

ZAGROŻENIA PSYCHOSPOŁECZNE W PRACY BIUROWEJ

Wioletta OCIECZEK¹, Klaudia MICOR

¹ Politechnika Śląska, Katowice; wioletta.ocieczek@polsl.pl; identyfikator ORCID: 0000-0003-2512-5494

*Korespondencja: wioletta.ocieczek@polsl.pl

Streszczenie: W artykule przedstawiono wyniki badań w organizacji produkcyjnej dotyczące zagrożeń psychospołecznych w pracy biurowej. Celem publikacji jest ocena poziomu odczuwanego stresu w badanej grupie oraz zarekomendowanie metod jego ograniczenia. W praktykach dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy środowisko biurowe często bywa pomijane, gdyż niebezpieczeństwa powodujące obrażenia fizyczne nie są w nim powszechnym zjawiskiem, a jednak odczuwany stres powszechnie utrzymuje się na wysokim poziomie. Podczas badania przyjęto również tezę o średnim poziomie odczuwania stresu wśród pracowników administracyjno-biurowych. Do stworzenia kwestionariusza wykorzystano ankietę PSS-10 oraz pytania związane z pracą. Na podstawie odpowiedzi respondentów sporządzono wskaźnik i porównano go z założeniami (niski odczuwany stres 0-0,33, średni odczuwany stres 0,34-0,66, wysoki odczuwany stres 0,67-1). Poziom odczuwanego stresu w badanej grupie wyniósł 0,36, co sugeruje średni poziom.

Słowa kluczowe: stres, PSS-10.

PSYCHOSOCIAL RISKS IN OFFICE WORK

Abstract: The article presents the results of a study in a manufacturing organization on psychosocial risks in office work. The purpose of the publication is to assess the level of perceived stress in the study group and to recommend methods to reduce it. The office environment is often overlooked in occupational health and safety practices, as dangers causing physical injury are not common in it and yet perceived stress commonly remains high. During the study, the thesis of the average level of perceived stress among

Zagrożenia psychospołeczne...

administrative and office workers was also accepted. The PSS-10 questionnaire and work-related questions were used to create the questionnaire. Based on the respondents' answers, an index was drawn up and compared with the assumptions (low perceived stress 0-0.33, medium perceived stress 0.34-0.66, high perceived stress 0.67-1). The level of perceived stress in the study group was 0.36, suggesting an average level.

Keywords: stress, PSS-10 .

1. Wprowadzenie

W ujęciu prawnym praca jest definiowana jako proces aktywności fizycznej i umysłowej, która stanowi źródło zaspokojenia potrzeb człowieka, przy jednoczesnym dążeniu do konkretnego lub niematerialnego celu poprzez pracę zespołową. Praca jest niezbędnym elementem życia dla większości ludzi.

Jednym z filarów każdego przedsiębiorstwa jest bezpieczeństwo i higiena pracy. Jest to zbiór norm, które regulują sposób wykonywania pracy oraz, co ważniejsze, sposób zapewnienia pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy. Odpowiednie zaplecze techniczne i organizacyjne sprzyja prawidłowemu kształtowaniu kultury bezpieczeństwa, która eliminuje lub ogranicza wiele niebezpiecznych zachowań. Osiągnięcie wysokiego stopnia kultury bezpieczeństwa powinno być celem każdego odpowiedzialnego pracodawcy i służb bhp.

Niebezpieczeństwa powodujące obrażenia fizyczne są rzadkie w środowisku pracy biurowej. Pracownicy administracyjno-biurowi najczęściej zmagają się z zagrożeniami psychospołecznymi, które są często bagatelizowane. Wśród zagrożeń w pracy biurowej należy wymienić przeciążenie pracą, nadgodziny, zmagania z niską kulturą pracy czy też problemy z efektywnością systemu zarządzania w firmie. Czynniki te mogą tworzyć niekorzystne warunki środowiska dla pracownika. Powodują u niego objawy fizyczne takie jak poczucie wycieńczenia emocjonalnego oraz obniżony nastrój co może prowadzić do mniej efektywnej pracy i pośrednio wpływać na pracodawcę.

Na potrzeby niniejszej publikacji została przeprowadzona metodyka badań z zastosowaniem narzędzia PSS (ang. *Perceived Stress Scale*), czyli Skali Postrzeganego Stresu. Celem przeprowadzonej ankiety było zbadanie poziomu stresu wśród pracowników

oraz wyznaczenie podłoża dla przyszłych badań. Ze względu na małą populację badanie uznano jako testowe z potencjałem badawczym w przyszłości.

2. Zagrożenia psychospołeczne – stres

Już od lat 50-tych XX wieku, psychologiczne aspekty pracy stawały się coraz częściej przedmiotem badań naukowych. Badania te zostały zintensyfikowane w latach 60-tych, gdy nastąpił wzrost liczby badań nt. psychospołecznego środowiska pracy oraz rozwój psychologii pracy, a akcent skierowany został z perspektywy indywidualnej w kierunku wpływu pewnych aspektów środowiska pracy na zdrowie (Stres - Zagrożenia psychospołeczne, 12.12.2021).

Pojęcie stresu w pracy staje się jednym z kluczowych elementów do diagnozy indywidualnej, jak i organizacyjnej skupionej na zagrożeniach oraz obciążeniach pracowników pod kątem zagrożeń psychospołecznych. Pojęcie stresu pojawia się w literaturze już od lat 50-tych ubiegłego wieku. Twórcą tego pojęcia był Hans Selye, austrowęgierski biochemik. Zdefiniował on stres jako nieswoistą reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu wymagania (Turlejski, 2020; Grygorczuk, 2008).

Selye podzielił fazy stresu na:

- Faza alarmu (szoku). Aktywacja układu sympatycznego (adrenalina, noradrenalina). Mobilizacja systemu ucieczki lub ataku;
- Faza oporu, przeciwdziałania, walki;
- Faza przystosowania (przy niezbyt silnym, długotrwałym stresie);
- Faza wyczerpania zasobów organizmu (choroba adaptacyjna) (Ogińska-Bulik, Juczyński, 2008).

W psychologii najczęściej cytowaną definicją jest definicja podana przez R.S. Lazarusa. Stwierdził on, iż stres to określona interakcja między osobą a otoczeniem (inaczej zwane czynnikami zewnętrznymi), która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi. Zgodnie z tą definicją o uznaniu relacji za stresową rozstrzyga jej subiektywne odczucie osoby uczestniczącej, a nie właściwości obiektywne. Wspomniane czynniki określa się zbiorczo jako stresory (Konarska, Janiszewska, Kustra, Grzechnik, Świzdor, 2018).

Zagrożenia psychospołeczne...

Międzynarodowa Organizacja Pracy definiuje zagrożenia psychospołeczne w kategoriach interakcji pomiędzy treścią pracy, organizacją i zarządzaniem procesem pracy oraz innymi organizacyjnymi i środowiskowymi uwarunkowaniami z jednej strony, a kompetencjami i potrzebami pracownika z drugiej. W tym sensie, odnoszą się one do tych interakcji, co do których wykazano, iż ich doświadczanie i postrzeganie niesie ryzyko dla zdrowia pracowników. Zagrożenia psychospołeczne można zdefiniować również jako te aspekty projektowania i zarządzania procesem pracy wraz z ich kontekstem społeczno-organizacyjnym, które potencjalnie mogą spowodować szkody psychiczne lub fizyczne. W literaturze przedmiotu istnieje założony konsensus co do charakteru zagrożeń psychospołecznych, jednak należy zauważyć, że nowe formy pracy powodują powstawanie nowych zagrożeń (Cox, Cox, 1993).

Poziom psychospołeczny aspektu pracy staje się obecnie również źródłem ryzyka zawodowego. Na świecie istnieje kilka modeli szacowania ryzyka związanego z zagrożeniami psychospołecznymi określanymi jako ryzyka psychospołeczne oraz ich wpływem na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oraz kondycję przedsiębiorstw (w znaczeniu m.in. produktywności, jakości produktów i usług oraz ogólnego klimatu organizacyjnego). Stres jest jednym z elementów ryzyka psychospołecznego (Widerszal-Bazyl, 2018, Merecz, 2011). W tabeli 1 przedstawiono aspekty miejsca pracy, które przyczyniają się do powstawania psychospołecznych czynników ryzyka.

Tabela 1.

Psychospołeczne czynniki ryzyka

Zagrożenia psychospołeczne	
Treść pracy	Brak zróżnicowania lub krótkie cykle pracy, praca cząstkowa lub mało znacząca, praca poniżej kwalifikacji, wysoki poziom niepewności, stała ekspozycja na innych ludzi w trakcie pracy.
Tempo i obciążenie pracy	Przeciążenie lub niedociążenie pracą, wymuszone tempo pracy, znaczna presja czasu, nieprzekraczalne terminy jako stały element pracy.
Harmonogram pracy	Praca zmianowa, praca w nocy, sztywne godziny pracy, dyspozycyjność, długi dobowy czas pracy lub godziny pracy nie dostosowywane do rytmów społecznych.
Kontrola	Znikomy udział w procesach decyzyjnych, brak wpływu na obciążenie pracą, tempo pracy, itp.
Środowisko i wyposażenie	Niewystarczająca dostępność potrzebnego wyposażenia, jego nieadekwatność lub niesprawność, utrudnione fizyczne warunki pracy,

	takie jak brak miejsca, niewłaściwe oświetlenie, nadmierny hałas.
Kultura i funkcja organizacyjna	Niewłaściwa komunikacja, niski poziom wsparcia w rozwiązywaniu problemów i rozwoju osobistym, nieokreślone cele organizacyjne lub brak akceptacji tych celów.
Relacje interpersonalne w miejscu pracy	Izolacja społeczna lub fizyczna, niewłaściwe relacje z przełożonymi, konflikty interpersonalne, brak wsparcia społecznego, zastraszanie, molestowanie.
Rola w organizacji	Niejednoznaczność ról, konflikt ról oraz odpowiedzialność za innych ludzi.
Przebieg kariery	Stagnacja zawodowa lub niepewność co do ścieżki rozwoju, brak awansu lub zbyt wysoki awans, niskie wynagrodzenie, niepewność zatrudnienia, niski prestiż społeczny pracy.
Relacja praca-dom	Konflikt wymagań praca-dom, niski poziom wsparcia w domu, problemy wynikające z podwójnej kariery.

Note: opracowanie na podstawie: Widerszal-Bazyl: Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka, 2009, nr 6, s. 6-8.

Ujęte w tabeli nr 1 psychospołeczne czynniki ryzyka mogą stanowić element początkowy działań praktycznych wielu przedsiębiorstw dążących do ograniczenia ryzyka psychofizycznego (Widerszal-Bazyl), nie mniej jednak wyeliminowanie psychospołecznych czynników ryzyka w miejscu pracy jest mało prawdopodobne. Organizacje zatem powinny podjąć działania mające na celu ograniczenie i złagodzenie ich negatywnych skutków; a na poziomie indywidualnym dążyć do uświadomienia pracownikom czynników ryzyka i nauczania ich umiejętności niezbędnych do radzenia sobie z utrudnieniami w miejscu pracy oraz radzenia sobie w sytuacjach stresu zawodowego (Piorunek, Werner, 2018, Irastorza, Milczarek, Cockburn, 2016, International Labour Organization, Workplace stress, 2016).

3. Badanie PSS-10

Badanie PSS (ang. *Perceived Stress Scale*), czyli Skala Postrzegalnego Stresu to najczęściej używane narzędzie psychologiczne do pomiaru percepcji stresu. Zostało ono stworzone przez Cohera, Kamarcka oraz Mermelsteina w 1983 r. Badanie jest miarą stopnia, w jakim sytuacje życiowe są oceniane jako stresujące. PSS to jedno z najpopularniejszych narzędzi do pomiaru stresu, cechujące się bardzo dobrymi właściwościami

Zagrożenia psychospołeczne...

psychometrycznymi. Skala występuje w trzech wersjach różniących się liczbą pytań w kwestionariuszu (PSS-4, PSS-10 i PSS-14). Wersja z 10 pozycjami osiągała najlepsze właściwości psychometryczne w przeglądzie badań z wykorzystaniem PSS (Konstrukcja i wstępna analiza Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP), 06.10.2022).

Pytania zostały sformułowane tak, aby zbadać, stopień odczucia nieprzewidywalności, braku kontroli oraz przeciążenia wydarzeniami z życia respondentów. Skala zawiera również szereg bezpośrednich zapytań o aktualny poziom doświadczanego stresu. PSS został zaprojektowany do użytku wśród społeczności z wykształceniem co najmniej gimnazjalnym. Pytania badania są łatwe do zrozumienia, a odpowiedzi bazują na stałej skali wytłumaczonej na początku ankiety. Co więcej, pytania mają charakter ogólny, a zatem są stosunkowo wolne od treści charakterystycznych dla jakiegokolwiek grupy subpopulacji. Pytania w PSS dotyczą uczuć i myśli w ciągu ostatniego miesiąca. W każdym przypadku respondenci są pytani o to, jak często czuli się w określony sposób (Perceived Stress Scale, Sheldon Cohen, 07.10.2022).

W każdym pytaniu ankietowany wskazuje – jak często myślał/a i odczuwał/ś w podany sposób. Mimo znacznych podobieństw są to różne pytania i każde z nich należy traktować oddzielnie. Na pytania ankietowani powinni odpowiadać szybko, intuicyjnie wybierając odpowiedź, która wydaje się najbardziej trafna.

Badanie zawiera skalę, zgodnie z którą należy odpowiadać na pytania.

0 = nigdy

1 = prawie nigdy

2 = czasem

3 = dość często

4 = bardzo często

Ilość odpowiedzi została pomnożona przez adekwatną skalę, po czym uzyskano wynik PSS. Każdy z wyników został podzielony przez wynik maksymalny co ostatecznie dało wynik wskaźnika w skali 0-1, gdzie im wyższy wynik tym częściej respondenci spotykali się z zapytanym zagrożeniem.

Rów. 1 Równanie odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

$$S_n = \sum_{i=0}^m (I_m * Z_m)$$

gdzie,

S_n – wynik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

I_m – ilość odpowiedzi w skali m

Z_n – wartość skali m

Rów. 2 Równanie na maksymalny wynik odczuwalnego poziomu stresu

$$S_{max} = I_{Total} * Z_{max}$$

gdzie,

$S_{n_{max}}$ – maksymalny wynik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

$I_{n_{Total}}$ – Suma odpowiedzi na pytanie n

$Z_{m_{max}}$ – maksymalna wartość skali m

Rów. 3 Równanie na wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

$$W_n = \frac{S_n}{S_{n_{max}}}$$

gdzie,

W_n – wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

Rów. 4 Równanie na wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla wszystkich pytań

$$W = \frac{\sum_{i=0}^n S_n}{\sum_{i=0}^n S_{n_{max}}}$$

gdzie,

W – wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla wszystkich pytań

Wprowadzono poniższe założenia:

- 0,00 - 0,33 – niskie odczuwanie stresu;
- 0,34 - 0,66 – średnie odczuwanie stresu;
- 0,67 - 1,00 – wysokie odczuwanie stresu.

4. Wyniki badania

Badanie PSS-10 na grupie pracowników biura technicznego w przedsiębiorstwie produkcyjnym firmy automotive zostało przeprowadzone w pierwszym kwartale 2022 roku, czyli rok po powrocie do trybu pracy stacjonarnej. Firma ma siedzibę na terenie śląska, jednak jest częścią międzynarodowej korporacji zajmującej się produkcją kabli i wiązek przewodów elektrycznych, osiągając znaczący udział w światowym rynku. Pracownicy pracują w pomieszczeniach biurowych i korzystają z programów komputerowych takich jak

Zagrożenia psychospołeczne...

pakiet office, systemy ERP oraz SolidWorks. Pracownicy w wieku 25-50 lat odpowiedzieli na pytania z opracowanej ankiety. Grupa badanych pracowników wyniosła 16 osób.

$$S_n = \sum_{i=0}^m (I_m * Z_m)$$

S_n – wynik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

I_m – ilość odpowiedzi w skali m Z_n – wartość skali m $S_{max} = I_{Total} * Z_{max}$

$S_{n_{max}}$ – maksymalny wynik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania n

$I_{n_{Total}}$ – Suma odpowiedzi na pytanie n $Z_{m_{max}}$ – maksymalna wartość skali m

$$W_n = \frac{S_n}{S_{n_{max}}} W_n - \text{wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania } n$$

$$W = \frac{\sum_{i=0}^n S_n}{\sum_{i=0}^n S_{n_{max}}}$$

W – wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla wszystkich pytania

Wyniki

Wyniki badania zostały przedstawione za pomocą danych obliczeniowych zgodnych z równaniami podanymi w opisie badania.

Wśród osób ankietowanych większość (6 osób) przyznało, iż w ciągu ostatniego miesiąca często odczuwało frustrację z powodu niespodziewanych wydarzeń. Wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu wynosił 0,48.

Tabela 2.

Pytania ankiety PSS-10. Psychospołeczne czynniki ryzyka

	Pytanie	S_1	W_1
1.	Jak często podczas ostatniego miesiąca odczuwał Pan/Pani frustrację z powodu niespodziewanych wydarzeń?	31	0,48
2.	Jak często podczas ostatniego miesiąca czuł Pan/Pani, że istotne sprawy w Pana/Pani życiu są poza kontrolą?	22	0,34
3.	Jak często w ostatnim miesiącu czuł Pan/Pani frustrację i napięcie?	31	0,48
4.	Jak często podczas ostatniego miesiąca był Pan/Pani pewien/a, że nie jest Pan/Pani w stanie rozwiązać swoich spraw prywatnych?	17	0,27
5.	Jak często podczas ostatniego miesiąca czuł Pan/Pani, że nic nie	20	0,31

	przebiega zgodnie z planem?		
6.	Jak często podczas ostatniego miesiąca był Pan/Pani skłonny stwierdzić, że nie wykonuje Pan/Pani swoich obowiązków poprawnie?	19	0,3
7.	Jak często podczas ostatniego miesiąca nie był Pan/Pani w stanie opanować swojej frustracji?	20	0,31
8.	Jak często podczas ostatniego miesiąca czuł Pan/Pani, że nic nie przebiega pomyślnie?	20	0,31
9.	Jak często podczas ostatniego miesiąca złościł się Pan/Pani, ponieważ nie miał Pan/Pani wpływu na zaistniałe wydarzenia?	30	0,47
10.	Jak często podczas ostatniego miesiąca czuł Pan/Pani, że nie jest Pan/Pani w stanie poradzić sobie z narastającymi trudnościami?	20	0,31

Note: opracowanie własne na podstawie: Konstrukcja i wstępna analiza Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP), 06.10.2022.

Wynik wskaźnika dla pytania nr 1 „Jak często podczas ostatniego miesiąca odczuwał Pan/Pani frustrację z powodu niespodziewanych wydarzeń?” mieści się w przedziale 0,34 - 0,66, co zgodnie z założeniami wskazuje na odczuwalny stres na średnim poziomie. Niespodziewane wydarzenia stanowią wyzwanie dla pracowników jak i pracodawców. Ankietowani wykonują prace projektowe najczęściej poprzedzane zleceniami. W przypadku niespodziewanych wydarzeń projekt opóźnia się, co automatycznie ma wpływ na kolejne zadania. Powoduje to frustrację i zdenerwowanie w zespole, a tym samym podnosi poziom stresu. Niespodziewane wydarzenia najczęściej mają swoje źródło w nadmiarze niepotrzebnych elementów, nieodpowiedniej kolejności elementów procesu, nieporządku, braku standaryzacji oraz utrzymania tych standardów. Procesy, z którymi pracują pracownicy powinny zostać przeanalizowane oraz dostosowane do konkretnego projektu. Frustracja oraz błędy zaistniałe przez nagłe zdarzenia powinny być eliminowane zanim nastąpią. W tym celu firma produkcyjna może wprowadzić system nadzorowany przez lidera zespołu, który pozwala monitorować etap projektu. Nowe projekty będą mogły być logowane przez system oraz przyjmowane jedynie w określonych warunkach.

Ankietowani na pytanie dotyczące odczucia braku kontroli nad istotnymi sprawami w ich życiu w ciągu ostatniego miesiąca odpowiedzieli „prawie nigdy” i „czasami” 6 razy, 3 osoby udzieliły odpowiedzi „nigdy”, a 1 osoba odpowiedziała „zawsze”. Wynik odczuwalnego poziomu stresu wyniósł 22, a wskaźnik 0,34. Wynik ten stanowi dolną granicę dla przedziału średniego odczuwanego stresu. Pytanie o odczuwanie braku kontroli nad istotnymi sprawami w życiu ankietowanych wchodzi w strefę życia prywatnego badanych.

Zagrożenia psychospołeczne...

Stres zaistniały w pracy może mieć bezpośredni wpływ na życie osobiste pracowników. Pracodawca przyczynia się do ograniczenia tego odczucia poprzez zapewnienie bezpiecznych oraz stabilnych warunków środowiska pracy oraz tworzenie zorganizowanego miejsca pracy.

Na pytanie dotyczące odczuwania frustracji oraz napięcia w ciągu miesiąca od przeprowadzenia badania (pyt. nr 3) wynik wyniósł 31, a wskaźnik 0,48. Wskaźnik odczuwalnego stresu dla pytania mieści się w przedziale 0,34-0,66, co wskazuje na stopień średni. Frustracja i napięcie to częste odczucia podczas pracy w środowisku biurowym. Pracownicy są zobligowani do wykonywania swoich zadań na czas w sposób, który będzie zgodny z procesem. Środowisko biurowe często wymaga kreatywności oraz myślenia poza szablony, co może prowadzić do zjawiska zwanego „wyścigiem szczurów”. Otoczenie wspierające rozwój oraz nastawione na samodoskonalenie jest najbardziej pożądanym środowiskiem pracy, jednak istotne, aby nie doprowadzić do sytuacji gdzie pracownicy prowadzą tym samym niezdrową konkurencję między sobą.

Wskaźnik dla pytania nr 4 wyniósł 0,27, co mieści się w przedziale niskiego odczuwania stresu. Pytanie, podobnie jak pytanie nr 2, odnosi się do życia prywatnego pracowników. Pracodawca może wspierać pracowników w tym obszarze poprzez wspieranie kultury bezpieczeństwa, odpowiednią organizację pracy oraz wsparcie psychologiczne (coraz częściej w środowiskach biurowych wśród benefitów widnieją dofinansowane aplikacje służące do medytacji lub terapii).

W przypadku pytania 5 ankiety odczuwalny poziom stresu wyniósł 20, a obliczony wskaźnik 0,31, co świadczy o niskim poziomie odczuwalnego stresu. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, iż 5 osób przyznało, że w ciągu ostatniego miesiąca czasami czuły, iż nic nie przebiega zgodnie z planem, a 1 osoba wybrała odpowiedź często. Problem może wynikać z ilości procesów z jakimi pracownicy mierzą się w swojej codziennej pracy. Poprzez wizualne przedstawienie etapów procesu działania mogą stać się bardziej dostępne i zrozumiałe, co może przyczynić się do mniejszej ilości błędów oraz mniejszej frustracji w szczególności wśród nowych pracowników.

Wyniki obliczeń dla pytania ankiety nr 6 wyniosły 19 dla odczuwalnego poziomu stresu, a wskaźnik wyniósł 0,30. Problemy związane z poczuciem poprawności wykonywania swoich obowiązków to częste zjawisko wśród wielu pracowników. Wynika ono z pracy w warunkach niepełnej informacji wynikającej z braku odpowiedniej komunikacji między pracownikami, a ich przełożonymi bądź też brakiem standaryzacji procesów. Wskaźnik dla

odczuwalnego stresu w przypadku pytania nr 6 mieścił się w górnej granicy przedziału 0-0,33, co wskazuje na niski poziom odczuwalnego stresu. Aby obniżyć wynik wskaźnika wśród badanej grupy należy zwrócić szczególną uwagę na odpowiednią, bezpośrednią oraz wystarczająco częstą komunikację między pracownikami. Odpowiednio zdefiniowane oraz ustandaryzowane obowiązki pracowników będą stanowić jasne wytyczne co do wymagań, które są przed nimi stawiane. Aby w sposób mierzalny oceniać wyniki pracowników warto wprowadzić standardowy dokument, w którym przełożeni będą mogli co określony okres czasu dokonywać oceny pracowników, a jednocześnie pracownicy będą sami w stanie dokonywać swojej samooceny.

Pytanie 7 dotyczyło częstości braku możliwości opanowania swojej frustracji w ciągu miesiąca od przeprowadzenia ankiety. Wynik obliczenia odczuwalnego stresu dla pytania wyniósł 20, a wskaźnik 0,31. Wskaźnik w przypadku pytania dotyczącego frustracji odpowiadał niskiemu odczuwalnemu poziomowi stresu. Brak opanowania frustracji jest rzadkim zjawiskiem wśród ankietowanych. Poczucie frustracji może mieć swoje podłoże w braku organizacji lub nieodpowiedniej komunikacji.

Na pytanie dotyczące odczuwania frustracji oraz napięcia w ciągu miesiąca od przeprowadzenia badania wynik wyniósł 20, a wskaźnik 0,31. Pytanie nr 8 dotyczy sfery pracy jak i życia prywatnego pracowników. Wartość wskaźnika odczuwalnego poziomu stresu w przypadku tego pytania plasuje się na poziomie niskim. Pomyślność przeprowadzanych działań zależy od pierwotnie wprowadzonych założeń. Jasno zdefiniowane założenia projektowe pozwalają obiektywnie ocenić sytuację.

Wynik obliczeń odczuwalnego stresu wśród ankietowanych na pytanie czy w ciągu ostatniego miesiąca złościł się, ponieważ nie mieli wpływu na zaistniałe wydarzenia wyniósł 30. Następnie obliczono wskaźnik równy 0,47. Wskaźnik odczuwalnego poziomu stresu dla pytania nr 9 mieścił się w przedziale 0,34-0,66, co oznacza średni poziom. Brak wpływu na zaistniałe wydarzenia jaki pracownicy odczuwają w takich momentach może niekorzystnie wpływać na ich samopoczucie oraz podejście do wykonywanych zadań. Otwarta komunikacja i transparentność wewnątrz firmy między pracownikami, a przełożonymi może przyczynić się do poprawy wyniku badania.

Pytanie nr 10 uzyskało wskaźnik mieszczący się w granicach od 0 do 0,33, co wskazuje na niski poziom odczuwalnego stresu przez pracowników, jednak najwięcej odpowiedzi na pytanie o częstość poczucia nieradzenia sobie z narastającymi trudnościami

Zagrożenia psychospołeczne...

padało na „często”. Narastające trudności w pracy mają bezpośredni związek z rozmiarami projektu, ilością niespodziewanych zdarzeń, poczuciem bezsilności oraz brakiem poczucia spełnienia czy też niewystarczającej satysfakcji z wykonywanej pracy. Wprowadzenie stałych terminów spotkań, które przyczynią się do lepiej zorganizowanej oraz usystematyzowanej komunikacji sprawi, że pracownicy czują wsparcie ze strony przełożonych.

Kolektywny wynik odczuwalnego stresu wśród pracowników biurowych firmy produkcyjnej przeprowadzony za pomocą ankiety Perceived Stress Scale 10 plasował się w dolnej granicy średniego poziomu – 0,36 (poziom średni 0,34-0,66). Należy zwrócić uwagę na fakt, iż wynik jest uśredniony oraz bierze pod uwagę całość pytań ogółu grupy badanej.

5. Podsumowanie

Osiągnięcie w przedsiębiorstwie stanu, w którym odpowiednia uwaga przykładana jest zdrowiu i życiu ludzkiemu oraz utrzymywaniu granicy między niezbędnym ryzykiem, które jest nieodłącznym elementem życia i rozwoju, a zapewnieniem bezpieczeństwa i ochrony przed zagrożeniami jest procesem długotrwałym oraz niezmiernie trudnym do osiągnięcia. Przedsiębiorstwa coraz częściej zwracają uwagę na zagrożenia psychospołeczne, które mogą być równie niebezpieczne jak pozostałe rodzaje zagrożeń w zależności od środowiska pracy, a tym samym nie powinny być lekceważone. Ankieta PSS-10 przeprowadzona na 16 pracownikach firmy produkcyjnej dała podstawy do analizy oraz oceny odczuwalnego stresu wśród badanej grupy pracowników biurowych. Pomimo że w analizowanej grupie pracownicy sumarycznie wykazywali średni poziom odczuwanego stresu to badanie wykazało wiele płaszczyzn, które wymagają poprawy oraz dodatkowej pracy, a tym samym daje podstawę do prowadzenia kolejnych obserwacji i pomiarów. Wśród głównych ograniczeń i słabości przeprowadzonego badania należy wymienić małą liczbę populację (16 osób) oraz fakt, iż przeprowadzona ankieta nie uwzględniała informacji takich jak płeć, wiek czy też staż pracy pracowników. Ograniczało możliwość zauważenia znaczących zależności, jednak stanowi podstawę do dalszych badań. Grupa pracowników stanowiła grupę testową.

Przeprowadzone badanie oraz wnioski za nim płynące obejmują dziedzinę bezpieczeństwa i higieny pracy, które w środowisku biurowym są szczególnie istotne, a mimo to pomijane. Pracownicy administracyjno-biurowi nie są narażeni na wiele zagrożeń fizycznych, chemicznych czy też biologicznych, co za tym idzie ich stanowiska są określane jako generalnie bezpieczne. Powszechnie mały nacisk i skupienie pada na zagrożenia

psychospołeczne, a to właśnie one stanowią największą trudność. W przyszłych analizach, aby uzyskać szersze spojrzenie na problem, kwestionariusz powinien zawierać pytania dotyczące płci, przedziału wiekowego jak i stażu pracy, a przede wszystkim szerszą populację.

Bibliografia

- 1 Cox, T. and Cox, S. (1993) Psychosocial and Organizational Hazards: Monitoring and Control. Occasional Series in Occupational Health, No. 5. World Health Organization (Europe), Copenhagen.
- 2 Grygorczuk A. (04.01.2023) Pojęcie stresu w medycynie i psychologii, , tom 5, nr 3, Samodzielny, Publiczny Psychiatryczny Zakład Opieki Zdrowotnej im. dr. St. Deresza w Choroszczy. Retrived from: <https://journals.viamedica.pl/>,
- 3 International Labour Organization, Workplace stress: A collective challenge, International Labour Office, Geneva 2016.
- 4 Irastorza X., Milczarek M., Cockburn W., Second European Survey on Enterprises on new and emerging risks (ESENER-2). Overwiew report: managing safety and health at work, Publications Office of the European Union, Luxembourg 2016.
- 5 Konarska J., Janiszewska M., Kustra P., Grzechnik M., Świzdor P (21.12.2022), Analiza czynników stresogennych wpływających na życie i funkcjonowanie osób młodych, Lublin, 2018. Retrived from: <http://ipkn.edu.pl/>,
- 6 Konstrukcja i wstępna analiza Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP), (06.10.2022). Retrived from: <http://www.czasopismopsychologiczne.pl/>,
- 7 Merecz D., Profilaktyka psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy – od teorii do praktyki. Podręcznik dla psychologów, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2011,
- 8 Neurofizjologia (04.01.2023) Retrived from: <https://wbns.uksw.edu.pl/>,
- 9 Ogińska-Bulik N., Juczyński Z. (2008), *Osobowość stres a zdrowie*, Wydawnictwo Difin Sp. z o. o., Warszawa, s. 46.
- 10 Perceived Stress Scale, Sheldon Cohen (07.10.2022). Retrived from: <https://www.sprc.org/> do.
- 11 Piorunek M., Werner I. (2018), Psychospołeczne czynniki ryzyka w środowisku pracy. Rekomendacje dla praktyki poradniczej, Studia Edukacyjne nr 48/2018,
- 12 Stres - Zagrożenia psychospołeczne, (12.12.2022) Retrived from: <https://www.ciop.pl/>.
- 13 Turlejski K. (26.11.2022) Biologiczne podstawy zachowania, WSZi. Retrived from: <https://wbns.uksw.edu.pl/>,
- 14 Widerszal-Bazyl M. (2009), Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka, nr 6, s. 6-8.
- 15 Zagrożenia psychospołeczne – STRES, <https://www.pip.gov.pl/>,

