

**Poziom narażenia na stres pochodzenia zawodowego w zakładach pracy
– na podstawie badań IMP im. prof. J. Nofera w Łodzi**

*Mgr Marcin Drabek
Zakład Psychologii Pracy
Instytut Medycyny Pracy im. prof. Nofera w Łodzi*

Miejsce pracy jest nierozłącznie związane z doświadczaniem stresu. W literaturze wymienia się około pięćdziesięciu czynników wywołujących stres, określonych mianem czynniki psychospołeczne. Do cytowanych powszechnie należy zaliczyć ilościowe (pośpiech i presję czasu, narzucony rytm pracy) i jakościowe przeciążenie pracą (trudność umysłowa), konflikty międzyludzkie, niejednoznaczność i konflikt roli, odpowiedzialność.

Powszechność narażenia na stres wynikający z pracy oraz jego koszty, nie tylko indywidualne dla pracownika, ale również dla organizacji (obniżenie wydajności pracy, absencja chorobowa), są powodem coraz większego zainteresowania stresem również pracodawców. Zainteresowania skupiają się zarówno wokół kwestii dotyczącej diagnozowania poziomu stresu jak i jego źródeł (czyli czynników w miejscu pracy, będących jego przyczyną), jak też na sposobach przeciwdziałania stresowi lub łagodzenia tego zjawiska.

Odpowiedzią na zainteresowanie tym zjawiskiem są prace badawcze realizowane w Zakładzie Psychologii Pracy IMP, dotyczące zagrożeń psychospołecznych zarówno o działaniu chronicznym jak i traumatycznym.

Jedne z badań, dotyczących narażenia na stres chroniczny, obejmowały grupę **dyspozytorów oraz kontrolerów ruchu w MPK**.

Wyniki tych badań wykazały, iż dominującymi nad wszystkimi źródłami stresu są dla dyspozytorów konflikty i zadrażnienia z osobami z zewnątrz, przede wszystkim z pasażerami. Ze względu na powszechność uznawania tego czynnika za źródło stresu (prawie 70%), jest to ta płaszczyzna stresogenności pracy, której przede wszystkim powinna być poświęcona uwaga i podjęte działania zaradcze. Pozostałe cechy pracy, które dyspozytorzy uznawali za dokuczliwe to: niski prestiż stanowiska, zmienność czynności, godzenie sprzecznych interesów, dokonywanie wyborów prowadzących do wewnętrznych konfliktów, poczucie niepewności (np. z powodu braku potrzebnych informacji), surowe konsekwencje błędu pracownika dla niego samego oraz konsekwencje błędu lub zaniedbania dla innych osób. Każdy spośród tych siedmiu czynników, oceniany był, jako przeszkadzający podczas wykonywania obowiązków zawodowych, przez ok. 1/3 badanych dyspozytorów (30%-35%).

Również w grupie kontrolerów ruchu najbardziej powszechnym stresorem okazały się konflikty z osobami z zewnątrz (53%). Prawie połowa spośród badanych kontrolerów uskarżała się na nieodpowiednią temperaturę w miejscu pracy (46,3%), na niski prestiż stanowiska - 39,6%, na niewykorzystanie możliwości pracownika – 34,6%, na konflikty wewnętrzne z powodu wyborów – 28,6% i tyle samo na niepewność, na wymagania dużego skupienia uwagi – 22,5%.

Kolejne badania objęły grupę zawodową **policjantów** zatrudnionych na następujących stanowiskach: policjanci służby patrolowej, dzielnicowi, dyżurni, pracownicy wydziału kryminalnego.

Dominującym stresorem w pracy funkcjonariuszy służby patrolowej okazało się godzenie sprzecznych interesów i oczekiwań (91%). Ponadto stresorami okazały się: niepewność (82,2%), surowe konsekwencje błędu (80%), wykonywanie pracy przy braku środków (75,5%), zagrożenie zdrowia (73,4%), negatywny wpływ pracy na życie rodzinne (71,1%), nieoczekiwane zadania do wykonania (71,1%), niedoceniające (68,9%), konflikty z osobami z zewnątrz (68,9%), konflikty wewnętrzne z powodu wyborów (66,8%), myślenie o pracy w domu (66,7%), konsekwencje błędu lub zaniedbania grożące utratą zdrowia/życia (66,6%),

praca w godzinach nadliczbowych (64,4%), niski prestiż społeczny (64,4%), całodobowa dyspozycyjność (64,4%), brak pomocy ze strony przełożonych (57,8%).

Policjanci dzielnicowi uskarżali się na następujące cechy pracy: wykonywanie pracy przy braku środków (87,5%), nieoczekiwane zadania do wykonania (87,5%), dotrzymywanie terminów mimo przeszkód (87,5%), niepewność (85%), zmienność czynności (82,5%), pośpiech (82,5%), negatywny wpływ pracy na życie rodzinne (77,5%), myślenie o pracy w domu (77,5%), całodobowa dyspozycyjność (77,5%), konflikty z osobami z zewnątrz (72,5%), konflikty wewnętrzne z powodu wyborów (72,5%), przeciążenie ilością pracy (72,5%), surowe konsekwencje błędów (70%), niesprawiedliwe traktowanie (70%), niemożność wywiązywania się z bieżących zadań (70%), zagrożenie zdrowia (67,5%), niedocenianie (67,5%), niski prestiż społeczny (67,5%), brak pomocy ze strony przełożonych (67,5%), godzenie sprzecznych interesów i oczekiwań (62,5%), konsekwencje błędów lub zaniedbania grożące utratą zdrowia/życia (60%), praca w godzinach nadliczbowych (57,5%).

Głównymi stresorami wśród policjantów „dyżurnych” były: konflikty z osobami z zewnątrz (82,2%), konflikty wewnętrzne z powodu wyborów (73,3%), surowe konsekwencje błędów (69,9%), godzenie sprzecznych interesów i oczekiwań (66,7%), niepewność (62,2%), wykonywanie pracy przy braku środków (60%), konsekwencje błędów lub zaniedbania grożące utratą zdrowia/życia (60%), nieoczekiwane zadania do wykonania (57,8%), myślenie o pracy w domu (55,5%) oraz zmienność czynności (51,1%).

W grupie policjantów zatrudnionych w wydziale kryminalnym najbardziej powszechnymi źródłami stresu były: dotrzymywanie terminów mimo przeszkód (88%), nieoczekiwane zadania do wykonania (82,1%), surowe konsekwencje błędów (78,6%), negatywny wpływ pracy na życie rodzinne (76,2%), całodobowa dyspozycyjność (76,2%), wykonywanie pracy przy braku środków (75%), myślenie o pracy w domu (75%), niemożność wywiązania się z bieżących zadań (72%), przeciążenie ilością pracy (71,1%), konflikty wewnętrzne z powodu wyborów (70,2%), praca w godzinach nadliczbowych (70,2%), zmienność czynności (69%), niepewność (68,3%), brak pomocy ze strony przełożonych (54,9%), godzenie sprzecznych interesów i oczekiwań (62,5%) oraz konsekwencje błędów lub zaniedbania grożące utratą zdrowia/życia (60%).

Analizując wyniki uzyskane przez badanych, stresogenność ich pracy należy uznać za bardzo wysoką. Co więcej, biorąc pod uwagę średnie oceny stresogenności pracy dokonywane przez badanych policjantów i oceny tych samych właściwości pracy dokonywane przez przedstawicieli innych grup zawodowych odnotowujemy wyraźnie gorsze wskaźniki, tj. wyższą stresogenność pracy dla grupy policjantów.

W kolejnym projekcie przebadaliśmy 3 grupy zawodowe: **pracowników biurowych, robotników przemysłowych oraz operatorów i monterów maszyn i urządzeń.**

Wyniki badań wskazały na siedem głównych, stresogennych cech w pracy urzędników. Odnoszą się one, przede wszystkim, do wymagań pracy i są to: czujność, konieczność skupienia uwagi przez dłuższy czas, zmienność czynności, pośpiech, odpowiedzialność materialna i finansowa oraz surowe konsekwencje, jakie grożą pracownikowi, gdy popełni jakiś błąd w wykonywaniu czynności służbowych. Ponadto stresujące jest także myślenie o pracy w domu oraz fakt, iż w sposobach i warunkach wykonywanej pracy zaszły istotne zmiany na przestrzeni ostatnich lat.

W grupie robotników za stresujące (podobnie jak w grupie pracowników biurowych) uznane zostały takie wymagania pracy jak pośpiech, konieczność skupienia uwagi przez dłuższy czas, czujność i zmienność czynności. Ponadto stresorami okazały się takie cechy pracy jak: narzucony rytm pracy, sztywne godziny pracy i zaskakujące zadania do wykonania powodujące poczucie ograniczenia w kontroli nad sytuacją pracy, a także praca zrywami opisująca nierównomierny rozkład ilości pracy w czasie. Stresujące dla robotników były również fizyczne warunki pracy – hałas, nieodpowiednia temperatura i występowanie zdrowotnych

zagrożeń w miejscu pracy. Do stresorów zaliczono także niesprawiedliwe traktowanie i brak pewności zatrudnienia oraz myślenie o pracy w domu.

W kolejnej analizowanej grupie zawodowej – operatorów i monterów – część badanych uznała za czynniki wywołujące co najmniej umiarkowany stres (podobnie jak w dwóch pierwszych grupach): konieczność skupienia uwagi przez dłuższy czas i czujność należące do wymagań związanych z treścią wykonywanej. Do grupy czynników stresogennych dołączyła monotonia oraz narzucony rytm pracy i sztywne godziny pracy charakteryzujące niski poziom kontroli. Ponadto istotnymi stresorami okazały się wymagania pracy związane z odpowiedzialnością za zdrowie i życie innych ludzi, odpowiedzialnością materialną i finansową oraz świadomość surowych konsekwencji, jakie niesie za sobą popełnienie błędu. Dla tej grupy zawodowej, podobnie jak dla grupy robotników, poważne źródło stresu stanowiły warunki fizyczne: hałas, nieodpowiednią temperaturę, a także występowanie w środowisku pracy czynników zagrażających zdrowiu (min. wypadki).

Oprócz badań nad zjawiskiem narażenia na stres chroniczny w miejscu pracy prowadziliśmy badania dotyczące **stresu traumatycznego**. W tym celu przebadaliśmy następujące grupy zawodowe: pracowników pogotowia ratunkowego, policjantów oraz strażaków.

Wyniki wykazały, iż 72% osób spośród badanych **pracowników pogotowia ratunkowego** uznało, że były w czasie pełnienia swych obowiązków zawodowych uczestnikiem lub świadkiem zdarzenia, które miało cechy właściwe dla zdarzenia traumatycznego. Większość z nich – 64% – stwierdziło, że uczestniczyło lub było świadkiem więcej niż jednego takiego zdarzenia.

Badania, przeprowadzone w grupie **policjantów**, wykazały, że 57% badanych zetknęło się podczas służby ze zdarzeniem traumatycznym, a 49,6% badanych podało, że uczestniczyli w więcej niż jednym zdarzeniu.

Spśród **pracowników PSP** 87% osób przynajmniej raz w ciągu służby było uczestnikiem lub świadkiem zdarzenia traumatycznego, w tym 74% więcej niż raz.

Porównując wskaźniki częstości narażenia policjantów ze wskaźnikami dotyczącymi strażaków oraz osób zatrudnionych w pogotowiu ratunkowym można uznać pierwszą grupę zawodową za mniej narażoną na zdarzenia traumatyczne. Jednak uwzględniając jej liczebność (około 100.000 funkcjonariuszy), należy stwierdzić, że bardzo duża grupa policjantów uczestniczy w zdarzeniach, które mogą wywołać poważne zaburzenia psychiczne, m.in. PTSD. Wskazuje to na konieczność zorganizowania odpowiedniej działalności prewencyjnej, obejmującej funkcjonariuszy policji, aby chronić ich przed skutkami traumy.

W ostatnich latach, w badaniach prowadzonych w Zakładzie Psychologii Pracy IMP, skupiliśmy się na rozpoznaniu szczególnego rodzaju stresora, jakim jest narażenie na **agresję w miejscu pracy**. W tym celu przebadaliśmy dwie grupy pracowników: pracowników służby zdrowia (pielęgniarki) oraz pracowników sektora usługowego (pocztowców i transportowców).

Niemalże wszystkie z badanych osób doświadczyło w ciągu ostatniego roku jakiejś formy agresji, której sprawcą był pacjent/klient. Najczęstszą formą agresji ze strony osób spoza organizacji, z którą stykali się badani pracownicy, była agresja werbalna, wyrażająca się w postaci krzyku lub podniesionego głosu. Tego typu zachowań doświadczyło 89,55% pracowników poczty, 86,06% pracowników transportu oraz 84,26% pielęgniarek. Kolejną, pod względem częstości występowania, formą agresji były pogrożki słowne. Doświadczyło ich aż 76,36% osób zatrudnionych w transporcie, 56,75% pielęgniarek oraz 49,75% pracowników poczty. Tylko samo pracowników transportu, którzy byli narażeni na pogrożki, znieważano słownie w obecności pasażerów/klientów. W obecności pacjentów obrażana była co druga pielęgniarka (50,3%). Tego typu zachowań ze strony klientów doświadczyło 40,3% spośród pracowników poczty. Prawie 3/4 transportowców spotkało się z pasażerami, którzy byli wulgarni i obrażali ich w obecności współpracowników (73,33%). Również połowa spośród

pielęgniarek (51,16%) oraz 40,3% spośród pracowników poczty padło ofiarą tego typu zachowań. W badanej grupie szantażowany był co drugi pracownik transportu (50,61%), co trzecia pielęgniarka (33,96%) oraz co czwarty pocztowiec (24,38%). Ponad połowa pracowników transportu (64,24%) stwierdziła, że przynajmniej raz w ciągu ostatniego roku czuła się zagrożona ze strony klientów. Również co druga pielęgniarka (49,44%) oraz co trzeci pracownik poczty (34,83%) mieli kontakt z pasażerami, którzy byli przez nich oceniani jako niebezpieczni i groźni. Próbie ataku fizycznego ze strony osób spoza organizacji przeżyło 41,21% osób zatrudnionych w transporcie, 30,35% pielęgniarek i 5,97% pracowników poczty. Zaś ataku fizycznego, uderzenia lub napadu również doświadczyło najwięcej transportowców (21,82%), 13,84% pielęgniarek i 1,99% pocztowców.

Wyniki badań wskazują, że najczęściej sprawcami przemocy wobec badanych osób są osoby spoza instytucji, czyli klienci, pasażerowie, pacjenci lub ich rodziny, ale zdarzają się również ataki pochodzące z wewnątrz organizacji, czyli ze strony współpracowników, przełożonych i podwładnych.

Dotkliwym problemem dla badanych pracowników była agresja ze strony przełożonych, która przyjmowała postać agresji werbalnej. Takie zachowanie potwierdziło 51,59% pielęgniarek, 49,5% pocztowców i 38,46% transportowców. Często zdarzało się, że przełożeni grozili swoim podwładnym. Tego typu zachowań doświadczyło 30,77% pracowników transportu, 19,19% pocztowców i 15,15% pielęgniarek. Stosunkowo często badani skarżyli się również na szantaż ze strony szefa. Prawie 1/4 transportowców (23,03%), 12,16% pielęgniarek i 12,12% pocztowców zgłaszało tego typu zachowania. W części przypadków przełożeni znieważali lub obrzucali wyzwiskami swoich podwładnych w obecności innych pracowników. Spotkało to 11,51% pielęgniarek, 10,9% kierowców transportu publicznego i 8,08% pocztowców. Zniewagi ze strony szefa w obecności klientów/pacjentów doświadczyło 10,32% osób spośród pracowników transportu, 7,48% spośród pielęgniarek i 4,55% spośród osób zatrudnionych na poczcie. Dramatycznie przedstawiają się dane dotyczące narażenia pracowników transportu na agresję fizyczną ze strony przełożonych. W 7,69% przypadków przełożony próbował zaatakować podwładnego (0,19% pielęgniarek), a w 7,1% przypadków do takiego ataku doszło (pracownicy poczty 0,44%, pielęgniarki 0,28%).

W świetle przeprowadzonych badań należy stwierdzić, iż równie dotkliwym, dla badanych pracowników, stresore jak przemoc ze strony przełożonych są agresywne zachowania współpracowników.

Krzyku ze strony kolegów doświadczył co drugi pracownik (50,31% spośród pielęgniarek, 49,74% pocztowców i 49,58% transportowców). Poważnym problemem, szczególnie wśród pracowników transportu okazały się pogroźki. Ze strony współpracowników doświadczyło ich 24,66% osób z tej grupy zawodowej oraz 8,04% pielęgniarek i 6,67% pracowników poczty. W grupie pracowników transportu odnotowano również wysoki poziom narażenia na zniewagi ze strony kolegów z pracy w obecności innych pracowników (21,92%). Wśród pracowników poczty odsetek osób doświadczających obrażenia w obecności współpracowników wynosił 11,28%, wśród pielęgniarek zaś wynosił 8,61%. Również odsetek osób znieważanych przez współpracowników w obecności klientów najwyższy był w grupie pracowników transportu i wynosił 15,07%. Dla porównania, wśród pocztowców i pielęgniarek odsetek takich osób wynosił odpowiednio: 4,1% i 3,35%. Wśród pracowników transportu 14,38%, 6,03% spośród pielęgniarek oraz 4,12% pocztowców spotkało się z szantażem ze strony swoich kolegów. Wyniki przeprowadzonych badań wykazały, że grupa pracowników transportu była najbardziej narażona na atak fizyczny ze strony kolegów z pracy (7,59%). Próby ataku doświadczyło 6,16% osób z tej grupy zawodowej. Próby ataku ze strony współpracowników doświadczyło 0,29% pielęgniarek i tyle samo pielęgniarek spotkało się z czynną napaścią z ich strony (pocztowców 0,5%).

Stosunkowo najrzadziej pojawiają się ataki ze strony podwładnych. Ale okazało się, że również osoby pełniące funkcje kierownicze uskarżały się na agresywne zachowania ze strony podwładnych. Ataki te miały głównie formę agresji słownej. W ostatnim roku wo-

bec 32,2% pracowników transportu, 30,18% pielęgniarek 19,15% pocztowców ich podwładni używali podniesionego głosu lub krzyku, a 20,34% pracowników transportu i 6,69% pielęgniarek spotkało się z pogrózkami ze strony swoich podwładnych. Sytuacje, w których przełożeni byli obrażani przez podwładnych, w obecności innych pracowników, spotykały 16,95% transportowców i 4,26% pocztowców. Taki sam odsetek badanych w obu grupach zawodowych dotyczył obrażania przy klientach. W obecności pracowników obrażanych przez podwładnych było 7,85% pielęgniarek, przy pacjentach zaś 4,26%. Z szantażem ze strony podwładnych spotkało się 6,78% transportowców, 6,3% pielęgniarek klientów i 2,13% pocztowców. Żaden z pracowników poczty nie był zagrożony atakiem fizycznym ze strony podwładnych. Za to do próby takiego ataku doszło w 6,7% przypadków w grupie transportowców i 1,97% w grupie pielęgniarek, a wobec 5,08% przypadków w grupie transportowców i 1,44 % wśród pielęgniarek zamiar ten został zrealizowany.