

Renata Borkowska, Marta Rutkowska**

WARUNKI PRACY A STRES ZAWODOWY I ZDROWIE PRACOWNIKÓW

WPROWADZENIE

Praca jest jednym z istotnych aspektów funkcjonowania dorosłego człowieka, wypełnia bowiem znaczną część jego życia. Dlatego wszystkie zagadnienia związane z pracą są tak ważne, a wszelkie niedobory w tym obszarze mogą mieć niekorzystny wpływ na zdrowie psychiczne i fizyczne jednostki. W literaturze wielokrotnie opisywano już, między innymi, destrukcyjne skutki mobbingu czy pracoholizmu i braku równowagi między pracą a życiem pozazawodowym – w niniejszym artykule chcielibyśmy zaś poruszyć problematykę stresu zawodowego i jego konsekwencji dla zdrowia pracownika. Przeprowadzone badania własne miały pozwolić na zbadanie korelacji między różnymi aspektami środowiska pracy, a samopoczuciem i stresem, jaki w związku z nimi odczuwa pracownik.

1. WPLYW WARUNKÓW PRACY NA SAMOPOCZUCIE PRACOWNIKA

Człowiek w sytuacji pracy jest włączony w układ funkcjonalny organizacji i uczestniczy w jej środowisku wewnętrznym, gdzie wchodzi w interakcje z zadaniami, procesami pracy oraz z wyposażeniem technicznym organizacji [Kaczmarek, Sikorski 1998; Ratajczak 2007]. Niedopasowanie między szeroko rozumianymi możliwościami jednostki a warunkami, w jakich pracuje, może powodować szereg negatywnych konsekwencji zarówno dla samego pracownika, jak i całej organizacji. Najczęściej pojawiającą się konsekwencją jest doświadczanie przez pracownika stresu zawodowego, który to przyczynia się do pogorszenia stanu zdrowia. Zły stan zdrowia pracowników nie sprzyja z kolei efektywnej pracy.

* Mgr, Studenckie Koło Naukowe „Personalni”, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Łódzki.

** Mgr, Studenckie Koło Naukowe „Personalni”, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Łódzki.

W literaturze wymienia się różnorodne aspekty środowiska pracy, które mogą mieć związek z samopoczuciem pracowników. Pierwszą grupę stanowią czynniki środowiskowe stanowiące otoczenie fizyczne, a więc dźwięki, światło, temperatura. Wymienia się tu także warunki wymuszające aktywność motoryczną i związane z nią obciążenie fizyczne [Konarska 1997, s. 50].

Kolejną składową środowiska pracy jest otoczenie społeczne, na które składają się wszystkie interakcje z innymi ludźmi podczas pracy. W złożonym kontekście społeczno-organizacyjnym, na który składają się zarówno formalne, jak i nieformalne kontakty międzyludzkie, jakość relacji interpersonalnych może mieć duże znaczenie dla odczuwania poziomu stresu [Terelak 2005, s. 64]. Szczególne znaczenie ma dostęp do wsparcia społecznego, które to jest jednym z ważniejszych czynników chroniących przed szkodliwym działaniem stresu [McLean 1979; za: Cooper i inni, 2001, s. 42].

Innego rodzaju stres zawodowy łączy się ze ścieżką kariery pracownika. W tym przypadku można mówić zarówno o promocji, jak i degradacji oraz o zagrożeniu zwolnieniem z pracy. Napięcie może być wywołane przez niezaspokojone ambicje odnośnie możliwości awansu lub rozwoju zawodowego, ale również przez zjawisko odwrotne, na przykład, gdy osoba, która nie odczuwa potrzeby awansu zostaje oddelegowana na wyższe stanowisko, które z jej perspektywy jest nadmiernie wymagające [Cooper i inni, 2001, s. 43].

Obawa przed utratą pracy jest w dzisiejszych czasach zjawiskiem powszechnym. Ze względu na ciągle zmiany w strukturze zatrudnienia wzrasta odsetek osób pracujących na umowach tymczasowych. Obawa przed utratą pracy staje się jedną z głównych przyczyn napięcia związanego z pracą [Korunka i inni, 1995; za: Cooper i inni, 2001, s. 44]. Stres wywołany zagrożeniem bezrobociem jest związany nie tylko z obawą o utratę środków na utrzymanie, ale także wiąże się z obniżeniem poczucia własnej wartości i ogólnego poczucia dobrostanu [Bruke, Cooper, 2000; za: Cooper i inni, 2001, s. 45].

Źródłem stresu zawodowego może być także wadliwy system zarządzania zasobami ludzkimi. Niewłaściwe zdefiniowanie wymagań i profilu stanowiska pracy, a także błędy w procesie selekcji kandydatów mogą skutkować zatrudnieniem osób o kompetencjach nieadekwatnych do danego typu pracy. W tym przypadku nowo zatrudniony pracownik może czuć się przytłoczony zbyt trudnymi zadaniami, albo może odczuwać frustrację, jeśli jego możliwości znacznie przekraczają wymagania na danym stanowisku pracy [Terelak 2005, s. 86].

Okresowa ocena pracownicza także jest wymieniana w literaturze jako źródło stresu zawodowego. Poprawnie przeprowadzony proces oceny powinien być elementem systemu motywacyjnego i przyczyniać się do rozwoju indywidualnych karier pracowników. Błędy popełniane przez osoby oceniające personel mogą prowadzić do rozdziewięku w zespole pracowniczym oraz mogą przyczyniać się do pogorszenia funkcjonowania całej organizacji, jeśli na przykład awansowane są osoby nieposiadające kompetencji odpowiednich do zarządzania firmą [Terelak 2005, s. 89].

Ostatnim aspektem związanym z zarządzaniem kadrami jest kwestia szkoleń i rozwoju indywidualnego pracowników. Z jednej strony konieczność ciągłego rozwoju jest dla pracownika stresująca, ponieważ wymaga wysiłku i zmagania się z nowymi wyzwaniami, jednak w dłuższej perspektywie rozwój jest zjawiskiem korzystnym, ponieważ daje pracownikowi nowe możliwości, między innymi umiejętność lepszego radzenia sobie ze stresem [Janowska, 2002, s. 219].

Pojawia się także grupa problemów związanych z pełnieniem roli zawodowej. Brak jednoznacznej wiedzy na temat swoich praw i obowiązków zawodowych oraz niepewność co do tego, jakie zachowanie jest pożądane w danej sytuacji funkcjonowania zawodowego, jest źródłem stresu dla 35–60% pracowników [McGrath 1987; za: Jachnis 2008, s. 125].

2. STRES ZAWODOWY W MODELU KARASKA

Model stresu zawodowego stworzony przez Karaska [Karasek 1979; za: Chmiel 2003, s. 185] zakłada istnienie trzech wymiarów, które warunkują poziom odczuwanego stresu. Te wymiary to wymagania stawiane przez pracę, swoboda podejmowania decyzji oraz wsparcie społeczne obecne w miejscu pracy.

Pierwsze dwa z wymienionych czynników opisują poziom napięcia w pracy. Wysokie wymagania stawiane pracownikowi bez możliwości kontrolowania przynajmniej niektórych aspektów własnej pracy, stanowią źródło stresu. Natomiast praca wywołująca niskie napięcie to taka, gdzie pojawiają się niewielkie wymagania, a także jest duża swoboda w zakresie decydowania.

Wymienione czynniki również warunkują poziom motywacji i rozwój osobisty pracownika. Praca stawiająca wysokie wymagania i jednocześnie dająca kontrolę, czyli możliwość decydowania, jest nazywana pracą aktywną. Taka praca wyzwała wewnętrzną motywację i stymuluje do rozwoju. Przeciwnieństwem tego jest praca pasywna, gdzie brak możliwości podejmowania decyzji oraz niskie wymagania mogą prowadzić do spadku motywacji i zaniku niewykorzystywanych umiejętności.

Wsparcie społeczne w miejscu pracy może działać jako czynnik chroniący i łagodzić skutki stresu, natomiast jego brak może wzmacniać niekorzystne oddziaływanie dwóch pozostałych czynników. Najbardziej szkodliwa dla zdrowia jest sytuacja pracy, która łączy w sobie wysokie wymagania, brak możliwości podejmowania decyzji oraz niedobór wsparcia społecznego [Chmiel 2003, s. 186].

3. METODOLOGIA BADAŃ WŁASNYCH

W badaniu wzięło udział 113 osób pracujących, wśród których 63% stanowiły kobiety. Osoby badane są zatrudnione w firmach o różnej wielkości – firmy duże (24%) oraz małe (37%), średnie (18%) i mikroprzedsiębiorstwa (21%). Badanych

różnicowała forma zawartej umowy o pracę – umowa na czas nieokreślony (36%), umowa na czas określony (35%), umowa o dzieło lub umowa zlecenie (18%), samozatrudnienie (9%) oraz inne niewymienione formy zatrudnienia (2%).

Badanie przeprowadzono w formie ankietowej. Oceny czynników pracy dokonano za pomocą twierdzeń wyposażonych w 5-stopniową skalę Likerta. Twierdzenia te odwoływały się do poznawczej oceny warunków pracy, takich jak: autonomia na stanowisku pracy, warunki fizyczne, czy wynagrodzenie. Zawarto również twierdzenia opisujące stopień zaspokojenia potrzeb, jak na przykład bycie docenianym. Część pozycji odnosiła się do kwestii związanych z polityką zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie. Te twierdzenia dotyczyły dopasowania kwalifikacji do stanowiska pracy, oceny pracowników, możliwości rozwoju i planowania ścieżki kariery.

Do pomiaru napięcia w pracy skonstruowano zbiór pytań bazujący na założeniach teorii Karaska, uwzględniający trzy wymiary: wymagania, kontrolę i wsparcie społeczne w miejscu pracy. Stan zdrowia osób badanych został oceniony na podstawie wyników kwestionariusza GHQ-28 Goldberga, który mierzy następujące wymiary zdrowia: zdrowie somatyczne, niepokój i bezsenność, zaburzenia funkcjonowania, depresja. [Merecz, Makowska 2001, s. 233].

Postawiono następujące hipotezy:

1. Jakość warunków pracy koreluje z poziomem napięcia. Np. jakość relacji ze współpracownikami koreluje ze stresem wywołanym brakiem wsparcia społecznego, a postrzegany poziom autonomii ma wpływ na stres związany z brakiem kontroli.

2. Poziom napięcia koreluje z wymiarami zdrowia. Najsilniejsze korelacje będą między stresem w pracy a zdrowiem somatycznym i niepokojem.

Tabela 1 ilustruje siłę związku pomiędzy aspektami pracy a trzema wymiarami napięcia związanego z pracą oraz z ogólnym wskaźnikiem poziomu stresu będącym sumą trzech wymienionych wymiarów.

Tabela 1. Korelacje między aspektami pracy a stresem zawodowym

Aspekty pracy	Wymiary stresu zawodowego			Stres ogółem
	Wymagania	Kontrola	Wsparcie	
1	2	3	4	5
Warunki fizyczne	-,036	-,249**	-,042	-,149
Autonomia w zakresie obowiązków	-,081	-,549**	-,191*	-,344**
Wynagrodzenie	-,016	-,362**	-,073	-,191*
Organizacja pracy	-,324**	-,375**	-,292**	-,445**
Spełnione oczekiwania	-,179	-,434**	-,157	-,330**

1	2	3	4	5
Relacje ze współpracownikami	-,124	-,268**	-,390**	-,362**
Relacje z przełożonymi	-,089	-,416**	-,295**	-,354**
Praca zgodna z wykształceniem i kwalifikacjami	,075	-,203*	-,133	-,104
Informacje zwrotne	-,185*	-,318**	-,234*	-,336**
Bycie docenianym	-,231*	-,529**	-,321**	-,480**
Możliwości awansu	-,038	-,172	-,069	-,113
Sprawiedliwe ocenianie efektów pracy	-,283**	-,463**	-,361**	-,483**
Wsparcie firmy w planowaniu kariery	-,064	-,378**	-,172	-,260**
Możliwości rozwoju	,128	-,332**	-,041	-,105
Wsparcie poza pracą (dogodne warunki urlopowe, ubezpieczenie pracownicze i inne)	-,243**	-,344**	-,207*	-,343**

* Korelacja jest istotna na poziomie 0.05 (dwustronnie).

** Korelacja jest istotna na poziomie 0.01 (dwustronnie).

Źródło: Opracowanie własne.

Poziom wymagań stawianych jednostce w pracy wykazuje istotny związek z jakością organizacji pracy w zakładzie. Oznacza to, że im sprawniejsza organizacja pracy, tym mniejsze napięcie spowodowane obciążeniem obowiązkami. Podobnie w przypadku oceny efektów pracy oraz wsparcia ze strony organizacji w zakresie wykraczającym poza same zadania pracy – pracownicy poprawnie oceniani oraz mogący liczyć na różne formy pomocy ze strony organizacji, odczuwają niższe napięcie związane ze stawianymi im wymaganiami. Obserwuje się także ujemny związek między stresem związanym z wymaganiami, a poczuciem bycia docenionym i z otrzymywaniem informacji zwrotnych dotyczących efektywności własnej pracy.

Napięcie spowodowane brakiem kontroli wykazuje istotny związek z niemal wszystkimi analizowanymi aspektami pracy. Wyjątek stanowi ocena możliwości awansu. Najsilniejszy związek tego wymiaru stresu w pracy zaobserwowano w odniesieniu do postrzeganych możliwości podejmowania decyzji oraz bycia docenianym i sprawiedliwie ocenianym.

Zgodnie z przypuszczeniami, stres spowodowany brakiem wsparcia społecznego jest związany z postrzeganą jakością relacji zarówno z przełożonymi, jak i ze współpracownikami. Ujemny związek obserwuje się także w przypadku autonomii na stanowisku pracy, organizacji pracy, otrzymywanych informacji zwrotnych, sprawiedliwej oceny efektów pracy oraz poczucia bycia docenianym.

Wskaźnik ogólny stresu w pracy wydaje się być najsilniej związany z organizacją pracy oraz ze stopniem zaspokojenia potrzeb dotyczących bycia sprawiedliwie ocenianym i docenianym.

W celu weryfikacji hipotezy 2 obliczono współczynniki korelacji pomiędzy wymiarami stresu w pracy a stanem zdrowia z uwzględnieniem aspektów zdrowia mierzonych kwestionariuszem GHQ-28, czyli zdrowia somatycznego, niepokoju, zaburzeń funkcjonowania oraz depresji. Wysokie wyniki odnoszą się do pogorszenia stanu zdrowia. Wyniki analizy przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Korelacje między zdrowiem a stresem zawodowym

Wymiary zdrowia	Wymiary stresu zawodowego			Stres ogółem
	Wymagania	Kontrola	Wsparcie	
Zdrowie somatyczne	,427**	,394**	,381**	,540**
Niepokój, bezsenność	,452**	,334**	,407**	,526**
Zaburzenia funkcjonowania	,285**	,239*	,259**	,353**
Depresja	,221*	,073	,309**	,262**
Ogólny stan zdrowia	,423**	,310**	,418**	,510**

* Korelacja jest istotna na poziomie 0.05 (dwustronnie).

** Korelacja jest istotna na poziomie 0.01 (dwustronnie).

Źródło: Opracowanie własne.

Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że trzy wymiary stresu w pracy uwzględnione w teorii Karaska istotnie korelują z jakością stanu zdrowia pracowników. Wyjątek stanowi brak związku pomiędzy możliwością kontroli a skalą depresji. Wszystkie zaobserwowane zależności są dodatnie, a więc doświadczanie wysokiego poziomu napięcia łączy się z pogorszeniem stanu zdrowia na każdym z badanych wymiarów.

4. DYSKUSJA WYNIKÓW

Można przypuszczać, iż wymiar stresu związany z nadmiernym obciążeniem jest mniej odczuwany w przypadku, kiedy organizacja pracy w zakładzie jest sprawna i skuteczna. Natomiast, gdy ten aspekt pracy jest na niskim poziomie, wówczas napięcie związane z wymaganiami pracy będzie wzrastać. System zarządzania ludźmi w przedsiębiorstwie może również przyczyniać się do zmniejszenia lub zwiększenia poziomu odczuwanego przez pracowników stresu w tym zakresie. Odpowiednie ocenianie pracowników, dostarczanie im informacji zwrotnych o tym, czy dobrze wykonują swoje obowiązki oraz motywowanie poprzez docenianie ich wysiłku może redukować odczuwany przez nich stres wynikający ze stawianych im wymagań.

Wsparcie społeczne okazuje się być powiązane nie tylko z bezpośrednimi kontaktami między pracownikiem a innymi członkami organizacji. Okazuje się,

że osoby, które doświadczają napięcia z powodu braku wsparcia społecznego, czują się również niedoceniane i niesprawiedliwie oceniane, a także skarżą się na brak dodatkowych aspektów motywacyjnych ze strony firmy.

Niedopasowanie pomiędzy posiadanymi przez pracownika kwalifikacjami i wykształceniem, a zajmowanym przez niego stanowiskiem łączy się z doświadczaniem napięcia w odniesieniu do możliwości sprawowania kontroli i podejmowania decyzji. Można przypuszczać, że wynika to z tego, iż osoby podejmujące pracę niezgodną ze swoim wykształceniem są z reguły zmuszone do tego z racji braku możliwości pracy w zawodzie.

Co ciekawe, system motywacyjny i szeroko rozumiane zaplecze socjalne może również łagodzić skutki odczuwanego stresu. Jest to ważna informacja dla pracodawców. Zapewnienie pracownikom poczucia komfortu i bezpieczeństwa w zakresie dodatkowych świadczeń i udogodnień może być skutecznym rozwiązaniem niektórych problemów związanych ze stresem zawodowym.

Uzyskane w badaniu rezultaty sugerują, że warunki fizyczne, które są jednym z najczęściej wymienianych w literaturze czynników warunkujących poziom stresu w pracy, pracy nie wykazują większego znaczenia dla stresu odczuwanego w pracy. Najbardziej istotne okazują się być te aspekty pracy, które odnoszą się do otoczenia społeczno-organizacyjnego.

Potwierdzone zostało istnienie związku między stresem doświadczanym w pracy a stanem zdrowia. Stres oddziałuje szkodliwie nie tylko na zdrowie somatyczne, ale także na jakość funkcjonowania jednostki, czyli jej zaradność i skuteczność działania. Łączy się także z częstszym występowaniem niepokoju i bezsenności, a także z większą podatnością na doświadczanie objawów charakterystycznych dla depresji, jak brak motywacji, czy utrata wiary w siebie i w sens własnego działania.

Świadomość działania różnorodnych czynników na samopoczucie i zdrowie pracowników może uchronić zarówno samych pracowników, jak i całą organizację przed negatywnymi konsekwencjami, takimi jak: zmniejszona efektywność pracy, absencja, wypalenie zawodowe i wiele innych zjawisk patologicznych, będących wynikiem stresu zawodowego.

PODSUMOWANIE

Choć przy obecnym tempie życia i zmian całkowite wyeliminowanie stresu zawodowego jest wręcz niemożliwe, z pewnością można złagodzić jego niekorzystne skutki. Jedną z metod może być tu zbadanie, które aspekty środowiska pracy mają największe znaczenie w tym obszarze, a które się praktycznie nieistotne, co stanowiło jedno z zadań niniejszej pracy. W przeprowadzonych badaniach potwierdzona została bowiem korelacja między poziomem napięcia odczuwanym

w związku z pracą, a zdrowiem i samopoczuciem pracowników. Co istotne, najważniejsze dla pracowników wydają się być obszary organizacji pracy, sprawiedliwej oceny wyników i poczucia bycia docenianym, które przy odpowiednim poziomie mogą neutralizować niedobory w innych dziedzinach lub zwiększać owe braki, gdy są niedostateczne. Warunki fizyczne zaś, na które często zwracali uwagę znawcy problematyki, okazały się mniej znaczące. Warto dodać także, że nie wykazano istotnego związku między stresem a posiadaniem pracy zgodnie z wykształceniem. Jest to symptomatyczne dla obecnego rynku pracy, na którym tylko niewielki procent pracowników wykonuje zawód ściśle odpowiadający ich kwalifikacjom i być może dlatego nie łączy się odczuwanym wysokim poziomem napięcia.

BIBLIOGRAFIA

- Chmiel, N., *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003
- Cooper L. F., Dewe P., O'Driscoll M. P., *Organizational Stress, A Review And Critique Of Theory, Research And Applications*, Sage Publications Inc., London 2001
- Jachnis A., *Psychologia Organizacji, Kluczowe Zagadnienia*, Diffin, Warszawa 2008
- Janowska Z., *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002
- Kaczmarek B. Sikorski C., *Podstawy zarządzania*, Absolwent Sp. z o.o. Łódź 1998
- Konarska, M., *System odbioru i przetwarzania informacji ze środowiska*, [w]: *Psychofizjologiczne problemy człowieka w środowisku pracy*, Centralny Instytut Ochrony Pracy, Warszawa 1997
- Merecz D., Makowska Z., *Ocena zdrowia psychicznego na podstawie badań kwestionariuszami Davida Goldberga*, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2001
- Ratajczak Z., *Psychologia pracy i organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007
- Terelak J., *Stres Organizacyjny*, Oficyna Wydawnicza WSM, Warszawa 2005
- Widerszal-Bazyl M., *Psychospołeczne źródła stresu psychicznego w miejscu pracy*, [w]: *Psychofizjologiczne problemy człowieka w środowisku pracy*, b.m.w., Centralny Instytut Ochrony Pracy, Warszawa 1997

THE WORKING CONDITIONS IMPACT ON STRESS IN THE WORKPLACE AND HEALTH OF EMPLOYEES

This article aims to explain how the various aspects of the work environment, such as the physical environment, social conditions, autonomy in choosing the duties and the probability of promotion influence the level of stress in the workplace and whether this aspects has implications for the health and well-being of employees. Our research have allowed to verify two hypotheses – about the relationship between the quality of working conditions and the level of tension and the correlation between the level of tensions and the health dimension of the employees.