszty społeczne		
Pracodawca	Pracownik i jego rodzina	Społeczeństwo
- Spadek wydajności, jakości i efektywności pracy pracownika - Niestosowanie przez pracowników zasad bhp - Wzrost ilości wypadków przy pracy - Konflikty na linii pracownik-przełożony - Utrata pracowników (odejścia z pracy) - Patologia organizacji pracy - Pogorszenie wizerunku firmy - Popęlanianie przez pracowników niezamierzonych błędów i pomyłek w trakcie pracy	- Ból i cierpienie - Niechęć do nowości i zmian w pracy - Choroby somatyczne - Wypalenie zawodowe - Spadek jakości życia - Choroby odstresowe rzutujące na relacje rodzinne (gł. depresja, alkoholizm) - Pogorszenie relacji rodzinnych - Samobójstwo	- Koszty wynikające z płacenia składek ubezpieczeniowych i podatków - Patologie społeczne - Koszty długotrwałej niezdolności do pracy - Obciążenie systemu opieki zdrowotnej z tytułu obsługi chorób odstresowych - Koszty związane z funkcjonowaniem Państwowej Inspekcji Pracy

Źródło: opracowane przez Collect Consulting S.A.

W dalszej części niniejszego rozdziału szczegółowo omówione zostały skutki społecznych i ekonomicznych kosztów związanych ze stresem występującym w miejscu pracy.

3.1 Koszty ekonomiczne

Koszty ekonomiczne w największym stopniu generowane są przez **wypadki**, jakim ulegają pracownicy w czasie pracy oraz **choroby odstresowe**. „Dla przedsiębiorstw, wypadki przy pracy powodują znaczne straty związane m.in. ze straconym czasem pracy, niższą wydajnością i jakością wykonywanej pracy oraz zaburzeniami toku produkcji, które podrażają jej koszt i wpływają negatywnie na wizerunek firmy.”²³ Koszty ekonomiczne przejawiają się także w:

- uszkodzeniach sprzętu spowodowanych wypadkami przy pracy,
- kosztach zastępstw pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich,
- kosztach odpraw,
- kosztach kolejnych naborów, szkoleń oraz przygotowania zawodowego nowych pracowników.²⁴

Dalsze koszty ekonomiczne ponoszone w wyniku występowania stresu i wypadków zawodowych, usystematyzować można zgodnie z następującą klasyfikacją:

Koszty pracodawcy

„1. Koszty związane z utraconym czasem pracy poszkodowanego, który nie pracuje w dniu wypadku i w okresie absencji; udzielających pomocy poszkodowanemu lub tylko przyglądających się zdarzeniu; członków zespołu powypadkowego, którzy muszą zbadać przyczyny i okoliczności zdarzenia; zastępujących poszkodowanego w czasie jego nieobecności; osób, których zadaniem jest planowanie

²³ J. Rzepecki, Społeczne koszty wypadków przy pracy w Polsce, Bezpieczeństwo Pracy 7-8/2005, s. 34.

²⁴ J. Łodzińska, Stres zawodowy, s. 133.

i prowadzenie badań badawczo-rozwojowych, a także szkolenie osób zastępujących poszkodowanego itp.

2. Utracony majątek (trwały i obrotowy) – koszty uszkodzonych urządzeń, narzędzi, maszyn; braki materiałowe, surowcowe.

3. Bieżące płatności – koszty ogólne ponoszone mimo nieobecności poszkodowanego, jak np. koszty oświetlenia, ogrzewania; naprawy uszkodzonych maszyn (...).

4. Utrata przychodów – kary umowne; obniżona wydajność i jakość pracy; koszty następnych wypadków, będących wynikiem osłabienia odporności pracowników i stresu wywołanego przez wypadek.

5. Koszty wynikające z obowiązującego systemu socjalnego.

6. Koszty spowodowane zmniejszeniem dochodu przez współpracowników poszkodowanego wskutek jego ograniczonej sprawności po wypadku.²⁵

Koszty pracownika

Koszty ponoszone przez pracownika w dużej mierze mają charakter społeczny i omówione zostaną w dalszej części opracowania. W tym miejscu natomiast wspomniane zostaną koszty ekonomiczne ponoszone przez pracownika, do których bez wątpienia należą:

- koszty leczenia i rehabilitacji,
- utrata części lub całości dochodów, które uzyskałby pracownik pracując w tym czasie,
- koszty transportu, zwiększone koszty zakupu podstawowych artykułów pierwszej potrzeby itp.

Koszty ekonomiczne ponoszone przez społeczeństwo

Koszty ekonomiczne rozpatrywać należy nie tylko w skali mikroekonomicznej, lecz również w skali makroekonomicznej, w której liczone są straty, jakie generuje wysoki poziom stresu odczuwanego przez pracowników w skali całej gospodarki. Tego typu koszty stają się odczuwalne dla całego społeczeństwa. Rzadko jednak poszczególne jednostki zdają sobie sprawę, że przyczyną tego typu kosztów może być stres odczuwany przez pracowników w miejscu pracy – dotyczy to zwłaszcza wzrostu cen poszczególnych produktów czy usług, kojarzonych zwykle ze zmianami na rynkach światowych czy podwyżkami cen surowców i półproduktów. Tymczasem okazuje się, że wśród kosztów, jakie pociągają za sobą wypadki przy pracy – a więc jeden ze skutków odczuwania stresu w miejscu pracy – największy udział mają właśnie zakłócenia produkcji (32,54%) przyczyniające się do późniejszego wzrostu cen wytwarzanych produktów lub usług. Co więcej, ogromna część kosztów związanych z wypadkami przy pracy ponoszona jest właśnie przez społeczeństwo. W 2004 r. poniosło ono 76% ogólnej ilości kosztów wypadków.²⁶

Trudno o wiarygodne dane związane z kosztami ekonomicznymi stresu w skali całego społeczeństwa dotyczące polskiej gospodarki i w związku z tym, informacje, które zostaną przedstawione będą

²⁵ Z. Pawłowska, J. Rzepecki, Metody obliczania kosztów wypadków przy pracy, Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka 1998, nr 6, s. 2-4.

²⁶ Dane Państwowej Inspekcji Pracy.

dotyczyły głównie gospodarki amerykańskiej oraz – w pewnym zakresie – brytyjskiej. Wybór tych dwóch krajów wiąże się z ich długotrwałą dominacją makroekonomiczną wśród krajów zachodnich – to z kolei powodowało, że zjawisko makroekonomicznych kosztów stresu odczuwanego w miejscu pracy przez pracowników zostało tam dostrzeżone i zbadane już kilkanaście lat temu. Dane dla Polski zaprezentowane zostaną pokrótce dla roku 2004 i będą odpowiadały wynikom badań poczynionych przez Państwową Inspekcję Pracy.

- Zgodnie z wynikami badań uzyskanymi w Wielkiej Brytanii, straty dla firmy zatrudniającej 10 000 pracowników będące wynikiem jedynie chorób sercowo-naczyniowych oznaczają utratę 2,44 mln funtów rocznie z powodu zmniejszenia produktywności pracowników, 42 pracowników, którzy ponoszą śmierć z powodu choroby wieńcowej oraz koszty związane z absencją pracowników w miejscu pracy – w sumie jest to 73 tys. dni roboczych.²⁷
- W Stanach Zjednoczonych badania nad stresem prowadzi The American Institute of Stress. W 2005 roku Instytut ten wyliczył, że roczne koszty, jakie amerykańskie przedsiębiorstwa ponoszą w skali całej gospodarki z powodu stresu pracowników wynoszą ok. 300 mld USD rocznie. W ramach tej kwoty wliczono spadek wydajności pracowników odczuwających stres w miejscu pracy, absencje pracowników, wypadki przy pracy, rotację kadr, rekompensaty wypłacane pracownikom oraz koszty ubezpieczenia, leczenia i pomocy prawnej dla pracownika.
- Według wyliczeń Komisji Europejskiej w krajach Unii koszty stresu związanego z pracą wynoszą minimum 20 mld euro rocznie²⁸. Koszty ponoszone w skali makroekonomicznej obliczane są także w perspektywie innej niż finansowa – wg liczby nieobecnych pracowników. W Stanach Zjednoczonych każdego dnia nieobecnych w pracy z powodu stresu jest ok. 1 miliona pracowników.²⁹
- W Polsce najbardziej szczegółowe analizy dotyczą nie poziomu stresu, ale wypadków przy pracy. Zgodnie z danymi dla tej kategorii skutków odczuwania stresu w miejscu pracy wynika, że przeciętny koszt wypadku w 2004 r. zależny był od wielkości przedsiębiorstwa, w którym doszło do wypadku oraz skutków wypadku. Średni koszt wypadku, zgodnie z wielkością przedsiębiorstwa wahał się od 12 tys. zł. (w przedsiębiorstwie zatrudniającym do 5 pracowników) do 63,5 tys. zł. (w przedsiębiorstwie zatrudniającym ponad 250 pracowników).

Wypadki przy pracy dzielą się ze względu na ich skutki na cztery kategorie:

- Wypadki powodujące absencję pracownika poniżej 28 dni pociągają za sobą koszt w wysokości 8,5 tys. zł. ponoszone w ciągu roku od wypadku,
- Wypadki powodujące absencję pracownika przekraczającą 28 dni pociągają za sobą koszty w wysokości 22 300 zł. ponoszone w ciągu roku od wypadku,
- Wypadki powodujące przejście pracownika na rentę pociągają za sobą średnio 78 500 zł w ciągu roku od momentu, w którym wydarzył się wypadek oraz ok. 307 6000 zł. W latach kolejnych (łącznie kwota sięga ok. 386,1 tys. zł.),

²⁷ H. Batarowski, Czy warto zainteresować się problemem stresu w pracy?, Okręgowy Inspektorat Pracy w Gdańsku, Gdańsk, marzec 2007, s. 6.

²⁸ J.P. Brun, Ch. Lamarche, Assessing the Costs of Work Stress, styczeń 2006, s. 24

²⁹ Ibidem, s. 25.

- Wypadki powodujące śmierć pracownika pociągają za sobą koszt 107 300 w ciągu roku od momentu, w którym wypadek miał miejsce oraz ok. 375 700 zł w latach kolejnych (w sumie ok. 483 tys. zł.).

3.2 Koszty społeczne

Koszty społeczne trudniej poddać analizie niż koszty ekonomiczne ze względu na ich trudno mierzalny charakter. Ponadto w przypadku kosztów społecznych trudności następuje określenie poprzednictwa w przypadku niektórych z możliwych skutków stresu. Np. w przypadku, gdy pracownik cierpi na depresję, problemem może być jednoznaczne określenie czy choroba została wywołana stresem w miejscu pracy czy też to depresja stanowi przyczynę wzrostu poziomu stresu odczuwanego przez pracownika.³⁰

Koszty ponoszone przez pracownika

Koszty społeczne, podobnie jak ekonomiczne, mogą być wynikiem wypadków, którym pracownicy ulegają w czasie pracy. W tej perspektywie nacisk położyć należy na koszty poniesione przez osobę, która uległa wypadkowi oraz jej rodzinę.

Pierwszym, bezpośrednim kosztem, jaki ponosi ofiara wypadku jest ból i cierpienie jakie stają się jej udziałem oraz obniżenie jakości życia zarówno poszkodowanego jak i jego rodziny. W dalszej kolejności są to konsekwencje natury emocjonalnej ponoszone przez poszkodowanego i jego rodzinę³¹ oraz zwiększenie zagrożenia popadnięcia w choroby związane ze stresem, aktualnym stanem zdrowia i poziomem życia, takie jak depresja czy alkoholizm. Kosztem jaki ponosi w takim przypadku rodzina osoby odczuwającej stres jest także pogorszenie się relacji rodzinnych i domowej atmosfery. Do wymienionych kosztów wynikających z oddziaływania na pracowników stresu w miejscu pracy niektórzy autorzy dodają także – w skrajnych przypadkach – popełnienie samobójstwa.

SAMOBÓJSTWO

Pierwsze badania nad zjawiskiem samobójstwa w wyniku wysokiego poziomu stresu w miejscu pracy prowadzone były w Japonii i ujawniły, że najczęściej samobójstwa popełniali pracownicy, którzy posiadali wysokie ambicje, wiele od siebie wymagali, pracowali w zwiększonym czasie pracy oraz nie mieli możliwości samodzielnego podejmowania decyzji w trakcie pracy.

Badania przeprowadzone w tym zakresie w Wielkiej Brytanii na populacji mężczyzn pomiędzy 15 a 44 rokiem życia dowodzą, że w wyniku stresu związanego z niepewnością zatrudnienia w 2008 roku samobójstwo popełniło prawie 19% z nich. Wynik ten znacznie poprawił się od 1998 roku kiedy to odsetek samobójstw popełnionych w tej samej populacji wyniósł 24%.³²

WYPALENIE ZAWODOWE

Spośród wymienionych kosztów społecznych narażenia na stres w miejscu pracy, najczęściej charakteryzowanym przez specjalistów i opisywanym w różnego typu artykułach i publikacjach jest

³⁰ T. Chandola, *Stress at Work*, Londyn 2010, s. 55.

³¹ A. Kostyk-Lewandowska, *Koszty wypadków...*, s. 2.

³² T. Chandola, *Stress...*, s. 54.

wypalenie zawodowe. Pojęcie to jest niezwykle szerokie – zawiera w sobie większość z kosztów społecznych. Generalnie składa się jednak z trzech elementów:

- wyczerpania emocjonalnego,
- depersonalizacji,
- obniżonego poczucia dokonań osobistych.

Wyczerpanie emocjonalne pojawia się jako pierwszy symptom wypalenia zawodowego i wiąże się z ogólnym zniechęceniem do pracy, coraz mniejszym zainteresowaniem sprawami zawodowymi, obniżoną aktywnością w miejscu pracy, pesymizmem oraz nieustępującym napięciem psychofizycznym, które prowadzi do drażliwości, poczucia fizycznego zmęczenia, bezsenności, stanów lękowych, a nawet objawów psychosomatycznych.

Drugi element wypalenia zawodowego – **depersonalizacja** – charakteryzuje się obojętnością lub wręcz niechęcią w kontaktach z innymi osobami, zwykle będącymi odbiorcami usług danej osoby lub jej podopiecznymi. W tym drugim przypadku depersonalizacja wywołuje szersze konsekwencje – zwłaszcza na gruncie rodzinnym - stanowiące koszt także dla osób pozostających pod opieką wypalonego zawodowo pracownika, który zwykle dystansuje się wobec problemów podopiecznych, skraca i formalizuje kontakty z nimi.

Ostatnia część składowa wypalenia zawodowego, to **poczucie obniżenia własnych dokonań.** Początkowo charakteryzuje się ono obniżeniem lub całkowitą utratą satysfakcji z pracy, a następnie - postępującym zmniejszeniem zaangażowania w obowiązki zawodowe. W wyniku wystąpienia tych symptomów, dochodzi często do obwiniania samego siebie o brak umiejętności zawodowych i obniżenia samooceny, które skutkuje pojawieniem się zachowań agresywnych lub tendencji ucieczkowych (np. absencje w pracy).³³

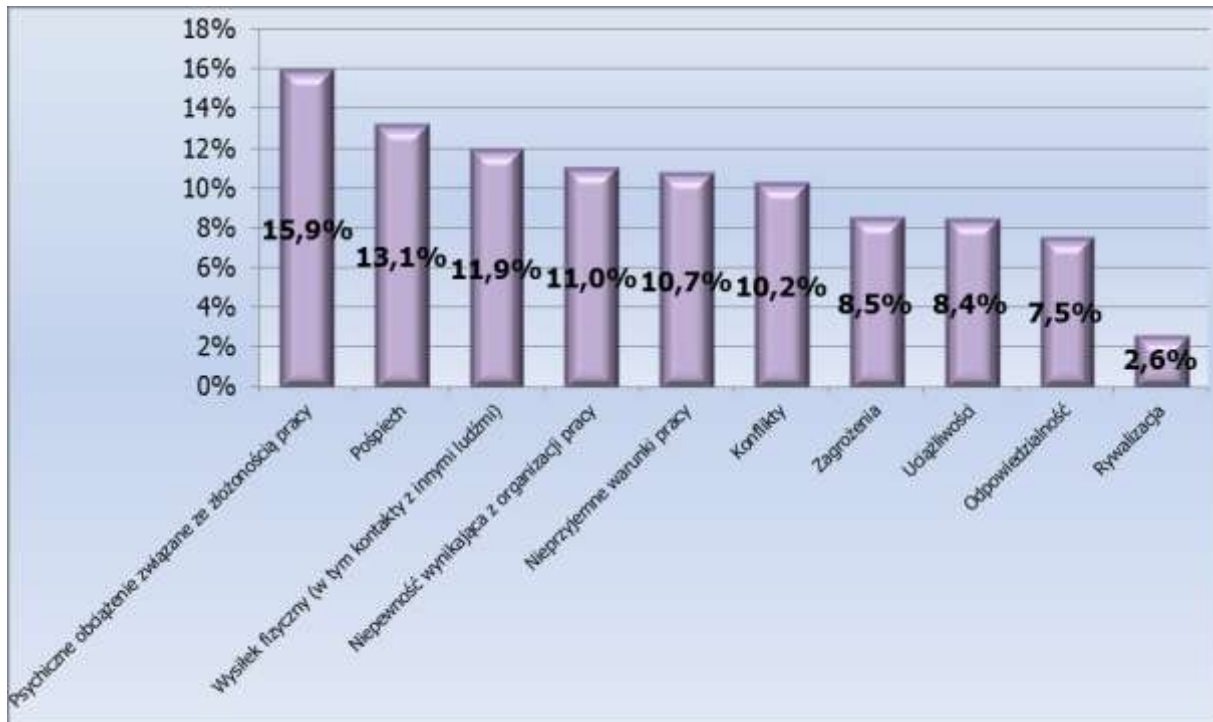
Badaniem kosztów społecznych odczuwanych przez pracowników pracujących w polskich przedsiębiorstwach od 2006 roku zajmuje się Państwowa Inspekcja Pracy. W 2006 roku PIP uruchomiła pierwszą edycję programu prewencyjnego dotyczącego przeciwdziałania negatywnym skutkom przeciążenia psychicznego i stresu w miejscu pracy. Od tamtej pory udało się przeprowadzić cztery roczne edycje programu prewencyjnego. Program obejmował szkolenia dla pracodawców i pracowników, publikację i dostarczanie obydwu grupom materiałów informacyjnych, wizyt inspektorów pracy w zakładach pracy oraz badania ankietowe pracodawców i pracowników. W wyniku przeprowadzonych badań okazało się, że poziom wiedzy pracodawców na temat źródeł stresu w miejscu pracy oraz wpływu narażenia pracowników na stres na sposób funkcjonowania przedsiębiorstwa i samych pracowników w 2006 roku wynosił ogółem 2,5%. W roku 2008 poziom ten udało się zwiększyć do 10,5%.³⁴

Badanie ankietowe pracowników pozwoliło odkryć czynniki występujące w miejscu pracy, które najczęściej przyczyniają się do wzrostu poziomu stresu odczuwanego przez tych pracowników. Dane uzyskane przez PIP w ramach w/w badania prezentuje wykres.

³³ A. Kamrowska, Wypalenie zawodowe, Łódź 2007, s. 317 i 318.

³⁴ Dane PIP.

Wykres 3 Czynniki zwiększające poziom stresu odczuwanego przez pracowników w miejscu pracy



Źródło: Opracowane przez Collect Consulting na podstawie danych uzyskanych przez Państwową Inspekcję Pracy

Koszty ponoszone przez pracodawców

Koszty społeczne i finansowe ponoszone przez pracodawców wiążą się nierozdzielnie z kosztami stresu odczuwanymi przez pracowników. Są przy tym zwykle wyższe niż w przypadku kosztów ponoszonych z uwagi na czysto fizyczne urazy odniesione w miejscu pracy. W warunkach polskich niewiele jest informacji na temat relacji i różnic pomiędzy kosztami ponoszonymi na leczenie fizycznych i psychicznych skutków odczuwania stresu w miejscu pracy. W krajach Europy Zachodniej i Ameryki Północnej jednak dostrzeżono już, że koszty leczenia pracowników, u których pojawiły się psychiczne lub psychosomatyczne objawy stresu są znacznie wyższe niż w przypadku, gdy doznają oni w miejscu pracy urazów fizycznych. Dla przykładu: w warunkach kanadyjskich koszty ponoszone przez pracodawcę w przypadku absencji pracownika spowodowanej urazem fizycznym wynoszą 9 000 USD, natomiast w przypadku urazu psychicznego lub psychosomatycznego koszty te wzrastają do 18 000 USD.³⁵

Koszty stresu w pracy, w ujęciu społecznym oznaczają również:

- obniżenie efektywności i wydajności pracy pracowników,
- popełnianie w czasie pracy dużej ilości niezamierzonych błędów i pomyłek przez pracowników,
- uleganie wypadkom przy pracy,
- niechęć pracowników do nowości i zmian w pracy,

³⁵ J. Morrow, Studies stress economic cost of depression in the workplace, Canadian Occupational Safety, 15.10.2010.

- niewykonywanie przez pracownika poleceń przełożonego i wchodzenie w konflikty z nim,
- omijanie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy przez pracownika,
- częste zapadanie pracowników na choroby somatyczne – również przewlekłe - i korzystanie ze zwolnień lekarskich oraz wypalenie zawodowe czy nawet odejście z pracy.³⁶ Najczęściej pojawiające się choroby somatyczne są chorobami układu krążenia, układu mięśniowo-szkieletowego oraz zaburzeniami jelitowo-żołądkowymi.

Podobne koszty społeczne długotrwałego odczuwania stresu w miejscu pracy ponoszone przez pracownika ulegającego stresowi – tj. zaburzenia funkcjonowania w pracy i w domu, zaburzenia zdrowia psychicznego, choroby somatyczne – podają w swoim opracowaniu eksperci Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera. Zestawienie opracowane przez Instytut Medycyny Pracy zawiera także informacje na temat kosztów ponoszonych przez organizację zatrudniającą pracownika. Do kosztów organizacyjnych zaliczone zostały: „pogorszenie efektywności pracy, absencja, fluktuacja kadr, spadek jakości, patologia organizacji pracy i pogorszenie wizerunku firmy.”³⁷

Koszty ponoszone przez społeczeństwo

W warunkach polskich koszty stresu występujące w licznych firmach ponoszone przez społeczeństwo wynikają z faktu płacenia do ZUS i NFZ składek ubezpieczeniowych i podatków, z których następnie finansowane są działania stanowiące następstwo wypadku.

Wśród kosztów ponoszonych przez społeczeństwo wyróżnić można straty ponoszone natychmiast po wystąpieniu wypadku oraz pojawiające się w dłuższej perspektywie.

Pierwszy rodzaj kosztów wynika z: konieczności przeprowadzenia akcji ratunkowych i pożarniczych wraz z działaniami policji, postępowania powypadkowego, przygotowawczego i sądowego. Koszty odczuwalne dla całego społeczeństwa ponoszone są również w postaci podwyżki ceny produktu lub usługi oferowanej przez przedsiębiorstwo, w którym nastąpił wypadek. Podwyżka taka, z punktu widzenia przedsiębiorstwa, jest sposobem na obniżenie strat poniesionych w konsekwencji wypadku.³⁸ W dłuższej perspektywie uwzględnić należy także koszty wynikające z istnienia i działania Państwowej Inspekcji Pracy oraz leczenia i rehabilitacji zawodowej, jakiej poddawana jest osoba, która uległa wypadkowi. Struktura wydatków z funduszu ubezpieczeń wypadkowych ZUS kształtuje się następująco – wg ilości wypłacanych środków:

- renty z tytułu niezdolności do pracy,
- renty rodzinne, jednorazowe odszkodowania,
- zasiłki chorobowe, świadczenia rehabilitacyjne,
- zasiłki pogrzebowe.³⁹

³⁶ A. Świderski, Źródła stresu zawodowego, jego objawy i skutki ekonomiczne dla przedsiębiorstwa, Seminarium Okręgowego Inspektoratu Pracy w Łodzi „Stres w pracy”, 15.11.2006 r., s. 3.

³⁷ D. Merez, M. Waszkowska, Informacja na temat zagrożeń psychospołecznych w środowisku pracy w Polsce, prezentacja Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera.

³⁸ A. Kostyk-Lewandowska, Koszty wypadków w urzędzie, Bezpieczeństwo i Higiena Pracy, styczeń 2011, s. 2-5.

³⁹ R. Furtak, Analiza kosztów wypadków przy pracy, prezentacja Państwowej Inspekcji Pracy, Okręgowa Inspekcja Pracy w Opolu, marzec 2008.

Łączny koszt wypadków przy pracy, ponoszony przez pracownika, pracodawcę i społeczeństwo, można przedstawić w wymiarze finansowym. W 2002 roku oszacowano, jak duży udział w ogóle kosztów ponosi każda z wymienionych grup. Okazało się, że:

- największym odsetkiem kosztów wypadków obciążone jest społeczeństwo – ponosi ono 76% ogólnego przeciętnego kosztu wypadku.
- W ramach owych 76% koszty ZUS wynoszą 46%, a koszty leczenia – 30%.
- Koszty ponoszone przez osobę, która uległa wypadkowi oraz jej rodzinę stanowią 13% ogółu kosztów.
- Najmniejsze koszty ponoszone są przez przedsiębiorstwo zatrudniające osobę poszkodowaną – stanowią one 11% ogółu kosztów wypadku.⁴⁰

Możliwe jest również poczynienie rozróżnienia na poszczególne rodzaje wypadków. Wówczas udział kosztów kształtuje się następująco: „udział kosztów ZUS w przeciętnym koszcie wypadku zaznacza się najbardziej wśród wypadków śmiertelnych i stanowi aż 78% ogólnego kosztu oraz wśród wypadków rentowych – 61%. Koszty leczenia stanowią główną pozycję w wielkości przeciętnego kosztu zarówno wśród wypadków powodujących absencję powyżej 28 dni – 53%, jak i wśród wypadków powodujących absencję do 28 dni włącznie – 44%. Koszty ponoszone przez poszkodowanych i ich rodziny mają największy udział w przeciętnym koszcie wypadku wśród wypadków rentowych – 25% oraz wśród wypadków śmiertelnych – 13%. Bardzo niski jest udział przedsiębiorstw w społecznych kosztach wypadków przy pracy.”⁴¹

Poruszaną problematyką zajmuje się również Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera. Koszty społeczne to w rozumieniu ekspertów Instytutu: patologie społeczne, obciążenie systemu opieki zdrowotnej z tytułu obsługi chorób odstresowych, koszty długotrwałej niezdolności do pracy.⁴²

Konsekwencje narażenia na stres w miejscu pracy w krajach Europy Zachodniej i Ameryki Północnej odczuwalne są przez niemal każdego pracownika. Polska gospodarka od końca lat 80. XX w. ewoluje w kierunku, który wytyczyły gospodarki tych właśnie krajów. Niepokojącym w tej sytuacji może wydawać się fakt, że badania prowadzone zarówno przez Państwową Inspekcję Pracy, jak i Instytut Medycyny Pracy dowodzą, że wiedza polskich pracodawców i pracowników na temat kosztów narażenia na stres w miejscu pracy jest stosunkowo niska, mimo że na stres narażone są wszystkie grupy wiekowe pracowników.

Z danych GUS wynika, że stres jest jedną z trzech głównych przyczyn problemów zdrowotnych związanych z wśród pracowników w wieku 15-44 oraz 54-64 lata. Wśród osób w wieku 45-54 lata stres odczuwany w miejscu pracy znajduje się na czwarty miejscu spośród pięciu największych dolegliwości odczuwanych przez osoby w tym wieku.⁴³ Dane GUS dowodzą także, że im wyższe wykształcenie posiadane przez pracowników zatrudnionych w polskiej gospodarce, tym odczuwany przez nich poziom stresu również jest wyższy. Najczęściej narażonymi na stres – a więc i ponoszenie kosztów jego wystąpienia – grupami zawodowymi są przedstawiciele władz publicznych, wyżsi urzędnicy i kierownicy, specjaliści oraz technicy i średni personel. Co czwarty z pracowników

⁴⁰ J. Rzepecki, Społeczne koszty..., s. 34.

⁴¹ ibidem, s. 37.

⁴² ibidem

⁴³ Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS Departament Pracy i Warunków Życia, Warszawa 2008, s. 36.

odczuwających stres musiał przy tym przerwać pracę na okres powyżej 14 dni. Co ciekawe, częściej z tego typu przerw w pracy korzystali mężczyźni, mimo że to kobiety częściej odczuwają stres w miejscu pracy.⁴⁴

W związku z tym istotne powinno stać się zwiększenie świadomości na temat społecznych ekonomicznych kosztów stresu zarówno wśród pracodawców, jak i pracowników oraz stałe monitorowanie aktualnego poziomu stresu w miejscu pracy.

⁴⁴ Ibidem, s. 39.

4 Analiza i interpretacja wyników badania PAPI

W ramach opracowania przeprowadzone zostało badanie ankietowe PAPI w zakresie stresu wywołanego przez różnorodne czynniki występujące w miejscu pracy. W niniejszym rozdziale zaprezentowano metodykę zrealizowanego badania oraz jego wyniki.

4.1 Metodologia badania

4.1.1 Cel badania

Celem niniejszego opracowania jest identyfikacja czynników stresogennych występujących w miejscu pracy oraz ocena wpływu stresorów na choroby i wypadki w miejscu pracy. Stres w miejscu pracy przyczynia się do występowania dolegliwości psychofizycznych oraz wypadków przy pracy, co wykazano w pierwszej części niniejszego opracowania. Celem badania PAPI było zdiagnozowanie czynników generujących ów stres. Uzyskane wyniki pozwoliły na zaprojektowanie działań prewencyjnych skierowanych do pracodawców i pracowników.

Analizy uzyskanych wyników przeprowadzone zostały na dwóch poziomach – ogólnym (dla całej wyodrębnionej populacji) oraz dla poszczególnych z badanych zawodów. W konsekwencji wskazane zostały działania prewencyjne skierowane na minimalizację stresu wśród badanych grup zawodów.

Punktem wyjścia dla przygotowania kwestionariusza PAPI oraz doboru próby badawczej była diagnoza zawodów, charakteryzujących się największą wypadkowością. W tym celu wykorzystano następujące źródła danych:

- Rocznik Statystyczny Pracy, GUS 2010,
- Wypadki przy pracy w 2010 r., GUS 2010,
- Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą, GUS 2008.

Na potrzeby przygotowania i realizacji badania PAPI postawiono następujące pytania badawcze:

- Które grupy zawodowe cechują się największą wypadkowością?
- Jakimi cechami charakteryzują się osoby ulegające wypadkom? (ze względu na miejsce zamieszkania, wiek, staż pracy)
- Jakie czynniki wpływają na występowanie stresu zawodowego?
- W jaki sposób czynniki stresogenne wpływają na samopoczucie osób zatrudnionych?

4.1.2 Metoda badawcza – ankieta PAPI

W celu zgromadzenia danych zastosowano technikę PAPI polegającą na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu z wykorzystaniem papierowego kwestionariusza ankiety. Niewątpliwą zaletą tej metody jest bezpośredni kontakt ankietera z respondentem umożliwiający uzyskanie odpowiedzi na maksymalną liczbę pytań. Wykorzystany w ramach badania kwestionariusz podzielony został na dwie części. Pierwsza zawierała stwierdzenia umożliwiające identyfikację czynników stresogennych w miejscu pracy, natomiast druga odnosiła się do samopoczucia respondentów. Ponadto, w części dotyczącej stresorów, respondenci poproszeni zostali o ocenę stopnia ich uciążliwości. Kwestionariusz wykorzystany w badaniu zamieszczony został w aneksie do niniejszego opracowania.

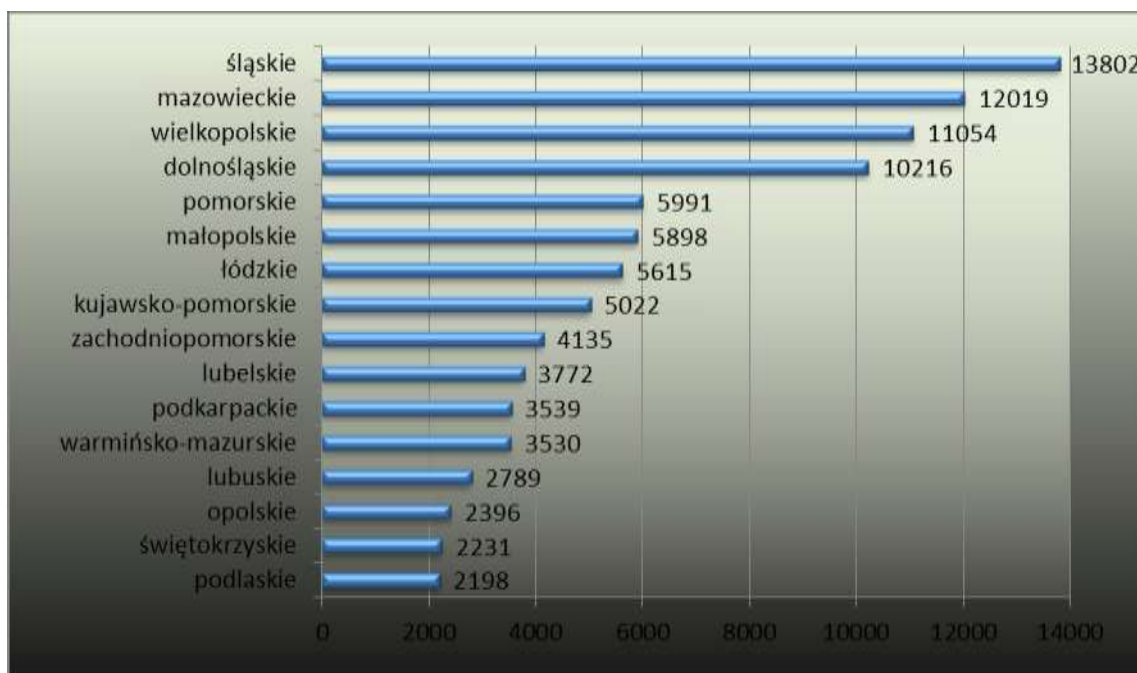
4.1.3 Dobór próby do badania PAPI

Dobór próby do badania PAPI został dokonany na podstawie danych GUS dotyczących wypadkowości w poszczególnych grupach zawodowych. Przy wyborze grup respondentów uwzględniono terytorium, na którym występuje najwięcej wypadków oraz staż pracy osób poszkodowanych w wypadkach przy pracy.

Jak wynika z danych GUS w 2010 roku odnotowano łącznie 94 207 poszkodowanych w wypadku przy pracy (w tym 28 916 poszkodowanych zatrudnionych w sektorze publicznym i 65 291 poszkodowanych zatrudnionych w sektorze prywatnym), o 7 155 więcej niż w roku 2009. Dane te dotyczą wszystkich wypadków przy pracy, poza wypadkami w indywidualnych gospodarstwach rolnych, również wypadków traktowanych na równi z wypadkami przy pracy, przy czym jeden wypadek przy pracy rozumiany jest jako wypadek każdej osoby pracującej poszkodowanej w wypadku indywidualnym oraz zbiorowym⁴⁵.

W grupie osób poszkodowanych w wypadkach przy pracy ze względu na miejsce zamieszkania największy odsetek stanowili w 2010 roku pracownicy z terenu województwa śląskiego (13 802 poszkodowanych w wypadkach przy pracy). Szczegółowe dane prezentuje wykres.

Wykres 4 Poszkodowani w wypadkach przy pracy w 2010 roku wg województw



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie danych GUS

W związku z tym, że najwięcej wypadków w 2010 roku odnotowano w województwie śląskim, badanie przeprowadzono na populacji pracowników z terenu tego województwa.

Przeprowadzone w ramach niniejszego opracowania badanie PAPI zrealizowane zostało w następujących miastach województwa śląskiego:

- Ruda Śląska,

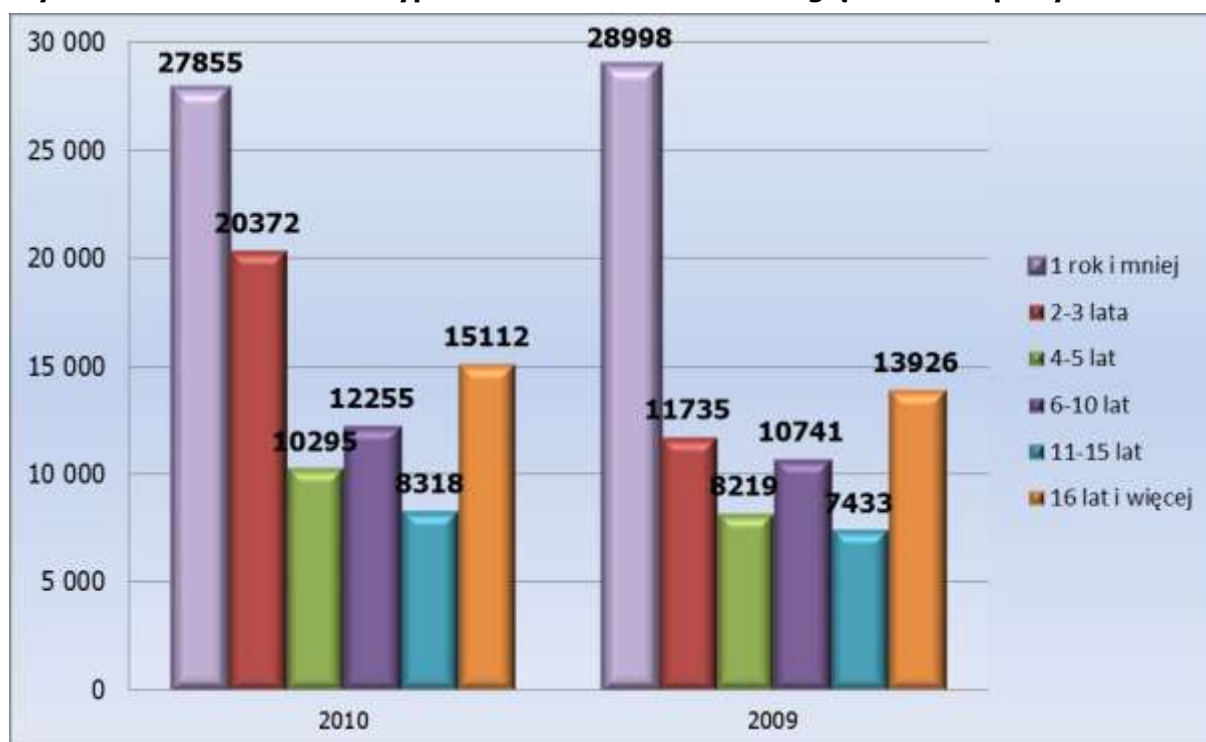
⁴⁵ Wypadki przy pracy w 2010r., GUS.

- Rybnik,
- Racibórz,
- Katowice,
- Gliwice,
- Chorzów,
- Sosnowiec.

Kolejnym elementem brany pod uwagę na etapie wyboru próby badawczej był staż pracy pracowników najczęściej ulegających wypadkom.

Ze względu na staż pracy najbardziej wypadkową grupą są pracownicy legitymujący się rocznym lub mniejszym stażem pracy. Dane zaprezentowano na wykresie.

Wykres 5 Poszkodowani w wypadkach w 2009 i 2010 ze względu na staż pracy



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie danych GUS

W związku z powyższym, w ramach przeprowadzonego badania PAPI założono, że pracownicy, najczęściej ulegający wypadkom przy pracy ze względu na staż, z zatem osoby legitymujące się rocznym lub mniejszym stażem pracy będą stanowić minimum 20% respondentów.

Kolejnym, ostatnim etapem przygotowania doboru próby do badania PAPI było określenie grup zawodów, w których występuje najwięcej wypadków przy pracy. Grupy zawodów określone zostały na podstawie dostępnych danych GUS wg klasyfikacji zawodów i specjalności. Przy wyborze zawodów uwzględnione zostały dane liczbowe. Na podstawie dostępnych danych wyodrębniono trzy zawody,

w których w 2010 roku wystąpiło najwięcej wypadków. Dane dotyczące zawodów, w których wypadki występowały najczęściej prezentuje poniższa tabela.

Tabela 10 Liczba poszkodowanych w wypadkach w 2010r wg grup zawodów

Grupa zawodowa	Liczba poszkodowanych w wypadkach przy pracy
Pracownicy obsługi biurowej	5 612
Kowale, ślusarze i pokrewni	4 578
Sprzedawcy i demonstratorzy	4 488
Robotnicy budowlani robót stanu surowego i pokrewni	3 796
Pomoce domowe, sprzątaczk	3 455
Kierowcy samochodów ciężarowych	3 446
Robotnicy w przetwórstwie spożywczym	3 242
Formierze odlewniczy, spawacze, blacharze, monterzy konstrukcji metalowych	3 039
Robotnicy obróbki drewna, stolarze meblowi i pokrewni	2 600
Robotnicy budowlani robót wykończeniowych i pokrewni	2 399

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie danych GUS

Jako że, najwięcej wypadków w 2010 roku miała miejsce w grupach zawodowych pracownicy obsługi biurowej, kowale, ślusarze i pokrewni oraz sprzedawcy i demonstratorzy, te trzy grupy zawodowe wybrane zostały do badania PAPI.

Przeprowadzone analizy powyższych danych dotyczących wypadkowości posłużyły jako punkt wyjścia dla wyboru próby do badania PAPI. W ramach niniejszej pracy przeprowadzono wywiady kwestionariuszowe wśród 300 pracowników województwa śląskiego zatrudnionych w wyżej wymienionych branżach, uznanych za najbardziej wypadkowe. W doborze próby uwzględniono również staż pracy pracowników. W dalszej części niniejszego podrozdziału zaprezentowano strukturę badanej próby.

Struktura próby badawczej

Jak wskazują przytoczone powyżej dane GUS dotyczące wypadkowości w miejscu pracy najwięcej wypadków w roku 2010 miało miejsce w województwie śląskim. Najbardziej narażonymi grupami zawodowymi są pracownicy obsługi biurowej, kowale ślusarze i pokrewni oraz sprzedawcy i demonstratorzy. Ze względu na staż pracy w roku 2010 najczęściej wypadkom ulegali pracownicy zatrudnieni rok i krócej, następnie osoby zatrudnione 2-3 lata. Wszystkie te dane uwzględniono zostały przy doborze próby do badania PAPI. Ponadto wszyscy uczestnicy badania PAPI to osoby czynne zawodowo.

Liczebność próby w ramach niniejszego badania została podzielona równo pomiędzy trzy wyodrębnione do badania grupy zawodów. Poprawność metodologiczna zastosowanego rozwiązania wynika z chęci szczegółowego poznania odczuwalności stresu zawodowego w ramach każdej z grup. Odzwierciedlenie w próbie udziału poszczególnych grup w populacji nie pozwoliłoby na osiągnięcie założonego celu badawczego.

Niniejsze badanie objęło:

- 100 pracowników obsługi biurowej,
- 100 pracowników z grupy zawodowej kowali, ślusarzy i pokrewnych,
- 100 sprzedawców i demonstratorów.

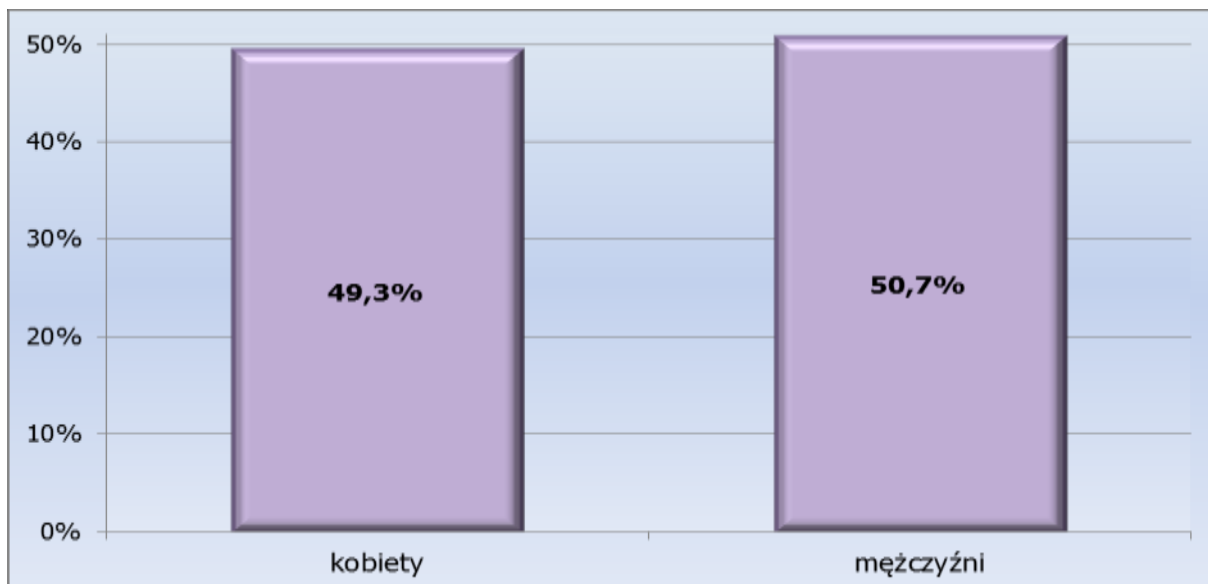
Wybrane grupy zawodowe zdefiniowane zostały na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 8 grudnia 2004 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy oraz zakresu jego stosowania. W ramach trzech badanych grup zawodowych w badaniu udział wzięli:

- Pracownicy obsługi biurowej:
 - Asystenci biurowi,
 - Sekretarki,
 - Asystenci ds. księgowości,
 - Magazynierzy,
 - Pracownicy poczty (w tym kurierzy),
 - Referenci ekspedycji,
- Kowale, ślusarze i pokrewni, w tym:
 - Hutnicy,
 - Kowale wyrobów zdobniczych,
 - Tokarze,
 - Ślusarze,
 - Frezerzy,
 - Operatorzy maszyn,
- Sprzedawcy i demonstratorzy:
 - Właściciele sklepów,
 - Sprzedawcy,
 - Kasjerzy,
 - Doradcy klienta,
 - Demonstratorzy wyrobów.

Badania przeprowadzono m.in. w następujących zakładach pracy: placówkach Poczty Polskiej, bankach i biurach komercyjnych (usługi dla biznesu), firmach zajmujących się produkcją maszyn, przedsiębiorstwach zajmujące się produkcją opakowań, przedsiębiorstwach spożywczo-przemysłowych, przedsiębiorstwach handlowych (hurt/detal), zakładach przemysłu ciężkiego i budowlanych. 84% badanych stanowili pracownicy szeregowi, pozostałe 16% to osoby zajmujące stanowiska kierownicze.

Strukturę badanej grupy ze względu na płeć ilustruje wykres:

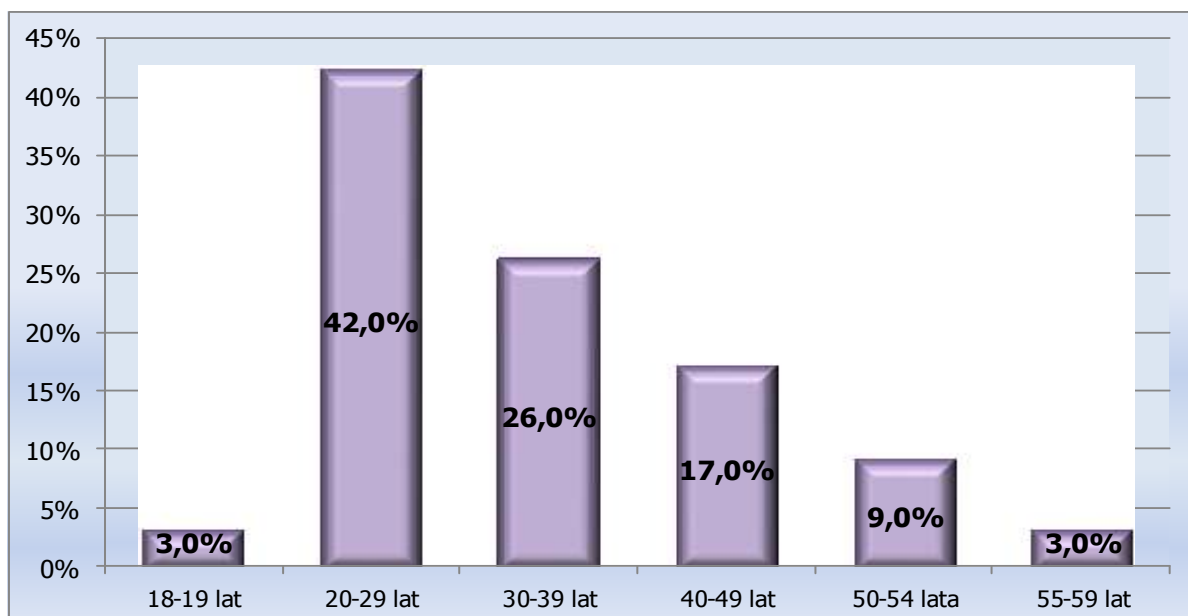
Wykres 6 Respondenci badania PAPI ze względu na płeć



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Jak pokazują dane GUS, w minionych dwóch latach najczęściej wypadkom przy pracy ulegali pracownicy w przedziale wiekowym 20-29 lat, a następnie 30-39 lat, dlatego osoby w tym wieku stanowiły znaczny odsetek wśród respondentów badania PAPI (łącznie 68% uczestników badania). Szczegółowe dane przedstawia wykres.

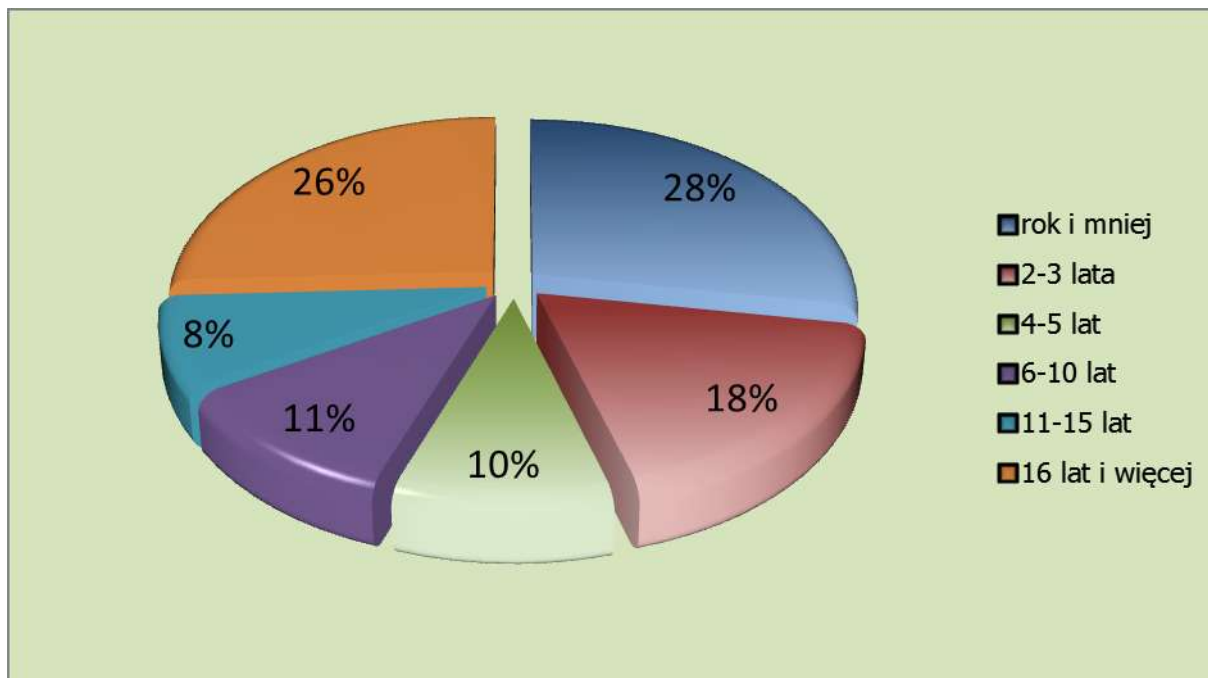
Wykres 7 Respondenci badania PAPI wg wieku



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Ostatnim analizowanym elementem przy doborze próby badawczej był staż pracy.

Wykres 8 Respondenci badania PAPI ze względu na staż pracy



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Najczęściej wypadkom ulegają pracownicy w przedziale wiekowym 20-29 lat i oni stanowili największą grupę badanych.

Kolejnym etapem badania, po dokonaniu wyboru próby, było skonstruowanie kwestionariusza ankiety PAPI. W celu określenia czynników stresogennych konieczne było zapoznanie się ze specyfiką wybranych do badania zawodów. Charakterystyka zawodów, obejmująca ich definicję, warunki pracy oraz czynniki stresogenne zaprezentowana została w kolejnym podrozdziale.

4.2 Charakterystyka zawodów

Przeprowadzenie charakterystyki trzech grup zawodowych w ramach których przeprowadzone zostało badanie PAPI stanowi tło dla interpretacji wyników badań. Specyfika poszczególnych zawodów jest tak różna, że wyniki badań wymagać będą oddzielnej interpretacji dla każdej z grup zawodów. Dzięki czemu możliwe będzie wskazanie różnic w zakresie czynników stresogennych charakterystycznych dla poszczególnych zawodów.

4.2.1 Specyfika zawodu – pracownik biurowy

Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 8 grudnia 2004 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy oraz zakresu jego stosowania⁴⁶ definiuje grupę zawodową pracowników biurowych jako obejmującą zawody wymagające wiedzy, umiejętności i doświadczenia niezbędnych do zapisywania, organizowania, przechowywania i wyszukiwania informacji, obliczania danych liczbowych, finansowych i statystycznych oraz wykonywania obowiązków wobec klientów, szczególnie związanych z operacjami pieniężnymi, organizowaniem podróży, informacjami i spotkaniami w zakresie biznesu. Taka definicja powoduje, że w grupie tej znajdują się zróżnicowane

⁴⁶ Dz.U. z dn. 16 grudnia 2004 r. Nr 265 poz. 2644.

zawody (od sekretarek, poprzez pracowników ds. finansowo-statystycznych, ankieterów, do pracowników kancelaryjnych i innych).

Na podstawie ww. Rozporządzenia można stwierdzić, że terminem „praca biurowa” obejmuje się różnorodne zawody związane z pracą umysłową o różnym stopniu skomplikowania, od prostych rutynowych prac, nie wymagających dużego intelektualnego zaangażowania, do prac twórczych, o dużym stopniu odpowiedzialności. Ten typ pracy dominuje w bankach, giełdach, firmach ubezpieczeniowych, prawniczych, notarialnych, podatkowych, doradczych, informatycznych, administracji państwowej itp. Cechą charakterystyczną pracy biurowej jest jej niematerialny produkt, który powstaje w procesie zbierania i przetwarzania informacji, co stanowi podstawę różnego typu utworów, decyzji i prognoz.

Z ergonomicznego punktu widzenia wszystkie prace biurowe, niezależnie od ich merytorycznych celów, można scharakteryzować jako prace umysłowe, wykonywane w pozycji siedzącej. W tym kontekście omawiana grupa zawodowa charakteryzowana jest jako lekka. Jednak wykonywana w niewłaściwych warunkach, może stać się źródłem wielu uciążliwości prowadzących do pogorszenia stanu zdrowia i ogólnej kondycji fizycznej lub psychicznej pracownika, a w konsekwencji również znacznego spadku wydajności pracy.

Podstawowe czynniki uciążliwe, mogące występować na stanowiskach pracy biurowej to:

- obciążenia mięśniowo-szkieletowe
- niewłaściwe oświetlenie
- hałas
- szkodliwe substancje chemiczne
- nieodpowiednia wentylacja
- obciążenie termiczne⁴⁷

Poniżej omówiono szczegółowo komponenty pracy biurowej w największym stopniu wpływające na stres zawodowy.

Obciążenia mięśniowo-szkieletowe

Pozycja siedząca utrzymywana długotrwale podczas pracy przy biurku powoduje obciążenie mięśniowo-szkieletowe. Konsekwencją jest niekorzystne obciążenie kręgosłupa (wzrost ciśnienia krążków), statyczne obciążenie mięśni tułowia i pleców, które sprzyja tworzeniu się nieprawidłowych krzywizn kręgosłupa. Zaburzenia krążenia w obrębie ud mogą wynikać ze zbyt wysokiego siedziska i nieprawidłowo ukształtowanej krawędzi płyty siedziska. Jak podaje wiele źródeł literaturowych, dolegliwości układu mięśniowo-szkieletowego u osób wykonujących prace w pozycji siedzącej obejmują ok. 35% tej populacji pracowników. Obciążenie statyczne może wynikać z utrzymywania jednej pozycji, bez możliwości jej zmiany na inną, przez 70% czasu pracy.

⁴⁷ Nowe biuro (w:): Bezpieczeństwo pracy – nauka i praktyka 7-8/2001, s.10-13.

Brak aktywności fizycznej powoduje spowolnienie procesów fizjologicznych. Wśród nich spowolnienie krążenia, spływanie oddechu może być przyczyną niedotlenienia, przejawiającego się znużeniem, zmniejszeniem wydolności fizycznej i umysłowej.

- niewłaściwe oświetlenie

Intensywna praca wzrokowa w nieodpowiednich warunkach oświetlenia może powodować lub pogłębiać zmęczenie, a także prowadzić do chorób związanych ze wzrokiem.

- hałas

Hałas w pomieszczeniach biurowych emitowany przez kserokopiarki, telefony, faksy, najczęściej nie występuje w natężeniach, które powodowałyby uszkodzenia narządu słuchu, jednak jego monotonia oraz długi czas trwania mają charakter uciążliwy

Choroby zawodowe, wymienione w wykazie chorób zawodowych (w załączniku do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 lipca 2002 r.), mogące wystąpić u pracowników biurowych, to m.in.:

- przewlekłe obturacyjne zapalenie oskrzeli, które spowodowało trwałe upośledzenie sprawności wentylacyjnej płuc
- astma oskrzelowa
- zewnątrzpochodne alergiczne zapalenie pęcherzyków płucnych
- ostre uogólnione reakcje alergiczne
- alergiczny nieżyt nosa
- zapalenie obrzękowe krtani o podłożu alergicznym
- choroby wywołane działaniem promieniowania jonizującego
- choroby skóry wymienione szczegółowo w wykazie
- przewlekłe choroby układu ruchu wywołane sposobem wykonywania pracy
- przewlekłe choroby obwodowego układu nerwowego wywołane sposobem wykonywania pracy
- choroby układu wzrokowego wywołane czynnikami fizycznymi, chemicznymi lub biologicznymi

Stale wzrasta liczba chorób kręgosłupa, urazów oraz przewlekłych chorób układu ruchu wśród pracowników biurowych. Według badaczy tematu, w przyszłości choroby układu mięśniowo-szkieletowego, schorzenia alergiczne oraz zaburzenia psychologiczne związane ze stresem i monotonią będą należały do jednych z najczęściej występujących chorób zawodowych w grupie pracowników biurowych. Wiele osób pracujących w biurach uskarża się na utratę energii, bóle głowy, wysychanie śluzówek oka, nosa, gardła, zaburzenia widzenia i stres. Coraz częściej problemem pracowników biurowych – z uwagi na sposób wykonywania pracy – jest także niewydolność żylna objawiająca się pojawianiem się żylaków. Z problemem tym zmagają się prawie połowa pracowników biurowych – 48% pracujących kobiet i 42% mężczyzn.⁴⁸

⁴⁸ Choroby zawodowe pracowników biurowych, Raport portalu biurowego Nowebiuro.pl, Wrocław 2007, s. 13.

Występowanie większości problemów zdrowotnych i chorób pracowników biurowych niewątpliwie ma związek z działaniem systemów wentylacyjnych, brakiem naturalnego światła i naturalnej wentylacji. W połączeniu z obciążeniem psychicznym daje to objaw obniżenia poziomu zdrowia fizycznego⁴⁹.

Potencjalne czynniki stresogenne pracy biurowej, poza wynikającymi z warunków panujących w pomieszczeniu, to: przeciążenie/niedociążenie pracą, praca monotonna/wymagająca dużej kreatywności, presja czasu, nieprecyzyjnie określony zakres obowiązków, brak możliwości awansu i rozwoju zawodowego (tzw. „szklany sufit”)⁵⁰

4.2.2 Specyfika zawodu – kowale, ślusarze i pokrewni

Zgodnie z klasyfikacją zastosowaną w ramach rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 8 grudnia 2004 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy oraz zakresu jego stosowania, grupa zawodowa *kowale, ślusarze i pokrewni* stanowi małą grupę zawodów, która mieści się w średniej grupie *formierze odlewniczy, spawacze, blacharze, monterzy konstrukcji metalowych i pokrewni*. Grupa ta dookreślona została jako obejmująca zawody wymagające wiedzy, umiejętności i doświadczenia koniecznych do uzyskiwania i obróbki surowców, wytwarzania i naprawy towarów oraz budowy, konserwacji i naprawy dróg, konstrukcji i maszyn. Główne zadania wymagają znajomości i zrozumienia charakteru pracy, stosowanych materiałów, maszyn i wytwarzanych produktów.⁵¹

Grupa *kowale, ślusarze i pokrewni* mieści w sobie kilka różnych grup zawodów. Zawodem pokrewnym do zawodu *kowal* (niezależnie od specjalności kowalstwa) jest *hartownik*, do *ślusarza – eguterzysty, płatnerz, rusznikarz* oraz *traser*. Ponadto w skład grupy wchodzi zawody sklasyfikowane jako *ustawiacze-operatorzy obrabiarek skrawających do metali* (a więc m.in. frezer, strugacz, tokarz, wiertacz w metalu) oraz *szlifierze narzędzi i polerowacze metali* (a więc docieracz polerowacz, szlifierz ostrzyczar oraz pozostali szlifierze narzędzi i polerowacze metali). Cechą wspólną wszystkich zawodów w tej kategorii – a ślusarzy i kowali w szczególności – jest praca polegająca na obróbce metalu.

Kowal to *rzemieślnik wykuwający w kuźni przedmioty z żelaza*.⁵² Głównym celem pracy w tym zawodzie jest „planistyczna obróbka stali za pomocą młotków ręcznych bądź młotów kowalskich mechanicznych. Efektem jego pracy są metalowe elementy budowlane (płaskowniki, kątowniki), elementy części składowych większych urządzeń mechanicznych (np. odkuwki będące częścią łożysk), a także ozdobne przedmioty ze stali (kraty, balustrady, żyrandole, kinkiety).”⁵³

Do podstawowych obowiązków kowala, poza pracami typowo kowalskimi, polegającymi na cięciu, przebijaniu, kuciu czy skręcaniu i gięciu metalu, należą zadania należące do zakresu prac ślusarskich (prostowanie, szlifowanie, nitowanie, wiercenie itp.) oraz dotyczących obróbki cieplnej (hartowanie, wyżarzanie, stabilizowanie, nawęglanie itp.). Główne zadania w tego typu pracy to także wykonywanie i naprawa części maszyn i urządzeń rolniczych i elementów pojazdów rolniczych, podkuwanie kopyt końskich oraz wytwarzanie wyrobów artystycznych i galanterii metalowej. Pozostałe obowiązki w pracy kowala to np.: magazynowanie i składowanie materiałów i wyrobów kowalskich, rozliczanie prac, posługiwanie się dokumentacją techniczną i rozpoznawanie podstawowych materiałów, stopów technicznych. Do najczęstszych dolegliwości na które zapadają kowale zaliczyć należy:

⁴⁹ M.Szafarz, Choroby zawodowe pracowników biurowych. Raport Portalu Biurowego NoweBiuro.pl.

⁵⁰ U. Skowrońska, Stres w miejscu pracy [w:] Dziennik.pl Praca, 04.02.2008.

⁵¹ Dz.U. z dn. 16 grudnia 2004 r. Nr 265 poz. 2644.

⁵² Słownik języka polskiego, PWN.

⁵³ Przewodnik po zawodach...

- Schorzenia układu kostno-stawowego,
- Pylice,
- Choroby słuchu,
- Choroby układu mięśniowego,
- Zespół wibracyjny,
- Zapalenie oskrzeli i zwłóknienie płuc,
- Oparzenia.

Ślusarz w najbardziej ogólny sposób określany jest jako *rzemieślnik wyrabiający lub naprawiający przedmioty metalowe*. Zasadniczym celem jego pracy jest „budowa prostych konstrukcji lub konserwacja i naprawa prostych mechanizmów i wyrobów metalowych.”⁵⁴ Wśród prac ślusarskich, podobnie jak wśród kowalskich, wyróżnić można kilka specjalizacji, wśród których dostrzec można pewne podobieństwo do prac wykonywanych przez kowala:

- Budowa prostych konstrukcji stalowych (np. krat, bram, zbrojeń budowlanych),
- Konserwacja i naprawa urządzeń komunalnych (np. zamków, zawiasów, prostych instalacji grzewczych, gazowych czy wentylacyjnych w budynkach),
- Naprawa sprzętu domowego np. pralek, odkurzaczy, robotów kuchennych,
- Naprawa prostych mechanizmów w nadwoziach samochodów np. blokad, zamków, regulacji podnoszenia foteli,
- Wytwarzanie, naprawa i odtwarzanie metalowych wyrobów artystycznych np. świeczników, żyrandoli, kandelabrow (tzw. ślusarstwo artystyczne).⁵⁵

Praca ślusarza zaliczana jest do prac lekkich, wg *Przewodnika po Zawodach* praca ta nie jest niebezpieczna i praktycznie nie stwarza zagrożeń chorobowych.⁵⁶ Wyjątkiem mogą być wypadki w trakcie pracy wynikające z nieprawidłowego utrzymania narzędzi lub zignorowania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, które postulują stosowanie specjalnego ubrania roboczego. Pomimo określenia warunków pracy jako łagodnych przyjmuje się, że podejmowanie pracy w zawodzie ślusarza możliwe jest jedynie dla mężczyzn, którzy nie skończyli 45. roku życia. Wyróżnia się także katalog chorób zawodowych, jakie dotyczą ślusarzy:

- Skaleczenia (o ostre krawędzie narzędzi i przedmiotów, narzędziami w czasie obróbki przedmiotów, poprzez odpryski materiału powstające w czasie obróbki),
- Zaproszenia oczu,
- Pylice,
- Zatrucia substancjami toksycznymi (głównie rozpuszczalnikami),
- Zapalenie oskrzeli i zwłóknienie płuc,

⁵⁴ ibidem

⁵⁵ ibidem

⁵⁶ ibidem

- Porażenia prądem elektrycznym,
- Urazy związane z koniecznością przenoszenia ciężkich przedmiotów,
- Choroby słuchu.⁵⁷

Miejsce pracy ślusarza zależy od specjalizacji w jakiej pracuje. Ślusarze sprzętu domowego, ślusarze samochodowi i wyrobów artystycznych pracują zawsze w pomieszczeniach zamkniętych nie wymagających specjalnej wentylacji. Ślusarze konstrukcji stalowych natomiast niemal połowę czasu pracy spędzają na otwartym terenie.

Podobieństwa pomiędzy zawodami kowala i ślusarza zauważyć można wśród czynników, które mogą wpływać na wzrost poziomu stresu w trakcie wykonywania zleconych prac. Większość z nich można określić jako czynniki należące do fizycznych warunków pracy. Należy do nich hałas, który jest nieunikniony zarówno w pracy kowala, jak i ślusarza i powoduje częste uszkodzenia słuchu wśród przedstawicieli obydwu zawodów. Drugim czynnikiem wpływającym na jakość warunków pracy oraz poziom stresu w obydwu zawodach jest praca w pomieszczeniach, w których panuje wysokie stężenie dymów i pyłów nieorganicznych oraz dymów metali, które mogą powodować pylice oraz inne poważne choroby płuc i oskrzeli. Istotnym czynnikiem, z jakim stykają się w czasie pracy kowale i ślusarze są również wysokie temperatury panujące w miejscu pracy, które mogą stać się przyczyną poparzeń i urazów.

4.2.3 Specyfika zawodu – sprzedawcy i demonstratorzy

W myśl rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 8 grudnia 2004 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy oraz zakresu jego stosowania dokonano podziału zawodów najpierw na dziewięć grup wielkich, a następnie – w ramach tych grup – wyróżniono grupy duże i średnie. Sprzedawcy i demonstratorzy stanowią jedną z grup średnich, wchodząc do dużej grupy *modelki, sprzedawcy i demonstratorzy* oraz grupy wielkiej – *Pracownicy usług osobistych i sprzedawcy*. Grupa ta zdefiniowana została jako obejmująca zawody, do wykonania których niezbędne jest posiadanie wiedzy, umiejętności i doświadczenia niezbędnych do „świadczania usług ochrony, usług osobistych zw. m.in. z podróżą, prowadzeniem gospodarstwa, dostarczaniem żywności, opieką osobistą oraz do **sprzedawania i demonstrowania towarów w sklepach hurtowych czy detalicznych**.”⁵⁸ Niniejsza definicja spowodowała włączenie do grupy sprzedawcy i demonstratorzy takich zawodów jak: antykwariusz, bukietarz, demonstrator wyrobów, ekspedient w punkcie usługowym, ekspedytor w sprzedaży wysyłkowej/internetowej, księgarz oraz sprzedawca.

Prace wykonywane przez sprzedawców i demonstratorów obejmują podejmowanie następujących grup czynności:

- Czynności manualne – np. rozpakowywanie, układanie, pakowanie towarów,
- Czynności obliczeniowo-rachunkowe – np. obliczanie należności, obsługa kasy, wydawanie reszty, wypełnianie dokumentów związanych z przeprowadzonymi operacjami,
- Czynności dekoracyjne – głównie dotyczące ekspozycji towarów w sali sprzedażowej, oknie wystawowym, stronie internetowej, stoisku demonstracyjnym,
- Czynności informacyjne – m.in. informowanie klientów o sposobie użycia towarów.

⁵⁷ <http://www.zagrozenia-na-stanowisku-pracy-slusarza,94,264166,0,197859,0.html>.

⁵⁸ Dz.U. z dn. 16 grudnia 2004 r. Nr 265 poz. 2644.

Specyfika zawodów sprzedawcy i demonstratora opiera się m.in. na konieczności stałego kontaktu z ludźmi. Z tego powodu niezwykle pomocne w pracy staje się posiadanie pewnych cech osobowych, predyspozycji do wykonywania zawodu. Do cech takich zalicza się:

- Spostrzegawczość i umiejętność obserwacji,
- Podzielność uwagi,
- Łatwość zapamiętywania i odtwarzania informacji,
- Umiejętność szybkiego kojarzenia faktów, osób, informacji,
- Zdolność do szybkiego podejmowania decyzji,
- Umiejętności negocjacyjne – zwłaszcza dotyczące argumentacji,
- Panowanie nad własnymi emocjami.⁵⁹

Główne czynniki stresogenne występujące w zawodach sprzedawcy i demonstratora to:

- Fizyczne warunki pracy – hałas w miejscu pracy lub samochodzie służbowym, nieodpowiednia temperatura i wilgotność powietrza (także w samochodach służbowych), niskie wynagrodzenie,
- Sposób wykonywania pracy – presja czasu, nieregularny czas pracy, praca monotonna bądź charakteryzująca się ciągłymi zmianami, wysiłek fizyczny,
- Relacje interpersonalne – relacje z klientami, współpracownikami, przełożonym,
- Odnalezienie miejsca w organizacji – brak poczucia sprawstwa, brak możliwości wyrażania własnych opinii na temat spraw istotnych dla funkcjonowania organizacji, ograniczanie kreatywności i aktywności sprzedawców,
- Rozwój zawodowy – niestabilność zatrudnienia, brak możliwości rozwoju zawodowego, brak satysfakcji z rozwoju zawodowego i ścieżki kariery,
- Funkcjonowanie wewnątrz organizacji i poza nią – konieczność częstych i/lub długotrwałych podróży służbowych, dysonans pomiędzy posiadanymi kwalifikacjami a obowiązkami zawodowymi.⁶⁰

Choroby zawodowe, na które najczęściej narażeni są sprzedawcy to:

- Wypadki przy pracy powodujące z reguły urazy: kończyn górnych (zranienia, złamania palców i dłoni), urazy kończyn dolnych (stłuczenia, zwichnięcia, skręcenia i złamania), stłuczenia głowy,
- Oparzenia,
- Zatrucia,
- Choroby kręgosłupa (dyskopatie),
- Przewlekłe choroby narządu ruchu (np. zapalenie ścięgien i pochewek ścięgien),

⁵⁹ www.zsh.edu.pl/dodatki/informator/.../CECHY_%20SPRZEDAWCY.ppt

⁶⁰ Stres w pracy handlowca: <http://www.salesnews.pl/Advice.aspx?id=32>.

- Choroby obwodowego układu nerwowego (np. zespół cieśni nadgarstka),
- Nadciśnienie,
- Żylaki,
- Zmiany zwyrodnieniowe stawów,
- Przepuklina,
- Nerwica
- Alergie skórne,
- Wyczerpanie, zmęczenie zawodowe charakteryzujące się bólem oczu, głowy i pleców, pogorszeniem wzroku, słuchu i zdolności manualnych, zmniejszoną odpornością na choroby, rozdrażnieniem, niską zdolnością do koncentracji, niechęcią do pracy, agresją lub apatią, niskim tempem pracy, podatnością na wypadki, zaniechaniem aktywności pozazawodowej oraz spadkiem samooceny.⁶¹

Specyfika pracy sprzedawców i demonstratorów sprawia, że częściej niż wykonawcy innych zawodów zmuszeni są oni do przebywania w wielkich halach, samochodach służbowych lub na otwartych przestrzeniach (targi, festyny – zwłaszcza w przypadku demonstratorów). W związku z tym narażeni są oni na wiele czynników występujących w środowisku pracy, które zaklasyfikować można jako niebezpieczne, szkodliwe bądź uciążliwe. Czynniki te związane są głównie ze sposobem wykonywania pracy, jej organizacją, stosowaniem urządzeń technicznych oraz oddziaływaniem warunków fizycznych, chemicznych, biologicznych, psychofizycznych oraz psychospołecznych.

Zdarzenia niebezpieczne dla zdrowia, a czasem nawet – życia zatrudnionych w handlu osób to: pożary, poruszające się środki transportu wewnętrznego i zewnętrznego, przeszkody umieszczone na drodze, konieczność pracy na dużych wysokościach, podłogi, które często bywają śliskie, mokre lub z resztkami towaru, brak stabilności regałów, stosów lub wózków, konieczność dźwigania i przenoszenia ciężkich towarów, ostre krawędzie narzędzi krajalniczych i/lub noży do rozpakowywania towaru, a także samych towarów, opakowań, regałów oraz wysokie temperatury pracy.

Czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy sprzedawców podzielić można na cztery kategorie: fizyczne, chemiczne, biologiczne oraz psychofizyczne.

Do *czynników fizycznych* należą głównie różnice i wahania temperatur pomiędzy w panującymi w chłodniach czy przy ladach chłodniczych a w pozostałych miejscach wewnątrz pomieszczeń oraz przeciągi. *Czynniki chemiczne* to głównie opary powstające w wyniku używania płynów do dezynfekcji wewnątrz hal i sklepów. *Czynniki biologiczne* wynikają z konieczności kontaktowania się z klientami oraz operowania banknotami. Do ostatniej grupy, *czynników psychospołecznych*, zalicza się konieczność długotrwałego przebywania w pozycji stojącej lub siedzącej i wykonywania ruchów monotypowych, szybkie tempo pracy oraz konieczność podnoszenia i przekładania ciężkich przedmiotów.

Czynniki uciążliwe, które pojawiają się w pracy sprzedawców i demonstratorów to: stres wynikający z ponoszenia odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań oraz konfliktów (zarówno z klientami, jak i wewnątrz zespołu), nieprawidłowe oświetlenie miejsca pracy, praca przed monitorem

⁶¹E. Janosić, Możliwości profilaktyki zdrowotnej na stanowiskach pracy w placówkach handlowych, Instytut Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego w Sosnowcu.

komputera, presja czasu i konieczność ciągłej koncentracji uwagi oraz hałas powodowany przez urządzenia w miejscu pracy, jak i klientów.⁶²

4.3 Narzędzie badawcze

Na podstawie specyfiki zawodów wytypowanych do badania określono czynniki stresogenne, mogące wpływać negatywnie na pracowników, a w konsekwencji prowadzić do wypadków w miejscu pracy.

Kwestionariusz badania PAPI składa się ze stwierdzeń odnoszących się do poszczególnych stresorów. Respondenci poproszeni zostali o ustosunkowanie się do stwierdzeń poprzez określenie występowania danego czynnika w ich miejscu pracy. W przypadku gdy czynnik został przez respondenta wskazany następnym krokiem było określenie stopnia uciążliwości czynnika. W ramach badania PAPI diagnozowano występowanie następujących grup stresorów:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy (w tym oświetlenie, hałas, temperatura, bezpieczeństwo pracy),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy (tryb wykonywania pracy – system jedno lub wielozmianowy, sposób określenia zakresu obowiązków),
- Czynniki wynikające ze sposobu funkcjonowania organizacji (m.in. poziom poinformowania o jakości wykonywanej pracy, kluczowych dla pracowników decyzji),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy (atmosfera w miejscu pracy, poziom współpracy),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe (pewność zatrudnienia, konieczność częstego przebywania poza domem, jasne kryteria awansu, wynagrodzenie adekwatne do wykonywanych obowiązków),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem (odpowiedzialność ponoszona na stanowisku, poziom decyzyjności, wysiłek fizyczny, monotonia).

Ogółem analizie poddano 35 czynników stresogennych.

W celu określenia wpływu czynników stresogennych na samopoczucie uczestników badania zdiagnozowano również, jakie dolegliwości związane ze stresem odczuwają respondenci. Badano występowanie takich dolegliwości jak:

- Zmęczenie i znużenie,
- Dolegliwości wzroku,
- Kłopoty z zasypianiem, trudności z koncentracją,
- Dolegliwości układu krążenia,
- Dolegliwości układu kostnego,
- Bule brzucha, nudności.

⁶² E. Janosik, *Możliwości...*

Analiza uzyskanych wyników przeprowadzona została na dwóch poziomach. Badano występowanie czynników stresogennych i ich wpływ na samopoczucie ogółem, wśród wszystkich respondentów, oraz w podziale na grupy zawodowe. W ramach badania respondenci poproszeni zostali o ocenę stopnia w jakim czynnik jest stresujący. Deklarowany poziom stresogenności czynnika stanowił średnią ważoną ocen jakie przyznawali respondenci stresorom. Oprócz deklarowanego poziomu stresu zbadano również wpływ czynników stresogennych na samopoczucie respondentów. Wśród osób, które zidentyfikowały czynniki stresogenne w swoim miejscu pracy i oceniły je jako uciążliwe zbadano ich wpływ na samopoczucie. Poziom stresu oceniony został na podstawie wskazanych przez tych respondentów symptomów stresu.

4.4 Okoliczności badania oraz kontrola jego realizacji

Realizacja badania PAPI przebiegła w terminie 07.06.2011-30.06.2011. Wywiady kwestionariuszowe przeprowadzone zostały przez trzyosobowy zespół przeszkolonych ankierów, nad pracą których czuwał Koordynator Terenowy. Nad całością badania w tym kontrolą jakości pozyskiwanych danych czuwał natomiast Kierownik Projektu. W toku badania zgromadzono 310 ankiet z których ostatecznie, po weryfikacji jakości danych do analizy zakwalifikowano 300 ankiet.

Wszystkie kwestionariusze wypełnianie były w asyście ankiera lub bezpośrednio przez ankiera. Przed rozpoczęciem realizacji badania zostali oni przeszkoleni i poinstruowani, co do sposobu w jaki kwestionariusz należy uzupełniać. Osoby realizujące badanie informowały respondentów o sposobie oceny czynników stresogennych – ocena nie była obligatoryjna a uzależniona od odpowiedzi wskazującej na występowanie lub niewystępowanie danego czynnika. W razie jakichkolwiek wątpliwości ze strony respondentów ankierzy byli przygotowani do udzielania odpowiedzi na pojawiające się pytania, co prowadziło do eliminacji braków odpowiedzi spowodowanych niezrozumieniem zagadnienia. Mimo działań podejmowanych przez ankierów pojawiły się pojedyncze braki odpowiedzi. Wynikały one z niechęci respondentów do odpowiedzi na niektóre pytania, uznane przez nich za wrażliwe.

W trakcie badania nie zaistniały okoliczności mogące negatywnie wpłynąć na jego realizację. Jedyny problem, który napotkali ankierzy wiązał się ze specyfiką pracy badanych. W większości ankiet realizowane były w zakładach pracy, jednakże nie zawsze było to możliwe. Przykładowo, problem taki wystąpił w przypadku pracowników obsługi klienta oraz osób zatrudnionych w przemyśle ciężkim, których charakter pracy nie pozwalał na spotkanie ze względu na wykonywane obowiązki lub warunki pracy oraz tryb pracy badanych jednostek – możliwość wejścia na teren pracowniczy wyłącznie osobom upoważnionym etc. W celu wyeliminowania tych trudności Wykonawca wykorzystał doświadczenie z realizacji innych badań o podobnym charakterze m.in. poprzez listy polecające dla ankierów oraz realizację badania w miejscu wyznaczonym przez upoważnionego pracownika przedsiębiorstwa, a także realizację badania poza zakładem pracy w miejscu i czasie dogodnym i dla respondentów.

W zakresie weryfikacji pracy ankierów zastosowano różnorodne mechanizmy kontroli. Po każdej zrealizowanej ankiecie przeprowadzający badanie był zobligowany do uzupełnienia karty realizacji badania, w której przedstawiał dokładnie okoliczności realizacji badania, jak miejsce w którym odbyło się spotkanie oraz ewentualne pojawiające się problemy. Ponadto każdy ankier prowadził bazę respondentów, dzięki czemu Koordynator Terenowy mógł telefonicznie sprawdzić, czy spotkanie rzeczywiście się odbyło oraz w jakiej przebiegało atmosferze, a także poprosić o ocenę ankiera. Weryfikacji takie dokonywano spośród losowo wybranych respondentów.

Kontrola gromadzonych przez ankieterów danych prowadzona była przez Członków Zespołu Badawczego niezaangażowanych w zbieranie danych, co umożliwiło wykrycie nierzetelności czy też sprzeczności danych. W takich, pojedynczych przypadkach, prowadzone były badania uzupełniające oparte na docieraniu ponownie do respondentów w celu wyjaśnienia nieścisłości. Pozytywne nastawienie do uczestnictwa w badaniu ankietowanych osób pozwoliło na uzupełnienie informacji i zminimalizowanie braków odpowiedzi.

Wyniki przeprowadzonego badania PAPI zaprezentowane zostały w kolejnym podrozdziale.

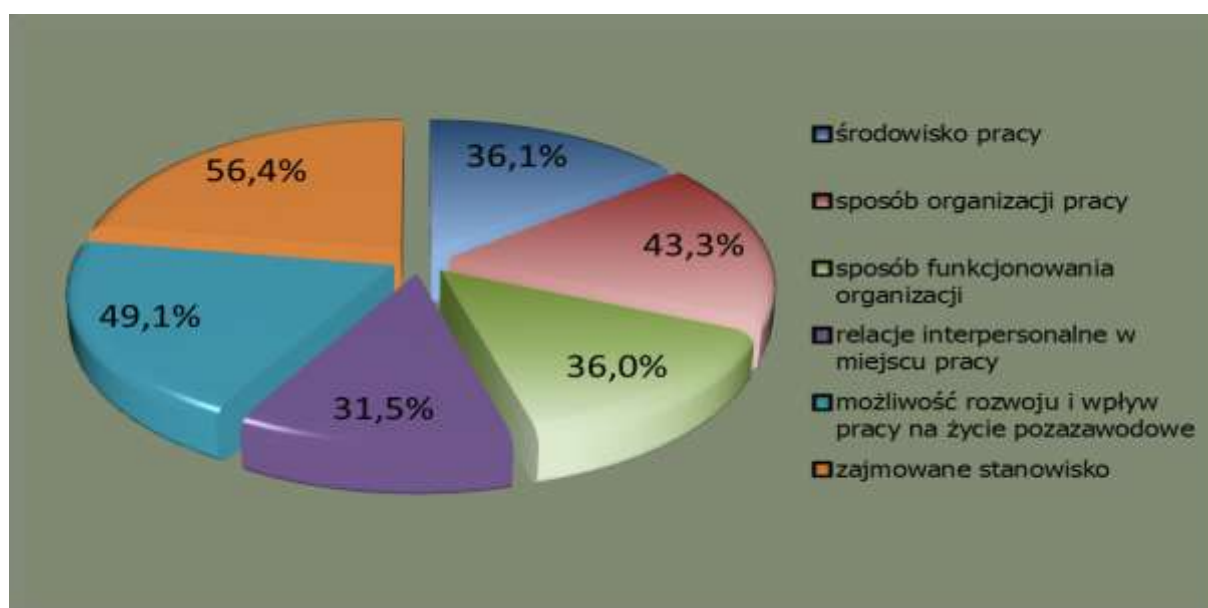
4.5 Wyniki badania

W niniejszym rozdziale zaprezentowano wyniki przeprowadzonego badania PAPI. W pierwszej części analizy badano występowanie poszczególnych grup czynników stresogennych oraz pojedynczych stresorów w ramach grup uwzględniając dane dla ogółu oraz dla poszczególnych grup zawodowych, a także poziom stresogenności poszczególnych czynników, tj. zdiagnozowano w jakim stopniu czynniki wywołują stres u respondentów. W drugiej części rozdziału przedstawiono analizę wpływu grup czynników na samopoczucie respondentów, tj. odczuwanie przez nich dolegliwości psychosomatycznych związanych ze stresem zawodowym.

4.5.1 Występowanie czynników stresogennych w miejscu pracy

Wśród 35 analizowanych czynników stresogennych respondenci badania PAPI najczęściej wskazywali na występowanie w ich miejscu pracy czynników związanych z zajmowanym stanowiskiem. Kolejną najczęściej wskazywaną przez uczestników badania grupą czynników były czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy za życie pozazawodowe, a następnie czynniki związane ze sposobem organizacji pracy, środowiskiem pracy i sposobem funkcjonowania organizacji (wskazane przez niemal taką samą liczbę respondentów). Najmniejsza ilość wskazań przypadła grupie czynników związanych z relacjami interpersonalnymi. Szczegółowe dane prezentuje poniższy wykres.

Wykres 9 Występowanie czynników stresogennych w miejscu pracy wg poszczególnych grup czynników



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Analizując występujące w miejscu pracy czynniki stresogenne należy zwrócić uwagę nie tylko na ich wystąpienie, ale również na poziom stresogenności. Badani określali stopień uciążliwości czynnika na sześciostopniowej skali od 0 do 5, gdzie 0 oznaczało, że czynnik ten nie powoduje stresu, a 5, że powoduje stres w stopniu najwyższym. Średnie oceny poszczególnych grup stresorów zaprezentowane zostały w tabeli.

Tabela 11 Średnia ocena stresogenności wg grup czynników

Grupa czynników	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	2,31
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	2,21
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	2,27
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	2,15
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	2,34
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	1,92

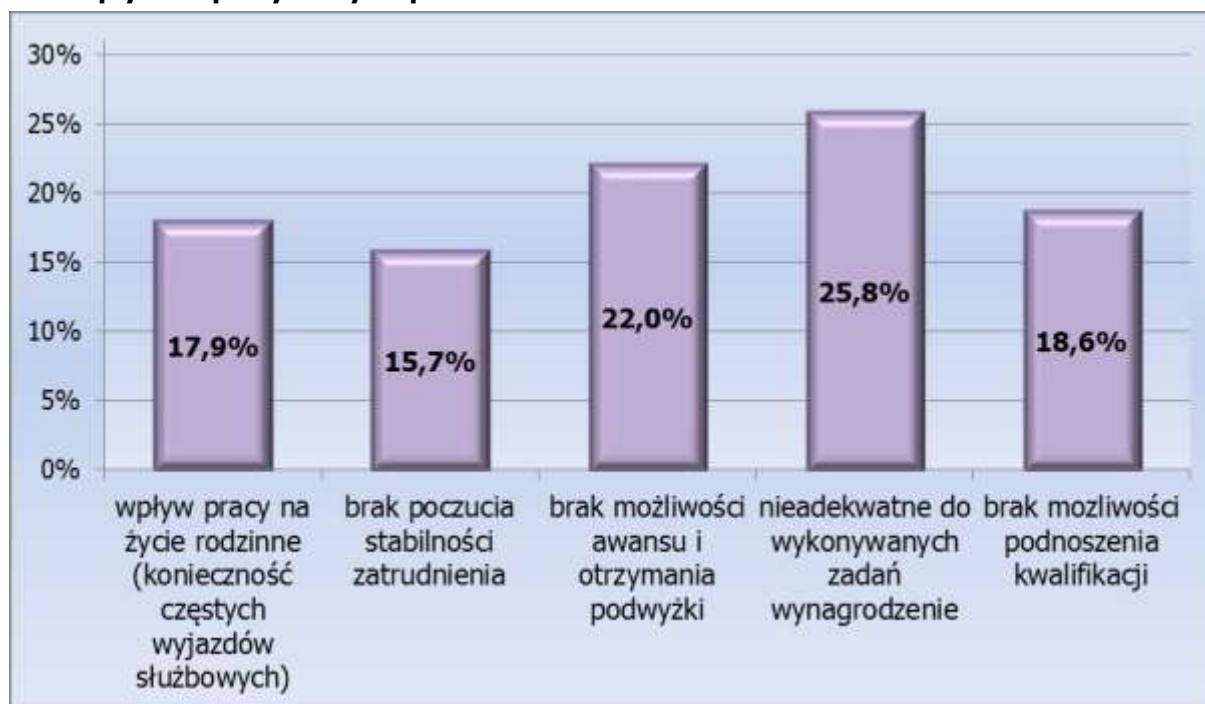
Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Porównując średnie oceny poziomu stresogenności poszczególnych grup czynników z częstotliwością ich występowania w miejscu pracy respondentów można stwierdzić, że **odczuwanie występowania danego czynnika nie jest skorelowane z poziomem jego uciążliwości**. Grupa czynników wskazana przez największy odsetek respondentów, tj. czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem zostały ocenione przez respondentów jako najmniej uciążliwe (średnia ocena dla grupy wyniosła 1,92) podczas gdy jako najbardziej uciążliwe wskazano stresory związane z możliwością awansu i wpływem pracy na życie pozazawodowe (średnia ocena 2,34) oraz stresory wynikające ze środowiska pracy (2,31), choć na ich występowanie w miejscu pracy wskazała mniejsza grupa respondentów (odpowiednio 49,1% i 31,6% badanych). Wyniki te pozwalają wnioskować, że **czynniki wynikające z zajmowanego stanowiska, mimo iż najczęściej dostrzegane przez respondentów nie są w ich opinii najbardziej uciążliwe**. Większą stresogennością cechują się czynniki związane z możliwością awansu oraz czynniki środowiskowe. Podobne wyniki można zaobserwować w przypadku pozostałych trzech grup czynników.

CZYNNIKI ZWIĄZANE Z MOŻLIWOŚCIĄ ROZWOJU ZAWODOWEGO

Najczęściej wskazywanym czynnikiem wśród najbardziej, w opinii respondentów, uciążliwych stresorów tj. czynników związanych z możliwością rozwoju zawodowego oraz wpływem wykonywanej pracy na życie pozazawodowe było wynagrodzenie nieadekwatne do wykonywanej pracy oraz brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki. Szczegółowe dane dla omawianej grupy czynników prezentuje wykres.

Wykres 10 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z możliwością rozwoju oraz wpływem pracy na życie pozazawodowe



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Jak ilustruje powyższy wykres, najczęściej występującymi czynnikami stresogennymi w omawianej grupie są zarobki nieadekwatne do wykonywanej pracy (na co wskazuje ponad ¼ badanych, którzy wskazali na występowanie w ich miejscu pracy czynników związanych z możliwościami rozwoju zawodowego i ingerencji pracy w życie pozazawodowe) oraz powiązany z nimi, brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki.

Najczęściej występujący czynnik jest również najbardziej stresujący. Szczegółowe dane dotyczące poziomu stresogenności zaprezentowano w tabeli.

Tabela 12 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z możliwością rozwoju zawodowego i wpływem pracy na życie pozazawodowe

Czynniki związane z możliwością rozwoju zawodowego i wpływem pracy na życie pozazawodowe	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Wpływ wykonywanej pracy na życie rodzinne (długie, częste wyjazdy służbowe)	1,39
Niepewność zatrudnienia	7,73
Brak możliwości awansu, uzyskania podwyżki	2,46
Nieadekwatne do wykonywanych zadań wynagrodzenie	2,85
Brak możliwości szkolenia się, podnoszenia kwalifikacji	2,07

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Średnia ocena stopnia, w jakim nieodpowiednie zarobki wpływają na odczuwanie stresu zawodowego wyniosła 2,85 – najwięcej w omawianej grupie czynników. Można zatem

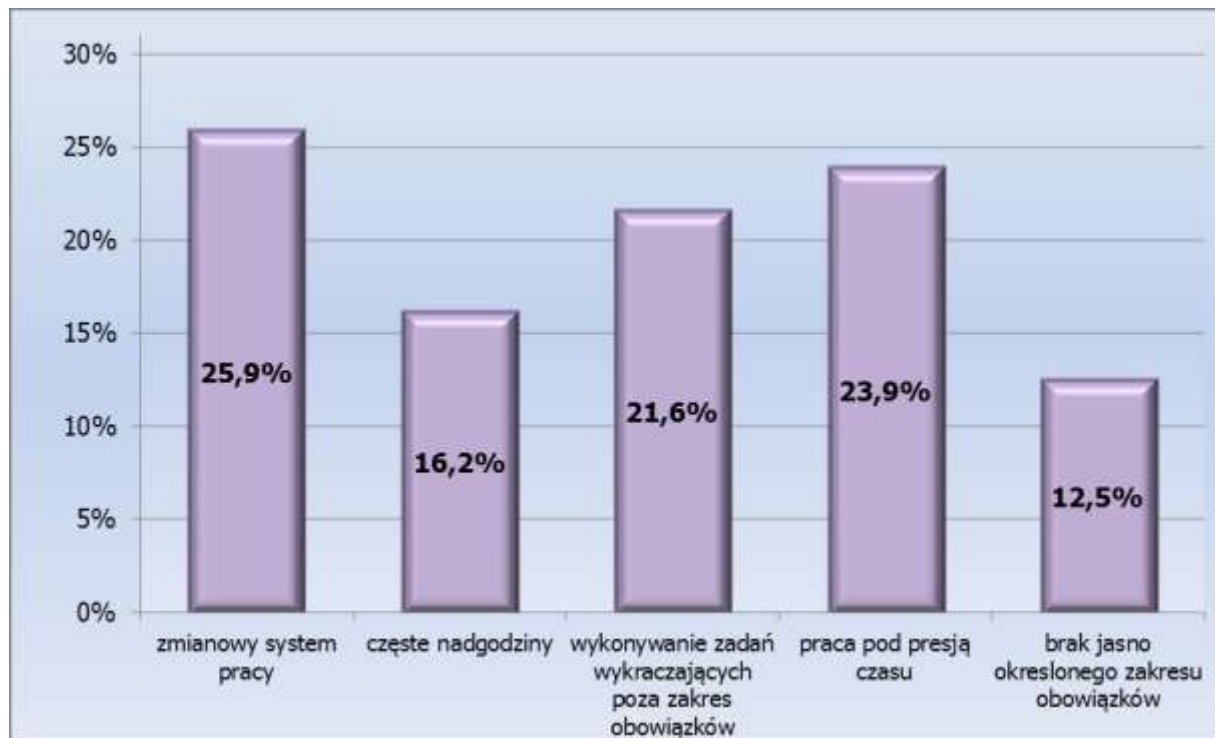
stwierdzić, że jest to czynnik występujący najczęściej i zarazem najbardziej stresujący. **Drugim pod względem uciążliwości czynnikiem jest brak poczucia stabilności zatrudnienia** (średnia ocena wyniosła w tym przypadku 2,73), pomimo wskaźy walności poziomie 15,7%. Na trzecim miejscu, ze względu na generowanie wśród respondentów stresu plasuje się czynnik związany z brakiem możliwości otrzymania awansu i wzrostu wynagrodzenia, gdzie średnia ocena wyniosła 2,46. Jako najmniej stresogenny respondenci uznali brak możliwości podnoszenia własnych kwalifikacji oraz wpływ pracy na życie pozazawodowe, spowodowany częstymi i długimi wyjazdami służbowymi (odpowiednio 2,07 i 1,39). Jak widać, ostatni z czynników został oceniony jako najmniej stresogenny, co zapewne wynika z charakteru wykonywanej przez respondentów badania pracy.

Respondenci najrzadziej w tej grupie czynników wskazywali wpływ pracy na życie rodzinne oraz brak poczucia stabilności zatrudnienia.

SPOSÓB ORGANIZACJI PRACY

W przypadku grupy czynników związanych ze sposobem organizacji pracy respondenci najczęściej wskazywali **występowanie zmianowego systemu pracy, presji czasu oraz wykonywania zadań wykraczających poza określony zakres obowiązków**. Rozkład procentowy występowania poszczególnych czynników w tej grupie ilustruje poniższy wykres.

Wykres 11 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z organizacją pracy



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Uzyskane dane wskazują, że ponad 25% respondentów wskazało na występowanie w ich pracy zmianowego systemu czasu pracy. Jednak pod względem uciążliwości czynnika, a co za tym idzie wpływania na odczuwanie stresu zawodowego przez ankietowanych, stresor ten uplasował się dopiero na trzecim miejscu. Średnia ocena wpływu tego czynnika na występowanie stresu zawodowego

wyniosła 2,15. Być może jest to związane z faktem, że w przypadku pewnych zawodów praca w systemie dwu i więcej zmianowym jest wpisana w specyfikę zawodu, w związku z czym osoby go wykonujące są świadome konieczności dostosowania do takiego systemu pracy. Ocena poziomu stresogenności poszczególnych czynników w grupie zestawiona została w tabeli.

Tabela 13 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych ze sposobem organizacji pracy

Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Praca w systemie zmianowym	2,15
Konieczność pracy w nadgodzinach	2,35
Wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków	2,08
Praca pod presją czasu	2,41
Brak jasno określonego zakresu obowiązków	2,00

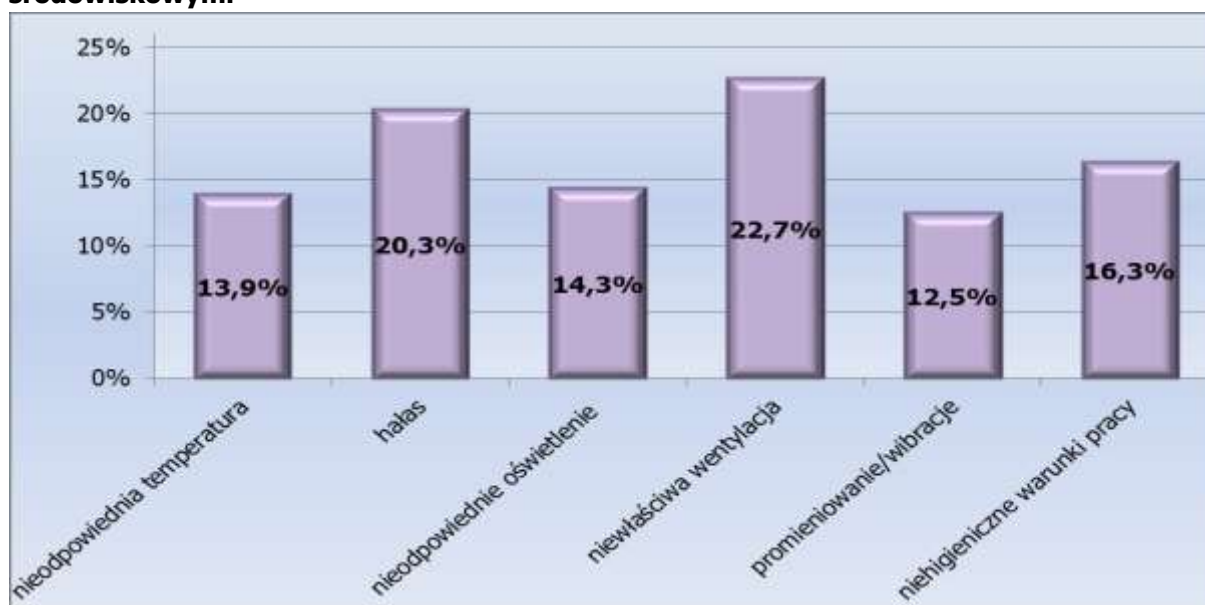
Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Najbardziej stresogennym czynnikiem w omawianej grupie jest konieczność pracy pod presją czasu, a następnie konieczność nadgodzin (średnia ocena 2,35). Najmniej stresogennym czynnikiem jest brak określonego zakresu obowiązków, który oceniony został na poziomie 2,08.

STRESORY ŚRODOWISKOWE

W kolejnej po względem stresogenności grup czynników – stresorów środowiskowych najczęściej występującym czynnikiem jest brak odpowiedniej wentylacji oraz narażenie na hałas. Częstotliwość występowania wyróżnionych w grupie czynników środowiskowych stresorów prezentuje wykres.

Wykres 12 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z czynnikami środowiskowymi



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Wśród czynników środowiskowych wpływających na stres zawodowy respondenci **najczęściej** wymieniali nieodpowiednią wentylację oraz hałas występujący w miejscu pracy, a następnie niehigieniczne warunki pracy. Rzadziej, zdaniem uczestników badania PAPI w ich miejscu pracy występuje nieodpowiednie oświetlenie, temperatura oraz promieniowanie lub wibracje.

Do najbardziej **uciążliwych**, powodujących stres czynników respondenci zaliczyli niewłaściwe oświetlenie, hałas oraz temperaturę (odpowiednio średnie oceny stresogenności czynnika wyniosły 2,48; 2,44 oraz 2,39). Najniżej pod względem uciążliwości i generowania stresu respondenci ocenili niehigieniczne warunki pracy. Ocena pozostałych stresorów środowiskowych kształtowała się na zbliżonym poziomie. Dane przedstawia tabela.

Tabela 14 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników środowiskowych

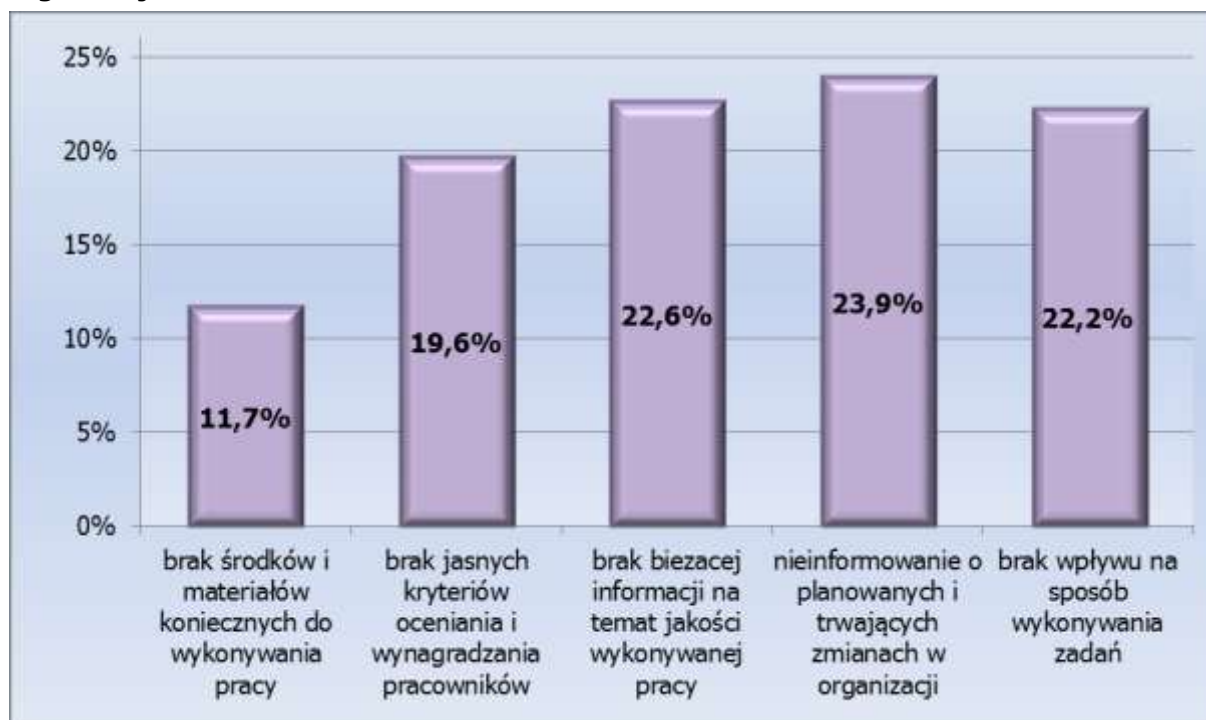
Czynniki związane ze środowiskowymi warunkami pracy	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Nieodpowiednia temperatura	2,39
Hałas	2,44
Nieodpowiednie oświetlenie	2,48
Niewłaściwa wentylacja	2,39
Narażenie na promieniowanie/wibracje	1,72
Niehigieniczne warunki pracy	2,27

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

SPOSÓB FUNKCJONOWANIA ORGANIZACJI

W zakresie czynników związanych ze sposobem funkcjonowania organizacji najczęściej występującymi stresorami są: nieinformowanie pracowników o planowanych i trwających w przedsiębiorstwie zmianach, brak informacji o jakości wykonywanej przez pracowników pracy oraz brak wpływu na wykonywane zadania. Najmniej respondentów skazało na czynnik związany z zapewnianiem przez pracodawcę środków i materiałów niezbędnych do wykonywania obowiązków. Szczegółowy rozkład występowania stresorów wynikających ze sposobu funkcjonowania organizacji przedstawiono na wykresie.

Wykres 13 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z funkcjonowaniem organizacji



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Analizując średnie oceny poziomu stresogenności poszczególnych czynników z grupy stresorów związanych ze sposobem funkcjonowania przedsiębiorstwa można stwierdzić, że najmniej stresującym respondentów badania czynnikiem jest niezapewnianie przez pracodawcę środków, wyposażenia, urządzeń i materiałów koniecznych do wykonywania pracy. Szczegółowe dane w zakresie stopnia stresogenności czynników w omawianej grupie prezentuje tabela.

Tabela 15 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z funkcjonowaniem organizacji

Czynniki związane z funkcjonowaniem organizacji	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Brak środków i materiałów koniecznych do wykonywania pracy	1,74
Brak jasnych kryteriów oceniania i wynagradzania pracowników	2,42
Brak bieżącej informacji na temat jakości wykonywanej pracy	2,28
Nieinformowanie o planowanych i trwających zmianach w organizacji	2,45
Brak wpływu na sposób wykonywania zadań	2,21

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

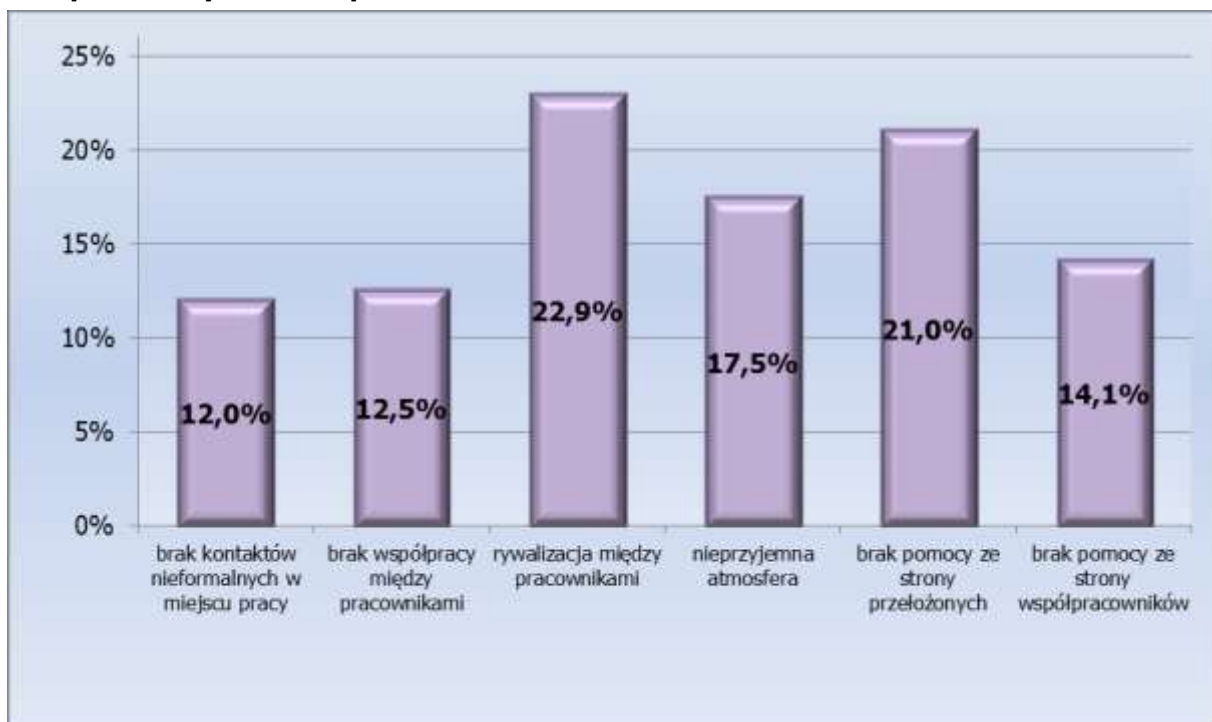
Niewielka liczba respondentów wskazała występowanie tego czynnika w miejscu pracy, a ponadto średnia ocena wywoływania stresu przez ten czynnik wyniosła 1,74.

Za najbardziej stresogenne w tej grupie należy uznać nieinformowanie pracowników o planowanych lub trwających zmianach w przedsiębiorstwie oraz brak jasnych kryteriów oceniania i nagradzania pracy ze względu na częstotliwość występowania czynnika oraz stopień oceny jego wpływu na pojawienie się stresu (odpowiednio średnie oceny 2,45 i 2,42).

RELACJE INTERPERSONALNE W MIEJSCU PRACY

Stresory wynikające z panujących w miejscu pracy relacji interpersonalnych prezentuje kolejny wykres.

Wykres 14 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z kontaktami interpersonalnymi wśród pracowników



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Uzyskane dane wskazują, że najczęściej występującymi czynnikami stresogennymi związanymi z kontaktami interpersonalnymi w miejscu pracy jest rywalizacja między pracownikami oraz brak pomocy ze strony przełożonych. Najrzadziej występuje zaś brak współpracy i kontaktów nieformalnych w miejscu pracy.

Porównując te wyniki ze stopniem, w jakim czynniki wywołują stres należy stwierdzić, że rywalizacja wśród pracowników, choć występuje najczęściej (czynnik wskazało niemal 23% respondentów) jednocześnie w najmniejszym stopniu przekłada się na odczuwanie stresu. Średnia ocena stresogenności czynnika wyniosła 1,73. **Znacznie bardziej stresującym czynnikiem w kontekście tych wyników jest brak pomocy ze strony przełożonych, który występuje w miejscu pracy. Wskazało go 21% respondentów, a średnia ocena jego wpływu na występowanie stresu wyniosła 2,42. Za równie stresujący czynnik można w tej grupie uznać brak współpracy między pracownikami.** Mimo niewielkiego odsetka osób, które wskazały na występowanie czynnika poziom stresogenności wyniósł 2,38. Podobne wnioski można wysnuć

w przypadku braku pomocy ze strony współpracowników oraz atmosfery panującej w miejscu pracy. Średnia ocena w przypadku pomocy współpracowników wyniosła 2,46 podczas gdy na jej występowanie wskazało nieco ponad 14% respondentów. W zakresie wpływu nieprzyjemnej atmosfery w miejscu pracy na występowanie u respondentów stresu średnia ocena osiągnęła poziom 2,28. **Najmniejszy wpływ na odczuwanie stresu w tej grupie czynników ma brak kontaktów nieformalnych w miejscu pracy.** Czynnik został wskazany przez 12% respondentów, a średnia ocena występowania wyniosła 1,7. Dane dotyczące oceny stresogenności czynnika przedstawia tabela.

Tabela 16 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z kontaktami interpersonalnymi w miejscu pracy

Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Brak kontaktów nieformalnych w miejscu pracy	1,70
Brak współpracy między pracownikami	2,38
Rywalizacja między pracownikami	1,73
Nieprzyjemna atmosfera w miejscu pracy	2,28
Brak wsparcia ze strony przełożonych	2,42
Brak wsparcia ze strony współpracowników	2,46

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

ZAJMOWANE STANOWISKO

Ostatnim elementem analizy są czynniki ocenione ogółem jako najmniej stresogenne, tj. stresory związane z zajmowanym stanowiskiem. Występowanie poszczególnych czynników w miejscu pracy respondentów ilustruje wykres.

Wykres 15 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z zajmowanym stanowiskiem



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Respondenci badania PAPI najczęściej wskazywali na występowanie w miejscu pracy takich stresorów jak: konieczność ciągłego skupienia uwagi oraz konieczność częstego kontaktu z ludźmi. Najrzadziej wskazywano występowanie prowizyjnego systemu wynagradzania.

Średnią ocenę stresogenności czynników wynikających z zajmowanego stanowiska prezentuje tabela.

Tabela 17 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z zajmowanym stanowiskiem

Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Odpowiedzialność materialna	2,15
Konieczność podejmowania szybkich, ryzykownych decyzji	1,91
Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji	1,84
Wysiłek fizyczny	1,88
Konieczność ciągłego skupienia	2,03
Konieczność częstego kontaktu z ludźmi	1,83
Prowizyjny system wynagradzania	2,12
Monotonia pracy	1,66

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

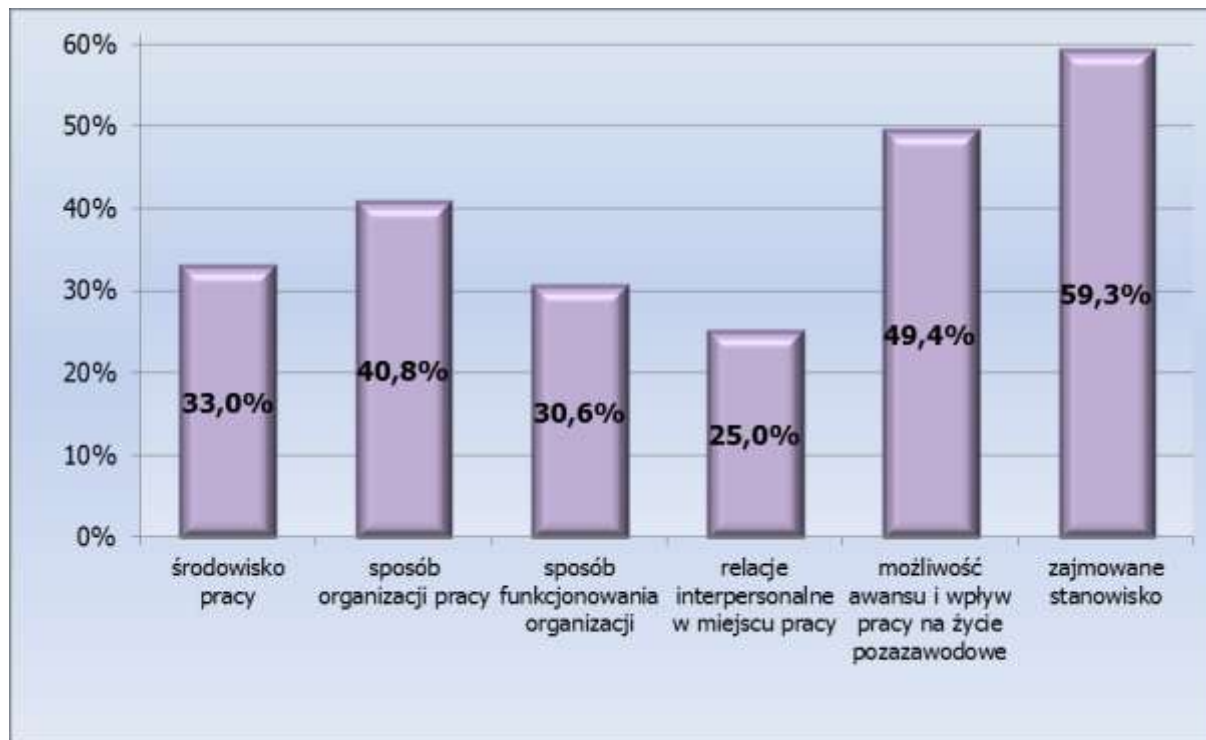
W ramach omawianej grupy znajdują się czynniki, których wpływ na poczucie stresu można ocenić jako niski. Wśród nich znalazły się: konieczność podejmowania szybkich, ryzykownych decyzji – średnia ocena uciążliwości czynnika 1,91, wysiłek fizyczny (1,88), konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji (1,84), częsty kontakt z ludźmi (1,83) oraz monotonia wykonywanych czynności (1,66). Jako bardziej stresogenne ocenione zostały dwa czynniki: konieczność ciągłego skupiania uwagi oraz prowizyjny system wynagradzania (średnia ocena odpowiednio 2,03 i 2,12).

Dokonana analiza występowania grup czynników dotyczy ogółu uczestników badania PAPI. W kontekście celu niniejszej pracy, tj. zaprojektowania działań prewencyjnych w zakresie stresu zawodowego zasadne jest przeprowadzenie takiej samej analizy dla badanych grup zawodów. Występowanie sześciu analizowanych grup czynników w trzech badanych zawodach zaprezentowano poniżej.

PRACOWNIK BIUROWY

Najczęściej występującą grupą czynników stresogennych w zawodzie pracownik biurowy są stresory związane z zajmowanym stanowiskiem – tą grupę czynników wskazało ponad 59% badanych.

Wykres 16 Grupy stresorów dla zawodu pracownik biurowy



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Kolejną, najczęściej wskazywaną przez respondentów wykonujących zawód pracowników biurowych grupą czynników stresogennych są warunki związane z możliwością rozwoju zawodowego i wpływem pracy na życie pozazawodowe (49,4%). Na trzecim miejscu pod względem liczby wskazań, a zatem częstości występowania znalazły się czynniki związane ze sposobem organizacji pracy (40,8%). Stresory wynikające ze środowiskowych warunków pracy oraz sposobu funkcjonowania organizacji wskazywane były przez respondentów równie często. Najrzadziej występującą grupą czynników są natomiast te związane z kontaktami interpersonalnymi w miejscu pracy. Stopień stresogenności poszczególnych grup czynników dla zawodu pracownik biurowy ilustruje tabela.

Tabela 18 Poziom stresogenności grup czynników w zawodzie pracownik biurowy

Grupa czynników	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	2,61
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	2,27
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	2,16
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	2,12
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	2,44

Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	2,11
---	------

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

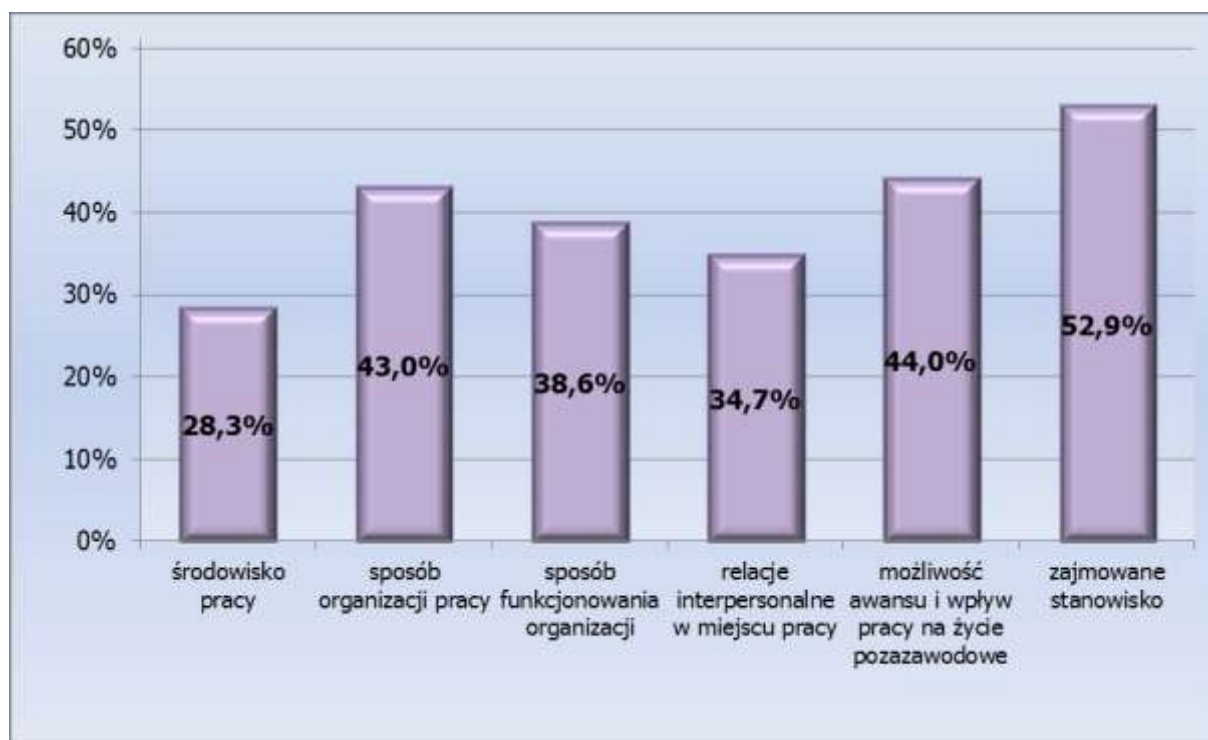
Zestawiając dane w zakresie częstotliwości występowania danej grupy stresorów w miejscu pracy oraz stopnia stresogenności czynnika można stwierdzić, że **ankietowani pracownicy biurowi jako najbardziej stresogenne wskazali czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy oraz stresory związane ze sposobem funkcjonowania organizacji**. Wpływ obu grup czynników na występowanie u respondentów stresu kształtuje się na podobnym poziomie, średnia ocena stresogenności wyniosła odpowiednio 2,12 i 2,16. Biorąc pod uwagę ilość wskazań na występowanie tych czynników należy stwierdzić, że ich wpływ jest najbardziej istotny. Trzecią pod względem stresogenności grupą czynników są stresory związane ze środowiskiem pracy. Najmniej natomiast, mimo częstego występowania, stresu generują czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem.

Czynniki ocenione jako najbardziej stresogenne przez pracowników biurowych w poszczególnych grupach czynników kształtują się następująco:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: oświetlenie (średnia ocena stresogenności 2,84), natężenie hałasu (2,76) oraz temperatura w miejscu pracy (2,63),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: nadgodziny (2,75), wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków na danym stanowisku (2,48) oraz praca pod presją czasu (2,49),
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: brak jasnych kryteriów oceniania i nagradzania pracy (średnia ocena stresogenności 2,5) oraz nieinformowania pracowników o planowanych lub trwających zmianach (2,48),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak pomocy ze strony przełożonych (2,62), brak wsparcia ze strony współpracowników (2,42) i brak kontaktów interpersonalnych (2,35),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: wynagrodzenie nieadekwatne do wykonywanej pracy (3,04) oraz niepewność zatrudnienia (2,61), a także brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki (2,66),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: odpowiedzialność materialna związana z zajmowanym stanowiskiem (2,49) oraz konieczność ciągłego skupienia (2,4).

SPRZEDAWCY I DEMONSTRATORZY

Oprócz czynników związanych z zajmowanym stanowiskiem, **najczęściej wskazywano stresory wynikające z braku możliwości awansu i wpływu pracy na życie pozazawodowe oraz sposobu organizacji pracy**. Częstość występowania tych grup czynników jest niemal identyczna. Rzadziej w tej grupie badanych występują czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w pracy oraz sposobem funkcjonowania organizacji. Najrzadziej natomiast wskazywano na występowanie czynników środowiskowych. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje wykres.

Wykres 17 Grupy stresorów dla sprzedawców i demonstratorów

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Poniżej zaprezentowano poziom stresogenności poszczególnych grup czynników dla omawianej grupy zawodów.

Tabela 19 Poziom stresogenności grup czynników w grupie zawodowej sprzedawcy i demonstratorzy

Grupa czynników	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	2,07
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	2,09
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	2,37
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	2,22
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	2,14
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	1,89

Źródło Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

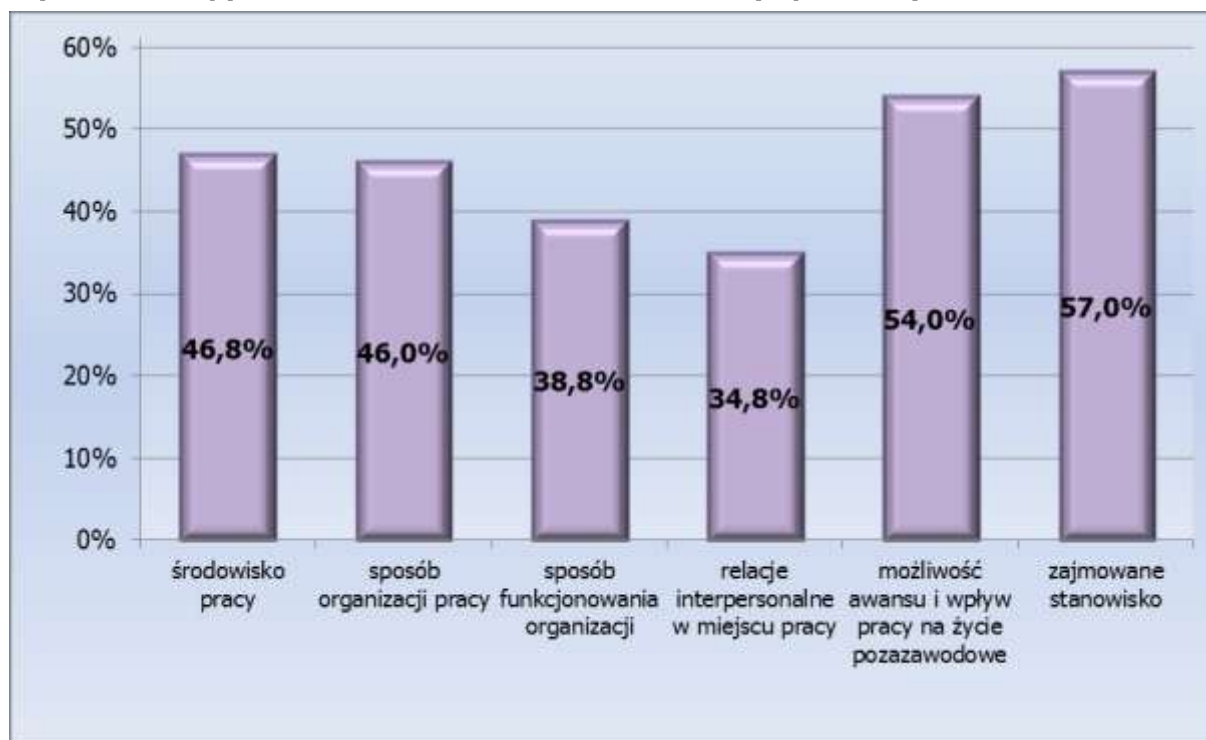
Najbardziej stresogenną grupą czynników wskazaną przez ankietowanych sprzedawców były czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji, a następnie czynniki wynikające ze środowiska pracy. Średnie oceny stresogenności wyniosły odpowiednio 2,37 oraz 2,07. Mimo niższej średniej oceny poziomu stresogenności czynników związanych z warunkami fizycznymi pracy ich siła jest większa, ze względu na mniejszą częstotliwość występowania. Jak już wspomniano powyżej najmniej stresującymi czynnikami są te związane z zajmowanym stanowiskiem,

choć w opinii respondentów w ich miejscu pracy występują najczęściej. Wpływ na poczucie stresu zawodowego w przypadku pozostałych trzech grup czynników jest porównywalny. Najbardziej stresujące czynniki w opinii sprzedawców i demonstratorów, w poszczególnych grupach czynników to:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednie oświetlenie (poziom stresogenności czynnika równy 2,63), hałas (2,28) oraz nieodpowiednia temperatura (2,21),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: brak jasno określonego zakresu obowiązków (2,3),
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: brak wpływu na sposób wykonywania zadań, niejasne kryteria oceniania i nagradzania pracy oraz brak informacji zwrotnej na temat jakości wykonywanej pracy (średnie oceny stresogenności czynników wyniosły odpowiednio 2,5; 2,56 oraz 5,58),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak współpracy (2,7) oraz niemiła atmosfera w miejscu pracy (2,54),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: w tej grupie zasadniczym czynnikiem wywołującym stres wśród sprzedawców jest niepewność zatrudnienia (2,61) oraz wynagrodzenie nieadekwatne do wykonywanej pracy (2,27),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: zasadniczo głównym czynnikiem stresogennym jest prowizyjny system wynagradzania (średnia ocena stresogenności wyniosła 2,16). Można stwierdzić, że pozostałe czynniki w tej grupie stresorów mają mniejszy wpływ na generowanie stresu zawodowego, średnie oceny stresogenności kształtowały się poniżej 2.

KOWALE, ŚLUSARZE I POKREWNI

Występowanie czynników stresogennych w grupie zawodowej kowale, ślusarze i pokrewni prezentuje wykres 19. **Przedstawione dane pozwalają stwierdzić, że najczęściej wskazywanymi stresorami, po czynnikach związanych z zajmowanym stanowiskiem są możliwości rozwoju zawodowego oraz wpływu pracy na życie pozazawodowe** (grupę tą wskazało 54% uczestników badania PAPI). Na trzecim miejscu wśród wskazywanych grup znalazły się warunki środowiskowe miejsca pracy. **W przypadku badanej grupy można zaobserwować częstsze niż w pozostałych grupach występowanie tych czynników, co niewątpliwie wiąże się z warunkami pracy** (występowanie fizycznych stresorów kształtowało się na poziomie 46,8% wskazań). Najrzadziej wskazywano na występowanie czynników wynikających z kontaktów interpersonalnych w miejscu pracy oraz sposobu funkcjonowania przedsiębiorstwa. Szczegółowy rozkład wskazań prezentuje wykres.

Wykres 18 Grupy stresorów w zawodzie kowali, ślusarzy i pokrewnych

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Najwyższa średnia ocena stresogenności została nadana czynnikom związanym z awansem i wpływem pracy na życie pozazawodowe (średnia ocena wyniosła 2,4) a następnie sposobem organizacji pracy oraz funkcjonowania firmy (w obu przypadkach średnia ocena wyniosła 2,27). Szczegółowe dane zestawiono w tabeli.

Tabela 20 Poziom stresogenności grup czynników w grupie zawodowej kowali, ślusarzy i pokrewnych

Grupa czynników	Średnia ocena uciążliwości czynnika
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	2,25
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	2,27
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	2,27
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	2,10
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	2,40
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	1,74

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Wśród sześciu analizowanych grup stresorów największy poziom uciążliwości przypisany został czynnikom związanym z możliwością awansu i wpływem pracy na życie pozazawodowe. Kolejne oznaczone jako najbardziej stresogenne zostały sposób organizacji pracy oraz sposób funkcjonowania firmy. Porównując średnie oceny uciążliwości z częstotliwością występowania stresorów można

stwierdzić, że **większa siła przypada czynnikom związanym z funkcjonowaniem organizacji**, gdyż wskazała na ich występowanie mniejsza liczba respondentów. **Istotnym stresorem w przypadku kowali ze względu na specyfikę pracy są również warunki fizyczne panujące w zakładzie. Średnia ocena stresogenności tych czynników w grupie kowali wyniosła 2,25.** Wśród najmniej stresogennych czynników wskazano relacje interpersonalne oraz czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem. Najbardziej stresogenne czynniki w ramach poszczególnych grup stresorów to:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednie oświetlenie (poziom stresogenności czynnika równy 2,2), hałas (2,3), nieodpowiednia temperatura oraz wentylacja (2,3 i 2,36),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: zmianowy system pracy (2,35)
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: niejasne kryteria oceniania pracy (2,23), niski wpływ na wykonywane zadania (2,21)
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: nieumiejętność współpracy pracowników oraz brak pomocy ze strony współpracowników (średni poziom stresogenności wyniósł odpowiednio 2,39 i 2,44).
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: nieadekwatne do wykonywanych zadań wynagrodzenie (3,14), niepewność zatrudnienia (2,95) oraz brak możliwości awansu (2,5),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: w grupie kowali, ślusarzy i zawodów pokrewnych czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem ocenione zostały jako najmniej stresujące i średnia ocena stresogenności w przypadku większości czynników kształtowała się poniżej 2. Wyższą średnią otrzymały tylko dwa czynniki – wysiłek fizyczny, niewskazywany w dwóch poprzednich zawodach – gdzie średnia wyniosła 2, a także prowizyjny system wynagradzania (średni poziom stresogenności 2,09).

PODSUMOWANIE

Podsumowując wyniki badania PAPI w zakresie występowania stresorów w miejscu pracy oraz stopnia, w jakim wywołują one stres zawodowy należy stwierdzić, że najczęściej występują czynniki związane z zajmowanym przez badanych stanowiskiem. Przeprowadzone analizy wskazują jednak, że nie występuje zależność między częstotliwością występowania grupy czynników (czy też danego stresora z grupy) a stopniem wywoływania przez nie stresu u respondentów. Najczęściej wskazywana przez uczestników badania grupa stresorów – czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem oceniona została jako najmniej stresująca. Pozostałe grupy czynników, jeżeli już występują, to siła ich oddziaływania na stres jest wyższa.

Wyniki badań wskazują, że najbardziej stresogenną grupą czynników jest możliwość rozwoju i wpływ pracy na życie pozazawodowe. W jej ramach najbardziej uciążliwe były: brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki oraz niepewność zatrudnienia. Drugie pod względem stresogenności okazały się fizyczne warunki pracy, a w tym brak odpowiedniej wentylacji oraz hałas.

Najbardziej stresogenne grupy czynników w poszczególnych zawodach wg poziomu stresogenności dla podsumowania zestawiono poniżej.

Rysunek 4 Główne stresory wg grup zawodowych

Pracownicy biurowi	Sprzedawcy i demonstratorzy	Kowale, ślusarze i pokrewni
<ol style="list-style-type: none"> 1. Relacje interpersonalne w miejscu pracy, 2. Sposób funkcjonowania organizacji, 3. Warunki fizyczne pracy (środowisko pracy). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sposób funkcjonowania organizacji, 2. Warunki fizyczne pracy (środowisko pracy), 3. Relacje interpersonalne w miejscu pracy. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Możliwość rozwoju i wpływ pracy na życie pozazawodowe, 2. Funkcjonowanie organizacji, 3. Warunki fizyczne pracy (środowisko pracy)

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Określenie częstotliwości występowania grup stresorów i stopnia ich wpływu na występowanie stresu w miejscu pracy umożliwiło zdiagnozowanie najbardziej uciążliwych stresorów, a to z kolei pozwoli na zaprojektowanie działań prewencyjnych skierowanych na zapobieganie występowaniu negatywnych skutków wywoływanych przez konkretne grupy czynników.

Wyniki badań wskazały, że grupy czynników najbardziej stresogennych w zależności od zawodu różnią się między sobą, co wynika ze specyfiki poszczególnych zawodów. Planując działania prewencyjne, zmierzające do minimalizacji negatywnych skutków stresu należy wziąć to pod uwagę. Długotrwałe narażenie na ich oddziaływanie, a tym samym odczuwanie stresu może prowadzić do występowania różnorodnych schorzeń, omówionych w pierwszej części opracowania, a w szczególnych przypadkach powodować wypadki przy pracy.

W celu określenia stopnia stresogenności czynników konieczne jest nie tylko zbadanie deklarowanego wpływu stresorów na odczuwanie przez respondentów stresu zawodowego, ale również ich wpływ na samopoczucie badanych. Jako, że długotrwałe narażenie na działanie stresorów powoduje występowanie schorzeń psychosomatycznych w ramach badania PAPI podjęto próbę zdiagnozowania, w jaki sposób czynniki wpływają na samopoczucie respondentów i które grupy czynników oddziałują w największym stopniu. Wyniki badań zaprezentowano w kolejnym podrozdziale.

4.5.2 Wpływ czynników stresogennych na samopoczucie

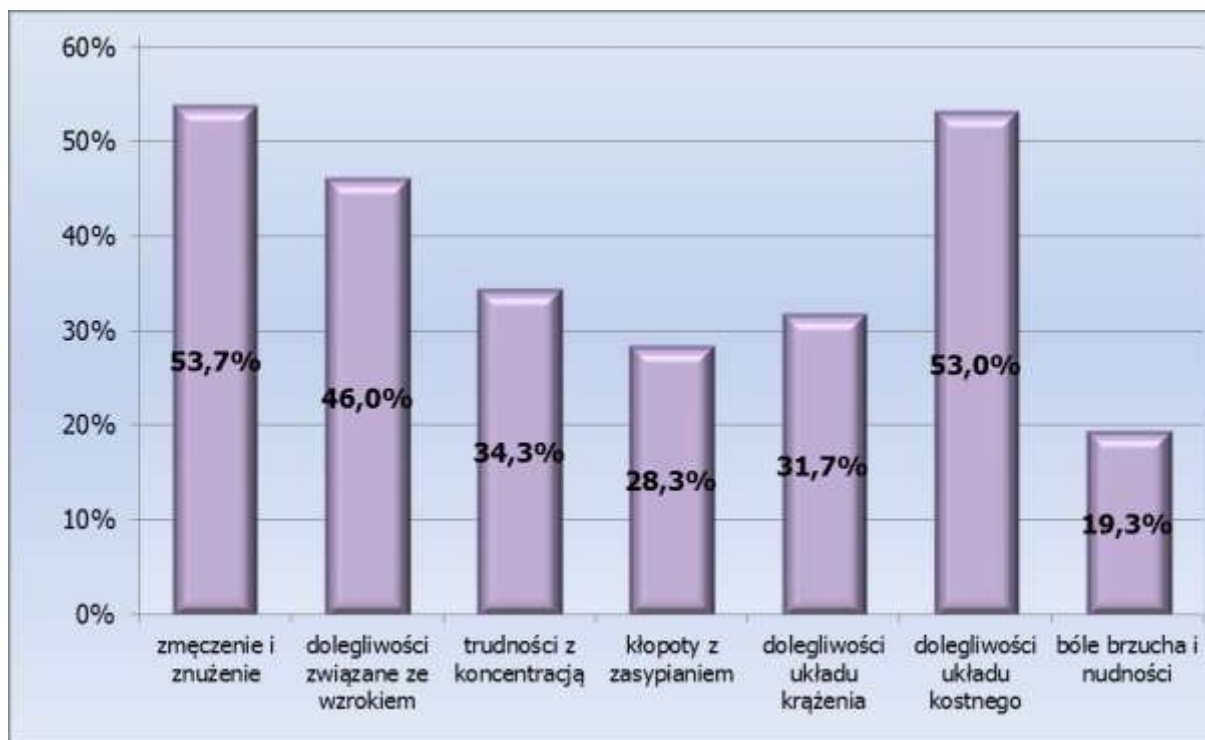
Określenie, która grupa stresorów w największym stopniu wpływa na złe samopoczucie respondentów jest konieczne ze względu na fakt, że długotrwałe narażenie na czynniki stresogenne oraz odczuwanie stresu zawodowego przejawia się w rozmaitych objawach psychosomatycznych omówionych w pierwszej części niniejszego opracowania. W trakcie badania PAPI poproszono respondentów o ocenienie, jakie dolegliwości odczuwają, a następnie sprawdzono, które grupy czynników w największym stopniu przyczyniają się do złego samopoczucia. W ramach kwestionariusza badano występowanie następujących schorzeń wywołanych przez stres:

- Zmęczenie i znużenie,
- Dolegliwości wzroku,

- Kłopoty z zasypianiem, trudności z koncentracją,
- Dolegliwości układu krążenia,
- Dolegliwości układu kostnego,
- Bóle brzucha, nudności.

Występowanie powyższych schorzeń wśród respondentów badania PAPI ilustruje wykres.

Wykres 19 Dolegliwości związane ze stresem odczuwane przez respondentów badania PAPI



Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Powyższe wyniki wskazują, że najczęściej odczuwanymi przez respondentów dolegliwościami zdrowotnymi związanymi ze stresem zawodowym jest zmęczenie i znużenie oraz dolegliwości układu kostnego, wskazane odpowiednio przez 53,7% i 53% respondentów. Trzecią grupą objawów są dolegliwości związane ze wzrokiem (zmęczenie wzroku, bóle głowy). Najrzadziej natomiast respondenci wskazywali na występowanie bóli brzucha oraz nudności.

Stopień, w jakim poszczególne grupy czynników stresogennych wpływają na występowanie dolegliwości zdrowotnych określono na podstawie zweryfikowania ilości wskazań dotyczących złego samopoczucia przez respondentów wskazujących występowanie poszczególnych stresorów w ich miejscu pracy.

Średnia ocena wpływu poszczególnych grup stresorów na samopoczucie respondentów została zestawiona w tabeli.

Tabela 21 Wpływ grup stresorów na samopoczucie respondentów

Grupa czynników	Średni wpływ stresorów na samopoczucie
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	2,86
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	2,71
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	2,66
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	2,86
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	2,65
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	2,78

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Dwie grupy czynników, których występowanie współwystępuje ze złym samopoczuciem respondentów to czynniki związane ze środowiskiem pracy oraz czynniki wynikające z relacji interpersonalnych. **W najmniejszym stopniu objawy wynikające z odczuwania stresu powodują stresory związane z zajmowanym stanowiskiem oraz możliwość rozwoju i wpływ pracy na życie pozazawodowe.**

Największy wpływ na złe samopoczucie w poszczególnych grupach stresorów mają następujące czynniki:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednie oświetlenie stanowiska pracy (wpływ na występowanie objawów psychosomatycznych 3,05), nieodpowiednia temperatura (2,94) oraz narażenie na promieniowanie i wibracje (2,98),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: brak jasno określonego zakresu obowiązków (wpływ na samopoczucie 2,66), konieczność pracy w nadgodzinach oraz wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków na danym stanowisku (odpowiednio 2,78 i 2,92)
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: niejasne kryteria oceniania pracy (2,82) oraz brak informacji zwrotnej na temat jakości wykonywanych zadań (2,68),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak kontaktów interpersonalnych w miejscu pracy (średni wpływ na złe samopoczucie 2,85), brak współpracy między pracownikami (2,85) oraz brak pomocy ze strony współpracowników (2,8),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: niepewność zatrudnienia (2,72), wynagrodzenie nieadekwatne do wykonywanej pracy (2,71) oraz brak możliwości podnoszenia kwalifikacji (2,52),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: prowizyjny system wynagradzania (2,73), odpowiedzialność materialna na stanowisku pracy (3,06) oraz stałe podnoszenie kwalifikacji (3,12).

Wpływ analizowanych grup stresorów dla poszczególnych zawodów zestawiono w tabeli.

Tabela 22 Wpływ grup stresorów na samopoczucie respondentów wg grup zawodowych

Grupa czynników	Średnia ocena uciążliwości czynnika		
	Pracownicy biurowi	Sprzedawcy i demonstratorzy	Kowale, ślusarze i pokrewni
Czynniki związane ze środowiskiem pracy	3,76	2,61	2,27
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy	3,82	2,22	2,70
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji	3,40	2,32	2,59
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy	3,80	2,56	2,81
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe	3,40	2,16	2,57
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem	3,44	2,49	2,67

Źródło: Collect Consulting S.A. na podstawie badania PAPI

Analizując średnie oceny wpływu poszczególnych grup czynników na samopoczucie respondentów wykonujących poszczególne zawody można stwierdzić, że wśród pracowników biurowych na złe samopoczucie w największym stopniu wpływają: sposób organizacji pracy, relacje interpersonalne, oraz czynniki środowiskowe panujące w miejscu pracy. W przypadku sprzedawców i demonstratorów złe samopoczucie wywołują środowiskowe warunki pracy, relacje interpersonalne oraz czynniki wynikające z zajmowanego stanowiska. Natomiast w przypadku kowali są to również relacje interpersonalne, sposób organizacji pracy oraz czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem.

W przypadku pracowników biurowych w poszczególnych grupach stresorów czynniki wpływające w największym stopniu na złe samopoczucie to:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednia temperatura (poziom wpływu na złe samopoczucie wyniósł (3,36), hałas (3,45) oraz niewłaściwe oświetlenie (3,42)
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: konieczność pracy w nadgodzinach (średni wpływ na samopoczucie 3,68), brak jasno określonego zakresu obowiązków (3,72) oraz wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków (3,59),
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: nieinformowanie pracowników o trwających bądź planowanych zmianach w organizacji (3,39), brak informacji na temat jakości wykonywanej pracy (3,33) oraz niejasne kryteria oceniania i nagradzania pracowników (3,26),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak kontaktów nieformalnych w miejscu pracy (średnia ocena 4), brak współpracy (3,72) oraz niemiła atmosfera w pracy (4,04),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: brak poczucia stabilności zatrudnienia (3,25), brak możliwości podnoszenia kwalifikacji (3,22) oraz konieczność częstych wyjazdów służbowych (3,38),

- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: odpowiedzialność materialna ponoszona na stanowisku pracy (3,61), podejmowanie szybkich, ryzykownych decyzji (3,65) oraz prowizyjny system wynagradzania (3,55)

W grupie zawodowej sprzedawców i demonstratorów najbardziej uciążliwe stresory to:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednia temperatura (2,6), hałas (2,57) oraz niewłaściwe oświetlenie (2,81),
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków (2,39) oraz praca pod presją czasu (2,11),
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: brak jasnych kryteriów oceniania i nagradzania pracy (2,54), brak informacji o jakości wykonywanej pracy (2,39) oraz brak wpływu na wykonywane zadania (2,25),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak kontaktów nieformalnych w miejscu pracy (średnia ocena 4), brak współpracy (3,72) oraz niemiła atmosfera w pracy (4,04),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: brak poczucia stabilności zatrudnienia (3,25), brak możliwości podnoszenia kwalifikacji (3,22) oraz konieczność częstych wyjazdów służbowych (3,38),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: odpowiedzialność materialna na zajmowanym stanowisku (wpływ na samopoczucie 2,73), monotonia pracy (2,60).

W przypadku grupy zawodowej kowali, ślusarzy i pokrewnych najbardziej na samopoczucie w ramach poszczególnych grup stresorów wpływają:

- Czynniki związane ze środowiskiem pracy: nieodpowiednia temperatura (2,8), niewłaściwe oświetlenie (2,95), oraz niehigieniczne warunki pracy (2,77)
- Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy: praca w nadgodzinach (2,88) wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków (3,04) oraz brak jasno określonego zakresu obowiązków (2,60),
- Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji: brak materiałów niezbędnych do wykonywania pracy (2,66), niejasne kryteria oceniania i nagradzania pracy (2,81) oraz brak informacji na temat zmian w organizacji (2,66),
- Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi: brak kontaktów nieformalnych w miejscu pracy (średnia ocena wpływu na samopoczucie 2,81), nieumiejętność współpracy pracowników (2,68) oraz brak pomocy ze strony współpracowników (2,88),
- Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe: brak poczucia stabilności zatrudnienia (2,88), brak możliwości podnoszenia kwalifikacji (2,5) oraz brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki (2,45),
- Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem: odpowiedzialność materialna na zajmowanym stanowisku (wpływ na samopoczucie 2,74), stałe podnoszenie kwalifikacji (2,73) oraz konieczność ciągłego skupienia (2,50).

Podsumowując przeprowadzoną analizę w zakresie wpływu stresorów na samopoczucie respondentów należy stwierdzić, że najczęściej odczuwanymi dolegliwościami są: zmęczenie i znużenie oraz dolegliwości układu kostnego. W badanej grupie najmniejsza liczba respondentów odczuwa bóle brzucha i nudności. **Największy wpływ na złe samopoczucie i odczuwanie dolegliwości związanych z występowaniem stresu zawodowego mają czynniki związane ze środowiskowymi warunkami pracy oraz relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy.** Najmniejszy wpływ na złe samopoczucie mają natomiast stresory wynikające z zajmowanego stanowiska oraz możliwością rozwoju i wpływu pracy na życie pozazawodowe.

4.5.3 Wnioski i podsumowanie

Przeprowadzona analiza pozwoliła wyodrębnić czynniki, które w największym stopniu powodują odczuwanie stresu zawodowego oraz wpływają na złe samopoczucie badanych. Istotność uzyskanych wyników potwierdza fakt, że długotrwałe pozostawanie pod wpływem stresorów może prowadzić do rozmaitych schorzeń, co w dalszej konsekwencji prowadzi do powstawania chorób, a to wiąże się z kosztami zarówno społecznymi jak i ekonomicznymi w miejscu pracy. Określenie czynników, które w największym stopniu generują stres z kolei było istotne z punktu widzenia profilaktyki wypadkowej, gdyż właśnie czynniki najsilniej stresujące respondentów mogą powodować dekoncentrację i prowadzić do wypadków przy pracy.

Wśród analizowanych grup stresorów jako najbardziej stresujące określone zostały **stresory związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe**. A w tej grupie brak możliwości awansu i otrzymania podwyżki oraz niepewność zatrudnienia. Drugie pod względem uciążliwości okazały się **fizyczne warunki pracy**, a w tym brak odpowiedniej wentylacji oraz hałas. W przypadku poszczególnych grup zawodowych najbardziej stresujące, a zatem mogące wpływać na występowanie wypadków przy pracy w największym stopniu okazały się:

- **W grupie pracowników biurowych:** relacje interpersonalne w miejscu pracy, sposób funkcjonowania organizacji oraz fizyczne warunki pracy,
- **W grupie sprzedawców i demonstratorów:** sposób funkcjonowania organizacji, środowisko pracy (warunki fizyczne) oraz kontakty interpersonalne,
- **W grupie kowali, ślusarzy i pokrewnych:** możliwości rozwoju i wpływ pracy na życie pozazawodowe, funkcjonowanie organizacji i warunki fizyczne pracy.

Z kolei wśród czynników, które w największym stopniu powodują złe samopoczucie i odczuwanie przez badanych dolegliwości wynikających z narażenia na stres zawodowy znalazły się **czynniki wynikające ze środowiskowych warunków pracy oraz relacji interpersonalnych**. W podziale na zawody najbardziej na złe samopoczucie oddziałują:

- **W grupie pracowników biurowych:** sposób organizacji pracy, relacje interpersonalne, oraz czynniki środowiskowe panujące w miejscu pracy,
- **W grupie sprzedawców i demonstratorów:** środowiskowe warunki pracy, relacje interpersonalne oraz czynniki wynikające z zajmowanego stanowiska,
- **W grupie kowali, ślusarzy i pokrewnych:** relacje interpersonalne, sposób organizacji pracy oraz czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem.

W celu niwelowania negatywnego wpływu czynników oddziałujących negatywnie na samopoczucie oraz wywołujących stres, a co za tym idzie minimalizowania możliwości wystąpienia wypadków, oraz chorób związanych ze stresem należy stosować działania prewencyjne dostosowane do specyfiki zawodów. Działania prewencyjne, zmierzające do minimalizacji występowania stresu w miejscu pracy oraz zapobiegania jego skutkom zaprezentowane zostały w kolejnym rozdziale.

5 Działania prewencyjne w zakresie profilaktyki stresu zawodowego

Przeprowadzona analiza literatury oraz badanie PAPI wskazujące na czynniki najbardziej stresogenne, a tym samym mogące powodować choroby oraz wypadki przy pracy, pozwoliło na zaprojektowanie działań prewencyjnych zmierzających do minimalizacji negatywnych skutków długotrwałego narażenia na stres. Działania te zaprezentowane zostały w niniejszym rozdziale.

5.1 Program zarządzania stresem

Program Zarządzania Stresem to **strategia działań zapobiegających stresowi, bądź obniżających jego poziom**. Jest to filozofia organizacji i zbiór zasad, które kształtują konkretne metody poświęcone promocji zdrowia jednostek i organizacji w celu ich zabezpieczenia przed negatywnymi skutkami stresu. Wdrożenie Programu ma na celu zwiększenie dobrostanu pracowników, który niezbędny jest dla osiągnięcia produktywności firmy, każdorazowo obniżanej przez występujące w niej negatywne zjawiska związane ze stresem zawodowym⁶³.

Program Zarządzania Stresem powinien zostać przygotowany z uwzględnieniem indywidualnych czynników charakterystycznych dla organizacji, w której zostanie wdrożony. Powinien przede wszystkim, uwzględniać takie czynniki jak: typ organizacji, wielkość zatrudnienia, złożoność firmy, rodzaj działalności firmy, występująca **kultura organizacyjna**, rodzaj i nasilenie czynników stresogennych, determinujących występowanie wśród pracowników stresu zawodowego.

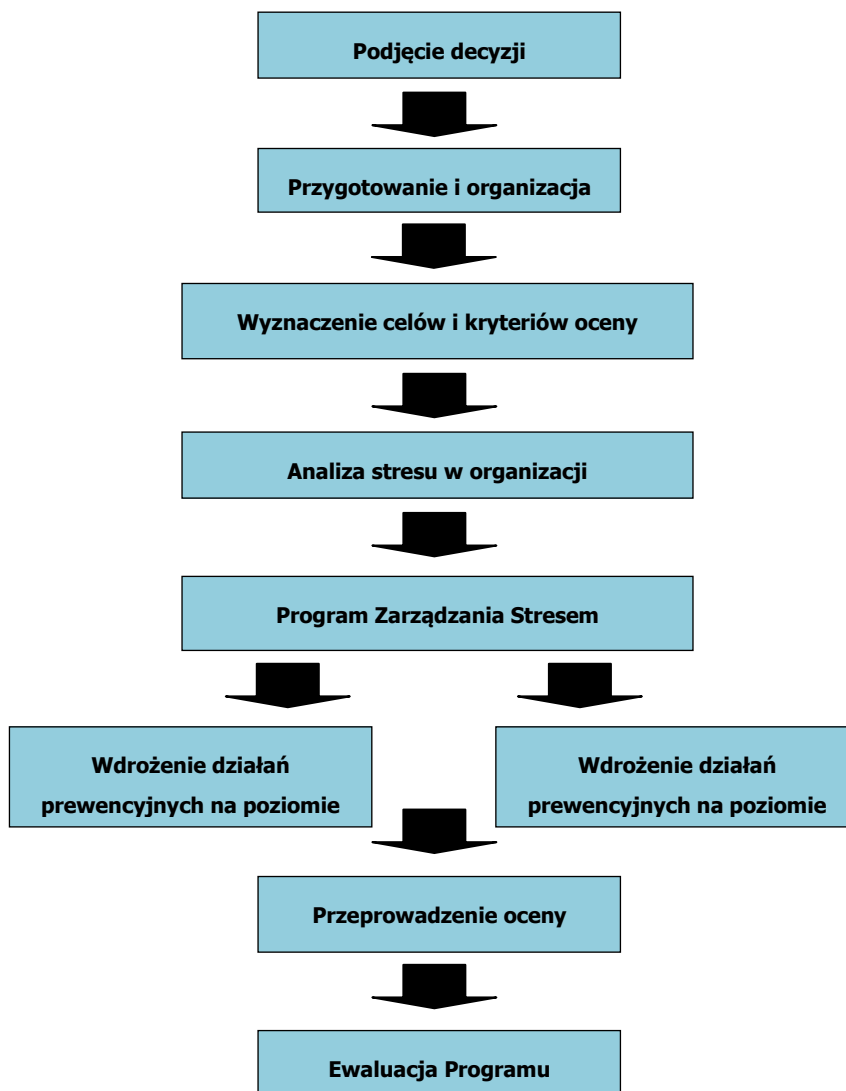
Nie mniej jednak istnieje zbiór działań uniwersalnych, które mogą stanowić materiał wyjściowy dla przygotowania sprofilowanego Programu dla wybranej organizacji. Wspomniany zbiór zasad jest przedmiotem niniejszego rozdziału.

5.1.1 Budowanie programu zarządzania stresem

Opracowanie Programu Zarządzania Stresem powinno zostać oparte o standardy pracy, które pozwolą zwiększyć efektywność wszystkich podejmowanych działań. Poniżej zaprezentowano przygotowanie Programu w ujęciu procesowym.

Działania prewencyjne, które obejmie Program można podzielić na **działania skierowane na organizację oraz działania skierowane na pracowników**. Budowę i realizację Programu należy przeprowadzić w oparciu o zaprezentowane etapy:

⁶³ Chmiel N. (red.), (2003). Psychologia pracy i organizacji. Gdańsk: GWP.

Rysunek 5 Budowa i wdrożenie Programu Zarządzania Stresem

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Przed wdrożeniem Programu należy:

- uświadomić przełożonym i podwładnym istnienie stresu w pracy, wytłumaczyć jego przyczyny, opisać symptomy, zwrócić uwagę na koszty wywołane skutkami stresu i potrzebę kontrolowania jego natężenia. Pomocne mogą tu być warsztaty przeprowadzone przez firmy zewnętrzne, jak i wewnętrznych trenerów.
- zdobyć wsparcie zarządu, przedstawiając zarówno cel Programu (np. zmniejszenie rotacji i absencji), jak i jego znaczenie dla funkcjonowania firmy. Należy przedstawić w formie pisemnej propozycje wdrożenia Projektu i jasno określone spodziewane korzyści dla organizacji. Trzeba wyraźnie określić ryzyko, na jakie narażona jest organizacja, jeżeli Program nie zostanie wdrożony. Od samego początku tworzenia Programu konieczne jest również zapewnienie bieżącego wsparcia ze strony działu HR.
- zapewnić udział pracowników i ich zaangażowanie na wszystkich etapach wdrażania Programu. W tym celu należy wytypować przedstawicieli każdego zespołu i nakłonić ich do

uczestniczenia w poszczególnych etapach wdrażania projektu. Przedstawiciele pracowników powinni analizować w swoich grupach poszczególne etapy projektu, a wnioski z takich spotkań przedstawiać na spotkaniach zespołu odpowiedzialnego za wdrażanie Projektu. Wszyscy pracownicy powinni być na bieżąco informowani o podejmowanych krokach i ich rezultatach.

- przygotować zasoby konieczne do przeprowadzenia Programu - w tym m. in. zorganizować specjalistyczne szkolenia wewnętrzne dla pracowników lub pomoc wyspecjalizowanych trenerów bądź konsultantów.

5.1.2 Działania prewencyjne skierowane na przedsiębiorstwo

W ramach możliwych do zastosowania działań prewencyjnych skierowanych na przedsiębiorstwo wyróżnić należy dwa podstawowe obszary funkcjonowania organizacji: systemowe funkcjonowanie organizacji oraz organizacja pracy na stanowiskach. Obniżanie poziomu stresu zawodowego będzie wiązało się z wprowadzaniem zmian w wyżej wymienionych obszarach.

Wprowadzanie zmian w organizacji:

- Zwiększanie udziału pracowników w funkcjonowaniu organizacji,
- Zwiększanie udziału pracowników w zarządzaniu zasobami ludzkimi,
- Niwelowanie niekorzystnych, środowiskowych warunków pracy,
- Budowanie sprzyjającego klimatu w organizacji.

Wprowadzanie zmian na stanowiskach:

- Zapewnianie przejrzystych obowiązków zawodowych,
- Obniżanie ilościowego obciążenia pracą,
- Obniżanie jakościowego obciążenia pracą,
- Niwelowanie wpływu pracy na życie pozazawodowe.

5.1.2.1 Wprowadzenie zmian w organizacji

Przyczyna stresu: ograniczony zakres partycypacji pracowników w funkcjonowaniu organizacji

Opis sytuacji stresowej: Rola pracownika pozostaje ograniczona do wykonywania zadań związanych ze stanowiskiem, co stanowi ryzyko dla oddziaływania stresorów, które wynikają z niskiego poziomu identyfikacji z firmą, niezrozumienia celowości podejmowanych decyzji oraz przyjętych kierunków działań.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 23 Sposoby zwiększania udziału pracowników w funkcjonowaniu organizacji**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Podjęcie decyzji o włączeniu pracowników w działania planistyczne.	Zwiększanie świadomości pracowników w zakresie celów i strategii firmy.
Opracowanie sposobu planowania strategicznego z udziałem pracowników.	Włączanie pracowników w proces opracowania nowych strategii (w szczególności strategii rozwoju poszczególnych działów).
Opracowanie sposobu planowania zmian z udziałem pracowników.	Zwiększenie świadomości w zakresie wdrożenia strategii i planowanych zmian.
Opracowanie systemu komunikacji umożliwiającego wyrażanie pracownikom opinii w sprawach istotnych dla przedsiębiorstwa, obniżenie poziomu sformalizowania komunikacji i podejmowania decyzji.	Zachęcanie pracowników do wypowiadania się w sprawach przyjętej strategii firmy oraz wyznaczonych celów.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** przeprowadzenie audytu zarządzania i komunikacji, ze szczególnym uwzględnieniem partycypacji pracowników w podejmowaniu decyzji strategicznych oraz sposobu wprowadzania zmian; opracowanie procedur włączenia pracowników w podejmowanie decyzji istotnych dla organizacji;
- **działania szkoleniowe:** szkolenie kadry zarządzającej w obszarze zarządzania z większym udziałem zespołu w podejmowaniu decyzji; szkolenie wszystkich pracowników w zakresie umiejętności zarządzania zmianą;

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Pracownicy identyfikują się z organizacją, dzięki czemu są podmiotem a nie przedmiotem wydarzeń w organizacji. Rozumieją potrzebę wprowadzanych zmian, co obniża stres jaki może się z tym wiązać. Rozwój organizacji wynika także z inicjatywy pracowników, a nie jest odbierany jako narzucona konieczność. Kultura organizacji sprzyja osiągnięciu coraz lepszych rezultatów.

Przyczyna stresu: ograniczony zakres partycypacji pracowników w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi

Opis sytuacji stresowej: Pracownik pozostaje biernym odbiorcą systemu zarządzania zasobami ludzkimi funkcjonującym w organizacji. Ze względu na niską świadomość w zakresie podejmowanych decyzji lub niezrozumienie celowości podejmowanych działań albo całkowity ich brak, ZZL nie pełni swojej funkcji, prowadząc do powstania sytuacji stresowej.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 24 Sposoby zwiększania udziału pracowników w zakresie ZZL**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Opracowanie systemu zarządzania zasobami ludzkimi z uwzględnieniem procedur włączania pracowników.	Zwiększanie świadomości pracowników w zakresie znaczenia poszczególnych elementów systemu ZZL.
Opracowanie jasnych kryteriów selekcji i rekrutacji, ze szczególnym uwzględnieniem rekrutacji wewnętrznej.	Przedstawianie pracownikom zasad rekrutacji wewnętrznej, szczegółowe informowanie o jej wynikach.
Opracowanie jasnego systemu ocen pracowniczych.	Zwiększenie świadomości pracowników w obszarze zasad prowadzenia ocen pracowniczych, głównych celów oraz konsekwencji i możliwości jakie się z nimi wiążą.
Opracowanie systemu motywowania pracowników oraz jasnych kryteriów nagradzania.	Precyzyjne informowanie pracowników o możliwości awansu, udzielanie informacji zwrotnych.
Opracowywanie ścieżek rozwoju zawodowego.	Zwiększanie udziału pracowników w projektowaniu ścieżek rozwoju zawodowego.
Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez elastyczny system szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych.	Włączanie pracowników w diagnozowanie potrzeb szkoleniowych oraz w ich przygotowywanie.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** doradztwo w zakresie Human Resources;
- **działania szkoleniowe:** szkolenia dla menadżera HR oraz kadry zarządzającej w obszarze Human Resources;

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Dzięki zwiększeniu świadomości pracowników dotyczącej stosowanych narzędzi ZZL, obniża się poziom stresu wynikający z obaw niektórych pracowników przed utratą pracy (znajomość planów zatrudnienia, redukcji stanowisk oraz możliwości związanych z rekrutacją wewnętrzną). Opracowanie i ujawnienie kryteriów oceniania i nagradzania wpływa mobilizująco na pracowników, którzy posiadają wysokie aspiracje zawodowe, zmniejszając jednocześnie frustrację wynikającą z bycia niedocenianym czy niesprawiedliwie traktowanym ze względu na możliwość awansu. Profesjonalna diagnoza potrzeb szkoleniowych oraz udział pracowników w projektowaniu szkoleń obniża poziom stresu związany z monotonią pracy dzięki wprowadzeniu innowacyjnych sposobów jej wykonywania, czy przedstawienia nowych obszarów zadaniowych.

Przyczyna stresu: niekorzystne środowiskowe warunki pracy

Opis sytuacji stresowej: Występowanie na stanowiskach pracy następujących czynników szkodliwych: nadmiernego hałasu, nieodpowiedniego oświetlenia, drgań i wibracji przekraczających dopuszczalne normy, szkodliwych substancji chemicznych, promieniowania elektromagnetycznego przekraczającego normy, zbyt wysokiej lub zbyt niskiej temperatury, szkodliwych czynników biologicznych.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 25 Sposoby niwelowania niekorzystnych środowiskowych warunków pracy**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Wprowadzenie systematycznych ocen narażenia na szkodliwe warunki środowiskowe. Natychmiastowe wprowadzenie środków zaradczych, w przypadku zdiagnozowania przekroczenia dopuszczalnego poziomu oddziaływania czynnika.	Zwiększanie świadomości pracowników w obszarze ryzyka jakie wiąże się z wykonywaną pracą oraz dopuszczalnych norm związanych z poszczególnymi czynnikami środowiskowymi. Zachęcanie pracowników do zgłaszania nieprawidłowości.
Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz kontrola poziomu przestrzegania przepisów.	Zachęcanie pracowników do przestrzegania przepisów BHP oraz zgłaszania nieprawidłowości.
Regularna kontrola wprowadzanych środków ochrony indywidualnej. Natychmiastowe usuwanie nieprawidłowości.	Przykładanie odpowiedniej wagi do wprowadzanych środków ochrony indywidualnej. Zachęcanie pracowników do zgłaszania nieprawidłowości.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** ocena poziomu narażenia na niekorzystne warunki środowiskowe na poszczególnych stanowiskach, przeprowadzenie kontroli przestrzegania przepisów bhp;
- **działania szkoleniowe: dodatkowe** szkolenia z zakresu BHP;

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Bezpieczeństwo pracowników zapewnione zostanie nie tylko dzięki kontroli stosowania przepisów BHP, ale przede wszystkim dzięki zwiększeniu indywidualnej odpowiedzialności osób zatrudnionych w tym zakresie. Dzięki temu poziom stresu związany z występowaniem szkodliwych czynników środowiskowych obniży się nie tylko poprzez poprawienie warunków pracy, ale również poprzez uzyskanie kontroli pracowników nad występowaniem czynników szkodliwych.

Przyczyna stresu: niesprzyjający atmosfera pracy związana z relacjami interpersonalnymi

Opis sytuacji stresowej: W organizacji występują problemy interpersonalne pomiędzy pracownikami zarówno na szczeblu kadry kierowniczej, jak i wśród podległych pracowników. W szczególności widoczny jest brak współpracy oraz nastawienie pracowników na osiągnięcie celów indywidualnych (nastawienie na rywalizację). Pracownicy nie utrzymują kontaktów nieformalnych podczas wykonywania pracy, w trudnych sytuacjach nie mogą liczyć na otrzymanie wsparcia. W pracy utrzymuje się nieprzyjemna atmosfera, pojawiają się niepożądane zachowania jak np. wyśmiewanie, poniżanie, dyskryminacja czy nawet mobbing.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 26 Sposoby budowania sprzyjającego klimatu w organizacji**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Zapewnienie wsparcia organizacyjnego dla menadżerów w zakresie radzenia sobie z trudnymi sytuacjami interpersonalnymi, np. poprzez ścisłą współpracę pomiędzy kadrą zarządzającą a działem HR	Zwiększanie świadomości menadżerów w zakresie możliwości korzystania z wsparcia działu HR w przypadku występowania trudności interpersonalnych. Organizowanie spotkań menadżerów zapewniających

oraz ewentualnie zewnętrznym doradcą personalnym.	wymianę doświadczeń w obszarze radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.
Zmiany w obszarze ZZL (m.in.): opracowanie systemu motywacyjnego promującego nastawienie pracowników na współpracę. Opracowanie jasnych zasad nagradzania i możliwości otrzymania awansu.	Promowanie zachowań nastawionych na współpracę. Zwiększanie świadomości wszystkich pracowników w zakresie możliwości awansu oraz kryteriów oceniania.
Opracowanie standardów kierowania zespołami z uwzględnieniem kultury wzajemnego wspierania się oraz współodpowiedzialności za efekty pracy całego zespołu.	Zwiększanie świadomości pracowników w zakresie możliwości otrzymywania wsparcia od przełożonych. Promowanie postaw pracowników, którzy chętnie pomagają innym oraz dbają o budowanie atmosfery zaufania i pomocy w poszczególnych zespołach.
Budowanie wizerunku organizacji dbającej o relacje interpersonalne. Wyznaczenie odpowiednich zadań w dziale HR.	Organizowanie wyjazdów integracyjnych oraz imprez okolicznościowych. Stworzenie możliwości wspólnego spożywania posiłków w zakładzie pracy. Promowanie inicjatyw wspólnego spędzania czasu, czy innych oddolnych inicjatyw pracowników, mogących rozwijać relacje.
Opracowanie zasad postępowania w przypadku wystąpienia zachowań niezgodnych z prawem lub innych niepożądanych zachowań. Opracowanie sposobu składania skarg oraz sposobu badania występującej sytuacji.	Zapoznanie pracowników z możliwością złożenia skargi. Bieżące reagowanie na występujące niepożądane zachowanie oraz wyciąganie konsekwencji w stosunku do osób łamiących przepisy czy też prezentujących niską kulturę osobistą.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** opinie doradców personalnych, opinie prawne.
- **działania szkoleniowe:** szkolenia z zakresu rozwiązywania problemów, treningi interpersonalne, treningi komunikacji interpersonalnej, szkolenia dla kadry zarządzającej w zakresie radzenia sobie z sytuacjami trudnymi.

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Zmniejszył się stres związany z możliwością bycia narażonym na przemoc psychiczną i fizyczną. Pracownicy czują się bezpiecznie dzięki możliwości otrzymania wsparcia od przełożonych i pracodawcy, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek niewłaściwych zachowań ze strony współpracowników. Klimat organizacyjny poprawia się m.in. dzięki budowaniu współpracy na wszystkich szczeblach organizacji, co prowadzi do poprawy produktywności.

5.1.2.2 Wprowadzenie zmian na stanowiskach

Działania prewencyjne skierowane na organizację powinny być równoległe wspierane zmianami wprowadzanymi na poszczególnych stanowiskach pracy.

Wprowadzanie zmian na stanowiskach:

- Zapewnianie przejrzystych obowiązków pracy,
- Obniżanie ilościowego przeciążenia pracą,
- Obniżanie jakościowego przeciążenia pracą,
- Niwelowanie wpływu pracy na życie pozazawodowe pracowników.

Przyczyna stresu: niejasne obowiązki zawodowe

Opis sytuacji stresowej: Obowiązki zawodowe nie zostały precyzyjnie sformułowane, pracownicy nie posiadają wiedzy z zakresu obowiązków zawodowych na obejmowanym stanowisku. W zakresie obowiązków pracownicy otrzymują sprzeczne informacje lub dyspozycje zmieniają się bez uzasadnienia, występuje szum informacyjny. Obowiązki na poszczególnych stanowiskach pokrywają się, zakres odpowiedzialności pozostaje niejasny. Pracownicy nie otrzymują informacji o celach i efektach wykonywanych zadań.

Zalecane działania prewencyjne:

Tabela 27 Sposoby zapewniania przejrzystych obowiązków zawodowych

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Opracowanie struktury stanowisk w organizacji. Określenie zależności pionowych i poziomych pomiędzy stanowiskami.	Informowanie pracowników o miejscu stanowiska w strukturze firmy. Zwiększenie świadomości pracowników w zakresie pionowych i poziomych zależności pomiędzy stanowiskami. Zwiększanie świadomości w zakresie roli innych działów oraz zadań pełnionych na poszczególnych powiązanych stanowiskach.
Opracowanie precyzyjnych opisów stanowisk pracy. Aktualizowanie opisu stanowisk pracy zgodnie z diagnozowanym zapotrzebowaniem.	Informowanie pracowników o czynnościach zawodowych związanych ze stanowiskiem. Upewnianie się, czy podział obowiązków jest jednoznaczny i zrozumiały. Bieżące informowanie pracowników o zmianach w zakresie obowiązków.
Opracowanie sposobu wykonywania obowiązków na poszczególnych stanowiskach.	Informowanie pracowników w zakresie sposobu wykonywania zadań na poszczególnych stanowiskach.
Opracowanie obowiązującego menadżerów sposobu informowania pracowników o celach i efektach wykonywanych zadań.	Regularne informowanie pracowników o celach i efektach wykonywanej pracy.
Opracowanie planów zastępstw zgodnych z kompetencjami pracowników. Opracowanie planów zmiany obowiązków wynikających z bieżącego zapotrzebowania.	Informowanie pracowników z wyprzedzeniem o planowanym zastępstwie lub zmianie stanowiska oraz zakresie obowiązków. Przygotowanie pracowników do pełnienia obowiązków w zastępstwie, przedstawienie sposobu funkcjonowania działu.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** opracowanie struktury zatrudnienia, opracowanie opisu stanowisk pracy;
- **działania szkoleniowe:** szkolenia wprowadzające, szkolenia stanowiskowe dla zatrudnianych pracowników, szkolenia dla pracowników związane ze zmianą zakresu obowiązków lub wynikające z niezbędnych zastępstw; szkolenia dla kadry zarządzającej ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania zespołem;

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Głównym efektem wprowadzonych zmian jest zwiększenie świadomości pracowników w zakresie zarówno pełnionej roli zawodowej jak i powiązań wykonywanych zadań z obowiązkami osób na innych stanowiskach. Pracownicy czują się swobodniej wykonując swoją pracę, potrafią rozwiązywać problemy, częściej otrzymują informację zwrotną. Dzięki wiedzy o powiązaniach swojej pracy z innymi stanowiskami, praca staje się bardziej elastyczna. Pracownicy z własnej inicjatywy tworzą skuteczne procedury wykonywania obowiązków.

Przyczyna stresu: ilościowe przeciążenie pracą

Opis sytuacji stresowej: Pracownicy wykonują zbyt dużą ilość czynności, która przekracza ich fizyczne możliwości. Praca związana jest z ciągłą presją czasu, utrzymuje się zbyt wysokie tempo pracy. W organizacji zatrudniona jest zbyt mała ilość pracowników, co wiąże się z koniecznością pracy w ponadwymiarowej ilości godzin (nadgodziny, praca w weekendy).

Zalecane działania prewencyjne:

Tabela 28 Sposoby obniżenia ilościowego przeciążenia pracą

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Ocena stanu i struktury zatrudnienia.	Zatrudnienie większej ilości pracowników na niektórych stanowiskach. Przenoszenie pracowników ze stanowisk najbardziej obciążonych.
Przykładanie przez kadrę kierowniczą większej wagi do ilości i jakości odpoczynku podwładnych.	Zapewnienie odpowiedniej ilości przerw pracy (np. zwiększenie ilości przerw na odpoczynek). Dopilnowanie czy przestrzegane są przerwy pomiędzy obecnością w pracy, konieczne do zregenerowania sił.
Ocena sposobu wykonywania obowiązków. Włączenie pracowników w poszukiwanie udogodnień zmniejszających obciążenie.	Zmodernizowanie stanowisk pracy (wprowadzenie nowocześniejszych urządzeń, zwiększenie ich ilości). Wprowadzanie rozwiązań przyspieszających wykonywane obowiązków, które są proponowane przez pracowników.
Przeorganizowanie pracy.	Ustalanie nowego harmonogramu pracy, wskazywanie priorytetów, rezygnowanie z wykonywania niektórych zadań.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** doradztwo w zakresie nowych sposobów wykonywania pracy (automatyzacja pracy);
- **działania szkoleniowe:** szkolenia z zakresu zarządzania dla kadry kierowniczej, treningi radzenia sobie ze stresem.

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Niektóre z wprowadzonych rozwiązań mogą początkowo zmniejszyć wyniki w zakresie produktywności. Docelowo jednak wypocząci pracownicy pracują efektywniej.

Przyczyna stresu: jakościowe przeciążenie pracą

Opis sytuacji stresowej: Pracownicy są psychicznie przeciążeni pracą ze względu na wykonywanie zadań przekraczających ich możliwości zawodowe. Praca jest zbyt trudna i skomplikowana lub/i związana z podejmowaniem decyzji o możliwych znacznych konsekwencjach finansowych. Pracownicy nie mają możliwości zrelaksowania się, podejmują decyzje trudne pod względem moralnym.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 29 Sposoby obniżania jakościowego przeciążenia pracą**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Wyznaczenie nowych zadań dla działu HR (m.in. wspieranie kierowników w tworzeniu programów rozwojowych dla pracowników najbardziej obciążonych pracą pod względem jakościowym).	Organizowanie spotkań roboczych pomiędzy kierownikami mającymi na celu udzielanie sobie wsparcia w zakresie podejmowania trudnych decyzji (z udziałem pracowników HR).
Ocena sposobu wykonywania pracy. Projektowanie obowiązków zawodowych z uwzględnieniem czynników mogących ułatwić podejmowanie decyzji.	Zapewnienie pracownikom niezbędnej ilości czasu do podejmowania decyzji. Unikanie sytuacji w których pracownicy posiadają zbyt małą ilość informacji do podjęcia decyzji.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** coaching; zapewnienie współpracy pomiędzy kadrą zarządzającą a działami HR;
- **działania szkoleniowe:** treningi rozwijające umiejętności zawodowe (wzrost kwalifikacji i doświadczenia), treningi radzenia sobie ze stresem;

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Wzrost kwalifikacji i doświadczenia obniża przeciążenie wynikające z wykonywania zbyt skomplikowanych czynności. Zadbanie o rozwój zawodowy jest odbierane jako rodzaj wsparcia, jakiego pracodawca udziela pracownikom pełniącym obiektywnie trudne zadania. Rośnie zadowolenie z wykonywanej pracy oraz efektywność, co również obniża poziom stresu zawodowego.

Przyczyna stresu: wpływ pracy na życie pozazawodowe

Opis sytuacji stresowej: Pracownicy realizują obowiązki zawodowe kosztem życia osobistego. Od pracowników wymaga się ciągłej dyspozycyjności, częsta jest nieobecność w domu, która negatywnie wpływa na życie rodzinne. Wyjazdy służbowe uniemożliwiają realizowanie ról pozazawodowych. Pracownicy nie mają czasu na realizowanie własnych zainteresowań, rezygnują z życia towarzyskiego.

Zalecane działania prewencyjne:**Tabela 30 Sposoby niwelowania wpływu pracy na życie pozazawodowe**

Zmiany strategiczne	Zmiany operacyjne
Monitorowanie obciążenia pracą na poszczególnych stanowiskach.	Równomierne obciążenie pracą na poszczególnych stanowiskach.
Monitorowanie częstotliwości wyjazdów służbowych (oraz innych uciążliwych obowiązków np. ciągłej dyspozycyjności) na poszczególnych stanowiskach.	Równomierne rozkładanie wyjazdów służbowych pomiędzy pracownikami.
Projektowanie obowiązków zawodowych z uwzględnieniem możliwości i dyspozycyjności pracowników.	Przydzielanie zadań zgodnie z bieżącymi ograniczeniami pracowników wynikającymi z ról pozazawodowych.

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A

Towarzyszące działania doradcze i szkoleniowe:

- **działania doradcze:** opracowanie systemu monitorowania obciążenia pracą, w szczególności realizowania zadań uciążliwych (ciągła dyspozycyjność, częste wyjazdy służbowe);
- **działania szkoleniowe:** szkolenia z zakresu zarządzania czasem dla kadry kierowniczej oraz pracowników.

Przykładowe rezultaty wprowadzonych zmian: Wykonywanie obowiązków zawodowych nie wpływa negatywnie na życie osobiste pracowników. Prawidłowy podział czasu pomiędzy życiem zawodowym i pozazawodowym pozwala rozwijać pozazawodowe zainteresowania pracowników. Relacje rodzinne oraz pielęgnowane, indywidualne sposoby spędzania wolnego czasu stają się zasobem pracowników, który pozwala im lepiej radzić sobie z stresem występującym w pracy.

5.1.3 Działania prewencyjne skierowane na pracowników

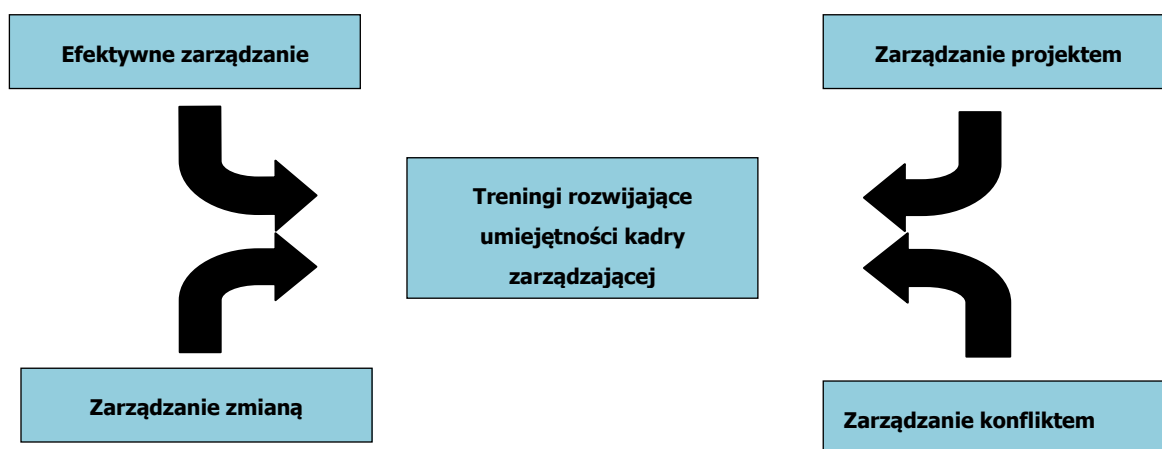
Działaniom skierowanym na organizację, których głównym celem jest usuwanie przyczyn stresu powinny towarzyszyć działania skierowane na pracowników. Celem tego elementu programu zarządzania stresem jest rozwijanie umiejętności pracowników, które będą pomocne w radzeniu sobie ze stresem, którego nie udało się usunąć w ramach prewencji pierwszego stopnia.

Działania prewencyjne skierowane na pracowników należą w głównej mierze do prewencji drugiego stopnia, tj. budowania i rozwijania zasobów pracowników.

Istotnym założeniem działań prewencyjnych skierowanych na pracowników jest aktywne powiązanie działań podejmowanych przez pracodawcę oraz przez pracownika. Nawet najbardziej kompleksowy program skierowany do pracowników, który nie znajdzie akceptacji wśród osób zatrudnionych, nie przyniesie spodziewanych rezultatów. Działania prewencyjne powinny być więc nie tylko konsultowane z pracownikami przed ich wprowadzeniem; jeszcze istotniejsze jest, by propozycje pochodziły od samych pracowników.

5.1.3.1 Treningi rozwijające umiejętności kadry zarządzającej

Rysunek 6 Treningi dla kadry zarządzającej



Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Treningi rozwijające podstawowe umiejętności efektywnego zarządzania

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: doskonalenie kompetencji w zakresie skutecznego zarządzania zespołem (style zarządzania, wzorce zachowań kierowniczych); rozwijanie umiejętności budowania konstruktywnych relacji z podwładnymi (zasady udzielania i przyjmowania informacji zwrotnych, przekazywanie trudnych decyzji, umiejętne delegowanie zadań); nabywanie umiejętności w zakresie motywowania pracowników (metody podnoszenia skuteczności i jakości realizowanych zadań, umiejętność egzekwowania, prowadzenie konstruktywnych rozmów oceniających); trenowanie umiejętności zapobiegania i rozwiązywania konfliktów w zespole; problematykę rozwiązywania problemów skoncentrowaną na osiągnięciu celu;

b) Treningi rozwijające umiejętność zarządzania projektem

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: doskonalenie umiejętności planowania projektu (identyfikowanie i definiowanie celów oraz działań projektowych, opracowanie harmonogramu, tworzenie struktury podziału pracy, estymacja kosztów, planowanie zasobów); rozwijanie kompetencji realizowania poszczególnych faz projektu (budowanie zespołu projektowego, zarządzanie komunikacją w projekcie, zarządzanie ryzykiem, zarządzanie zmianą, rola rozwiązań alternatywnych, rola kreatywności zespołu); rozwijanie umiejętności oceny i zakończenia projektu (metody monitoringu i ewaluacji projektu, podsumowanie projektu oraz ocena jego efektywności, raport końcowy z realizacji);

c) Treningi rozwijające umiejętność zarządzania zmianą

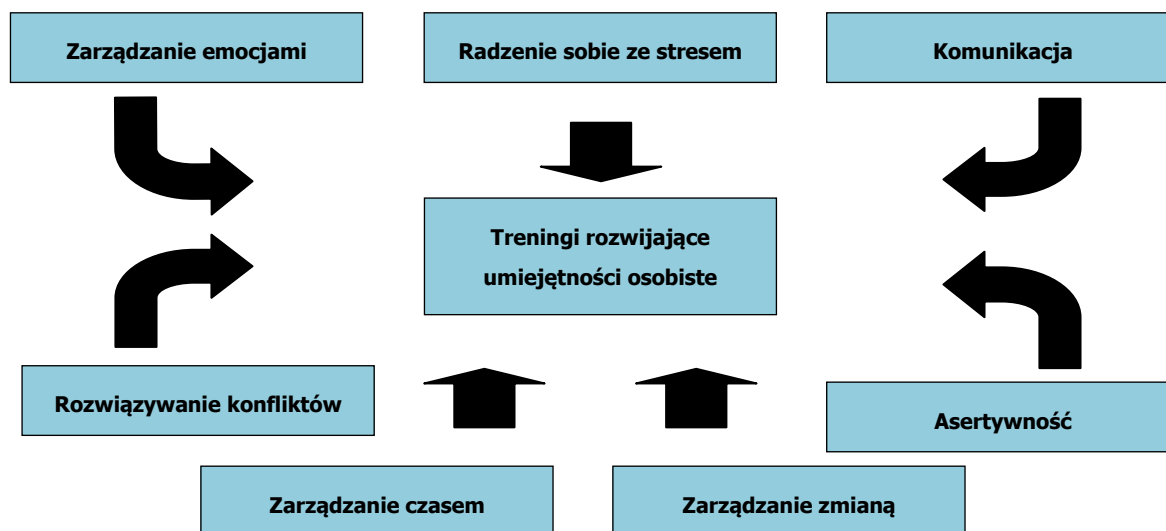
Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: doskonalenie kompetencji w zakresie: zasad kierowania procesem zmian (kierowanie zmianą na poziomie organizacji, zespołu oraz poszczególnych pracowników), zarządzania postawami (radzenie sobie z oporem wobec zmiany), komunikacji w procesie zmian, sposobów motywowania oraz udzielania wsparcia, obniżania poziomu stresu związanego ze zmianą;

d) Treningi rozwijające umiejętności zarządzania konfliktem w zespole

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: rozwijanie umiejętności diagnozowania przyczyn oraz rodzajów konfliktów (konflikty jawne i ukryte, dynamika konfliktu, znaczenie konfliktu dla organizacji), nabycie kompetencji w zakresie rozwiązywania konfliktów poprzez umiejętne i świadome kierowanie (skuteczna komunikacja w sytuacjach konfliktowych, udzielanie informacji zwrotnej, asertywne interwencje); radzenie sobie ze stresem i emocjami w konflikcie (indywidualne sposoby reagowania na konflikt, wpływ konfliktu na pracę zespołu).

5.1.3.2 Treningi rozwijające umiejętności osobiste

Rysunek 7 Treningi rozwijające umiejętności osobiste



Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Treningi rozwijające umiejętności radzenia sobie ze stresem

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: przedstawienie problematyki na temat przyczyn, objawów i skutków stresu (obiektywne i subiektywne przyczyny stresu osobistego i zawodowego, indywidualne reakcje na stres, choroby psychosomatyczne); autodiagnozę poziomu stresu wśród uczestników (testy psychologiczne); zwiększenie świadomości w zakresie stosowania stylów radzenia sobie (styl radzenia sobie skoncentrowany na emocjach, zadaniu, unikaniu); poznanie i rozwój umiejętności radzenia sobie ze stresem (techniki oddechowe, techniki relaksacyjne, wizualizacja, techniki poznawcze – pozytywne nastawienie, przeformułowanie, muzykoterapia, dieta obniżająca poziom stresu);

b) Treningi rozwijające umiejętności zarządzania emocjami

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: przedstawienie problematyki inteligencji emocjonalnej (rola inteligencji emocjonalnej w relacjach interpersonalnych, wyznaczaniu i osiąganiu celów), rozwijanie inteligencji emocjonalnej w relacjach zawodowych (zwiększanie umiejętności wykorzystywania i regulowania emocji); zwiększanie kompetencji wyrażania emocji (postawa ciała, gesty, mimika); efektywne stosowanie strategii kontroli emocji (techniki poznawcze: przeformułowanie, akceptacja);

c) Treningi komunikacji interpersonalnej

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: rozwijanie umiejętności efektywnej komunikacji (umiejętność jednoznaczego i wiarygodnego wyrażania przekonań i oczekiwań); zdobywanie kompetencji w zakresie skutecznego stosowania narzędzi komunikacji (komunikat Ja, zadawanie pytań, klaryfikacja, parafraza); autodiagnozę osobistego stylu komunikowania się i jego wpływu na relacje zawodowe i efektywność pracy (bariery komunikacyjne); rozwijanie umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej;

d) Treningi asertywności

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: rozwój kompetencji w obszarze różnorodnych technik asertywnej komunikacji (zadawanie pytań, klaryfikacja, parafraza) oraz jej elementów składowych (asertywna postawa, asertywna komunikacja, asertywne zachowanie); ćwiczenie zachowań asertywnych w trudnych sytuacjach (obrona przed agresją słowną, obrona przed zachowaniem inwazyjnym, konstruktywne reagowanie na krytykę), rozwijanie umiejętności konstruktywnego komunikowania się ze współpracownikami (rola asertywności w rozwiązywaniu konfliktów);

e) Treningi rozwijające umiejętność rozwiązywania konfliktów

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: wzrost wiedzy w zakresie konfliktu w organizacji (rodzaje i rozpoznawanie konfliktu), rozwijanie umiejętności radzenia sobie z konfliktem (radzenie sobie ze stresem i emocjami związanymi z konfliktem); rozwijanie umiejętności rozwiązywania konfliktów (umiejętność wyrażania własnego zdania, udzielanie informacji zwrotnej, skuteczne komunikowanie się, zastosowanie asertywności);

f) Treningi rozwijające umiejętność radzenia sobie w sytuacji zmiany

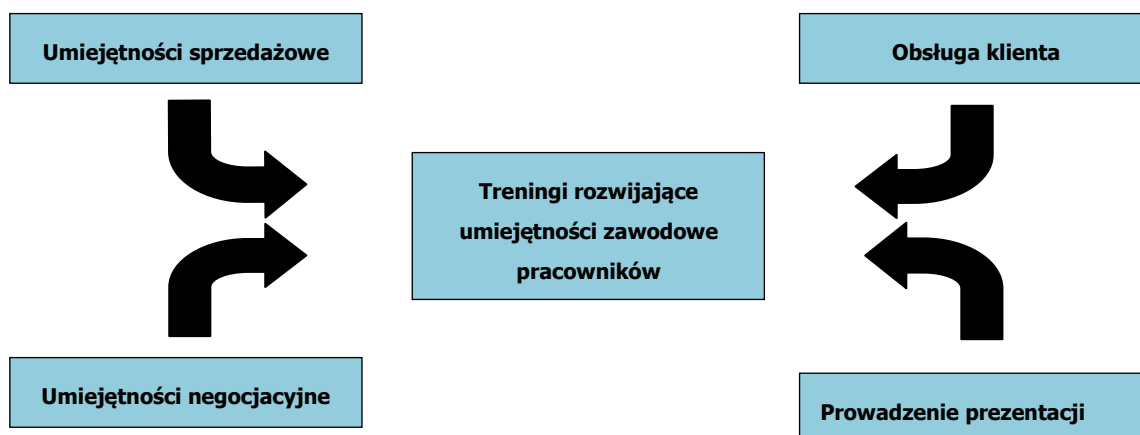
Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: poszerzenie świadomości w obszarze problematyki zmian z perspektywy pracownika; autodiagnozę w zakresie indywidualnego sposobu reagowania na zmianę; rozwijanie umiejętności przewycięzania oporu oraz radzenia sobie ze stresem wywołanym zmianą; rozwijanie kompetencji wzajemnego wspierania się pracowników w procesie zmian;

g) Treningi rozwijające umiejętność zarządzania czasem

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: budowanie kompetencji w zakresie dobrej organizacji pracy i zarządzania czasem (metody planowania, wyznaczanie celów); wykorzystanie osobistych predyspozycji do lepszego wykorzystania czasu; poznanie technik planowania (m.in. krótko-, średnio- i długoterminowe); wzrost umiejętności ustalania priorytetów oraz zwiększania efektywności swoich działań; sposoby zarządzania czasem w sytuacjach kryzysowych.

5.1.3.3 Treningi rozwijające umiejętności zawodowe pracowników

Rysunek 8 Treningi rozwijające umiejętności zawodowe



Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Treningi rozwijające umiejętności sprzedażowe

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: przedstawienie założeń na temat cyklu procesu sprzedaży; doskonalenie umiejętności pozyskiwania klientów (obalenie mitów i stereotypów); pozyskiwanie umiejętności budowania relacji z klientem (rozumienie emocji własnych i klientów, wiedza z zakresu inteligencji emocjonalnej); trenowanie umiejętności radzenia sobie z typowymi obiekcjami (diagnoza zarzutów klienta, rozróżnianie obiekcji pozornych od rzeczywistych) oraz z trudnymi emocjami klientów, trening autoprezentacji podczas spotkań handlowych, techniki perswazji w sprzedaży oraz sposoby obsługi posprzedażowej;

b) Treningi rozwijające umiejętności obsługi klienta

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: rozwijanie umiejętności nawiązywania pierwszego kontaktu i budowania zaufania (proces budowania relacji opartej na współpracy); budowanie kompetencji rozpoznawania i dopasowywania swojego zachowania do typu klienta (w zależności od strategii podejmowania decyzji, komunikowania się i działania klientów); rozwijanie umiejętności skutecznego stosowania narzędzi komunikacji (komunikacja werbalna i niewerbalna, sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania); doskonalenie umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych (radzenie sobie ze stresem oraz emocjami);

c) Treningi rozwijające umiejętności negocjacyjne

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: rozwijanie umiejętności przygotowania negocjacji (etapy negocjacji, zbieranie informacji o partnerze, definiowanie interesów partnera oraz własnej pozycji, budowanie siły negocjatora); doskonalenie stosowanych stylów i strategii negocjacyjnych (negocjacje pozycyjne, negocjacje problemowe); pozyskiwanie umiejętności zarządzania negocjacjami (podział ról w zespole negocjacyjnym, odczytywanie i dostosowywanie się do zachowań partnera, wypracowywanie trwałego porozumienia, finalizowanie negocjacji z satysfakcją dla obu stron);

d) Treningi rozwijające umiejętności prowadzenia prezentacji

Tematyka szkoleń obejmująca m.in.: zdobycie kompetencji w profesjonalnym przygotowaniu prezentacji (zdefiniowanie celu prezentacji, dobór adekwatnych treści i narzędzi oraz metod przygotowania i przeprowadzenia prezentacji, opracowania struktury prezentacji); rozwijanie umiejętności przeprowadzania prezentacji (zawieranie kontraktu, stosowanie narzędzi retorycznych, umiejętne aktywizowanie słuchaczy, utrzymywanie uwagi audytorium, motywowanie); doskonalenie umiejętności radzenia sobie z tremą i stresem.

5.1.3.4 Promocja zdrowia oraz wsparcie indywidualne

Indywidualne wsparcie pracowników

- zapewnienie pomocy specjalistycznej pracownikom będącym w kryzysowych sytuacjach (usług bezpłatnych i całkowicie dyskretnych),
- udostępnianie porad prawnych,
- wspieranie w zakresie uzyskania pomocy socjalnej,
- udostępnianie konsultacji w zakresie zdrowia psychicznego (konsultacji psychologicznych oraz psychoterapeutycznych),
- pomoc w uzyskaniu opieki lekarskiej.

Promocja zachowań zdrowotnych wśród pracowników

Promowanie w organizacji zachowań zapewniających bezpieczeństwo pracowników:

- przykładanie przez kadrę zarządzającą należytej wagi do przepisów z zakresu BHP;
- promowanie zachowań tych pracowników, którzy działają zgodnie z przepisami (np. używających środków ochrony osobistej, zwracających na to uwagę innym pracownikom, zauważającym potencjalne zagrożenia);
- natychmiastowe likwidowanie powstających nieprawidłowości;
- nielekceważenie żadnych sygnałów o wystąpieniu potencjalnych zagrożeń (ze szczególnym uwzględnieniem sygnałów pracowników niższego szczebla, którzy nie są za to bezpośrednio odpowiedzialni).

Promowanie w organizacji zachowań mających na celu zapewnienie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym:

- zapewnienie możliwości aktywności fizycznej (np. poprzez możliwość uczestniczenia w zajęciach sportowych finansowanych przez organizację);
- wspieranie pozazawodowych zainteresowań pracowników;
- wprowadzenie elastycznych form pracy dla pracowników wychowujących małe dzieci;
- zapewnianie wsparcia socjalnego pracownikom będącym w trudnych sytuacjach rodzinnych itp.

5.2 Strategia radzenia sobie ze stresem

Stres jest zjawiskiem występującym w życiu każdego człowieka. Wyróżnić można dwa rodzaje stresu:

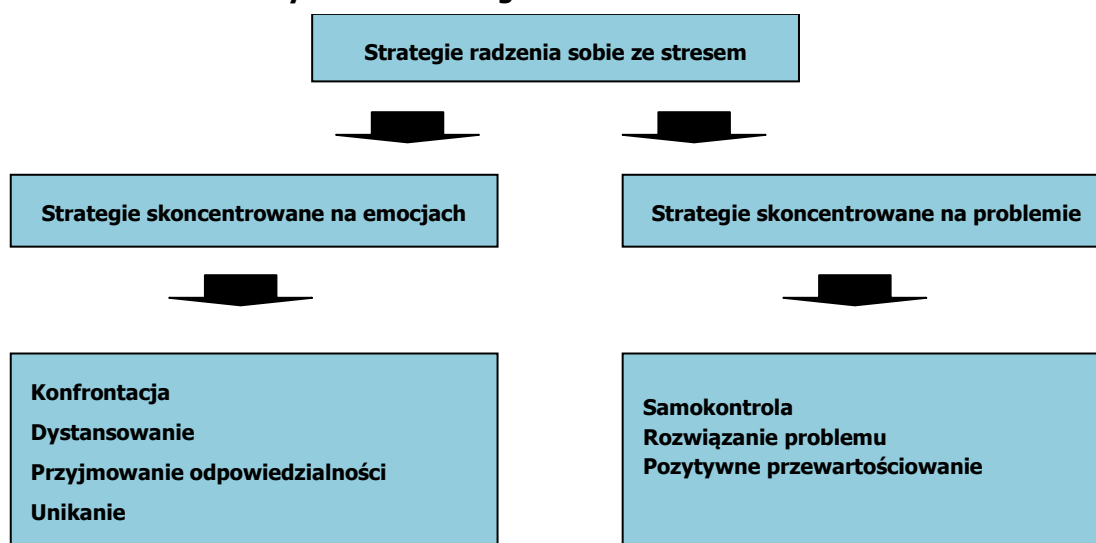
- Dystres, tzw. zły stres, a więc stres powodujący przeciążenia prowadzące do chorób odstresowych, powodujący frustrację, a czasem – zachowania agresywne i dezintegrację psychiczną,

- Eustres, tzw. dobry stres, motywujący człowieka do podejmowania wysiłku, dążenia do realizacji życiowych osiągnięć.⁶⁴

Jedynie pierwszy rodzaj stresu powoduje negatywne skutki dla zdrowia, a czasem nawet życia człowieka. Drugi rodzaj stresu jest zjawiskiem pozytywnym i właśnie jego brak mógłby prowadzić do skutków negatywnych – bierności, minimalizacji podejmowanych działań.

Istnieje wiele metod i technik radzenia sobie ze stresem. Wszystkie one mieszczą się jednak w dwóch głównych grupach strategii radzenia sobie ze stresem opisanych przez R. Lazarusa, pioniera i wybitnego badacza zjawiska stresu.

Rysunek 9 Strategie radzenia sobie ze stresem



Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

Strategie skoncentrowane na emocjach służą przeciwdziałaniu negatywnym emocjom, jakie pojawiły się w wyniku wystąpienia stresującego zdarzenia. Strategie te są pierwszą reakcją, jaką, często nieświadomie, podejmuje osoba doświadczająca stresu. Polegają one na uruchamianiu psychologicznych mechanizmów obronnych lub podejmowaniu działań neutralizujących negatywne odczucia.

Do mechanizmów obronnych zalicza się: zaprzeczenie występowaniu danej sytuacji, wypieranie, racjonalizację lub kompensację. Początkowo stosowanie tego typu strategii przynosi pozytywne skutki i pozwala radzić sobie w nowej sytuacji, jednak długotrwałe stosowanie mechanizmów obronnych może osłabić zdolność do przystosowania się do stresującej sytuacji – zwłaszcza w przypadku braku wpływu na jej zmianę. Wśród strategii opartych na emocjach wyróżnia się:

1. Konfrontację, a więc pierwszą, bezpośrednią reakcję na stresującą sytuację, np. okazywanie negatywnych emocji (złość, niezadowolenie), podejmowanie ryzykownych działań pomimo nikłych szans osiągnięcia zamierzonych rezultatów;
2. Dystansowanie – izolowanie się od problemu, niedopuszczanie do siebie myśli o wystąpieniu danej sytuacji, np. zrzucanie winy na los, zachowywanie się tak, jakby nic się nie wydarzyło;

⁶⁴ Trębacz E., (2004). Stres. Radzenie sobie ze stresem. Warszawa: Wydawnictwo Pedagogium – Wyższej Szkoły Pedagogiki Resocjalizacyjnej w Warszawie.

3. Przyjmowanie odpowiedzialności – branie na siebie pełnej odpowiedzialności za istniejącą sytuację, obwinianie siebie za jej wystąpienie;
4. Unikanie – uciekanie od problemu, podejmowanie działań zastępczych, które mają zminimalizować problem, np. objadanie się, stosowanie używek, obwinianie innych ludzi za zaistniałą sytuację.

Strategie skoncentrowane na problemie pełnią tzw. funkcję zadaniową i opierają się na podejmowaniu określonego działania, którego celem jest uporanie się z problemem poprzez rozwiązanie go lub zaadaptowanie się do nowej sytuacji. Wśród strategii tego typu wyróżnić można:

1. Samokontrolę – zdawanie sobie sprawy z własnych emocji oraz szukanie rozwiązania, zastanawianie się, co można zrobić w zaistniałej sytuacji, niepodejmowanie pochopnych działań, nieokazywanie emocji;
2. Rozwiązanie problemu, a więc podejmowanie działań, które prowadzą do wyjścia z trudnej sytuacji poprzez np. stworzenie planu działania i postępowanie według niego;
3. Pozytywne przewartościowanie polegające na dostrzeganiu korzyści, pozytywnych aspektów przeżywania trudnej sytuacji, np. poprzez koncentrowanie się na nowych umiejętnościach, których zdobycie wymusiła sytuacja, uświadomienie sobie cech osobowości, którymi się dysponuje.

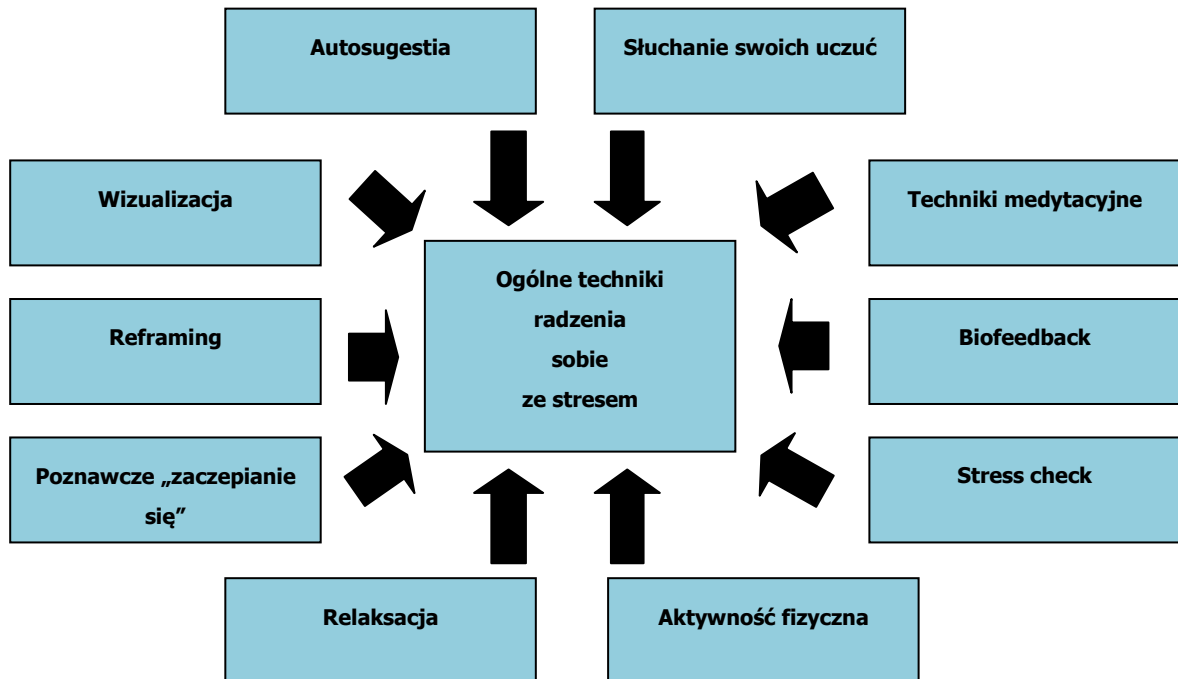
Na zastosowanie konkretnej strategii wpływ mają: specyficzne cechy osobowości danej jednostki, stadium stresu lub fakt, czy dana sytuacja jest czymś nowym i niespodziewanym, czy też dana osoba miała już czas na zapoznanie się ze zdarzeniem i uporanie z pierwszymi emocjami. Ważne jest także to, czy znajdując się w sytuacji stresowej, można liczyć na **wsparcie społeczne**. Jest ono rozumiane nie tylko jako możliwość uzyskania od innych osób informacji czy porad, ale także jako możliwość opowiedzenia komuś o sytuacji, jaka zaistniała, przeżywanych emocjach, a zwłaszcza - lękach. Rola posiadania takich możliwości jest bardzo duża – pozwala na rozładowanie emocji, obniżenie napięcia, czy wreszcie nowe spojrzenie na zaistniałą sytuację, co wpływa na jakość i szybkość podejmowanych reakcji.

Wymienione strategie radzenia sobie ze stresem składają się z wielu metod i technik przezwycięzania tego zjawiska oraz minimalizowania jego negatywnych skutków. Techniki te można podzielić na techniki ogólne, które stosować można niezależnie od rodzaju sytuacji stresowej oraz techniki, których stosowanie jest szczególnie przydatne w życiu zawodowym. Co oczywiste, częściowo techniki te pokrywają się, ponieważ niektóre z sytuacji występujących w życiu zawodowym mogą także pojawić się w innych sferach życia człowieka.

Techniki ogólne⁶⁵

Wśród ogólnych technik radzenia sobie ze stresem można wyróżnić proste techniki, stosowane nieświadomie przez wiele osób (jak np. słuchanie muzyki, zmiana sposobu oddychania na głębszy, modlitwa, czytanie ulubionej książki, rozmowy z bliskimi i przyjaciółmi) oraz techniki, których stosowanie wymaga zdobycia pewnej wiedzy i umiejętności (np. ćwiczenia relaksacyjne, medytacja, zarządzanie czasem). W niniejszym opracowaniu przedstawione zostaną techniki uznawane za najefektywniejsze sposoby radzenia sobie ze stresem i jego skutkami.

⁶⁵ Na podstawie Korach R., (2011), Techniki radzenia sobie ze stresem, [w:] Sekretariat 01/2011.

Rysunek 10 Ogólne techniki radzenia sobie ze stresem

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Autosugestia

Jest to podstawa wszelkich pozostałych technik radzenia sobie ze stresem. Jej stosowanie polega na wypracowaniu umiejętności wpływania na samego siebie, swoje wewnętrzne procesy i emocje poprzez właściwie używane słowa, przekonywanie siebie do określonych działań, zachowań, idei. Technika ta opiera się na sile woli korzystającego z niej człowieka. Autosugestia pozwala na wypracowanie pozytywnych afirmacji (samoakceptacji), lecz błędnie stosowana może doprowadzić do wytworzenia się kompleksów i uzależnień.

b) Słuchanie swoich uczuć

Metoda polegająca na umiejętności obserwacji własnych emocji i odczuć bez dokonywania ich oceny i prób tłumienia, nawet, jeśli są to emocje negatywne. Konsekwentne stosowanie tej metody uspakaja, a także pozwala na zrozumienie źródła własnych emocji i ich znaczenia. To z kolei pozwala obniżyć napięcie emocjonalne i zminimalizować znaczenie sytuacji stresowej oraz jej skutków.

c) Wizualizacja

Technika wizualizacji polega na wyobrażeniu sobie pewnej sekwencji obrazów wraz z towarzyszącymi im dźwiękami i wrażeniami fizycznymi z reguły w jednej z trzech odmian:

- odsłuchiwanie gotowych schematów;
- wyobrażenia sobie najlepszego i najgorszego zakończenia stresującej sytuacji i własnych odczuć w przypadku wystąpienia każdej z nich;
- przedstawienia sobie, jak w sposób pozytywny sytuacja stresowa rozwiązywana jest przez innych ludzi, a na końcu – przez osobę stosującą wizualizację.

Pierwszy sposób pozwala przy tym jedynie na odprężenie i relaksuje, podczas gdy pozostałe wywołują więcej pozytywnych efektów. Należy do nich przede wszystkim przetworzenie stresującego bodźca i w ten sposób osłabienie jego działania lub przekształcenie go w bodziec neutralny.

d) Reframing

Metoda polegająca na zmianie znaczenia albo kontekstu danego zachowania lub perspektywy poznawczej, co prowadzi do dostrzeżenia innej strony danej sytuacji, innych jej aspektów, znalezienia nowych intencji, a w konsekwencji – reinterpretacji zachowań innych osób. W ten sposób możliwe staje się ograniczenie i osłabienie działania stresogennego bodźca. Przykładem zastosowania tej techniki jest uświadomienie sobie zdarzeń, z powodu których dana osoba może reagować niechęcią na wysiłki innych i – tym samym – wywoływać wśród nich stres. Zastosowanie omawianej techniki polega w tym przypadku na przypomnieniu sobie sytuacji rodzinnej, zdrowotnej czy zawodowej konkretnej osoby oraz znalezieniu elementów, które mogły spowodować u niej napięcie, a następnie dostrzeżenie, że zachowanie i niechęć owej osoby nie jest skierowana osobiście przeciw jej otoczeniu, ale wynika właśnie z tych elementów. Świadomość taka pozwala znacznie zredukować stres.

e) Poznawcze "zaczepianie się"

Technika, zgodnie z którą należy przygotować się na pojawienie się stresu, psychicznie „przepracować” wydarzenie, które ma nadejść i w ten sposób zminimalizować jego stresujący wpływ. W ten sposób, poprzez wyobrażenie skutków stresujących sytuacji i wzbudzenie w sobie umiarkowanie silnych emocji, których wystąpienie jest w tych sytuacjach spodziewane, dochodzi do aktywizacji pierwotnego, podkorowego systemu przetwarzania informacji, a w konsekwencji przyzwyczajenia do podobnych emocji korowego systemu przetwarzania informacji. System ten zostaje „wyćwiczony” w radzeniu sobie w określonych stresujących sytuacjach, kształtując strategie wyciszania emocji, uspakajania się, wzbudzania uczuć nadziei, wiary i pewności siebie. Stosowanie techniki poznawczego „zaczepiania się”, z uwagi na silne negatywne emocje, jakie należy w sobie wzbudzić, należy ograniczać do minimum i stosować w kontrolowany sposób. Zbyt silne emocje, a głównie strach, działają paraliżująco i ich wywołanie mogłoby doprowadzić do pojawienia się skutków stresu na długo przed realnym zagrożeniem.

f) Techniki medytacyjne

Stosowanie tych technik polega na koncentrowaniu uwagi na określonym zadaniu umysłowym (w najprostszej postaci: liczeniu oddechów) i ograniczeniu jakiegokolwiek innej aktywności. Techniki te pozwalają zrelaksować się, wyciszyć, uspokoić oraz nabrać dystansu do stresującej sytuacji. Aby jednak wymienione pozytywne efekty wystąpiły, techniki medytacyjne należy stosować regularnie.

g) Biofeedback

Biologiczne sprzężenie zwrotne (biofeedback) to grupa technik wykorzystujących ścisły związek emocji i ciała oraz opartych na przeświadczeniu, że zobaczenie czegoś na własne oczy wyzwala dużo silniejsze emocje i robi dużo większe wrażenie niż samo odczucie tego samego bodźca w sobie. Techniki tych nie da się jednak stosować samodzielnie, konieczna jest przy tym pomoc doświadczonego trenera. Podczas sesji trener zadaje pytania, których celem jest wywołanie stanów stresowych, a osoba stosująca technikę odpowiada na owe pytania, obserwując jednocześnie własne reakcje na pytania i zmiany emocjonalne w postaci obrazu fal mózgowych EEG (lub innego, konkretnego obrazu, zwykle płynącej rzeki czy rozszerzającej się wraz ze wzrostem siły emocji drogi).

Po pewnym czasie ćwiczeń możliwe staje się wpływanie na stan swego umysłu i odpowiednie reagowanie na sytuacje stresowe, nawet bez pomocy trenera.

h) Stress check

Uproszczona metoda biofeedback`u. Przy pomocy prostych sygnałów (jak np. kolor wskaźnika przyklejonego do dłoni), osoba stosująca tę technikę na bieżąco obserwuje zmiany temperatury swojej dłoni związane z poziomem przeżywanego stresu. Dzięki temu uczy się obserwować swoje ciało i zyskuje przekonanie o posiadaniu wpływu na nie, co działa uspakajająco. Stosowanie tej techniki wymaga jednak w początkowym etapie ćwiczenia pod okiem doświadczonego specjalisty.

i) Relaksacja

Szeroka grupa technik, które powodują pozbycie się napięcia w ciele i/lub umyśle, a w efekcie – uspokojenie emocji i uzyskanie stanu wewnętrznej równowagi. Techniki te mogą polegać na wykonywaniu prostych ćwiczeń fizycznych, słuchaniu muzyki lub innych dźwięków (z reguły odgłosów przyrody), graniu na określonych instrumentach, treningach autogennych (tj. wywoływaniu przez autosugestię doznań podobnych do stanu hipnozy lub wewnętrznej medytacji), poddawaniu się odpowiednim masażom czy nawet – kąpielom.

j) Aktywność fizyczna

Jest to technika radzenia sobie ze stresem polegająca nie tylko na uprawianiu określonego sportu (najczęściej: bieganie, pływanie, górskie wspinaczki), ale także aktywność polegająca na podejmowaniu pracy fizycznej lub gimnastyki antystresowej (przede wszystkim zalicza się tu taniec, jogę, tai-chi oraz ćwiczenia oparte na technice Pilates). Najprostszą formą aktywności fizycznej jest jednak ściskanie i rozciąganie różnych przedmiotów – specjalnych piłeczek, kulek czy ludzików.

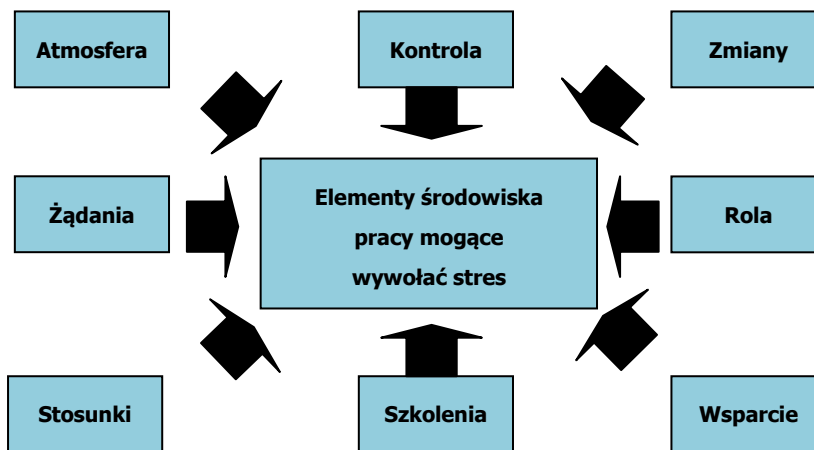
Techniki stosowane w pracy

Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy podyktowane jest zwykle chęcią osiągnięcia jednego z następujących celów:

1. Zmiana sposobu postrzegania potencjalnych źródeł stresu,
2. Restrukturyzacja własnego środowiska pracy,
3. Zmiana stylu życia polegająca na zwiększeniu odporności na stres,
4. Zapobieganie negatywnym skutkom stresu,
5. Łagodzenie negatywnych skutków stresu, które już wystąpiły.

Stres w pracy najczęściej jest pochodną nieprawidłowości zachodzących w jednym z elementów środowiska pracy.⁶⁶

⁶⁶ Praktyczne porady dla pracowników stawiających czoło stresowi w pracy i jego przyczynom, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia Pracy, 2007.

Rysunek 11 Elementy środowiska pracy wywołujące stres

Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Atmosfera

Atmosfera rozumiana jest jako kultura organizacyjna oraz sposób postrzegania stresu w miejscu pracy. Aby ograniczyć stres wywołany przez ten czynnik, należy wykazać się aktywnością i przedstawić propozycje polepszenia sytuacji w miejscu pracy. Podejmowanie aktywnych działań i konstruktywnych dyskusji ze współpracownikami jest w przypadku prób poprawy atmosfery niezbędne, ponieważ każda z pracujących osób ma w pewnym stopniu wpływ na jej jakość i bez wzajemnego porozumienia, a następnie – zrozumienia swoich potrzeb – dokonanie jakichkolwiek zmian nie jest możliwe.

b) Żądania

Element ten dotyczy żądań stawianych pracownikowi przez pracodawcę oraz takich elementów jak przeciążenie lub niedociążenie pracą, konieczność pracy w hałasie lub styczości w czasie pracy z niebezpiecznymi czynnikami i środkami. Radzenie sobie ze stresem wywołanym przez obowiązki zawodowe i żądania pracodawcy wymaga podjęcia takich działań jak:

1. Nadawanie priorytetów swoim zadaniom. Jeśli to możliwe, warto zaproponować przekazanie części zadań współpracownikom. Jeśli nie, skuteczna okazuje się metoda przeanalizowania podejmowanych przez siebie działań i podziału ich na cztery kategorie: pilne i ważne, pilne, ale nieważne, niepilne i ważne, niepilne i nieważne. W pierwszej kolejności wykonać należy zadania sklasyfikowane jako „pilne i ważne”, następnie można spokojnie przejść do wykonywania zadań „niepilnych, ale ważnych”. Zadania „pilne i nieważne” należy wykonywać dopiero w czasie odczuwania ogólnego zmęczenia, gdyż nie wymagają one zbyt dużego skupienia uwagi i energii. Zadania z grupy „niepilne i nieważne” można w ogóle wykreślić z dnia pracy.
2. Jeśli problemem jest niedociążenie pracą, warto zrobić listę zadań, które można wykonywać i przedstawić ją pracodawcy.
3. Należy zadbać o informacje na temat szkodliwości warunków występujących w miejscu pracy i skutków, jakie może wywołać ich stosowanie, a następnie bezwzględnie przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

c) Stosunki

Element ten dotyczy zarówno stosunków z przełożonym, jak i współpracownikami. Aby poprawić jakość relacji z osobami w pracy, należy przede wszystkim zacząć od siebie i zmiany własnego zachowania, tak, aby stanowiło dobry przykład dla pozostałych. Jeśli natomiast zła jakość stosunków w pracy dotyczy poczucia lobbingu czy dyskryminacji, konieczne jest podjęcie działań polegających na rozmowie z przełożonym lub szefem bezpośredniego przełożonego lub współpracownikiem, który może udzielić pomocy. Warto jednak wcześniej przygotować dowody w postaci notatek zawierających opisy sytuacji, w której pracownik czuł się dyskryminowany lub poniżany.

d) Kontrola

Omawiany czynnik to poczucie kontroli nad pracą, wpływu na wykonywaną pracę oraz na sposób jej wykonywania. W przypadku poczucia niskiego poziomu kontroli, należy porozmawiać z przełożonym i poprosić o większą odpowiedzialność przy planowaniu pracy oraz możliwość podejmowania decyzji odnośnie własnego miejsca pracy.

e) Wsparcie

Poczucie możliwości uzyskania pomocy ze strony przełożonego i współpracowników, kiedy okaże się to potrzebne. Aby uzyskać poczucie wsparcia ze strony przełożonego, warto poprosić go o ocenę wykonywanej przez siebie pracy. Jeśli ocena ta jest niska, warto samemu przeanalizować możliwe powody takiego stopnia oceny, a następnie poprosić przełożonego o propozycje zmian i sugestie odnośnie jakości pracy.

f) Zmiany

Najbardziej stresująco w tym kontekście wpływa niewiedza na temat planowanych zmian oraz poczucie, że zmiany te są niezaplanowane. Zminimalizowanie stresu wynikającego z tego czynnika polega na rozmowie z przełożonym i prośbie o informacje na temat planowanych przekształceń. Jeśli dodatkowo zmiany te mają bezpośredni związek z sytuacją pracownika, warto poprosić o harmonogram ich wprowadzania.

g) Rola

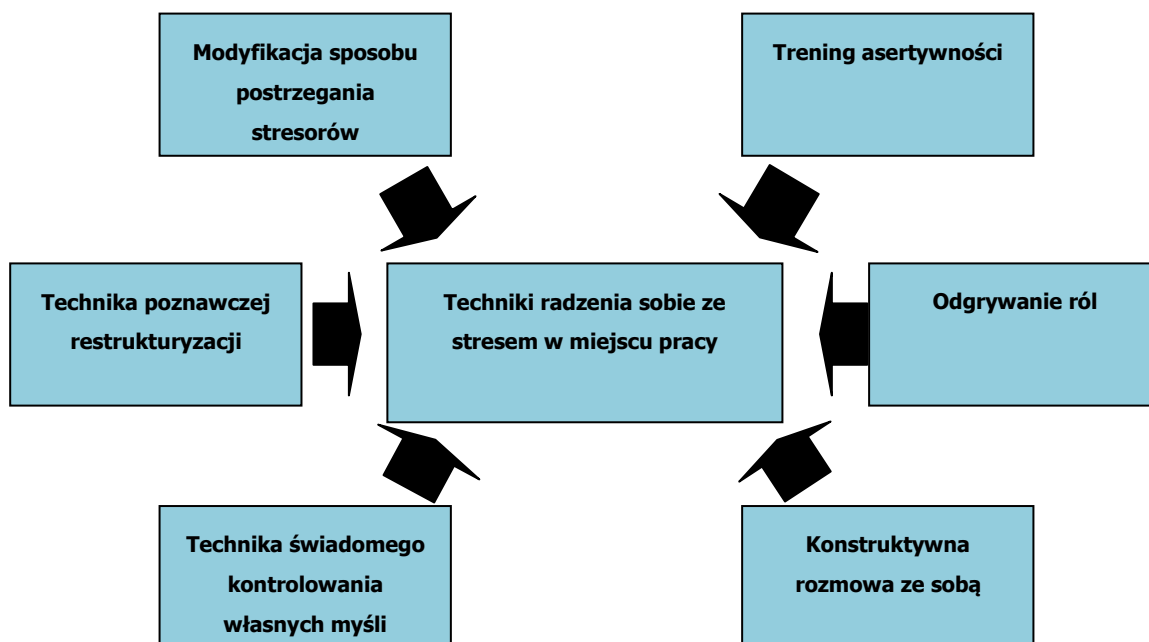
Czynnik ten określa przejrzystość wykonywania przez pracownika obowiązków zawodowych oraz ilości i częstotliwości konfliktów w miejscu pracy. W sytuacji niejasnych obowiązków, należy zwrócić się do przełożonego z prośbą o wyjaśnienie niezrozumiałych kwestii lub opis pracy.

h) Szkolenia

Szkolenia mają zapewnić posiadanie wystarczających umiejętności do wykonywania swojej pracy. Warto samodzielnie poszukać możliwości szkoleń, a następnie przedstawić je przełożonemu.

Powyższe porady stanowią zbiór podstawowych metod radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy. Warto jednak także odwołać się do technik opracowanych przez ekspertów w dziedzinie psychologii biznesu.⁶⁷

Rysunek 12 Techniki radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy



Źródło: Opracowanie Collect Consulting S.A.

a) Modyfikacja sposobu postrzegania stresorów

Stosowanie tej metody rozpoczyna się od rozpoznania przez pracownika u siebie cech osobowości, które mogą nasilać wystąpienie stresu. Po ich rozpoznaniu, niezbędne staje się podjęcie działań, których celem będzie transformacja tych cech, aby nauczyć się nadawać neutralne znaczenie bodźcom stresowym lub minimalizować ich wpływ. Cechami osobowościowymi, które nasilają stres są takie cechy jak: niskie poczucie własnej wartości, wrogość w stosunku do otoczenia, wyuczona bezradność, perfekcjonizm, lęklivość. W celu zastosowania modyfikacji sposobu postrzegania stresorów warto skorzystać z pomocy psychologa, który pomoże zidentyfikować cechy osobowości sprzyjające stresowi oraz wyćwiczyć i utrwalić nowe zachowania.

b) Technika poznawczej restrukturyzacji

Techniki te polegają na identyfikacji, a następnie – kwestionowaniu irracjonalnych poglądów na temat życia zawodowego i pracy. Najczęściej pojawiającymi się przekonaniami, które podlegają modyfikacji, są stwierdzenia w stylu: „wszyscy powinni mnie lubić”, „świat jest zły”. Stwierdzenia takie bywają źródłem nadmiernego perfekcjonizmu, wpływają na nieprawidłowości w procesie komunikacji, złą jakość kontaktów społecznych oraz innych problemów związanych z pracą.

⁶⁷ Żołnierczyk D., Dlaczego indywidualne, a nie organizacyjne strategie radzenia sobie ze stresem w pracy? [w:] Bezpieczeństwo pracy. Nauka i praktyka 6/2000.

c) Technika świadomego kontrolowania własnych myśli

Technika ta polega głównie na umiejętności oceniania i wartościowania samego siebie oraz otaczającego świata.

d) Konstruktywna rozmowa ze sobą

Metoda ta pozwala na kontrolę własnych, dysfunkcyjnych reakcji oraz autopersfajzi, których celem jest skłonienie samego siebie do podejmowania bardziej racjonalnych zachowań. Metoda ta wymaga jednak skłonności do refleksji, otwartości i nie ulegania stereotypowemu myśleniu.

e) Trening asertywności

Jego celem jest nauczenie osoby trenującej zachowań służących zaspokajaniu jej potrzeb, jednakże bez naruszania praw innych osób. Koniecznym jest przy tym unikanie zarówno nadmiernej pasywności, jak i agresywności w kontaktach z innymi ludźmi.

f) Odgrywanie ról

Odgrywanie ról polega na trenowaniu trudnych, wywołujących lęk zachowań, pożądanych z punktu widzenia interesów i potrzeb pracownika w bezpiecznej i podtrzymującej atmosferze.

Program zarządzania stresem obejmujący działania prewencyjne z zakresu stresu zawodowego przedstawiony został w materiałach informacyjno-szkoleniowych dla pracodawców, dołączonych do niniejszego opracowania.

Spis tabel

Tabela 1 Identyfikacja psychospołecznych czynników występujących w pracy	13
Tabela 2 Poziom nasilenia wybranych stresorów fizycznych.....	17
Tabela 3 Poziom nasilenia wybranych stresorów psychologicznych	17
Tabela 4 Skutki psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy	18
Tabela 5 Choroby psychosomatyczne związane ze stresem zawodowym	20
Tabela 6 Występowanie dolegliwości zdrowotnych związanych z pracą	21
Tabela 7 Szczegółowy wykaz przyczyn wypadków przy pracy	24
Tabela 8 Koszty ekonomiczne stresu występującego w miejscu pracy	27
Tabela 9 Koszty społeczne stresu występującego w miejscu pracy.....	28
Tabela 10 Liczba poszkodowanych w wypadkach w 2010r wg grup zawodów.....	40
Tabela 11 Średnia ocena stresogenności wg grup czynników.....	54
Tabela 12 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z możliwością rozwoju zawodowego i wpływem pracy na życie pozazawodowe	55
Tabela 13 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych ze sposobem organizacji pracy.....	57
Tabela 14 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników środowiskowych.....	58
Tabela 15 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z funkcjonowaniem organizacji	59
Tabela 16 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z kontaktami interpersonalnymi w miejscu pracy	61
Tabela 17 Średnia ocena stresogenności w grupie czynników związanych z zajmowanym stanowiskiem	62
Tabela 18 Poziom stresogenności grup czynników w zawodzie pracownik biurowy.....	63
Tabela 19 Poziom stresogenności grup czynników w grupie zawodowej sprzedawcy	65
Tabela 20 Poziom stresogenności grup czynników w grupie zawodowej kowali, ślusarzy	67
Tabela 21 Wpływ grup stresorów na samopoczucie respondentów	71
Tabela 22 Wpływ grup stresorów na samopoczucie respondentów wg grup zawodowych	72
Tabela 23 Sposoby zwiększania udziału pracowników w funkcjonowaniu organizacji.....	78
Tabela 24 Sposoby zwiększania udziału pracowników w zakresie ZZL	79
Tabela 25 Sposoby niwelowania niekorzystnych środowiskowych warunków pracy	80
Tabela 26 Sposoby budowania sprzyjającego klimatu w organizacji	80
Tabela 27 Sposoby zapewniania przejrzystych obowiązków zawodowych	82
Tabela 28 Sposoby obniżenia ilościowego przeciążenia pracą	83
Tabela 29 Sposoby obniżania jakościowego przeciążenia pracą	84
Tabela 30 Sposoby niwelowania wpływu pracy na życie pozazawodowe.....	84

Spis wykresów

Wykres 1 Najpoważniejsze dolegliwości wg rodzajów dolegliwości	21
Wykres 2 Przyczyny wypadków przy pracy	24
Wykres 3 Czynniki zwiększające poziom stresu odczuwanego przez pracowników w miejscu pracy	33
Wykres 4 Poszkodowani w wypadkach przy pracy w 2010 roku wg województw	38
Wykres 5 Poszkodowani w wypadkach w 2009 i 2010 ze względu na staż pracy	39
Wykres 6 Respondenci badania PAPI ze względu na płeć	42
Wykres 7 Respondenci badania PAPI wg wieku	42
Wykres 8 Respondenci badania PAPI ze względu na staż pracy	43
Wykres 9 Występowanie czynników stresogennych w miejscu pracy wg poszczególnych grup czynników	53
Wykres 10 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z możliwością rozwoju oraz wpływem pracy na życie pozazawodowe	55
Wykres 11 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z organizacją pracy	56
Wykres 12 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z czynnikami środowiskowymi	57
Wykres 13 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z funkcjonowaniem organizacji	59
Wykres 14 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z kontaktami interpersonalnymi wśród pracowników	60
Wykres 15 Występowanie w miejscu pracy stresorów związanych z zajmowanym stanowiskiem	61
Wykres 16 Grupy stresorów dla zawodu pracownik biurowy	63
Wykres 17 Grupy stresorów dla sprzedawców i demonstratorów	65
Wykres 18 Grupy stresorów w zawodzie kowali, ślusarzy i pokrewnych	67
Wykres 19 Dolegliwości związane ze stresem odczuwane przez respondentów badania PAPI	70

Spis rysunków

Rysunek 1 Ogólny Zespół Adaptacyjny	6
Rysunek 2 Model psychologiczny stresu	7
Rysunek 3 Model wpływu stresu zawodowego	15
Rysunek 4 Główne stresory wg grup zawodowych	69
Rysunek 5 Budowa i wdrożenie Programu Zarządzania Stresem	76
Rysunek 6 Treningi dla kadry zarządzającej	85
Rysunek 7 Treningi rozwijające umiejętności osobiste	87
Rysunek 8 Treningi rozwijające umiejętności zawodowe	89
Rysunek 9 Strategie radzenia sobie ze stresem	91
Rysunek 10 Ogólne techniki radzenia sobie ze stresem	93
Rysunek 11 Elementy środowiska pracy wywołujące stres	96
Rysunek 12 Techniki radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy	98

Bibliografia

- Bańka A. (2002). Społeczna psychologia środowiskowa. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar,
- Baron P.A., Willeke K. (Ed.) (2001). Aerosol Measurement: Principles, Techniques, and Applications. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Batarowski H. (2007). Czy warto zainteresować się problemem stresu w pracy? Gdańsk: Publikacja Okręgowego Inspektoratu Pracy w Gdańsku
- Bell P.A., Greene Th.C., Fisher J.D., Baum A. (2004). Psychologia środowiskowa. Gdańsk: GWP,
- Biała A. (red.), (1990). Stres w pracy zawodowej: wybrane zagadnienia. Lublin: Redakcja Wydawnictw KUL,
- Brun J.P., Lamarche Ch. (2006) Assessing the Costs of Work Stress. Quebec: Wydawnictwo Uniwersytetu Laval
- Bryant R.A., Harvey A.G. (2003). Zespół ostrego stresu. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Bortkiewicz A., Kieć-Świerczyńska M., Kręcisz B. (2008) Zagrożenia zdrowotne związane z wykonywaniem pracy poza pomieszczeniami zamkniętymi, Medycyna Pracy. 2008, (59), 6
- Chandola T. (2010). Stress at Work. London: The British Academy
- Chmiel N. (red.), (2003). Psychologia pracy i organizacji. Gdańsk: GWP
- Dudek B. (2005). Czynniki psychospołeczne a zdrowie pracowników. W: Medycyna Pracy. 2005;56 379-386
- Dutkiewicz J., Jabłoński L. (1989). Biologiczne Szkodliwości Zawodowe. Warszawa: Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich.
- Formański J. (2004). Psychologia środowiskowa. Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.
- Furtak R. (2008). Analiza kosztów wypadków przy pracy. Opole: Publikacja Okręgowej Inspekcji Pracy w Opolu
- Gołofit-Szymczak J., Skowroń J. (2005). Zagrożenia mikrobiologiczne w pomieszczeniach biurowych. W: Bezpieczeństwo pracy nr 3. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Hartley M. (tł. Żak P.), (2005) Stres w pracy. Kielce: Jedność,
- Heszen-Niejodek I. (2000). Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje. w: I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak, Człowiek w sytuacji stresu. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego,
- Heszen-Niejodek I. (2001). Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie. W: J. Strelau, Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 3 Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej. Gdańsk: GWP,

- Janosik E. (2005). Możliwości profilaktyki zdrowotnej na stanowiskach pracy w placówkach handlowych. Sosnowiec: Wydawnictwo Instytutu Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego w Sosnowcu
- Jóźwiak Z. W. (1997). Stanowiska pracy z monitorami ekranowymi - wymagania ergonomiczne. Łódź: Instytut Medycyny Pracy im. prof. Jerzego Nofera
- Kamrowska A. (2007). Wypalenie zawodowe. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Medycznego w Łodzi
- Konarska M. (2001). Nowe Biuro. W: Bezpieczeństwo pracy – nauka i praktyka 7-8. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Korach R., (2011), Techniki radzenia sobie ze stresem. [w:] Sekretariat 01/2011. Warszawa: TED Łomianki
- Korpus J. (2006). Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw w obszarze kształtowania środowiska pracy. Warszawa: Placet,
- Kostyk-Lewandowska A. (2011). Koszty wypadków w urzędzie. W: Kadry i Płace w administracji. Wrocław: Presscom Sp. z o.o.
- Krajewska A. (2010). Stres w pracy handlowca. SalesNews.pl
- Lacey J., Dutkiewicz J. (1994). Bioaerosols and occupational lung disease. J Aerosol Sci,
- Łodzińska J. (2010). Stres zawodowy narastającym zjawiskiem społecznym. Łomianki: SEMINARE t. 28
- Merecz D., Waszkowska M. (2007). Informacja na temat zagrożeń psychospołecznych w środowisku pracy w Polsce. Łódź: Wydawnictwo Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera
- Młodzka-Stybel A. (2007). Wybrane zagrożenia w środowisku pracy – Prognozy i priorytety badawcze. Bezpieczeństwo pracy nauka i praktyka,
- Morrow J. (2010). Studies stress economic cost of depression in the workplace. W: Canadian Occupational Safety Magazine. Quebec: Annex Publishing & Printing Inc.
- Olszewski J. (1997). Podstawy ergonomii i fizjologii pracy. Poznań: AE,
- Pawłowska Z., Rzepecki J. (1998). Metody obliczania kosztów wypadków przy pracy. W: Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka nr 6. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Pośniak M., Koziół E., Jankowska E., Makhniashvili I. (2004). Zanieczyszczenia chemiczne w pomieszczeniach pracy biurowej – ocena narażenia. W: Bezpieczeństwo Pracy nr 6. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Ratajczak Z. (2000). Stres – radzenie sobie – koszty psychologiczne. W: I. Heszen-Niejodek, Z Ratajczak. Człowiek w sytuacji stresu. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, s.65-87.
- Rongińska T, Gaida W.A. (2001). Strategie radzenia sobie z obciążeniem psychicznym w pracy zawodowej. Zielona Góra: Wydaw. Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Tadeusza Kotarbińskiego,

- Rzepecki J. (2005). Społeczne koszty wypadków przy pracy w Polsce. W: Bezpieczeństwo Pracy 7-8. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Schultz D.P., Schultz S.E. (2006). Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN,
- Seligman M.E.P., Walker E.F., Rosenhan D.L. (2003). Psychopatologia. Poznań: Zysk i S-ka,
- Skowrońska U. (2008). Stres w miejscu pracy. W: Dziennik.pl. Praca luty 2008.
- Szafarz M. (2007). Choroby zawodowe pracowników biurowych. Wrocław: PPH SURFLAND Sp. z o.o.
- Świdorski A. (2006). Źródła stresu zawodowego, jego objawy i skutki ekonomiczne dla przedsiębiorstwa. Łódź: Publikacja z Seminarium Okręgowego Inspektoratu Pracy w Łodzi „Stres w pracy”
- Terelak, J.F. (2007). Stres zawodowy: charakterystyka psychologiczna wybranych zawodów stresowych. Warszawa : Wydawnictwo Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego
- Terelak, J.F. (2001). Psychologia stresu. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta
- Terelak, J.F. (1999). Psychologia menedżera. Warszawa: Difin
- Trębacz E., (2004). Stres. Radzenie sobie ze stresem. Warszawa: Wydawnictwo Pedagogium – Wyższej Szkoły Pedagogiki Resocjalizacyjnej w Warszawie.
- Zgierska A. (red.), (2008). Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą. Warszawa: Zakład Wydawnictw Statystycznych
- Żołnierczyk D., (2000). Dlaczego indywidualne, a nie organizacyjne strategie radzenia sobie ze stresem w pracy? [w:] Bezpieczeństwo pracy. Nauka i praktyka. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- Żołnierczyk-Zreda D. (2010). Stres w pracy-gdzie obecnie jesteśmy? w: Bezpieczeństwo Pracy. Warszawa: Wydawnictwo Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego
- B.a. (2003). Przewodnik po zawodach t. II. Warszawa: Wydawnictwo Ministerstwa Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej
- B.a. (2008). Zagrożenia na stanowisku pracy ślusarza. Serwis Publikacyjny Wydawnictwa Wiedza i Praktyka
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 8 grudnia 2004 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy oraz zakresu jego stosowania, Dziennik Ustaw nr 265, poz. 2644 2004 r.

Aneks: Kwestionariusz ankiety PAPI

Numer identyfikacyjny ankietera:

Data przeprowadzenia wywiadu:

Pytania ogólne

Lp.	Stwierdzenie	Ocena występowania		W jakim stopniu czynnik jest stresujący?						
		TAK	NIE	0	1	2	3	4	5	
Czynniki związane ze środowiskiem pracy										
1	Pracuję w odpowiedniej dla mnie temperaturze									
2	Na moim stanowisku pracy jest cicho (brak hałasu)									
3	Oświetlenie mojego stanowiska pracy jest odpowiednie									
4	W pomieszczeniu, w którym pracuję/ samochodzie służbowym jest dobra wentylacja									
5	W miejscu pracy jestem narażony na promieniowanie/wibracje.									
6	Pracuję w bezpiecznych i/lub higienicznych warunkach.									
Czynniki związane ze sposobem organizacji pracy										
7	Pracuję w systemie jednozmianowym.									
8	Udaje mi się wykonać wszystkie założone w konkretnym dniu zadania (Rzadko istnieje konieczność nadgodzin w pracy.)									
9	Często wykonuję zadania wykraczające poza zakres moich obowiązków									
10	Pracuję w spokoju, bez presji czasu.									
11	Znam sposób właściwego wykonywania pracy na moim stanowisku (Nie mam jasno określonego zakresu obowiązków)									
Czynniki związane ze sposobem funkcjonowania organizacji										
12	Firma zapewnia mi środki, wyposażenie, urządzenia i materiały potrzebne do pracy.									
13	W firmie obowiązują jasne kryteria oceniania i nagradzania pracy.									
14	Na bieżąco uzyskuję informacje, czy dobrze wykonuję swoją pracę.									
15	Firma informuje mnie o planowanych, trwających w przedsiębiorstwie zmianach.									

16	Mam wpływ na sposób wykonywania realizowanych zadań.								
Czynniki związane z relacjami interpersonalnymi w miejscu pracy									
17	W pracy utrzymuję zarówno kontakty formalne jak i kontakty nieformalne (wspólne spożywanie posiłków, rozmowy).								
18	Pracownicy potrafią ze sobą współpracować.								
19	Pracownicy nie rywalizują między sobą.								
20	W pracy panuje przyjemna atmosfera.								
21	Mogę liczyć na pomoc ze strony przełożonego.								
22	Mogę liczyć na pomoc ze strony współpracowników.								
Czynniki związane z możliwością rozwoju i wpływem pracy na życie pozazawodowe.									
23	Praca nie wpływa na moje życie rodzinne (brak długich lub częstych wyjazdów służbowych).								
24	Posiadam pewną pracę (brak zagrożenia zwolnieniem).								
25	Mam możliwość awansu, uzyskania podwyżki.								
26	Wynagrodzenie które otrzymuję jest adekwatne do wykonywanej przeze mnie pracy								
27	Mam możliwość szkolenia się, podnoszenia kwalifikacji.								
Czynniki związane z zajmowanym stanowiskiem.									
28	Na zajmowanym stanowisku ponoszę odpowiedzialność materialną.								
29	Praca wymaga podejmowania szybkich, ryzykownych decyzji								
30	Konieczne jest stałe podnoszenie kwalifikacji								
31	Moje stanowisko pracy związane jest z wysiłkiem fizycznym								
32	Praca wymaga ode mnie spostrzegawczości (uwagi i skupienia w trakcie wykonywania czynności zawodowych)								
33	Praca wymaga ode mnie częstego kontaktu z ludźmi.								
34	Otrzymuję prowizyjny system wynagradzania.								
35	Stale wykonuję te same, powtarzające się czynności								

Pytania dotyczące samopoczucia

Lp.	Stwierdzenie	Ocena występowania	
		TAK	NIE
Samopoczucie			
36	Często odczuwam ogólne zmęczenie i znużenie		

37	Odczuwam dolegliwości związane ze wzrokiem (zmęczenie wzroku, bóle głowy)		
38	Często bywam zdekoncentrowany (nie potrafię się skupić)		
39	Często miewam kłopoty z zasypianiem		
40	Odczuwam dolegliwości zdrowotne związane z układem krążenia (przyspieszone tętno, kołatanie serca, bóle w klatce piersiowej)		
41	Odczuwam dolegliwości związane z układem kostnym (bóle stawów, kręgosłupa)		
42	Często odczuwam bóle brzucha i nudności		

Metryczka

1. Płeć
2. Wiek
3. Zawód i stanowisko.....
4. Staż pracy w zawodzie
5. Branża.....