



Badania nad stresem związanym z pracą Podsumowanie raportu Agencji



Wprowadzenie

W ciągu ostatnich lat wśród społeczeństwa wzrosła świadomość, że obecność długotrwałego stresu w pracy ma niepożądane konsekwencje na zdrowie pracowników. Europejska Agencja zleciła w związku z tym wykonanie raportu oceniającego sytuację na rynku pracy pod kątem obecności stresu. Raport dokonuje przeglądu natury stresu, jego przyczyn, rozmiarów związanych z nim problemów oraz sposobów radzenia sobie ze stresem. Raport koncentruje się na środowisku pracy i obejmuje wpływ stresu

zarówno na indywidualnych pracownikach jak i na całą organizację, stanowiąc tym samym „podejście biznesowe” w walce ze stresem. Raport sugeruje praktyczne podejście do walki ze stresem w pracy i zwraca uwagę na szereg obszarów, gdzie konieczne jest przeprowadzenie dodatkowych badań, aby zwiększyć naszą zdolność do radzenia sobie z tym problemem.

Rozmiary i znaczenie stresu związanego z pracą

Problem stresu związanego z pracą dotyczy milionów europejskich

Przebieg stresu związanego z pracą dotyczy milionów europejskich pracowników we wszystkich sektorach zatrudnienia. Np. w badaniu Fundacji Europejskiej (European Foundation) z 1996 na temat Warunków pracy w Unii Europejskiej (1) 28% pracowników zgłaszało problemy zdrowotne związane z obecnością stresu w pracy (jest to drugi najczęściej zgłaszany problem zdrowotny po urazach kręgosłupa 38%). Oznacza to około 41 milionów pracowników w Unii Europejskiej, których każdego roku dotyka problem stresu w pracy i odpowiada wielu milionom utraconych dni roboczych (wszystkim przypadkom chorób zawodowych odpowiada około 600 milionów dni roboczych utraconych każdego roku w Unii Europejskiej). Jest to zasadniczy powód do troski i wyzwania, nie tylko przez wzgląd na zdrowie indywidualnych pracowników ale i z powodu kosztów lub ekonomicznego wpływu na biznes i koszty społeczne dla krajów europejskich.

Ramka 1: Definicja stresu związanego z pracą

Zwiększa się jednomyślność przy definiowaniu stresu związanego z pracą. Definiuje się go jako: „wzajemne oddziaływanie” między pracownikiem a środowiskiem pracy (wystawianie pracownika na zagrożenia związane ze środowiskiem pracy). W takim modelu stres można określić jako mający miejsce, gdy wymagania stawiane przez środowisko pracy przekraczają zdolność pracownika do radzenia sobie z nimi (kontrolowania ich). Określenie stresu w taki sposób koncentruje uwagę na przyczynach stresu związanych z pracą i na niezbędnych środkach kontroli.

Ramka 2: Charakterystyka stresu w pracy

Kategoria	Warunki określające zagrożenie
KONTEKST DLA PRACY	
Kultura organizacji i funkcja	Słaba komunikacja, niski poziom wsparcia przy rozwiązywaniu problemów oraz rozwoju osobistym, brak definicji celów organizacji
Rola w organizacji	Niejasność/dwuznaczność oraz konflikt ról, odpowiedzialności za ludzi
Rozwój kariery	Stagnacja w rozwoju kariery i niepewność, niedostateczna lub za wysoka promocja na stanowisku pracy, niska płaca, niepewność pracy, niska wartość socjalna pracy
Swoboda podejmowania decyzji / kontroli	Niski poziom uczestnictwa w podejmowaniu decyzji, brak kontroli nad pracą (kontrola, szczególnie w formie współudziału, stanowi także szerszą kwestię organizacyjną)
Stosunki interpersonalne w pracy	Socjalna lub fizyczna izolacja, złe stosunki z przełożonymi, konflikt interpersonalny, brak wsparcia społecznego
Wzajemne oddziaływanie dom-praca	Pozostające we wzajemnym konflikcie żądania z domu i pracy, słabe wsparcie ze strony domowników, problemy, podwójnej kariery
KONTEKST SAMEJ PRACY	
Środowisko pracy i wyposażenie robocze	Problemy odnośnie solidności, dostępności, odpowiedniości i konserwacji lub naprawy zarówno wyposażenia jak i urządzeń
Organizacja zadań	Brak różnorodności lub krótkie cykle pracy, praca fragmentaryczna lub praca bez znaczenia, niedostateczne wykorzystywanie umiejętności, wysoka niepewność
Obciążenie / miejsce pracy	Nadmierne obciążenie lub za małe obciążenie, brak kontroli nad tempem pracy, wysoki stopień nacisku ze strony upływającego czasu
Harmonogram pracy	Praca na zmiany, nieelastyczny harmonogram pracy, nieprzewidywalne godziny pracy, praca w nadgodzinach lub w nietypowych godzinach



Przypadki stresu związanego z pracą

Problem stresu związanego z pracą leży ogólnie w kształtowaniu i zarządzaniu organizacją pracy. Model definicji stresu w odniesieniu do środowiska pracy przedstawiony został w Ramce 1. Według niej uznaje się, że pracownik doświadcza stresu, gdy żądania ze strony środowiska pracy przekraczają zdolność pracownika do radzenia sobie z sytuacją (lub kontrolowania jej). Istnieje rozsądny konsensus w literaturze związanej z najnowszymi badaniami nad zagrożeniami psychofizycznymi w pracy, które doświadczane są przez pracowników jako stresujące i/lub w innym przypadku niosą ze sobą potencjał szkodenia. Zostało to podsumowane w Ramce 2. W ramce tej przedstawiono kategorie charakterystyki pracy, środowiska pracy i czynników organizacyjnych, które można uznać za niebezpieczne. W ramce tej przedstawiono także warunki, z których każdy uznany został za stresujący lub szkodliwy dla zdrowia.

Dodatkowo dzisiejsze szybkie i nie mające precedensu zmiany w świecie pracy i organizacji pracy nasilają problem stresu – zobacz Ramka 3. Samo doświadczanie zmian może wywoływać stres, szczególnie w sytuacji, gdy indywidualne jednostki doświadczają równocześnie braku kontroli lub zaangażowania oraz niepewność.

Zakres zapobiegania i zarządzania

Raport kładzie nacisk na potrzebę przetłumaczenia istniejącej wiedzy na praktyczne rozwiązania problemu stresu w pracy. Aby to osiągnąć, raport proponuje użycie cyklu eliminacji zagrożeń/kontroli jak ramy dla rozwiązywania problemu. Cykl kontroli jest „systematycznym procesem, za pomocą którego określa się zagrożenia, analizuje stopień ryzyka i podejmuje środki zaradcze oraz chroni pracowników”. To podejście zorientowane jest na rozwiązanie problemu i wykorzystywane jest z sukcesem jako strategia walki z fizycznymi zagrożeniami w pracy. Zostało ono opisane w aktualnym ustawodawstwie Unii Europejskiej i stanowi użyteczną strategię szacowania wszystkich zagrożeń psychosocjalnych w pracy.

Wyniki interwencji wykorzystującej to podejście w celu eliminacji stresu są bardzo obiecujące mimo ograniczeń tych wyników. Sukces można określić w kategoriach zysku zarówno dla pracownika jak i organizacji. Jednak wielu respondentów zgłaszało, że ich interwencje w celu eliminacji stresu – które były przy tym mniej skuteczne - nie wykorzystywały tego rodzaju pełnego podejścia do problemu na szczeblu organizacyjnym, a celowały w indywidualne jednostki lub próbowały wykorzystać rozwiązania wymyślone na poczekaniu bez właściwego zdiagnozowania problemu. Ocena wartości stosowania samego poradnictwa psychologicznego jest także słaba, ponieważ poradnictwo w dużej mierze ma pomagać pracownikom, którzy już cierpią z powodu stresu, a więc jest pomocą po fakcie i pomocą generalnie odnoszącą się wyłącznie do indywidualnych jednostek.

Priorytety badań

Najważniejszym obszarem zaklasyfikowanym do przyszłych badań jest radzenie sobie ze stresem oraz ocena stresu, a nie sama fundamentalna natura stresu. Wysiłki należy skoncentrować na interwencjach zmierzających do eliminacji stresu na szczeblu organizacyjnym, w szczególności dlatego, iż w przeszłości zbyt często wybierano za wąskie podejście przy określaniu problemu i zbyt silny nacisk kładziono na „opiekę lub leczenie” indywidualnych pracowników. Ponadto niezbędne są bardziej odpowiednie i systematyczne metody oceny interwencji. Podkreślono także potrzebę przetłumaczenia istniejącej wiedzy na praktyczne informacje do wykorzystania w ramach kontroli, jako element szacowania zagrożeń/cyklu kontroli.

Istnieje także wyraźna potrzeba szacowania i monitorowania wielu aspektów organizacji i zarządzania pracą - często określanego kolektywnie jako „zmieniający się świat pracy” (zob. Ramka 3). Te nowe modele pracy mogą nieść ze sobą nowe, nie przewidywane dotąd zagrożenia dla pracowników i organizacji.

Natomiast odnośnie indywidualnych pracowników, potrzeba uzyskania dalszych informacji na temat zdolności pracownika do radzenia sobie z sytuacją została dobrze udokumentowana.

Ramka 3 – Zmieniający się świat pracy

- rosnąca liczba starszych pracowników
- telepraca i rosnące wykorzystywanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT)
- minimalizacja, outsourcing, praca kontraktowa i globalizacja, wraz z zmianą modeli zatrudnienia
- potrzeba elastyczności pracownika zarówno pod względem liczby oraz funkcji jego umiejętności
- zwiększający się odsetek populacji pracującej w sektorze usług
- praca samoregulująca się oraz praca w zespołach

Drugim zidentyfikowanym w raporcie obszarem jest potrzeba umieszczenia stresu w pracy w kontekście innych powiązanych ze sobą problemów, jak np. nierówności społeczne, różnorodność społeczna, wiek, płeć, niepełnosprawność i pochodzenie etniczne. Informacje te są istotne do uzyskania pełnej perspektywy na potrzeby eliminacji stresu w pracy.

Kluczowe wnioski

Pomimo ograniczeń współczesnych badań nad eliminacją stresu związanego z pracą, raport wykazał istnienie dowodów naukowych wspierających następujące tezy:

- Ze stresem w pracy można radzić sobie w ten sam sposób, jak z innymi kwestiami bezpieczeństwa i zdrowia, dopasowując cykl kontroli. Należy przy tym wykorzystać procedury, które zostały już dobrze przyjęte przy szacowaniu i zarządzaniu fizycznymi zagrożeniami.
- Praktyczne przykłady tego podejścia, odnoszące się do stresu w pracy, dostępne są w wielu krajach Unii Europejskiej.
- Przyszłe badania nad stresem winny koncentrować się na interwencjach na szczeblu całej organizacji.

Jak otrzymać raport

Pełny tekst całego raportu w języku angielskim dostępny jest na witrynie WWW Agencji pod adresem: <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/> skąd można go pobrać bez żadnych opłat.

Wydrukowaną wersję raportu „Research on Work-Related Stress”, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, 2000, Cox T., Griffiths A., Rial-Gonzalez E., ISBN 92-828-9255-7, można zamówić w Biurze Publikacji Komisji Europejskiej (EC Publications Office) EUR-OP w Luksemburgu (<http://eur-op.eu.int/>) lub u pośredników. Cena wynosi 7 EURO (łącznie z VAT).

Niniejsza publikacja Facts jest dostępna we wszystkich językach Unii Europejskiej pod adresem: <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

O raporcie

Europejska Agencja opublikowała raport z badań nad stresem związanym z pracą. Raport ten stanowi przegląd najnowszej wiedzy naukowej na temat kwestii stresu od definicji i pomiaru stresu, to strategii radzenia sobie ze stresem oraz zarządzaniu zagrożeniami. Raport został napisany dla Agencji przez Profesora Toma Coxa CBE, Dr. Amandę Griffiths oraz Eusebio Real-Gonzaleza z Instytutu Pracy, Zdrowia i Organizacji, University of Nottingham, Wielka Brytania.