

**Ewa Matuska**

Akademia Pomorska

Słupsk

ewa.matuska@apsl.edu.pl

## ZAGROŻENIA PSYCHOSPOŁECZNE ZWIĄZANE Z PRACĄ

### PSYCHOSOCIAL HAZARDS RELATED TO WORK

**Zarys treści:** Artykuł omawia temat zagrożeń psychospołecznych związanych z pracą w kontekście polityki bezpieczeństwa i higieny pracy oraz efektywności pracy. Ujmuje ramy pojęciowe ryzyk psychospołecznych i ich wymiary w funkcjonowaniu współczesnych organizacji. Analizuje dominujące zagrożenia psychospołeczne w odniesieniu do Polski na podstawie wyników badań Europejskiej Agencji Zdrowia i Bezpieczeństwa w Pracy, ESENER-1 i ESENER-2. We wnioskach przedstawia postulat włączenia ewaluacji ryzyk psychospołecznych w przedsiębiorstwach do procedur stosowanych przez służby BHP.

**Słowa kluczowe:** zagrożenia psychospołeczne w pracy, bezpieczeństwo i higiena pracy, stres organizacyjny, efektywność pracy

**Key words:** psychosocial work hazards, safety and hygiene at work, organizational stress, work efficiency

### Wprowadzenie

Bezpieczeństwo pracy i ochrona zdrowia pracowników zajmują istotne miejsce w polityce społecznej Polski, a od 2004 r. podlegają także legislacyjnym regulacjom Unii Europejskiej. Kodeks pracy w art. 94 specyfikuje, że „Pracodawca jest obowiązany w szczególności [...] zapewniać bezpieczne i higieniczne warunki pracy oraz prowadzić systematyczne szkolenie pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy [...] organizować pracę w sposób zapewniający zmniejszenie uciążliwości pracy, zwłaszcza pracy monotonnej i pracy w ustalonym z góry tempie” oraz „jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi”<sup>1</sup>. Ochrona zdrowia w miejscu pracy w prawie unijnym opiera się głównie na zapisach Jednolitego Aktu Europejskiego z 1986 r., który uruchomił szereg dyrektyw socjalnych, w tym dyrektywę ramową

<sup>1</sup> Tekst jednolity: Dz.U. 2016, poz. 1666, z późn. zm.

dotyczącą bezpieczeństwa i ochrony zdrowia w miejscu pracy (89/391/EWG), nakazującą pracodawcom respektowanie godnych warunków pracy jako jednego z najważniejszych praw robotniczych<sup>2</sup>. Ta sama dyrektywa zobowiązuje pracodawców do wprowadzania środków zapobiegawczych chroniących pracowników przed wypadkami przy pracy i chorobami zawodowymi. Zgodnie z art. 151 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, państwa członkowskie powinny aktywnie działać na rzecz promowania zatrudnienia i poprawy warunków pracy. Egzekwowanie od pracodawców konkretnych działań na rzecz tworzenia bezpiecznych warunków pracy, w zgodzie ze standardami obowiązującymi w krajach Europy zachodniej, jest jednak problematyczne.

Wymóg poddania się regulacjom prawnym i instytucjonalnym Unii Europejskiej w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy umożliwi natomiast stosowanie jednolitej metodologii badawczej i tym samym poszerza możliwość aplikacji wniosków uzyskanych z przeprowadzanych porównawczych badań naukowych. Europejska Agencja Zdrowia i Bezpieczeństwa w Pracy (*European Agency for Safety and Health at Work*, w skrócie: EU-OSHA)<sup>3</sup> prowadzi cykliczne badania w zakresie znanych i nowo pojawiających się zagrożeń związanych z pracą (*job related hazards*). Wynikiem tych badań jest klasyfikowanie i segmentacja różnych czynników ryzyka zawodowego oraz porównywanie wskaźników bezpieczeństwa pracy osiągniętych w danym okresie przez poszczególne kraje Wspólnoty. Polska jest obecna w tych badaniach od ponad dziesięciu lat, co stanowi czas wystarczający do wnioskowania o *status quo* polskiego bezpieczeństwa pracy oraz o trendach w tym obszarze. Przedmiotem badań EU-OSHA są również tzw. *psychospołeczne zagrożenia w pracy*, które stanowią coraz baczniej obserwowaną sferę czynników ryzyka zawodowego<sup>4</sup>.

## Pojęcie psychospołecznych zagrożeń w pracy

Za zagrożenie dla człowieka, szeroko rzecz ujmując, można uznać każde zjawisko, sytuację, czynnik, które prawdopodobnie jest w stanie spowodować istotną dla niego szkodę<sup>5</sup>. Kryterium natury spodziewanej szkody wyznacza ogólny podział zagrożeń na:

- *zagrożenia fizyczne* (biologiczne, mechaniczne, chemiczne, radiologiczne) – oddziałujące bezpośrednio na jednostkę i generujące szkodę natury fizycznej oraz
- *zagrożenia psychospołeczne* – oddziałujące pośrednio, za pośrednictwem stresu psychologicznego i naruszające dobrostan psychiczny i społeczny jednostki, a w długiej perspektywie mogące również przynieść szkody psychosomatyczne i fizyczne.

<sup>2</sup> L. Vogel, *Dyrektywa ramowa – istotny element wdrażania skutecznej strategii zapobiegania wypadkom przy pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2002, nr 7/8.

<sup>3</sup> <https://osha.europa.eu/pl> (dostęp: 10.02.2017).

<sup>4</sup> M. Wierszal-Bazyl, *Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2009, nr 6.

<sup>5</sup> T. Cox, A. Griffiths, S. Leka, *Work organization and work-related stress*, [w:] *Occupational hygiene*, red. K. Gardiner, J.M. Harrington, Oxford 2005, s. 421–432.

W kilku ostatnich dekadach obserwujemy istotne zmiany zarówno w zakresie profilu i organizacji pracy, jak i metod zarządzania jej procesami. W obecnej postindustrialnej fazie rozwoju ekonomicznego i w tzw. gospodarce opartej na wiedzy zmienił się przede wszystkim charakter pracy i warunki jej wykonywania. Coraz mniej osób zatrudnionych jest tradycyjnych sektorach, jak przemysł czy rolnictwo, gdzie praca, głównie fizyczna, wykonywana bywa na ogół w trudnych warunkach środowiskowych i związana jest z wieloma zagrożeniami fizykochemicznymi. Obecnie miejsca pracy tworzone są głównie w sektorze usług na rzecz przedsiębiorstw i instytucji (B2B, B2C<sup>6</sup>) oraz usług społecznych i osobistych. Jest to praca wysoce przetworzona, oparta na aktywności umysłowej, wymaga intensywnych kontaktów interpersonalnych, często przebiega w środowisku wielokulturowym. Zmiana modelu pracy wynika także z wpływu współczesnych zjawisk makroekonomicznych i politycznych, takich jak: globalizacja, zmiana wzorców zachowań konsumenckich, starzenie się siły roboczej, narastająca mobilność zasobów pracy, zasilana napływem imigrantów i uchodźców z regionów objętych konfliktami politycznymi etc. Wszystkie te zjawiska stały się źródłem nowych zagrożeń i ryzyk związanych z pracą i tym samym wyznaczyły nowe pola w badaniach szeroko pojętych zagadnień bezpieczeństwa i higieny pracy<sup>7</sup>. W spektrum nowych zagrożeń związanych z pracą ryzyka psychospołeczne postrzegane są obecnie jako jedno z kluczowych wyzwań dla praktyki zarządzania zasobami ludzkimi i utrzymania zadowalającej efektywności organizacji.

Po pierwsze, zagrożenia psychospołeczne w pracy stanowią ryzyko dla zdrowia pracownika, zarówno psychicznego, jak i fizycznego, poprzez pośredniczące działanie mechanizmu stresu organizacyjnego<sup>8</sup>. Stres związany z pracą (*work-related stress*) w raportach badawczych i dokumentach instytucji Unii Europejskiej definiowany jest jako „stan, któremu towarzyszą fizyczne, psychologiczne lub społeczne dolegliwości lub dysfunkcje sprawiające, że jednostka odczuwa, iż nie jest w stanie sprostać wymogom lub oczekiwaniom na nią nakładanym”<sup>9</sup>. Po drugie, ryzyka psychospołeczne pracy implikują wysoce prawdopodobne niekorzystne skutki dla rynkowej kondycji i konkurencyjności organizacji; nieobecności pracowników korzystających ze zwolnień lekarskich powodują spadek obrotów i tym samym produktywności, obniżone morale i brak zaangażowania często są związane z niepewnością zatrudnienia, przemocą, mobbingiem, niskopłatnymi umowami o pracę czy z presją na osiągnięcie wyśrubowanych wyników<sup>10</sup>.

Systematyczne badania psychospołecznych aspektów pracy, prowadzone w ramach takich dyscyplin, jak psychologia pracy i środowisko pracy, sięgają lat pięć-

<sup>6</sup> B2B (Business to Business) – usługi dla firm; B2C (Business to Consumer) – usługi świadczone osobie fizycznej jako klientowi końcowemu.

<sup>7</sup> E. Brun, M. Milczarek, *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, European Agency for Safety and Health at Work, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2007.

<sup>8</sup> D. Katz, R.L. Kahn, *Spoleczna psychologia organizacji*, tłum. B. Czarniawska, Warszawa 1979.

<sup>9</sup> *Work-related stress*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin 2010, s. 4.

<sup>10</sup> T. Cox, A. Griffiths, E. Rial-Gonzalez, *Research on work-related Stress*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2000.

dziesiątych – sześćdziesiątych XX w.<sup>11</sup> Ich skutkiem była zasadnicza zmiana paradygmatu badawczego – zrezygnowano z badań potencjalnie patogennego wpływu pojedynczych czynników środowiskowych (np. hałasu, presji czasu, konfliktów interpersonalnych) na rzecz *podejścia interakcyjnego*, proponując badanie konfiguracji różnych aspektów środowiska pracy jako potencjalnie etiologicznych w generowaniu negatywnych skutków dla fizycznego i psychicznego zdrowia pracownika<sup>12</sup>.

Międzynarodowa Organizacja Pracy (ILO) w 1986 r. wprowadziła konceptualizację zagrożeń psychospołecznych jako pojęcia wyrażającego specyficzną, obciążoną ryzykiem szkodę, interakcję pomiędzy:

- *treścią pracy* – sposobem organizowania i zarządzaniem pracą oraz innymi warunkami środowiskowymi i ekonomicznymi związanymi z pracą oraz
- *kompetencjami i potrzebami* pracownika.

Interakcja ta może być potencjalnie niebezpieczna dla zdrowia pracownika, który odzwierciedla wpływ różnych czynników zawodowych przez pryzmat swoich subiektywnych spostrzeżeń i doświadczeń związanych z pracą. Warto zaznaczyć, że materia badawcza jest tu bardzo skomplikowana: kilka rodzajów ryzyka psychospołecznego może występować w tym samym czasie, mogą one na siebie oddziaływać lub też wpływają na nie inne zmienne pośredniczące (uprzednie doświadczenia zawodowe pracownika, jego wiek, cechy osobowości itp.). Dlatego też zalecana jest ostrożność w uogólnianiu wyników badań dotyczących różnych rodzajów ryzyka psychospołecznego.

Klasyki eksploracji tego zagadnienia, Tom Cox i Amanda Griffiths, zagrożenia psychospołeczne podsumowali jako „[...] te aspekty projektowania pracy, organizacji pracy i zarządzania oraz ich społecznego i środowiskowego kontekstu, które mogą potencjalnie powodować szkody fizyczne lub psychiczne”<sup>13</sup>. W raporcie Europejskiej Agencji Zdrowia i Bezpieczeństwa w Pracy w 2007 r. zagrożenia psychospołeczne ujęto szeroko jako: „jakikolwiek zagrożenie zawodowe, które narusza psychologiczny dobrostan pracownika, w tym jego możliwość uczestniczenia w środowisku pracy wśród innych osób [...]; mające związek ze sposobami planowania, organizacji i zarządzania pracą w jej kontekście społeczno-ekonomicznym, które mogą powodować szkodę psychiczną, psychologiczną, fizyczną czy też chorobę”.

Wszystkie definicje podkreślają, że psychospołeczne ryzyka zawodowe uruchamiane są poprzez mechanizm *stresu zawodowego* (*occupational stress*) oraz że często towarzyszy im przemoc w pracy (*workplace violence*), które to dwa zjawiska są postrzegane jako współczesne najważniejsze wyzwania dla bezpieczeństwa i higieny pracy<sup>14</sup>.

Warto zauważyć, że ryzyka psychospołeczne to *de facto* nowe kategorie stresorów zawodowych, czyli czynników prowokujących stres w pracy. Jeśli mają one charakter długotrwały, powodują chroniczny stan stresu u pracownika i z dużym prawdopodobieństwem uaktywniają w nim mechanizm zaburzeń psychicznych i fi-

<sup>11</sup> J.V. Johnson, E.M. Hall, *Dialectic between conceptual and causal enquiry in psychosocial work environment research*, „Journal of Occupational Health Psychology” 1996, t.1, nr 4, s. 362–374.

<sup>12</sup> T. Cox, A. Griffiths, E. Rial-Gonzalez, *Research on Work ...*

<sup>13</sup> T. Cox, A. Griffiths, *The nature and measurement of work-related stress and practice*, [w:] *Evaluation of Human Work*, red. J.R. Wilson, N. Corlett, London 2005.

<sup>14</sup> E. Brun, M. Milczarek, *Expert forecast on emerging...*, 2007.

zycznych. Wśród możliwych dysfunkcji zdrowotnych spowodowanych szeroko pojętym stresem znajduje się cały przekrój zaburzeń psychogennych, w tym: nerwice, stany lękowe, depresje psychogenne, uzależnienia psychoaktywne, zespół stresu po-

**Tabela 1**  
**Klasyfikacja zagrożeń psychospołecznych związanych z pracą**

**Table 1**

**Taxonomy of work related psychosocial hazards**

<b>Zagrożenie psychospołeczne</b>	<b>Charakterystyka</b>
<b>Treść pracy</b>	Brak różnorodności pracy (monotonia), zbyt krótkie cykle zadaniowe, praca fragmentaryczna/bez rozpoznawalnego sensu, praca poniżej posiadanych umiejętności, niepewność w pracy
<b>Obciążenie pracą i tempo pracy</b>	Przeciążenie zadaniami, niedociążenie zadaniami (nuda), tempo pracy dyktowane cyklem maszynowym, silna presja czasowa, wymogi terminowe
<b>Kontrola</b>	Niska partycypacja w procesie decyzyjnym, brak kontroli nad przeciążeniem pracą, tempem pracy, stylem pracy itp.
<b>Czasowe ramy pracy</b>	Praca zmianowa, praca nocna, sztywne ramy godzinowe pracy, ramy czasowe nieregularne, zbyt długie lub w niedogodnych godzinach
<b>Środowisko pracy i wyposażenie stanowiska</b>	Niekorzystne czynniki środowiska: ciasnota, złe oświetlenie, nadmierny hałas itp., nieodpowiedni sprzęt (mało użyteczny lub źle konserwowany)
<b>Rola w organizacji</b>	Stres roli organizacyjnej: niejasność, konflikt, odpowiedzialność
<b>Kultura i funkcje organizacji</b>	Słaba komunikacja wewnętrzna, brak wsparcia w rozwiązywaniu problemów i rozwoju osobistym, słabo zdefiniowane/uzgodnione cele organizacji
<b>Relacje interpersonalne w pracy</b>	Społeczna i fizyczna izolacja w pracy, złe relacje z przełożonymi, konflikty interpersonalne, brak wsparcia społecznego, zastraszanie, nękanie
<b>Rozwój zawodowy</b>	Stagnacja lub niepewność kariery, brak awansu lub zbyt wysoki awans, niskie wynagrodzenie, niepewność zatrudnienia, niski status społeczny pracy
<b>Relacja praca–dom</b>	Sprzeczne wymagania pracy i życia rodzinnego, słabe wsparcie społeczne w domu dla wykonywanej pracy, problem z godzeniem karier obu małżonków

Źródło: opracowanie własne na podstawie: T. Cox, A. Griffiths, E. Rial-Gonzalez, *Research on Work-Related Stress*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2000.

urazowego, zaburzenia psychosomatyczne, zespoły napięć szkieletowo-mięśniowych, zaburzenia zachowania<sup>15</sup>.

Podkreśla się, że nowe formy pracy, wprowadzane jako postęp w praktykach organizacyjnych, generują także nowe ryzyka, które nie stają się od razu przedmiotem badań naukowych<sup>16</sup>. Tym niemniej badacze są zgodni w specyfikacji zasadniczych problemowych obszarów pracy, stanowiących potencjalne zagrożenia psychospołeczne (tab.1).

W długookresowej prognozie (*forecast*) trendu w rozwoju zagrożeń psychospołecznych Europejskiej Agencji Zdrowia i Bezpieczeństwa w Pracy jako najważniejsze ryzyka w 2007 r. wskazywano<sup>17</sup>:

- niskopłatne i niepewne (tzw. prekariatne, inaczej „śmieciowe”) umowy o pracę,
- niepewność pracy ze względu na globalizację (ryzyko transferu miejsc pracy),
- nowe formy umów o pracę (tymczasowe, na żądanie, w niepełnym wymiarze),
- ogólne poczucie niepewności zatrudnienia,
- starzenie się siły roboczej (warunki pracy nie respektujące pogarszających się z wiekiem parametrów wydolności i zdrowia pracownika),
- zbyt długie i nieregularne godziny pracy,
- nadmierna intensyfikacja pracy (zbyt dużo zadań, presja czasu i terminów),
- trendy wyszczuplania (*lean*) struktury organizacyjnej powodujące obciążanie stanowisk dodatkowymi zadaniami,
- wysokie wymagania emocjonalne w pracy (przeżywany silny stres potęgowany przez kulturowy nakaz jego ukrywania w pracy),
- niedostatek równowagi praca – życie (*work-life balance*).

Przewidywane dziesięć lat temu negatywne trendy w środowisku psychospołecznym pracy są potwierdzane w licznych badaniach, w tym w przekrojowych badaniach benchmarkingowych porównujących natężenie tych samych czynników ryzyka w kolejnych cyklach badawczych i identyfikujących nowe ryzyka. Jednym z takich badań jest *Europejskie badanie przedsiębiorstw na temat nowych i pojawiających się zagrożeń – ESENER*, prowadzone przez Europejską Agencję Zdrowia i Bezpieczeństwa w Pracy (EU-OSHA). Pierwsza edycja badania – ESENER-1<sup>18</sup>, była wykonana w roku 2009 (opublikowana w 2010), druga – ESENER-2<sup>19</sup>, w roku 2014 (opublikowana w 2016). Porównanie wyników badań obydwu paneuropejskich

<sup>15</sup> *Psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 2005.

<sup>16</sup> T. Cox, *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*, Sudbury 1993.

<sup>17</sup> E. Brun, M. Milczarek, *Expert forecast on emerging...*, s. 24–26.

<sup>18</sup> *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing Safety and Health at Work. European Risk, ESENER – Overview Report*, red. E. Rial-González, W. Cockburn, X. Irastorza, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg 2010.

<sup>19</sup> *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2). Overview Report: Managing Safety and Health at Work. European Risk Observatory*, red. X. Irastorza, M. Milczarek, W. Cockburn, Publications Office of the European Union, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg 2016.

edycji badań pozwala na analizę natężenia i kierunków rozwoju zagrożeń w pracy w Unii Europejskiej.

W niniejszym opracowaniu skupiono się na wynikach ESENER-1 i ESENER-2 dotyczących Polski jako tła rozważań na temat krajowych trendów ryzyk psychospołecznych w pracy zawodowej<sup>20</sup>.

## **Psychospołeczne ryzyka pracy w Polsce i w Unii Europejskiej w świetle badań ESENER**

Badania ESENER są organizowane przy wsparciu rządów i partnerów społecznych na poziomie europejskim w celu lepszego zrozumienia problemów i potrzeb pracowników oraz zidentyfikowania czynników ułatwiających i utrudniających bezpieczną i nieszkodzącą zdrowiu pracę. Wywiady kwestionariuszowe z kadrą kierowniczą, specjalistami do spraw BHP i przedstawicielami pracowników przeprowadzane są na reprezentatywnej próbie przedsiębiorstw z wszystkich krajów UE, według tożsamej metodologii<sup>21</sup>. W badaniu ESENER ewaluacji poddawane są cztery obszary funkcjonowania zagadnień bezpieczeństwa i higieny pracy w organizacjach:

1. Ogólne podejście zakładu pracy do zarządzania BHP;
2. **Sposób traktowania ryzyka psychospołecznego jako nowego obszaru badań BHP;**
3. Główne czynniki motywujące do zarządzania BHP i bariery w tym obszarze;
4. Jak w praktyce jest zapewniane uczestnictwo pracowników w zarządzaniu BHP.

W ESENER-1 zbadano ok. 38 tys. organizacji, w przypadku ESENER 2 już prawie 50 tys., pytając pracowników najbardziej kompetentnych w kwestii zarządzania BHP w danej organizacji. Odpowiadali oni na pytania dotyczące najistotniejszych czynników ryzyka występujących w zakładzie pracy, informowali, w jaki sposób zarządzają takimi czynnikami, a także wskazywali bariery w podejmowaniu działań prewencyjnych w obszarze BHP.

Jedna z sekcji pytań kwestionariusza adresowana była do grupy tematycznej nr 2, czyli **sposobu traktowania ryzyka psychospołecznego jako nowego obszaru badań BHP**. Pytania tej sekcji dotyczyły oceny problemów zdrowia pracowników w związku z ewentualnymi zagrożeniami psychospołecznymi w miejscu pracy. Respondenci mogli wskazać (odpowiedź „tak” lub „nie”), czy którykolwiek z wymienionych kilku możliwych czynników stanowi istotny problem w ich zakładzie pracy,

<sup>20</sup> W ESENER-1 uczestniczyło 360 polskich organizacji, w ESENER-2 – 2257.

<sup>21</sup> W ESENER-1 badano firmy zatrudniające co najmniej 10 pracowników w firmach państwowych i prywatnych, reprezentujących wszystkie sektory działalności gospodarczej z wyłączeniem rolnictwa, leśnictwa i rybactwa z 31 państw: wszystkie 27 państw UE, kraje kandydujące (Chorwacja i Turcja) i państwa EFTA (Norwegia i Szwajcaria). W ESENER-2 zbadano organizacje z różnych sektorów działalności z 36 państw europejskich (28 krajów UE oraz z Albanii, Islandii, Czarnogóry, Macedonii, Serbii, Turcji, Norwegii i Szwajcarii). Uwzględniono też przedsiębiorstwa z sektora rybactwa i rolnictwa oraz mikrofirmy zatrudniające od 5 do 10 pracowników.

z punktu widzenia zagrożenia zdrowia pracownika. W tabeli 2 przedstawiono procentowe wyniki wskazań ryzyk psychospołecznych dla Polski przedstawione na tle średniej wartości dla danego czynnika, uzyskanej z wyników wszystkich krajów UE w danym cyklu badania. Porównano wyniki dla tych samych pytań uzyskane w obydwu edycjach, tj. w ESENER-1 oraz ESENER-2.

**Tabela 2**  
**Wskaźniki zagrożeń psychospołecznych związanych z pracą: PL – UE**

**Table 2**

**Indexes of work related psychosocial hazards: PL – EU**

CZYNNIK RYZYKA PSYCHOSPOŁECZNEGO	ESENER 1 % odpowiedzi „Tak”		ESENER 2 % odpowiedzi „Tak”	
	PL %	UE %	PL %	UE %
Presja czasu	<b>43</b>	52	<b>39</b>	43
Słaba komunikacja/koordynacja wewnątrz organizacji	15	27	8	17
Brak kontroli pracowników nad organizacją swojej pracy	16	19	10	13
Niepewność pracy	<b>31</b>	27	<b>16</b>	15
Konieczność kontaktów z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami	<b>58</b>	50	<b>50</b>	58
Długie lub nieregularne godziny pracy	12	22	14	23
Dyskryminacja (na przykład ze względu na płeć, wiek lub pochodzenie etniczne)	2	7	0	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ESENER-1 (2010) i ESENER-2 (2016).

Zarówno w edycji ESENER-1, jak i w ESENER-2, najważniejszą dostrzeżoną przez specjalistów BHP kwestią ryzyka psychospołecznego pracy w **polskich organizacjach** była:

- „konieczność kontaktów z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami itp.”: w 2009 r. 58% w PL w stosunku do 50% w UE; w 2014 r. 50% w PL wobec 58% w UE;
- „presja czasu”: w 2009 r. 43% w PL wobec 52% w UE; w 2014 r. 39% w PL wobec 43% w UE;
- „niepewność pracy”: w 2009 r. w PL 31% wskazań wobec 27% średnio w UE; w 2014 r. w PL 16% wskazań wobec 15% średnio w UE.

Pierwszy ze wskaźników (kontakty interpersonalne) sygnalizuje rosnącą grupę zawodową prawdopodobnie borykającą się z problemem syndromu wypalenia za-



wodowego<sup>22</sup>. Drugi czynnik ryzyka (presja czasu) wskazuje na silną intensyfikację pracy i przeciążenie nią. Koresponduje z nim nieznacznie wzrostowa tendencja czynnika „długie lub nieregularne godziny pracy”. Z kolei wysoki czynnik „niepewność pracy” w roku 2009 miał zapewne związek z realnym zagrożeniem bezrobociem w czasie rozwoju globalnego kryzysu gospodarczego. Analiza porównawcza pozwala też zauważyć pozytywne trendy dla krajowych przedsiębiorstw:

- Prawie o połowę zmniejszył się wskaźnik „słaba komunikacja/koordynacja wewnątrz organizacji” (z 15% w 2009 r. do 8% w 2014 r.);
- spadł wskaźnik „brak kontroli pracowników nad organizacją swojej pracy” (z 16% w 2009 r. do 10% w 2014 r.);
- w 2014 r. zerowy wskaźnik miał czynnik „dyskryminacja” (wobec 2% w 2009 r.).

Odnosząc się do szerzej przedstawionych w raporcie ESENER-2 (2016) wyników z badań wszystkich krajów członkowskich, można wskazać, że zazwyczaj najwyższe wskaźniki ryzyka psychospołecznego odnotowywane są w krajach Europy Północnej, i tak:

- „presja czasu” (i to w obydwu edycjach badania) na poziomie znacznie powyżej średniej europejskiej występuje w: Finlandii, Szwecji, Danii, Islandii i Norwegii (czynnik ten zgłaszany jest w ponad 70% zakładów pracy), zaś najniższy poziom odnotowują tu Litwa i Turcja (obydwa kraje po ok. 15%); w Polsce wskaźnik ten w obu edycjach badania plasuje się na poziomie nieznacznie poniżej średniej europejskiej;
- „długie lub nieregularne godziny pracy” są charakterystyczne dla Danii, Islandii i Norwegii (39%), w porównaniu z najniższymi wskaźnikami (ok. 10%) w Bułgarii, Turcji i Włoszech;
- „słaba komunikacja i współpraca w ramach organizacji” to problem 35% organizacji w Szwecji, ponad 25% w Danii, Finlandii i Belgii, najniższy poziom uzyskuje zaś na Litwie, w Bułgarii i Albanii (mniej niż 5%);
- czynnik „brak kontroli pracowników nad organizacją swojej pracy” występuje w 20–24% zakładów pracy Szwecji, Łotwy i Danii, a jedynie w 5% Cypru i Grecji;
- „niepewność zatrudnienia” jest najczęściej podnoszona w Finlandii, Chorwacji i Portugalii (30% lub więcej organizacji), natomiast w znikomym stopniu w Turcji i na Malcie (5–8%);
- „dyskryminacja, na przykład ze względu na płeć, wiek czy pochodzenie etniczne” jest najbardziej rozpowszechniona w Holandii i Wielkiej Brytanii (po 5% wskazań), w wielu krajach deklarowano zerowy poziom tego wskaźnika: m.in. w Albanii, Bułgarii, Czechach, Estonii, Litwie, Czarnogórze, Rumunii, Słowacji czy w Polsce, co z kolei wydaje się informacją nie w pełni obiektywną.

<sup>22</sup> E. Matuska, *Bezpieczeństwo psychologiczne w zarządzaniu zasobami ludzkimi – potrzeba prewencji wypalenia zawodowego*, [w:] *Bezpieczeństwo w administracji i biznesie we współczesnym świecie*, red. M. Chrabkowski, C. Tatarczuk, J. Tomaszewski, cz. 1, Gdynia 2011, s. 326–327.

Warto podkreślić, że ewaluacja poziomu psychospołecznych czynników ryzyka w miejscu pracy może odzwierciedlać nie tylko rzeczywistą częstotliwość ich występowania, ale również poziom świadomości istnienia tych zagrożeń oraz możliwość ich identyfikacji. Są to uwarunkowania bardzo różniące się w poszczególnych zakładach pracy i w różnych krajach. Niedostrzeżenie wagi poszczególnych rodzajów ryzyka przez respondentów nie przesądza, iż takowe w rzeczywistości nie występują w badanych przedsiębiorstwach, a jedynie wskazuje na subiektywną opinię badanych na ten temat.

Tym niemniej główne wnioski ESENER-2 w odniesieniu do ryzyk psychospołecznych dla krajów europejskich są następujące:

- „Konieczność kontaktów z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami itp.” (58%) oraz „presja czasu” (43%) stanowią najczęściej zgłaszane czynniki ryzyka psychospołecznego wśród zakładów pracy w całej UE-28;
- Czynniki te występują w podobnych obszarach działalności, z przewagą zakładów pracy w sektorach: edukacji, opieki zdrowotnej i pracy społecznej oraz administracji publicznej, w najmniejszym stopniu – w zakładach pracy w rolnictwie, leśnictwie i rybactwie oraz przetwórstwie przemysłowym;
- Wielkości obydwu ww. czynników ryzyka zwiększają się wraz z wielkością zakładu pracy, co widoczne jest w szczególności w przypadku czynnika „presja czasu”;
- Czynniki ryzyka psychospołecznego są uznawane zgodnie za trudniejsze w prewencji niż inne czynniki ryzyka zawodowego: prawie 20% przedsiębiorstw, które zgłosiły konieczność „kontaktów z trudnymi klientami” lub „presję czasu”, stwierdziło, że brakuje im informacji lub odpowiednich narzędzi umożliwiających skuteczne przeciwdziałanie temu ryzyku;
- Około 33% zakładów pracy zatrudniających więcej niż 20 pracowników w UE-28 zgłasza posiadanie planu działania na rzecz zapobiegania stresowi związanemu z pracą, przy czym procent takich zakładów wzrasta wraz z wielkością zakładu pracy i jest największy w obszarach: edukacji, opieki zdrowotnej i pracy społecznej. Najwięcej takich zakładów zidentyfikowano w Wielkiej Brytanii (57%), Rumunii (52%), Szwecji (51%) i Danii (51%), a najmniej w Chorwacji (9%), Estonii (9%) oraz Czechach (8%); w Polsce – 12%;
- Wśród zakładów pracy, w których zgłoszono „konieczność kontaktów z trudnymi klientami, pacjentami lub uczniami” w 55% z nich, które zatrudniają 20 lub więcej pracowników deklarowano istnienie procedury unikania tego rodzaju ryzyka (średnia z UE-28). Odsetek ten wzrastał do 72% wśród zakładów pracy z sektorów: edukacji, opieki zdrowotnej oraz pracy społecznej. Najwięcej takich zakładów pracy stwierdzono w Wielkiej Brytanii (91%), Szwecji (80%) oraz Irlandii (80%), a najmniej w Bułgarii (29%) i na Węgrzech (21%);
- Wśród podejmowanych działań prewencyjnych w zakładach pracy w UE-28 najczęściej wskazywano na reorganizację pracy w celu zmniejszenia obciążenia i presji w miejscu pracy (38%) oraz udzielanie poufnej (zazwyczaj psy-

chologicznej) porady pracownikom (36%). Największy procent takich zakładów stwierdzono w sektorach: edukacji, opieki zdrowotnej i pracy społecznej i w krajach nordyckich;

- Jako główne bariery we wdrażaniu środków prewencji ryzyk psychospołecznych w pracy wskazywano najczęściej: „niechęć do szczerzej rozmowy na ten temat” oraz „brak świadomości wśród pracowników”, nieco rzadziej zaś: „brak wiedzy fachowej i wsparcia specjalistów” oraz „brak świadomości wśród kierownictwa”.

We wnioskach raportu z badań ESENER-2 i na podstawie benchmarkingu z danymi zgromadzonymi w raporcie ESENER-1 podkreślono, iż chociaż poszczególne ryzyka psychospołeczne zmieniają swoje natężenie w kolejnych latach – w zależności od zmian sytuacji mikro- i makroekonomicznej, w jakiej działają organizacje – ich treść ulega niewielkiej modyfikacji, aczkolwiek pojawiają się też nowe – dotąd nieznanne czynniki ryzyka zawodowego. Takim nowym czynnikiem ryzyka okazuje się np. trudność w komunikacji wewnątrz organizacji z uwagi na brak lub bardzo słabą znajomość języka, w którym porozumiewają się pracownicy. Jest to skutek pojawienia się w Europie w ostatnich latach dużej grupy pracowników werbowanych spośród migrantów/uchodźców z krajów objętych konfliktami politycznymi, nieznających języka kraju ich przyjmującego.

Postulaty wskazywane we wnioskach z obydwu badań ESENER są następujące:

- Decydenci polityczni i zarządzający organizacjami powinni uważnie monitorować zagrożenia psychospołeczne typowe dla poszczególnych grup pracowniczych i uwzględniać je w programach zarządzania ryzykiem zawodowym w organizacjach;
- Zgodnie z celem strategii „*Europa 2020*”, dotyczącym zwiększenia zatrudnienia, należy zwrócić uwagę na bardziej skuteczną walkę z zagrożeniami najczęściej występującymi i związanymi z rodzajem wykonywanych zadań lub dużą intensywnością pracy, a także z zagrożeniami mającymi duży wpływ na trwałość zatrudnienia, takimi jak mobbing czy przemoc w pracy;
- Zdecydowanego wzmocnienia wymaga polityka prewencyjna w krajach, w których niewiele przedsiębiorstw wprowadziło dotąd procedury przeciwdziałania zagrożeniom psychospołecznym. Wskazane jest opracowanie praktycznych wytycznych na poziomie krajowym, uzupełniających unijne wymogi prawne, zwłaszcza w przypadku sektora małych i średnich przedsiębiorstw;
- Środki zapobiegania zagrożeniom psychospołecznym w zakładach pracy zaleca się wprowadzać w ramach procedur zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie. Prewencja tych ryzyk powinna być włączona do procedur zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy;
- Potrzebne jest krzewienie świadomości na temat istnienia zagrożeń psychospołecznych oraz mechanizmu ich psychogenego przekładania się na różne schorzenia nie tylko psychiczne, ale i fizyczne;
- Niezbędne jest upowszechnianie wyjaśnień i specyfikacji kosztów ekonomicznych ponoszonych przez przedsiębiorstwo i społeczeństwo na skutek zaniedbywania lub niedostrzegania ryzyk psychospołecznych w pracy. Brak

wskaźników konkretnego ryzyka może być sygnałem ignorancji, a nie rozwiązania problemu (tak, jak jest to w przypadku wskaźników dyskryminacji w niektórych krajach).

## Podsumowanie

Intensywne zmiany w środowisku pracy prowadzą do powstawania nowych wymiarów ryzyka zawodowego, niemającego już dominującej natury fizycznej, ale psychospołecznej. Czynniki te są związane przede wszystkim ze sposobem organizacji pracy i zarządzaniem organizacją, a także z gospodarczym i społecznym kontekstem pracy. Dlatego też tradycyjne postrzeganie zagadnień BHP w przedsiębiorstwach musi być bezwzględnie rozszerzone o kontekst psychospołeczny, zwłaszcza w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw, gdzie problem ten jest często ignorowany. Zgodnie z dyrektywą ramową Unii Europejskiej z 1989 r. zagrożenia psychospołeczne powinny być uwzględniane w strategiach przedsiębiorstw dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa pracowników.

Kontrola ryzyk psychospołecznych, to przede wszystkim ochrona zdrowia zasobów pracy, coraz bardziej cenionych w Polsce, gdzie po wielu latach wysokich wskaźników bezrobocia kształtuje się rynek pracownika i firmy mają trudności ze znalezieniem wartościowych kandydatów do pracy. To jednak także wymierne korzyści ekonomiczne: oszczędzanie wydatków na pokrycie kosztów absencji chorobowej pracowników, unikanie obniżonej wydajności pracy, wzrost morale i satysfakcji pracowników z własnej pracy. Żyjemy dłużej i dłużej pracujemy, przez ten czas otoczenie miejsca pracy, sama organizacja i metody pracy ulegają coraz szybszym przemianom. Elastyczne przystosowanie się pracownika do tych zmian wymaga ochrony i odnawiania jego zasobów psychicznych i fizycznych.

## Bibliografia

- Brun E., Milczarek M., *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, European Agency for Safety and Health at Work, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2007.
- Cox T., Griffiths A., Leka S., *Work organization and work-related stress*, [w:] *Occupational hygiene*, red. K. Gardiner, J.M. Harrington, Oxford 2005.
- Cox T., Griffiths A., Rial-Gonzalez E., *Research on Work-Related Stress*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2000.
- Cox T., Griffiths A., *The nature and measurement of work-related stress and practice*, [w:] *Evaluation of Human Work*, red. J.R. Wilson, N. Corlett, London 2005.
- Cox T., *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*, Sudbury 1993.
- European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing Safety and Health at Work. European Risk, ESENER – Overview Report*, red. E. Rial-González, W. Cockburn, X. Irastorza, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg 2010.

- Johnson J.V., Hall E.M., *Dialectic between conceptual and causal enquiry in psychosocial work environment research*, "Journal of Occupational Health Psychology" 1996, t. 1, nr 4.
- Katz D., Kahn R.L., *Spoleczna psychologia organizacji*, tłum. B. Czarniawska, Warszawa 1979.
- Matuska E., *Bezpieczeństwo psychologiczne w zarządzaniu zasobami ludzkimi – potrzeba prewencji wypalenia zawodowego*, [w:] *Bezpieczeństwo w administracji i biznesie we współczesnym świecie*, red. M. Chrabkowski, C. Tatarczuk, J. Tomaszewski, cz. 1, Gdynia 2011.
- Psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, t. 1 i 2, Warszawa 2005.
- Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2). Overview Report: Managing Safety and Health at Work. European Risk Observatory*, red. X. Irastorza, M. Milczarek, W. Cockburn, Publications Office of the European Union, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg 2016.
- Vogel L., *Dyrektywa ramowa – istotny element wdrażania skutecznej strategii zapobiegania wypadkom przy pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2002, nr 7/8.
- Widerszal-Bazyl M., *Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2009, nr 6.
- Work-related stress*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin 2010
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jednolity: Dz.U. 2016, poz. 1666, z późn. zm.).
- <https://osha.europa.eu/pl> (dostęp: 10.02.2017).
- <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118> (dostęp: 14.02.2017).
- Work-related stress*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin 2010. [www.eurofound.europa.eu / work related stress EU2010.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/work-related-stress-EU2010.pdf) (dostęp: 16.02.2017).

## Summary

This article is dedicated to the psychosocial hazards associated with work in the context of the policy of occupational health and safety and work efficiency. In the introduction we point out the provisions of national and European law obliging the entrepreneur to control psychosocial risks in the workplace. The theoretical part of the article defines the concept of psychosocial risks, describes their classification and the social and economic conditions, and forecasts the long-term trends in their development. The empirical part of the article presents proposals for professional psychosocial risks in relation to Poland, based on a comparative analysis of the results of a study published in the reports ESENER-1 (2010) and ESENER-2 (2016), conducted by the European Agency for Safety and Health at Work. The analysis pooled the results of ESENER-2 for member countries of the European Union and identifies key messages in the field of prevention of occupational risks. In summary, the importance of psychosocial risk management strategies is highlighted in domestic enterprises, especially in the SME sector, where the problems are usually ignored.

