

ISSN 1643 7446

pracy

humanizacja

humanizacja pracy 4 (278) 2014 (XLVII)

Redakcja naukowa
Danuta Walczak-Duraj

Remigiusz Wiśniewski

4 (278) 2014 (XLVII)

KOLEGIUM REDAKCYJNE

Danuta Walczak-Duraj (redaktor naczelna), *Grzegorz Matuszak* (redaktor językowy), *Wacława Starzyńska* (redaktor statystyczny), *Wiesław Koński* (sekretarz redakcji), *Tadeusz Milke* (redaktor techniczny), *Anna Schulz* (członek), *Jacek Kubacki* (skład komputerowy)

RADA PROGRAMOWA

Waldemar Bańka (przewodniczący), *Julian Bugiel*, *Werner Fricke*, *Lesław Haber*, *Tomáš Jablonský*, *Walerij Nowikow*, *Arkadiusz Potocki*, *Zdzisław Sirojć*, *Helena Strzezińska*, *Janusz Sztumski*, *Jan Wojtyła*, *Lidia Zbiegień-Maciąg*, *Anna Zilová*

RADA RECENZENTÓW

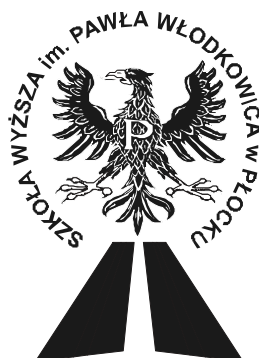
Adam Bartoszek, *Felicjan Bylok*, *Kazimierz Doktor*, *Lesław H. Haber*, *Zdzisława Janowska*, *Jolanta Kopka*, *Jan Maciejewski*, *Janusz Mariański*, *Józef Penc*, *Jan Sikora*, *Urszula Swadźba*

ADRES REDAKCJI

Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku
„Humanizacja Pracy”
al. Kilińskiego 12
09-402 Płock
Dyżur w Redakcji
poniedziałki i środy w godz. 10.15-12.00
fax. 024/366 41 64
kom. 604 39 60 41
lub 601 28 72 44
e - mail: humanizacja@wlodkowic.pl
www.humanizacja-pracy.pl

ISSN 1643 – 7446

**SZKOŁA WYŻSZA IM. PAWŁA WŁODKOWICA
W PŁOCKU**



HUMANIZACJA PRACY

**Redakcja naukowa
Danuta Walczak-Duraj,
Remigiusz Wiśniewski**

Kwartalnik

4 (278)

Płock 2014 (XLVII)

REDAKTOR NAUKOWY TOMU: Danuta Walczak-Duraj,
Remigiusz Wiśniewski

SEKRETARZ: Wiesław Koński

SKŁAD KOMPUTEROWY: Jacek Kubacki

REDAKTOR TECHNICZNY: Tadeusz Milke

**Czasopismo recenzowane, lista recenzentów za 2014 rok podana zostanie
w ostatnim numerze; będzie również dostępna na stronie internetowej
Humanizacji Pracy**

© Copyright by Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku

**Czasopismo dofinansowane przez Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa
Wyższego
ze środków na działalność upowszechniającą naukę w roku 2013.**

PŁOCK 2014

PL ISSN 1643 – 7446

SPIS TREŚCI

ARTYKUŁY

Agnieszka Izabela Baruk

Zmiany oczekiwań potencjalnych pracowników dotyczące ich przyszłego rozwoju profesjonalnego w latach 2009-2012 15

Beata Czuba, Marek Jaworowicz

Praca emocjonalna na stanowisku telekonsultanta. Studium przypadku 33

Karina Erenkfeit, Liwia Dudzińska

Wybrane problemy statusu społeczno-ekonomicznego osób z chorobą zawodową 51

Joanna Jabłońska

Czynniki wpływające na bezpieczeństwo funkcjonariuszy prowadzących walkę z przestępczością zorganizowaną 65

Rafał Kania

Propozycje poprawy warunków pracy ludności chłopskiej w poglądach Rajmunda Rembieleńskiego 75

Urszula Marcinkowska, Maria Pszczelińska, Emilia Ormaniec, Bogusława Serzysko

Stres i jego konsekwencje w pracy personelu medycznego 93

Krzysztof Kuźniewski

Jak współczesne teorie ekonomiczne tłumaczą występowanie nierówności socjoekonomicznych 105

Anna Lubrańska

Klimat organizacyjny jako predyktor zdrowia psychicznego pracowników 117

Grażyna Stachyra

Radio w środowisku pracy 133

Marzena Syper-Jędrzejak

Strategie radzenia sobie ze stresem w pracy menadżera 147

Danuta Walczak-Duraj

Rola instytucji pomocy społecznej w aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych społecznie. Przykład unijnego projektu pomocowego 161

Remigiusz Wiśniewski

Humanizacja wychowania w praktyce szkolnej 175

KOMUNIKATY

Małgorzata Olczak

Wypalenie zawodowe –ćwiczenia warsztatowe dla studentów wydziałów organizacji i zarządzania 189

RECENZJA

Marta Kiełkowska (red.), *Rynek pracy wobec zmian demograficznych*, „Zeszyty Demograficzne” nr 1, Instytut Obywatelski, Warszawa 2013, ss.251 – recenzent Barbara Ober-Domagalska 205

Z PUBLIKACJI ZAGRANICZNYCH- opracowała Anna Radwańska

Zdrowie psychiczne pracowników 213

Devonish D.

Wymagania zawodowe, zdrowie a nieobecność w pracy: czy prześladowanie emocjonalne pogarsza sprawę? 213

Ford M. T.

W jaki sposób czynniki stresogenne wywołujące napięcie psychiczne zmieniają się w czasie? Przegląd i meta-analiza zależności odstępów czasowych w badaniach długookresowych 213

Fujimoto T.

Pracoholizm a zdrowie psychiczne i fizyczne 214

Germain M.-L.

Samobójstwo związane z pracą: analiza rządowych raportów w USA i zalecenia dla zarządzających zasobami ludzkimi 215

Johnston D. W., Lee W-Sh.

Dodatkowy status i dodatkowy stres: czy awans zawodowy jest dla nas dobry? 215

Meier L. L., Semmer N. K., Gross S.

Wpływ konfliktu w miejscu pracy na samopoczucie: symptom depresji jako czynnik szczególnego narażenia na to zjawisko 216

Ogura K.

Jakie rodzaje firm przyjmują aktywne podejście do profilaktyki w zakresie zdrowia psychicznego? 217

Pacheco G., Page D., Webber D. J.

Zdrowie psychiczne i fizyczne: ponowna ocena związków z szansami zatrudnienia. 218

Sorensen O. H., Holman D.

Interwencja uczestnicząca w celu poprawy samopoczucia pracownika w zawodach związanych z wiedzą: studium oceny metodami mieszanymi 218

Sugimoto Y.

**Powrót do pracy po absencji spowodowanej chorobą natury psychicznej:
dane efektywne oparte na informacjach o wsparciu przy ponownym
zatrudnieniu219**

Sultan-Taïeb H., Niedhammer I.

**Ewaluacja przeszkód w pracy związanych ze stresem, z punktu widzenia
zdrowia publicznego i ekonomicznego : perspektywy i pułapki metodologiczne220**

Taris T. W., Kompier M. A. J.

**Przyczyna i skutek: optymalizacja projektów długookresowych studiów
badawczych w dziedzinie psychologii zdrowia zawodowego220**

BIBLIOGRAFIA

Zdrowie psychiczne pracowników – opracowała Ewa Wyglądała223

INNE

**Spis treści czasopisma „Humanizacja Pracy” za rok 2014
– opracował Tadeusz Milke227**

CONTENTS

ARTICLES

Agnieszka Izabela Baruk

The Changes of Potential Employees' Expectations Related to their Future Professional Development in 2009-2012 Years 15

Beata Czuba, Marek Jaworowicz

Emotional Labour in Teleconsultant Position. A case Study 33

Karina Erenkfeit, Liwia Dudzińska

Some Problems of Socioeconomic Status in Group of People with Occupational Disease 51

Joanna Jabłońska

Factors Affecting the Safety of the Officers Conducting Reconnaissance Operational Activities in the Fight Against Organized Crime 65

Rafał Kania

Premises of Improvement Peasants' Terms and Conditions of Work to Rajmund Rembieliński Theory 75

Urszula Marcinkowska, Maria Pszczelińska, Emilia Ormaniec, Bogusława Serzynsko

Stress and its Consequences at Work in Health Care System 93

Krzysztof Kuźniewski

How Modern Economic Theories Explain the Existence of Socio-economic Inequalities 105

Anna Lubrańska

Organizational Climate as the Determinant of Employees' Mental Health 117

Grażyna Stachyra

Radio in the Work Environment 133

Marzena Syper-Jędrzejak

Strategies for Coping with Stress at Manager's Work 147

Danuta Walczak-Duraj

The Role of Social an Assistance in Social and Professional Activation of Socially Excluded Persons. Example of EFS Assistance Project 161

Remigiusz Wiśniewski

Humanization of Education in School Practice 175

STATEMENT

Małgorzata Olczak

Workshop Exercises for Department of Organization and Management Students 189

REVIEWS

Marta Kielkowska (edited by), *Changes labor market to the demographic, "Demographic Papers" no. 1*, Civic Institute, Warsaw 2013, ss. 251 – reviewer Brabara Ober-Domagalska205

FROM FOREIGN PUBLICATIONS – by Anna Radwańska213

Devonish D.

Job demands, health, and absenteeism: does bullying make things worse? 213

Ford M. T.

How do occupational stressor-strain effects vary with time? A review and meta-analysis of the relevance of time lags in longitudinal studies213

Fujimoto T.

Workaholism and mental and physical health214

Germain M.-L.

Work-related suicide: an analysis of US government reports and recommendations for human resources215

Johnston D. W., Lee W-Sh.

Extra status and extra stress : are promotions good for us?215

Meier L. L., Semmer N. K., Gross S.

The effect of conflict at work on well-being: depressive symptoms as a vulnerability factor216

Ogura K.

What types of companies take a proactive approach to mental health?217

Pacheco G., Page D., Webber D. J.

Mental and physical health : re-assessing the relationship with employment propensity.218

Sorensen O. H., Holman D.

A participative intervention to improve employee well-being in knowledge work jobs: a mixed-methods evaluation study218

Sugimoto Y.

Return to work following mental health-related absences: effective evidence-based reinstatement support219

Sultan-Taïeb H., Niedhammer I.

Evaluating the burden of job stress from the public-health and economic viewpoints: perspectives and methodological pitfalls220

Taris T. W., Kompier M. A. J.

Cause and effect: optimizing the designs of longitudinal studies in occupational health psychology220

BIBLIOGRAPHY

Mental health workers - by Ewa Wyglądała223

OTHER

Contents of the periodical „Humanization of Work” for the year 2015

– made by Tadeusz Milke227

СОДЕРЖАНИЕ

СТАТЬИ

Агнешка Изабела Барук

Изменения ожиданий потенциальных работников, касающиеся их будущего профессионального развития в гг. 2009-2012 15

Беата Чуба, Марек Яворович

Эмоциональная работа на посту теле консультанта. Изучение примера. 33

Карина Эренкфайт, Ливия Дудзиньска

Избранные проблемы социально-экономического статуса лиц с профессиональными заболеваниями. 51

Йоанна Яблоньска

Факторы влияющие на безопасность сотрудников полиции, ведущих борьбу с организованной преступностью. 65

Рафал Каня

Предложения исправить условия работы сельских жителей в тезисах Раймунда Рембелиньского. 75

Уршуля Марчинковска, Мария Пщелиньска, Эмилия Орманец, Богуслава Сежиско

Стресс и его последствия в работе медицинского персонала. 93

Кжиштоф Кузьневски

Как современные экономические теории объясняют существование социально-экономического неравенства. 105

Анна Лубраньска

Организационный климат как предсказатель психического здоровья сотрудников. 117

Гражина Стахыра

Радиовещание в рабочей среде. 133

Мажена Сыпер-Енджеяк

Способы, как справиться со стрессом в работе менеджера. 147

Данута Вальчак-Дурай

Роль учреждений социального обеспечения в социальной и профессиональной мобилизации социально исключенных людей. Пример проекта помощи ЕС. 161

Ремигиуш Висьневски

Гуманизация воспитания в школьной практике. 175

КОММЮНИКЕ

Малгожата Ольчак

Профессиональный прогар -семинар-тренинг для студентов факультета организации и управления. 189

РЕЦЕНЗИЯ

Марта Келковска (ред.), *Рынок труда и демографические изменения*, «Демографические Тетради» нр.1, Гражданский Институт, Варшава 2013, стр. 251 -рецензент Барбара Обер-Домагальска 205

ИЗ ЗАГРАНИЧНЫХ СТАТЕЙ-обработала Анна Радваньска 213

Девониш Д.

Профессиональные требования, здоровье а отсутствие на работе: Ухудшает ли ситуацию эмоциональное преследование? 213

Форд М. Т.

Каким способом стресс-факторы вызывающие психическую напряжённость изменяются со временем? Просмотр и мета-анализ зависимости временных интервалов в долго срочных исследованиях. 213

Фуджимото Т.

Трудоголизм а психическое и физическое здоровье. 214

Жермен М.-Л.

Самоубийства связанные с работой: анализ государственных рапортов в США и рекомендации для управляющих человеческими ресурсами. 215

Джонсон Д. В., Ли В.-Ш.

Дополнительный статус и дополнительный стресс: хорошим ли для нас является продвижение на работе? 215

Майер Л.Д., Семмер Н. К., Гросс С.

Влияние конфликтов в месте работы на самочувствие: синдром депрессии как фактор особого воздействия этого явления. 216

Огура К.

Какие типы компаний применяют активный подход к профилактике психического здоровья. 217

Пачеко Г. , Пейдж Д., Веббер Д. Й.

Психофизическое здоровье: вторичная оценка связей с шансом занятости. 218

Соренсен О. Х., Хольман Д.

Участвующая интервенция с целью улучшения самочувствия работника в профессиях связанных со знанием: изучение оценки смешанным методом. 218

Сугимото Ы.

Возвращение на работу после отсутствия связанного с психологической болезнью: эффективные данные на основе информации о поддержке при случае вторичной занятости.219

Султан-Таеб Х., Нидхаммер И.

Оценка препятствий в работе связанных со стрессом, с точки зрения публичного и экономического здоровья: методологические перспективы и ловушки.220

Тарис Т. В., Компер М. А. Й.

Причина и результаты: оптимизация долгосрочных проектов научных исследований в области психологии профессионального здоровья.220

БИБЛИОГРАФИЯ

Психическое здоровье работников-обработала Ева Выглёнда223

ДРУГИЕ

Список содержания журнала «Гуманизация Труда» за 1014 год -обработал Тадеуш Мильке.227

ZMIANY OCZEKIWAŃ POTENCJALNYCH PRACOWNIKÓW DOTYCZĄCE ICH PRZYSZŁEGO ROZWOJU PROFESJONALNEGO W LATACH 2009-2012

Abstrakt

W artykule przedstawiono zagadnienia związane z niematerialnymi oczekiwaniami potencjalnych pracowników, zwłaszcza dotyczącymi ich przyszłego rozwoju profesjonalnego. Podkreślono ich rosnące znaczenie w porównaniu z oczekiwaniami materialnymi, zwłaszcza finansowymi. Na podstawie wyników pierwotnych badań empirycznych prowadzonych systematycznie od 2009 roku określono i przeanalizowano charakter zmian, jakie zaszły w oczekiwaniach reprezentantów jednego z ważnych segmentów wewnętrznego rynku pracy, jaki tworzą absolwenci polskich uczelni jako tzw. *newcomers*. Pozwoliło to na wyciągnięcie szeregu istotnych z punktu widzenia pracodawców wniosków, których uwzględnienie w działaniach personalnych z pewnością ułatwi lepsze poznanie potencjalnych pracowników oraz ich oczekiwań, umożliwiając ich spełnianie także wówczas, gdy zaczną spełniać rolę aktualnych pracowników. Większość respondentów wykazywała nie tylko dużą gotowość do rozwijania swojego potencjału profesjonalnego, ale deklarowała także dużą podatność na motywacyjne oddziaływanie bodźców niematerialnych, zwłaszcza na zwiększenie zakresu samodzielności decyzyjnej ściśle związanej z rozwojem zawodowym, dostrzegając w realizowaniu zadań zawodowych przede wszystkim możliwość samorealizacji i zaspokajania innych potrzeb niematerialnych, w tym potrzeby uznania i wiedzy.

Słowa kluczowe: potencjalny pracownik, *newcomer*, rozwój profesjonalny, zmiany oczekiwań.

¹ email: agnieszka.baruk@poczta.onet.pl

Wstęp

Jedną z dwóch podstawowych grup adresatów działań personalnych podejmowanych przez współczesnych pracodawców powinni być potencjalni pracownicy. Wraz z aktualnymi pracownikami tworzą oni społeczność docelowych odbiorców marketingowego przesłania personalnego, będąc jednocześnie nabywcami wartości personalnych, których kreatorami powinni być pracodawcy. Od osób tworzących segment aktualnych pracowników, czyli wewnętrzny rynek pracy danego pracodawcy, potencjalni pracownicy różnią się przede wszystkim przynależnością do zewnętrznego rynku pracy, co do pewnego stopnia utrudnia stosowanie wobec nich podejścia marketingowego, będąc jednocześnie swego rodzaju wymówką dla pracodawców ograniczających swoją marketingową aktywność personalną najwyżej do aktualnych pracowników.

Z pewnością trudniej jest identyfikować oczekiwania uczestników zewnętrznego rynku pracy i zachodzące w nich zmiany, czy dążyć do jak najlepszego ich zaspokajania itp. w porównaniu z analogicznymi działaniami podejmowanymi wobec aktualnych pracowników. Sprostanie temu wyzwaniu jest jednak obecnie wręcz konieczne, nabierając strategicznego znaczenia dla przedsiębiorstwa, nie tylko występującego w roli pracodawcy, ale także we wszystkich pozostałych rolach rynkowych. Właściwe spełnianie każdej z nich wpływa bowiem na efektywne odgrywanie pozostałych ról. Oznacza to, że popełnienie jakiegokolwiek błędu w spełnianiu jednej z nich utrudnia lub nawet uniemożliwia odgrywanie innych ról, negatywnie wpływając na potencjał marketingowy danego przedsiębiorstwa, a tym samym na jego zdolność do kreowania wartości cennych dla odbiorców, niezależnie, czy chodzi o nabywców produktów personalnych, czy też pozostałych rodzajów produktów.

Z punktu widzenia przedsiębiorstwa wyjątkowego znaczenia nabiera zatem dążenie do budowania i rozwijania przyszłego potencjału². Jednym z podstawowych sposobów jego kształtowania jest pozyskiwanie nowych pracowników oraz ich utrzymanie, co jest równoznaczne z pozyskaniem ich potencjału intelektualnego i emocjonalnego. Warunkiem ich przyciągnięcia jest przede wszystkim spełnianie ich oczekiwań już na tym etapie wzajemnych relacji. Chęć dzielenia się przez nich swoim potencjałem, a w konsekwencji możliwość jego wykorzystywania z korzyścią zarówno dla przedsiębiorstwa, jak i dla nich samych wymaga konsekwentnego stosowania takiego podejścia również po ich wejściu do danej organizacji.

² Jest to możliwe dzięki objęciu marketingowym podejściem wszystkich bez wyjątku grup partnerów rynkowych danego przedsiębiorstwa, w tym potencjalnych pracowników (por. (Baruk 2013).

Szczególnie istotne z punktu widzenia potencjalnych pracowników jest spełnianie ich oczekiwań niematerialnych. Nabierają one bowiem w ostatnich latach coraz większego znaczenia, chociażby w trakcie procesu wyboru przyszłego pracodawcy³, stając się wręcz kluczowymi czynnikami decyzyjnymi relatywnie znacznie ważniejszymi niż czynniki typowo materialne⁴, co potwierdzają wyniki badań pierwotnych i wtórnych⁵. Do oczekiwań niematerialnych należą oczekiwania potencjalnych pracowników związane z ich przyszłym rozwojem profesjonalnym dzięki rozpoczęciu pracy u danego pracodawcy. Można przyjąć, że dodatnia subiektywna ocena możliwości ich spełnienia przez konkretnego pracodawcę pozytywnie wpływa na jego postrzeganie, stając się jednym z argumentów decydujących o jego wyborze.

Uwzględniając rosnące znaczenie spełniania przez pracodawców niematerialnych oczekiwań potencjalnych pracowników, w niniejszym artykule dążono do określenia i przeanalizowania zmian, jakie zaszły w zakresie ich oczekiwań związanych z przyszłym rozwojem profesjonalnym. Zostały one zidentyfikowane i poddane analizie na podstawie wyników pierwotnych badań empirycznych, które przeprowadzono w latach 2009, 2011 i 2012, obejmując nimi każdorazowo po 500 respondentów reprezentujących jeden z podstawowych segmentów zewnętrznego rynku pracy, jaki tworzą absolwenci polskich uczelni, czyli tzw. *newcomers*⁶.

1. Zmiany ogólnych oczekiwań respondentów dotyczących ich przyszłego rozwoju profesjonalnego

Deklaracje respondentów dotyczące rozwoju ich potencjału profesjonalnego po rozpoczęciu pracy mogą budzić pewien niepokój. Od 2009 roku systematycznie spadał bowiem odsetek osób jednoznacznie potwierdzających chęć jego rozwijania z 56% w 2009 roku do 41% w 2011 roku i do 36% w roku następnym (tabela 1). Podczas gdy na początku analizowanego okresu odpowiedzi takiej udzielił nie tylko największy odsetek badanych, ale była

³ W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na fakt, że dla potencjalnych pracowników atrakcyjniejszy jest pracodawca posiadający podobne cechy do cech, które charakteryzują ich samych (por. (Slaughter, Zickar, Highhouse, Mohr 2004: 85-103).

⁴ Potencjalni pracownicy coraz częściej zwracają uwagę na wartości stanowiące rdzeń kultury organizacyjnej przyszłego pracodawcy, szukając takiego, którego system wartości jest całkowicie zgodny lub bardzo podobny do wartości postrzeganych przez nich jako kluczowe (por. (Mierke, Rosier, Schoeller 2013).

⁵ Wyniki badań prowadzonych w innych krajach europejskich wskazują, że dla absolwentów tamtejszych uczelni czynnikami najbardziej przyciągającymi ich do konkretnego pracodawcy były przyjazne środowisko pracy oraz pewność zatrudnienia, natomiast wysokość wynagrodzenia na 16 analizowanych czynników zajęła dopiero 9 miejsce (por. (Zaharia 2011: 51-55).

⁶ *Newcomers* są osobami, które nigdy dotąd nie występowały w roli aktualnych pracowników (por. (Saks, Uggerslev, Fassina 2007: 13-46).

to jednocześnie jedyna odpowiedź wskazana przez ponad połowę ankietowanych, w kolejnych latach proporcje te stopniowo się zmieniały. W 2009 roku co trzeci respondent stwierdził z mniejszym przekonaniem, że chciałby rozwijać swój potencjał, natomiast w 2011 i 2012 roku odpowiedziało w ten sposób ponad połowę osób. Jednocześnie stopniowo rósł udział badanych, którzy nie chcieliby raczej rozwijać się profesjonalnie po rozpoczęciu pracy i w 2012 roku wynosił 6%. W 2012 roku ponad dwukrotnie (do 7%) w porównaniu z rokiem 2011 (3%) wzrósł także odsetek osób nie potrafiących określić swoich chęci w tym zakresie, chociaż był mniejszy niż na początku analizowanego okresu.

Tabela 1

Chęć rozwijania potencjału zawodowego przez respondentów po otrzymaniu pracy w latach 2009-2012

Chęć rozwijania potencjału	Wskazania (w %)					
	2009		2011		2012	
Zdecydowanie tak	56	89	41	93	36	87
Raczej tak	33		52		51	
Trudno powiedzieć	11	11	3	3	7	7
Raczej nie	0	0	4	4	6	6
Zdecydowanie nie	0		0		0	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Warto zauważyć, że w 2009 roku nikt nie zaprzeczył chęci rozwijania swojego potencjału, natomiast w kolejnych latach pojawiły się takie wskazania, chociaż nadal żadna osoba nie zaprzeczała jednoznacznie gotowości do rozwijania potencjału profesjonalnego. Biorąc jednocześnie pod uwagę fakt, że w 2012 roku łącznie 87% osób chciałoby się rozwijać profesjonalnie po wejściu w rolę aktualnych pracowników w porównaniu z łącznym odsetkiem badanych, którzy temu zaprzeczali, wydaje się, że ankietowani jako przyszli pracownicy są gotowi do rozwijania swojego potencjału profesjonalnego, a autentyczny niepokój mógłby wywołać spadek udziału osób pragnących się rozwijać w kolejnych latach przy jednoczesnym dalszym wzrastaniu odsetka ankietowanych zaprzeczających odczuwaniu takich potrzeb.

Szczegółowa analiza wyników przeprowadzonych badań związanych ze sposobami interpretowania przez ankietowanych pracy zawodowej wskazuje jednak na rosnące znaczenie doskonalenia posiadanego potencjału w porównaniu z wymiarem czysto materialnym pracy. Jak wynika z tabeli 2, od 2009 roku niezmiennie kluczowe miejsce zajmowało utożsamianie pracy

Agnieszka Izabela Baruk

z przynoszącym satysfakcję zajęciem⁷, które pozwala na samorealizację, czyli zaspokajanie potrzeb niematerialnych ściśle związanych z rozwojem profesjonalnym. Jako jedyne wymieniała je w całym okresie 2009-2012 ponad 1/3 respondentów, podczas gdy pozostałe sposoby interpretacji były przez cały czas wskazywane przez mniej niż 30% osób.

Tabela 2

Sposoby utożsamiania pracy przez respondentów w latach 2009-2012

Sposób utożsamiania pracy	Wskazania (w %)			Miejsce		
	2009	2011	2012	2009	2011	2012
Wyłącznie źródło dochodów	19	29	17	3	2	3
Okazja do wykazania swojej wiedzy	7	11	11	4	4	4
Okazja do zdobycia doświadczenia	26	15	27	2	3	2
Satysfakcjonujące zajęcie pozwalające na samorealizację	41	40	37	1	1	1
Okazja do regularnych kontaktów interpersonalnych	6	4	7	5	5	5
Okazja do ucieczki od obowiązków domowych	1	1	1	6	6	6

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Uczucie satysfakcji wynikające z samorealizowania się zawodowego może pojawić się bowiem jedynie w przypadku rozwijania swojego potencjału profesjonalnego, natomiast nie towarzyszy raczej stagnacji zawodowej. Co prawda, w latach 2009-2012 następował niewielki spadek odsetka wskazań związanych z tym sposobem interpretowania pracy, ale nadal w 2012 roku był zdecydowanie najwyższy, przekraczając o 10% zajmującą drugą lokatę interpretacją pracy jako okazją do zdobycia doświadczenia oraz aż o 20% jedyną interpretacją o charakterze materialnym, jaką było utożsamianie pracy wyłącznie ze źródłem dochodów. Zajęła ona w 2012 roku trzecie miejsce, czyli dalsze niż rok wcześniej, co również wskazuje na malejące znaczenie przypisywane temu wymiarowi pracy przez ankietowanych. Potwierdzeniem

⁷ Widać więc, że dążenie do odczuwania satysfakcji zawodowej jest nie tylko ważne dla aktualnych pracowników, o czym pisze m. in. (So Young Lee 2006: 343-353), ale także dla pracowników potencjalnych.

tego wniosku jest ponadto fakt, że w całym analizowanym okresie w 2012 roku wymienił ją relatywnie najmniejszy odsetek osób, przy czym szczególnie wyraźna różnica wystąpiła między rokiem 2011 a 2012.

Jak już wspomniano, drugie miejsce w 2012 roku zajęło utożsamianie pracy z okazją do zdobycia doświadczenia, które wymieniła wówczas największa część badanych (27%) w całym analizowanym okresie. Co więcej, w 2012 roku nastąpił wyraźny wzrost odsetka wskazań po spadku, jaki miał miejsce w 2011 roku, kiedy ten sposób interpretacji wskazało 15% osób, w wyniku czego zajął on wtedy trzecią lokatę. Zdobywaniu doświadczeń towarzyszy pogłębianie i poszerzanie zasobów dotychczasowej wiedzy (choćby w ramach nauki w działaniu, czy nauki poprzez obserwację), przyczyniając się bezpośrednio do wielowymiarowego (praktycznego i teoretycznego) wzbogacania potencjału profesjonalnego danej osoby.

Okazuje się, że relatywnie dosyć istotne znaczenie dla respondentów miała bowiem praca jako okazja do wykazania się wiedzą. Ten sposób interpretacji pracy zajmował co prawda od 2009 roku niezmiennie czwarte miejsce, ale w 2011 roku nastąpił zauważalny wzrost odsetka jego wskazań z 7 do 11%, który był identyczny w 2012 roku. Warto podkreślić, że w tym samym okresie wyraźnie spadł odsetek wskazań związanych z utożsamianiem pracy wyłącznie ze źródłem dochodów (aż o 12%), co jest równoznaczne z przewartościowaniem oczekiwań wobec przyszłych pracodawców. Widać bowiem, że z jednej strony oczekiwania ankietowanych dotyczące ich rozwoju profesjonalnego rosną, z drugiej zaś strony coraz bardziej nabierają charakteru dwutorowego. Jako przyszli pracownicy badani byli bowiem coraz silniej przekonani, że wykonywanie pracy pozwoli im na rozwijanie ich potencjału profesjonalnego (wzrost odsetka wskazań związanych z interpretowaniem pracy jako okazją do zdobywania doświadczenia), ale jednocześnie wzrosła ich gotowość do dzielenia się tym potencjałem (wzrost odsetka wskazań związanych z interpretowaniem pracy jako okazją do wykazania się wiedzą).

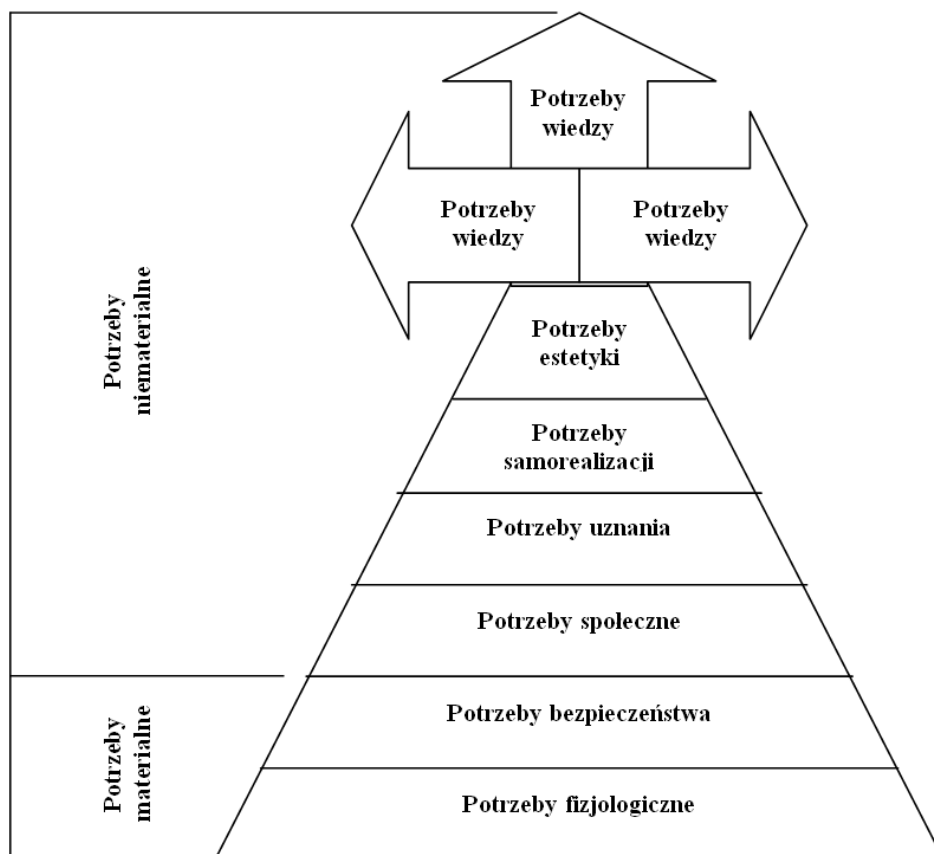
Relatywnie znacznie mniejszą rolę zdaniem ankietowanych spełniała praca jako okazja do kontaktów interpersonalnych, chociaż warto zauważyć, że po spadku odsetka wskazań tej interpretacji w 2011 roku nastąpił jego prawie dwukrotny wzrost rok później. Można przypuszczać, że ankietowanym chodziło raczej o kontakty o nieformalnym charakterze koleżeńskim, czyli nie związane z formalnym rozwojem profesjonalnym, gdyż zarówno zdobywanie doświadczenia, jak i dzielenie się wiedzą odbywa się w ramach relacji interpersonalnych, bez których po prostu jest praktycznie niemożliwe. Uwzględniając rozbudowaną piramidę potrzeb (rysunek 1), widać zatem, że w hierarchii potrzeb respondentów jako przyszłych pracowników czołowe miejsca zajmowały oczekiwania należące do jej górnych poziomów, szczególnie zaś do trzech pięter odzwierciedlających potrzeby samorealizacji,

Agnieszka Izabela Baruk

wiedzy i uznania, w znacznie mniejszym natomiast zakresie do piętra potrzeb społecznych związanych z przynależnością.

Rysunek 1

Hierarchiczny układ potrzeb



Źródło: (Baruk 2006: 71).

Odczuwanie satysfakcji zawodowej, jak również zdobywanie doświadczenia profesjonalnego oraz dzielenie się posiadaną wiedzą ściśle związane jest z wypełnianiem zadań zawodowych, które zwłaszcza w przypadku etatowych pracowników wykonywane są z reguły nadal przede wszystkim w siedzibie pracodawcy. Okazuje się, że z biegiem czasu respondenci wykazywali się w tym zakresie coraz większą racjonalnością i elastycznością. Z jednej bowiem strony zdecydowanie wzrósł (do 25%) odsetek osób, które w miejscu pracy były gotowe spędzać najwyżej 8 godzin, przy jednoczesnym zdecydowanym spadku udziału badanych gotowych pozostać w pracy 8 – 10 godzin, z drugiej zaś strony od 2009 roku następował stopniowy wzrost

udziału ankietowanych, którzy liczbę godzin spędzanych w miejscu pracy chcieliby uzależnić od specyfiki wykonywanego zadania, aby w 2012 roku wynieść 28%, czyli więcej niż odsetek wskazań dotyczących ośmiogodzinnego dnia pracy (tabela 3).

Tabela 3

Deklarowana przez respondentów liczba godzin, jaką byliby gotowi spędzić w miejscu pracy w latach 2009-2012

Liczba godzin	Wskazania (w %)		
	2009	2011	2012
Do 8 godzin, czyli tylko obowiązkowe minimum	13	4	25
8 – 10 godzin	62	63	37
10 – 12 godzin	4	7	7
Ponad 12 godzin	1	4	2
Zależnie od rodzaju wykonywanego zadania	20	22	28

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Można zatem stwierdzić, że ankietowani do kwestii swojego przyszłego rozwoju profesjonalnego podchodzili w sposób przemyślany i perspektywiczny. Skuteczny rozwój wymaga bowiem zachowania równowagi między życiem zawodowym i życiem prywatnym⁸, a jej brak występujący chociażby w przypadku ponadwymiarowego poświęcania się pracy nie tylko przyczynia się do zdegradowania sfery relacji prywatnych i osobistych, ale wpływa także negatywnie na sferę życia zawodowego, co ostatecznie utrudnia a nawet całkowicie uniemożliwia rozwój profesjonalny. Jak wynika zarówno z badań wtórnych, jak i pierwotnych wspomniana równowaga między życiem osobistym i zawodowym staje się coraz ważniejsza nie tylko dla pracowników aktualnych, ale również dla pracowników potencjalnych⁹, potwierdzając przy okazji rosnące znaczenie personalnych wartości niematerialnych z punktu widzenia możliwości zaspokajania oczekiwań obu podsta-

⁸ Znaczenie zachowania równowagi między życiem zawodowym i prywatnym dla jakości życia danej osoby i innych ludzi pozostających z nią w bliskich relacjach formalnych i nieformalnych podkreślane jest nie tylko w zarządzaniu, ale także w psychologii, medycynie itp. (por. (Poelmans, Kalliath, Brough 2008: 227-238; Gröpel, Kuhl 2009: 365-375; Carlson, Grzywacz, Zivnuska 2009: 1459-1486; Beauregard, Henry 2009: 9-22; Beham, Drobnic 2010: 669-689)).

⁹ O rosnącej roli równowagi między życiem zawodowym a prywatnym świadczy fakt, że kwestię tą zaczęto brać pod uwagę przy tworzeniu rankingów atrakcyjności pracodawców jako jedno z głównych kryteriów ich klasyfikacji. Jako przykład można podać ranking opracowany przez Aon Hewitt na 2013 rok (por. *Polscy „Najlepsi pracodawcy 2013 r.” w badaniu Aon Hewitt*).

Agnieszka Izabela Baruk

wowych segmentów adresatów działań personalnych podejmowanych przez pracodawców.

2. Zmiany wybranych oczekiwań respondentów dotyczących ich rozwoju profesjonalnego

Efektom rozwoju profesjonalnego jest wzbogacanie potencjału danej osoby, które ułatwia jej wypełnianie coraz bardziej odpowiedzialnych zadań, co wiąże się niejednokrotnie z awansem stanowiskowym. Analiza oczekiwań respondentów w tym zakresie potwierdza wcześniejszy wniosek o rosnącym stopniu ich racjonalności przejawiającym się większą obiektywnością oceny tempa rozwoju kariery zawodowej będącego wynikiem rozwoju ich potencjału. Od 2009 roku wzrastał bowiem udział osób, które spodziewały się pierwszego awansu po relatywnie dłuższym okresie (tabela 4). Wynosił on wówczas 23% i był najmniejszy w porównaniu z odsetkiem wskazań dotyczących krótszych okresów oczekiwania na pierwszy awans, natomiast w kolejnych latach wynosił odpowiednio 30% i 34%, znacznie przekraczając udział osób oczekujących pierwszego awansu już przed upływem roku, przy czym w 2012 roku był od niego już prawie dwukrotnie wyższy.

Tabela 4

Oczekiwania respondentów dotyczące pierwszego awansu pionowego w latach 2009-2012

Czas uzyskania spodziewanego awansu	Wskazania (w %)		
	2009	2011	2012
Przed upływem roku	25	18	18
Po roku	52	52	48
Przed upływem dwóch lat	23	30	34

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Jednocześnie malał udział badanych spodziewających się pierwszego awansu przed upływem roku (z 25% w 2009 roku do 18% w 2012 roku) oraz odsetek ankietowanych oczekujących go po upływie roku (w 2012 roku spadł poniżej 50%). Co prawda, nadal był większy, niż udział wskazań dotyczących pozostałych okresów oczekiwania na awans, ale różnica między nim a odsetkiem osób spodziewających się awansu relatywnie później znacznie się zmniejszyła (w 2009 roku wynosiła ona aż 29%, w 2011 roku odpowiednio 22%, a w 2012 roku 14%).

Praktycznie w przypadku każdego stanowiska pracy zajmująca je osoba może dysponować mniejszym lub większym zakresem samodzielności w podejmowaniu decyzji, ale z pewnością awans pionowy jest równoznaczny z jej znacznym wzrostem, który z kolei jest z reguły (a przynajmniej powi-

nien być) rezultatem doskonalenia potencjału profesjonalnego danego pracownika. Jak wynika z przeprowadzonych badań, niezmiennie od 2009 roku zdaniem ankietowanych zwiększanie zakresu samodzielności decyzyjnej miało największą siłę motywującą w porównaniu z innymi bodźcami niematerialnymi (tabela 5), zajmując niezmiennie pierwsze miejsce. Można zatem stwierdzić, że dla respondentów rozwój profesjonalny był nie tylko środkiem do osiągnięcia ich oczekiwań, ale jednocześnie sam w sobie miał wartość motywującą, gdyż ściśle wiąże się on z poziomem samodzielności decyzyjnej pracownika.

Tabela 5

Oczekiwania respondentów dotyczące wybranych form motywowania niematerialnego w latach 2009-2012

Formy motywowania	Wskazania (w %)*			Miejsce		
	2009	2011	2012	2009	2011	2012
Pochwały ustne	47	37	43	2	3	3
Pochwały pisemne	36	19	50	3	4	2
Składanie pracownikom życzeń z okazji imienin, urodzin itp.	20	15	16	5	5	5
Spotkania z pracownikami z okazji świąt itp.	28	44	31	4	2	4
Zwiększanie zakresu samodzielności podejmowania decyzji przez pracownika	69	45	59	1	1	1

*Wskazania nie sumują się do 100%, gdyż respondenci mogli podać więcej niż jedną formę.

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Co prawda, w 2011 roku nastąpił wyraźny spadek odsetka wskazań tego bodźca (aż o 24% - z 69% w 2009 roku do 45% w 2011 roku), ale w 2012 roku znowu jako jedyny bodziec motywujący był wskazywany przez ponad połowę badanych. Pomimo wzrostu w 2012 roku w porównaniu z 2011 rokiem udziału osób, które podkreślały siłę motywującą takich bodźców, jak przekazywanie pochwał pisemnych (zdecydowanie największy wzrost – ponad dwu i półkrotny), pochwał ustnych, czy składanie życzeń z okazji imienin lub innego ważnego dla danej osoby wydarzenia, nadal zwiększanie zakresu samodzielności decyzyjnej zajmowało czołową lokatę.

Warto w tym miejscu ponadto podkreślić, że wraz z upływem czasu dla ankietowanych coraz większą wartość miały formy motywowania zindy-

Agnieszka Izabela Baruk

widualizowane, do których należą wszystkie wymienione wcześniej bodźce, natomiast w 2012 roku przypisywali mniejszą siłę motywującą bodźcom mającym charakter zbiorowy, do jakich należą chociażby spotkania z pracownikami z okazji świąt. Potwierdza to wyciągnięty wcześniej wniosek o coraz większym dążeniu respondentów do zaspokajania ich potrzeb uznania, co pozytywnie wpływa na ich wewnętrzne poczucie wartości jako pracowników, przyczyniając się do rozwoju potencjału profesjonalnego poprzez wzmacnianie potencjału emocjonalnego¹⁰.

Oczekiwania potencjalnych pracowników mogą, a nawet powinny ukierunkowywać ich przyszły rozwój profesjonalny w trakcie całego cyklu zawodowej aktywności¹¹. Ich sprecyzowanie pozwala bowiem na określenie celów, jakie chcieliby osiągnąć po wejściu w rolę aktualnych pracowników, wpływając tym samym na wybór sposobów ich realizowania. Szczególnie ważne w kontekście prowadzonych w niniejszym artykule rozważań wydają się oczekiwania respondentów jako przyszłych pracowników związane z docelowym stanowiskiem, którym chcieliby zwieńczyć swoją ścieżkę kariery profesjonalnej.

Okazuje się, że wraz z upływem czasu zmieniła się hierarchia stanowisk, jakie chcieliby docelowo zajmować ankietowani, co jest zwłaszcza wyraźnie zauważalne w przypadku porównania hierarchii aspiracji w tym zakresie z roku 2011 i 2012. Zmianie uległy także różnice procentowe między wskazaniami dotyczącymi poszczególnych stanowisk. Można zauważyć, że hierarchia stanowisk, do których aspirowali ankietowani w 2012 roku była natomiast bardzo zbliżona do ich układu w 2009 roku. Jedyną różnicą wiązała się z dwoma początkowymi miejscami, gdyż w 2009 roku relatywnie największa część badanych chciałaby docelowo zajmować stanowisko kierownika średniego szczebla, podczas gdy w 2012 roku największy odsetek respondentów (czyli co trzecia osoba) wskazywał jako docelowe stanowisko kierownika wyższego szczebla (tabela 6).

¹⁰ Potencjał emocjonalny jest fundamentem inteligencji emocjonalnej determinującej właściwe spełnianie zadań zawodowych na każdym stanowisku. Im wiąże się ono z większym zakresem odpowiedzialności, tym jej poziom musi być wyższy, co wynika już z samej definicji inteligencji emocjonalnej, która jest określana jako zdolność do zarządzania sobą i zarządzania relacjami łączącymi daną osobę z innymi ludźmi, obejmując 4 następujące elementy: samoświadomość, samozarządzanie, świadomość społeczną oraz umiejętności społeczne (czyli 4S - self-awareness, self-management, social awareness, social skill). Por. (Goleman, Boyatziss, McKee 2002: 263-265; Lazovic 2012: 97-805).

¹¹ Rozwój profesjonalny ma charakter ciągłego procesu (tzw. Continuous Professional Development - CPD), który trwa przez cały okres zawodowej aktywności każdego pracownika (por. (Choi, Wan Ismail 2008: 88-103; Cossham, Fields 2007: 573-584)).

Tabela 6

Aspiracje respondentów dotyczące docelowego stanowiska pracy w latach 2009-2012

Oczekiwane Stanowisko	Wskazania (w %)			Miejsce		
	2009	2011	2012	2009	2011	2012
Szeregowy pracownik	2	7	4	5	5	5
Kierownik niższego szczebla	17	22	15	4	2	4
Kierownik średniego szczebla	32	44	31	1	1	2
Kierownik wyższego szczebla	28	19	33	2	3	1
Członek zarządu	21	8	17	3	4	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Warto również zwrócić uwagę, że różnica między pierwszą i drugą lokatą w 2012 roku była bardzo niewielka, wynosząc tylko 2%, natomiast rok wcześniej nie tylko inne stanowisko zajęło drugie miejsce (chodzi o stanowisko kierownika niższego szczebla), ale jednocześnie było ono wymieniane przez dwukrotnie mniejszą część osób niż zajmujące wówczas pierwszą pozycję stanowisko kierownika średniego szczebla, które w 2012 roku uplasowało się na drugim miejscu. W 2011 roku nie tylko wystąpiły największe różnice procentowe między wskazaniami dotyczącymi poszczególnych stanowisk, ale jednocześnie najbardziej zbliżony (prawie identyczny) był odsetek osób oczekujących docelowo skrajnych stanowisk, czyli stanowiska szeregowego pracownika (7%) lub stanowiska członka zarządu (8%), przy czym w całym badanym okresie oba stanowiska były wówczas wymieniane odpowiednio przez największą (w przypadku stanowiska szeregowego pracownika) oraz przez najmniejszą (w przypadku stanowiska członka zarządu) część ankietowanych. Największa różnica występowała między tymi skrajnymi co do ponoszonej odpowiedzialności stanowiskami w 2009 roku, kiedy ponad dziesięciokrotnie więcej osób chciało docelowo wejść w skład zarządu w porównaniu z 2012 rokiem, gdy osób o takich aspiracjach było „jedynie” ponad czterokrotnie więcej niż respondentów, którzy praktycznie nie mieli żadnych aspiracji stanowiskowych.

Należy jednak podkreślić, że chociaż w 2012 roku w porównaniu z rokiem 2009 dwukrotnie większy odsetek badanych zadowoliłby się docelowo stanowiskiem wykonawczym, jednak był to prawie dwukrotnie mniejszy udział respondentów niż w 2011 roku, kiedy był największy. Zmiany te nie wpłynęły jednak na zmianę miejsca tego stanowiska w hierarchii, gdyż w całym analizowanym okresie zajmowało ono niezmiennie ostatnią pozycję.

Agnieszka Izabela Baruk

Można zatem stwierdzić, że aspiracje ankietowanych dotyczące docelowego stanowiska pracy wykazywały tendencję rosnącą. W 2012 roku w sumie co druga osoba chciałaby docelowo zająć stanowisko co najmniej kierownika wyższego szczebla (w 2011 roku łącznie było ich 27%, czyli najmniej w całym analizowanym okresie), a łącznie 81% badanych aspirowało do stanowiska co najmniej kierownika średniego szczebla (w 2011 roku w sumie było ich 71%).

Pamiętając, że dla ankietowanych coraz większego znaczenia motywacyjnego nabierało zwiększanie zakresu ich samodzielności decyzyjnej, jednocześnie uwzględniając fakt, iż w 2012 roku w sumie 75% badanych utożsamiało pracę z satysfakcjonującym zajęciem pozwalającym na samorealizację, które pozwala na zdobywanie doświadczenia zawodowego i na wykazywanie swojej wartości poprzez dzielenie się wiedzą, zwłaszcza zaś biorąc pod uwagę, że w sumie 87% respondentów potwierdziło gotowość do rozwijania swojego potencjału profesjonalnego po uaktywnieniu się na rynku pracy, można uznać oczekiwania respondentów związane z docelowym stanowiskiem pracy za uzasadnione i realne, a nie należące do sfery marzeń.

W normalnych warunkach, w których nie ma miejsca na kierowanie się podczas kształtowania ścieżek karier pracowników przesłankami pozamerytorycznymi (czego przejawem jest np. nepotyzm¹²) jedyną podstawą osiągnięcia kolejnych szczebli kariery profesjonalnej jest bowiem stan ich wiedzy, zakres i charakter doświadczeń, zdolności i możliwość ich rozwijania itp., które ulegają pogłębieniu i poszerzeniu w procesie rozwoju profesjonalnego, determinując specyfikę i tempo przemieszczania się na ścieżce kariery. Bez wątplenia niezwykle ważne w tym procesie są także oczekiwania potencjalnych pracowników wynikające w dużym stopniu z ich wrodzonych i nabytych cech osobowościowych, a co za tym idzie postaw wobec życia i swojej roli życiowej.

Przyjmując, że stanowiska, do których aspirowali docelowo ankietowani odzwierciedlają stopień ich gotowości do rozwijania swojego potencjału profesjonalnego i otwartości na wyzwania, można dokonać ich umownego podziału na grupy przedstawione na rysunku 2. Warto podkreślić, że przedstawiciele każdej z nich powinni być przez pracodawcę jednakowo cenieni, gdyż każda z nich przyczynia się do jego rozwoju, chociaż w inny sposób, co wynika z ich odmiennych oczekiwań. Dlatego też, pracodawca powinien dążyć do identyfikowania i zaspokajania oczekiwań każdego pracownika, bez względu na jego przynależność do konkretnej grupy. Co więcej, różnicujące

¹² Przestrzeganie zasad etycznych przez wielu badaczy wymieniane jest jako jedno z najważniejszych i zarazem najtrudniejszych wyzwań stojących przed marketingiem w najbliższej przyszłości (por. J. Blythe (2012), *Essentials of marketing*, Pearson Education, Harlow; P. Kotler, M. Armstrong (2012), *Principles of Marketing*, Prentice Hall, New Jersey). Oczywiście, dotyczy to również działań podejmowanych w ramach marketingu personalnego.

je czynniki, jakimi są gotowość do rozwoju i otwartość na wyzwania należą do czynników częściowo lub całkowicie sterowalnych, co oznacza, że pracodawca może wpływać na ich kształtowanie poprzez podejmowanie odpowiednich działań personalnych. Aby osiągnąć ten cel, musi jednak bardzo dobrze znać nie tylko oczekiwania pracowników, w tym potencjalnych, ale także charakteryzujące ich cechy osobowościowe, społeczne, kulturowe itp. Jest to możliwe jedynie poprzez konsekwentne stosowanie w stosunku do wszystkich pracowników, zarówno aktualnych, jak i potencjalnych, marketingowego podejścia¹³, a tym samym odejście od podejścia zasobowego.

Rysunek 2
Macierz gotowości potencjalnych pracowników na rozwój profesjonalny

Stopień gotowości potencjalnych pracowników do ich rozwoju profesjonalnego	Wysoki	Potencjalni przywódcy- tradycjonalisci	Aktywni wizjonerzy- przywódcy
	Niski	Bierni wykonawcy	Emocjonalni marzyciele
		Niski	Wysoki

Stopień otwartości potencjalnych pracowników na nowe wyzwania

Źródło: opracowanie własne.

¹³ Wielu autorów stosowanie nowoczesnego podejścia marketingowego wobec pracowników uznaje wręcz za jedną z kluczowych kompetencji współczesnej organizacji (por. A. Gilmore (2000), *Managerial interactions of internal marketing*, in: *Internal marketing. Directions for management*, R. J. Varey, B. R. Lewis (Eds.), Routledge, London, pp. 75-92), chociaż zdaniem autorki niesłusznie ogranicza je do aktualnych pracowników, pomijając pracowników potencjalnych, co jest niezgodne z założeniami koncepcji marketingu personalnego (por. A. Baruk (2006), *Marketing personalny jako instrument kreowania wizerunku firmy*, Difin, Warszawa).

Podsumowanie

Oczekiwania potencjalnych pracowników wraz z upływem czasu ulegają wyraźnym zmianom, zarówno jeśli chodzi o ich hierarchię, jak i siłę ich oddziaływania na przyszłą aktywność zawodową danej osoby. Coraz większego znaczenia nabierają oczekiwania o charakterze niematerialnym, zwłaszcza dotyczące rozwoju profesjonalnego, co stanowi niezwykle istotną wskazówkę dla przyszłych pracodawców. Dążąc do skutecznego przyciągnięcia do siebie kandydatów należy bowiem eksponować w procesie rekrutacyjnym te aspekty, które są dla nich ważne, co oczywiście wymaga bardzo dobrego wcześniejszego poznania samych uczestników zewnętrznego rynku pracy oraz ich oczekiwań. Chociaż jest to znacznie trudniejsze niż w przypadku aktualnych pracowników, jednak w odniesieniu do grupy tzw. *newcomers* jest jednak relatywnie łatwiejsze niż identyfikowanie cech charakteryzujących pozostałe segmenty potencjalnych pracowników¹⁴.

Podjęcie niewłaściwych działań personalnych, o co znacznie łatwiej w przypadku braku implementowania założeń marketingowej orientacji personalnej, może utrudnić, a nawet uniemożliwić rozwój profesjonalny poszczególnym osobom z powodu zaprzepaszczenia ich otwartości na doskonalenie swojego potencjału, utrudniając lub wręcz uniemożliwiając tym samym rozwój danego pracodawcy¹⁵. Niestety, może również doprowadzić do pogłębienia się na razie ledwie dostrzegalnej niekorzystnej zmiany związanej z powolnym wzrostem (z 0% w 2009 roku do 6% w 2012 roku) udziału osób zaprzeczających chęci rozwijania swojego potencjału profesjonalnego, nie tylko czyniąc z nich biernych wykonawców po ich uaktywnieniu się na rynku pracy, ale utrwalając ten stan.

Bibliografia:

1. Baruk A., 2006, *Marketing personalny jako instrument kreowania wizerunku firmy*, Difin, Warszawa.
2. Baruk A., 2013, *Offerers' relations with customers. Marketing holistic approach and marketing practice*, Lambert Academic Publishing, Saarbrücken.

¹⁴ Zostały one szczegółowo omówione w książce (Baruk 2006).

¹⁵ Brak marketingowego podejścia w działaniach personalnych uniemożliwia dobre poznanie pracowników, którzy nie znają ponadto jego założeń. Rodzi się wówczas opór wobec zmian wynikający m. in. z konieczności zaadoptowania się do nowych uwarunkowań przy jednoczesnym braku wiedzy na temat skutków ich zaistnienia, opóźniając wprowadzenie ewentualnych zmian w organizacji, nawet, jeśli są one korzystne dla pracowników, którzy jednak po prostu nie uświadamiają sobie tego (por. (Oreg 2006: 73-101; Michelman 2007: 3-4)).

3. Beauregard T. A., Henry L. C., 2009, *Making the link between work-life practices and organizational performance*, "Human Resource Management Review", vol. 19, pp. 9-22.
4. Beham B., Drobnic S., 2010, *Satisfaction with work-family balance among German office workers*, "Journal of Managerial Psychology", vol. 25, pp. 669-689.
5. Blythe J., 2012, *Essentials of marketing*, Pearson Education, Harlow.
6. Carlson D. S., Grzywacz J. G., Zivnuska S., 2009, *Is work-family balance more than conflict and enrichment?* "Human Relations", vol. 62, pp. 1459-1486.
7. Choi S. L., Wan Ismail W. K., 2008, *Understanding the relationship of HR competencies and roles of Malaysian HR professionals*, "European Journal of Social Sciences", vol. 7, no. 1, pp. 88-103.
8. Cossham A., Fields A., 2007, *Balancing individuals' expectations and organisational requirements for continuing professional development*, "Library Review", vol. 56, no. 7, pp. 573-584.
9. Gilmore A., 2000, *Managerial interactions of internal marketing*, in: *Internal marketing. Directions for management*, R. J. Varey, B. R. Lewis (Eds.), Routledge, London, pp. 75-92.
10. Goleman D., Boyatzis R., McKee A., 2002, *Primal Leadership. Realizing the Power of Emotional Intelligence*, GV Založba, Ljubljana.
11. Gröpel P., Kuhl J., 2009, *Work-life balance and subjective well-being: The mediating role of need fulfilment*, "British Journal of Psychology", vol. 100, pp. 365-375.
12. Kotler P., Armstrong M., 2012, *Principles of Marketing*, Prentice Hall, New Jersey.
13. Lazovic S., 2012, *The role and importance of emotional intelligence in knowledge management*, Management Knowledge and Learning. International Conference, pp. 797-805, http://www.issbs.si/press/ISBN/978-961-6813-10-5/papers/ML12_148.pdf (28.12.2013).
14. Michelman P., 2007, *Overcoming resistance to change*, "Harvard Management Update", vol. 12, no. 7, pp. 3-4.
15. Mierke K., Rosier J., Schoeller J., 2013, *Gender and Diversity Management: Explicit Cultural Values Help to Attract Target Group Members*, "Ausgabe", no. 1, <http://journal-bmp.de/2012/12/gender-and-diversity-management-explicit-cultural-values-help-to-attract-target-group-members-2/?lang=en> (27.08.2013).
16. Oreg S., 2006, *Personality, context and resistance to organizational change*, "European Journal of Work & Organizational Psychology", vol. 15, no. 1, pp. 73-101.

Agnieszka Izabela Baruk

17. Poelmans S. A.Y., Kalliath T., Brough P., 2008, *Expert commentary. Achieving work-life balance: current theoretical and practical issues*, "Journal of Management & Organization", vol. 14, pp. 227-238.
18. Polscy „Najlepsi pracodawcy 2013 r.” w badaniu Aon Hewitt, http://www.marketing-news.pl/message.php?art=40041&utm_source=FreshMail&utm_medium=email&utm_campaign=fm_131018-newsletter, (dostęp: 22.10.2013).
19. Saks A. M., Uggerslev K. L., Fassina N. E., 2007, *Socialization tactics and newcomer adjustment: a meta-analytic review and test of a model*, "Journal of Vocational Behavior", vol. 70, pp. 13-46.
20. Slaughter J. E., Zickar S., Highhouse S., Mohr D. C., 2004, *Personality traits inferences about organizations: development of a measure and assessment of construct validity*, "Journal of Applied Psychology", vol. 89, pp. 85-103.
21. So Young Lee, 2006, *Expectations of employees toward the workplace and environmental satisfaction*, "Facilities", vol. 24, no. 9/10, pp. 343-353.
22. Zaharia R. M., 2011, *Employees' expectations from CSR: the case of master students*, 3rd International Conference on Advanced Management Science, IPEDR, vol.19, IACSIT Press, Singapore, pp. 51-55.

The Changes of Potential Employees' Expectations Related to their Future Professional Development in 2009-2012 Years

Summary

In the article the problem of potential employees' expectations related to their professional development was presented. The special attention was paid to increasing role of no material expectations during choosing of the future employer. On the base of the field researches conducted by the author from 2009 among the graduates of Polish universities the scope and character of their expectations related to professional development were identified and analysed. One can state that respondents' attitudes towards professional development were more and more open. They considered activities of this type as the effective form of motivation.

Key words: potential employee, newcomer, professional development, changes of expectations.

Beata Czuba¹

Marek Jaworowicz²

Wojskowa Akademia Techniczna

PRACA EMOCJONALNA NA STANOWISKU TELEKONSULTANTA. STUDIUM PRZYPADKU

Abstrakt

Współczesny rynek coraz częściej wymaga od pracowników wykonywania tzw. pracy emocjonalnej, ponieważ oprócz sprzedaży dóbr i usług, oferują klientowi uczucia i emocje oczekiwane w określonej sytuacji wymiany społecznej. Jednostka jest zatem zmuszona przekształcać prywatne emocje w emocje oczekiwane społecznie ze względu na obowiązujące normy kulturowe. Wymaga to od niej wykonania pracy nad emocjami, odpowiedniego zarządzania nimi, aby zaprezentować siebie zgodnie z definicją sytuacji. Przedmiotem artykułu jest studium przypadku – praca emocjonalna telekonsultanta w firmie sprzedającej suplementy diety. W artykule analizuje się jakie techniki pracy nad emocjami stosuje telekonsultant, jaki reprezentuje profil osobowości i kompetencje społeczne oraz jakich strategii używa firma, w której jest zatrudniony, do kontrolowania emocji i uczuć personelu.

Słowa kluczowe: praca emocjonalna, techniki zarządzania emocjami, uczucia, emocje.

Wstęp

Współczesny rynek pracy coraz częściej wymaga od zatrudnionych w sferze usług wykonywania czynności, wśród których praca nad emocjami stanowi istotny warunek skuteczności działania pracownika. Sprzedaż produktów i usług wymaga aktywnego zdobywania klienta, absorbowania jego uwagi, stymulowania nowych potrzeb, przekonywania o niezbędności zakupu danego produktu, zapewniania o „jedynie słusznym wyborze” itd. Coraz częściej sprzedaż odbywa się przez telefon i wymaga od konsultantów telefonicznych nie tylko błyskotliwości w zakresie sposobów argumentacji, ale także prezentowania określonych emocji – uprzejmości, cierpliwości, opanowania, wytrwałości, optymizmu, entuzjazmu itp., niezależnie od sposobu, w jaki zostaną potraktowani przez klientów. Szeroko już dzisiaj przywoływane badania Arlie Hochschild i jej społeczna teoria emocji wskazująca me-

¹ e-mail: bczuba@mon.gov.pl

² e-mail: mjaworowicz@wat.edu.pl

chanizmy, jakie stosują instytucje, aby kontrolować uczucia aktorów społecznych i skłaniać do odpowiedniej pracy emocjonalnej, stała się dla autorów tego artykułu inspiracją do przeprowadzenia badania z udziałem pracownika firmy sprzedającej suplementy diety przez telefon (Hochschild 2009).

Kulturowa presja na posiadanie szczupłej sylwetki sprawia, że oferowane na rynku specyfiki pomagające spalić tkankę tłuszczową, bez zbędnego wysiłku fizycznego i odmawiania sobie jedzenia, cieszą się dużym popytem. Istnieje sporo firm, które oferują produkt reklamowany jako „bardzo skuteczny środek na odchudzanie”. Wobec dużej konkurencji w tym obszarze, firmy stosują rozmaite strategie zdobywania klientów. Nie zawsze są to sposoby uczciwe. Celem artykułu nie jest jednak obnażanie etycznej strony sprzedaży, lecz opis mechanizmów, które stosowane są przez jedną z firm sprzedającą przez telefon suplementy diety wspomagające odchudzanie. W działalności firmy jednym z kluczowych obszarów decydujących o powodzeniu sprzedaży jest praca konsultantów telefonicznych. Od ich skuteczności zależy zysk firmy. Opisany w artykule przypadek jednego z konsultantów pozwala ocenić jak wielką rolę w pracy konsultanta odgrywa praca emocjonalna (*emotional labour*).

1. Praca emocjonalna i sposoby kontrolowania emocji pracowników przez instytucje

Arlie Hochschild we wstępie książki poświęconej zarządzaniu emocjami wspomina, że większość zawodów, które wykonujemy dzisiaj, polega na kontakcie z drugim człowiekiem a nie na obsłudze maszyn czy urządzeń. Spotkanie z drugim człowiekiem, konieczność wejścia z nim w relację komunikacyjną nakłada na pracownika szczególnego rodzaju rygor. Dla utrzymania prawidłowej interakcji, jednostka nie może zachować się jakkolwiek, ale zobligowana jest do bardzo ścisłej kontroli w zakresie ekspresji werbalnej i niewerbalnej, w tym – do okazywania uczuć, zgodnie z normami i oczekiwaniami, jakie emocje i uczucia należy ujawniać. Większość z nas, jak mówi Hochschild, musi w pracy radzić sobie z własnymi i cudzymi uczuciami (Hochschild 2009: 9-12). Klient oczekuje od sprzedawców usług, że nie tylko odpowiedzą na wszelkie jego pytania i wątpliwości, ale w dodatku będą uprzejmi, cierpliwi, wyrozumiali, wytrwali, empatyczni, zainteresowani jego sprawami itd. Dzisiaj, gdy można wybierać z szerokiej oferty firm, fachowców/sprzedawców, ludzi nie interesuje kontakt z gburowatymi lekarzami, fryzjerami czy pracownikami banku. Załatwiając sprawy, pragniemy spotkać osobę miłą, uśmiechniętą i profesjonalną. Nie zawsze jednak od personelu mającego kontakt z klientem wymaga się, aby okazywał emocje pozytywne, czasem stosowne jest prezentowanie smutku, przygnębienia, współ-

czucia, itd. (Tice, Bratslavsky 2000: 149-159). Tego rodzaju oczekiwania formułowane są w niektórych sytuacjach w stosunku do lekarzy, pielęgniarek, terapeutów, pracowników firm pogrzebowych, itd. Według A. Hochschild, w pracy w sektorze usług, jednostka zmuszona jest do transmutacji uczuć prywatnych w uczucia publiczne, czyli te, które są oczekiwane w danej sytuacji społecznej. Klient może budzić niechęć u pracownika, jednak ten powinien negatywne uczucia zamienić w uprzejmość i życzliwość, albo odwrotnie, jeżeli wymagania sytuacji nie pozwalają na kierowanie się współczuciem (np. egzekwowanie należności przez komornika czy pracownika firmy windykacyjnej), należy okazać nieustępliwość, obojętność, itd. (Hochschild 2009: 18-25).

Praca nad własnymi emocjami, w celu uzyskania stanu zgodnego z kulturowymi oczekiwaniami, może przybierać, zdaniem autorki, postać tzw. **działań powierzchniowych** i **działań głębokich**. Działania powierzchniowe to inaczej „robienie dobrej miny”; przybieranie takiej postawy ciała, ekspresji emocji, gestów, tonu głosu, który jest jedynie „odgrywaniem” uczucia, sprawianiem określonego wrażenia, podczas gdy jednostka może przeżywać zupełnie inne emocje niż okazuje (Hochschild 2009: 41-42). Działania głębokie to wzbudzanie w sobie określonych uczuć przy wykorzystaniu wyobraźni, pamięci emocjonalnej i swego rodzaju poznawczej reinterpretacji sytuacji. Jednostka nie tylko wygląda jakby doznawała emocji, ale przeżywa je rzeczywiście wchodząc w daną rolę (Hochschild 2009: 42-48).

Institucje wykorzystują rozmaite sposoby, aby reżyserować uczucia personelu. Sposób aranżacji wnętrza, wygląd poczekalni, rodzaj rekwizytów widocznych dla personelu i klientów, rodzaj muzyki a nawet zapach – podlegają ścisłej kontroli, ponieważ mają wywoływać określone efekty emocjonalne i poznawcze. Dla wyeliminowania zazdrości wśród pracowników stosuje się, na przykład, zasadę utajniania wysokości zarobków. Innym sposobem wpływania na emocje personelu jest udzielanie instrukcji, w jaki sposób zwracać się do trudnych klientów czy podopiecznych. Okazywanie pozytywnych uczuć: miłości, ciepła, wsparcia, cierpliwości osobom agresywnym, antypatycznym, zachowującym się wrogo, nienawistnie, ludziom budzącym odrazę, wstręt, nie jest zadaniem łatwym, lecz wymaga wielkiej pracy nad emocjami. Społeczeństwo szczególnie piętnuje zachowania osób zatrudnionych w instytucjach powołanych do wychowania, edukacji lub terapii, jeśli odbiegają od standardów ustalonych dla personelu. Od czasu do czasu media nagłaśniają efekty niewystarczającej lub niewłaściwej pracy emocjonalnej personelu takiej instytucji. W sierpniu 2013 r. media podały informację na temat terapeutki (reprezentującej gdańską Poradnię dla osób z autyzmem),

która fizycznie znęcała się nad 4-letnim, autystycznym chłopcem³. Ten nieodosobniony przypadek niewłaściwego wykonywania swojej roli (a jej nieodłączną częścią jest praca nad emocjami), pokazuje jak bardzo ludzie są wrażliwi na dysonans pomiędzy uczuciami, jakie powinny być prezentowane, zgodnie z kulturowym scenopisem, i tymi, które faktycznie są ujawniane.

2. Opis sytuacji badawczej

Osobą badaną był mężczyzna – Łukasz P. (26 lat, wykształcenie średnie), od 2 lat telekonsultant w firmie sprzedającej suplementy diety wspomagające odchudzanie⁴. Badanie składało się z dwóch części – wywiadu swobodnego ukierunkowanego, natomiast w drugiej części respondent wypełniał 2 kwestionariusze - kwestionariusz badający kompetencje społeczne (Matczak: 2011) oraz kwestionariusz osobowości (Zawadzki i in.: 2010). Wywiad, przeprowadzony dn. 29.09.2013 r., nagrano przy użyciu dyktafonu (czas trwania wywiadu – 39 min. 54 sek.). Lista pytań przygotowana przed przystąpieniem do wywiadu obejmowała 25 pytań, które zadawane były respondentowi w ustalonej kolejności. Pytania dotyczyły:

- Charakteru wykonywanych obowiązków
- Sposobu, w jaki respondent jest oceniany i kontrolowany w pracy
- Wykorzystywanych sposobów żeby być efektywnym
- Sposobu pojmowania porażek i sukcesów
- Kompetencji, jakie są wymagane w pracy
- Związku pomiędzy pracą i życiem prywatnym
- Sposobów radzenia sobie ze stresem
- Planów na temat przyszłej pracy

Pytania zostały przygotowane na podstawie wcześniejszych rozmów z pracownikami firmy sprzedającej suplementy diety.

Respondent, po zakończeniu wywiadu, wypełnił kwestionariusz osobowości i kwestionariusz kompetencji społecznych.

Celem badania było uzyskanie odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

1. W jaki sposób telekonsultant zarządza własnymi emocjami w kontakcie z klientem?
2. Jakie strategie stosuje firma, aby regulować emocje pracowników?
3. Jakie konsekwencje dla życia prywatnego ma praca emocjonalna konsultanta podczas wykonywania obowiązków zawodowych?
4. Jaki poziom kompetencji społecznych reprezentuje respondent?
5. Jaki profil osobowości reprezentuje respondent?

³http://wiadomosci.gazeta.pl/wiadomosci/1,114871,14414924,Terapeutka_znecala_sie_nad_autystycznym_dzieckiem_.html [Pobrano: 08.10.2013].

⁴ Dane respondenta zostały zmienione.

Sprzedać „piasek na pustyni”....

Analizę uzyskanych wyników rozpoczynamy od przywołania wypowiedzi respondenta, która trafnie ilustruje charakter wykonywanej przez niego pracy: *„Naszym zadaniem jest sprzedać piasek na pustyni”*. Zadaniem konsultanta jest nakłonienie klienta, który wcześniej zamówił suplement diety, aby kupił go w większej ilości niż złożone pierwotnie zamówienie. Im większa kwota sprzedanego towaru, tym większy zysk konsultanta. Respondent określając w taki sposób cel, jaki realizuje wraz ze swoim zespołem, ma świadomość, iż produkt, który sprzedaje, ma kontrowersyjną wartość. Sprzedaje suplement diety, nie ma jednak pewności czy jest on skuteczny. Natomiast w kontakcie z klientem musi podtrzymywać u niego przekonanie, że specyfik działa, czyli pozwala schudnąć. Ponieważ firma szkoląc go nie wyposażyła w argumentację pozwalającą skutecznie perswadować, respondent wypracował na swój użytek własną, zdroworozsądkową strategię sprzedaży, o której tak oto opowiedział:

B⁵: Wspomniałeś, że wykorzystujesz również techniki manipulacji, tak? Jakże?

R⁶: Przede wszystkim powtarzanie, może tak, zadawanie pytań, na które wiem, że klient odpowie „tak”. Bo im więcej powie „tak” podczas rozmowy, tym większa szansa, że mi powie „tak” podczas finalizacji, tak?

B: Mhm...

R: Po pierwsze, po drugie, mmm, nie wiem, wywołać potrzebę tego, że on tego faktycznie potrzebuje. Tak? Czyli trafiać tak jakby w potrzebę tego klienta. Ja na początku, na przykład, mój skrypt tak wygląda, że ja na początku wypytuję się żeby udowodnić tym osobom, że bardzo indywidualnie podchodzimy do klienta, czyli że się pytam o płęć osoby, która będzie stosować środek, o nadwagę, na podstawie nadwagi. Ułożyłem sam sobie jakieś tam tabelki ile miesięcy proponuję komu, no i dlaczego, tak? Czyli dzielę to im, na przykład, na 3 okresy – detoksykacji, druga faza już odchudzania, gdy działa suplement i trzecia, czyli utrwalanie wyniku, żeby nie było efektu „jojo”.

B: Mhm...

R: Nie wiem, dużo klientów robi tak, że mówi, że zamawia małe opakowanie na dwa tygodnie – „mnie to nie obchodzi, pan mi wyśle na dwa tygodnie, ja to sprawdzę jak to działa”. No to ja w tym momencie, na przykład, pokonuję tą obiekcję w ten sposób, że mu mówię, że nie jest to miarodajne w żaden sposób, ponieważ nie jest to środek farmakologiczny, więc reakcja organizmu jest trochę dłuższa niż w przypadku leków. Dlatego te pierwsze dwa tygodnie są słabsze, bo organizm się oczyszcza i dopiero pełni siły działania suple-

⁵B: Beata Czuba – osoba pytająca

⁶R: respondent

mentu przypada, na 3, 4, 5, tydzień kuracji, więc nie ma możliwości żeby pan ocenił skuteczność produktu po 2 tygodniach.

B: Ale to jest twoja dedukcja, czy to wynika z badań jakichś?

R: Ja to sam wymyśliłem.

B: Sam wymyśliłeś.

R: Tak, aczkolwiek tak jest faktycznie, myślę, z tymi suplementami, no bo środek na ból głowy będzie, na przykład, działał od razu, tak? Natomiast, jeśli bierzemy jakieś ziołowe tabletki na coś, no to wiadomo, że ta reakcja organizmu jest trochę dłuższa. Roślina nie ma takiego przebiegu jak środek farmakologiczny.

M⁷: Jeszcze tylko, żebym się upewnił, czyli stosowanie tych terminów, jak to mówiłeś, na te trzy etapy, to jest zalecane ogólnie przez firmę w ramach strategii czy to jest twój pomysł?

R: Nie, to jest mój pomysł na sprzedaż.

M: Twój pomysł, rozumiem.

Opracowanie tej argumentacji jest, jak należy sądzić, ważnym elementem wykonywanej pracy, ponieważ zastępuje istnienie wiarygodnych badań, które weryfikowałyby skuteczność suplementu. Konsultant nie dysponuje „twardymi danymi”, które mógłby wykorzystać w rozmowie z klientem. Dzięki stworzonej przez siebie historii, posiada jednak spójną opowieść, wokół której skupia uwagę odbiorcy.

Poszukując odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób respondent zarządza swoimi emocjami w pracy, można wskazać, kierując się typologią A. Hochschild, czy są to techniki należące do strategii działań powierzchniowych, czy raczej do działań głębokich. Rozróżnienie to wydaje się dość istotne, ponieważ wyniki badań wskazują na inne efekty dla dobrostanu jednostki oraz dla efektywności firmy, stosowania jednej bądź drugiej strategii. Badania wskazują na to, że działania na płytkim poziomie – działania powierzchniowe - gdy jednostka udaje jedynie, że przeżywa określone uczucia i emocje, są mniej korzystne dla jej dobrostanu, powodują częściej stres i wypalenie emocjonalne (Brotheridge, Grandey 2002: 17-39). Z kolei przewaga działań głębokich powoduje większą satysfakcję z pracy i lepszą efektywność, czyli jest także korzystniejsza dla organizacji (Totterdel, Holman 2003: 55-73).

Respondent opisując kompetencje, które są potrzebne w tej pracy mówi m.in. o konieczności kontroli negatywnych emocji:

B: (...) Powiedz, jakich umiejętności od ciebie ta praca wymaga twoim zdaniem? Jakich umiejętności, jakich kompetencji?

⁷M: Marek Jaworowicz - osoba pytająca

R: *Elastyczności, tak jak powiedziałem wcześniej na pewno, dopasowania do klienta, cierpliwości, opanowania. Nie mogę swoich prywatnych humorów też przenosić. Klienta to nie obchodzi, że ja mam gorszy dzień, tak? Aczkolwiek nie zawsze mi to wychodzi, ale staram się. I co jeszcze? Nie, nie przejmować się tym, że czasem jest gorszy dzień i mam gorszy wynik, no bo czasem każdy ma gorszy dzień.”*

B: *A jak pojmujesz porażkę w pracy? Czym jest dla ciebie porażka?*

R: *Tym, że klient mnie wyprowadzi z równowagi.*

B: *Czy to się zdarza?*

R: *Zdarza się, dzisiaj nawet miałem taką sytuację. Kobieta zadzwoniła, że nie otrzymała zwrotu [pieniędzy – dop. autorów], potem...po odestaniu pustych opakowań, w przypadku nie...niezadowolenia, producent zwraca pieniądze. Jest na to 60 dni od daty wysłania produktu. A ona przekroczyła ten termin o 4 dni. I nie docierało do niej czemu nie otrzymała tego zwrotu. Nie otrzymała, tak? I oczywiście krzyczy na mnie. I w pewnym momencie ja zaczynam krzyczeć na nią. No i to, jakby dałem się wyprowadzić z równowagi, no to jest moja słabość, tak? Bo dałem się sprowokować.*

B: *I co wtedy? Jak zakończyłeś tę rozmowę?*

G: *Wyszedłem zapalić papierosa, ochłonąć i wracam do pracy.*

Analizując obydwie wypowiedzi respondenta, należy sądzić, że praca, jaką musi wykonać, to wywoływanie w sobie uczucia spokoju, panowania nad irytacją, cierpliwości, wytrwałości, prezentowania „dobrej miny”, nawet, gdy jego samopoczucie w danym dniu z różnych powodów nie jest najlepsze („czasem jest gorszy dzień”). We wcześniejszych wypowiedziach respondent zaprzeczył, że wykonywana praca go stresuje:

B: *Czyli wspomniałeś o elastyczności, tu ci przerwałam, o, o panowaniu nad sobą, eeee...*

R: *O neutralności, ogólnie swojego nastawienia, tak?*

B: *Mhm, ok. Czy uważasz, że w pracy jesteś sobą?*

R: *Yyy, raczej tak.*

B: *Pomimo, że nie możesz pokazywać tych humorów?*

R: *No tak, no bo.. no raczej jestem, no bo tak naprawdę co mi zawiniła osoba, do której dzwonię, że się, na przykład, spóźniłem do pracy, przez to, że zasnęłam i jestem zły, a ta osoba nie ma na to wpływu. Raczej jestem sobą.*

B: *Mhm, czy stresujesz się w tej pracy?*

R: *Nie.*

B: *Nie?*

R: *Nie. Stresowałam się trochę na początku jak miałem trochę gorsze wyniki. Ale teraz, niezależnie od tego czy mam gorszy czy dobry to wiem, że jestem doceniany w tej firmie więc nie ma tego problemu.*

B: *Wiesz, że już masz swoją pozycję tak?*

R: *Tak, tak.*

W świetle przywołanych wcześniej wypowiedzi wydaje się jednak, że stres występuje, chociaż respondent jest skłonny temu zaprzeczać. Wydaje się zatem, że praca emocjonalna, którą podejmuje respondent, to raczej **działania głębokie** oraz **praca poznawcza** polegające na wywoływaniu w sobie odpowiedniego, oczekiwanego stanu emocjonalnego. Respondent ma naprawdę poczucie, że „jest sobą”, czyli jest spokojny, zrównoważony, ale mówi o osiąganiu tych efektów poprzez „staranie się”, wkładanie w to pewnego wysiłku. Owo „staranie się” związane jest również z włączaniem racjonalizacji: *Praca poznawcza oznacza natomiast dość analityczne, zracjonalizowane podejście do problemu wywołania odpowiednich emocji – wykonując ją próbujemy ewokować myśli i koncepcje związane z daną sytuacją* (Czerner, Nieroba 2011: 56).

W rozmowie z klientem respondent stosuje jednak szerszy repertuar środków oddziaływania na niego i na własne emocje, które Hochschild nazywa działaniem powierzchniowym. Wymaga ono od jednostki, jak wcześniej wspomniano, wykonania pewnych spektakularnych gestów, możliwych do zaobserwowania przez nią i przez otoczenie społeczne, które są identyfikowane jako dowód występowania określonych uczuć lub emocji. W przypadku badanego respondenta jest to demonstrowanie pewności siebie, dominacji, braku wahania, które osiągnęte jest poprzez ton wypowiedzi, czas rozmowy, akcentowanie pewnych słów:

B: *Jeśli szkolisz pracowników, wspomnieliś, że zdarza ci się szkolić, to jakich udzielasz im instrukcji, na co kładziesz nacisk?*

R: *Na pokonywanie obiekcji, na to żeby mieli pewność w tym co mówią, w sobie ogólnie, żeby się nie bali klientów, tak? Żeby nie odpuszczali przede wszystkim klientowi, nie bo nie, żeby nie kończyli tej rozmowy, tylko żeby ciągnęli ją dalej. Tak?*

B: *W jaki sposób, przepraszam wtrąć się, mieliby oni uzyskiwać te pewność? Jak to się robi, jak się uzyskuje pewność?*

R: *Oni często siadają, mają drugie słuchawki i słuchają tego jak ja mówię, tak?*

B: *Czyli co gra rolę jeśli chodzi o demonstrowanie pewności? Sposób, w jaki mówisz, ton głosu, wysokość tego głosu?*

R: *Tak, akcentowanie na dane wyrazy. Czasem się zdarza, „ja już tego nie chcę, bo ja czytałem..”, czasami jestem bezczelny tak? I na przykład ktoś mówi „jednak tego nie chce, bo czytałem, że to nie działa”. Ale ja mówię: „w jaki sposób pan może ocenić produkt jeśli pan go nawet nie stosował?” Cały czas (dążę) do tego, żeby jednak wzbudzić w nim to poczucie, że on tego*

faktycznie potrzebuje i że to jest dobre. Nie można się zawahać i odpowiedzieć mu ciszą (...).

W swojej narracji na temat wykonywanej pracy, interakcji ze współpracownikami i szefami w firmie, respondent wspominał o dobrej atmosferze i pozytywnych relacjach w zespole, o braku odczuwanego dystansu pomiędzy przełożonymi a podwładnymi. Chociaż strategia firmy zakłada rywalizację pomiędzy konsultantami o jak najwyższą prowizję w ciągu dnia pracy, w zespole – jak powiada respondent – nie występuje zazdrość, wszyscy udzielają sobie nawzajem dobrych rad i „klepią się po plecach”. Firma organizuje również dla pracowników wspólne imprezy (z okazji świąt) i nie żałuje na to pieniędzy. Podczas tych spotkań rozmawia się głównie o sprawach związanych z pracą. Trudno tego nie robić; tematy pojawiają się niejako automatycznie, naturalnie.

B. Powiedz czy dostrzegasz zalety tej pracy? Jakie twoim zdaniem ta praca ma zalety?

R: Takie, że nie pracuję fizycznie. Siedzę sobie w klimatyzowanym, ciepłym pomieszczeniu, yyy, póki co nie mieliśmy jeszcze kontrolowanych przerw. Tak naprawdę możemy robić sobie te przerwy, kiedy chcemy. Tylko tak też w ramach umiaru. Mamy dobre zaplecze, jeśli chodzi o kuchnię, mamy bezpłatne napoje. Jeśli chodzi o jakieś wielkie imprezy firmowe to robią u nas naprawdę porządnie. No dbają o pracowników. Jeśli ktoś ma jakieś obiekcje do czegoś to jest to zawsze brane pod uwagę. Co miesiąc wypełniamy ankiety odnośnie tego, co można zmienić w firmie na lepsze, i tak dalej. Więc w sumie...i na wypłatę też nie narzekam. Więc, no, bardzo lubię swoją pracę.

B: Mhm, a jakie są negatywne strony tej pracy, czy są?

R: Znaczą, zależy dla kogo. Ja na przykład jestem odporny na to, że ktoś jest dla mnie nieprzyjemny podczas rozmowy. Więc to tylko zależy od psychiki, od osoby, która taką pracę wykonuje. No bo niektóre osoby po miesiącu takiej pracy nie dają już sobie rady. Natomiast...

B: Mówisz o klientach, którzy mogą być nieprzyjemni tak?

R: Tak, klienci. No bo odbieramy też czasem telefony, bo to jest infolinia, czasem odbieramy telefony od osób, które są niezadowolone czy coś. No to wiadomo, że swoją frustrację za produkt, który nie spełnił ich oczekiwań w pierwszej kolejności wyleją na osobę, która odbierze telefon, tak? Na przykład na mnie.

B: Często się to zdarza?

R: Czasem parę razy dziennie, czasem w ogóle. Na to nie ma kompletnie reguły, tak?

Można przypuszczać, że firma, w której zatrudniony jest respondent, stosuje przemyślaną strategię budowania zespołu. Jednym ze sposobów jest zmniejszenie poczucia dyskomfortu wywołanego rywalizacją oraz nacisk na egalitarne relacje w pracy.

B: A jeżeli chodzi o relacje z przełożonym, z menadżerem?

R: Mam bardzo dobre relacje. Jest to najfajniejszy przełożony, jakiego miałem, tak samo jest w pracy. Nigdy się nie zadawałem z ludźmi w pracy a tutaj byliśmy parę razy na jakichś wyjazdach ostatnio, no więc jest bardzo fajnie.

B: Mhm.

R: Tworzymy dość zżyty zespół. Po drugie nie czuć różnicy pomiędzy osobą na wyższym stanowisku a niższym, kompletnie. Tak naprawdę. W ogóle tego się nie odczuwa.

Szef nie spełnia roli kontrolera, którego należy się bać. Szefowie mogą być „dobrzy”, zwolnieni z konieczności udzielania negatywnej informacji zwrotnej na temat wyników pracy konsultantów, ponieważ efekty sprzedaży widoczne są codziennie na telebimie i wszyscy publicznie mają okazję porównać siebie z innymi. Widać, kto jest najlepszy a kto „ma gorszy dzień”. Komentarz szefa w tym przypadku jest zbędny. Pracownik sam ocenia siebie, ponieważ kryteria są proste – wysokość prowizji konsultanta wyświetla się na tablicy. Taki rodzaj transparentnej, „publicznej chłosty” lub nagradzania laurem zwycięstwa, odbywa się, rzecz jasna, w miłej atmosferze wzajemnej życzliwości, w której nie zazdrości się innym lepszych wyników, lecz w dobrym tonie jest doradzanie innym jak poprawić skuteczność sprzedaży.

M: Czyli sukcesów nie trzeba przeżywać tylko wewnętrznie i czysto indywidualnie, tak? Czyli jest to, rozumiem, widziane.

R: Znaczący, też często inni konsultanci często mówią, o jak ci dobrze dzisiaj idzie, gratulacje czy coś. To jest taka zdrowa rywalizacja, tak? Raczej, jeśli chodzi o zazdrość, tego, że ktoś ma słaby wynik a ktoś ma lepszy to są dosłownie jednostki, które mają takie odczucia. Ale tak to, no mówię, wszyscy poklepują się razem po plecach żeby była dobra atmosfera i żeby każdemu w miarę dobrze szło. Jak ktoś, na przykład, idzie mu gorzej, to często rozmawiamy o tym, co można zmienić w jego rozmowach, czy coś, między sobą nawet na przerwie, tak?

Rywalizacja i wrogość pomiędzy członkami zespołu z pewnością nie służy efektywności w firmie. Dlatego opłaca się wprowadzać strategię integrującą pracowników, budującą spójność zespołu i poczucie, że potrzeby ludzi są zaspokajane. Sposoby osiągnięcia takich rezultatów, o czym wspominał respondent w swojej narracji, to dobre zaplecze socjalne, możliwość korzystania „w sposób rozsądny” z przerw w pracy oraz spotkania integracyjne.

Spotkania te wywołują również taki efekt, iż uwaga pracowników wciąż absorbowana jest przez problemy firmy. Na pozór to czas relaksu. Jednak jest on wykorzystywany na rozmowy o strategiach sprzedaży, a dostępność wyników sprzedaży konsultantów przez Internet sprawia, że nawet, jeśli jest się poza firmą, można sprawdzić ile zarabiają inni pracownicy w danym dniu.

B: Czy po zakończeniu pracy myślisz o niej?

R: O i tu jest problem, bo tak.

B: Dlaczego problem?

R: Zwłaszcza z tego względu, że, tak jak mówiłem, wyjeżdżamy gdzieś razem czy chodzimy razem na imprezy. No i często, jak wiadomo, na imprezie jest 10 osób, 12 osób, z czego 10 pracuje razem, no to, chcąc nie chcąc, zaczyna się temat pracy, tak? Albo ogólnie rozmawiamy na temat jakichś tam technik sprzedaży, że ktoś wymyślił jakiś nowy skrypt, jakiś nowy pomysł. Albo ogólnie rozmawiamy o firmie.

B: A jeśli nie ma tych imprez?

R: Słucham?

B: Jeśli nie ma tych imprez, nie ma tych okazji? Myślisz o swojej pracy jak wychodzisz z pracy?

R: Znaczący, nie wiem, czasem tak mam w domu, że w domu potrafię wejść, mimo, że mam dzień wolny, to sobie sprawdzam statystyki, kto ile zarobił, czy jest reklama, czy jest popyt czy nie... Albo przed pracą, jak mam na godzinę 14,00 to wchodzę rano i sprawdzam jak się nastawić. Czy jest dużo zamówień czy mało, może pójść wcześniej, bo może mniej siedzieć w tej robocie dzisiaj.

Sposób, w jaki firma absorbuje uwagę swoich pracowników nasuwa skojarzenie z działaniem „instytucji zachłannych”, które dążą do zawładnięcia życiem personelu, podporządkowania jej wszystkich aspektów życia celom instytucji. Mentalny związek respondenta z pracą nie ustaje z chwilą zakończenia obowiązków w pracy. W relacji osób z jego najbliższego otoczenia, zachowania prezentowane w pracy respondent przenosi na życie poza pracą:

B: Czy uważasz, że ta praca wpływa jakoś na twoją osobowość, na życie prywatne?

R: Może inaczej, ja myślę, że moja osobowość wpływa na to, że ja tam pracuję. Jestem kontaktowy, nie boję się ludzi, jestem wygadany, myślę, że to bardziej wpływa. Natomiast praca nie wpływa na pewno. Może trochę te techniki manipulacji, czasem używam tego, nie wiem... Moja mama mówi, że strasznie tego używam.

B: Mama mówi, że strasznie używasz?

R: *Że używam jakichś technik manipulacji czasem. Dziewczyna też mi powiedziała, że mam bajer wyćwiczony typowo marketingowy, że umiem się sprzedać dobrze, tak? No może też mi to dały, te techniki sprzedaży ogólnie na co dzień.*

B: *Czy zgadzasz się z mamą i dziewczyną, że tak jest?*

R: *Myślę, że tak.*

B: *Czyli jednak ma znaczenie ta praca?*

B: *Tak, jak to widzę nawet po swoich znajomych, ale to nie ma jakiegoś negatywnego wpływu. To pomaga to w życiu tak?*

B: *Uważasz, że te techniki się przydają w życiu tak?*

R: *Tak.*

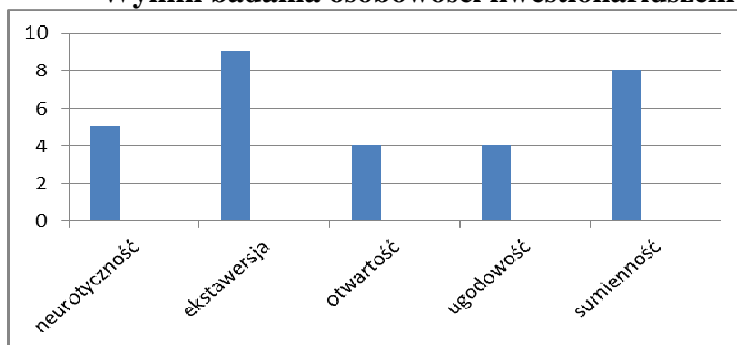
3. Osobowość i kompetencje społeczne

Badanie osobowości respondenta przeprowadzono przy użyciu kwestionariusza NEO-FFI, którego konstrukcja oparta jest o model teoretyczny Pięciu Wielkich czynników w ujęciu Paula T. Costy i Roberta R. McCrae (w polskiej adaptacji Bogdana Zawadzkiego, Jana Strelaua, Piotra Szczepaniaka i Magdaleny Śliwińskiej). Autorów interesował problem, na ile wykonywana praca pozostaje w zgodzie z predyspozycjami osobowościowymi respondenta? Jest to ważne pytanie w kontekście badanych strategii zarządzania emocjami. Należy bowiem przypuszczać, że im większa rozbieżność pomiędzy osobowością a wymaganiami zawodowymi, tym większy dyskomfort i konieczność wewnętrznej regulacji emocji.

Wykres nr 1 ilustruje wyniki badania osobowości na skali 10-stenowej na wymiarach: neurotyczności, ekstrawersji, otwartości, ugodowości i sumienności. Wyniki mieszczące się w granicach 1-3 sten uznawane są jako niskie, w granicach 4-7 sten jako przeciętne, wyniki w granicach 8-10 sten uznawane są jako wysokie.

Wykres 1

Wyniki badania osobowości kwestionariuszem NEO-FFI



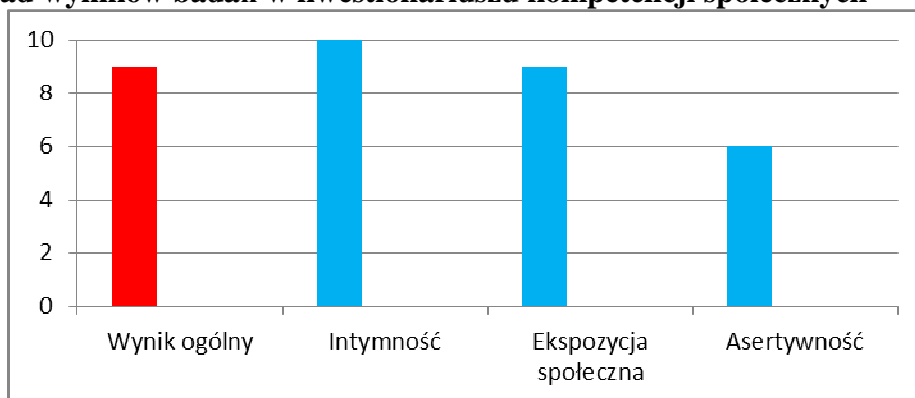
Źródło: badania własne

W skali **neurotyczności** respondent uzyskał wynik przeciętny. Można oczekiwać zatem, że jest to osoba raczej spokojna, zrównoważona, dobrze radząca sobie ze stresem, czasem doświadczająca negatywnych emocji. W skali **ekstrawersji** uzyskany wynik mieści się w przedziale wyników wysokich, co oznacza dużą towarzyskość, aktywność, rozmowność, skłonność do dominowania, tendencję do poszukiwania stymulacji (nowych wrażeń). W skali **otwartości na doświadczenie** uzyskany wynik jest przeciętny. Wynik taki cechuje osobę raczej twórczą, odważną, bystrą, przy tym praktyczną. W skali **ugodowości** - wynik przeciętny. Można spodziewać się po takiej osobie przyjaznego nastawienia do innych, dążenia do porozumienia, czasem skłonności do rywalizacji. W skali **sumienności** respondent uzyskał wynik wysoki, co może świadczyć o jego przekonaniu o dobrym radzeniu sobie w życiu, zorganizowaniu, wytrwałości, rozważności w działaniu, dążeniu do osiągnięć. Zastosowany w badaniu Kwestionariusz Kompetencji Społecznych (KKS) w adaptacji A. Matczak mierzy kompetencje rozumiane jako: (...) *złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego* (Matczak 2011: 7).

Kwestionariusz umożliwia przedstawienie wyników, zarówno w postaci jednego ogólnego wskaźnika kompetencji społecznych, jak również w formie wyników cząstkowych, dających obraz poszczególnych rodzajów kompetencji (Ibidem: 14). Wykres 2 ilustruje rozkład wyników badań w kwestionariuszu kompetencji społecznych uzyskanych przez respondenta.

Wykres 2

Rozkład wyników badań w kwestionariuszu kompetencji społecznych



Źródło: badanie własne

Wynik ogólny respondenta mieści się w przedziale wysokim. Na ten rezultat składają się wyniki trzech szczegółowych skal. W skali **intymności** badającej kompetencje w obszarze bliskich relacji interpersonalnych, badany

uzyskał wynik wysoki, co oznacza dużą gotowość do okazywania uczuć, zwierzeń, szukania wsparcia w sytuacjach trudnych lub udzielania takiego wsparcia innym. W obszarze kompetencji warunkujących efektywne funkcjonowanie w **sytuacjach ekspozycji społecznej** (związanych z byciem obiektem uwagi i potencjalnej oceny ze strony innych ludzi) respondent uzyskał wynik wysoki. W skali **asertywności**, czyli w badaniu umiejętności realizowania własnych celów lub potrzeb przez wywieranie wpływu na innych (lub opieranie się wpływowi innych ludzi), wynik uzyskany przez badanego mieści się w przedziale przeciętnym.

Wydaje się, że charakter wykonywanej pracy telekonsultanta stawia wymagania, które pozostają w zgodzie ze stwierdzonym w niniejszym badaniu profilem osobowości i kompetencji społecznych respondenta. Jest to bowiem praca wymagająca wielu kontaktów z ludźmi, wysokiej odporności na stres, otwartości na doświadczenie umożliwiającej kreatywność w kontakcie z klientem, a także wytrwałości w dążeniu do celu. Telekonsultant powinien dysponować także szerokim repertuarem środków wywierania wpływu na innych ludzi, dobrze czuć się w sytuacji ekspozycji publicznej, ponieważ wciąż jest oceniany. W przypadku konsultantów tej firmy, ocena ich pracy występuje codziennie. Ponadto, konsultant uzyskujący wysokie wyniki sprzedaży wykorzystywany jest czasem jako instruktor w stosunku do mniej doświadczonych pracowników. W czasie tego instruktażu, jego sposób rozmowy z klientem staje się „modelem” do naśladowania dla mniej doświadczonych kolegów.

Biorąc pod uwagę poziom kompetencji społecznych respondenta, można powiedzieć, że są one przydatne właśnie w tej roli, wymagającej wielu kontaktów z ludźmi i plastycznego reagowania na sytuację. Kompetencje te umożliwiają skuteczne przekonywanie, dają możliwość szybkiej oceny sytuacji i dostosowania stylu bycia do stylu komunikacyjnego klienta. Umożliwiają konsultantowi skuteczne pokonywanie „obiekcji” rozmówcy.

Podsumowanie

Odpowiadając na pytanie badawcze zadane we wstępie artykułu na temat sposobów zarządzania emocjami przez respondenta, można powiedzieć, że wykorzystuje on strategie nazywane przez Hochschild działaniami głębokimi i pracą poznawczą, ale także stosuje działania powierzchniowe. W ten sposób przekształca przeżywane aktualnie uczucie i emocje w pożądane, oczekiwane w danej sytuacji. Owe pożądane stany to panowanie nad złością, irytacją, utrzymanie ekspansywnej dominacji w rozmowie z klientem (któremu nie można dać zbyt wiele czasu na refleksyjne analizowanie sytuacji), prezentowanie pewności siebie. Aby dopasować swój stan emocjonalny do wymogów sytuacji respondent stosuje techniki racjonalizacji (nie przeje-

mowanie się porażkami, dystansowanie się wobec ocen klientów, przywoływanie myśli przypominających mu gdzie właściwie pracuje – „marketing a nie służba zdrowia”, opracowanie własnej, „pseudonaukowej” argumentacji wyjaśniającej jak działa specyfik, do której jest przekonany). Kolejnym mechanizmem obronnym służącym regulacji emocji jest zaprzeczanie. Respondent zaprzecza, że przeżywa stres, choć, jak później sam przyznaje, czasem „przestaje nad sobą panować”. Sposobem na poradzenie sobie z negatywnymi emocjami jest robienie przerwy „na papierosa”, co pozwala obniżyć napięcie. Innym sposobem jest szukanie wsparcia społecznego. Konsultanci rozmawiają ze sobą o pracy, opowiadają o trudnych sytuacjach, udzielają sobie nawzajem rad. Takie strategie możemy zaliczyć do działań głębokich, pozwalających na zmianę przeżywanych emocji. Respondent lubi swoją pracę, odczuwa sympatię do przełożonych, czuje się w tej pracy doceniany, ma poczucie własnej skuteczności. Wydaje się zatem, że regulacja emocji zachodzi u respondenta raczej w takim kierunku, aby uczucia przeżywane przez niego pozostawały w zgodzie z tymi, które prezentuje i w tym przypadku – biorąc pod uwagę wyniki sprzedaży - sprzyja to efektywności działania w pracy z klientem.

Ponieważ, jak twierdzi Hochschild, praca emocjonalna jest zawsze kosztowna, instytucja powinna być zainteresowana, aby wprowadzać takie strategie regulacji emocji pracowników, by te koszty zmniejszać, w celu uzyskania jak największej satysfakcji swojego personelu. Strategie stosowane przez firmę w celu oddziaływania na emocje personelu to podtrzymywanie atmosfery „zdrowej rywalizacji” w taki sposób, aby współzawodnictwo nie było odbierane jako nacisk, ale jako wybór indywidualny w celu sprawdzania się i potwierdzania w roli „zgarniającego pulę”. Firma dba o pracowników, oferuje zaplecze socjalne, imprezy integracyjne na dobrym poziomie. Pracownik, który w dobrych warunkach może odpocząć, zjeść śniadanie, ma powody do zadowolenia z tego aspektu pracy, ponieważ jego potrzeby podstawowe są zaspokojone. Dobra atmosfera tworzona jest także poprzez zmniejszanie dystansu pomiędzy przełożonymi i podwładnymi. Dyscyplinowanie podwładnych odbywa się jednak bez dyscyplinującej roli szefa. Kontrolowanie odbywa się, poniekąd, za pośrednictwem zimnej statystyki, która wyświetla się na wielkich ekranach w firmie. Widnieją na nich efekty sprzedaży poszczególnych konsultantów. Przełożonym nie można zarzucić subiektywizmu w ocenie - liczby nie kłamią. Wiadomo również, że rozmowy z klientami są nagrywane i jest to również element kontroli, której podlegają konsultanci. Jest także jasne dla wszystkich, że pracownicy osiągający słabe efekty sprzedaży są zwalniani. Mechanizm kontroli jest zatem bardziej wyrażony niż kontrola zewnętrzna i feedback przekazywany przez przełożonego. Przyjmuje postać samokontroli generowanej w świadomości konsultan-

tów. Świadomość uczestnictwa w rywalizacji jest ich faktycznym i mentalnym „nadzorcą”. W rezultacie, konsultanci biorą udział w grze, która można by nazwać: „napędzam innych i oczekuję tego samego od nich – to nasz zaklęty krąg”.

Firma wpływa na emocje swoich pracowników na różnym poziomie – zaspokajając potrzeby tzw. socjalne, stwarzając okazje do przeżywania pozytywnych emocji podczas wspólnych imprez, niwelując poczucie dystansu społecznego w hierarchii służbowej, stosując bardziej wyrafinowane sposoby kontroli niż zewnętrzna, która zastąpiona zostaje samokontrolą. Samokontrola mobilizuje pracownika do interesowania się sprawami pracy nawet wtedy, gdy ma wolne. Respondent przenosi zachowania stosowane w pracy na swoje życie prywatne. I choć sam jest skłonny temu zaprzeczać, takiego zdania są najbliższe mu osoby – mama i dziewczyna, nazywając te zachowania manipulacją. Respondent nie widzi nic złego w stosowaniu technik manipulacji w swoim życiu; uważa, że są użyteczne. W ten sposób unika dysonansu poznawczego, który mógłby powstawać, gdyby strategie stosowane w pracy potępiał poza pracą. Respondent zatem prezentuje spójne, pragmatyczne nastawienie do życia, w którym techniki manipulacji są po prostu sposobem skutecznego działania.

Uczestnictwo w rywalizacji angażuje respondenta emocjonalnie, powoduje stan permanentnego napięcia, czujności, które skłania do myślenia o pracy. Czy zatem prezentowane przez respondenta w jego narracji zadowolenie z pracy to jedynie maska, pod którą kryją się tak naprawdę inne uczucia? Analizując jego wypowiedzi można przypuszczać, że strategia firmy ukierunkowana na wywoływanie zadowolenia oraz zmniejszanie negatywnych emocji związanych z pracą, przynosi efekty w postaci nie udawanych, lecz faktycznie przeżywanych uczuć, a zatem regulacja emocji odbywa się głównie na poziomie działań głębokich. Z pewnością problem konsekwencji pracy emocjonalnej na poziomie działań powierzchniowych i działań głębokich, dla dobrostanu jednostki i dla efektywności instytucji, jest wątkiem wymagającym rozwinięcia w kolejnych badaniach. Na podstawie niniejszego badania wydaje się, że firmie opłaca się zatrudniać pracowników, którzy w rozmowie z klientem nie muszą udawać, ale są naprawdę życzliwi, zainteresowani i przekonani do tego, co oferują, nawet, jeśli jest to „suplement... nadziei”, czyli sprzedaż „piasku na pustyni”.

Bibliografia:

1. Brotheridge, C. M., Grandey, A. A., 2002, *Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work"*, "Journal of Vocational Behavior", 760.
2. Czerner A., Nieroba E. (red.), 2011, *Studia z socjologii emocji. Podręcznik akademicki*, Wyd. Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
3. Gasiul H., 2012, *Psychologia osobowości*, Wyd. Difin, Warszawa.
4. Hochschild A. R., *Zarządzanie emocjami. Komercjalizacja ludzkich uczuć*, 2009, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
5. Matczak A., *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych*, 2011, Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa.
6. Pervin L.A., John O.P., *Osobowość. Teoria i badania*, 2002, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
7. Tice, D.M., Bratslavsky E., 2000, *Giving in to feel good: The place of emotion regulation in the context of general self-control*, "Psychological Inquiry", 11(3).
8. Zawadzki B., Strelau J., Szczepaniak P., Śliwińska M., *Inwentarz osobowości NEO-FFI Paula T. Costy Jr i Roberta R. McCrae*, 2010, Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa.

Strony internetowe:

http://wiadomosci.gazeta.pl/wiadomosci/1,114871,14414924,Terapeutka_zne_cala_sie_nad_autystycznym_dzieckiem_.html [Pobrano: 08.10.2013].

Emotional Labour in Teleconsultant Position. A case Study**Summary**

The modern market increasingly requires employees to perform emotional labor, because in addition to the sale of goods and services, provide customer feelings and emotions expected in a given situation of social exchange. Man is, therefore, forced to convert private emotions in emotions socially expected due to the existing cultural norms. This requires the work on the emotions, appropriate management, to present themselves as defined situations. The article is a case study - work in emotional teleconsultant company selling nutritional supplements. The article analyzed the emotional management techniques are used by the consultant, which represents the personality profile and social competence, and which uses the company's strategy, which is employed to control the emotions and feelings of the staff.

Key words: emotional work, techniques to manage emotions, feelings, emotions.

Karina Erenkfeit, Liwia Dudzińska¹

Instytut Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego, Sosnowiec

WYBRANE PROBLEMY STATUSU SPOŁECZNO-EKONOMICZNEGO OSÓB Z CHOROBA ZAWODOWĄ

Abstrakt

Celem opracowania jest przedstawienie wybranego zakresu problematyki chorób zawodowych z punktu widzenia osób nimi dotkniętych. Szczególnej uwadze zostaną poddane wskaźniki statusu społeczno-ekonomicznego oraz zmiany w jego obszarze, jakie nastąpiły wraz z rozpoznaniem choroby zawodowej. Opracowaniu zostały poddane odpowiedzi osób z chorobą zawodową, dotyczące oceny własnej sytuacji ekonomicznej i zawodowej. Badanie miało charakter pilotażowy a przeprowadzone zostało w styczniu 2013 roku w grupie 20 osób z rozpoznaną chorobą zawodową, zamieszkujących na terenie województwa śląskiego. Choroby zawodowe dominujące w tej grupie to pylica płuc, astma oskrzelowa oraz alergiczny nieżyt nosa. Wśród badanych dominowało wykształcenie zawodowe, a zawód piekarza był tym zawodem, który najczęściej przyczyniał się do powstania choroby zawodowej. Zmiany wynikające z nabycia i rozpoznania choroby zawodowej mają wpływ na status społeczno-ekonomiczny osób chorych: rola ta jest większa u osób będących w wieku produkcyjnym, niż u osób nie będących już aktywnymi zawodowo.

Słowa kluczowe: status społeczno-ekonomiczny, choroba zawodowa, aktywność zawodowa.

Wstęp

Rola statusu społeczno-ekonomicznego (SSE) w kształtowaniu się poziomu zdrowia społeczeństwa jest często podejmowaną kwestią w badaniach naukowych, a ich wyniki potwierdzają związek SSE ze stanem zdrowia (Link, Phelan 1995: 80-94). Niski status społeczny ściśle koreluje z przewidywaną długością życia czy ogólnym wskaźnikiem śmiertelności. Pojęcie statusu społeczno-ekonomicznego obejmuje wiele desygnatów, m.in. wykształcenie, dochód, zawód, warunki materialne i wiele innych związanych ze stylem i jakością życia. Choroba zawodowa w tym kontekście jest zmienną korelującą z SSE, głównie ze względu na zmiany w zakresie wykonywanego

¹ e-mail: k.erenkfeit@imp.sosnowiec.pl

zawodu, poziomu dochodu, ilości czasu wolnego i sposobów jego spędzania. Należy zaznaczyć, że bio-psycho-społeczny model zdrowia uwzględnia nie tylko biologiczne zmiany organizmu pod wpływem choroby, ale determinuje również ekonomiczne i społeczne aspekty życia. Umożliwia to rozpatrywanie problematyki chorób zawodowych również w wymiarze społecznym, zarówno na poziomie indywidualnym, jak i mikro- i makrospołecznym.

Orzeczenie o chorobie zawodowej najczęściej skutkuje zmianą zawodu lub stanowiska pracy, co ma przyczynić się do zaprzestania pogarszania się stanu zdrowia i umożliwić dalsze funkcjonowanie bez narażenia na czynnik wywołujący chorobę. Odpowiedzi osób z chorobą zawodową na temat realizacji tych założeń pokażą, jak w ich doświadczeniu choroba kształtuje sytuację społeczno-ekonomiczną. Celem pracy jest zatem wstępna weryfikacja i opis wpływu orzeczenia o chorobie zawodowej na sytuację społeczno-ekonomiczną osób nią dotkniętych. Zostaną w tym celu wykorzystane wybrane wskaźniki dotyczące sytuacji społeczno-ekonomicznej osób z chorobą zawodową, użyte w badaniu pilotażowym przeprowadzonym przez Zakład Czynników Społecznych i Metodologii Instytut Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego (IMPiZŚ). W pierwszej kolejności zostaną przedstawione informacje teoretyczne z zakresu statusu społeczno-ekonomicznego, następnie podstawowe dane dotyczące chorób zawodowych i możliwości ich rekompensaty, a dalej omówione zostaną wybrane wyniki uzyskane w trakcie badania pilotażowego.

1. Status społeczno-ekonomiczny a zdrowie

Według *Słownika socjologii i nauk społecznych*, status społeczno-ekonomiczny jest wskaźnikiem, który ma na celu klasyfikację jednostek, rodzin lub gospodarstw domowych według takich wyznaczników jak zawód, dochód lub wykształcenie (*Słownik socjologii* 2005: 357). Status społeczny jest to typowe miejsce w konkretnym społeczeństwie, wyróżnione i nazwane w określonej kulturze, które może zajmować większa liczba osób (Sztompka 2004: 110). Jest to zatem pewien sposób usytuowania jednostki w szerszej zbiorowości. W mniejszych grupach, takich jak rodzina, można mieć pozycję rodzica lub dziecka, w strukturze zawodowej można być kierownikiem lub pracownikiem niższej rangi. Ilość pozycji jakie zajmuje jednostka zależy bezpośrednio od tego, do ilu należy zbiorowości; przy czym pozycje społeczne mogą być przypisane lub osiągnęte. Przypisane wynikają z urodzenia a jednostki nie mają na nie wpływu. Wynikają one ze statusu rodziny lub odnoszą się do warunków biologicznych, zaś czynnikami wpływu są: płeć, wiek czy rasa. Status osiągnęty jest zdobywany przez jednostkę samodzielnie w ciągu całego życia. Jednostka ma wpływ na zajmowanie konkretnych pozycji społecznych, mogąc również dobierać je w taki sposób, aby do siebie paso-

wały i komponowały spójny obraz (Szacka 2008: 149-150). Status społeczno-ekonomiczny ma charakter stopniowalny i daje podstawę do ujmowania struktury społecznej jako pionowego układu warstw (lub klas) jednorodnych wewnątrznie, o zróżnicowanym statusie pomiędzy nimi. Taka warstwa (klasa) może być wyższa, średnia lub niższa, wzbogacona także o wewnętrzne stopnie wyższe i niższe (np. warstwa wyższa średnia, niższa średnia, wyższa niższa, itd.). W celu przypisania statusu określonym jednostkom, gospodarstwom domowym czy większym społecznościom, badacze posługują się najczęściej takimi wskaźnikami jak dochody, wykształcenie oraz zawód.

Obiektywne uwarunkowania strukturalne to pewne cechy jednostki, jak np.: zawód, zajmowane stanowisko, wysokość dochodów czy wykształcenie. Pozycja zajmowana przez człowieka pod każdym z wymienionych względów, to podstawa we wzajemnym ocenianiu się ludzi oraz zaliczenia jednostki (lub rodziny) do wskazanej wyższej lub niższej klasy. Te cztery czynniki nazywane są indeksem stratyfikacji (*Index of Status Characteristic*), który stanowi główną oś oceny pozycji. Istnieją jednak społeczeństwa, w których dodatkową zmienną świadczącą o statusie jest dodatkowo np. miejsce zamieszkania (miasto, wieś) czy przynależność etniczna (Turowski 1999: 181). Stopień SSE ma istotny wpływ na styl i sposób życia. Pozycja jaką zyskuje jednostka jest zazwyczaj uzależniona od dwóch czynników: ważności danej pozycji dla społeczeństwa oraz wielkość wymagań wobec doświadczenia, kwalifikacji czy zdolności niezbędnych, aby wykonywać obowiązki, które przypisane są właśnie do tej pozycji (Ibidem: 177).

Uzyskanie wyższej pozycji w strukturze lub jej utrata są częściowo zależne od poziomu zdrowia jednostki. Istotną rolę w upowszechnianiu wiedzy na temat tej zależności i roli oddziaływania na zdrowie czynników społecznych, odegrał raport z zakresu społecznych nierówności, znany jako *The Black Report*. Dokument ten opracowany przez Departament Zdrowia w Wielkiej Brytanii pod kierownictwem sir Douglasa Blacka, przewodniczącego *Royal College of Physician* (Gray 1982: 349), ujawnił zjawisko znacznego klasowego zróżnicowania chorobowości i umieralności w społeczeństwie brytyjskim, ze znacznym uprzywilejowaniem klas wyższych, tym samym pokazując niską skuteczność działań służby zdrowia i instytucji polityki społecznej w niwelowaniu tych różnic. Opracowanie to wywołało liczne dyskusje i polemiki, a dzięki temu zwróciło uwagę na społeczny kontekst zdrowia i problemy z tym związane. Dzięki nowym możliwościom oceny pozycji społeczno-ekonomicznej, danych o chorobowości, porównania danych o nierównościach w zdrowiu z terenu Wielkiej Brytanii z danymi z innych krajów uprzemysłowionych, przeprowadzono w 1990 roku ponowne analizy i stwierdzono, że poziom nierówności w zdrowiu pogorszył się (Słońska 2012: 65), co jest związane ze stale narastającym problemem społecznego rozwarstwienia.

Korelacja między statusem społeczno-ekonomicznym a stanem zdrowia była zauważana m.in. przez lekarzy, którzy wykazywali szczególne zainteresowanie środowiskiem życia swoich pacjentów (Dubos 1970: 381-382). Rozwój dyscypliny naukowej badającej związek między środowiskiem życia człowieka jako czynnika warunkującego stan zdrowia, przypada na połowę XIX wieku i wiąże się z powstaniem epidemiologii. W drugiej połowie XX wieku aspekty psychospołeczne zostały włączone do oficjalnej definicji zdrowia sformułowanej przez Światową Organizację Zdrowia (WHO, *World Health Organization*), według której zdrowie to nie tylko brak choroby lub ruchowej czy umysłowej niepełnosprawności, jest to również stan dobrego samopoczucia psychicznego, fizycznego i społecznego (WHO 1981). W trakcie oceny stanu zdrowia należy uwzględniać nie tylko wskaźniki biometryczne, ale również społeczne funkcjonowanie, jakość życia czy subiektywne poczucie zdrowia, które może opierać się na osobistych przeżyciach i refleksji nad tym, co aktualnie odczuwamy (Kowalik, Janecka 1998: 9-29). Ujmując problem w perspektywie makrospołecznej lub nawet globalnej, stwierdzić można, idąc za teorią Richarda Wilkinsona, że ogromny wpływ na zdrowie ma stopień równości danego społeczeństwa (Wilkinson, Pickett 2011). Społeczeństwa charakteryzujące się dużym rozwarstwieniem, muszą walczyć z wyższym odsetkiem występowania chorób przewlekłych czy np. psychicznych. W ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat można zaobserwować swego rodzaju epidemiologiczną transformację. W społeczeństwach rozwiniętych choroby zakaźne nie są już główną przyczyną kłopotów zdrowotnych czy śmierci. Na ich miejscu pojawiły się tzw. choroby cywilizacyjne takie jak rak czy niewydolność układu krążenia. Dowiedziono również, że nie tylko styl życia (dieta, palenie papierosów, picie alkoholu) wpływa na stan zdrowia (Ostrowska 1997), ale znaczenie ma również stres, którego poziom można łączyć z zajmowaną przez człowieka pozycją społeczno-ekonomiczną (Stronks, van de Mheen, Looman, Mackenbach 1998: 611). Badania wykazały, że wśród ludzi o najniższych rangach w swojej hierarchii zawodowej, występuje trzykrotnie wyższa umieralność na zawał, niż wśród osób o najwyższej pozycji. Skutki nierówności są zatem jednocześnie widoczne w zdrowiu i w wymiarze psychospołecznym (*Nierówność niszczy życie każdego z nas*, Newsweek 2010).

Problemy badawcze, które w obszarze zdrowia i choroby w kontekście statusu społeczno-ekonomicznego może badać socjolog, podzielić można na trzy grupy. Pierwszy problem to określenie wskaźników pozycji społecznej, a więc tych, które najlepiej odzwierciedlają miejsce jednostki w zbiorowości. Badając zdrowie najczęściej wykorzystuje się takie wskaźniki jak poziom wykształcenia, wykonywany zawód (uwzględniając charakter wykonywanej pracy), stan zatrudnienia (bezrobocie, pełny etat, pół etatu) czy warun-

ki mieszkaniowe (Cooper 2002: 693). Drugi problem to rozpoznanie kierunku zależności pomiędzy pozycją społeczną a stanem zdrowia jednostki. Często rozważana jest kwestia, czy pogorszenie stanu zdrowia wpłynęło niekorzystnie na status społeczno-ekonomiczny człowieka, czy to niska pozycja społeczna skutkuje złym stanem zdrowia. Ostatni problem odnosi się do próby wyjaśnienia mechanizmu wpływu pozycji społecznej na zdrowie (Tarlov 1996: 84), a najpopularniejszymi wskaźnikami są poziom stresu, kapitał ludzki czy kapitał społeczny, których zakres badawczy oscyluje między zagadnieniem pozycji społecznej a zdrowiem.

Zróźnicowanie pozycji społecznych pociąga za sobą strukturalne różnice w stanie zdrowia. Istnieje duża liczba empirycznych dowodów, potwierdzających związek pozycji społecznej ze stanem zdrowia oraz czynnikami zagrażającymi zdrowiu. Szacuje się, że osoby zajmujące niskie pozycje w strukturze społecznej wykazują co najmniej dwukrotnie większe ryzyko zachorowania na poważną chorobę i przedwczesny zgon. Status społeczno-ekonomiczny sprzyja występowaniu czynników ryzyka chorób. Jego wpływ na zdrowie tłumaczy się także m.in. związkiem z antyzdrowotnymi stylami życia, wyższą ekspozycją na działanie stresu, niskim poziomem wsparcia społecznego, niższym poziomem wiedzy zdrowotnej, a także ograniczonym dostępem do usług zdrowotnych, szczególnie specjalistycznych (*Nierówność niszczy życie każdego z nas*, Newsweek 2010).

2. Kilka słów o chorobie zawodowej

Definicja choroby zawodowej, będąca pojęciem medycznym, implikującym zakres nauk prawnych i ekonomicznych, jest zawarta w wykazie chorób zawodowych (Kodeks pracy, art. 237 §1 pkt 2). Według tego podejścia, o chorobie zawodowej możemy mówić wtedy, gdy została ona spowodowana działaniem czynników szkodliwych dla zdrowia, występujących w środowisku pracy lub sposobem jej wykonywania. Obecnie obowiązujący wykaz chorób zawodowych pochodzi z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 czerwca 2009 r. w sprawie chorób zawodowych i obejmuje 26 grup dysfunkcji (Dz. U. 2009, nr 105, poz. 869). Najnowsze zmiany legislacyjne zostały zawarte w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 maja 2012 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie chorób zawodowych (Dz. U. Rz. P. z dnia 14 czerwca 2012 r., poz. 662) i dotyczą procesu orzekania. W latach 2000-2012 liczba przypadków orzeczenia choroby zawodowej zmniejszyła się ponad trzykrotnie (tabela 1). Spadek ten jest wyraźny również w kontekście liczby osób z chorobą zawodową na 100 tys. zatrudnionych, ponieważ odnotowano ich ponad trzykrotny spadek w 2012 roku w stosunku do roku 2000. Wyraźna jest różnica w ilości przypadków chorób zawodowych ze względu na płeć – proporcja między chorobami u kobiet i u mężczyzn wynosi w przybliżeniu

2/3. W 2012 roku najczęściej występującymi chorobami zawodowymi w Polsce były choroby zakaźne lub pasożytnicze albo ich następstwa, pylice płuc, ubytki słuchu, przewlekłe choroby narządu głosu, przewlekłe choroby obwodowego układu nerwowego, przewlekłe choroby układu ruchu (www.imp.sosnowiec.pl).

Tabela 1

Choroby zawodowe w Polsce w latach 2000-2012

Rok	Liczba przypadków			Współczynnik na 100 tys.		
	Ogółem	Mężczyźni	Kobiety	Ogółem	Mężczyźni	Kobiety
2000	7339	3965	3374	73,9	77,0	70,3
2001	6007	3516	2491	63,2	72,1	53,8
2002	4915	2972	1943	53,6	63,5	43,3
2003	4365	2654	1711	46,6	54,5	38,0
2004	3790	2306	1484	41,0	47,7	33,6
2005	3249	2021	1228	34,8	40,9	27,8
2006	3129	1855	1274	32,8	36,8	28,3
2007	3285	1889	1396	33,5	36,3	30,3
2008	3546	2075	1471	34,7	38,4	30,6
2009	3146	1906	1240	29,9	34,1	25,1
2010	2933	1990	943	28,3	36,4	19,2
2011	2562	1791	771	24,6	32,7	15,6
2012	2402	1601	801	23,0	29,2	16,2

Źródło: www.imp.lodz.pl, data korzystania: 12.08.2013

3. Świadczenia socjalne związane z orzeczeniem o chorobie zawodowej

Rekompensata finansowa z powodu utraty zdrowia w wyniku wykonywanej pracy jest wpisana w zakres pomocy społecznej, czyli dóbr świadczonych przez organizacje, przede wszystkim publiczne, osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Pierwsze odszkodowania za chorobę zawodową w Polsce zaczęły być przyznawane w latach trzydziestych XX wieku. Do 2002 roku uprawnienia osób poszkodowanych wskutek wykonywanej pracy regulowała ustawa z 12 czerwca 1975 roku o świadczeniach z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych. 1 stycznia 2003 roku weszła w życie ustawa o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz. U. Nr 199 poz. 1673 z późn. zm.). W akcie tym włączono choroby zawodowe do systemu świadczeń z tytułu wypadków przy pracy, co wiąże się ze stosowaniem takich samych zasad przy ustalaniu i wyliczaniu kwot odszkodowań. Świadczenia przysługujące z tytułu wypadków przy pracy lub choroby zawodowej obejmują następujące elementy (Dz. U. Nr 199, poz. Nr 132, poz. 1115): zasiłek chorobowy i świadczenie rehabilitacyjne przysługuje od pierwszego dnia niezdolności do pracy, w wy-

sokości 100 proc. podstawy wymiaru; zasiłek wyrównawczy – przysługuje ubezpieczonemu pracownikowi, którego wynagrodzenie uległo obniżeniu wskutek stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu; jednorazowe odszkodowanie – przyznawane jest wtedy, gdy ubezpieczony wskutek wypadku przy pracy lub choroby zawodowej doznał stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu, wysokość odszkodowania to 20 proc. przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w poprzednim roku; renta z tytułu niezdolności do pracy - nie może, być niższa niż 80 proc. podstawy jej wymiaru dla osoby całkowicie niezdolnej do pracy, 60 proc. podstawy wymiaru dla osoby częściowo niezdolnej do pracy oraz 100 proc. wymiaru dla osoby uprawnionej do renty szkoleniowej; renta szkoleniowa – zasady przyznawania jak w przypadku renty z tytułu niezdolności do pracy; renta rodzinna – nie może być niższa niż 120 proc. kwoty najniższej odpowiedniej renty ustalonej.

Obecnie (w okresie od 1.04.2013-31.03.2014) wysokość odszkodowania przysługującego poszkodowanemu z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych kształtuje się następująco: 704 zł za każdy procent stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu, a także przy zwiększeniu uszczerbku z tytułu zwiększenia tego uszczerbku co najmniej o 10 punktów procentowych; 12 326 zł z tytułu orzeczenia całkowitej niezdolności do pracy oraz niezdolności do samodzielnej egzystencji ubezpieczonego, również w skutek pogorszenia się stanu zdrowia rencisty (Monitor Polski z 19 marca 2013 poz. 164).

4. Wpływ orzeczenia choroby zawodowej na wybrane elementy statusu społeczno-ekonomicznego chorych

W badaniu pilotażowym uczestniczyły osoby z chorobą zawodową; byli to pacjenci Instytutu Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego, którzy w okresie 2001-2011 mieli rozpoznaną chorobę zawodową. Metodą badawczą była metoda sondażowa, techniką wywiad kwestionariuszowy, a narzędziem - kwestionariusz wywiadu. Badana grupa liczyła 20 osób, z czego 15 osób to mężczyźni, a 5 - kobiety. Średnia wieku, w momencie przeprowadzenia badania, dla obu grup wynosiła odpowiednio 50,8 lat i 54,2 lata. Wśród badanych rozpoznano dziewięć rodzajów schorzeń na tle zawodowym. Ze względu na możliwość występowania więcej niż jednej choroby zawodowej u pacjentów, łączna liczba schorzeń wyniosła 24. Spośród badanych 4 osoby, zadeklarowały dwie choroby zawodowe. Orzeczone choroby zawodowe, to: 5 przypadków pylicy płuc; 5 przypadków astmy oskrzelowej; 5 przypadków alergicznego nieżytu nosa; 3 przypadki alergicznej choroby skóry; 2 przypadki ubytku słuchu; 1 przypadek choroby narządu głosu; 1 przypadek zespołu cieśni nadgarstka; 1 przypadek drożdżycowego zapalenia rąk; 1 przypadek zespołu wibracyjnego.

4.1. Wykształcenie i status zawodowy

Stopień wykształcenia badanej grupy kształtował się następująco: wykształcenie zawodowe miała największa ilość osób – 13, podstawowe – 4 osoby, średnie techniczne reprezentowane było przez 2 osoby, a 1 miała wykształcenie wyższe magisterskie. Respondenci pracowali na 11 różnych stanowiskach, które przyczyniły się do powstania choroby zawodowej. Najwięcej osób (8 pacjentów) było piekarzami, następnie 3 osoby wykonywały pracę górnika. Pozostałe (9 osób) zajmowały następujące stanowiska pracy: magazynier, sygnalista szybowy w kopalni, nauczyciel, szwaczka, konserwator lamp górniczych, elektryk, kierowca, murarz i formierz.

W momencie przeprowadzania badania status zawodowy osób badanych kształtował się następująco: 6 osób pracowało na stałe; 5 osób było emerytami; 3 osoby były bezrobotne; 2 osoby były emerytami pracującymi na stałe; 2 osoby pracują dorywczo; 1 osoba to rencista pracujący na stałe; 1 osoba to emeryt pracujący dorywczo. Stan zatrudnienia w momencie procesu orzekania choroby zawodowej oraz bezpośrednio po orzeczeniu kształtował się inaczej. W trakcie ubiegania się o status osoby chorej zawodowo na stałe pracowało 13 osób, nie pracowało – 6 osób, a dorywczo zaledwie 1 osoba (tabela 2). Po orzeczeniu choroby zawodowej liczba respondentów pracujących na stałe zmniejszyła się do 7 osób, dorywczo pracowały 4 osoby, a osoby niepracujące stanowiły najliczniejszą grupę spośród badanych, bo aż 9 osób. W badanej grupie pracuje łącznie 12 osób, z czego nową pracą ma 9 osób, a 2 osoby kontynuują wcześniej wykonywany zawód (jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi). Spośród badanych pracujących w nowym zawodzie, w 7 przypadkach wymagało to przekwalifikowania, natomiast 2 osoby nie musiały przechodzić żadnych dodatkowych szkoleń.

Tabela 2

Stan zatrudnienia w momencie orzeczenia choroby zawodowej i w momencie przeprowadzania badania

Rodzaj pracy	Stan zatrudnienia w momencie orzeczenia	Stan zatrudnienia w momencie przeprowadzania badania
Praca na stałe	13 osób	9 osób
Praca dorywcza	1 osoba	3 osoby
Nie pracuję	6 osób	8 osób

Na pytanie o opinię na temat przypuszczalnego wpływu choroby zawodowej na możliwość awansu w miejscu pracy, 6 osób odpowiedziało, że miałyby szansę awansu gdyby nie orzeczenie o chorobie, 12 respondentów stwierdziło, że nie mogłoby awansować. Jednej osoby pytanie nie dotyczyło,

gdyż w momencie orzeczenia choroby zawodowej była już na emeryturze, a jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. Na pytanie o uzupełnienie wykształcenia po orzeczeniu choroby zawodowej, 1 osoba udzieliła pozytywnej odpowiedzi, a 3 osoby stwierdziły, że ukończyły kursy doszkalające (kurs spawania – 1 osoba, kurs na wózki widłowe - 2 osoby). Na pytanie o określenie, czy w życiu zawodowym nastąpiły zmiany po orzeczeniu choroby zawodowej, 15 osób uznało, że takie zmiany nastąpiły: 5 respondentów stwierdziło, że zmiana polegała na utracie pracy, 5 osób zmieniło pracę, 1 osoba przeszła na wcześniejszą emeryturę, 1 osoba uznała, że została zdegradowana w miejscu pracy, 1 badany nie mógł dopracować do ustawowego wieku emerytalnego. Dwie osoby nie określiły charakteru zmian zawodowych.

4.2. Status ekonomiczny

Na pytanie, czy respondent chciałby jeszcze kiedykolwiek pracować zarobkowo, odpowiedzi udzieliło 6 badanych: 5 z nich wyraziło chęć dalszej pracy zarobkowej, ale stan zdrowia uniemożliwia podjęcie pracy, a 1 osoba stwierdziła, że chciałaby pracować zarobkowo, ale nie ma dla niej pracy. Wśród tych osób cztery były bezrobotne i według nich to stan zdrowia uniemożliwia im aktywność zawodową. Na pytanie o subiektywną ocenę badanego na temat własnej sytuacji finansowej, 9 osób uznało ją za raczej dobrą, 3 osoby za raczej złą, a 2 za bardzo złą. Swojej sytuacji finansowej nie potrafiło określić 6 respondentów, a żaden z badanych nie stwierdził, że jest ona na poziomie bardzo dobrym. Swoją sytuację finansową jako raczej dobrą określili tylko osoby pracujące na stałe, emeryci oraz emeryci wciąż zawodowo aktywni (łącznie 9 osób).

Wśród wszystkich członków gospodarstwa domowego, świadczenia z funduszy wsparcia społecznego otrzymuje 8 respondentów, 5 współmałżonków/partnerów badanego, w 3 przypadkach – rodzic. Na w/w dochód ze środków wsparcia społecznego składa się emerytura w 11 przypadkach, renta z tytułu choroby zawodowej w 2 przypadkach oraz po jednym razie: renta rodzinna po mężu, renta inwalidzka, renta za ogólny stan zdrowia oraz zasiłek przedemerytalny (1 osoba pobiera rentę z tytułu choroby zawodowej oraz emeryturę).

Omówienie i podsumowanie

Problem choroby zawodowej jest przede wszystkim problemem medycznym. Związek choroby z wykonywaną pracą jest orzekany przez lekarzy specjalistów w zakresie medycyny pracy. W przypadku chorób zawodowych nie można zapomnieć o istotnym korelacie ekonomicznym – w wymiarze makrospołecznym, mezospołecznym i indywidualnym. Koszty skutków cho-

roby zawodowej ponosi budżet państwa, ze względu na renty i odszkodowania z tytułu choroby zawodowej, a także przez finansowanie funkcjonowania systemu rozpoznawczego i orzeczniczego. Koszty ponosi również pracodawca, który zobligowany jest do przesunięcia doświadczonego pracownika ze stanowiska dotychczas zajmowanego i zapewnienie nie obciążającej pracy. Jednak choroba zawodowa jest przede wszystkim doświadczeniem indywidualnym, odczuwanym również w wymiarze ekonomicznym. Często w związku z chorobą, w przypadku osób czynnych zawodowo, konieczna jest zmiana stanowiska pracy lub zupełna zmiana zawodu. Sytuacja taka może nieść ze sobą różnorodne skutki, w tym głównie polepszenie statusu społeczno-ekonomicznego, utrzymanie statusu na tym samym poziomie lub jego pogorszenie. System rozpoznawania chorób zawodowych służy ochronie ludzi pracujących przed negatywnymi skutkami pracy, poprzez ustalenie występowania choroby zawodowej, ochrony prawnej oraz rekompensat finansowych związanych z chorobą. Choroba zawodowa jednoznacznie świadczy o pogorszeniu jakości życia przez dewaluację stanu zdrowia, jednak to sytuacja zawodowa i finansowa wydaje się największym problemem w perspektywie chorych.

W przypadku osób, które były już w wieku emerytalnym i pobierały takie świadczenia, choroba zawodowa nie wpłynęła istotnie na zmianę sytuacji finansowej, ponieważ dodatek rentowy przyznawany do świadczeń emerytalnych nie jest częsty (tylko 1 osoba otrzymywała taki dodatek). Należy jednocześnie podkreślić częste straty finansowe osób chorych, które wynikają z konieczności korzystania z dodatkowych usług i środków medycznych, czego przyczyną jest choroba zawodowa. Część z osób była zmuszona zmienić zawód na taki, który nie ma wiele wspólnego ze zdobytym wykształceniem, czy wykonywaną wcześniej pracą. Nie uczestniczenie w dotychczasowej hierarchii zawodowej powoduje konieczność znalezienia swojego miejsca w innej, nieznanym dotychczas strukturze, co najczęściej wiąże się ze spadkiem pozycji społecznej. Spowodowane jest to brakiem kompetencji do pięcia się w nowej hierarchii, daje również poczucie wyobcowania w nowej sytuacji zawodowej. Bez wykształcenia i doświadczenia w nowej sytuacji, spada nie tylko rynkowa wartość pracy pracownika, ale także jego samoocena. Rozpoczynanie kariery zawodowej od nowa wymaga przekwalifikowania. Najczęściej osoby chore są kierowane przez Urzędy Pracy do odbycia dostępnych kursów, głównie związanych z kierowaniem pojazdów, a także obsługą maszyn typu wózek widłowy. Nie zawsze pracownicy zawodowo wiążą się z tego typu pracami, jednak najczęściej zawodowe przekwalifikowanie i rozpoczęcie pracy w nowym zawodzie jest, w wymiarze indywidualnym, dużym obciążeniem zarówno psychicznym jak i ekonomicznym. Z kolei osoby nie pracujące, jako główną przyczynę swojej zawodowej dezaktywizacji

podają stan zdrowia, który uniemożliwia pracę. Sytuacja tej grupy osób jest szczególnie trudna, ponieważ osoby nie pracujące otrzymują rentę zdrowotną (ze względu na chorobę zawodową, jak i ogólny stan zdrowia), ale istnieją również takie sytuacje, gdy osoba chora nie otrzymuje świadczeń z tego tytułu i jest przede wszystkim utrzymywana przez pozostałych członków rodziny. Zatem status społeczno-ekonomiczny osób z chorobą zawodową obniża się przede wszystkim w grupie osób będących w wieku produkcyjnym. Zmiana w strukturze zarobków przyczynia się do obniżenia statusu społeczno-ekonomicznego, podobnie jak i utrata kwalifikacji przydatnych w życiu zawodowym. Osoby chore raczej nie uzupełniają kwalifikacji przez zdobywanie kolejnych stopni wykształcenia, a jeśli doksztalcają się, to poprzez odbywanie kursów zawodowych. Świadczenia związane z wiekiem emerytalnym w pewien sposób zapobiegają negatywnym skutkom choroby zawodowej w wymiarze ekonomicznym i społecznym, co nie eliminuje problemów zdrowotnych, z jakimi muszą sobie radzić wszystkie osoby dotknięte chorobą zawodową.

Bibliografia:

1. Cooper H., 2002, *Investigating Socio-Economic Explanations for Gender and Ethnic Inequalities in Health*, "Social Science and Medicine" vol. 54, nr 5.
2. Dubos R., 1970, *Człowiek, środowisko, adaptacja*, PZWL, Warszawa.
3. Gray A.M., 1982, *Inequalities in health. The Black Report: a summary and comment*, "International Journal of Health Services", nr 12(3).
4. Kowalik S., Janecka Z., 1998, *Użyteczność koncepcji jakości życia w procesie rehabilitacji osób niepełnosprawnych*, [w:] Materiały Stowarzyszenia Przyjaciół i Sympatyków Domu Pomocy Społecznej w Jarogniewiczach i Katedry Kultury Fizycznej Osób Niepełnosprawnych AWF w Poznaniu, nr 3.
5. Link B., G., Phelan J., 1995, *Social Conditions as Fundamental Causes of Disease*, "Journal of Health and Social Behavior", vol. 35.
6. Marshall G. (red.), 2005, *Słownik socjologii i nauk społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
7. Stronks K., van de Mheen H., Looman C., Mackenbach J., 1998, *The importance of psychosocial stressors for socio-economic inequalities in perceived health*, "Social Science Med", nr 46(4-5).
8. Ostrowska A., 1997, *Styl życia a zdrowie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
9. Słońska Z., Koziarek J., 2011, *Społeczne nierówności w zdrowiu – efekt medykalizacji promocji zdrowia? „Zdrowie Publiczne i Zarządzanie”*, nr 9 (2), doi: 10.4467/20842627OZ.11.018.0555.

10. Szacka B., 2008, *Wprowadzenie do socjologii*, Oficyna Naukowa, Warszawa.
11. Sztompka P., 2004, *Socjologia*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
12. Tarlov A., R., 1996, *Social Determinants of Health. The Socio-biological Translation*, [w:] D. Blane, E. Brunner, R. Wilkinson (red.), *Health and Social Organization*, London: Routledge.
13. Turowski J., 1999, *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin.
14. WHO, 1981, *Research on the menopause*, Report of a WHO Scientific Group. WHO Technical Report. Series 670, Geneva.
15. Wilkinson R., Pickett K., 2011, *Duch równości*, Wyd. Czarna Owca, Warszawa.

Źródła internetowe:

Nierówność niszczy życie każdego z nas, dodatek Europa, „Newsweek”, sierpień 2010: <http://www.newsweek.pl/Europa/nierownosc-niszczy-zycie-kazdego-z-nas,62707,1,1.html> data korzystania: 8.08.2013 r.
www.imp.lodz.pl
www.imp.sosnowiec.pl

Akty prawne:

1. Kodeks pracy ([Dz. U. z 2009 r. Nr 99, poz. 825](#))
2. Monitor Polski z 19 marca 2013 poz. 164
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 maja 2012 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie chorób zawodowych, Dz. U. Rz. P. z dnia 14 czerwca 2012 r., poz. 662
4. Ustawa z 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych. Dz. U. Nr 199, poz. 1673 z późn. zm.

Some Problems of Socioeconomic Status in Group of People with Occupational Disease

Summary

The aim of the paper is to present some results of problems of occupational disease from the patients` perspective. Special attention was paid to the ratios of socioeconomic status and their changes as a result of occupational disease. The study was confined to those suffering from occupational disease who had been approached to answer questions on self-assessment of their economic position and employment. The pilot study was carried out in January 2013 on a group of 20 subjects diagnosed with an

occupational disease, living in Silesia Voivodeship. The main occupational diseases were pneumoconiosis, bronchial asthma and allergic rhinitis. Respondents were usually of vocational background and the profession of baking triggered occupational disease to a great extent. Effects of occupational diseases largely impact on the socioeconomic status of the patients: this is greater in patients of working age than those who are not.

Key words: socioeconomic status, occupational disease, occupational activity.

Joanna Jabłońska¹

Uniwersytet Warmińsko – Mazurski w Olsztynie

CZYNNIKI WPLYWAJĄCE NA BEZPIECZEŃSTWO FUNKCJONARIUSZY PROWADZĄCYCH WALKĘ Z PRZESTĘPCZOŚCIĄ ZORGANIZOWANĄ

Abstrakt

Dynamiczny rozwój przestępczości zorganizowanej zainicjował wprowadzenie do polskiego ustawodawstwa policyjnego różnorodnych czynności operacyjno – rozpoznawczych. Jedną z takich czynności jest instytucja zakupu kontrolowanego. Liczba spraw, w których stosowane są czynności operacyjno – rozpoznawcze wzrasta rokrocznie, stanowiąc znaczący instrument w zwalczaniu przestępczości. Czynności te wymagają szczególnego zaangażowania funkcjonariuszy organów ścigania, narażając ich niejednokrotnie na niebezpieczeństwo i konieczność radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Niemniej jednak, stała się ona ważnym narzędziem w walce z przestępczością zorganizowaną.

Słowa kluczowe: przestępczość zorganizowana, czynności operacyjno – rozpoznawcze, bezpieczeństwo funkcjonariusza, praca operacyjna.

Wstęp

Czynności operacyjno-rozpoznawcze odgrywają niezwykle istotną rolę w wykrywaniu przestępstw, jak i w ich właściwym rozpoznaniu. Ich rola i znaczenie są tym większe w walce z przestępczością zorganizowaną. Niejednokrotnie są bowiem jedynymi metodami mogącymi posłużyć do właściwego i pełnego rozpracowania grupy przestępczej, co jest tym bardziej istotne, zważywszy na te cechy grup przestępczych jak stopień zhierarchizowania, obowiązującej dyscypliny, dostępnych dla realizacji celów grupy środków, tak technicznych jak i finansowych.

Czynności operacyjno - rozpoznawcze stanowią zatem istotę pracy operacyjnej, którą zdefiniować należy najogólniej jako *zespół jawnych, poufnych i tajnych metod, form, środków i przedsięwzięć taktyczno - technicznych opartych na przepisach prawa i wiedzy kryminalistycznej* (Filipiuk, Marciniak, Wrześniewski 1998:27). Szeroki wachlarz form czynności operacyjno – rozpoznawczych jest czynnikiem ułatwiającym pracę funkcjonariuszom operacyjnym, jednakże potrafi być również czynnikiem o znacznym obciążeniu psychologicznym. Funkcjonariusze operacyjni wykorzystują w swej pracy

¹ E-mail:jablonska-asia@wp.pl

różnorodne formy czynności operacyjno – rozpoznawcze, m.in. wywiad, obserwację, infiltrację, zakup kontrolowany, przesyłka niejawnie nadzorowana.

1. Formy czynności operacyjno – rozpoznawczych

1.1. Wywiad

Wywiad jest swobodną rozmową z inną osobą mającą na celu uzyskanie poszukiwanych informacji. Z uwagi na fakt, iż jest to rozmowa dobrowolna, szczególnie cenioną umiejętnością wymaganą od funkcjonariusza policji jest taktowne i spokojne prowadzenie rozmowy, łatwość nawiązania kontaktu, wzbudzenie zaufania w rozmówcy, jak też umiejętność słuchania oraz cierpliwość (Czeczot, Tomaszewski 1996:69-70). Wywiad taki może przybrać zarówno formę jawną - kiedy to funkcjonariusz ujawnia rozmówcy, iż jest funkcjonariuszem organów ścigania, jak też formę tajną - kiedy rozmówca nie ma świadomości, iż rozmawia z takim funkcjonariuszem.

W sposobie prowadzenia rozmowy istotne jest aby pozwolić rozmówcy się wypowiedzieć, nie ucinać wątków, nie zadawać zbyt wielu pytań naraz, nie oceniać. Rola prowadzącego wywiad winna zatem ograniczać się w zasadzie do słuchania i zadawania pytań ukierunkowujących na przedmiot i zakres poszukiwanych informacji, acz funkcjonariusz winien to czynić w sposób swobodny, pozbawiony natarczywości. Policjant, czy inny funkcjonariusz wykonujący pracę operacyjną winien mieć zmysł analityczny, aby umiejętnie weryfikować i porządkować uzyskiwane informacje. Służy temu niewątpliwie przygotowanie planu rozmowy (Hanausek 2005:136). Od chwili rozpoczęcia rozmowy ważne jest zatem budowanie normy osobowości rozmówcy. Dla trafnego zdiagnozowania danej osoby (rozmówcy) istotne jest (Kudła 2006:23):

- zbudowanie relacji interpersonalnych;
- określenie zachowań rozmówcy, poruszając tematy, na które nie musi kłamać (czytanie komunikatów werbalnych i niewerbalnych);
- poruszanie tematów trudniejszych przy jednoczesnym obserwowaniu odstępstw od ustalonej normy;
- niewyciąganie wniosków i nieocenianie zbyt szybko.

Wywiad z uwagi na konieczność bezpośredniej rozmowy z innymi osobami, nieprzewidywalność ludzkich reakcji, konieczność dostosowania poziomu wypowiedzi do różnych rozmówców, jest czynnością niezwykle trudną. Ważne jest szukanie tematów do rozmowy, zwłaszcza poprzez wykorzystywanie uzyskiwanych na bieżąco informacji. *Prowadząc rozmowy, nie można zapomnieć, że etyka i prawa i człowieka to elementy które „kształtują” wszystkie rozmowy prowadzone przez policję. Podczas każdej z nich należy pamiętać o niezbywalnej godności człowieka, o podstawowych jego pra-*

Joanna Jabłońska

wach i wolnościach, wartościach i normach moralnych oraz zasadach etyki zawodowej policjanta. (Kudła 2006: 23). Metoda ta wbrew pozorom jest niezwykle trudną, jednakże jest także niezwykle istotną dla skuteczności procesu wykrywczego.

2. Obserwacja

Kolejną formą czynności operacyjno – rozpoznawczych wymagającą zaangażowania i udziału funkcjonariuszy organów ścigania jest obserwacja rozumiana najogólniej jako celowe, ukierunkowane i zamierzone postrzeganie przedmiotu lub zjawisk. Dla prowadzenia obserwacji niekiedy niezbędne jest użycie kamer, promieniowania podczerwonego czy innych urządzeń elektronicznych, niekiedy zaś jest ona bezpośrednio czyniona przez funkcjonariusza operacyjnego. Niekiedy sytuacja wymaga konieczności zmiany techniki obserwacji, wtopienia się w tłum, ukrycia, niekiedy wymaga ona przemieszczania się. Nieprzewidywalność przebiegu tej formy czynności operacyjno – rozpoznawczych jest niewątpliwie istotnie obciążającym czynnikiem w pracy operacyjnej, a także powoduje konieczność ciągłej koncentracji funkcjonariusza i umiejętność radzenia sobie w najbardziej nieoczekiwanych i zaskakujących sytuacjach. Obserwacja niekiedy wymaga zaangażowania wielu funkcjonariuszy organów ścigania i jest czasochłonna. Wymaga nadto zaplanowania, odpowiedniego usytuowania grupy obserwacyjnej, doskonałej znajomości terenu na którym ma być prowadzona obserwacja (Hanausek 2005:37). Niemniej jest ona metodą pozwalającą na uzyskanie bardzo cennej wiedzy pozwalającej prawidłowo ukierunkować proces wykrywczy i ująć sprawcę. Aktualnie dość popularnymi formami obserwacji jawnej są systemy monitoringu służące do rejestrowania zachowań osób pod kątem ewentualnego wykraczania poza uregulowane prawem normy postępowania czy wykorzystywany coraz powszechniej w pojazdach, telefonach komórkowych i innych urządzeniach przenośnych system GPS (*Global Positioning System*). (Gołębiewski 2008:38-39).

Jako metoda pracy operacyjnej obserwacja jest prowadzona w sposób niejawnym. Obserwacja nie jest ograniczona rygorami, nie podlega szczególnym trybom postępowania i może być stosowana w każdej sprawie operacyjnej. Obserwacja w działaniach operacyjno rozpoznawczych służy do (Gołębiewski 2008:39-41):

- uzyskiwania określonych informacji bądź potwierdzenia uprzednio uzyskanych z innych źródeł informacji o osobach, rzeczach lub miejscach;
- ustalenia bądź potwierdzenia obecności określonych osób w danym miejscu, co ma szczególne znaczenie w fazie realizacyjnej spraw przeciwko zorganizowanym grupom przestępczym

czym, np. przy zatrzymywaniu większej liczby członków grupy przestępczej, które dla dobra postępowania winno nastąpić możliwie w jednym czasie;

- ustalenia składów osobowych grup przestępczych;
- ustalenia źródeł dowodowych;
- ustalenia i zatrzymania sprawców na gorącym uczynku przestępstwa.

3. Infiltracja

Jedną z trudniejszych form czynności operacyjno – rozpoznawczych jest infiltracja środowiskowa polegająca bądź to na uzyskaniu sprzymierzeńców w zespole przeciwnika i określana jest wówczas mianem infiltracji pośredniej, bądź na przenikaniu do zespołu przeciwnika i jest to wówczas infiltracja bezpośrednia (Hanausek 1993:98). Infiltracja pośrednia polega zatem na uzyskiwaniu wiedzy od tzw. informatorów, określanych też jako tajnych współpracowników, spośród osób bądź tkwiących w środowiskach będących w obszarze zainteresowania organów ścigania, a więc o ujemnym znaczeniu społecznym, bądź mających z takimi środowiskami bliski kontakt, pozwalający im na pozyskiwanie informacji o tym środowisku (Hanausek 1994:109-110).

Infiltracja bezpośrednia wymaga przeniknięcia funkcjonariusza (tajnego agenta) do środowiska kryminogennego, którego zadaniem jest nie tylko uzyskanie informacji o środowisku, ale także poszukiwanie sprzymierzeńców w tym środowisku i dezorganizowaniu działań przeciwnika, najczęściej grupy przestępczej. W tym aspekcie infiltracja środowiskowa realizuje funkcję profilaktyczną, gdyż chodzi o infiltrację środowisk przestępczych, z reguły planujących dokonywanie dalszych przestępstw (Hanausek 2005:138). Funkcjonariusz operacyjny działający pod przykryciem nie tylko wielokrotnie jest narażony na zdemaskowanie go, ale nadto w znaczącej mierze zdany wyłącznie na własne siły i możliwości. Przenikanie do środowiska przestępczego, często trwające kilka miesięcy nie pozostaje bez śladu na psychice i życiu funkcjonariuszy operacyjnych.

4. Inne formy czynności operacyjno – rozpoznawczych oparte na elementach kombinacji

W celu prowadzenia bardziej wymiernej w skutkach walki z przestępczością zorganizowaną funkcjonariusze operacyjni uprawnieni zostali do stosowania bardziej skomplikowanych form czynności operacyjno – rozpoznawczych. Wysoki stopień zorganizowania grup przestępczych i coraz to nowe sposoby działania ich członków wymagały wprowadzenia nowych rozwiązań prawnych, które zawierają elementy kombinacji. Należą do nich zakup kontrolowany i przesyłka niejawnie nadzorowana. Wymagają one nie

Joanna Jabłońska

tylko udziału tajnego agenta ale nadto przygotowania wsparcia logistycznego i taktycznego dla dalszych oficjalnych działań organów ścigania ((ujęcie na gorącym uczynku, zatrzymanie, zebranie dowodów).

Funkcjonariusze operacyjni po spełnieniu określonych prawem wymogów mogą również prowadzić kontrolę operacyjną polegającą na kontrolowaniu paczek, korespondencji, przesyłek, utrwalaniu rozmów telefonicznych. Są one jednak mniej obciążające w aspekcie psychologicznym, albowiem nie wymagają najczęściej kontaktu ze środowiskiem przestępczym, nie są obciążone sytuacjami trudnymi do przewidzenia czy zaskakującymi funkcjonariusza.

5. Bezpieczeństwo funkcjonariuszy organów ścigania a praca operacyjna

Praca operacyjna stanowi z roku na rok coraz istotniejsze źródło informacji o przestępstwie. Wielość możliwych do zastosowania czynności operacyjno – rozpoznawczych, a co za tym idzie, różnorodność koniecznych do spełnienia niekiedy czasochłonnych warunków (wymogów), do zgodnego z prawem ich zastosowania, powoduje, iż w praktyce niejednokrotnie funkcjonariusz zdany jest na własne umiejętności radzenia sobie w zastanych sytuacjach. Szczególnie osłabione jest bezpieczeństwo funkcjonariuszy w toku wykonywania czynności operacyjno – rozpoznawczych wymagających kontaktu bądź to z osobowym źródłem informacji (OZI), bądź w sytuacjach gdy funkcjonariusz działa pod tzw. przykryciem. W pierwszej fazie pozyskiwania osobowego źródła informacji następuje etap zapoznawania się funkcjonariusza ze źródłem, sprawdzania różnych wariantów współpracy. W przypadku zwalczania przestępczości zorganizowanej szczególnie trudno jest znaleźć źródło informacji, które chce współpracować jedynie z poczucia sprawiedliwości, zazwyczaj bowiem osoby takie chcą „utargować” coś dla siebie dla przyszłość, m.in. deklarację udzielenia pomocy, gdyby kiedyś owej potrzebował, umorzenie jakiegoś innego postępowania (Rau2007:18). Niejednokrotnie także funkcjonariusz działający w danej sprawie pod przykryciem musi dostosować się do zachowań, słownictwa, czy stylu funkcjonowania grupy osób, którą rozpracowuje, zaś planując operację, np. dokonania kontrolowanego zakupu, czy wręczenia łapówki zmuszony jest tak rozplanowywać, a niejednokrotnie wręcz dostosowywać planowane działania podejmowane wewnątrz tejże grupy, aby możliwym było uzyskanie niezbędnych zgód i postanowień stosownych organów państwowych na dokonanie danej czynności operacyjno - rozpoznawczej. Wymaga to umiejętności improwizowania, spokoju, metodycznego planowania, bezpiecznego kanału przekazu informacji, a niejednokrotnie zorganizowania odpowiedniej grupy osób wspierającej i osłaniającej takiego funkcjonariusza.

Wśród najpowszechniejszych problemów, z którymi najczęściej spotykają się funkcjonariusze operacyjni wymienia się: (Gembara, Rymaniak 2007:180-181).

- brak czasu na prowadzenie pracy operacyjnej;
- brak czasu z uwagi na jednoczesne prowadzenie innych czynności;
- biurokracja, zbyt dużo dokumentów do sporządzania;
- brak zainteresowania obywateli współpracą z policją;
- brak odpowiedniego sprzętu;
- niskie środki pieniężne przeznaczane na fundusz operacyjny;
- odmowa udzielania informacji przez instytucje.

Powyższe stanowiska, wyrażone przez funkcjonariuszy operacyjnych, ukazują, że praca operacyjna przez nich wykonywana jest jedynie jedną z wielu czynności, które wykonują i z uwagi na brak czasu i czasochłonność sporządzania wymaganej dokumentacji realizowana jest w zakresie niezbędnym.

Współpraca z OZI, jest niezwykle skomplikowana, nadto implikuje wiele problemów, wśród których najczęściej wymieniane są (Gembara, Rymaniak 2007:181):

- brak możliwości zapewnienia bezpieczeństwa i pełnej amino-wości;
- właściwe wytypowanie i nakłonienie osoby posiadającej cenne informacje do przekazywania ich organom ścigania;
- problemy finansowe z wynagradzaniem za uzyskane informacje;
- ciągłe rozliczanie funkcjonariuszy z liczby odbytych spotkań i kontrole dokumentów;
- biurokracja w dokumentowaniu czynności;
- brak bezpiecznych miejsc do przeprowadzania spotkań;
- łatwość pomówienia funkcjonariusza o nieuczciwość;
- brak możliwości udzielenia pomocy funkcjonariuszom w sytuacjach problemowych.

Niemniej funkcjonariusze organów ścigania dostrzegają także pozytywne i niezwykle istotne aspekty wykonywanej przez nich pracy operacyjnej. Dostrzegając bowiem ich czasochłonność, niezwykle rozbudowaną procedurę i konieczność wypełniania obszernej dokumentacji, wskazują na konieczność stosowania pracy operacyjnej, bowiem dzięki niej (Gembara, Rymaniak 2007:182):

- uzyskuje się bardziej wiarygodne informacje;
- uzyskuje się, często obszerną, wiedzę na temat środowisk przestępczych;

- możliwe jest infiltrowanie badanego środowiska;
- możliwe jest uzyskanie informacji wyprzedzających.

Jednakże pamiętać należy, że mając na myśli bezpieczeństwo funkcjonariusza, istnieje jeszcze aspekt prawny tego bezpieczeństwa, a więc brak możliwości oskarżenia funkcjonariusza wykonującego należycie a więc przede wszystkim legalnie określone czynności operacyjno – rozpoznawcze.

Osobowe źródła informacji w środowisku przestępczym często opowiadają zmyślane historie o swoich znajomościach i układach w Policji, argumentując w ten sposób swoją bezpieczną pozycję w świecie przestępczym, a niekiedy chcą w ten sposób wzmocnić swoją pozycję w grupie przestępczej. Wówczas to niejednokrotnie funkcjonariusze spotykają się z zarzutami o przekroczenie uprawnień z art. 231 k.k. Problem pomówień o popełnienie przestępstwa jest wynikiem przemyślanych decyzji członków zorganizowanych grup przestępczych i wynika z faktu zaangażowania funkcjonariusza w pracę operacyjną i ma na celu eliminowanie zagrożeń (Rau 2007:18). Występowanie takich sytuacji wzmacnia dodatkowo fakt, iż funkcjonariusze borykają się na co dzień z sytuacjami, które nie są żaden sposób uregulowane w przepisach.

Dla zwiększenia własnego bezpieczeństwa w aspekcie prawnym funkcjonariusze prowadząc osobowe źródła informacji powinni przestrzegać następujących zasad (Rau 2007:18-19):

- nienamawianie i nieprovokowanie OZI do popełnienia przestępstwa;
- przestrzeganie w kontaktach z OZI żelaznej zasady, że to policjant prowadzi OZI, a nie odwrotnie;
- współpraca z Policją nie może być kamuflażem dla działalności przestępczej; wówczas bowiem każde osobowe źródło informacji, zatrzymane w efekcie popełnienia przestępstwa, będzie starało się pogрузić funkcjonariuszy bezpodstawnie ich pomawiając.

Istotną rolę w zapewnieniu funkcjonariuszom wykonującym czynności operacyjno – rozpoznawcze bezpieczeństwa odgrywają przełożeni, często bardziej doświadczeni w całościowym umiętnym i właściwym zgromadzeniu materiału w sposób całościowy. Dzięki wykonywanym czynnościom nadzorczym przez przełożonych możliwe jest nie tylko szybkie eliminowanie pojawiających się niedociągnięć i nieprawidłowości, ale także częstokroć w ogóle niedopuszczanie do ich powstawania. Nadto ów nadzór pozwala funkcjonariuszom operacyjnym szybsze i efektywniejsze przyswojenie procedur obowiązujących w toku wykonywania pracy operacyjnej. Problem braku doświadczenia u policjantów jest powszechnym problemem w Policji,

który niejednokrotnie pogłębiany jest poprzez niewłaściwe organizowanie pracy przez przełożonych poprzez m.in. odchodzenie od systemu przekazywania młodego funkcjonariusza „pod skrzydła” doświadczonego policjanta, który nauczy go praktyki. Brak nadzoru i niewłaściwa organizacja pracy, w efekcie końcowym, powodują wzmożone niedociągnięcia a niekiedy wręcz rażące nieprawidłowości popełniane przez wykonujących pracę operacyjną funkcjonariuszy narażając ich na odpowiedzialność karną bądź dyscyplinarną.

Wśród istotnych problemów występujących w pracy operacyjnej funkcjonariusze organów ścigania wskazują w szczególności na konieczność prowadzenia zbyt obszernej i szczegółowej dokumentacji w tym na obowiązek wykazywania pracy operacyjnej w statystyce policyjnej, szczególnie, że właściwe wypełnienie formularzy statystycznych nastęrcza niekiedy trudności, a także jest przyczyną wielu błędów wpływających na rzetelność tworzonych na ich podstawie danych statystycznych poszczególnych jednostek (Pomorska Policja 2007: 9-11).

Kolejnym z problemów dostrzeganych przez funkcjonariuszy operacyjnych jest także brak wykwalifikowanych i przeszkolonych policjantów, co jest wynikiem niedostatecznej liczby bądź wręcz braku szkoleń specjalistycznych. Bzymek 2008:95-96). Brak bieżącego doszkalania dotyczy nie tylko szkoleń na poziomie jednostek policji, ale także dostrzegalna jest pilna potrzeba spotkań konsultacyjnych pomiędzy policją a prokuraturą i to potrzeba wyływająca od funkcjonariuszy policji. Niekiedy zdarza się także, że funkcjonariusze policji wykonujący w sprawie czynności procesowe nie wykorzystują w sposób pełny uzyskanej przez pracowników operacyjnych informacji, albowiem (Rau 2009:728-729):

- nie uzyskali owych informacji od pracowników operacyjnych;
- niemożliwe jest wykorzystanie niektórych materiałów operacyjnych bezpośrednio w pracy procesowej;
- zachodzi konieczność ochrony osobowego źródła informacji;
- dana informacja jest nieprzydatna z uwagi na czas jej uzyskania;
- jest zbyt ogólnikowa;
- często przekazywane są one wyłącznie „poza protokołem”, co wyklucza jednocześnie ich procesowe wykorzystanie;
- występuje bardzo wiele informacji sygnałnych – zwłaszcza w przypadku rozpracowywania różnego rodzaju „grup”, których nie można przekształcić na materiały procesowe, a które jednocześnie zanikają wobec braku bazy danych tychże i braku ich przekazywania między wydziałami.

Podsumowanie

Podsumowując powyższe rozważania stwierdzić należy, iż na poczucie bezpieczeństwa funkcjonariuszy organów ścigania składa się szereg elementów, od precyzyjności przepisów prawa zaczynając, co pozwoli na jednoznaczną ich interpretację w toku wykonywanych czynności operacyjno – rozpoznawczych, na rzetelnym i prawidłowym (a więc legalnym) wykonywaniu nałożonych na nich obowiązków, w tym przy wykonywaniu pracy operacyjnej kończąc. Pamiętać należy również o szczególnie obciążającym charakterze pracy operacyjnej, co w ocenie autora rodzi konieczność otoczenia tychże funkcjonariuszy szerszą opieką psychologiczną o charakterze profilaktycznym, która to fachowa pomoc przełoży się nie tylko na lepsze przygotowanie psychologiczne funkcjonariuszy do wykonywania bieżących czynności, ale będzie mniej obciążająca psychologicznie w ogóle, skoro da pewność właściwego wsparcia i opieki w toku wykonywanych działań.

Bibliografia:

1. Bzymek T., *Sprawozdania. Panel nr 6 – operacyjny. Główne problemy wynikające z realizacji zadań w służbie operacyjnej. Propozycje rozwiązań usprawniających działania Policji*, 2008, „Policja”. Kwartalnik kadry kierowniczej Policji, Wyższa Szkoła Policji, Szczytno, Nr 1.
2. Czeczot Z., Tomaszewski T., 1996, *Kryminalistyka ogólna*, Wydawnictwo COMER, Toruń.
3. Filipiuk R., Marciniak W., Wrześniewski W., 1998, *Taktyka zwalczania przestępczości kryminalnej. Przewodnik przedmiotowy*, Wydawnictwo WSPol, Szczytno.
4. Gembara S., Rymaniak J., 2007, *Organizacja i zarządzanie w Policji. Teraźniejszość i przyszłość*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań.
5. Gołębiewski J., 2008, *Praca operacyjna w zwalczaniu przestępczości zorganizowanej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
6. Hanausek T., 1993, *Kryminalistyka. Poradnik detektywa*, Polbod, Katowice.
7. Hanausek T., 1994, *Zarys taktyki kryminalistycznej*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa.
8. Hanausek T., 2005, *Kryminalistyka, zarys wykładu*, Wydawnictwo Zakamycze, Kraków.
9. Kudła J., 2006, *Wybrane problemy prowadzenia rozmów w toku czynności operacyjno – rozpoznawczych*, „Policja”. Kwartalnik kadry kierowniczej Policji, Wyższa Szkoła Policji, Szczytno, nr 4.
10. Rau Z., 2009, *Czynności operacyjno – rozpoznawcze w polskim systemie prawa – działania w kierunku uniwersalnej ustawy* [w:] Z. Rau (red.),

Praktyczne elementy zwalczania przestępczości zorganizowanej i terroryzmu. Nowoczesne technologie i praca operacyjna, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.

11. Rau Z., 2007, *Problematyka prowadzenia pracy operacyjnej Policji a bezpieczeństwo prawne policjanta i prokuratora*, „Prokurator”, Nr 1(29).
12. *Wykazywanie pracy operacyjnej w statystyce policyjnej*, 2007, Pomorska Policja, Komenda Wojewódzka Policji w Gdańsku, Nr 7.

Factors Affecting the Safety of the Officers Conducting Reconnaissance Operational Activities in the Fight Against Organized Crime

Summary

The dynamic development of organized crime initiated the introduction of different operational reconnaissance operations to Polish legislators police. The number of cases in which these operational reconnaissance operations are used increases annually, making a significant instrument in fighting against crime. These activities require specific involvement of law enforcement officers, often exposing them to the danger and the need to cope with difficult situations. Nevertheless, it has become an important tool in the fight against organized crime.

Key words: organized crime, operational reconnaissance operations, officer's safety, working operating.

Rafał Kania¹

Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku

PROPOZYCJE POPRAWY WARUNKÓW PRACY LUDNOŚCI CHŁOPSKIEJ W POGLĄDACH RAJMUNDA REMBIELIŃSKIEGO

Abstrakt

Współczesne warunki pracy oparte są na szeregu fundamentalnych zasad aksjologicznych. Podstawową wartością stosunków społecznych, także relacji zawodowych, jest godność człowieka. Jej obecny kształt stanowi wynik długiego procesu rozwoju humanitarnego wymiaru ludzkiej egzystencji. Na przestrzeni wieków wielu myślicieli podejmowało wysiłki zmierzające do formułowania dyrektyw określających warunki pracy zgodnych z tymi założeniami. Jednym z nich był Rajmund Rembieliński, urzędnik administracji publicznej i organizator nowoczesnego przemysłu w Księstwie Warszawskim i Królestwie Polskim w początkach XIX w. Jego zainteresowania koncentrowały się szczególnie wokół poprawy warunków pracy włościan. Temu celowi miały służyć propozycje szeregu reform systemowych.

Słowa kluczowe: warunki pracy, godność ludzka, reformy społeczne, społeczeństwo, organizacja, państwo.

Wprowadzenie

Dokonując rekonstrukcji procesu kształtowania dzisiejszych standardów świadczenia pracy zarobkowej, stanowiących integralny element współczesnego prawa pracy oraz *human resources*, możemy zidentyfikować szereg okresów bądź wydarzeń o kluczowym znaczeniu dla ich rozwoju. W rodzimej historii szczególnie ważnym etapem przeobrażeń stosunków społecznych, w tym stosunków pracy, były pierwsze dekady XIX w., na które przypada istnienie Księstwa Warszawskiego oraz Królestwa Kongresowego. Był to okres kiedy na części ziem polskich doszło znaczącego skoku cywilizacyjnego, skutkującego trwałymi przemianami polityczno-prawnymi oraz społeczno-gospodarczymi. W konsekwencji udało się przewyciężyć szereg pozostałości odchodzącego w przeszłość feudalizmu i rozpocząć budowę założeń nowoczesnego społeczeństwa, w którym realnego znaczenia zaczęły nabierać uprawnienia podmiotowe jednostki. Efektu tego nie udało się jednak w pełni osiągnąć bez uprzedniego przygotowania niezbędnych fundamentów ideowych, których zasadniczą część odnajdujemy w koncepcjach

¹ e-mail: rafalkania@op.pl

teoretycznych sformułowanych przez myślicieli epoki (Tatarkiewicz 1970: XII; Konopczyński 2012: 253).

Na szczególną uwagę zasługują wysiłki skoncentrowane na budowie teoretycznych założeń modernizacji społeczeństwa i państwa. Ówczesni pisarze społeczni skupiali się na poszukiwaniu, przydatnych do praktycznego wdrożenia, optymalnych rozwiązań organizacyjnych, pozwalających ukształtować stosunki społeczno-gospodarcze odpowiednio do wyzwań epoki. Skupienie wysiłków na tym obszarze wynikało po części z narzuconych przez Francję, a następnie Rosję ograniczeń sfery swobodnego działania władz państwowych do wąskiego obszaru kreowania wewnętrznego porządku w Księstwie Warszawskim i Królestwie Polskim (Sójka-Zielińska 2008: 195; Sobociński 1964: 15; Kania 2012: 32).

Do tworzącej ówczesnie grupy myślicieli-pragmatyków, których koncepcje teoretyczne były integralnie powiązane z prowadzeniem działalności publicznej, należał reprezentant szlachty, działacz społeczny i wysoki urzędnik administracji państwowej Rajmund RembIELIŃSKI (1775-1841). Pośród rozważań o szczególnym znaczeniu dla organizacji nowoczesnego państwa znalazła się modernizacja stosunków gospodarczych oraz poprawa warunków pracy włościan. Celem artykułu jest przedstawienie koncepcji prefekta w zakresie rozwiązań systemowych i organizacyjnych, zmierzających do poprawy warunków pracy ludności chłopskiej Księstwa Warszawskiego i Królestwa Polskiego, do którego asumpt dało kształtowanie się nowej formacji społeczno-gospodarczej w początkach XIX w. (Barszczewska-Krupa 1989: 6).

1. Główne założenia projektu reform społecznych RembIELIŃSKIEGO

Odpowiedzialnością za trudną sytuację ludności chłopskiej na terenach Księstwa Warszawskiego RembIELIŃSKI obciążał długotrwałe zaniedbania systemowe państwa. Biorąc pod uwagę skalę problemu oraz jego znaczenie uważał, że jedynie władze publiczne poprzez podjęcie kompleksowych działań mogą doprowadzić do zainicjowania i przeprowadzenia przemian społecznych, skutkujących poprawą sytuacji włościan. Sformułowane propozycje reform traktował jako wskazówki, których zastosowanie pozwoli w przyszłości na stopniowe wydzwignięcie ludności chłopskiej ze stanu upadku i poniżenia. Był przekonany, że tylko dzięki ustanowieniu porządku prawnego opartego na idei sprawiedliwości, sankcjonującego racjonalne podstawy organizacyjne i ekonomiczne nowego porządku, włościanie uzyskają poszanowanie godności należne każdej istocie ludzkiej. Przesaną być przedmiotami, a staną się podmiotami życia społeczno-politycznego (RembIELIŃSKI 1989 e: 160-162).

Rafał Kania

Punktem wyjścia do opracowania propozycji poprawy sytuacji ludności chłopskiej oraz nadania jej pozycji społecznej adekwatnej do znaczenia wykonywanej pracy było przyjęcie przez prefekta fundamentalnych założeń liberalizmu ekonomicznego, zmodyfikowanego poprzez uwzględnienie ograniczonego interwencjonizmu państwowego. Chociaż Rembieliński uważał, że aktywna rola państwa w procesie organizacji stosunków społeczno-gospodarczych jest konieczna, to jednak władze publiczne nie powinny nadmiernie ingerować w życie obywateli poprzez próbę szczegółowej reglamentacji ich zachowań. *W ogóle dosyć jest uprzętnąć zawady zarobkom przeszkodne, nie zaś wdawać się w klasyfikacyjne onych uregulowanie. Bo tego żaden rząd jeszcze z pożytkiem nie potrafił* (Rembieliński 1989e: 160-161). Władcze próby uregulowania życia społeczno-gospodarczego mogą znaleźć akceptację jedynie w przypadku ich uzasadnionej konieczności. Państwo powinno podejmować działania organizacyjne i korygujące tylko tam, gdzie okaże się to niezbędne z punktu widzenia dobra wspólnego.

Dopuszczalne, a nawet pożądane, zdaniem prefekta, było natomiast podejmowanie przez władze publiczne działań mających na celu zachęcanie jednostek do rozwoju przedsiębiorczości i kreatywności. Dostrzegał bowiem w ludziach niewykorzystany potencjał o kluczowym znaczeniu dla rozwoju państwa. Jak stwierdził: *talenta niecenione, niezachęcane martwieją i, że po skutkach użytecznych one oceniając, częstokroć to co jest wyniosłem, a przez to samo zdaje się wielkiem, bywa istotnie małej zalety w porównaniu zaniebanej, skromnej zasługi dla dobra towarzystwa czystem sercem poświęconej* (Rembieliński 1989c: 190). Piętnował przy tym występującą powszechnie praktykę błędnego oceniania przydatności pracy ludzkiej dokonywanego na podstawie powierzchownego wrażenia, z pominięciem kluczowego kryterium, jakim było powiększanie ogólnej sumy dobra wspólnego.

Podjmując próbę formułowania wskazówek organizacji nowego porządku społeczno-gospodarczego Rembieliński uznał za zasadne uwzględnienie immanentnej cechy gatunku ludzkiego – egoizmu osobniczego. Konieczność wzięcia pod uwagę negatywnej strony natury człowieka wynikała z jej skutków społecznych, polegających na skłonności do przedkładania interesu własnego ponad dobro grupy lub innych jej członków. W egoizmie dostrzegał niebezpieczną siłę odśrodkową, oddziałującą destrukcyjnie na społeczeństwo. Za szczególnie brzemiennej jego konsekwencję uznawał osłabienie wewnętrznej motywacji jednostki do rzetelnego wykonywania spoczywającej na niej obowiązków. Rolę państwa widział w organizacji porządku społecznego pozwalającego przeciwdziałać negatywnym konsekwencjom ludzkich ułomności, a funkcję skutecznego instrumentu miało pełnić prawo stanowiące (Rembieliński 1989 f: 197).

Koncentrując się na tworzeniu spójnego programu reform zmierzających do poprawy sytuacji ludności wiejskiej, w szczególności warunków pracy, RembIELIŃSKI (1989e: 161) stwierdził, iż skuteczne osiągnięcie tego celu wymaga spełnienia czterech podstawowych warunków. Zaliczył do nich: 1) prawne zabezpieczenie wolności osobistej, 2) uprawnienie włościan do nabywania własności gruntowej oraz niezbędnych do produkcji ruchomości, 3) ustanowienie w państwie porządku społecznego, opartego na prawnej ochronie uprawnień podmiotowych jednostek oraz powszechnej równości wobec prawa, 4) edukację ludności chłopskiej w zakresie nabywania praktycznych umiejętności niezbędnych do udoskonalenia metod pracy oraz pełniejszego wykorzystania możliwości stwarzanych przez nowy porządek polityczno-prawny i społeczno-ekonomiczny.

Spośród katalogu podstawowych uprawnień podmiotowych przysługujących jednostce RembIELIŃSKI wyróżnił *prawa niezbędne*, niezależne od prawodawcy, a wynikające z rozumu oraz immanentnych cech natury człowieka. *Implicite* odwoływał się w ten sposób do nadrzędnej roli porządku naturalnego. Naczelne miejsce przyznawał wolności osobistej, która stanowiła warunek *sine qua non* egzystencji człowieka zgodnej z jego przeznaczeniem. Brak autonomii prowadzi do uprzedmiotowienia i ostatecznego sprowadzenia człowieka do roli narzędzia pozostającego w dyspozycji innych ludzi. Ustrój społeczno-polityczny oparty na zniewoleniu człowieka uznawał za wyraźnie sprzeczny z porządkiem prawno-naturalnym. W uzasadnieniu nawiązał do poglądów Wawrzyńca Surowieckiego, badającego procesy przemian społecznych (Surowiecki 1957: 1; Gella 1958: 13; Kania 2013: 147). Prefekt podkreślał, iż w przeszłości przedstawiciele stanu chłopskiego byli wolni. Z czasem wzrost dominującej pozycji szlachty doprowadził do utraty przez chłopów wolności osobistej.

Wprowadzenie w Konstytucji Księstwa Warszawskiego powszechnej wolności osobistej, rewolucjonizującej formy świadczenia pracy, RembIELIŃSKI uznał za akt sprawiedliwości. Stwierdził przy tym, że pojawiające się w dyskursie publicznym propozycje powrotu do poddaństwa, mogą się rodzić tylko w umysłach osób niemoralnych, pozbawionych elementarnych przejawów szlachetności. Słuszność oraz korzystność powszechnej wolności osobistej znajdowała, jak podkreślał, nie tylko uzasadnienie prawno-naturalne. Stanowiła również fundamentalne założenie nowoczesnych zasad świadczenia pracy w gospodarce kapitalistycznej. Wskazywał, iż przykłady szeregu państw potwierdzały korzyści wynikające z przyjęcia takiego rozwiązania. Ten fakt potwierdzał, zdaniem prefekta, nie tylko znaczenie aksjologiczne, ale również wymiar pragmatyczny wolności osobistej członków nowoczesnego społeczeństwa (RembIELIŃSKI 1989 e: 161).

Rafał Kania

Właściwie zorganizowane i funkcjonujące społeczeństwo wymagało posiadania przez każdego mieszkańca stałej pracy zarobkowej, pozwalającej legalnie uzyskać środki utrzymania. Rembieleński podkreślał korzystne skutki zaangażowania państwa w organizację przedsięwzięć umożliwiających jednostkom wykonywanie pracy zgodnej z kwalifikacjami. W ten sposób państwo zapobiegało *włóczęgostwu i próżniactwu*, które uważał za jedną z głównych przyczyn naruszeń obowiązującego prawa oraz destabilizacji porządku społecznego. Tego rodzaju negatywnym zjawiskom społecznym, dzięki sprawiedliwemu prawu oraz sprawnie działającemu aparatowi administracyjnemu, państwo jest w stanie skutecznie przeciwdziałać (Rembieleński 1989 e: 162).

2. Uwłaszczenie jako środek poprawy warunków życia i pracy włościan

Fundamentalnym założeniem budowy nowoczesnych stosunków kapitalistycznych było, zdaniem myśliciela, upowszechnienie własności prywatnej. Głównymi beneficjentami korzyści wiążących się z zachodzącymi przemianami powinni być włościanie, jako szczególnie dyskryminowana dotychczas grupa społeczna i zawodowa. Argumentował, iż upowszechnienie niewielkiej własności gruntowej przyniesie szereg pozytywnych efektów. Przede wszystkim wpłynie na uporządkowanie życia chłopskiego poprzez naturalne przywiązanie włościan do jednego miejsca. Wykonywana w humanitarnych warunkach praca pozwoli na stopniowy wzrost poczucia godności chłopstwa. Podkreślał przy tym, iż przykłady zagraniczne potwierdzają także uzyskanie przez państwo szeregu korzyści w wyniku przekształcenia włościan w drobnych producentów rolnych (Rembieleński 1989e: 164).

W poglądach myśliciela pojawiło się kilka wskazówek, odnoszących się do racjonalnej i metodycznej organizacji nowoczesnego modelu gospodarstwa rolnego, wpływającego na jakość pracy włościan. Podkreślał, iż użytkownik ziemi podejmując wszelkie działania musi dysponować szeregiem niezbędnych informacji, przede wszystkim znać jej areał i urodzajność. Chcąc uzyskać pożądane plony musi w sposób przemyślany zorganizować gospodarstwo w przedsiębiorstwo produkcyjne. Obok niezbędnego nakładu pracy własnej, konieczne było również poczynienie niezbędnych nakładów inwestycyjnych (Rembieleński 1989 c: 179).

Wszelkie działania związane z pracą na roli wymagają dochowania szczególnej staranności. Jej brak wyklucza osiągnięcie zamierzonej produktywności gospodarstwa. Rembieleński podkreślał, że gdy w miejsce zapobiegliwego i konsekwentnie działającego gospodarza pojawi się krótkowzroczny dzierżawca niezainteresowany długofalową eksploatacją ziemi lub sam właściciel nie będzie organizował produkcji z należytą starannością, w krótkim czasie dojdzie do degradacji gospodarstwa. Nieracjonalne działania dopro-

wadzą w konsekwencji do wyjąłowania gruntu w wyniku nadmiernej i rabunkowej eksploatacji podyktowanej chęcią uzyskania szybkiego zysku. Również brak niezbędnych nakładów odtworzeniowych, a także nie zgromadzenie odpowiednich zapasów środków produkcji stanowiących rezerwę w przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych spowodują, iż potencjał ziemi zostanie zmarnowany, a podjęte wysiłki nie przyniosą oczekiwanych korzyści (RembIELIŃSKI 1989 c: 179).

Zważywszy na wyjątkowe znaczenie społeczne reformy agrarnej, RembIELIŃSKI uznawał za niezbędne podejmowanie przemyślanych, planowych, racjonalnych i systematycznych działań przez władze państwowe. Przyjmując utylitarystyczny punkt widzenia był przekonany, że właściwie przeprowadzona reforma agrarna doprowadzi do uzyskania korzyści indywidualnych, przy jednoczesnym powiększaniu ogólnej sumy dobra wspólnego. Ziemię na własność mieli bowiem nabyć wyłącznie włościanie zasługujący na to dobrodziejstwo. Włożony wysiłek miał im pozwolić docenić korzyści, których staną się beneficjentami. Tym samym obok udoskonalenia stosunków społeczno-gospodarczych, reforma powinna przynieść również ważny efekt wychowawczy (RembIELIŃSKI 1989 e: 165-166).

RembIELIŃSKI proponował, aby proces uwłaszczenia chłopów został przeprowadzony przez komisje gospodarcze włościańskie, działające pod nadzorem ministerstwa spraw wewnętrznych, składające się z urzędników, dziedziców i włościan. Prowadzenie indywidualnego postępowania uwłaszczeniowego miało zaowocować przygotowaniem dokumentu określającego warunki przeniesienia własności gruntu. Zgodnie z nimi zobowiązywano dziedzica do przeniesienia prawa własności ziemi na zajmującego nieruchomością gruntową włościanina. Obowiązkiem ubiegającego się o nabycie własności miała być zapłata ceny w umówionej wysokości. W przypadku braku porozumienia między stronami w kwestii wysokości ceny nabycia, decydować miała komisja. Prefekt dopuszczał, aby 1/10 wartości nieruchomości mogła zostać zamieniona na pracę włościanina na rzecz dotychczasowego dziedzica z jednoczesnym potrąceniem wartości części odrobkowej z pierwotnej ceny kupna. Środki własne, którymi powinien dysponować włościanin na pokrycie kosztu zakupu nieruchomości miały wynosić co najmniej 50%. Pozostała część miała pochodzić z kredytu rządowego obsługiwanego przez *bank narodowy włościański* (RembIELIŃSKI 1989 e: 167-168).

Przeprowadzenie reformy uwłaszczeniowej należało, zdaniem prefekta, poprzedzić przemyślaną kampanią informacyjną. Proponował, aby w każdym powiecie zorganizować co najmniej dwa wzorcowe gospodarstwa włościańskie, których funkcjonowanie zostałoby oparte na docelowych rozwiązaniach organizacyjnych. Gospodarstwa te stanowić miały przykład efektywności nowych form gospodarowania, uwzględniających predyspozycje czło-

Rafał Kania

wieka, w szczególności naturalne dążenie do poprawy jakości warunków własnej egzystencji. Cel ten miał być osiągnięty dzięki kreatywności, zapobiegliwości i pracowitości beneficjentów (RembIELiński 1989 e: 168).

Szczególna troska RembIELińskiego (1989g:169-170) wiązała się z formułowaniem wskazówek pozwalających zwiększyć optymalną efektywność gospodarstw rolnych. Przede wszystkim należało nadać im odpowiednią wielkość, ponieważ zarówno zbyt duże, jak i rozdrobnione gospodarstwa rolne są nieefektywne. W przypadku dużego arealu niepełne wykorzystanie potencjalnych zdolności produkcyjnych wynika z trudności zastosowania w całym gospodarstwie najlepszych sposobów eksploatacji gruntów. Z kolei zbyt małe gospodarstwa nie mają wystarczającej zdolności produkcyjnej. Uważał, iż docelowo gospodarstwa nie powinny być mniejsze aniżeli 11-12 ha. Aby przeciwdziałać nadmiernemu rozdrobnieniu własności ziemskiej proponował objęcie kontrolą administracyjną obejmującą liczbę i wielkość istniejących gospodarstw. Nie dostrzegał przy tym, że ingerencja władz publicznych w praktyce spowodowałaby administracyjne ograniczenie swobody w rozporządzaniu własnością prywatną, co godziłoby w fundamenty porządku kapitalistycznego.

W przypadku tytułu prawnego do ziemi, wynikającego ze stosunku zobowiązaniowego nawiązanego na podstawie umowy dzierżawy, zawieranej między właścicielami majątków ziemskich a włościanami, okres korzystania z gruntów nie powinien być krótszy aniżeli 9 lat. Wydłużenie umownego czasu korzystania z gruntów uprawnych miało przeciwdziałać, niekorzystnemu z punktu widzenia specyfiki procesów inwestycyjnych oraz produkcyjnych w rolnictwie, zjawisku częstych zmian miejsc gospodarowania włościan, a także rotacji dzierżawców. Należało w tym celu przeprowadzić kampanię informacyjną skierowaną do właścicieli ziemskich, której przedmiotem miało być promowanie korzyści, jakie uzyskają dzięki przekazaniu włościanom gruntów w formie dzierżawy lub *emfiteuzy*. Do *essentialia negoti* umów stanowiących obligacyjną podstawę stosunków gospodarczych na polskiej wsi powinno zostać zaliczone precyzyjne określenie zasad rozliczeń finansowych z tytułu korzystania z gruntu. W przypadku braku porozumienia stronom przysługiwać powinno prawo odwołania do powiatowej komisji włościańskiej, która dokonywałaby rozstrzygnięcia sporu w oparciu o wcześniej przyjęte obiektywne i sprawiedliwe kryteria (RembIELiński 1989 g: 169-170).

Dbłość o ewolucyjne przeprowadzenie reform społecznych powodowała, że w propozycji uwłaszczeniowej RembIELiński (1989 g: 169-170) przyjmował założenia oparte na nowoczesnych rozwiązaniach organizacji stosunków produkcyjnych właściwych porządkowi kapitalistycznemu przy jednoczesnym zachowaniu reliktywów feudalizmu. Dopuszczał stosowanie rozliczeń z tytułu umowy dzierżawy lub *emfiteuzy* w formie robocizny. Zazna-

czał jednak, iż odrobek nie mógłby przekraczać połowy wartości należnej zapłaty. Pozostała część powinna być regulowana w formie pieniężnej, przy czym pożądaną tendencją miała być maksymalizacja tego rodzaju rozliczeń. Ponadto spełnienie świadczenia w postaci robocizny nie powinno być określone *dniówkami*, jak miało to miejsce w przypadku pańszczyzny, a w formie oznaczonej ilości i rodzaju wykonanej pracy. Tym samym proponował wprowadzenie systemu pracy akordowej lub obowiązków definiowanych celami. Spełnienie tak określonego świadczenia odbywałoby się na podstawie regulaminu opracowanego przez powiatowe komisje gospodarcze. Prefekt podkreślał, że kilkuletni spokojny i przewidywalny okres gospodarowania będzie stanowił dodatkowy, pozytywny bodziec, pozwalający przekonać włościan do korzystności nabywania uprawianych gruntów na własność.

Upowszechnienie rozliczeń pieniężnych z tytułu korzystania z gruntów w formie dzierżawy lub emfiteuzy miało prowadzić do stopniowego odzwyczajania właścicieli gruntów od dotychczasowego, feudalnego sposobu gospodarowania. RembIELIŃSKI (1989 g: 170-171) argumentował, że spełnianie przez włościan obowiązków, wynikających ze stosunku zobowiązaniowego poprzez świadczenie pracy odrobkowej na gruntach szlacheckich jest mniej efektywne, niż rozwiązania stosowane w gospodarkach kapitalistycznych. Co więcej, nowe zasady rozliczeń wpłynęłyby również na nabycie przez włościan umiejętności racjonalnego gospodarowania, wymagającego planowania, gromadzenia i ekonomicznego wykorzystania zasobów, zwiększenia wydajności oraz oszczędności. Wprowadzone rozwiązania miały nauczyć ludność chłopską zasad sprawnego działania oraz odpowiedzialności za własną egzystencję. Podkreślał przy tym korzyści wynikające z zapewnienia szerokiej swobody działania uczestnikom obrotu gospodarczego. Jak stwierdził: (...) *wszystko co jest dobrem, przymusu nie potrzebuje – dosyć jest (...), aby prawodawca ułatwił wszystkie środki dla dojścia do zamierzonego celu, lecz wybranych i użycie zupełne i wyłącznie do interesowanych należy osób* (RembIELIŃSKI 1989 b: 202).

3. Systemowe rozwiązania w zakresie organizacji stosunków społeczno-gospodarczych na wsi a poprawa warunków pracy włościan

Z racji szczególnej roli przypisywanej warunkom pracy w rolnictwie, które stanowiło kluczową gałąź gospodarki narodowej, RembIELIŃSKI (1989 b: 201) poświęcił wiele uwagi projektowaniu rozwiązań organizacyjno-prawnych, mających regulować stosunki panujące na polskiej wsi. Przedstawione propozycje pogrupował w trzech obszarach obejmujących: sądownictwo, zagadnienia policyjno-porządkowe oraz system podatkowy. Kluczowe znaczenie dla poprawy warunków pracy w rolnictwie RembIELIŃSKI (1989 e: 171) przypisywał sprawiedliwemu porządkowi prawnemu. Szczególnie pod-

Rafał Kania

kreślał znaczenie sprawiedliwości formalnej oraz powszechnej równości wobec prawa. Poprawę warunków pracy włościan uzależniał także od efektów realizacji katalogu zadań, które powinny zostać objęte działaniami organizacyjno-porządkowymi na poziomie lokalnych struktur administracyjnych. Zaliczył do nich: dbałość o przestrzeganie porządku prawnego; ochronę życia i zdrowia ludności; prawną ochronę wolności osobistej; ochronę honoru i czci mieszkańców; dbałość o zachowanie dobrych obyczajów oraz poszanowanie norm religijnych; utrzymanie lokalnych szkół; utrzymanie czystości i porządku; ochronę przed naruszeniami prywatnej własności nieruchomości; przeciwdziałanie naruszeniom własności ruchomości, w szczególności narzędzi i maszyn rolniczych, a także innych środków produkcji; utrzymanie w należytych stanie technicznym lokalnej infrastruktury; organizację i ochronę lokalnego handlu; pomoc osobom ubogim i niepełnosprawnym oraz przeciwdziałanie alkoholizmowi i włóczęgostwu.

Instrumentem wpływającym na rozwój indywidualny oraz poprawę sytuacji społeczno-ekonomicznej ludności chłopskiej, z którym Rembieliński (1989e: 170-171) wiązał szczególną nadzieję, była edukacja. Był przekonany, że zorganizowany zgodnie z zaproponowanymi wskazówkami system edukacji ludności chłopskiej zacznie przynosić oczekiwane efekty w zakresie wzrostu jej świadomości i poziomu intelektualnego. Ostatecznie wpłynie również na poprawę warunków oraz efektywność wykonywanej pracy, ponieważ nabyta wiedza i umiejętności pozwolą włościanom lepiej wykorzystać posiadane zasoby i własny potencjał. Zauważył przy tym, że nauka i wiedza stają się stopniowo jednym z głównych źródeł bogactw i przewagi konkurencyjnej państw.

W wyniku właściwie przeprowadzonego procesu socjalizacji jednostka zostanie odpowiednio przygotowana do wykonywania wyznaczonych zadań. Rembieliński uważał, iż podejmując wszelką zorganizowaną aktywność należy ograniczać oddziaływanie sfery emocjonalnej i uczuciowej oraz wykorzystać intelektualny potencjał człowieka. Dzięki racjonalnej, opartej na empirycznych przesłankach refleksji każdy, także włościanin, uzyskuje zdolność planowania oraz dokonywania wyboru działań optymalnego w danych okolicznościach, w tym rodzaju i sposobów wykonywania pracy zarobkowej. Ponadto uzyskuje umiejętność rzetelnej samooceny posiadanych predyspozycji i umiejętności, pozwalających w życiu zawodowym pełnić określoną rolę społeczną, w szczególności sprawować funkcje o istotnym znaczeniu dla społeczeństwa. *Człowiek moralny, na człowieka stanu przynależnie wychowany, wychodząc na świat polityczny żadnego nad skłonności i siły chwycić się nie może zawodu i wcześniej, przed przyjęciem jakiegokolwiek szczególnego obowiązku, zechce poznać jego rozległość i własne do wypełniania owej zdolności* (Rembieliński 1989a: 197-198).

4. System podatkowy jako instrument kształtowania warunków pracy włościan

Dominująca rola rolnictwa w ówczesnej gospodarce narodowej, jak również poszukiwanie rozwiązań zmierzających do tworzenia humanitarnych i jednocześnie racjonalnie zorganizowanych warunków pracy włościan, skłoniły Rembieleńskiego (1989g: 140) do poszukiwania najlepszej formy opodatkowania tej części społeczeństwa. Szczególną trudność widział w znalezieniu rozwiązań pozwalających proporcjonalnie rozłożyć ciężary publiczne na wszystkich rolników. Uznał, iż przyjęta forma opodatkowania powinna uwzględniać konieczność uzyskania stanu równowagi między sumą nakładów związanych z uprawą ziemi a osiąganymi korzyściami. Ich racjonalne zbilansowanie warunkowało organizację pracy oraz osiągnięcie dobrobytu rolników przy jednoczesnym zapewnieniu stałych wpływów do budżetu państwa.

Prefekt uważał, iż najbardziej sprawiedliwym i racjonalnym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie powszechnego podatku dochodowego. Podstawą do ustalenia jego wysokości miała wynikać z rzetelnie oszacowanego średniego rocznego przychodu uzyskiwanego dzięki pracy w gospodarstwie. Ustalona w ten sposób kwota wyznaczałaby zryczałtowany wymiar obciążeń podatkowych na kilka kolejnych lat. Wysokość podatku dochodowego miała ulegać zmianie wraz z modyfikacją wielkości gospodarstwa rolnego, stosownie do nabywania własności lub zawieranych umów dzierżawy lub *emfiteuzy* (Rembieleński 1989e: 174-175).

Prefekt dopuszczał również obciążenie gospodarstw chłopskich obowiązkiem umiarkowanych dostaw płodów rolnych na rzecz wojska. Jednocześnie był przeciwny utrzymaniu obowiązku dostarczania *podwodów* dla wojska i urzędników administracji państwowej, które rujnowały gospodarstwa chłopskie. Łączna suma wszystkich obciążeń fiskalnych, w tym podatku dochodowego, opłat celnych i podatku akcyzowego nie powinna przekraczać 1/6 chłopskich dochodów. Nadmierne obciążanie daninami publicznymi, przekonywał, generowało szereg negatywnych konsekwencji, zarówno dla indywidualnej jakości życia, jak i całego społeczeństwa (Rembieleński 1989e: 174-175).

Sprawiedliwe zasady opodatkowania rolników, twierdził Rembieleński (1989g: 142-143), wymagały uwzględnienia jakości ziemi, a także wyraźnego oddzielenia produkcji rolnej od innych rodzajów działalności gospodarczej. Różne przeznaczenie powinno wpływać na odmienny sposób opodatkowania nieruchomości podatkiem gruntowym. Przechodząc do szczegółowej analizy sposobów naliczania podatku gruntowego jako dodatkowe kryterium, obok wielkości nieruchomości rolnych, myśliciel proponował wprowadzić klasyfikację jakości gruntów. Postulował aby działki, które zostały

Rafał Kania

przeznaczone pod uprawy lub produkcję wymagającą szczególnych nakładów pracy i kreatywności wyłączyć z ogólnych zasad opodatkowania. Rozwiązanie to miało zachęcić rolników do podejmowania wysiłków na rzecz działań prorozwojowych w najbardziej pracochłonnych obszarach gospodarki. Sugerował także wprowadzenie alternatywnych form uiszczania danin publicznych, w naturze lub pieniądzu. Precyzyjne określenie ich wysokości pozwoliłoby racjonalnie obciążać nieruchomości zabezpieczeniami hipotecznymi w przypadku zaciągania kredytów inwestycyjnych przeznaczanych na rozwój działalności zarobkowej (Rembieliński 1989g: 151-152).

5. Wizja Rembielińskiego a koncepcje współczesne – kilka wniosków końcowych

Podjmując próbę podsumowania poglądów na temat tworzenia standardów pracy włościan w nowych warunkach politycznych oraz cywilizacyjnych należy zauważyć, iż Rembieliński dokonał zręcznej syntezy kilku kluczowych idei, wywodzących się z różnych nurtów ideologicznych. Dzięki połączeniu wybranych elementów oświeceniowej tradycji intelektualnej oraz nowoczesnego spojrzenia na stosunki społeczno-gospodarcze charakteryzujące przedstawicieli ekonomii politycznej, przy jednoczesnym uwzględnieniu rodzimej specyfiki i uwarunkowań historycznych, zaproponował program umiarkowanych reform społecznych, które zmierzając do poprawy sytuacji ludności chłopskiej, nie naraziłyby na szwank interesów szlachty. Jako doświadczony organizator, potrafił powiązać w spójną całość założenia teoretyczne z wymogami praktycznego działania. Co ciekawe, dzięki umiejętności trzeźwej oceny zachodzących procesów społecznych, gospodarczych i organizacyjnych, w wielu przypadkach antycypował szereg założeń koncepcji teoretycznych, które miały rozwinąć się dopiero w przyszłości, a które współcześnie stanowią standard relacji społecznych i zawodowych. Z tego względu zasługuje na zaliczenie do grona myślicieli postępowych.

Poprawę sytuacji włościan Rembieliński ściśle wiązał z rozwiązaniami systemowymi, których wprowadzenie stało się możliwe wraz z ustanowieniem nowego porządku prawnego w Księstwie Warszawskim, a także w związku z recepcją założeń liberalizmu ekonomicznego (Zagóra-Jonszta 2009: 83), w szczególności powszechnej równości, własności prywatnej oraz swobody działalności gospodarczej. Zdawał jednak sobie sprawę, iż w polskich warunkach utrwalone przez wiele lat negatywne zjawiska społeczno-gospodarcze nie znikną jedynie dzięki oddziaływaniu *niewidzialnej ręki rynku*. Stąd odstępstwo od idei *leseferyzmu* na rzecz akceptacji interwencjonizmu państwowego, charakterystycznego choćby dla współczesnego keynesizmu (Milewski 1999: 83-84; Stankiewicz 2007: 276). Myśliciel był przekonany, iż jedynie aktywny udział władz publicznych pozwoli przezwyciężyć

pozostałości stosunków feudalnych i przestawić przestarzałą formację społeczno-gospodarczą na ścieżkę szybkiego wzrostu i rozwoju. Bezpośrednia ingerencja państwa w naturalne procesy gospodarcze miała być jednak istotnie ograniczona. Poza tworzeniem sprawiedliwych warunków i zasad dla swobodnej gry sił rynkowych, zyskiwała bowiem akceptację jedynie w przypadku konieczności wsparcia dobra wspólnego. Rembieliński preferował raczej pośrednie oddziaływanie na jednostki, w szczególności wykorzystanie bodźców zachęcających do podejmowania określonego rodzaju pracy oraz wykorzystania własnej przedsiębiorczości i kreatywności, aniżeli bezpośrednie zaangażowanie państwa w konkretne przedsięwzięcia gospodarcze. W ten sposób znalazł rozsądny kompromis między oświeceniową wiarą w postęp, założeniami liberalizmu politycznego i specyficznymi uwarunkowaniami polskimi, wymuszającymi aktywny udział władz publicznych w kształtowaniu stosunków społeczno-gospodarczych.

Celowi temu miało służyć wprowadzenie, zgodnie z ideą sprawiedliwości dystrybucyjnej oraz formułowaną w załączkowej postaci zasadą praworządności, powszechnej równości wobec prawa, ze szczególnym uwzględnieniem prawnej ochrony wolności osobistej, a także swobodą bogacenia się i nabywania własności prywatnej. W ten sposób Rembieliński antycypował wprowadzenie szeregu zasad, stanowiących fundament ustrojowy współczesnej Rzeczypospolitej. W szczególności dotyczy to zawartej w Konstytucji RP z 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.) zasady demokratycznego państwa prawnego (art. 2), zasady społecznej gospodarki rynkowej (art. 20), zasady ochrony własności prywatnej (art. 21), zasady wolności (art. 31) oraz zasady równości obywateli wobec prawa (art. 32). Naturalne dążenie człowieka do poprawy własnej sytuacji Rembieliński wiązał z pracą i kreatywnością, czym wyraźnie nawiązywał zarówno do utylitaryzmu, jak i założeń liberalizmu ekonomicznego. Uzupełnienie założeń ideologicznych reform proponowanych przez prefekta stanowiło myślenie kategoriami solidaryzmu społecznego, a także próba posadowienia nowego porządku społeczno-gospodarczego na fundamencie właściwych postaw moralnych jednostek, które niezależnie od miejsca zajmowanego w strukturze społecznej oraz rodzaju wykonywanej pracy, zdolne będą do podejmowania wysiłków na rzecz realizacji dobra wspólnego. W ten sposób starał się minimalizować ujemne skutki zjawiska atomizacji jednostek w społeczeństwie kapitalistycznym.

Najważniejszymi beneficjentami proponowanych reform społeczno-gospodarczych mieli być włościanie, często egzystujący i pracujący w warunkach uwłaczających ludzkiej godności. Ich poprawie miało służyć przeprowadzenie uwłaszczenia, które pozwoliłoby rodzinom chłopskim nabyć na własność podstawowy środek produkcji, będący jednocześnie miejscem pracy, ziemię uprawną. Prefekt podkreślał jednak, że aby uzyskać pożądany

Rafał Kania

efekt, reformy muszą odbywać się z poszanowaniem fundamentalnych zasad porządku kapitalistycznego, w szczególności respektowaniem prawa własności dotychczasowych właścicieli. W konsekwencji przejęcie własności gruntowej przez chłopów mogło się odbyć wyłącznie za wynagrodzeniem, co z jednej strony chroniłoby interesy szlachty, a z drugiej wpłynąć miało na wykształcenie u beneficjentów poczucia odpowiedzialności za własne sprawy. Skutkowałoby również uświadomieniem istnienia zależności między powodzeniem życiowym a własną pracą. Oparcie porządku społeczno-gospodarczego na zasadach ochrony uprawnień podmiotowych, poszanowaniu godności człowieka, prawa do pracy tworzy analogię między rozumowaniem myśliciela, a założeniami współczesnych regulacji prawnych określających zasady obrotu prywatno-prawnego, regulowanego w szczególności przez art. 30, 65 i 66 Konstytucji RP z 1997 r., art. 5 kodeksu cywilnego z 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), w tym także obowiązujący kodeks pracy z 1974 r. (t.j. Dz. U. 1998, Nr 21, poz. 94 ze zm.), definiujący standardy stosunków pracy.

Na szczególną uwagę zasługują rozważania myśliciela poświęcone organizacji pracy w rolnictwie, a także tworzenie założeń optymalizacyjnych dla całej gospodarki. W tym zakresie antycypował nie tylko szereg założeń nauk o zarządzaniu, ale również prakseologii oraz teorii systemów. Pierwszą z zaznaczających się predylekcji wyraża gloryfikacja przedsiębiorczości i kreatywności, a także dbałość o staranne planowanie, organizowanie i realizację działań zawodowych. Na szczególną uwagę zasługuje myślenie kategoriami zbliżonymi do współczesnego zarządzania publicznego (Kozuch 2004; Hausner 2008), zarządzania przez cele oraz zarządzania strategicznego (Kozmiński, Piotrowski 2007), *human resources* (Listwan 2004) a także postrzegania wiedzy jako źródła przewagi konkurencyjnej (Król, Ludwiczynski 2006: 446-447).

Reprezentanci teorii systemów znaleźć mogą w rozumowaniu myśliciela wątki dotyczące przekonania o konieczności kompleksowego pojmowania zjawisk społecznych i gospodarczych. Rembieliński podkreślał, iż powodzenie organizacji nowego porządku było uzależnione od kompleksowego rozwiązania szeregu zagadnień bez pomijania żadnego z nich (Bertalanffy 1984). Tylko przy zastosowaniu podejścia holistycznego możliwy staje się trwały postęp, skutkujący wzrostem efektywności pracy w rolnictwie.

Z kolei myślenie w kategoriach prakseologicznych wyraźnie dostrzegalne jest przy okazji prób formułowania ogólnych dyrektyw sprawnego działania, mających zastosowanie w staraniach podniesienia produktywności gospodarstwa rolnego, w tym próba określenia jego wielkości, upowszechnienia pieniężnych rozliczeń finansowych, tworzenia lokalnej infrastruktury technicznej i społecznej, przygotowanie racjonalnego, wieloletniego planu

eksploatacji ziemi wraz z koniecznymi nakładami (Kotarbiński 1982; Pszczołowski 1978: 179-181; Gasparski 1999: 43; Zieleniewski 1982). Natomiast ekonomiczny wymiar pracy w rolnictwie został szczególnie wyeksponowany przy okazji rozważań poświęconych optymalnym rozwiązaniom podatkowym. Szczególne miejsce w rozważaniach Rembieliński poświęcił roli, jaką w budowaniu pożądaných stosunków pracy, czy też mówiąc szerzej - stosunków społecznych na wsi, odgrywało spostrzeżenie plastyczności osobowości człowieka. Cecha ta umożliwiać miała kształtowanie jednostki ludzkiej w jej wymiarze intelektualnym i moralnym. W konsekwencji procesu socjalizacji uwewnętrznienie pożądaných z punktu widzenia interesów państwa norm i wartości miało skutkować zgodnością priorytetów indywidualnych z dobrem wspólnym. Wiara w możliwości wynikające z dowolnego kształtowania człowieka w jej wymiarze intelektualnym i moralnym, stosownie do potrzeb państwa, może zostać uznana jako inspiracja ideologiczna dla takich dyscyplin jak eugenika oraz cybernetyka społeczna (Wiener 1960).

Podsumowanie

Podsumowując rozważania poświęcone poglądom Rajmunda Rembielińskiego na temat kształtowania organizacyjnych i instytucjonalnych podstaw warunków pracy ludności chłopskiej w początkach XIX w. na ziemiach polskich należy stwierdzić, iż wbrew przekonaniom wielu, nasze pokolenie nie jest ani tak mądre, ani tak odkrywczе, jak chcielibyśmy siebie widzieć. Okazuje się bowiem, iż szereg współczesnych koncepcji związanych z organizacją pracy i kształtowaniem stosunków społecznych, było przedmiotem wnikliwej analizy w mniej bądź bardziej odległej przeszłości. Chociaż ówczesna refleksja prowadzona była w oparciu o skromne instrumentarium badawcze, głównie obserwację i doświadczenia praktyczne, fakt ten nie może dyskwalifikować trafnych wniosków. Dotarcie do nich wymaga zdjęcia warstwy wiążącej owe poglądy z realiami konkretnej epoki i rekonstrukcji pomysłów o uniwersalnym, ponadczasowym znaczeniu. Wyłącznie od nas zależy, w jakim zakresie skorzystamy z tej spuścizny dla doskonalenia relacji społecznych, także standardów pracy, a na ile będziemy wyważali przysłówowe *otwarte drzwi*.

Bibliografia:

1. Arystoteles, 1964, *Polityka*, tłum. L. Piotrowicz, PWN, Warszawa.
2. Barszczewska-Krupa A. (red.), 1989, *Rajmund Rembieliński. Jego czasy i jego współcześni*, PWN, Warszawa.
3. Bertalanffy L., 1984, *Ogólna teoria systemów. Podstawy, rozwój, zastosowania*, tłum. E. Woydyłło-Woźniak, PWN, Warszawa.
4. Gasparski W., 1999, *Prakseologia*, Oficyna Wydawnicza WSZ, Warszawa.

Rafał Kania

5. Gella A., 1958, *Wawrzyniec Surowiecki*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich – Wydawnictwo, Wrocław-Warszawa.
6. Hausner J., 2008, *Zarządzanie publiczne*, Wyd. Naukowe SCHOLAR, Warszawa.
7. Kania R., 2012, *Myśl polityczno-prawna Franciszka Ksawerego Szaniawskiego (1768-1830)*, Wydawnictwo Naukowe Novum, Płock.
8. Kania R., 2013, *Sprawne kierowanie państwem w myśli społeczno-ekonomicznej Wawrzyńca Surowieckiego*, „Studia z zakresu prawa, administracji i zarządzania Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy”, t. 3, Bydgoszcz.
9. Konopczyński W., 2012, *Polscy pisarze polityczni XVIII wieku*, Ośrodek Myśli Politycznej, Kraków.
10. Kotarbiński T., 1982, *Traktat o dobrej robocie*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich – Wydawnictwo, wyd. VII, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk-Łódź.
11. Koźmiński A.K., Piotrowski W. (red.), 2007, *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, wyd. 5 zm., PWN, Warszawa.
12. Kozuch B., 2004, *Zarządzanie publiczne. W teorii i praktyce polskich organizacji*, Wyd. Placet, Warszawa.
13. Król H., Ludwiczynski A., 2006, *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego w organizacji*, PWN, Warszawa.
14. Listwan T. (red.), 2004, *Zarządzanie kadrami*, wyd. II uzup., C.H. Beck, Warszawa.
15. Milewski R. (red.), 1999, *Podstawy ekonomii*, wyd. drugie, PWN, Warszawa.
16. Pszczołowski T., 1978, *Mała encyklopedia prakseologii i teorii organizacji*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich – Wydawnictwo, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk.
17. Rembieniński R., 1989a, *Człowiek stanu [w:] A. Barszczewska-Krupa, Rajmund Rembieniński. Jego czasy i jego współcześni*, PWN, Warszawa.
18. Rembieniński R., 1989b, *Głos w dyskusji nad projektem ustawy „O normalnym rozgraniczaniu dóbr wszystkich nieruchomości gruntowych” [w:] A. Barszczewska-Krupa, Rajmund Rembieniński. Jego czasy i jego współcześni*, PWN, Warszawa.
19. Rembieniński R., 1989c, *Niektóre ogólne uwagi nad ekonomią polityczną i jej główną częścią - finansami*, [w:] A. Barszczewska-Krupa, Rajmund Rembieniński. Jego czasy i jego współcześni, PWN, Warszawa.
20. Rembieniński R., 1989d, *O miastach [w:] A. Barszczewska-Krupa, Rajmund Rembieniński. Jego czasy i jego współcześni*, PWN, Warszawa.

21. RembIELIŃSKI R., 1989e, *Projekt polepszenia stanu włościańskiego w Księstwie Warszawskim* [w:] A. Barszczewska-Krupa (red.), *Rajmund RembIELIŃSKI. Jego czasy i jego współcześnie*, PWN, Warszawa.
22. RembIELIŃSKI R., 1989f, *Rozmyślanie*, [w:] A. Barszczewska-Krupa, *Rajmund RembIELIŃSKI. Jego czasy i jego współcześnie*, PWN, Warszawa.
23. RembIELIŃSKI R., 1989g, *Uwagi nad zasadami podatowania, a w szczególności nad uregulowaniem podatku gruntowego i ustanowieniem maksimum onego w zastosowaniu do Księstwa Warszawskiego* [w:] A. Barszczewska-Krupa (red.), *Rajmund RembIELIŃSKI. Jego czasy i jego współcześnie*, PWN, Warszawa.
24. SobociŃSKI W., 1964, *Historia ustroju i prawa Księstwa Warszawskiego*, PWN, Toruń.
25. Sójka-ZieliŃska K., 2008, *Kodeks Napoleona. Historia i współczesność*, LexisNexis, wyd. 2 uzup., Warszawa.
26. Stankiewicz W., 2007, *Historia myśli ekonomicznej*, wyd. III, PWE, Warszawa.
27. Surowiecki W., 1957, *O upadku przemysłu i miast w Polsce* [w:] Surowiecki W., *Wybór pism*, PWN, Warszawa.
28. Surowiecki W., 1957, *Uwagi względem poddanych w Polsce i projekt do ich uwolnienia* [w:] Surowiecki W., *Wybór pism*, PWN, Warszawa.
29. Tatarkiewicz W., 1970, *Wstęp* [w:] W. Tatarkiewicz (red.), *Jakiej filozofii Polacy potrzebują?*, PWN, Warszawa.
30. Wiener N., 1960, *Cybernetyka i społeczeństwo*, tłum. O. Wojtasiewicz, PWN, Warszawa.
31. Zagóra-Jonszta U. (red.), 2009, *Polska klasyczna myśl ekonomiczna na tle angielskiej i francuskiej*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
32. Zieleniewski J., 1972, *Organizacja zespołów ludzkich. Wstęp do teorii organizacji i kierownictwa*, PWN, wyd. 4, Warszawa.

Akty prawne:

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 ze zm.),
2. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.),
3. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974r. – Kodeks pracy (t.j. Dz.U. 1998, Nr 21, poz. 94 ze zm.).

Premises of Improvement Peasants' Terms and Conditions of Work to Rajmund Rembéliński Theory

Summary

Contemporary terms and conditions of work take account of the basic axiology principles. Human dignity is the fundamental value which entails social relationships as well as professional relations. Its actual shape is the effect of a long term process of developing humanitarian context of human existence. During centuries a lot of thinkers have made efforts in order to identify directives that define the work's conditions according principles mentioned above. One of them was Rajmund Rembéliński, an officer of public administration and organizer of modern industry in the Dutch of Warsaw and the Kingdom of Poland at the beginning of the 19th Century. His attention was mainly concentrated on the improvements of peasants' terms and conditions of work. He formulated a social system of reforms in order to accomplish this purpose.

Key words: work's conditions, human dignity, social reforms, society, organization, state.

Urszula Marcinkowska,

Wyższa Szkoła Planowania Strategicznego w Dąbrowie Górniczej; SUM Katowice, Katedra Medycyny i Epidemiologii Środowiskowej w Zabrze¹

Maria Pszczelińska,

Szpital Powiatowy im. Św. Maksymiliana w Oświęcimiu; Wyższa Szkoła Planowania Strategicznego w Dąbrowie Górniczej

Emilia Ormaniec,

Szpital Powiatowy im. Św. Maksymiliana w Oświęcimiu; Wyższa Szkoła Planowania Strategicznego w Dąbrowie Górniczej

Bogusława Serzysko, Wyższa Szkoła Planowania Strategicznego w Dąbrowie Górniczej

STRES I JEGO KONSEKWENCJE W PRACY PERSONELU MEDYCZNEGO

Abstrakt

Stres, którego źródłem jest praca zawodowa, stał się w ostatnich latach swoistą epidemią. Badania naukowe wskazują na istnienie wielu negatywnych konsekwencji stresu, od skutków zdrowotnych poczynając na organizacyjno- ekonomicznych skończywszy. Wśród zawodów, których przedstawiciele są narażeni na ciągły stres są również zawód pielęgniarki i położnej, u których stres powoduje obniżenie efektywności i jakości oferowanych usług medycznych a także napięcia w wymiarze praca-rodzina. Celem rozważań zawartych w tym tekście jest ocena występowania stresu i identyfikacja sytuacji stresujących, na jakie narażone są w pracy zawodowej pielęgniarki i położne oraz określenie ich wpływu na kształt świadczonych usług medycznych. Przebadano 230 kobiet w tym 150 pielęgniarek i 80 położnych. Siedemdziesiąt proc. badanych kobiet pracowało w zawodzie powyżej 20 lat. Narzędzie badawcze stanowił autorski kwestionariusz ankiety składający się z 15 pytań oraz metryczki. Wyniki badań własnych wykazały, iż respondenci zdecydowanie częściej doświadczają większego stresu w pracy zawodowej niż w życiu prywatnym ($p < 0,05$). Powodem stresu w życiu prywatnym dla 27 proc. respondentek jest sytuacja materialna, w której się znajdują. Źródłem stresu w pracy są obowiązki związane z czynnościami medycznymi (26 proc. wskazań), przy czym dwukrotnie częściej czynności medyczne wykonywane w pracy wskazywały położne. Dla 5 proc. badanych źródłem stresu są przełożeni, współpracownicy (dla 10 proc.) oraz sami pacjenci (dla 14 proc.). Aż dla 46 proc. badanych źródłem stresu była wysokość zarobków. Najczęściej zgłaszanymi objawami somatycznymi będącymi skutkami stresu były: roz-

¹ umarcinkowska@interia.pl

drażnienie, bóle głowy oraz kołatanie serca. Natomiast najczęściej wskazywanymi skutkami stresogennych sytuacji mających znaczenie bezpośrednio dla przebiegu pracy zawodowej były zmniejszona wydajność w pracy oraz popełnianie błędów pod wpływem stresu.

Słowa kluczowe: stres, praca, personel medyczny, pielęgniarki, położne.

Wprowadzenie

Tempo naszego życia i pracy jest zawrotne i nie sprzyja spokojowi i beztrudnej egzystencji. Otaczamy się osobami, z których większość dąży do uzyskania odpowiedniego statusu społecznego, który jest utożsamiany często z pracą na odpowiednim stanowisku i za odpowiednie wynagrodzenie. W pracy dokładamy wszelkich starań, by w jak najkrótszym czasie zrobić karierę. Gdy jednak pojawiają się napięcia pomiędzy wymaganiami środowiska pracy a możliwościami, zasobami oraz potrzebami pracownika pojawia się też sytuacja trudna, kryzysowa, czyli najprościej mówiąc, stres ((Lazarus 1991:1-13; NIOSH 1999). Dlatego też, by osiągnąć sukces w pracy, oprócz wiedzy i umiejętności praktycznych, ważna jest właściwie ukształtowana psychika pozwalająca efektywnie radzić sobie ze stresem.

Stres jest naturalnym, fizjologicznym zjawiskiem w życiu człowieka. Mimo, że badania naukowe nad stresem mają prawie 100 lat, nie udało się do tej pory stworzyć jednej, uniwersalnej definicji stresu. Z uwagi jednak na fakt, iż pojęcie to jest najczęściej używane w odniesieniu do obciążeń spowodowanych czynnikami psychospołecznymi, jak i neurohormonalnymi, stresem nazywa się każdą zmianę w środowisku zewnętrznym lub wewnętrznym, która prowadzi do zaburzenia stanu równowagi organizmu (Joško 2007: 18).

Stres, którego źródłem jest praca, stał się w ostatnich latach swoistą epidemią. W miejscu pracy spędzamy coraz więcej czasu. Stres jest tym bardziej intensywny, im bardziej jesteśmy niezadowoleni z pracy, z warunków, w których ją wykonujemy i z ludzi, z którymi nas ona łączy. Wykonywany systematycznie od kilku lat ogólnoeuropejski sondaż opinii publicznej dotyczący bezpieczeństwa i higieny pracy wskazuje na narażenie polskich pracowników na stres w miejscu pracy. Przykładowo, w 2013 r. ponad 50 proc. Polaków deklaruje, że często doświadcza stresu w miejscu pracy, spowodowanego przede wszystkim restrukturyzacją, brakiem bezpieczeństwa oraz czasem pracy. Co ważne, częściej stresu w pracy doświadczają kobiety (*European opinion poll on occupational safety and health* – May 2013: 48).

Praca pielęgniarek należy do stresogennych zajęć, zaś stres powoduje obniżenie efektywności i jakości oferowanych usług pielęgniarskich. Wyzwolone negatywne emocje prowadzą do skłócenia personelu na różnych stanowiskach pracy. Nerwowa atmosfera, pełna napięć i nieprzychylności

generuje konflikty interpersonalne. Stres powoduje również obniżenie kondycji psychicznej i fizycznej pielęgniarek, które przyczyniają się do osłabienia koncentracji w pracy, prowadzących z kolei do podejmowania błędnych decyzji (Gólcz 2007:34). Zła organizacja i warunki pracy, nieadekwatne zarobki do wykonywanej pracy, powodują natomiast obniżanie motywacji do pracy (Bakker i Demerouti 2007:309-328). Powyższe czynniki rzutują na sposób realizowania przez pielęgniarkę pracy i powodują, że wykonuje ona swoje czynności przy minimalnym zaangażowaniu, niechętnie przychodzi do pracy, zaś frustracja i zmęczenie, które jej towarzyszą obniżają jakości usług oferowanych pacjentowi. W rezultacie pielęgniarki są postrzegane nierzadko jako osoby wyniosłe, nieprzystępne i pełne złości, co wpływa na współpracę pacjent- pielęgniarka. Negatywne emocje pielęgniarki przenoszą się też na funkcjonowanie psychiczne pacjenta.

Ponadto, brak umiejętności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, stresogennymi oraz zbyt duże obciążenie pracą przy braku pomocy i zrozumienia dla tego typu problemów ze strony zakładu pracy, wpływają na powstawanie wypalenia zawodowego (Maslach i wsp. 2001:397-422; Toh i wsp. 2012:126-141)

1. Cel pracy

Celem pracy była ocena występowania stresu i identyfikacja sytuacji stresujących, na jakie narażone są w pracy zawodowej pielęgniarki i położne oraz określenie ich wpływu na kondycję zdrowotną badanych i ich pracę.

2. Materiał i metoda

Przebadano 230 kobiet pracujących w ochronie zdrowia w województwach śląskim i małopolskim: 150 pielęgniarek i 80 położnych. Wśród badanych 58 proc. miało wykształcenie średnie, 32 proc. wykształcenie wyższe zawodowe (licencjat), pozostałe osoby- wykształcenie wyższe magisterskie. Ogółem 48 proc badanych mieszkało w mieście, 52 proc. na wsi. Prawie trzy czwarte badanych kobiet (70 proc.) pracowało w zawodzie powyżej 20 lat (tab.1).

Tabela 1
Charakterystyka grupy badanej z uwzględnieniem stażu pracy (N=230)

Staż pracy	Pielęgniarki (w proc.)	Położne (w proc.)
0-5 lat	4	0
6-10 lat	5	16
11-20 lat	19	18
> 21 lat	73	66

Źródło: badania własne

Narzędzie badawcze stanowił autorski kwestionariusz ankiety składający się z 15 pytań oraz metryczki. W ankiecie zastosowano 13 pytań zamkniętych, na które można było udzielić odpowiedzi tak/nie lub wybrać odpowiedź spośród podanych w kafeterii. Dwa pytania miały charakter pytań otwartych i dotyczyły preferowanych przez respondentki sposobów radzenia sobie ze stresem i spędzania czasu wolnego. Przed przeprowadzeniem właściwego badania przeprowadzone zostało badanie pilotażowe wśród 18 pielęgniarek i położnych pracujących na oddziale ginekologii jednego ze szpitali w województwie małopolskim. Celem była ewaluacja narzędzia badawczego. W jej wyniku zmieniono jedno pytanie- poszerzono kafeterię możliwości odpowiedzi dotyczących sytuacji wywołujących stres w pracy zawodowej. Badania były anonimowe i dobrowolne. Do opracowania wyników użyto programu Statistica w wersji 10.0. Za poziom istotności statystycznej przyjęto $p < 0,05$.

3. Wyniki

Poproszono pielęgniarki i położne o określenie poziomu stresu w życiu codziennym i zawodowym (tab. 2 i 3).

Tabela 2

Deklarowany poziom stresu w życiu codziennym (N=230)

Poziom stresu	Pielęgniarki (w proc.)	Położne (w proc.)	Ogółem (w proc.)
1 – 2 (bardzo niski)	9	8	9
3 – 4 (niski)	32	35	33
5 – 6 (średni)	33	31	32
7 - 8 (wysoki)	19	16	18
9 –10 (bardzo wysoki)	7	10	8

Źródło: badana własne

Tabela 3

Deklarowany poziom stresu w pracy zawodowej (N=230)

Poziom stresu	Pielęgniarki (N=150)	Położne (N=80)	Ogółem (w proc.)
1 – 2 (bardzo niski)	3	1	2
3 – 4 (niski)	4	3	3
5 – 6 (średni)	13	36	22
7 - 8 (wysoki)	59	49	56
9 –10 (bardzo wysoki)	21	11	17

Źródło: badana własne

Jak wynika z przedstawionych tabel, deklarowano wysokie poziomy stresu w pracy zawodowej (przedział 7-8 był najczęściej wskazywany), ponadto respondentki zdecydowanie częściej doświadczały większego stresu w pracy zawodowej niż w życiu prywatnym ($p < 0,05$). Następnie zapytano badane o źródła stresu w życiu prywatnym i w pracy zawodowej. Dla 33 proc. badanych głównym źródłem stresu w domu jest partner, dla 31 proc. dzieci, dla 6 proc. - rodzice. Co ważne, powodem stresu w życiu prywatnym dla 27 proc. respondentek jest sytuacja materialna, w której się znajdują. W odniesieniu do przyczyn stresujących sytuacji w pracy zawodowej, dominowały obowiązki związane z czynnościami medycznymi, które były źródłem stresu dla 26 proc. badanych. Przy czym dwukrotnie częściej na czynności wykonywane w pracy wskazywały położne. Dla 5 proc. badanych źródłem stresu są przełożeni, dla 10 proc. współpracownicy, zaś oraz dla 14 proc. respondentek przyczyna sytuacji stresogennych tkwi w pacjentach. Aż dla 46 proc. badanych źródłem stresu związanego z pracą była wysokość zarobków. Co istotne, zarówno zarobki, jak i zachowanie pacjentów dwukrotnie częściej wskazywały pielęgniarki.

Uściślając przyczyny stresu związane z obowiązkami w pracy, pielęgniarki wskazywały na:

- nagłe pogorszenie się stanu zdrowia pacjenta,
- nadmierną ilość obowiązków związaną z małą ilością personelu,
- zbyt dużą biurokrację,
- zmienowość,
- roszczeniowość pacjentów i ich rodzin,
- obcowanie ze śmiercią.

Natomiast położne deklarowały, że stres wywołują w ich pracy zdarzenia takie jak:

- wahanie lub zanik tętna płodu,
- poród martwego płodu,
- poród, gdy rodzi się płód z wadami,
- poród przedwczesny,
- przedwczesne odklejenie się łożyska (krwotok),
- nadciśnienie indukowane ciążą, prowadzące do rzucawki,
- poronienia,
- ciąża obumarła.

Zgodnie z przedstawionymi wynikami, pielęgniarki upatrują źródeł stresu w sytuacjach organizacyjno- medycznych związanych z wykonywaniem zawodu, zaś położne stres łączą wyłącznie ze zdarzeniami zdrowotnymi ich pacjentek. Tabela 4 ukazuje częstotliwość sytuacji stresujących w pracy zawodowej pielęgniarek i położnych. Ogółem 28 proc. badanych doświadcza ich nawet kilka razy w ciągu każdego dnia pracy.

Tabela 4

Częstość występowania sytuacji stresogennych w pracy zawodowej (N=230)

Natężenie sytuacji stresowych	Pielęgniarki (w proc.)	Położne (w proc.)	Ogółem (w proc.)
kilka razy dziennie	34	18	28
raz dziennie	20	21	21
raz na 2-3 dni	29	41	33
raz na tydzień	15	20	17
raz na miesiąc	2	0	1

Źródło: badana własne

Sytuacje stresogenne wywołują różnego rodzaju konsekwencje. Zapytano zatem badane kobiety o wpływ stresu na ich kondycję psychofizyczną oraz przebieg czynności zawodowych. Deklarowane konsekwencje zdrowotne stresu przedstawiono w tabeli 5.

Tabela 5

Konsekwencje stresu obserwowane przez pielęgniarki i położne (N=230)

Konsekwencje stresu*	Odpowiedzi udzielone przez pielęgniarki (w liczbach bezwzględnych)	Odpowiedzi udzielone przez położne (w liczbach bezwzględnych)	Odpowiedzi ogółem (w %)
rozdrażnienie	109	53	19
bóle brzucha	36	9	5
bóle głowy	58	39	11
kołatanie serca	66	24	10
drżenie rąk	46	17	7
pocenie się	40	14	6
niechęć do pracy	69	22	10
trudności w koncentracji	77	21	11
kłótnie, konflikty	22	8	3
opryskliwość	16	2	2
złość	51	22	8,5
gniew	36	11	5,5
inne	9	3	2

Źródło: badana własne * respondentki mogły udzielić więcej niż jednej odpowiedzi

Ze względu na fakt, iż stres wpływa na przebieg czynności podejmowanych przez personel medyczny, zadano pytanie o to, jakie rodzaje konsekwencji wywołuje u nich stres w odniesieniu do pracy zawodowej. Najczęściej deklarowanym skutkiem stresogennych sytuacji była zmniejszona wydajność w pracy (33 proc. pielęgniarek i 19 proc. położnych). Ponadto wskazywano na popełnianie błędów pod wpływem stresu (11 proc. pielęgniarek i 6 proc. położnych), konflikty ze współpracownikami i przełożonymi (7 proc. pielęgniarek i 5 proc. położnych) oraz zaburzenia komunikacji z pacjentami (11 proc. pielęgniarek i 4 proc. położnych). Wzrost poziomu adrenaliny pod wpływem chwilowego stresu może mobilizować organizm do działania i wpływając na niego pozytywnie (jest to pozytywna funkcja stresu). Według pielęgniarek i położnych biorących udział w badaniach, stres nie ma jednak w ich opinii działania mobilizującego – odpowiedziało tak aż 83 proc. badanych.

Ostatnią kwestią, o jaką zapytano respondentki, było określenie wybieranych przez siebie sposobów walki ze stresem w pracy. Zarówno u pielęgniarek jak i położnych najczęściej stosowanym sposobem radzenia sobie ze stresem były:

- rozmowa z bliskimi (27proc. pielęgniarek i 23 proc. położnych.),
- słuchanie muzyki (14 proc. pielęgniarek i 24 proc. położnych),
- zakupy (16 proc. pielęgniarek i 13 proc. położnych),
- zioła uspakajające (8 proc. pielęgniarek i 9 proc. położnych),
- sport (6 proc. pielęgniarek i 6 proc. położnych).

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują na to, że bardzo mały odsetek respondentek niweluje stres lekami, np. antydepresantami (2 proc.) czy też używkami w postaci papierosów (11 proc.) i alkoholu (2 proc.). Niestety, ze stresem nie radzi sobie 13 proc. badanych kobiet; dotyczy to głównie najmłodszej grupy zawodowej, której staż pracy nie przekracza 5 lat ($p < 0,05$).

5. Omówienie

Praca średniego personelu medycznego, wykonywana głównie przez kobiety, stanowi od kilku lat ważny przedmiot badań naukowych, co wiąże się z dwiema tendencjami w obrębie socjologii pracy i medycyny pracy. Po pierwsze, zaczęto zwracać uwagę na różnice w realizowaniu pracy zawodowej przez kobiety i mężczyzn i wiążącymi się z nią konfliktami life-work-balance. Po wtóre, zaczęto dostrzegać ważną rolę personelu pielęgniarskiego i położnych w procesie zdrowienia pacjenta, co stanowi wyraz obowiązują-

cego obecnie w medycynie paradygmatu socjoekologicznego (humanistycznego), określającego relacje pacjenta z personelem medycznym. Ponadto, nie bez znaczenia jest ewoluująca podmiotowość pielęgniarek i położnych w systemie ochrony zdrowia oraz możliwość zdobywania wykształcenia wyższego przez te kategorie zawodowe. Wszystkie wymienione aspekty wiążą się z istnieniem stresu.

Badania własne wskazują, iż występuje duża rozbieżność między środowiskiem pracy a środowiskiem rodzinnym jako tymi, które stwarzają sytuacje stresujące. Życie rodzinne wywołuje mniejszy stres niż praca zawodowa, ale sfery te wzajemnie się przenikają, generując wyższy stres, związany z pojawianiem się konfliktu z perspektywy work-life-balance. Co istotne, praca koliduje częściej z życiem rodzinnym, niż życie rodzinne z pracą (Gottlieb i wsp. 1996:99-117). Pielęgniarki wykonując pracę zawodową pracują często na dwóch lub kilku etatach, a oprócz tego pracują w domu. Stres stanowi zatem konsekwencję kumulującej się odpowiedzialności za pracę zawodową i za wykonywanie czynności domowych (Muller 1986:27-45; Woods 1985: 4-10). Ponieważ pielęgniarki i położne jednocześnie obok pracy zawodowej, wychowują dzieci lub opiekują się starszymi członkami swych rodzin, za główną determinantę stresu uznaje się obowiązki w pracy (Bryant i wsp. 2009: 876-880) - zarówno w domu, jak i w miejscu pracy obowiązki są podobne i polegają na troszczeniu się o dobro innych osób i opiekowaniu się nimi. Nie bez znaczenia jest sytuacja w polskiej ochronie zdrowia, dotycząca wynagradzania pracowników, która generuje dodatkową przyczynę stresu-trudności finansowe. Jak wynika z naszych badań dla prawie 1/3 badanych kobiet sytuacja materialna jest powodem codziennych problemów i stresu.

Praca średniego personelu medycznego wiąże się z występowaniem stresu o wysokim i bardzo wysokim natężeniu (w przypadku pielęgniarek) i o średnim i wysokim natężeniu(w przypadku położnych). Różnice między pielęgniarkami a położnymi uwidaczniają się nie tylko w odniesieniu do natężenia sytuacji stresujących, ale również do ich przyczyn. Jak wynika z badań własnych, stres w pracy pielęgniarskiej jest generowany zarówno przez zdarzenia typowo medyczne, jak i organizacyjne oraz osobowościowe, natomiast źródłem stresu położnych są zdarzenia stricte zdrowotne. W tym kontekście należy zwrócić uwagę na dwie kwestie. Przede wszystkim nie należy łączyć ze sobą obu profesji medycznych tj. pielęgniarstwa i położnictwa i traktować problemów zawodowych obu grup jako tożsamy, co często występuje w praktyce. Po wtóre, podkreślenia wymaga fakt, że w obrębie zawodów medycznych nie istnieją uniwersalne przyczyny generujące stres. Inne czynniki wywołują stres u lekarzy (McManus 2002: 2089-2090; Marcinkowska i wsp. 2013:152-155), inne u techników medycznych (Blau i wsp. 2003:148-157), inne u pielęgniarek (Schaefer i Moos1996: 63-73) oraz po-

łożnych (Knezevic i wsp. 2011:146-153). Każda z tych grup posiada własną specyfikę pracy, która uwidacznia się również w odniesieniu do stresu. Gdy jednak porównano natężenie stresu oraz występowanie wypalenia zawodowego wśród pięciu grup zawodowych zatrudnionych w systemie ochrony zdrowia, okazało się, że najwyższe wskaźniki w obu obszarach uzyskano w przypadku pielęgniarek (Chou i wsp. 2014). Pielęgniarki i położne na co dzień mają bowiem do czynienia z sytuacjami nieprzewidywalnymi, wymagającymi szybkiego reagowania, ale i z sytuacjami braku kontroli. W przypadku, gdy pacjent jest zaintubowany lub nieprzytomny czy też znajduje się pod wpływem środków psychoaktywnych, nie jest możliwe uzyskanie od niego informacji zwrotnej co do podejmowanych działań medycznych. Zagrożenie stwarza również kontakt z materiałem potencjalnie zakaźnym z różnego rodzaju wydzielinami i wydaliniami pacjenta (Tartas i wsp. 2009:145-153). Ponadto przyczynami stresu u średniego personelu medycznego są: praca w hałasie lub w uciążliwej ciszy, nagłe zmiany w wykonywanych zadaniach, niemożność powtórzenia powierzonych czynności, nieprzyjemne dźwięki i widoki, praca stojąca wykonywana przez długi czas (Cox i Griffiths 1996). Rezultatami są zmniejszona wydajność pracy i częstsze popełnianie błędów, co zgłaszały respondentki w naszych badaniach. Niestety, skutki stresu mogą być znacznie bardziej dramatyczne, z uzależnieniami i samobójstwami łącznie (Feskanich 2002:95-98).

Stresu w pracy czy też w życiu prywatnym nie możemy uniknąć, lecz możemy nauczyć się radzić sobie z nim. Nie jest to jednorazowa, łatwa praca ale często trudny, czasochłonny wysiłek. Warto go jednak podejmować, niezależnie od wykonywanego zawodu, dla dobra pacjenta, współpracowników, zakładu pracy, a przede wszystkim dla samego siebie, bowiem przewlekły stres niszczy nasze zdrowie.

Wnioski

1. Zarówno na pielęgniarki, jak i położne środowisko pracy wpływa bardziej stresogennie niż sytuacje mające miejsce w życiu prywatnym.
2. Osoby badane najczęściej doświadczają w pracy zawodowej wysokiego poziomu stresu, plasującego się na poziomie 7-8 punktów na 10 możliwych do uzyskania.
3. Ważnym czynnikiem wywołującym stres, zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym pielęgniarek jest zła sytuacja materialna.
4. Najczęściej wskazywanymi skutkami stresogennych sytuacji, mającymi bezpośredni wpływ na przebieg pracy zawodowej były, obok jednostkowych konsekwencji zdrowotnych, zmniejszona wydajność w pracy oraz popełnianie błędów pod wpływem stresu.

5. Błędne jest dokonywanie uogólnień polegających na jednakowym postrzeganiu problemów zawodowych pielęgniarek i położnych, gdyż mimo przynależności do personelu medycznego, stanowią dwie odrębne grupy zawodowe.

Bibliografia:

1. Bakker A.B., Demerouti E., 2007, *The job demands-resources model: state of the art*. "Journal of Managerial Psychology" nr 22(3).
2. Blau G., Tatum D.S., Ward-Cook K., 2003, *Correlates of work exhaustion for medical technologists*, "J Allied Health" nr 32.
3. Bryant C., Fairbrother G., Fenton P., 2000, *The relative influence of personal and workplace descriptors on stress*, "Brit J Nurs" nr 9(13).
4. Chou LP1, Li CY, Hu SC., 2014, *Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan*. "BMJ Open." Nr 4(2).
5. Cox T., Griffiths A., 1996, *Work-related stress in nursing: controlling the risk to health. SafeWork: ILO action in the field of workplace stress*, International Labour Organisation Publication.
6. European Agency for Safety and Health at Work, *European opinion poll on occupational safety and health – May 2013*, <https://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/eu-poll-press-kit-2013.pdf>.
7. Feskanich D., Hastrup J.L., Marshall J.R., Colditz G.A., Stampfer M.J., Willett W.C., Kawachi I., 2002, *Stress and suicide in the Nurses' Health Study*, "J Epidemiol Community Health" nr 56(2).
8. Gottlieb B.H., Kelloway E.K., Martin-Matthews A., 1996, *Predictors of work-family conflict, stress, and job satisfaction among nurses*, "Can J Nurs Res" nr 28(2).
9. Gólczyk M., 2007, *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, PIP, Warszawa.
10. Joško J., 2007, *Stres w chorobach przewlekłych*, PZWŁ Warszawa.
11. Knezevic B., Milosevic M., Golubic R., Ljiljana Belosevic, Russo A., 2011, *Work-related stress and work ability among Croatian university hospital midwives*, "Midwifery" nr 27(2).
12. Laal M., Aliramaie N., 2010, *Nursing and Coping With Stress*, "International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health" nr 2(5) 168-181.
13. Lazarus R., 1991, *Psychological stress in the workplace*, "Journal of Social Behavior and Personality" nr 6.
14. and Personality" nr 6.
15. Marcinkowska U., Lau K., Joško- Ochojska J., 2013, *O potrzebie kształcenia studentów medycyny w aspekcie wiedzy o stresie- w ramach zajęć fakultatywnych*, „Hygeia Public Health" nr 48(2).

16. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M., 2001, *Job burnout*, "Annual Review of Psychology" nr 52.
17. Psychology" nr 52.
18. McManus I., Winder B., Gordon D., 2002, *The casual links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors*, "Lancet" nr 359.
19. Muller C., 1986, *Health and health care of employed adults: occupation and gender*, "Women Health" nr11(1).
20. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), 1999, *Stress at work*, <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>.
21. Schaefer J.A., Moos R.H., 1996, *Effects of work stressors and work climate on long-term care staff's job morale and functioning*, "Res Nurs Health" nr 19.
22. Tartas M., Derewicz G., Walkiewicz M., Budziński W., 2009, *Źródła stresu zawodowego w pracy pielęgniarek zatrudnionych w oddziałach o dużym obciążeniu fizycznym i psychicznym – hospicjum oraz chirurgii ogólnej*, „Ann. Acad. Med. Gedan.” nr 39.
23. Toh S., Ang E., Devi M., 2012, *Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology settings*, "Int J Evid Based Medicine" nr 10(2).
24. Woods N.F., 1985, *Employment, family roles, and mental ill health in young married women*, "Nurs Res." nr 34.

Stress and its Consequences at Work in Health Care System

Summary

Professional work is a source of stress, that is real epidemic during last years. Researches indicate that many negative consequences of stress exist, form health to organizational and economical results. One of the profession, where we observe risk on longitudinal stress is nursing and midwifery. Nursing stress causes cut down on efficiency and quality of medical services and also tension on work-life-balance. The aim of the study was evaluation stress situations at nurse's and midwife's work and influence stress on medical services shape. 250 women were studied: 150 nurses and 80 midwives. 70 p.c. of respondents had been worked professional over than 20 years. Author's questionnaire, built up with 15 questions was used. Results show, that respondents more often have stress situations at work than at home ($p < 0,05$). A reason of this stress in private life for 27 p.c. of researchers was material condition. The source of the stress at work were mainly medical activities (26 p.c. of answers) and midwives chose twice often this answer. For 5 p.c. of respondents the source of a stress were bosses, for 10 p.c.- colleagues, and for

14 p.c.- patients. For 46 p.c. of researchers a cause of stress was the level of their salary. The most often reported somatic symptoms of stress were: irritation, headache and palpitation of the heart. The most often indicated stress consequences for professional activity were lower efficiency and making mistakes under stress pressure.

Key word: stress, work, health care system, nurses, midwives.

*Krzysztof Kuźniowski*¹

Akademia Leona Koźmińskiego, Warszawa

JAK WSPÓŁCZESNE TEORIE EKONOMICZNE TŁUMACZĄ WYSTĘPOWANIE NIERÓWNOŚCI SOCJOEKONOMICZNYCH

Abstrakt

Niniejszy artykuł analizuje jak współczesne teorie makroekonomiczne tłumaczą występowanie nierówności socjoekonomicznych w skali globalnej. Używając wielu przykładów, przybliżając różne badania i koncepty, autor stara się odpowiedzieć na pytanie czy i w jaki sposób można te nierówności wytłumaczyć. Artykuł przedstawia szerokie spektrum problemu nierówności socjoekonomicznych. Zaczyna się od ich wyjaśnienia teoretycznego, opisanie sposobu ich mierzenia, porównań międzynarodowych i zilustrowania ich pogłębiania. Następnie przechodzi przez czynniki je wywołujące po najważniejsze teorie makroekonomiczne, inicjatywy równościowe oraz podejście do nierówności w różnych systemach gospodarczych. Autor zapoznaje czytelnika z badaniami największych autorytetów makroekonomii oraz ich subiektywnymi poglądami. Wyjaśnia również działania naturalnych sił rynkowych i ich wpływ na występowanie nierówności w społeczeństwach. Na końcu autor przedstawia swoje wnioski, a także, odwołując się do myśli libertariańskiej, przedkłada tezę, że przy obecnym, neoliberalnym ładzie gospodarczym to właśnie nierówność jest stanem równowagi systemowej.

Słowa kluczowe: nierówności socjoekonomiczne, ekonomiczne, makroekonomiczne, teoria nierówności, krzywa Kuzneta.

Wprowadzenie

W opinii autora temat nierówności społeczno-ekonomicznych jest nie tylko jednym z najciekawszych, jakim badacz może poświęcić swój czas, ale stanowi również swoisty święty Graal nauk społecznych i ekonomii. Dzieje się tak dlatego, gdyż ilość teorii jakie można budować w celu wyjaśnienia tej kwestii zdaje się nie mieć końca, wszystkie przybliżają nas w pewnym stopniu do jej zrozumienia, jednak jeszcze żadna nie doprowadziła nas do jej skutecznego rozwiązania. A jest czym się martwić, gdyż nierówności społeczno-ekonomiczne zaczynają zwiększać się globalnie już nie liniowo, a wykładniczo. Chęć wyrównywania szans i poziomu życia bez uciekania się do rozwiązań skrajnych i niebezpiecznych (jak np. komunizm bądź faszyzm) zawsze

¹ e-mail: krzysztof.kuzniowski1@gmail.com

pozostanie szlachetna. Jednak właściwe jej zastosowanie w narzuconym ogólnie łańdźcu społecznym, organizacyjnym, prawnym itd., który może nieudolnie, ale jednak pretenduje do neoliberalizmu, może okazać się skrajnie skomplikowaną łamigłówką, a nawet jak kto woli „zawracaniem rzeki kijem”. Czy w takim otoczeniu skazani jesteśmy na porażkę, czy może istnieje szansa na wypracowanie trwałych rozwiązań, które pozwolą nam te nierówności przynajmniej w pewnym stopniu zmniejszać i kontrolować? Wyjątkowo ciekawe jest badanie dotychczasowych rozpraw na ten temat, jak i wielości rozgałęzień myślowych powstałych w ich trakcie. Ponieważ niniejszy artykuł traktuje sprawę jedynie w kategoriach makroekonomicznych, globalnych, jego podstawowe pytanie badawcze będzie brzmieć: czym można wytłumaczyć bardzo duże różnice socjoekonomiczne w społeczeństwach i na świecie według współczesnych teorii ekonomicznych? Autor wysnuwa też tezę, że przy obecnym, neoliberalnym podejściu do działania większości gospodarek światowych, to właśnie nierówność jest stanem równowagi systemowej.

1. Koncept nierówności w skali makro

Nierówności socjoekonomiczne (zwane też przepaścią między bogatymi i biednymi, zróżnicowaniami dochodów bądź bogactwa) są różnicami pomiędzy osobami lub populacjami w podziale ich majątku, dochodu, dostępu do zasobów itp. (Wilkinson 2005). Zazwyczaj używa się tego terminu do opisu nierówności pomiędzy jednostkami bądź populacjami w społeczeństwie, ale można go też używać w wymiarze międzynarodowym, globalnym. Aspekt nierówności wynika głównie z różnych wymiarów sprawiedliwości, równości szans, oczekiwanej długości życia itp. Zdania na temat użyteczności „nierówności” są różne, niektóre badania wykazują, że jest ona korzystna, podczas gdy inne przedstawiają ją jako coraz większy problem społeczny (Gilens 2012). Podczas gdy niewielkie nierówności przyciągają inwestycje, zbyt duże mogą się okazać destrukcyjne. Równość dochodów może być ważnym elementem promowania długoterminowego i zrównoważonego wzrostu. Badania statystyczne porównujące nierówności wzrostów gospodarczych były niejednoznaczne aż do 2011 roku, kiedy to Berg i Ostry w badaniu „*Equality and Efficiency*” wykazali, że równość dochodów jest ważniejsza dla rozwoju niż wolny handel, niski poziom korupcji, inwestycje zagraniczne lub niskie zadłużenie krajów (Berg, Ostry 2011).

Nierówności socjoekonomiczne różniły się zawsze pomiędzy społeczeństwami, okresami historycznymi, systemami ekonomicznymi, jak również między mniejszymi grupami i jednostkami. Dlatego termin ten był używany przez badaczy w różny sposób, często niekonsekwentnie. Istnieją również różne sposoby jego pomiaru, z czego najbardziej uznanym jest współczynnik

Giniego. Badanie "Divided we Stand: Why Inequality Keeps Rising" przeprowadzone przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju OECD w roku 2011 przedstawiło wnioski dotyczące przyczyn, skutków i konsekwencji politycznych powiększających się różnic pomiędzy skrajnym bogactwem a ubóstwem wśród 22 spośród swoich 34 państw członkowskich (Gurria 2011). Okazało się, że nierówność dochodów w krajach OECD jest na najwyższym poziomie od 50 lat. Średni dochód najbogatszych 10% populacji jest około dziewięć razy większy niż 10% najbiedniejszych, w porównaniu z siedmioma razami 25 lat temu. W Stanach Zjednoczonych nierówności dalej się pogłębiły, a inne tradycyjnie bardziej egalitarne kraje, takie jak Niemcy, Dania i Szwecja, zwiększyły przepaść między bogatymi i biednymi z 5:1 980 roku, do 6:1 obecnie (Gurria 2011).

Badanie przeprowadzone przez Światowy Instytut Badań Rozwoju Gospodarczego ONZ wskazuje, że najbogatszy 1% ludzkości kontroluje 40% zasobów, a trzech najbogatszych ludzi na świecie posiada więcej aktywów niż 48 najbiedniejszych krajów łącznie (WTO-UN 2012). W 2001 roku 46% osób w Afryce Subsaharyjskiej żyło w skrajnym ubóstwie. Prawie połowa indyjskich dzieci jest niedożywionych, jednak nawet wśród najbogatszych krajów aż jedna trzecia dzieci może być źle odżywionych. W ciągu dwudziestu lat przed wystąpieniem światowego kryzysu finansowego, realne dochody do dyspozycji gospodarstw domowych w OECD wzrastały średnio o 1,7% rocznie w jej 34 państwach członkowskich. Jednak przepaść między bogatymi i biednymi w większości krajów wzrosła. Podczas gdy wskaźnik zarobków 10% najbogatszych do 10% najbiedniejszych jest znacznie niższy w krajach skandynawskich oraz w wielu krajach Europy kontynentalnej, wzrasta do około 14:1 w Izraelu, Turcji i Stanach Zjednoczonych aż do ogromnego rozwarstwienia 27:1 w Chile i Meksyku (WTO-UN 2012). Chociaż badania na temat nierówności prowadzone są na bardzo szeroka skalę, jej trendy wcale nie są łatwe do określenia. Dotyczy to zarówno nierówności globalnej, jak i jej międzynarodowych i wewnętrznych komponentów. Istniejące dane wskazują na duży wzrost nierówności międzynarodowych między 1820 i 1960. Od tamtej pory dynamika rozwarstwienia międzynarodowego nieznacznie spowolniła kosztem zwiększenia nierówności w poszczególnych krajach (Schmidt 2006).

2. Czynniki nierówności

Istnieje wiele powodów dla których istnieją nierówności socjoekonomiczne w społeczeństwach. Najnowszy wzrost ogólnej nierówności dochodów, przynajmniej w krajach OECD, napędzany był przeważnie przez rosnące nierówności w wynagrodzeniach. Główne czynniki to zazwyczaj: zmiany na rynku pracy, globalizacja, zmiany technologiczne, reformy polityczne,

bardziej regresywne formy opodatkowania, komputeryzacja, dyskryminacja rasowa, dyskryminacja płci, nepotyzm, zmiany w szkolnictwie (Lynn 2002).

a) wynagrodzenie

Główną przyczyną nierówności socjoekonomicznej w ramach nowoczesnych gospodarek rynkowych jest ustalenie wynagrodzenia przez rynek. Niewielka część nierówności ekonomicznej jest spowodowana przez różnice w podaży i popycie na różnego rodzaju prace. Jednak, gdy konkurencja jest niedoskonała, informacje niepełne, szanse na zdobycie wykształcenia i umiejętności nierówne, co istnieje praktycznie na każdym rynku, to istnieje duża potencjalna rola dla rządu w celu skorygowania tych nieprawidłowości na rynku. W czysto kapitalistycznym systemie (tj. gdy organizacje zawodowe i pracownicze nie mogą ograniczyć liczby pracowników) płace pracowników nie będą kontrolowane przez te organizacje bądź pracodawców, lecz przez rynek (Lynn 2002). Płace działają wtedy w taki sam sposób, jak ceny innego dobra. W ten sposób, zarobki mogą być uważane jako funkcja ceny rynkowej umiejętności. I dlatego, nierówność jest napędzana przez tą cenę.

Zgodnie z prawem podaży i popytu, cena umiejętności zależy od wyścigu pomiędzy zapotrzebowaniem na fachowców i ich dostępnością. Z drugiej strony, rynki mogą koncentrować majątek, przekładać koszty środowiskowe na społeczeństwo oraz wykorzystywać pracowników i konsumentów. Rynki nawet wtedy gdy są stabilne, często prowadzą do wysokiego poziomu nierówności, wyników, które są powszechnie postrzegane jako niesprawiedliwe. Pracodawcy, którzy oferują płacę poniżej płacy rynkowej przekonują się, że cierpią na chroniczny brak wykwalifikowanego personelu. Ich konkurenci wykorzystują sytuację, oferując wyższą płacę, by odebrać im najlepszych pracowników. Biznesmen, dla którego motyw zysku jest najważniejszy, traci jeśli oferuje płacę poniżej albo powyżej wartości rynkowej. Stanowisko, na które jest wielu chętnych (duża podaż), ale które nie jest zbyt pożądane przez pracodawców (niski popyt), spowoduje niską płacę dla tej pracy. Konkurencja pomiędzy pracownikami spowoduje jej obniżenie. W sytuacji odwrotnej płace będą rosnąć (Ravallion2005). Organizacje profesjonalne i zawodowe mogą ograniczyć podaż pracowników, co spowoduje wzrost popytu, a w konsekwencji też i dochodu ich członków. Członkowie mogą również otrzymywać wyższe wynagrodzenie w drodze rokowań zbiorowych, wpływów politycznych, czy nawet w wyniku korupcji.

Te interakcje popytowo-podażowe powodują gradację poziomów płac w społeczeństwie, które znacząco wpływają na nierówności ekonomiczne. Polaryzacja płac nie wyjaśnia akumulacji bogactwa i bardzo wysokich dochodów górnego 1%. Rynki należy regulować tak, aby upewnić się, że działają dla dobra większości obywateli.

b) opodatkowanie

Innym czynnikiem dyferencjacji dochodów jest ich opodatkowanie w połączeniu z progresją systemu podatkowego. Podatek progresywny powoduje, że wysokość należnego podatku rośnie szybciej niż proporcjonalnie w stosunku do wielkości podstawy opodatkowania. Poziom górnej stawki podatku w takim systemie będzie miał bezpośredni wpływ na poziom nierówności w społeczeństwie, albo go zwiększając albo zmniejszając. Dodatkowo, im bardziej stroma progresja, tym bardziej równy jest podział dochodów w społeczeństwie (Ravallion 2005). Różnica pomiędzy współczynnikiem Giniego przed opodatkowaniem i po opodatkowaniu wskazuje właśnie na efekty takiego systemu.

Pomiędzy politykami i ekonomistami trwa debata na temat roli polityki podatkowej w łagodzeniu bądź pogłębianiu nierówności bogactwa. Tacy ekonomiści jak Paul Krugman, Peter Orszag i Emanuel Saez argumentują, że systemy podatkowe wprowadzone po II wojnie światowej ułatwiają wzrost nierówności dochodów, gdyż umożliwiają najbogatszym znacznie większy dostęp do kapitału niż tym o niższych dochodach (Krugman 1994).

c) dostęp do edukacji

Istotnym czynnikiem w tworzeniu nierówności jest zróżnicowanie dostępu osób fizycznych do edukacji. Edukacja, szczególnie w miejscach, gdzie istnieje duże zapotrzebowanie na pracowników, tworzy wysokie zarobki, zwiększa wzrost gospodarczy, jednak niekoniecznie przyczynia się do zmniejszenia nierówności. Ci, których nie stać na kontynuowanie edukacji, albo którzy świadomie z niej rezygnują, na ogół otrzymują znacznie niższe płace. Niższe dochody powodują mniejsze oszczędności i mniejsze wydatki na inwestycje takich osób. W długiej perspektywie czasowej powoduje to coraz większe różnice i utrwała brak funduszy na edukację na kolejne pokolenia (Berg, Ostry 2011). Edukacja jest bardzo ważna dla gospodarki, podnosi dochody i stymuluje wzrost oraz pozwala wyzwolić potencjał produkcyjny każdej warstwy społecznej.

Na nierówności w gospodarce mocno wpływa również nierówność płci w dostępie do edukacji, w szczególności w krajach trzeciego świata. Lagerlof i Galor stwierdzili, że tego typu nierówności mogą prowadzić do niskiego wzrostu gospodarczego, tworząc pułapki ubóstwa (Lagerlof 1999), (Galor 1993). Im większa luka w edukacji kobiet i mężczyzn, tym większe zacofanie grozi społeczeństwu w skali makro. Badania wykazują, że kraje o wysokiej i dobrze rozwiniętej edukacji kobiet znacząco zwiększają swój wzrost gospodarczy (Seguino 1998).

Coraz lepsza edukacja jest warunkiem szybkiego rozwoju gospodarczego na całym świecie. Edukacja stymuluje wzrost gospodarczy i poprawę życia ludzi na wielu płaszczyznach. Zwiększając wydajność siły roboczej stwarza lepsze

warunki dla dobrego zarządzania, poprawy zdrowia i wzmacniania równości. Dojrzałość rynku pracy jest ściśle związana z osiągnięciami oświaty, chociaż nierówny do niej dostęp niweluje te korzyści, powiększa dysproporcje i prowadzi do dalszego wzrostu nierówności zarobków.

d) liberalizacja gospodarcza

John Schmidt i Ben Zipperer (2006) zwracają uwagę na liberalizm ekonomiczny i deregulacje w biznesie wraz ze spadkiem znaczenia związków zawodowych jako jedne z przyczyn pogłębiania się nierówności socjoekonomicznych. W analizie skutków wprowadzenia intensywnie neoliberalnych anglo-amerykańskich zasad w porównaniu do Europy kontynentalnej, gdzie związki zawodowe pozostały silne, stwierdzili, że amerykański model społeczno-gospodarczy jest związany ze znacznym poziomem wykluczenia społecznego, w tym wysokim poziomem nierówności dochodowych, wysokimi wskaźnikami ubóstwa zarówno w kategoriach względnych jak i bezwzględnych, słabymi i nierównymi wynikami edukacji, zdrowia publicznego i wysokim odsetkiem przestępczości. Jednocześnie, dostępne dane nie potwierdzają, że elastyczność amerykańskiego rynku pracy korzystnie wpływa na zmniejszanie nierówności.

Liberalizacja handlu może zmienić nierówności socjoekonomiczne ze skali globalnej do lokalnej. Kiedy bogate kraje handlują z biednymi, nisko wykwalifikowani pracownicy w bogatych krajach mogą otrzymywać niskie płace w wyniku międzynarodowej konkurencji, jak i odwrotnie – pracownicy w biednych krajach mogą doświadczyć zwiększenia płac. Paul Krugman (Krugman1994) szacuje, że liberalizacja handlu ma wymierny wpływ na rosnące nierówności w Stanach Zjednoczonych. Przypisuje tę tendencję wzrostowi handlu z biednymi krajami i rozdrobnieniem środków produkcji, w wyniku których praca o niskich kwalifikacjach staje się coraz bardziej zbywalna. Przyznaje jednak, że wpływ handlu na nierówności jest niewielki w porównaniu do innych przyczyn, takich jak np. innowacje technologiczne. Taki punkt widzenia podzielają również inni eksperci. Robert Lawrence (Lawrence 2009) szacuje, że handel ma wpływ jedynie na 5-15% rosnących nierówności w dochodach. Twierdzi też, że innowacje technologiczne i automatyzacja powodują, że nisko wykwalifikowane miejsca pracy zostały zastąpione pracą maszyn w bogatszych narodach, oraz że bogatsze kraje nie mają już znaczącej liczby nisko wykwalifikowanych pracowników produkcyjnych, którzy mogliby ulegać wpływowi konkurencji ze strony krajów ubogich.

3. Szersze podejścia systemowe

a) teoria Kuzneta

Ekonomista Simon Kuznets stwierdził, że poziomy nierówności ekonomicznej są w dużej mierze wynikiem etapów rozwoju. Według Kuzneta, kraje

o niskim poziomie rozwoju są stosunkowo równe w dystrybucji bogactwa (Lagerlof 1999). Gdy kraj się rozwija, nabiera większego kapitału, co prowadzi do tego, że właściciele tego kapitału mają coraz więcej majątku i dochodu, przez co powstają nierówności. Ostatecznie, w ramach różnych mechanizmów redystrybucji, takich jak programy opieki społecznej, bardziej rozwinięte kraje wracają do niższych poziomów nierówności. Kreśląc związek pomiędzy poziomem dochodów i nierównościami, Kuznets stworzył coś co obecnie znamy jako krzywą Kuzneta. Wykazał on tą zależność za pomocą danych przekrojowych. Jednakże nowsze badania tej teorii z użyciem większej ilości danych wykazały, że ta teoria jest bardzo słaba. Krzywa Kuzneta przewiduje, że nierówność dochodów zmniejszy się po upływie odpowiednio długiego czasu. Najnowsze dane wskazują, że poziom nierówności dochodów zaczął rosnąć. Nie oznacza to jednak, że teoria Kuzneta jest całkowicie bezużyteczna. Może się okazać, że cykl Kuzneta wciąż ma miejsce, zwłaszcza w przejściu z sektora produkcji do sektora usług. Oznacza to, że w danym momencie może działać wiele równoległych cykli Kuzneta.

b) preferencje i ryzyko

Bardziej kulturowy wymiar nierówności ma zróżnicowanie preferencji w społeczeństwie (Uslaner 2002). W obliczu wyboru między cięższą pracą, aby zarobić więcej pieniędzy bądź korzystaniem z większej ilości wolnego czasu, osoby z identycznymi zdolnościami i potencjałem mogą wybrać różne strategie. Kompromis między pracą a wypoczynkiem jest szczególnie ważny w części podażowej rynku pracy. Jednostki, jak i całe społeczeństwa mają różne poziomy awersji do ryzyka. Kiedy równo uzdolnione osoby podejmują ryzykowne działania, które mogą przynieść potencjalnie wysokie zyski, niektórym się to udaje, a niektórym nie. Obecność zarówno udanych jak i nieudanych przedsięwzięć prowadzi do nierówności, nawet jeśli jednostki i ich szanse były identyczne.

Koncentracja bogactwa jest procesem teoretycznym, w którym nowotworzone bogactwo koncentruje się w posiadaniu już zamożnych osób bądź podmiotów. Według tej teorii ci, którzy są już bogaci, mają środki na inwestycje w nowe źródła tworzenia bogactwa, a tym samym są beneficjentami nowego bogactwa (Schmidt, Zipperer 2006). Z biegiem czasu kondensacja bogactwa może w znacznym stopniu przyczynić się do utrzymywania nierówności w społeczeństwie.

c) pogoń za rentą

Ekonomista Joseph Stiglitz przekonuje, że zamiast wyjaśniać koncentrację bogactwa i dochodów, siły rynkowe powinny służyć jako hamulec na takie zjawiska, które mogą być lepiej wyjaśnione jako pogoń za rentą (Stiglitz 2012). Wg Stiglitz'a lepszym wytłumaczeniem rosnących nierówności jest to, że niektóre grupy korzystają ze swoich bogactw w celu kształtowania polity-

ki rządu w taki sposób, aby finansowo była dla nich korzystna. Proces ten zwany „pogonią za rentą” przynosi dochód nie z bezpośredniego tworzenia bogactwa, ale z uzyskania kontroli nad większą częścią bogactwa, która i tak zostałaby wyprodukowana bez wysiłku danej grupy. Pogoń za rentą jest często określana jako obecna w społeczeństwach o słabych instytucjach i słabym państwie prawa, ale Stiglitz uważa, że nie brakuje jej w społeczeństwach rozwiniętych, takich jak Stany Zjednoczone (Stiglitz 2012). Jest ona z natury niejasna i unika wystawienia na widok publiczny. Kraje z ustawodawstwem lewicowym mają niższy poziom nierówności. Wiele czynników ogranicza nierówności socjoekonomiczne – mogą być one podzielone na dwie klasy: sponsorowane przez rząd i rynkowe. Względne zalety i skuteczność każdego podejścia jest przedmiotem debaty (Galor 1993).

4. Inicjatywy równościowe

Typowe inicjatywy rządowe mające na celu zmniejszenie nierówności ekonomicznych zawierają m.in.

- edukację publiczną: zwiększenie podaży wykwalifikowanej siły roboczej oraz zmniejszenie nierówności dochodów z powodu różnic edukacyjnych,
- progresywne opodatkowanie: bogaci są opodatkowani proporcjonalnie więcej niż biedni,
- płaca minimalna: zwiększenie dochodów najbiedniejszych pracowników (choć niektórzy tracą z tego powodu pracę),
- nacjonalizacja lub subsydiowanie produktów: dostarczanie towarów i usług, które każdy potrzebuje tanio i swobodnie (np. żywności, opieki zdrowotnej, mieszkalnictwa),
- uzwiązkowienie różnych grup zawodowych.
- Oczywiście czasami przepisy te przynoszą efekt odwrotny i zwiększają nierówności. Politolodzy twierdzą, że polityka publiczna kontrolowana przez bogatych stale eroduje równość ekonomiczną w społeczeństwach (Lynn 2002).
- Siły rynkowe niezależne od rządu, które mogą osłabić nierówności to:
- skłonność do wydawania pieniędzy – w skrajnym przypadku, jeśli jedna osoba posiadałaby wszystko, musiałaby natychmiast zatrudnić ludzi do utrzymania jej własności, co zmniejszyłoby koncentrację bogactwa,
- uzwiązkowienie – chociaż nie jest to siła rynkowa, organizacje pracy mogą obniżyć nierówności poprzez negocjowanie standardowych stawek (choć prawdopodobnie zwiększą też tym bezrobocie). Od kiedy siła związków się osłabiła, a płaca zależna od wydajności stała się standardem, nierówności ekonomiczne zaczęły odzwierciedlać nierówności produktywne.

Marksizm faworyzuje rodzaj społeczeństwa, gdzie dystrybucja jest oparta na potrzebach jednostki aniżeli jej zdolności do wytwarzania, dziedziczenia lub innych czynnikach. W takim systemie nierówności byłyby minimalne. Marksściści uważają, że równość ekonomiczna jest konieczna dla wolności politycznej oraz że środki produkcji są własnością wspólną i pracują dla użyteczności, a nie zysku (McLellan 2007). Gdy wszyscy pracownicy otrzymują głos w demokratycznym miejscu pracy, a motywacja pieniężna zostaje usunięta, wtedy zostaje osiągnięta równość ekonomiczna. Leninowcy wierzą, że w okresie przejściowym między kapitalizmem a socjalizmem, pensje będą wypłacane na podstawie „każdemu według pracy” zamiast „każdemu według potrzeb”. Merytokracja sprzyja wizji, gdzie indywidualny sukces jest bezpośrednią wypadkową samodzielnych zasług bądź wkładu (Khen 2012). Nierówność ekonomiczna jest naturalną konsekwencją szerokiego zakresu poszczególnych umiejętności, talentu i wysiłku w populacji ludzkiej, i jako rezultat naturalnej zmienności, nie jest uważana za etycznie problematyczną sama w sobie.

Większość współczesnych socjalnych liberałów wierzy natomiast, że kapitalistyczny system gospodarczy powinien być całkowicie zachowany, ale status quo odnoszące się do różnic w dochodach powinno być zreformowane (Gilens 2012). Większość socjalnych liberałów preferuje system kapitalistyczny, keynesizm, neoliberalizm i opodatkowanie progresywne.

5. Nierówności a system wolnościowy

Klasyccy liberałowie i libertarianie natomiast w ogóle nie zajmują stanowiska w sprawie nierówności bogactwa, wierzą natomiast w równość wobec prawa niezależnie od tego, do jakiego podziału bogactwa to prowadzi. W 1966 Ludwig von Mises, znacząca postać w austriackiej szkole myśli ekonomicznej, wyjaśniał: *Liberalni mistrzowie równości wobec prawa byli w pełni świadomi faktu, że ludzie rodzą się nierówni, i że to właśnie ich nierówność generuje współpracę społeczną i cywilizację* (von Mises 1996: 212). Libertarianin Robert Nozick argumentował, że rząd redystrybuuje bogactwo siłą (zazwyczaj w formie podatków), a idealne społeczeństwo powinno być wolne od jakiegokolwiek ucisku (Nozick 1974). John Rawls w „Theory of Justice” (Rawls 2005) pisał natomiast, że nierówności w dystrybucji bogactwa są usprawiedliwione tylko wtedy, gdy poprawiają byt społeczeństwa jako całości, włączając w to najbiedniejszych jego członków. Rawls nie omawia pełnych implikacji swojej teorii sprawiedliwości. Niektórzy uważają argumenty Rawls’a za usprawiedliwienie dla kapitalizmu, jako że teoretycznie nawet najbiedniejsi członkowie społeczeństwa odnoszą korzyści ze zwiększonych innowacji; inni natomiast wierzą, że tylko silne państwo opiekuńcze może spełnić teorię Rawls’a. Klasyczny libertarianin Milton Friedman wie-

rzył, że jeśli rząd podejmie akcję w celu zwiększenia równości ekonomicznej, ucierpi na tym wolność polityczna. W słynnym stwierdzeniu w programie „Created Equal” w telewizji PBS w 1980 powiedział: *Spółeczeństwo, które stawia równość przed wolnością nie dostanie nic. Spółeczeństwo, które stawia wolność przed równością będzie miało wysoki stopień obu.*

Konkluzje

W opinii autora przytoczona wielość teorii ekonomicznych nie pozwala na jednoznaczne wytłumaczenie dużych różnic socjoekonomicznych w społeczeństwach i na świecie. Opinie badaczy są różne i zaczynają się już na tak fundamentalnym pytaniu jak to, czy nierówności są w ogóle zjawiskiem negatywnym. Jedynym pewnikiem jest to, że źródła światowej nierówności są bardzo złożone i mogą być rozpatrywane na różnych poziomach. Każda szkoła ma na nie inne wytłumaczenie. Subiektywne zdanie autora chyli się ku myśli libertariańskiej, tj. ku temu, że nierówności ekonomiczne są naturalne, korzystne dla rozwoju cywilizacji, a jedynie równość wobec prawa jest czymś, o co powinniśmy się starać na poziomie zarówno lokalnym, jak i globalnym. Nierówność jest stanem równowagi systemowej w kapitalizmie, gdyż wszelkie działania na rzecz zwiększenia równości oddalają nas od wolnego działania „laissez-faire” kapitalizmu. Globalne ustanowienie względnej równości socjoekonomicznej jest wg autora konceptem bardzo szlachetnym, jednak jego realizacja wymagałaby ingerencji, a przez to często ograniczenie równości bądź wolności na innych poziomach systemowych, co samo w sobie może przynieść inne, nieprzewidziane skutki i nowe wyzwania makroekonomiczne i globalizacyjne.

Bibliografia:

1. Berg A, Ostry J., 2011, *Equality and Efficiency*, Finance and Development (International Monetary Fund) nr 48 (3), Washington.
2. Galor O., Zeira J., 1993, *Income Distribution and Macroeconomics*, Review of Economic Studies, nr 60 (1), str. 35-52, Oxford.
3. Gilens M., 2012, *Wealth and influence: economic inequality and political power in America*, Princeton University Press and the Russell Sage Foundation, Princeton.
4. Gurria, A., 2011, *Why inequality keeps rising*, OECD Report, XII 2011, Paris.
5. Khen L., 2012, *Education and Social meritocratic worthlessness*, Palgrave-Macmillan, Basingstoke.
6. Krugman P., Obsfeld M., 1994, *Międzynarodowe stosunki gospodarcze*, t. 2, r. 14, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

7. Lagerlöf N., 1999, *Gender inequality, fertility and growth*, Economics Department, University of Sydney, Sydney.
8. Lawrence R. J., 2009, *Class war? What Americans really think about economic inequality*, University of Chicago Press, Chicago.
9. McLellan D., 2007, *Marxism after Marx*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
10. Mises L., von, 1996, *The Welfare Principle Versus the Market Principle [in:] Human Action, Treaty on Economics*, Foundation for Economic Education, Irvington.
11. Nozick R., 1974, *Anarchy, State and Utopia*. Basic Books Inc., New York.
12. Rawls J., 2005, *Theory of Justice*. Belknap Press of Harvard University Press, Cambridge.
13. Lynn R., 2002, *IQ and the Wealth of Nations*, Praeger Publishers, Westport.
14. Schmidtz D., 2006, *The Elements of Justice*, Cambridge University Press, Cambridge.
15. Seguino S., 1998, *Gender inequality and economic growth: an international analysis*, University of Vermont, Burlington.
16. Ravallion M., 2005, *Policy Research Working Paper no. WPS 3579*, 5th of May 2005, World Bank, Washington.
17. Uslaner E., Mitchell B., 2002, *Inequality, Trust and Civic Engagement*, University of Maryland, College Park.
18. Schmitt J., Zipperer, B., 2006, *Is the United States a good model for reducing social exclusion in Europe?* Post-Autistic Economics Review no. 40, Bristol.
19. Stiglitz J. E., 2012, *The Price of Inequality: How Today's Divided Society Endangers Our Future*, str. 34, W.W. Norton, New York.
20. Wilkinson R.G., 2005, *The impact of inequality - how to make sick societies healthier*, The New Press, New York.
21. WTO, ILO, UNCTAD, UNDESA, 2012, *Macroeconomic stability, inclusive growth and employment*. Thematic Think Piece, may, 2012:12, United Nations, New York.

How Modern Economic Theories Explain the Existence of Socio-economic Inequalities

Summary

This article examines how contemporary macroeconomic theories explain the existence of socioeconomic inequalities on a global scale. Using many examples, bringing various studies and concepts, the author tries to

answer the question of whether and how these inequalities can be explained. This paper presents a wide range of socio-economic inequalities. It starts with their theoretical explanation, description how they are measured, international comparisons and illustration of their deepening. Then it goes through the factors that cause them, the most important macroeconomic theories, equality initiatives and approaches to inequalities in different economic systems. Author introduces the reader to research of the leading researchers of macroeconomics and their subjective views. He also explains the effects of natural market forces and their impact on the incidence of inequality in society. Finally, the author presents its findings, as well as referring to the libertarian thought, he submits the thesis that in the current, neo-liberal economic order, inequality is a state of system equilibrium.

Key words: inequalities socio-economic, economic, macroeconomic, theory of inequality, Kuznets curve.

*Anna Lubrańska*¹
Uniwersytet Łódzki

KLIMAT ORGANIZACYJNY JAKO PREDYKTOR ZDROWIA PSYCHICZNEGO PRACOWNIKÓW

Abstrakt

W artykule podjęto problematykę znaczenia atmosfery miejsca pracy dla psychicznego dobrostanu jednostki. Jako kategorie opisu i wyjaśniania wykorzystano koncepcję klimatu organizacyjnego D. Kolba. W badaniach zastosowano Kwestionariusz Klimatu Organizacyjnego Kolba i Kwestionariusz Ogólnego Stanu Zdrowia GHQ-28 Goldberga. Materiał empiryczny opracowano statystycznie (analiza korelacji, analiza wariancji i analiza regresji). Uzyskane rezultaty wskazują, iż klimat organizacyjny to istotny wyznacznik zdrowia psychicznego badanych osób (n=241). Najwyższe wyniki średnie (najsilniejsze objawy obniżonego stanu zdrowia psychicznego w zakresie czterech analizowanych wymiarów: symptomy somatyczne, niepokój i bezsenność, zaburzenia w codziennym funkcjonowaniu, symptomy depresji) obserwuje się wśród badanych pracujących w typie klimatu autokratycznego. Najwyższy poziom zdrowia psychicznego prezentują osoby poddane wpływowi klimatu wspierającego.

Słowa kluczowe: praca, klimat organizacyjny, zdrowie psychiczne.

Wstęp

Podstawą wnioskowania o związkach klimatu organizacyjnego ze stanem zdrowia psychicznego koniecznym jest odniesienie tej relacji do pojęcia środowiska pracy, z uwzględnieniem jego obiektywnych i subiektywnych elementów. Czynniki subiektywne dotyczą jednostkowych motywacji, postaw i satysfakcji z różnych aspektów funkcjonowania zawodowego. Czynniki obiektywne to fizyczne i społeczne warunki pracy. Wśród fizycznych warunków pracy wymienia się lokalizację stanowiska pracy, warunki termiczne, oświetlenie, wyposażenie techniczne, rodzaj pracy czy obecność czynników szkodliwych. Z kolei społeczny wymiar środowiska pracy charakteryzuje się poprzez całokształt poziomych i pionowych relacji interpersonalnych, pełnionych ról, ich zróżnicowania, możliwość awansu i rozwoju zawodowego (Ogińska-Bulik 2003: 10). Takie wieloaspektowe spojrzenie na naturę i miejsce pracy, pozwala wnioskować, iż zdrowie pracownika (obok wykonywanych czynności), warunkują czynniki fizyczne, społeczne i psycholo-

¹ annalubr@wp.pl

giczne (Dudek 2000: 145). Dopełnieniem tej charakterystyki jest klimat organizacyjny, który złożony z treści stosunków społecznych (Kozusznik 1998: 54), stanowi szczególny aspekt psychospołecznego środowiska pracy.

Z uwagi na dominujący rodzaj motywów i potrzeb, najczęściej wyróżnia się cztery typy klimatu organizacyjnego (Kozusznik 1998: 55): klimat autorytarny (z silną potrzebą władzy, relacją podległości, nastawieniem na wykonanie zadania), klimat biurokratyczny (oparty na potrzebie bezpieczeństwa, z widocznym naciskiem na przestrzeganie reguł, asekuracją w działaniu i usztywnieniem form organizacyjnych), klimat towarzyski (w którym przeważa potrzeba afiliacji, a pracownicy dbają o zachowanie dobrych relacji interpersonalnych, o zintegrowanie zespołu) i klimat innowacyjny (z mocno zaznaczoną potrzebą osiągnięć, akcentem na jednostkowy rozwój, fachowość i możliwość samorealizacji).

Tłem dla prezentowanych analiz teoretycznych i empirycznych jest koncepcja D. Kolba. Według autora, klimat organizacyjny jest (...) *spostrzeżaną przez pracowników sytuacją organizacyjną, wynikającą z procesu interakcji zachodzącej między nimi a organizacją* (Chełpa 1993: 379). Taki sposób definiowania zjawiska sugeruje, iż klimat, jako zmienna interakcyjna, nadaje subiektywny format obiektywnie istniejącej rzeczywistości pracowniczey. Klimat organizacyjny jest zatem pojęciem relatywnym, zależnym od podmiotowych właściwości odbiorcy, od indywidualnych ewaluacji i odczuć pracowników w stosunku do swojej instytucji. Ich swoista konfiguracja oddziałuje na motywację, innowacyjność i jakość wykonywanej pracy.

Według Kolba (Chełpa 1993: 386), kształt klimatowi organizacyjnemu nadają jego składowe: odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, poczucie ciepła i poparcia oraz kierowanie. Każdy z tych komponentów został przez autora jednoznacznie opisany. Odpowiedzialność – wiąże się z samodzielnością decydowania i rozwiązywania problemów przez pracownika, osobistego zaangażowania w zrealizowanie przydzielonych mu zadań, wymagania – są określone ich zakresem, poziomem, wartością mobilizującą do doskonalenia umiejętności zawodowych, nagrody – opisują sytuację nagradzania i uznania jednostki za pracę albo krytyki, kary w momencie niepowodzenia, zorganizowanie – dotyczy jasności, precyzji w określaniu działania, w przeciwieństwie do dezorganizacji, zamieszania czy chaosu, poczucie ciepła o poparcia – odnosi się do jakości relacji interpersonalnych, więzi, zaufania wśród członków zespołu, kierowanie – opisuje postawę podwładnych wobec przełożonego, stopień jego akceptacji (bądź oporu), ocenę fachowości i kompetencji. Kolb wymienia trzy postacie klimatu organizacyjnego (Chełpa 1993: 384-385): klimat autokratyczny, wspierający i mieszany (pośredni między klimatem autokratycznym a wspierającym, charakteryzujący się brakiem jednoznacznych reguł postępowania). W klimacie wspierają-

cym wobec pracownika są stawiane wysokie, stymulujące wymagania, warunkujące jego rozwój zawodowy. Realizacja przydzielonych zadań wiąże się z osobistą odpowiedzialnością pracownika. Równocześnie dostępne jest merytoryczne i emocjonalne wsparcie przełożonego oraz współpracowników. Autokratyczny klimat organizacyjny, w ocenie i percepcji uczestników organizacji, odznacza się mało sprecyzowanymi, nie wyzwajającymi poczucia odpowiedzialności wymaganiami, a pracownicy doświadczają braku zaufania i wzajemnego wsparcia. Postawa wobec przełożonych charakteryzuje się nie uznawaniem ich autorytetu, brakiem akceptacji, niską przychylnością, kontestacją, oporem wobec wydawanych poleceń.

Klimat miejsca pracy (klimat organizacyjny) współcześnie stanowi ważny przedmiot zainteresowań, badań i analiz. Efektem tych działań są ustalenia dowodzące znaczącego udziału tej zmiennej w funkcjonowaniu jednostek. Odnotowano związki klimatu organizacyjnego z wypaleniem zawodowym (Lubrańska 2011: 626-628, Świętochowski 2008: 127), z otwartością pracowników wobec zmian (Wolan-Nowakowska 2007: 120-127), ze stylem sprawowania władzy (Łoboda-Świąteczak 2007: 79-89), ze stresem roli zawodowej (Lipińska-Grobelny, Stopa 2007: 134-145, Lipińska-Grobelny 2010: 37), z jednostkowymi preferencjami w zakresie stylu komunikowania się w środowisku pracy (Lipińska-Grobelny 2007: 96-105, 2010: 33-34) z radzeniem sobie ze stresem (Świętochowski, 2008: 128-129). Ocenie poddano rolę klimatu pracy w ujawnianiu kreatywności jednostki (Kawowski, Pawłowska 2009: 18-19) czy rozwoju patologii pracy, m.in. zachowań mobbingowych (Świętochowski 2008: 126). Rezultaty przeprowadzonych badań wskazują, iż atmosfera panująca w miejscu pracy to ważny czynnik warunkujący efektywność pracowniczą, relacje zespołowe, mechanizmy adaptacyjne i jakość funkcjonowania. Klimat organizacyjny, to bowiem (...) *charakterystyczny dla danej organizacji zespół zjawisk (...), wpływających blokująco lub facylitując na działania pracowników tej organizacji* (Paluchowski 1998: 165), warunkuje możliwości zachowania jednostek i zespołów ludzkich, kształtując jednocześnie ich określone właściwości (Kozusznik 1998: 53).

Siła zaprezentowanych przesłanek teoretycznych i empirycznych jest znacząca i społecznie ważna. Dlatego adekwatnie do przyjętej w niniejszym opracowaniu metodologii badań, sformułowano następujący **problem badawczy**: Klimat autokratyczny, z uwagi na jego specyfikę (Chełpa 1993: 384-385), czyli mało sprecyzowane wymagania, nie wyzwajające poczucia odpowiedzialności, panujący wśród pracowników brak zaufania i wsparcia, brak akceptacji dla przełożonego, który nie jest autorytetem dla podwładnych, a pracownicy sprzeciwiają się jego decyzjom lub realizują je z niechęcią, będzie stanowił czynnik obniżający dobrostan psychiczny jednostki.

Z kolei osoby pracujące w duchu klimatu wspierającego (w którym pracownikowi stawiane są wysokie, ale jasno określone wymagania, pozwalające na jego rozwój, za realizację zadań pracownicy ponoszą osobistą odpowiedzialność, jednocześnie mogą liczyć na wsparcie przełożonego i zespołu) będzie czynnikiem sprzyjającym psychicznemu dobrostanowi pracowników.

Stosownie do przyjętych założeń badawczych postawiono **hipotezę badawczą**: Typ klimat organizacyjnego stanowi czynnik różnicujący poziom zdrowia psychicznego pracowników poddanych jego specyficznemu wpływowi. Zebrano materiał empiryczny, poddając go ilościowemu i jakościowemu opracowaniu z zastosowaniem instrumentów statystycznej analizy danych. Do weryfikacji przyjętych założeń wykorzystano: analizę korelacji, jednoczynnikową analizę wariancji oraz analizę regresji. W dalszej części niniejszego opracowania przedstawiono uzyskane rezultaty oraz ich psychologiczną interpretację.

1. Materiał i metody

Liczebność grupy badanej² wynosiła 241 osób (wobec braku danych w analizach statystycznych uwzględniono wyniki 239 osób), zatrudnionych na różnych stanowiskach pracy (np. pielęgniarka, pracownik socjalny, mechanik, księgowa, pracownik archiwum, dziennikarz). Zbadano 122 kobiety i 119 mężczyzn, w wieku 21 a 66 lat (średnia=36,8717). Staż pracy badanych osób wahał się od 1 roku do 51 lat (średnia=14,8838). W badaniu zastosowano dwa wystandaryzowane narzędzia: Kwestionariusz Klimatu Organizacyjnego Kolba oraz Kwestionariusz Ogólnego Stanu Zdrowia GHQ-28. Kwestionariusz Klimatu Organizacyjnego Kolba (w polskiej adaptacji autorstwa Chełpy) służy do diagnozy typu klimatu organizacyjnego. Narzędzie tworzy sześć pozycji testowych, które stanowią dokładnie zdefiniowane pojęcia (odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, poczucie ciepła i poparcia, kierowanie) odnoszące się do warunków pracy. Osoba badana ocenia swoją pracę, korzystając z 10-punktowej skali (1 odpowiada minimalnemu natężeniu poszczególnych warunków pracy, a 10 to ich maksymalne natężenie) (Chełpa 1993: 386).

Pomiar stanu zdrowia psychicznego badanych osób został wykonany przy użyciu Kwestionariusza Ogólnego Stanu Zdrowia GHQ-28 (ang. General Health Questionnaire, GHQ) Goldberga. Wykorzystany kwestionariusz to narzędzie przesiewowe, do oceny stanu zdrowia psychicznego osób w populacji ogólnej. Służy do szacowania nasilenia niepsychotycznych zaburzeń funkcji psychicznych i wyodrębnienie osób, u których jest istotne prawdopo-

² Niniejsze opracowanie jest częścią szerszego projektu badawczego realizowanego we współpracy z dr M. Banaszczyk i z dr K. Biegańską z Instytutu Psychologii Uniwersytetu Łódzkiego.

dobieństwo ich wystąpienia (Frydecka, Małyszczak, Chachaj, Kiejna, 2010: 341-342). Kwestionariusz jest zbudowany z czterech, 7-pytaniowych skal: symptomy somatyczne; niepokój, bezsenność; zaburzenia funkcjonowania; symptomy depresji (Makowska, Merecz, Mościcka, Kolasa, 2002: 354). Kwestionariusz został zaadaptowany do polskich warunków (Makowska, Merecz, Mościcka, Kolasa 2002: 353-362). Polska wersja GHQ-28 ma satysfakcjonujące właściwości psychometryczne. Współczynnik wewnętrznej zgodności alfa Cronbacha wynosił 0,927 dla całej skali oraz 0,766-0,887 dla poszczególnych podskal. Trafności kryterialna jest również zadowalająca (Merecz 2010: 59). Różne wersje kwestionariusza Goldberga są wykorzystywane w badaniach naukowych, m.in. jako narzędzie do oceny zdrowotnych następstw narażenia na stresory zawodowe, do oceny stanu psychicznego ludności w zmieniających się warunkach społeczno-ekonomicznych (Merecz 2010: 59), do oceny psychologicznego funkcjonowania nauczycieli (Niebudek-Bogusz, Marszałek, Woźnicka, Minkiewicz, Hima, Śliwińska-Kowalska 2010: 686), osób narażonych na uciążliwości hałasu (Pawlaczyk-Łuszczczyńska, Dudarewicz, Waszkowska 2001: 466), osób długotrwale bezrobotnych (Kasprzak 2008: 112-115), pacjentów z chorobami alergicznymi skóry (Kierć-Świerczyńska, Kręcisz, Potocka, Świerczyńska-Machura, Dudek, Pałczyński 2008: 280-281), związku poczucia kontroli z oceną stanu psychicznego (Dudek, Merecz, Makowska 2001: 455-456). Kwestionariusz GHQ-28 jest również polecany do diagnozy funkcjonowania psychicznego w przebiegu psychologicznych interwencji antymobbingowych (Mościcka, Drabek 2011: 86).

2. Wyniki

Jako pierwsze zaprezentowano wyniki analizy korelacji (ilustrującej związek klimatu organizacyjnego ze stanem zdrowia psychicznego). Uzyskane wyniki zawarto w tabeli 1.

Tabela 1

Współczynniki korelacji między klimatem organizacyjnym (wynik ogólny) a stanem zdrowia psychicznego

	Symptomy somatyczne	Niepokój, bezsenność	Zaburzenia funkcjonowania	Symptomy depresji	GHQ – wynik ogólny
Klimat organizacyjny	-0,204**	-0,233**	-0,251**	-0,266**	-0,282**

* korelacja jest istotna na poziomie 0,05

** korelacja jest istotna na poziomie 0,01

Źródło: badania własne

Współczynniki korelacji zawarte w tabeli 1 wskazują na obecność istotnego związku pomiędzy klimatem organizacyjnym a zdrowiem psychicznym. Ujemne wartości współczynników korelacji wskazują, iż gorszy stan zdrowia psychicznego oraz jego obniżające się wskaźniki (symptomy somatyczne, niepokój i bezsenność, zaburzenia w codziennym funkcjonowaniu oraz symptomy depresji) współwystępują z autokratycznym typem klimatu organizacyjnego (niższe wyniki w kwestionariuszu Kolba świadczą o tej formie klimatu organizacyjnego).

Celem pogłębienia możliwości wnioskowania o związkach komponentów klimatu organizacyjnego (odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, poczucie ciepła i poparcia, kierowanie) ze stanem zdrowia psychicznego, wykonano kolejną, bardziej szczegółową analizę korelacji. Wyniki przedstawia tabela 2.

Tabela 2

Współczynniki korelacji między składowymi klimatu organizacyjnego a stanem zdrowia psychicznego

Składowe klimatu organizacyjnego	Symptomy somatyczne	Niepokój, bezsenność	Zaburzenia funkcjonowania	Symptomy depresji	GHQ – wynik ogólny
Odpowiedzialność	-0,124	-0,092	-0,142*	-0,154*	-0,152*
Wymagania	-0,101	-0,124	-0,188**	-0,176**	-0,183**
Nagrody	-0,095	-0,179**	-0,099	-0,199**	-0,165*
Zorganizowanie	-0,055	-0,111	-0,062	-0,080	-0,099
Poczucie ciepła i poparcia	- 0,235**	-0,219**	-0,291**	-0,289**	-0,301**
Kierowanie	- 0,224**	-0,213**	-0,240**	-0,226**	-0,259**

* korelacja jest istotna na poziomie 0,05

** korelacja jest istotna na poziomie 0,01

Źródło: badania własne

Zaprezentowana w tabeli 2 matryca korelacji wskazuje na szereg istotnych, umiarkowanie silnych wskaźników korelacji. Zarówno ogólny poziom zdrowia psychicznego (wynik globalny w kwestionariuszu GHQ-28), jak i jego cztery wskaźniki (symptomy somatyczne, niepokój i bezsenność, zaburzenia w codziennym funkcjonowaniu oraz symptomy depresji) ujemnie korelują ze składowymi klimatu organizacyjnego. Jednak siła związków między analizowanymi zmiennymi jest różna. Najsilniejsze wartości współ-

czynników korelacji uzyskano dla wymiaru Kierowanie oraz Poczucie ciepła i poparcia. Dla aspektu Zorganizowanie brak jest istotnych współczynników korelacji. W dalszym postępowaniu, w procesie statystycznej analizy danych określono różnice w zakresie nasilenia wskaźników zdrowia psychicznego wśród osób reprezentujących różne typy klimatu organizacyjnego³. W celu weryfikacji przyjętych założeń zastosowano jednoczynnikową analizę wariacji. Istotność różnic między średnimi określono za pomocą testu T-Tukey'a. Uzyskane wyniki zaprezentowano w tabeli 3.

Tabela 3
Jednoczynnikowa analiza wariacji i średnie dla zmiennej stan zdrowia psychicznego

Zdrowie psychiczne	Typ klimatu organizacyjnego			F	p
	Klimat autokratyczny	Klimat mieszany	Klimat wspierający		
	M	M	M		
Symptomy somatyczne	7,0156	6,6622	5,1782	5,123	0,007
Niepokój, bezsenność	7,1406	6,5676	4,7426	7,874	0,000
Zaburzenia funkcjonowania	7,3281	7,2838	5,5545	7,848	0,001
Symptomy depresji	3,4688	1,9054	1,0495	8,940	0,000
GHQ – wynik ogólny	24,6406	22,2027	16,4950	9,539	0,000

M – średnia; F – test Fishera; p – poziom istotności

Źródło: badania własne

Wykonana ANOVA ujawniła szereg istotnych efektów. Rezultaty przedstawione w tabeli 3 dowodzą, iż nasilenie negatywnych przejawów stanu zdrowia psychicznego jest warunkowane typem klimatu organizacyjnego. Najwyższe wyniki średnie (czyli najsilniejsze objawy obniżonego stanu zdrowia psychicznego) obserwuje się wśród badanych pracujących w typie klimatu autokratycznego. Natomiast najwyższy poziom zdrowia psychicznego

³ Ocenie poddano częstość reprezentowania poszczególnych typów klimatu organizacyjnego w analizowanej grupie osób. Według otrzymanego procentowego rozkładu wyników, 41,9% badanych osób pracuje w klimacie wspierającym, 26,6% w klimacie autokratycznym, a 30,7% w klimacie organizacyjnym mieszanym, pośrednim między jego dwoma skrajnymi postaciami (Lubrańska, 2011: 625).

go prezentują osoby poddane wpływowi klimatu wspierającego. Relacja ta jest istotna dla wszystkich czterech analizowanych wskaźników zdrowia psychicznego i wyniku ogólnego w kwestionariuszu GHQ-28. Wskazują na to również wyniki testu post-hoc. Test porównań wielokrotnych Tukey'a wykazał wysoką istotność różnic między skrajnymi typami klimatu organizacyjnego (klimatem autokratycznym i wspierającym).

Na kolejnym etap postępowania badawczego, dzięki zastosowanej analizie regresji, wyodrębniono istotne predyktory zdrowia psychicznego. Zbudowano pięć niezależnych modeli regresji (dla zmiennych: symptomy somatyczne, niepokój, bezsenność, zaburzenia funkcjonowania, symptomy depresji, wynik ogólny w kwestionariuszu GHQ-28). W wykonanych modelach regresji, w zbiorze zmiennych wyjaśniających, obok zmiennych kluczowych dla przeprowadzanych analiz, czyli wyników z Kwestionariusza Klimatu Organizacyjnego, uwzględniono również dane o charakterze socjodemograficznym: wiek, płeć oraz staż pracy. W tabeli 4 przedstawiono użyte rezultaty.

Tabela 4

Analiza regresji – zdrowie psychiczne

Zdrowie psychiczne	Analiza regresji		
	Beta	t	p
Symptomy somatyczne	R=0,317, R ² =0,100, F=13,106, p=0,000		
Poczucie ciepła i poparcia	-0,241	-3,891	0,000
Płeć	-0,214	-3,464	0,000
Zmienne poza modelem: wiek, staż pracy, odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, kierowanie, klimat organizacyjny – wynik ogólny	ns.	ns.	ns.
Niepokój, bezsenność	R=0,310, R ² =0,096, F=12,521, p=0,000		
Klimat organizacyjny – wynik ogólny	-0,247	-3,978	0,000
Płeć	-0,201	-3,238	0,001
Zmienne poza modelem: wiek, staż pracy, odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, poczucie ciepła i poparcia, kierowanie	ns.	ns.	ns.
Zaburzenia funkcjonowania	R=0,318, R ² =0,101, F=13,185, p=0,002		

Poczucie ciepła i poparcia	-0,297	-4,796	0,000
Płeć	-0,124	-2,006	0,046
Zmienne poza modelem: wiek, staż pracy, odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, kierowanie, klimat organizacyjny – wynik ogólny	ns.	ns.	ns.
Symptomy depresji	R=0,287, R ² =0,082, F=21,157, p=0,000		
Poczucie ciepła i poparcia	-0,287	-4,600	0,000
Zmienne poza modelem: wiek, płeć, staż pracy, odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, kierowanie, klimat organizacyjny – wynik ogólny	ns.	ns.	ns.
GHQ – wynik ogólny	R=0,348, R ² =0,121, F=16,195, p=0,000		
Poczucie ciepła i poparcia	-0,308	-5,038	0,000
Płeć	-0,173	-2,825	0,005
Zmienne poza modelem: wiek, staż pracy, odpowiedzialność, wymagania, nagrody, zorganizowanie, kierowanie, klimat organizacyjny – wynik ogólny	ns.	ns.	ns.

Współczynnik standaryzowany Beta; t – test t; p – poziom istotności; ns – nie istotne statystycznie

Źródło: badania własne

Wykonane modele regresji dowodzą istotnej predykcyjnej mocy klimatu organizacyjnego dla jakości zdrowia psychicznego badanych osób. Szczególnie ważnym wyznacznikiem jest Poczucie ciepła i poparcia (obecność tej zmiennej jest znacząca w czterech równaniach regresji). Analiza wyników wskazuje, iż relacje interpersonalne w miejscu pracy silnie warunkują dobrostan psychiczny badanych osób. W świetle prezentowanych danych, ważnym czynnikiem jest również płeć (według badań, u kobiet silniej niż u mężczyzn, mogą nasilać się symptomy somatyczne, niepokój, bezsenność, zaburzenia w codziennym funkcjonowaniu). Staż pracy i wiek to zmienne, które okazały się nie istotnym predyktorami stanu zdrowia psychicznego badanych osób (brak istotności wieku dla psychicznego dobrostanu jednostek

otrzymano również w innych badaniach (Merecz, Mościcka, Drabek, Koniarrek 2004: 428).

3. Omówienie i wnioski

Zaprezentowane wyniki wykonanych analiz statystycznych znacząco potwierdziły poprawność sformułowanych założeń badawczych, pozytywnie je weryfikując. W świetle otrzymanych rezultatów, klimat organizacyjny to ważny czynnik decydujący o psychicznym dobrostanie badanych jednostek. Już wyniki analizy korelacji (tabela 1 i 2) ujawniły współwystępowanie istotnych związków wiążących atmosferę miejsca pracy (w jej autokratycznym wymiarze) z negatywnymi następstwami zdrowotnymi. Otrzymane wartości współczynników korelacji pokazały, iż ograniczony zakres odpowiedzialności, wymagań, nisko satysfakcjonujące nagrody, brak jednoznacznych wytycznych i organizacji pracy, słabe relacje interpersonalne wśród członków zespołu pracowniczego są istotnie związane z obniżonym stanem zdrowia psychicznego w zakresie jego czterech analizowanych wskaźników (symptomy somatyczne, niepokój, bezsenność, zaburzenia funkcjonowania, symptomy depresji) oraz wyniku ogólnego Kwestionariusza GHQ-28. Wyjątek w tej relacji stanowił wymiar Zorganizowanie, dla którego nie uzyskano istotnych wyników.

Jeszcze bardziej czytelne i przekonujące są rezultaty jednoczynnikowej analizy wariancji (o ich znaczącej wartości świadczy uzyskany wysoki poziom istotności). Dokonując porównania otrzymanych wyników średnich w każdej z trzech postaci klimatu organizacyjnego, zauważa się wyraźne różnice (potwierdzone testem T-Tukey'a). Wyższy poziom symptomów somatycznych, podwyższony nastrój depresyjny, zakłócenia snu, napięcia lękowe, zaburzenia w codziennym funkcjonowaniu, to doświadczenia osób, które pracują w klimacie autokratycznym. Z kolei wśród badanych, którzy klimat swojego miejsca pracy oceniają jako wspierający, wyniki średnie w skalach Kwestionariusza GHQ-28 są istotnie niższe. Taki – bardzo znaczący – rozkład wyników sprzyja formułowaniu praktycznych zaleceń. Właściwie przygotowane i realizowane działania organizacyjne, w znacznym stopniu skierowane na budowanie wspierającego klimatu pracy, będą skutkować pozytywnymi następstwami zdrowotnymi wśród pracowników. Szczególnej troski wymaga zwłaszcza wymiar interpersonalny. Dowodzą tego wyniki analizy regresji (tabela 4), gdzie zmienna Poczucie ciepła i poparcia okazała najwyższą moc predykcyjną wobec diagnozowanych wskaźników zdrowia psychicznego. W wykonanych analizach najsilniej uwidoczniło się zatem znaczenie czynnika interpersonalnego. To efekt, który znajduje szersze potwierdzenie empiryczne. Badania pokazują (Merecz, Mościcka, Drabek, Koniarrek 2004: 428), iż niesatysfakcjonujące relacje społeczne zawodowe skut-

kują gorszym stanem zdrowia psychicznego pracowników. Dopełnieniem tej zależności jest konieczność objęcia uwagą wszelkich płaszczyzn interakcji społecznych – zarówno wymiaru poziomego, relacji horyzontalnych, ze współpracownikami, jak i wymiaru pionowego (jakość i intensywność kontaktów z przełożonymi). Dlatego w wprowadzonych rozważaniach nie można również pominąć zmiennej Kierowanie (tabela 1 i 2) – dowodzącej znaczenia roli przełożonych wobec ujawniania się niekorzystnych symptomów w dobrostanie podwładnych. Ciężar odpowiedzialności za tworzenie wspierającej, atmosfery pracy spoczywa na przełożonych. Wymaga się od nich zestawu cech osobowych, kompetencji i stylu zarządzania, który znajdzie uznanie i akceptację wśród podwładnych, a w konsekwencji będzie sprzyjał optymalnemu funkcjonowaniu pracowników, pożądanemu dobrostanowi psychicznemu i brakiem negatywnych następstw emocjonalnych.

Rozszerzając obszar wnioskowania, zainteresowanie zwraca fakt, iż warunki pracy oraz ich subiektywna ocena mają swoje wyraźne konsekwencje dla zdrowia psychicznego pracowników. Dowodzą tego dotychczasowe wyniki badań. Wyższe poziomy stresu doświadczanego w pracy (i w domu) oraz niższa satysfakcja zawodowa współwystępują z gorszym stanem zdrowia (psychicznego i somatycznego) (Merecz 2010: 75). Według badań (Merecz, Mościcka, Drabek, Koniarek 2004: 432) za istotne predyktory stanu zdrowia psychicznego wskazuje się stres (wynikający z poczucia niepewności w pracy), radzenie sobie ze stresem wyrażane przez negatywne emocje i ilość spożywanego alkoholu. Najwyższy stopień szkodliwości dla zdrowia psychicznego (wyrażanego przez objawy depresji, wyczerpanie emocjonalne, podwyższony poziom lęku, wysokie wyniki w kwestionariuszu GHQ) odnotowano na tych stanowiskach pracy, na których występował wysoki poziom wymagań i niski stopień kontroli (Dudek 2000: 155). Siła argumentów empirycznych jest bezdyskusyjna. Pracodawcy, wykazujący dbałość o własne zasoby kadrowe, powinni docenić rezultaty badań, które dowodzą, iż stan zdrowia psychicznego (ocenianego na podstawie Kwestionariusza GHQ-28), to czynnik istotny dla intencji zmiany pracy czy stanowiska pracy (Merecz 2010: 77). Ciągłość polityki kadrowej, zrównoważony skład personalny, zachowanie kompetencji, cennego, dającego przewagę konkurencyjną, doświadczenia zawodowego jest zatem zależne od psychicznego dobrostanu pracowników. Kontynuując, w świetle doniesień badawczych (Merecz 2010: 78-79) stan zdrowia psychicznego określa również zdolność do pracy – im więcej negatywnych objawów doświadczali badani, tym gorzej oceniali swoją zdolność do pracy. Ogólny stan zdrowia psychicznego (Merecz 2010: 78) wiąże się z poczuciem osiągnięć osobistych, które obok depersonalizacji i wyczerpania emocjonalnego, jest ważnym komponentem syndromu wypalenia zawodowego (Maslach Leitner 2011: 34-35). Znajomość empirycznych

i teoretycznych przesłanek pozwala na wnioskowanie, iż optymalne zarządzanie zasobami ludzkimi wymaga uwzględnienia obszaru bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia. Odpowiednie warunki pracy warunkują jakość pracy, lojalność, morale i dobrostan pracowników. W procesach zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy podkreśla się zapewnienie zadowolenia i dobrostanu, czyli dobrego stanu fizycznego i psychicznego pracowników (Rzepecki 2010: 10).

Przedstawioną dyskusję wyników (wraz z badawczymi dygresjami) prowadzono w kierunku wzmocnienia przekonania, iż psychospołeczne aspekty pracy, a zwłaszcza jej atmosfera, to element o szczególnym znaczeniu dla kształtowania dobrostanu jednostki. Miejsce pracy opisuje się przecież (Dudek 1998: 109) przez obecność dwóch grup czynników, które wpływają na zdrowie pracowników: czynniki fizykochemiczne (oddziałujące głównie bezpośrednio, uszkadzając dany organ lub system) i psychospołeczne (działające na ogół pośrednio, powodujące stres, który jest z kolei bezpośrednim mechanizmem wywołującym negatywne następstwa zdrowotne). Nie bez powodu w obecnych w literaturze przedmiotu w klasyfikacjach źródeł stresu (Marczyńska 1998: 27-32), obok szeroko rozumianego środowiska materialnego, wymienia się środowisko psychospołeczne (w którym obecne są np. zakłócenia w procesie realizowania roli zawodowej, niewłaściwy styl kierowania, bariery komunikacyjne, stresory związane z rozwojem zawodowym czy czynniki odnoszące się do relacji interpersonalnych, czyli realne zagrożenia dobrostanu jednostek). Również Łoboda (1990: 71), w swojej typologii przyczyn stresu obok m.in. złych fizycznych warunków pracy, stresorów związanych ze sposobem wykonywania pracy, z pełnieniem roli organizacyjnej, zwraca także uwagę na stresory dotyczące relacji interpersonalnych w grupie pracowniczej, stresory związane z funkcjonowaniem jednostki jako elementu organizacji (odzwierciedlające stosunki między pracownikiem a organizacją jako całością) czy stresory związane z rozwojem zawodowym (i braku satysfakcji z jego przebiegu).

Podsumowanie

Wiążącym podsumowaniem niech będzie zestawienie wartości charakteryzujących pożądaną, idealną warunki pracy (Bartkowiak 1997: 138-139). Na liście tej znajdują się: równowaga praca-dom, życie i praca w sprzyjających warunkach, niski poziom napięć i stresu, urozmaicenie, właściwe gratyfikacje finansowe, możliwość awansu czy pewność zatrudnienia. Są również wartości charakteryzujące psychospołeczny wymiar pracy, czyli jasność wymagań, swoboda w działaniu, wykonywanie zadań stanowiących wyzwanie, dających poczucie spełnienia, praca z ludźmi, którzy dobrze ze sobą kooperują, udana współpraca z bezpośrednim przełożonym. Obecność

tej kategorii czynników podnosi jakość argumentacji zaprezentowanej w niniejszym opracowaniu.

Psychospołeczny kontekst widoczny w zaprezentowanych stanowiskach teoretycznych, wyraźnie dowodzi, iż właściwym posunięciem było zbadanie wzajemnych relacji zdrowia psychicznego i klimatu organizacyjnego (tym bardziej wobec uzyskanych znaczących efektów statystycznych). Udowodniono, iż całość tego zjawiska (i jego poszczególne aspekty) pozostają w istotnym związku z dobrostanem psychicznym uczestników organizacji. To rozstrzygnięcie ważne jest zwłaszcza z punktu widzenia praktyki organizacyjnej. Dbłość o psychospołeczne warunki pracy determinuje optymalne samopoczucie pracowników, ich zdrowie psychiczne, a w następstwie wyznacza właściwą jakość funkcjonowania zawodowego i widoczne efekty zaangażowania. Przedmiotem zainteresowania i troski pracodawców powinny stać się działania profilaktyczne i zaradcze, podejmowane w kierunku ograniczenia ryzyka oddziaływań i narażenia na stresory psychospołeczne. Zalecenie kształtowania wspierającego klimatu organizacyjnego należy w tych okolicznościach traktować jako priorytetowe.

Bibliografia:

1. Bartkowiak G., 1997, *Psychologia zarządzania*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.
2. Chełpa S., 1993, *Walidacja Kwestionariusza Klimatu Organizacyjnego Kolba*, „Przegląd Psychologiczny”, nr 28.
3. Dudek B., 1998, *Rozwiązywanie problemów związanych ze stresem w miejscu pracy* [w:] A. Gniazdowski (red.), *Promocja zdrowia w miejscu pracy. Wybrane programy*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi, Krajowe Centrum Promocji Zdrowia w Miejscu Pracy, Łódź.
4. Dudek B., 2000, *Środowisko pracy jako potencjalne źródło zagrożenia dla zdrowia psychicznego* [w:] J. Cz. Czabała (red.), *Zdrowie psychiczne. Zagrożenia i promocja*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa.
5. Dudek B., Merecz D., Makowska Z., 2001, *Poczucie kontroli w miejscu pracy a poziom stresu zawodowego i związane z nim skutki*, „Medycyna Pracy”, nr 52.
6. Frydecka D., Małyszczak K., Chachaj A., Kiejna A., 2010, *Struktura czynnikowa Kwestionariusza Ogólnego Stanu Zdrowia (GHQ-30)*, „Psychiatria Polska”, nr 3.
7. Karwowski M., Pawłowska K., 2009, *Klimat dla kreatywności w miejscu pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 2.
8. Kasprzak E., 2008, *Pomoc psychologiczna a dobrostan i zdrowie osób długotrwale bezrobotnych* [w:] L. Golińska, B. Dudek (red.), *Rodzina*

- i praca z perspektywy wyzwań i zagrożeń*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
9. Kierć-Świerczyńska M., Kręcisz B., Potocka A., Świerczyńska-Machura D., Dudek W., Pałczyński C., 2008, *Czynniki psychologiczne w przebiegu chorób alergicznych skóry*, „Medycyna Pracy”, nr 59.
 10. Kożusznik B., 1998, *Psychologia zespołu pracowniczego. Doskonalenie efektywności*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
 11. Lipińska-Grobelny A., 2007, *Klimat organizacyjny a preferowane style komunikowania się* [w:] A. Lipińska-Grobelny (red.), *Klimat organizacyjny i jego konsekwencje dla funkcjonowania pracowników*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
 12. Lipińska-Grobelny A., 2010, *Kształtowanie marki organizacji przez kulturę organizacyjną firmy* [w:] A. M. Zawadzka (red.), *Psychologia zarządzania w organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
 13. Lipińska-Grobelny A., Stopa A., 2007, *Postrzeganie stresu roli zawodowej w kontekście klimatu organizacyjnego i rozwoju zawodowego pracownika* [w:] A. Lipińska-Grobelny (red.), *Klimat organizacyjny i jego konsekwencje dla funkcjonowania pracowników*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
 14. Lubrańska A., 2011, *Klimat organizacyjny a doświadczanie wypalenia zawodowego*, „Medycyna Pracy”, nr 62.
 15. Łoboda M., 1990, *Czynniki stresogenne w organizacji* [w:] A. Biela (red.), *Stres w pracy zawodowej*, Redakcja Wydawnictw KUL, Lublin.
 16. Łoboda-Świąteczak E., 2007, *Klimat organizacyjny jako wyznacznik stylu sprawowania władzy w układzie przełożony-podwładny* [w:] A. Lipińska-Grobelny (red.), *Klimat organizacyjny i jego konsekwencje dla funkcjonowania pracowników*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
 17. Makowska Z., Merecz D., Mościcka A., Kolasa W., 2002, *The validity of general health questionnaires, GHQ-12 and GHQ-28 in mental health studies of working people*. „International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health”, nr 15.
 18. Marczyńska A., 1998, *Jak promować zdrowie w miejscu pracy. Program radzenia sobie ze stresem*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi, Łódź.
 19. Maslach Ch., Leiter M. P., 2011, *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
 20. Merecz D. (2010). *Modelowanie związków między zmiennymi społeczno-demograficznymi i dopasowaniem do organizacji a zdrowiem – badania własne* [w:] D. Merecz (red.), *Dopasowanie człowieka do środowiska pracy – uwarunkowania i skutki*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi, Łódź.

21. Merecz D., Mościcka A., Drabek M., Koniarek J., 2004, *Predyktory zdrowia psychicznego i zdolności do pracy pracowników zatrudnionych na stanowiskach wykonawczych*, „Medycyna Pracy”, nr 55.
22. Mościcka A., Drabek M., 2011, *Agresja i mobbing w środowisku pracy* [w:] D. Merecz (red.), *Profilaktyka psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy – od teorii do praktyki. Podręcznik dla psychologów*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi, Łódź.
23. Niebudek-Bogusz E., Marszałek S., Woźnicka E., Minkiewicz Z., Hima J., Śliwińska-Kowalska M., 2010, *Turnus sanatoryjny intensywnej rehabilitacyjny głosu u nauczycieli*, „Medycyna Pracy”, nr 61.
24. Ogińska-Bulik N., 2003, *Stres zawodowy u policjantów. Źródła – Konsekwencje – Zapobieganie*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistyczno Ekonomicznej w Łodzi, Łódź.
25. Pawlaczyk-Łuszczczyńska M., Dudarewicz A., Waszkowska M., 2001, *Ocena uciążliwości hałasu niskoczęstotliwościowego w pomieszczeniach sterowniczych wg subiektywnej oceny pracowników – wyniki badań pilotażowych*, „Medycyna Pracy”, nr 52.
26. Rzepecki J., 2010, *Efektywność zarządzania zasobami ludzkimi w aspekcie bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia w przedsiębiorstwie* „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 6.
27. Świętochowski W., 2008, *Klimat organizacyjny jako istotna właściwość miejsca pracy* [w:] H. Skłodowski (red.), *Polskie doradztwo dla młodzieży – idea czy rzeczywistość*, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Łódź.
28. Wolan-Nowakowska M., 2007, *Klimat organizacyjny a postawy pracowników wobec zmian* [w:] A. Lipińska-Grobelny (red.), *Klimat organizacyjny i jego konsekwencje dla funkcjonowania pracowników*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.

Organizational Climate as the Determinant of Employees' Mental Health

Summary

The paper refers to organizational climate and mental health. It was assumed that well-being of employees is dependent on climate of work (organizational climate). In paper was used the concept by D. Kolb (organizational climate). In research were observed 241 employees. The results of statistical methods (correlation analysis, one-variable variance, regression analysis) showed that there was significant relation between the organizational climate and mental health of employees. The results of the statistical analyses indicate that the organizational climate determines mental health.

According to the results, there are significant differences in the level of somatic symptoms, anxiety and insomnia, social dysfunction and severe depression among the participants of the research, who work in the different types of organizational climate.

Key words: work, organizational climate, mental health.

Grażyna Stachyra¹

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

RADIO W ŚRODOWISKU PRACY

Abstrakt

W artykule podjęto problematykę obecności przekazu radiowego w czasie pracy, który jest zarazem czasem najwyższej słuchalności tego medium. Bazując na wynikach badań psychologicznych dotyczących pozytywnego wpływu muzyki na wykonywanie czynności towarzyszących oraz stany emocjonalne człowieka, artykuł analizuje elementy programu komercyjnej stacji RMF FM, będącej liderem słuchalności w godzinach pracy, w aspekcie ich pozytywnego wpływu na budowanie nastroju sprzyjającego wykonywaniu czynności zawodowych. Ukazując wewnętrzną dynamikę przekazu oraz chwyt retoryczny, Autorka bada sposób, w jaki układ zegara programowego pozwala nadawcy radiowemu połączyć dwa rozbieżne cele: pobudzanie uwagi słuchaczy oraz „bezkolizyjne” towarzyszenie im w pracy. Przekaz oparty na muzyce oraz wplecionych w nią innych składnikach (wejścia antenowe, „dżingle”, reklamy itp.) jest przewidywalny, co przyczynia się do aprobowania go w pracy.

Słowa kluczowe: radio w pracy, psychologia muzyki, retoryka radia, budowanie nastroju.

Wprowadzenie

Od kilku lat w Polsce rośnie słuchalność radia w pracy. Jest ono jedynym medium, które z uwagi na swoją specyfikę percepcji może towarzyszyć większości czynności codziennych. W odróżnieniu od telewizji czy Internetu, angażujących wzrok odbiorcy, audialny kanał przekazu jest zdecydowanie bardziej przyjazny w środowisku pracy. Organizacja pracy dotyczy współcześnie kształtowania odpowiednich możliwości pracownika i (...) *uwzględnienia jego podmiotowości tak dalece, jak tylko jest to możliwe* (Ratajczak 1995: 250-252). Radio sprzyjające budowaniu pozytywnego emocjonalnego kontekstu pracy odgrywa w tym procesie znaczącą rolę. Ponieważ muzyka stanowi oś programu większości formatów radiowych, można wnioskować, że jest też głównym elementem programu pożądanym w miejscu pracy. Te intuicje potwierdzają najnowsze statystyki, według których komercyjna stacja muzyczna RMF FM okazała się liderem wśród rozgłośni radiowych, od-

¹ E-mail:gstachyra70@gmail.com

bieranych w czasie obejmującym najwyższy dzienny rozkład słuchalności radia w pracy (*Radio Track* 2013). Komercyjne formaty preferują z reguły muzyczny komponent swoich programów. Jednak, jak wskazują doświadczenia *Musak Corporation*, muzyka to nie wszystko. Dlatego niniejszy artykuł analizuje *programme flow*, to znaczy ciąg audycji radia.² Przyjęcie metody badania ilościowego oraz jakościowego zawartości audycji pozwala wykazać działania nadawcy, który „modeluje” nastrój sprzyjający wykonywaniu pracy. Wraz z pierwszą emisją muzyki z płyty gramofonowej w 1906 roku (Broughton 2000: 8), radio zaczęto postrzegać w kontekście muzyki. Jej oczywisty wymiar rozrywkowy znalazł z czasem zastosowanie w środowisku pracy jako czynnik wzmagający wydajność poprzez przeciwdziałanie zmęczeniu pracowników i wywoływanie u nich pozytywnych reakcji emocjonalnych.

1. Wpływ muzyki na wykonywanie pracy. Tło historyczne

Problem oddziaływania muzyki na pracujących, podejmowany przez badaczy na świecie, w Polsce jest słabo rozpoznany na poziomie dyskursu naukowego. Nie znaczy to, że wpływ muzyki na ludzki organizm nie był badany w ogóle. Międzynarodowy wydzźwięk zyskały nasze przedwojenne rozważania dotyczące powiązań stanów emocjonalnych człowieka ze strukturą dźwiękową utworów muzycznych (Lissa 1937: 390-391). Na świecie w latach trzydziestych ubiegłego stulecia podjęto próby zastosowania muzyki do praktyki przemysłowej. W rezultacie pionierskich obiektywnych badań nad znaczeniem muzyki w pracy okazało się, że w jej obecności wzrastała produktywność kobiet wykonujących monotonne czynności. W latach czterdziestych w brytyjskich zakładach przemysłowych wprowadzono muzyczne programy radiowe mające przeciwdziałać zmęczeniu pracowników przy taśmie (Bańka 2002: 289-291). Kolejne badania wprowadziły podział na muzykę przemysłową (*industrial music*) oraz tło muzyczne (*background music*) (Fox 1983: 211-226). Muzykę przemysłową komponowaną ze znanych standardów pop-owych nadawano w segmentach czasowych podczas wykonywania przez pracowników prostych i powtarzalnych czynności. Uznano ją jednak za czynnik niepożądany w zadaniach wymagających skupienia i wysiłku psychicznego, którym miało sprzyjać „muzyczne tło”, stanowiące utwory instrumentalne, często anonimowe. Amerykańska firma „Musak Corporation”, która zajęła się profesjonalnym komponowaniem muzycznych pakietów dla przedsiębiorstw, w 1984 roku zaczęła nawet emitować muzyczne tło w lokalnych środkach transportu w Waszyngtonie. Aprobata dla tego typu sprep-

² Wykorzystane i cytowane dalej w artykule audycje RMF FM zarejestrowane zostały w dniach 22-26 kwietnia 2013 r. pomiędzy godziną 9.00 a 15.00.

rowanej muzyki towarzyszącej (zresztą określanej pogardliwie jako „muzak”) w otaczającym środowisku zdaje się jednak współcześnie maleć. Dla wielu pracowników wybrane przez pracodawcę tło dźwiękowe to źródło frustracji: *Jako młody człowiek pracowałem w handlu, a ‘muzak’ był dla nas niczym chińska wodna tortura. Wyobraźmy sobie słuchanie Lawrence’a Welka, czy bożonarodzeniowych kolęd przez czterdzieści godzin w tygodniu. To było straszne.*³

Powojenne badania wpływu muzyki na różnego rodzaju aktywności jej towarzyszące dowiodły, że człowiek adaptuje się szybko do obecności dźwięku i muzyka może pomagać w wykonywaniu czynności w zależności od specyfiki pracy oraz struktury psychicznej słuchającego. Współczesne kwestionariuszowe badania *State Positive Affect* (Lesiuk 2005: 173-191), czyli stopnia przejawiania pozytywnego nastawienia do życia; jakości pracy oraz czasu wykonywania zadań, ujawniły pozytywny wpływ muzyki w tych trzech obszarach. Badanie prowadzone w środowisku pracy programistów zajmujących się systemami informatycznymi trwało 5 tygodni, zmienną była muzyka oraz jej brak. W pierwszym tygodniu badani mieli słuchać muzyki lub nie, tak jak to zwykli robić na co dzień. Na początku drugiego tygodnia badani słuchali swojej ulubionej muzyki lub wybierali muzykę z przygotowanego zestawu 65 płyt zawierającego różne style (*Alternative, Classical, Country, Heavy Metal, Light Jazz, New Age, Pop*, oraz „inne” (np. *folk, spirituals*). Mogli jej słuchać w biurowych boksach z zestawu stereo lub przez słuchawki – wtedy, kiedy chcieli i tak długo, jak chcieli. Ta sama procedura obowiązywała w trzecim tygodniu. W czwartym zestaw płyt został usunięty a uczestnicy zostali poproszeni o „niesłuchanie muzyki”. Na początku piątego tygodnia muzyczna biblioteka została przywrócona równolegle z kwestionariuszami. W badaniu wykorzystano testy: *Trait positive and negative affectivity* zawierający 25-punktowy kwestionariusz prawda/fałsz, *The Quality-of-Work Questionnaire* oparty na skali Likerta (1-4), autorski test *Time-on-Task*, badający ilość czasu potrzebną do wykonania zadania przy udziale muzyki.

Dziesięciominutowy fragment programu radiowego składający się z 3 piosenek połączonych głosem DJ-a (Furnham, Bradley 1997: 445), zaprezentowano dwóm grupom (ekstrawertykom oraz introwertykom) podczas wykonywania przez nie testów: czytania ze zrozumieniem (GMAT - *Graduate Admission Tests*) oraz testu z *British Ability Scale*. Wykazano wyższy stopień rozproszenia uwagi związany z obecnością muzyki w tle w odniesieniu do tych, którzy na co dzień jej nie słuchają w trakcie wykonywania czynności w domu (introwertycy). Stopień rozproszenia był niższy u tych, którzy słuchają jej w podobnych okolicznościach na co dzień (ekstrawertycy). Ucznio-

³ CBS News website, 9/2/2008, [w:] *Musak to my ears*: www.past-tense.org.uk

wie rozwiązujący testy (*Nelson-Denny Reading Test / D2, Test of Attention / Spatial Ability Test*) bez udziału muzyki, w czasie słuchania muzyki uspokajającej oraz podczas odbierania muzyki stymulującej, odczuwali, że rodzaj muzyki wpływa na ich rozumienie czytanego tekstu, orientację w przestrzeni oraz koncentrację. Co ciekawe, muzyka uspokajająca miała negatywny wpływ na poziom koncentracji (Dove 1994). Thomas Ting i William Forde Thompson przeprowadzili natomiast badanie wpływu muzycznych akcentów na poziom zapamiętywania przeczytanych słów. Pokazywanym na ekranie komputera słowom towarzyszył dźwięk tonów fortepianu różniących się głośnością, czasem trwania i wysokością. W pierwszym badaniu dźwięk pojawiał się równocześnie ze słowem, w drugim niejednocześnie, a w trzecim dźwięk w ogóle nie występował. Okazało się, że muzyka wzmacnia zapamiętywanie słów podczas czytania, ale tylko wtedy, gdy nie występują one jednocześnie z mocnymi muzycznymi akcentami (Ting, Thompson 2012).

Przytoczone wyżej badania potwierdzają, że muzyka przeważnie korzystnie wpływa na osoby wykonujące określone czynności. Jednak sama jej obecność nie wystarczy, by w pracy kontrolować na przykład upływ czasu. Niezbędne są inne elementy, które pozwoliłyby lokować czynności pracy w określonych interwałach, na przykład przed- i popołudniowych; w sekwencjach godzinowych, czy krótszych. Te elementy współdziałają z pracą, a ich naturalnym dostarczycielem jest radio. Badania wpływu radia na czynności zawodowe wciąż są rzadkością. Czy zatem nie należy traktować systematycznego wzrostu słuchalności radia w pracy jako fenomen? Jeśli tak, z czego może on wynikać?

2. Chronopsychologia w praktyce radiowej

Odbieranie radia bez szkody dla czynności zawodowych jest możliwe, o ile rodzaj pracy (stała komunikacja z klientem, wymagane skupienie), czy cechy osobnicze pracownika (słabe tolerowanie dźwiękowego tła) nie wykluczają jego obecności. Z doświadczeń psychologii, zajmującej się przebiegiem w trakcie doby rytmicznych zmian w procesach fizjologicznych człowieka i wyznaczeniem optymalnej pory dla jego poznawczego i emocjonalnego funkcjonowania, wynika, że człowiek nie rejestruje świadomie tych zmian. Czas trwania subiektywnej doby znacznie odbiega od obiektywnych wskaźników. Zatem człowiek potrzebuje pomocnika, by lokować w czasie swoje konkretne czynności. Radio może nim być, podając aktualną godzinę, ustalając porządek programu wyznaczającego co do minuty rytm pojawiających się na antenie elementów.

Godziny pracy w Polsce zazwyczaj rozpoczynają się rano, możemy zatem założyć, że radio w pracy towarzyszy najczęściej osobom o chronotypie porannym. Chronotyp to psychiczna właściwość odpowiedzialna za po-

zycję akrofazy, czyli (...) godzinę i minutę, o której w trakcie trwania doby procesy psychiczne i fizjologiczne danej jednostki osiągają maksymalny poziom. (Ciarkowska 2002: 97) Można przypuszczać, że w niektórych przypadkach chronotyp nie odpowiada godzinom zawodowej aktywności człowieka, praca staje się wtedy dla niego szczególnie uciążliwa. Osoby o chronotypie porannym charakteryzuje większa liczba nawyków, które powodują, że czasem proces psychiczny jest bezwysiłkowy, jeśli jego kontrola nie wymaga inwestowania zasobów poznawczych, zwłaszcza zasobów uwagi i pamięci roboczej. *W kategoriach odczuć subiektywnych oznacza to albo brak poczucia zmęczenia, albo zmęczenie nieproporcjonalnie małe w stosunku do wykonanej pracy. (...) W kategoriach mniej subiektywnych bezwysiłkowość oznacza brak zaangażowania tzw. centralnych funkcji wykonawczych (executive functions), polegających na skupieniu uwagi, intensywnym wykorzystaniu zasobów pamięci roboczej i koordynacji licznych procesów, konkurujących o owe zasoby* (Fronczyk 2001: 99-117). Im mniej jakaś czynność jest wyćwiczona, tym bardziej wymaga zaangażowania centralnych funkcji wykonawczych. Powyższe naukowe obserwacje prowadzą do konstatacji, że im większy automatyzm wykonywanych czynności, tym większa aprobata dla tła radiowego. Nie dziwi zatem obecność radia w biurach, środkach lokomocji, salonach piękności, na budowach, w gabinetach stomatologicznych, a nawet na salach operacyjnych podczas wykonywania rutynowych zabiegów. Przekaz radiowy funkcjonujący w godzinach pracy jest aprobowany w zależności od charakteru procesów psychicznych zachodzących w organizmie słuchacza, wykonującego różne zadania. Tezę tę potwierdza sama natura naszej uwagi, jako wybiórczego kierowania świadomości na przedmiot. *Uwaga zaczyna działać w pełni dopiero wówczas, gdy za jej pomocą świadomość uzyskuje określone dane, na przykład można nie słyszeć brzmienia granego utworu muzycznego, mając uwagę zajęętą czymś innym* (Wierszyłowski 1981: 153). Słuchanie zaczyna się wtedy, gdy słuchający chce skoncentrować się na danym utworze, co absorbuje uwagę na tyle, że utrudnia podejmowanie innych działań. Ta naukowa konstatacja może wyjaśniać fakt, że większość czasu antenowego najpopularniejszych komercyjnych rozgłośni zajmuje muzyka nie wymagająca procesów racjonalizacji. Jest ona natomiast przez nadawcę traktowana jako najlepszy sposób wprowadzania słuchaczy w dobry nastrój.

RMF FM najlepsza muzyka na humory szefa

Wśród czynników wpływających na jakość wykonywania pracy niezwykle istotny jest nastrój, jaki jej towarzyszy. Wzajemne powiązania stanu ludzkiej psychiki z tłem dźwiękowym zyskały na znaczeniu w latach siedemdziesiątych, stając się częścią zainteresowań psychologii kognitywnej. Liczni

badacze szukali w muzyce przyczyn doznań różnego typu. Określana była ona jako *rdzeń szczytowych przeżyć emocjonalnych* (Sloboda 1991), czy *silnych doświadczeń* (Gabrielsson 2001), *narzędzie analizy estetycznej percepcji* (Berlyne 1971), ale także *źródło wyrażania emocji, relaksu, dobrego nastroju* (Hakanen 1995). W psychologii nastrojów jest definiowany jako długotrwały (w cyklu dobowym) stan afektywny pozytywny lub negatywny o słabym natężeniu, który nie jest związany z konkretną przyczyną. Ma wpływ na oceny różnych sytuacji społecznych. Na przykład pozytywny nastrój może wzbudzić awans w pracy, czy słoneczna pogoda za oknem. Badania prowadzone przez psychologów dowodzą, że nastrój wywołany pogodą deszczową lub słoneczną może wpływać na naszą ocenę satysfakcji z życia (Schwarz, Clore 1983: 513-523). Idąc tym tropem można stwierdzić, że od nastroju zależy także nastawienie do pracy oraz towarzystwa współpracowników.

Intuicyjne traktowanie radia jako medium poprawiającego samopoczucie pojawiało się wśród komentatorów już na początku istnienia tego medium. Leszek Prószyński pisał w 1930 roku o eksperymencie sanatorium w Rudce, gdzie na werandach pacjenci zostali zaopatrzeni w indywidualne słuchawki zasilane centralnym odbiornikiem, że *radjo każe choremu zapomnieć o jego niedoli, a przez to daje mu lepsze samopoczucie*. (Prószyński 1930: 12). Silne doznania fizjologiczne towarzyszące słuchaniu muzyki stanowią obszerny rozdział badań psychologii muzyki, szczególnie w czasie ostatnich dwóch dekad. W późnych latach sześćdziesiątych psychologia dostrzegła już istotność badania efektów działania bodźców komunikacji masowej na ludzki organizm. Największy wpływ psychologia poznawcza zaczęła wywierać na badania mediów w latach osiemdziesiątych oraz dziewięćdziesiątych. Eksperymenty koncentrowały się na ocenianiu wpływu mediów na uwagę, pamięć, poznanie, konduktancję skóry, akcję serca oraz pobudzenie. Istotne dla badań muzyki jako narzędzia profilowania nastroju słuchaczy okazało się odkrycie, że decyzja o zaaprobowaniu bądź odrzuceniu określonej muzyki bazuje na danych na jej temat oraz zależy od charakteru słuchacza, jego muzycznych preferencji, bo jedynie sprzyjająca im muzyka poprawia nastrój, wzmacnia emocje oraz służy do ich ekspresji (Juslin, Laukka 2003: 770-814).

W radiu muzyka jest przerywana częściej innymi elementami programu, które także mogą wpływać na budowanie nastroju słuchacza. Z pewnością trzeba do nich zaliczyć spontaniczne lub zgrane komunikaty słowne nadawcy, mające wzmocnić wydźwięk emocjonalny zaprezentowanego utworu, albo innego komunikatu werbalnego. Retoryka ujmowana generalnie jako każda forma komunikacji skierowana do innych, wspomaga budowanie przez nadawcę radiowego pozytywnego nastroju. Można tu mówić o pewnych konwencjach retorycznych, regulujących zasady wypowiedzi, które

realizowane są na antenie. Są one względnie stałe, konstruowane na zasadzie kodu, który uzależniony jest od wytycznych formatu. Przede wszystkim kod ten dotyczy długości wypowiedzi oraz jej tematyki. To styl wypowiedzi sprawia, że przyciąga konkretne audytorium (Bogart 1995: 571). Głos zaś oznacza więcej niż styl, gdyż stanowi połączenie stylu, tonu oraz wartości (Phelan 1996: 45) Wszystkie te komponenty ujawniają się w retoryce radia w pracy. Słuchacze włączają daną stację doskonale wiedząc, jakiego programu, w jakim stylu i w jakim tonie mogą się spodziewać:

DJ: *Sprawdziłem maile od was i narzekacie, że ciężko w pracy, że pogoda nie pomaga... Wojtek pisze: mówicie tyle o weekendzie, a nie moglibyście sprawić, żeby był wcześniej? Mam tyle na głowie, że za chwilę oszaleję... No, to akurat jest możliwe, bo jakbyście wygrali 360 tysięcy złotych to już naprawdę nie trzeba by było myśleć o pracy... Nagroda główna czeka na kogoś, kto przyśle imię...*

Komunikaty płynące z radioodbiornika bardzo często odwołują się do samopoczucia słuchaczy, generując w tym zakresie poczucie pewnego rodzaju wspólnoty:

DJ: *Uśmiechamy się razem w pracy! Tak, to naprawdę jest możliwe! Co to dla Was? Niech sobie szef krzyczy... Zagłuszcacie go najlepszą muzyką w RMF FM. Tak! Widzę uśmiech na twarzy! To jest świetny pomysł! R.E.M. Można razem na początku zaśpiewać!!!*

Krótkie wejścia antenowe nie wymagają koncentracji, a przez to nie kolidują z pracą:

DJ: *Osiemnaście minut po dziewiątej, co tam praca! Praca jeszcze może poczekać do dziesiątej, a tymczasem kontynuujemy jeszcze ten dobry nastrój!*

Oprócz tego komunikat akcentuje wyjątkowość każdego słuchacza, sugerując, że przekaz jest dostosowany właśnie do jego potrzeb:

Dżingiel: *Specjalnie dla Ciebie RMF FM najlepsza muzyka*

Podtekst towarzyszący komunikatowi nadawcy, można podsumować hasłem: „rozumieemy, czym dla Ciebie jest praca, bo sami też pracujemy”. Duch solidarności sprzyja budowaniu relacji opartej na emocjach. Ta specyficzna retoryka pozwala „zmiękczać” charakter pracy poprzez wprowadzanie do niej elementów odprężenia, relaksu: (dżingiel: *RMF FM najlepsza muzyka do biurowych ploteczek.*) Nadawca zakłada, że obowiązki zawodowe nie wykluczają zachowań, które należałoby łączyć z czasem wolnym. Retoryka zakłóca odrębność tych sfer. Z jednej strony słuchacz jest lokowany w kontekście zawodowym: (dżingiel: *Dla wszystkich kierowców RMF FM - najlepsza muzyka*), z drugiej zaś wprowadzany jest w kontekst odpoczynku:

DJ: *Trzy minuty po dwunastej. Podobno są tacy, którzy o tej porze jeszcze drugim śniadaniem się zajmują, ale większość myśli już chyba o obiedzie,*

a po nim dobrze byłoby się napić dobrej mocnej czarnej kawy z dobrego ekspresu.

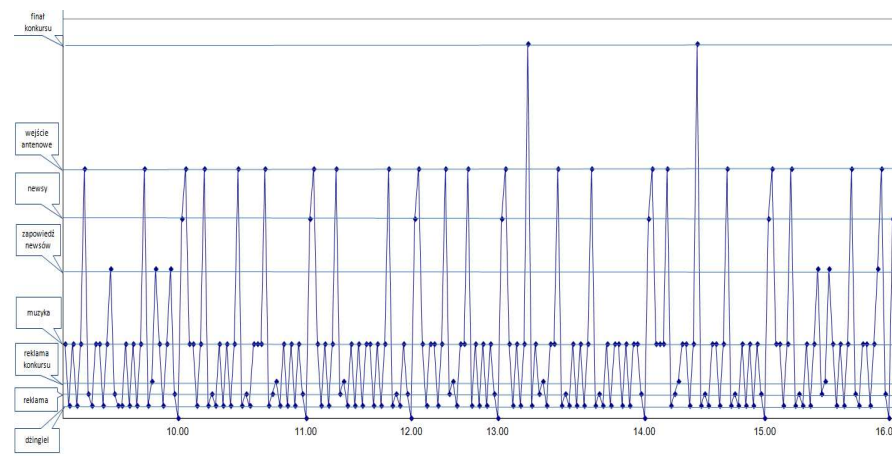
Na podstawie jakościowej analizy zawartości można zatem wykazać, że stosowane przez nadawcę maksymalne nasycenie programu muzyką oraz modelowanie formuły krótkich i zabawnych wejść antenowych jest powodowane z jednej strony imperatywem budowania emocjonalnej relacji z nadawcą poprzez wprowadzanie słuchacza w dobry nastrój, z drugiej zaś uwzględnienia psychologiczne predyspozycje słuchaczy, którzy mogą koncentrować się przede wszystkim na zawodowych czynnościach, traktując dźwięk radiowy jako ich mało absorbujące tło.

3. Specyfika dźwiękowego tła pracy

Gdyby nadawca postępował jedynie w myśl formuły zdefiniowanej powyżej, istniałoby niebezpieczeństwo zupełnego ignorowania przekazu radiowego przez słuchaczy. Zachodziłby tu zatem podstawowy konflikt z celem zakładanym przez nadawcę, któremu ma służyć pozyskiwanie uwagi słuchaczy przekładającej się na potencjalne zyski z reklam zamieszczanych przez zainteresowanych najwyższymi notowaniami słuchalności reklamodawców. Zatem by pogodzić dwa, wydawałoby się sprzeczne cele, nadawca wprowadza elementy „wybudzające” słuchacza, by przyciągnąć jego uwagę w momentach newralgicznych, a poza nimi od czasu do czasu przypominać o swoim istnieniu w akustycznym tle środowiska pracy. Rolę „kotwicy” pełni zazwyczaj konkurs radiowy, (może być to być też publicystyka) wspomagają go zaś elementy autopromocji, wyznaczające poszczególne etapy audycji.

Rysunek 1

Sekwencja występowania elementów programowych w czasie godzin pracy



Źródło: (stacja RMF FM, godz. 9.00-16.00, dn. 25.04.2013)

Sekwencje obszarów aktywności nadawcy i odbiorcy w czasie godzin pracy (rysunek 1) wskazują, że z największą częstotliwością na antenie pojawiają się dzingle, poprzedzając reklamy, muzykę i wydania wiadomości. Wraz z muzyką stanowią one trzon programu stanowiącego tło dla pracy słuchaczy. Interakcja odbywa się właściwie jedynie w kontekście konkursowym. Jeśli przypomnimy sobie, że pierwszy w Polsce radiowy konkurs muzyczny rozegrał się w radiostacji warszawskiej w listopadzie 1929 roku, a zagraniczna prasa skomentowała to wydarzenie jako przykład *ożywiania zainteresowania słuchaczy*⁴, dostrzeżemy powtarzające się elementy zegara programowego jako oczywisty sposób budowania rytmu audycji, przy jednoczesnym utrzymywaniu zbalansowanego poziomu uwagi odbiorców. Radio stanowi dla nich tło pracy, a jednocześnie ewidentne są momenty „nasilenia” jego oddziaływania, kiedy nadawca zachęca do udziału w konkursie lub rozstrzyga go na antenie. Te interwały aktywności stają się miernikiem upływającego czasu, a zatem synchronizują tempo pracy słuchaczy.

Tabela 1
Ilościowe zestawienie wejść antenowych w godzinach od 9.00 do 15.00⁵

Lp	Tematyka wejść	Liczba wejść
1	Zachęta do udziału w konkursie głównym (nagroda pieniężna 300 tysięcy zł.)	13
2	Zachęta do udziału w konkursie dodatkowym (nagrodami są pieniądze, tablet lub książka)	3
3	Dialog ze słuchaczem który wygrywa w rundzie dodatkowej	3
4	Dialog ze słuchaczem, uczestnikiem konkursu	1
5	Materiał dźwiękowy, w którym zwycięzcy słuchacze zachęcają innych do wzięcia w nim udziału	5
6	Materiały autopromocyjne (m.in.: wypowiedzi słuchaczy o RMF FM, o wygranej i spełniających się marzeniach, zachęta do udziału w konkursie, zapowiedzi audycji w wykonaniu gwiazd)	16

W ciągu sześciu godzin (a jak wskazują przytoczone wyżej statystyki, średnio tak długo radio gra w pracy), słuchacz odbiera komunikat słowny, którego leitmotiwem jest *game show* (tabela nr 1). Jest to temat aż dwudziestu pięciu wejść antenowych. Jedynie siedem wejść w ciągu sześciogodzinnego programu nie dotyczy konkursu, z czego trzy stanowią właściwie autopromocję, bo zachęcają do brania udziału w biegach o Puchar RMF FM (*nota*

⁴ „Radio: ilustrowany tygodnik dla wszystkich”, Warszawa 4 (1930:3).

⁵ Materiał stacji RMF FM z dnia 23.04.2013.

bene dla zwycięzcy przewidziano oprócz innych także nagrodę pieniężną), dwa wejścia to *kickery*, a jedno stanowi zapowiedź telewizyjnego *show* z zaproszeniami dla słuchaczy na widownię „Must be the music” w TV „Polsat”, jedno zapowiada muzykę, jedno stanowi formułę przywitania i pożegnania prowadzących.

Typowy dla stacji komercyjnej jest fakt, że w sekwencji nadawczej z tak dużą częstotliwością powtarzają się dżingle (67 w ciągu sześciogodzinnego programu). W zależności od profilu stacji mogą się różnić strukturą dźwięku (intensywność, dynamika), układem treści, doбором odpowiednich słów. Tak częste ich prezentowanie na antenie jest praktykowane ze względów autopromocyjnych. Rodzi się pytanie, czy tak duża intensywność ich występowania nie rodzi odwrotnego efektu wśród odbiorców. Uzasadnieniem dla tolerowania bardzo często emitowanych elementów ramówki wydaje się nasza psychiczna zdolność do oceniania bodźców jako atrakcyjne pod wpływem ich powtarzalnej ekspozycji. Wprawdzie nie zbadano dotąd (a szkoda) wpływu dżingli na podświadomość słuchaczy, ale pierwsze naukowe doniesienia o obserwowanym zjawisku pozytywnego wpływu znajomości bodźca na subiektywną ocenę jego atrakcyjności pochodzą z 1876 roku. Zjawisko zwiększania pozytywnej oceny obiektu w konsekwencji powtarzanej ekspozycji wykazało wiele badań. Niczym niezapośredniczone nabywanie pozytywnego ustosunkowania do obojętnego obiektu, okazało się wynikiem samej jego wielokrotnej ekspozycji (Murphy 2000: 462-466). Dlatego stacja radiowa musi także oceniać ryzyko zbyt częstego emitowania dżingli, które mogą nudzić, czy nawet irytować słuchaczy. Z drugiej strony może tu zadziałać mechanizm ignorowania przekazu, który znamy na pamięć, pomijania go, tym bardziej, że dżingle są precyzyjnie komponowane z poprzedzającą je i następującą po nich muzyką, współtworząc swoistą estetykę programu. Ponieważ utrzymanie koncentracji słuchaczy w ciągu całego programu nie jest możliwe, pewne jego elementy mają funkcję „wybudzenia” czy „pobudzenia” odbiorcy, by przekaz potraktował jako wyjątkowy, a nie „towarzyszący” (jakimś czynnościom, a tym samym niejednokrotnie przez te czynności zdominowany). To bardzo istotne, gdyż ten „towarzyszący” charakter radia jest wykorzystywany głównie w celach komercyjnych, kampanie reklamowe skierowane są przede wszystkim do ludzi aktywnych zawodowo. Można pokusić się o stwierdzenie, że zegary ramówkowe wielu prywatnych rozgłośni są precyzyjnie skonstruowanymi komunikatami o komercyjnym wydźwięku. Chodzi w nich zarówno o antenową reklamę produktów, czy usług, jak też określonych utworów muzycznych, czy wreszcie o autoreklamę stacji, jako wehikułu pewnych treści, najczęściej także komercyjnych. Ów szeroko rozumiany potencjał reklamodawczy radia jest budowany dzięki konkretnym decyzjom programowym, dostosowującym przekaz do charakteru aktywności

odbiorców w poszczególnych porach dnia. Przed kilkadziesiąt laty reklama i kierowanie jej do ludzi pracy budziło ostry sprzeciw jako przejaw manipulacji słuchaczami: *Reklama bowiem kupuje artystów, którzy w muzyce lub śpiewie dopuszczają się profanacji, wplatając momenty reklamarskie. To samo czynią speakerzy. Oczywiście traktuje się te wycieczki muzy na progi fabryk, magazynów, parowców lub plantacji jako artystyczną formę podania ogłoszenia. Jest to wszakże nie zawsze zręczne podejście radiosłuchacza* (Cithurus 1930: 7). Współcześnie trudno o podobne komentarze, a radiowcy sami zabiegają o jak największą ilość spotów reklamowych na własnej antenie. W badanej stacji (RMF FM) w ciągu sześciu godzin pojawia się 21 pakietów reklamowych⁶, do tego 16 autopromocyjnych, reklamujących własne produkcje stacji. Występują one w sąsiedztwie elementów, na których nadawca chce czasowo skupić uwagę słuchaczy: przed głównym wydaniem „Faktów”, przed wejściem konkursowym, połączone z materiałem promującym konkurs lub stację jako taką, ponadto radio emituje reklamy sponsorów prognozy pogody i zwiastuny poszczególnych audycji. Dźwięk spełnia tu wiele funkcji: emocjonalną, sygnalizującą, uzupełniającą, ale przede wszystkim ma zastąpić obraz. Reklama radiowa może być dialogiem, monologiem, tekstem informacyjnym lub piosenką. Dzięki tej różnorodności form komponuje się z ciągiem słowno-muzycznym, do którego słuchacze są przyzwyczajeni, dlatego nie zakłóca jego percepcji (jak np. w przypadku przerywania reklamą filmu w telewizji).

Wnioski końcowe

Przekaz radia w pracy pełni rolę tła charakteryzującego się wewnętrzną dynamiką, która nie zakłóca aktywności słuchaczy, a jednocześnie może pozytywnie wpływać na ich nastrój. Siła radia (Tuszewski 2005: 130-133) polega na zaskakiwaniu słuchacza, wybudzaniu go z bierności, przykuwaniu uwagi, ale nie na długo, żeby ten stan napięcia nie kolidował z czynnościami, które on jednocześnie wykonuje.⁷ Radio wydaje się naturalnym towarzyszem pracy, ponieważ operuje jednym kanałem nadawczym. Tam, gdzie na rzeczywistość akustyczną składa się zbyt wiele bodźców, nasz układ słuchowy nie może dokonać fizjologicznej filtracji i wyselekcjonować źródeł pochodzenia poszczególnych dźwięków. Zatem praca w miejscu hałaśliwym wyklucza odbieranie radia (stwierdzenie Wojciecha Manna, który w jednej z trójkowych audycji porannych odpowiada na prośbę słuchacza o powtórzenie piosenki, ponieważ „koledzy lali olej”: „jak w czasie słuchania radia ko-

⁶ RMF FM, 25 kwietnia 2013.

⁷ J. Tuszewski, *Paradoks o słowie i dźwięku*, Toruń 2005, s. 130-133.

ledzy leją olej, to już nie jest moja wina”⁸ - jest tu w pełni uzasadnione). Radio tworzy specyficzny kontekst, który uruchamia schemat percepcji. Wystarczy, że pracujący słuchacz usłyszy dzingiel, zapowiedź, utwór – dzięki ich powtarzalności w schemacie programowym – będzie w stanie „dopowiedzieć” sobie ciąg dalszy. Daje mu to psychiczny komfort rozpoznawania kodu, pozwalającego umiejscowić własne czynności, ocenić, co go czeka, a co już za nim. Na tym może polegać niezwykła popularność radia w pracy, bo przecież tak naprawdę słuchacz „szuka czegoś, co mu ani nie postawi żadnych wymagań, ani nie sprawi nieprzyjemnej niespodzianki.” (Legowicz 1986: 45).

Bibliografia:

1. Berlyne D., E., 1971, *Aesthetics and psychobiology*, Appleton Century Crofts, New York .
2. Bogart L., 1995, *Commercial Culture: The Media System and the Public Interest*, New York, Oxford.
3. Broughton B., F., *Last Night a DJ Saved My Life*, New York.
4. CBS News website, 9/2/2008, [w:] *Musak to my ears*: www.past-tense.org.uk
5. Ciarkowska W., 2002, *Znaczenie automatyzmów biologicznych i psychicznych w przystosowaniu do otoczenia* [w:] M. Jarymowicz, R. Ohme (red.), *Natura automatyzmów. Dyskusje interdyscyplinarne*, IP PAN, Warszawa.
6. Cithurus Z., 1930, *Nadużycie radjofonji dla celów reklamy o radju amerykańskim i reklamie handlowej*, „Radio: ilustrowany tygodnik dla wszystkich”, nr 9.
7. Dove M., K., *The relationship of rhythmic and melodic perception with background music distraction in college level Students*, University of Missouri, Kansas City 1994 (dissertation), za: <http://kuscholarworks.ku.edu>, dostęp: 23.06. 2013.
8. Fox J., G., 1983, *Industrial Music*, [w:] D.J. Osborne, M.M. Gruneberg (red.), *The Physical Environment at Work* (s. 211-226), Chichester, s. 211-226.
9. Fronczyk K., 2001, *Chronotyp a wiek i regularność nawyków dnia codziennego* [w:] W. Ciarkowska, A. Matczak (red.), *Różnice indywidualne: wybrane badania inspirowane Regulacyjną Teorią Temperamentu profesora Jana Strelaua*, ICGZ UW, Warszawa.

⁸ Polskie Radio Trójka, 17.05.2013.

10. Furnham A., Bradley A., 1997, *Music while you work: The differential distraction of background music on the cognitive test performance of introverts and extraverts*, "Applied Cognitive Psychology", nr 11, s. 445-455.
11. Gabrielsson A., 2001, *Emotions in strong experiences with music* [w:] P. N. Juslin, J. A. Sloboda (eds.), *Music and emotion: Theory and research*, Oxford University Press, Oxford.
12. Gahlin A., 1975, *Radio w życiu codziennym odbiorcy*, tłum. Karol Jakubowicz, „Przekazy i Opinie” nr 2.
13. Hakanen E., A., 1995, *Emotional use of music by African American adolescents* [w:] "The Howard Journal of Communications", nr 5.
14. Juslin P, Laukka P., 2003, *Communication of emotions in vocal expression and music performance: different channels, same code?*, "Psychological Bulletin", nr 129.
15. Legowicz W., 1986, *Radio-ulotność słowa?*, WSiP, Warszawa.
16. Lesiuk T., 2005, *The effect of music listening on work performance*, "Psychology of Music", nr 33 , s. 173-191.
17. Lissa Z., 1938, *O komizmie muzycznym*, „Kwartalnik Filozoficzny”, nr 1.
18. Murphy S., Zajonc R., 2000, *Subliminal Mere Exposure: Specific, general, and diffuse effects*, "Psychological Science", nr 11.
19. Phelan J., *Narrative as Rhetoric. Technique, Audiences, Ethics, Ideology*, Ohio State University Press Columbus.
20. Prószyński L., 1930, *Radjo dla szpitali i sanatorjów*, „Radio: ilustrowany tygodnik dla wszystkich”, nr 3.
21. *Radio Track, SMG/KRC Millward Brown*, Raport Departamentu Programowego Biura KRRiTV, Warszawa 2009.
22. Ratajczak Z., 1995, *Przystosowanie warunków technicznych i organizacyjnych pracy do możliwości człowieka* [w:] X. Gliszczyńska (red.), *Psychologiczny model efektywności pracy*, PWN, Warszawa.
23. Schwarz N., Clore G., 1983, *Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states*, "Journal of Personality and Social Psychology", nr 45 [w:] W. Ciarkowska, A. Matczak (red.), *Różnice indywidualne: wybrane badania inspirowane Regulacyjną Teorią Temperamentu profesora Jana Strelaua*, ICGZ UW, Warszawa.
24. Sloboda J., 1991, *Music structure and emotional response: Some empirical findings*, "Psychology of Music", nr19, 110-120.
25. Ting T., Thompson W., F., *Musical Accents and Memory for Words*, Department of Psychology, Macquarie University, Australia (http://icmpc-com2012.web.auth.gr/sites/default/files/papers/995_Proc.pdf)
26. Tuszewski J., 2005, *Paradoks o słowie i dźwięku*, Wydaw. Adam Marszałek, Toruń.

27. Wierszyłowski J., 1981, *Psychologia muzyki*, PWN, Warszawa.

Radio in the Work Environment

Summary

The paper relates to the question of radio's influence on working environment within its prime time. Theoretical concept is based on the results of psychological researches, which confirm the positive influence of music on emotional state of people who simultaneously listen and work. The research is made upon leading commercial broadcaster RMF FM's daily programme flow, during its prime time (between 9 am and 4 pm). By revealing the programme lineup's internal rhythm, rhetoric and dynamics, the author studies how its structure allows the broadcaster to reach two divergent goals: to stimulate the listeners' attention on one hand and not to disturb them with their work duties on the other. The work-friendly programme backed on music, interfered with other components (i.e. jingles, commercials etc.) fitted in its dominant aesthetics, constitutes repetitive and predictable formula which makes it acceptable by the listeners at work.

Key words: radio, work, psychology of music, rhetoric of radio, mood building.

*Marzena Syper-Jędrzejak*¹
Uniwersytet Łódzki

STRATEGIE RADZENIA SOBIE ZE STRESEM W PRACY MENADŻERA

Abstrakt

Obecność licznych stresorów w środowisku zawodowym sprawia, że umiejętność radzenia sobie ze stresem i podejmowania pomimo niego efektywnej pracy, staje się podstawową kompetencją współczesnego pracownika. W szczególności sposobów dotyczy to menedżerów. Celem artykułu jest próba określenia, jakie stresory menedżerowie wskazują jako szczególnie obecne i uciążliwe w ich pracy oraz jak sobie radzą ze stresem. Ustaleń tych dokonano na podstawie przytoczanej w artykule literatury oraz badań własnych autorki niniejszego opracowania, prowadzonych wśród grupy menedżerów wywodzących się z wybranych dużych przedsiębiorstw regionu łódzkiego.

Przeprowadzone badania pozwoliły zdiagnozować główne przyczyny przeżywanego przez nich stresu zawodowego. Ponadto stały się okazją do analizy stosowanych przez menedżerów rozwiązań w zakresie radzenia sobie z napięciem generowanym przez stres w pracy.

Słowa kluczowe: menedżer, stres, radzenie sobie ze stresem.

Wstęp

Profil kompetencyjny współczesnego menedżera, obok tzw. kompetencji twardych, związanych ze specjalistyczną wiedzą, zawiera szereg kompetencji miękkich – o charakterze społecznym oraz psychologicznym (a ściślej rzecz biorąc – osobowościowym). Oznacza to, iż efektywne funkcjonowanie w pracy uzależnione jest nie tylko od posiadania fachowej wiedzy, lecz przede wszystkim od umiejętności nawiązywania i rozwijania relacji międzyludzkich przez menedżera. Do tej grupy kompetencji zaliczyć można także umiejętność zarządzania własnym czasem czy radzenia sobie z emocjami i napięciem, generowanym przez pracę. Niniejsze opracowanie jest poświęcone właśnie tej kompetencji z grupy czynników psychologicznych, jaką jest radzenie sobie ze stresem – oraz pokazanie stosowanych przez menedżerów strategii radzenia sobie ze stresem.

¹ marzenasyper@wp.pl

1. Czynniki powodujące powstawanie stresu w pracy

Mnogość funkcjonujących w literaturze koncepcji dotyczących charakteru i powstawania stresu sprawia, iż ich dokładne przedstawienie wykracza poza ramy niniejszego opracowania. Analizując różne koncepcje na temat stresu, można zauważyć, iż:

- stres jest pewnym stanem organizmu, wywołanym przez czynniki stresowe,
- stres jest rodzajem interakcji pomiędzy jednostką a otoczeniem (czynnik stresowy musi zostać przez jednostkę zauważony i zinterpretowany jako taki),
- stres jest stanem odmiennym od tego, jaki jednostka interpretuje jako *normę* (Ratyński 2006:62).

Współczesne teorie naukowe skłaniają się ku transakcyjnemu modelowi postrzegania stresu (Januszkiewicz 2006: 64), które to podejście zostało przyjęte na użytek niniejszego opracowania. Samo pojęcie transakcji odnosi się do relacji pomiędzy jednostką a otoczeniem, w wyniku której dokonywana zostaje ocena sytuacji (m.in. wagi bodźca-stresora, własnych zasobów i możliwości poradzenia sobie). Najbardziej znanym z grupy teorii interakcyjnych podejściem do zagadnienia stresu jest model stresu R. Lazarusa i S. Folkmana, który określa, iż napięcie występuje dopiero wtedy, gdy człowiek przeanalizuje czynniki stresu i całą sytuację (Lazarus, Folkman 1984:41-152). Teoria ta tłumaczy fakt, iż nie zawsze sytuacje stresowe prowadzą do choroby czy zaburzeń funkcjonowania, gdyż sposób, w jaki jednostka postrzega potencjalnie zagrażającą jej sytuację, może wpłynąć na ostateczny wynik zdarzenia. Nawet identyczny stresor działający w tym samym natężeniu na dwóch osobników może powodować różne reakcje (Szostak 2009:66).

Współczesne ustalenia akcentują fakt, iż ogromną rolę w mechanizmie powstawania stresu odgrywa umiejętność korzystania z własnych zasobów psychofizycznych - celem przeciwstawienia się stresorom (Ouellette, Frost 2006). Takimi zasobami mogą być zarówno czynniki fizyczne (energia, wytrzymałość, itp.) jak również związane z sferą psychiczną człowieka (wsparcie najbliższych, alternatywne pola aktywności przynoszące satysfakcję, itp.).

Dość rozległą klasyfikację zdarzeń stresowych w środowisku pracy podali Levi i Frankenhauser (Levi 1981, za: Terelak 2005:83). Według tych badaczy stres w pracy może być generowany przez kilka czynników (fizycznych i społecznych) jednocześnie. Istnieje kilka klas czynników, które w realnej sytuacji powodują wystąpienie stresu, co przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1

Czynniki powodujące stres zawodowy

Kategorie	Czynniki powodujące stres
Czynniki stresowe tkwiące w samej pracy	jakościowe i ilościowe obciążenie lub przeciążenie pracą
	presja czasu i bezwzględna terminowość
	warunki pracy
	praca zmianowa
	konieczność nadążania za szybkimi zmianami technologicznymi
Stosunki społeczne z przełożonymi podwładnymi i kolegami	niezdolność do podporządkowania się
	brak wsparcia społecznego
	wadliwa polityka społeczna
Struktura organizacyjna i klimat emocjonalny	brak współodpowiedzialności
	poczucie osamotnienia
	zła komunikacja interpersonalna
Miejsce w organizacji	dwuznaczność roli i konfliktogenność
	nieadekwatna do roli odpowiedzialność za rzeczy i ludzi
	zbyt duża zależność od kierownictwa
Źródła ekstraorganizacyjne	problemy rodzinne
	kryzysy życiowe
	trudności finansowe
	konflikty związane z małą wiarygodnością i polityką firmy
	konflikty w pracy i w domu
Kariera zawodowa	brak wsparcia instytucjonalnego
	aktualny status zawodowy niezgodny z aspiracjami
	brak perspektywy rozwoju

Źródło: opracowanie własne na podstawie L. Levi i M. Frankenhauser, za: J.F. Terelak [w:] Chodkiewicz J., *Psychologia zdrowia, Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo WSHE, Łódź 2005: 83.

Stres w pracy menedżera występuje bardzo często, co wynika z licznych czynników bezpośrednio powiązanych ze specyfiką sprawowania funkcji kierowniczych. Do podstawowych stresorów oddziałujących na współczesnego menedżera zaliczyć można między innymi dużą osobistą odpowiedzialność za podległy mu zespół pracowniczy i jego wyniki, presję czasu oraz mnogość obowiązków. Potwierdziły to badania N. Ogińskiej-Bulik (2006) prowadzone wśród grupy kilkudziesięciu polskich menedżerów, które wskazały, iż najczęściej menedżerowie przywoływali właśnie nadmierną ilość pracy jako najsilniejszy stresor (Wróblewska 2013:313). Ponadto za znaczny stresor uważa się także podejmowanie kluczowych decyzji przy znacznym ograniczeniu dostępnych informacji (Wachowiak 2002; Penc 2001). Mene-

dzierowie jednocześnie muszą swoje zadania realizować pod presją czasu. Jest to typowe dla zjawisko dla współczesnego menedżera. Firmy (w szczególności handlowe), chcąc zwiększyć swoje przychody, a zminimalizować koszty, wyznaczają nieustannie swoim pracownikom coraz to nowe cel, które należy wykonać w danym przedziale czasowym, przeważnie miesięcznym. To powoduje, że menedżer jest w pracy niemal cały czas, także po powrocie do domu. Brak możliwości oderwania się od obowiązków i problemów zawodowych wywołuje różne stany napięcia emocjonalnego, które obciążają psychikę, zmniejszając sprawność działania, a także przyczyniają się do powstawania konfliktów na polu rodzinnym czy towarzyskim (Pocztowski 2007:398).

Pewien poziom stresu jest niezbędny człowiekowi do aktywnego działania. W niniejszym opracowaniu wzięto jednak pod uwagę przede wszystkim tzw. stres negatywny – podwyższony, nadmierny stres – zestaw uwarunkowań, w którym czynniki stresu przekraczają obronno-adaptacyjne zdolności jednostki i wywołują reakcje szkodliwe dla jej psychicznego i fizycznego zdrowia (Grzesiuk, Doroszewicz, Stojanowska 2001:230). Odczuwany przez menedżerów stres związany z wykonywaną pracą został opisany przez S. Marino jako osiągnący rozmiary epidemii (Sekścińska 2011:102). Badania te dotyczą menedżerów amerykańskich, jednakże przypuszczać można, że charakter pełnionych ról i specyfika pracy osób zarządzających zespołami ludzi sprawia, iż polscy menedżerowie także podlegają znacznemu stresowi w pracy. W badaniach T. Tillson (1998) prowadzonych w końcu lat 90. XX wieku w grupie kanadyjskich menedżerów najwyższego szczebla wskazują zdecydowana większość respondentów deklaruwała, że doświadcza wysokiego poziomu stresu w pracy (za: Sekścińska 2011:102). Oczywiście wspomniana powyżej sytuacja może znacząco różnić się od tej, w której znajdują się polscy menedżerowie obecnie, niemniej jednak stanowi potwierdzenie faktu, że stres w pracy menedżerów jest zauważany przez samych zainteresowanych bez względu na kraj prowadzenia działalności zawodowej. Efektywność funkcjonowania menedżera (rozpatrywana w perspektywie długoterminowej) w tak stresogennym środowisku zawodowym jest zatem warunkowana jego zdolnością radzenia sobie ze stresem i napięciem, które stres generuje.

2. Strategie radzenia sobie ze stresem

Naturalnym dążeniem człowieka jest próba jeśli nie wyeliminowania, to choćby częściowego złagodzenia napięcia, które towarzyszy przeżywaniu podwyższonego stresu. Sposoby radzenia sobie ze stresem, charakterystyczne dla każdej jednostki, mogą złagodzić jego negatywne konsekwencje.

Istnieje wiele metod i technik radzenia sobie ze stresem, które ogólnie rzecz biorąc można pogrupować na strategie skoncentrowane na emocjach i skoncentrowane na problemie.

Strategie skoncentrowane na emocjach służą przeciwdziałaniu negatywnym emocjom, jakie pojawiły się w wyniku wystąpienia stresującego zdarzenia. Strategie te są zwykle pierwszą reakcją, jaką - często nieświadomie - podejmuje osoba doświadczająca stresu. Mają one za zadanie neutralizować negatywne odczucia lub uruchomić psychologiczne mechanizmy obronne, takie jak: zaprzeczenie występowaniu danej sytuacji, wypieranie, racjonalizację lub kompensację. Początkowo stosowanie tego typu strategii przynosi pozytywne skutki i pozwala radzić sobie w nowej sytuacji, jednak długotrwałe stosowanie mechanizmów obronnych może osłabić zdolność do przystosowania się do stresującej sytuacji – zwłaszcza w przypadku braku wpływu na jej zmianę (Raport Collect Consulting S.A. 2011:26-30).

Wśród strategii opartych na emocjach wyróżnia się:

- konfrontację, która stanowi zwykle pierwszą, bezpośrednią reakcję na stresującą sytuację, np. okazywanie negatywnych emocji (złość, niezadowolenie, gniew, rozżalenie),
- dystansowanie – izolowanie się od problemu, niedopuszczanie do siebie myśli o wystąpieniu problemu, zachowywanie się tak, jakby nic się nie wydarzyło,
- unikanie – omijanie sytuacji związanych z problemem, unikanie konfrontacji, podejmowanie działań zastępczych, np. stosowanie używek (Raport Collect Consulting S.A, 2011:26-30).

Z kolei strategie skoncentrowane na problemie polegają na podejmowaniu określonego działania, którego celem jest uporanie się z problemem, poprzez rozwiązanie go lub zaadaptowanie się do nowej sytuacji. Wśród strategii tego typu wyróżnić można:

- samokontrolę – poszukiwanie takiego rozwiązania, które pozwoli poradzić sobie z problemem, niepodjęcie pochopnych działań, powstrzymanie się od wybuchów gniewu, okazywanie złości i żalu, itp;
- rozwiązanie problemu - podejmowanie działań, które prowadzą do wyjścia z trudnej sytuacji poprzez np. stworzenie planu działania i postępowanie według niego;
- pozytywne przewartościowanie - polegające na dostrzeganiu korzyści, pozytywnych aspektów przeżywania trudnej sytuacji, np. poprzez koncentrowanie się na nowych umiejętnościach, których zdobycie wymusiła sytuacja, uświadomienie sobie własnych zasobów (Raport Collect Consulting S.A, 2011:26-30).

Już samo rozpoznanie stanu przeżywanego stresu i nazywanie towarzyszących mu emocji łagodzi wewnętrzne napięcie. Zmniejszenie napięcia może następować także dzięki aktywności pozwalającej na pozbycie się nagromadzonej energii – typu sport, aktywność fizyczna, relaksacja (Lazarus 1986:2-39; Kluczyńska 2003). Wymienione strategie radzenia sobie ze stresem

składają się z wielu metod i technik przewycięzania stresu oraz minimalizowania jego negatywnych skutków – do których zaliczyć można autosugestię, wizualizację, rozmaite formy relaksacji i aktywności fizycznej, a nawet przebudowę całego stylu życia. Na zastosowanie konkretnej strategii wpływ mają różne czynniki – począwszy od indywidualnych cech osobowych jednostki, po czynniki związane z okolicznościami wystąpienia stresu, czasem, możliwością uzyskania wsparcia od otoczenia itp.

3. Materiał i metody

W roku 2011 wśród menedżerów zatrudnionych w przedsiębiorstwach działających na terenie województwa łódzkiego przeprowadzono badania dotyczące m.in. przeżywanego stresu i czynników go wywołujących. Badania przyjęły formę wywiadów swobodnych, prowadzonych osobiście przez autorkę niniejszego opracowania z wybranymi respondentami, którzy wyrazili zgodę na udział w nich. Wywiady nie były standaryzowane według jednego wzorca, a forma, kolejność i zakres pytań zadawanych respondentom były modyfikowane w zależności od wymogów bieżącej sytuacji.

Przeprowadzono wywiady z 31 menedżerami, zatrudnionymi w 7 dużych przedsiębiorstwach² działających na terenie Łodzi w różnych branżach (były to firmy działające zarówno w sferze produkcyjnej, jak i typowo usługowej, z kapitałem obcym i rodzimym). W rezultacie przeprowadzono wywiady z menedżerami 7 organizacji.

Tabela 2

Przedsiębiorstwa, z których wywodzili się badani

Organizacja	Liczba badanych menedżerów
Przedsiębiorstwo komunikacji samochodowej (kapitał polski)	4 osoby
Przedsiębiorstwo produkcyjne w branży AGD (kapitał polski)	5 osób
Przedsiębiorstwo produkcyjne w branży maszyn i motoryzacji (kapitał zagraniczny)	5 osób
Przedsiębiorstwo w branży usług informatycznych (kapitał zagraniczny)	5 osób
Przedsiębiorstwo w branży energetycznej (kapitał polski)	5 osób
Przedsiębiorstwo w branży usług informatycznych (kapitał polski)	4 osoby
Przedsiębiorstwo produkcyjne w branży maszyn i AGD (kapitał zagraniczny)	3 osoby

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań

² Respondentom zagwarantowano anonimowość, stąd nie podaje się nazw firm, z których wywodzili się badani.

Spośród badanych respondentów 5 osób zajmowało stanowisko dyrektorskie – byli to mężczyźni. Pozostałe osoby zajmowały stanowiska kierownicze (począwszy od kierowników dużych oddziałów, aż po zastępców kierowników niewielkich komórek czy zespołów). Także w tej grupie rozmówców występowała przewaga mężczyzn (19) w stosunku do kobiet (12). Niemal wszyscy badani wypowiadający się w wywiadach byli w związkach małżeńskich lub partnerskich, w których wspólnie prowadzili gospodarstwo domowe. Oprócz innych zagadnień, nie wchodzących w zakres tematyczny niniejszego opracowania, w wywiadach poruszono kwestie dotyczące przeżywanego przez menedżera stresu. Badanym zadano pytania z następujących obszarów:

- Czy w perspektywie roku poprzedzającego badanie, menedżerowie zauważyli u siebie nasilone symptomy stresu – zarówno somatyczne, jak i związane ze sferą psychiczną?
- Jakie stresory w środowisku pracy, zdaniem badanych, są odpowiedzialne za ich stres?
- Jaki jest poziom decyzyjności i odpowiedzialności badanych w pracy?
- Jak badani oceniają nasilenie presji czasu i natłoku obowiązków w pracy?
- Czy badani mają poczucie bezpieczeństwa w środowisku pracy (zawodowego, psychologicznego)?
- Jak badani radzą sobie ze stresem – jakie techniki stosują i w jakiej częstotliwości?

Oczywiście, ze względu na charakter i tematykę niniejszego opracowania, dalszej analizie będzie podlegał materiał dotyczący radzenia sobie ze stresem przez menedżerów. Należy także zaznaczyć, że z uwagi na okoliczności (ograniczony czas, rozległość poruszanych tematów, a także fakt, że niektóre wywiady były prowadzone w miejscu pracy menedżerów) stopień pogłębienia pojawiających się w rozmowach wątków był bardzo zróżnicowany.³

Wyniki badań wskazują, iż do najważniejszych stresorów w pracy menedżerowie zdecydowanie najczęściej zaliczali presję czasu oraz mnogość zadań do wykonania i terminowość pewnych przedsięwzięć (mówiło o tym 7 osób, były to zwłaszcza osoby zarządzające działami finansowymi

³ U części menedżerów dał się zauważyć opór przed ujawnianiem informacji wskazujących na przeżywanie okresów gorszego samopoczucia, niższej samooceny, problemów natury zdrowotnej – być może wpływała na to obawa przed zachwianiem wizerunku siebie jako „człowieka sukcesu”. Mimo to udało się zebrać od pozostałych uczestników wywiadów dane na temat czynników, jakie ich zdaniem w sposób szczególny przyczyniały się do powstania stresu w pracy.

i sprzedażowym, podlegające okresom rozliczeniowym). W dalszej kolejności menedżerowie wymieniali: wszelkiego rodzaju zmiany w organizacji pracy, przejście na nowe stanowisko – jako czynniki wymuszające wzmożoną aktywność i zaangażowanie oraz konieczność opanowania nowych umiejętności (4 osoby).

„Czynnik ludzki”, czyli praca z osobami konfliktowymi, konieczność egzekwowania pewnych zachowań od ludzi, zarządzanie również zostały ocenione jako czynniki stresogenne (przy czym te stresory wymieniali w swoich wypowiedziach zarówno mężczyźni, jak i kobiety, osoby zatrudnione w międzynarodowych korporacjach z rozwiniętymi procedurami zarządzania zasobami ludzkimi, jak i w firmach rdzennie polskich, gdzie funkcja personalna była realizowana w stopniu ograniczonym. W dalszej kolejności badani mówili o silnie frustrującym poczuciu braku wpływu na to, co dzieje się dookoła nich w organizacji, uzależnieniu od wielu czynników i osób przy jednoczesnym ponoszeniu odpowiedzialności za ostateczny efekt działań całych zespołów: *Frustrujące jest poczucie braku wpływu na coś, co dotyczy mnie i mojego działu. I to, że musimy egzekwować od innych rzeczy, z którymi się wewnętrznie nie godzimy* (project manager, branża informatyczna, 25.02.2011); *Uzależnienie od innych osób, na które nie mam wpływu czy czynniki zewnętrzne, to wszystko sprawia, że i tak to ja będę się musiał wytłumaczyć klientom. To bardzo frustruje* (kierownik zespołu sprzedaży, spółka w branży informatycznej, 24.05.2011).

Osoby zatrudnione w przedsiębiorstwach krajowych wskazywały także na takie stresory jak: niejasna polityka personalna, pozamerytoryczne kryteria awansów, brak rozsądnego podejścia organizacji do rozwoju kadry. Za stresor został także uznany styl życia, determinowany przez pracę – częste wyjazdy, zebrania, dyspozycyjność dla klientów i kontrahentów skutkująca brakiem czasu dla rodziny i na relaks. Te czynniki wskazano m.in. w wypowiedzi: *Wróciłem niedawno z trzydniowej podróży służbowej i mój syn mi mówi: „nie lubię Twojego szefa, bo Cię wysłał na tak długo”. Też nie lubię się rozstawać z bliskimi, ale tak życie jest skonstruowane, że brakuje tego czasu na pracę, rodzinę, aby to wszystko pięknie pogodzić, jest stres.* *Niestety* (dyrektor ds. obsługi posprzedażowej, korporacja z branży motoryzacyjnej- 04.03.2011). Cztery osoby zatrudnione w organizacji działającej w branży usług informatycznych (kapitał polski) wskazywały jako czynnik silnie stresujący brak elastyczności firmy w podejściu do czasu i sposobu pracy. Zdaniem respondentów był to czynnik silnie utrudniający działanie i przyczyniający się do braku dobrej organizacji pracy, przejawiającej się wprowadzeniem nieprzemyślanych zmian czy brakiem szerszej strategii.

Ponadto jako znaczące stresory w pracy menedżera podczas rozmów zostały wspomniane trudności w realizowaniu zaplanowanej ścieżki kariery.

Były osoby, które odwołując się do przykładów osób ze swojego otoczenia, bezpośrednio wiązały tę grupę stresorów z późniejszymi decyzjami odejścia z firmy. Dwóch menedżerów (zajmujących stanowiska dyrektorskie) wspominało, iż w ich biografii zawodowych zdarzały się okresy, kiedy konflikty na tym tle stawały się przyczyną poważnego stresu i rozmyślań o zasadności dalszego pozostawania w danej organizacji.

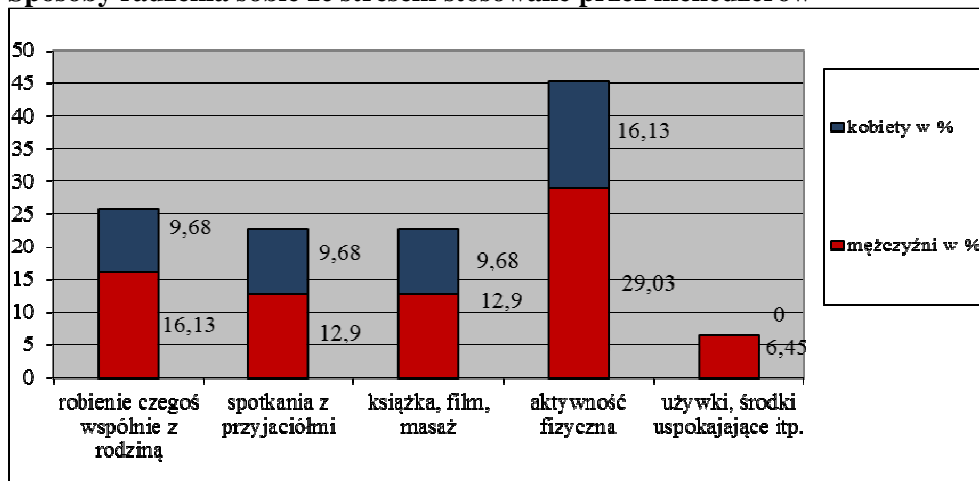
Podsumowując tę część można stwierdzić, że stresory wskazywane przez respondentów w badaniu korespondują z czynnikami identyfikowanymi przez innych badaczy, zajmujących się problematyką stresu zawodowego. Presja czasu, przeciążenie obowiązkami, konflikty w miejscu pracy o których mówili respondenci, należą do najczęściej wskazywanych przyczyn powstawania nasilonego stresu w miejscu pracy.

4. Sposoby radzenia sobie ze stresem

Należy wspomnieć, iż w zakresie poszukiwania sposobów radzenia sobie ze stresem zawodowym rozmówcy oddzielali od siebie dwa zagadnienia: po pierwsze mówili o swoich sposobach radzenia sobie z konkretnymi stresorami działającymi podczas wykonywania obowiązków zawodowych, po drugie podawali także techniki i formy radzenia sobie z długotrwałym napięciem, jakie utrzymywało się długo po zakończeniu pracy i często już po ustaniu działania stresora inicjującego cały proces. W pierwszym przypadku respondenci mówili głównie o planowaniu rozwiązania problemu i konfrontacji, co można powiązać ze strategiami skoncentrowanymi na problemie. Działania tego drugiego typu (np. uprawianie sportu, poświęcanie się swojemu hobby) można zaliczyć do szeroko pojętej profilaktyki stresu, miały bowiem charakter raczej długofalowy, związany z nawykami, stylem życia respondentów, itp. Zdaniem respondentów relaksowanie się, szukanie aktywności, które pozwolą zapomnieć o stresującej pracy i dodadzą energii, to naturalne działania w tej sytuacji. Niemal każdy z rozmówców miał opracowane sposoby radzenia sobie ze stresem i napięciem, zebrane zbiorczo na wykresie 1.

Wykres 1

Sposoby radzenia sobie ze stresem stosowane przez menedżerów



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań

Wykres 1 stanowi ilustrację pewnej tendencji, jaką dało się zauważyć podczas zbierania materiału badawczego - otóż większość respondentów miała świadomość wpływu aktywności fizycznej na dobrostan psychofizyczny i starała się w swoim napiętym planie dnia znajdować na nią czas – czy to w postaci uprawiania konkretnej dyscypliny sportowej, czy rekreacyjnych wyjazdów połączonych np. z pieszymi wędrówkami, jeżdżeniem na nartach, pływaniem. Dla respondentów -posiadaczy własnych ogrodów czy działek – właśnie zajmowanie się tymi przestrzeniami stanowiło aktywność fizyczną. Warto przywołać tu interesujący przypadek jednej z menedżerek, która twierdziła, iż jej sposób na osiągnięcie równowagi życiowej to znalezienie sobie płaszczyzny aktywności zupełnie odrębnej od rzeczywistości korporacyjnej, stawiającej przed nią odrębne zadania – dla tej osoby było to gospodarstwo rolne ze stadniną koni, oddalone kilkadziesiąt kilometrów od Łodzi, którego pracę nadzorowała, poświęcając na to weekendy i dni wolne od pracy w firmie. Spora grupa menedżerów – zwłaszcza młodych matek i ojców – wskazywała na wspólne spędzanie czasu z rodziną, zabawy z dzieckiem, rodzinne wycieczki czy wykonywanie obowiązków domowych jako znakomity sposób na oderwanie się od problemów związanych z pracą: *W tej chwili, kiedy wracam do domu, nie mam czasu na zastanawianie się nad stresem w pracy, bo moja córka jest tak absorbująca i wymaga maksimum uwagi, którą staram się jej poświęcić* (kierownik zespołu sprzedaży, firma informatyczna- 20.05.2011). Porównywalną popularnością wśród respondentów cieszyły się formy aktywności związane z przebywaniem z osobami bliskimi (umawianie się z przyjaciółmi, wspólne wyprawy do kina, na zakupy) oraz to, co jedna z menedżerek określiła jako „robienie czegoś dla siebie” – obejrzenie dobrego filmu, czyta-

nie książki, pójście na masaż. Wśród mężczyzn pojawiły się głosy, iż relaksują się oni, grając w gry komputerowe. Środków uspokajających i używek do zniwelowania skutków stresu używało 2 badanych – byli to mężczyźni.

Sądząc po strukturze odpowiedzi rozmówców, uznaniem cieszyły się przede wszystkim „zdrowe” formy aktywności (głównie z zakresu świadomego kanalizowania energii oraz poszukiwania wsparcia). Można także stwierdzić, iż w badanej grupie istniała wysoka świadomość wagi zachowywania równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym jako elementu pozwalającego radzić sobie ze stresorami generowanymi na linii praca – dom. Chociaż menedżerowie przyznawali w swoich wypowiedziach, że zdarzały się w ich życiu mniejsze lub większe niepowodzenia na tym tle, to jednak umiejętności radzenia sobie ze stresem, wspomagane często przez rozsądną politykę personalną pracodawców, sprawiły, iż w momencie prowadzenia badań nie było w tej grupie osób podlegających silnemu stresowi, zaburzającemu normalne funkcjonowanie. Kilka osób mających takie trudne doświadczenia z przeszłości tym bardziej akcentowało znaczenie równowagi życiowej i harmonijnego rozwoju kariery, jakie udało się im wypracować.

Zakończenie

Mnogość różnego rodzaju stresorów i ciągła presja czasu, połączona z odpowiedzialnością za pracę swoją i podległego zespołu (Terelak 2005:83), które są tak charakterystyczne dla codziennego funkcjonowania zawodowego menedżera, wymagają od niego umiejętności radzenia sobie z frustracją i napięciem. Jak wskazują ustalenia badaczy, podstawą radzenia sobie ze stresem jest wysoka samoświadomość jednostki w tym zakresie oraz umiejętność rozpoznania stanu przeżywanego stresu i sytuacji stresogennych. Ponadto niezwykle istotne staje się włączenie aktywności pozwalającej na pozbycie się nagromadzonej energii – typu sport, zaangażowanie w hobby (Lazarus 1986:2-39; Kluczyńska 2003). Przeprowadzone w grupie łódzkich menedżerów badania wskazują na dużą świadomość istnienia problemu stresu i jego odległych konsekwencji, także tych oddalonych w czasie, wykraczających poza ramy życia zawodowego. Jednocześnie każda z osób biorących udział w wywiadach deklarowała, iż (przynajmniej w chwili przeprowadzania badania) jej kompetencje w zakresie radzenia z przeżywanym stresem są wystarczające, subiektywnie zadowalające. Praktycznie każdy z rozmówców potrafił przywołać techniki i sposoby radzenia sobie z napięciem, które sam stosuje, oraz oszacować ich subiektywnie rozumianą efektywność.

Bibliografia:

1. Grzesiuk L., Doroszewicz K., Stojanowska E. 2001, *Umiejętności menedżera*, Wyd. WSH, Warszawa.
2. Januszkiewicz K. 2006, *Praca jako istotny obszar kształtowania jakości życia*, [w:]
3. Błaszczyk W., Januszkiewicz K., Śmigielski J. (red.), *Oblicza jakości życia – człowiek w sytuacji pracy*, Wyd. UŁ, Łódź.
4. Kluczyńska S., *O stresie i sposobach radzenia sobie z nim*, „Niebieska Linia” 2003, nr 5, <http://www.psychologia.edu.pl/czytelnia/137-emocje-i-nastroj/1478-o-stresie-i-sposobach-radzenia-sobie-z-nim-sylwia-kluczynska.html>.
5. Lazarus R. 1986, *Paradygmat stresu i radzenia sobie*, „Nowiny Psychologiczne”, nr 3-4.
6. Lazarus R., Folkman S. 1984, *Stress, appraisal and coping*, Nowy Jork, Springer.
7. Penc J. 2001, *Kreowanie zachowań w organizacji*, Wyd. Placet, Warszawa.
8. Poczowski A. 2007, *Zarządzanie zasobami ludzkimi; strategie – procesy – metody*. Wyd. PWE, Warszawa.
9. Ouellette S., Frost S.C 2006, *The possibilities of personalisty psychology and persons for the study of health*, Vollrath M (red) *Handbook of personality and health*, New York, Wiley&Sons
10. Raport Collect Consulting S.A. 2011, *Stres w pracy – jak nim zarządzać efektywnie*, „Prewencja i Rehabilitacja”, nr 4.
11. Ratyński W. 2005, *Problemy i dylematy polityki społecznej*, Wyd. Difin, Warszawa.
12. Sekścińska K. 2011, *Radzenie sobie ze stresem jako element kompetencji w pracy menedżera*, „Organizacja i Zarządzanie,” nr 3.
13. Szostak J. 2009, *Determinanty zachowań menedżerów w chronicznym stresie zawodowym*, Difin, Warszawa.
14. Wachowiak P. 2002, *Profesjonalny menedżer*, Wyd. Difin, Warszawa.
15. Wróblewska V. 2013, *Źródła stresu w pracy zawodowej menedżerów*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo - Humanistycznego w Siedlcach”, nr 98.

Strategies for Coping with Stress at Manager's Work**Summary**

Due to the presence of multiple stressors in the work environment, the ability to cope with stress in spite of various stressors, it becomes extremely important competence of the contemporary workers. In a special way this issue applies to managers. This article attempts to determine what stressors

managers indicate a particularly strong and cumbersome in their work and how to cope with stress. These arrangements have been made based on literature studies and research of the author of this study. The research was conducted among a group of managers from selected large enterprises in the region of Lodz. Presented research allowed to diagnose the main causes of stress experienced by managers. In addition, the study provided an opportunity to analyze the solutions used by managers to cope with the voltage generated by stress at work.

Key words: manager, stress, coping with stress.

Danuta Walczak-Duraj¹
Uniwersytet Łódzki

ROLA INSTYTUCJI POMOCY SPOŁECZNEJ W AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB WYKLUCZONYCH SPOŁECZNIE. PRZYKŁAD UNIJNEGO PROJEKTU POMOCOWEGO

Abstrakt

Podstawowym celem rozważań podjętych w tym opracowaniu jest ocena jednego z projektów pomocowych, realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi we współpracy z Wojewódzkim Urzędem Pracy. Projekt nosił nazwę: „*Nowy Obraz Pomocy Społecznej w Łodzi*” i był współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego- Kapitał Ludzki. Ocena tego projektu dokonana została przez pracowników socjalnych zatrudnionych w jednym z Wydziałów Pracy Środowiskowej dla dwóch dzielnic Łodzi. Przedmiotem oceny była zarówno zasadność udziału pracowników socjalnych w pomocowych projektach unijnych jak i skuteczność stosowanych metod pracy w ramach takich projektów. Badani pracownicy socjalni oceniali również motywacje podopiecznych, którzy przystępowali do kontraktu socjalnego oraz charakteryzowali najważniejsze bariery, jakie pojawiają się w pracy z klientami wykluczonymi społecznie. Badania przeprowadzone zostały w ramach seminarium magisterskiego, realizowanego przez autorkę w r. akad. 2012/2013 na Uniwersytecie Łódzkim, zaś część uzyskanych wyników zostało wykorzystanych w przygotowanych i obronionych już pracach magisterskich. Analizę empiryczną poprzedzają rozważania dotyczące wiodących efektów programów pomocowych w Polsce, wspieranych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w latach 2004-2013, oraz ogólną charakterystykę systemowego projektu pomocowego: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi*.

Słowa kluczowe: pomoc społeczna, wykluczenie, pracownik socjalny, aktywne metody pracy socjalnej, aktywizacja społeczno-zawodowa, pomocowe projekty unijne.

Wprowadzenie

Możliwość aktywizowania zawodowego podopiecznych ośrodków pomocy społecznej regulowana jest przede wszystkim przez zapisy Ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku (DZ. U. z 2009r. nr 175 poz. 13362 z

¹ E-mail: dduraj@uni.lodz.pl

późn. zm.), która określa ogółem piętnaście przyczyn i okoliczności, które mogą stanowić wyjściową podstawę do ubiegania się zarówno indywidualnej osoby jak i rodziny o pomoc. W większości przypadków spełniony musi być również drugi warunek, dotyczący sytuacji finansowej, czyli tzw. kryterium dochodowego (art. 8 ust.1 Ustawy o pomocy społecznej...). Świadczona pomoc dotyczyć może zarówno świadczeń pieniężnych w postaci zasiłku stałego (art. 37 Ustawy o pomocy społecznej...), zasiłku okresowego (art. 38 Ustawy...), zasiłku celowego i specjalnego zasiłku celowego (art. 39 i 41 Ustawy...) jak i innego rodzaju świadczeń, wśród których wymienić należy m.in. świadczenie szerokiej gamy usług opiekuńczych, łącznie ze specjalistycznymi usługami opiekuńczymi dla osób z zaburzeniami psychicznymi czy z niepełnosprawnością fizyczną (różnego rodzaju terapie czy rehabilitacja fizyczna). Wspomnieć również należy o udzielaniu pomocy w formie schronienia, zakupu odzieży czy posiłku. Specjalnym rodzajem świadczeń pomocowych jest interwencja kryzysowa, która zgodnie z intencją ustawodawcy (...) *stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej* (art. 47 ust 1. Ustawy o pomocy społecznej....).

Wymieniono przykładowo formy pomocy udzielanej przez ośrodki pomocy społecznej (MOPS-y i GOPS-y) rozpatrywane są najczęściej z punktu widzenia stosowanych metod, które dzieli się, dość zresztą umownie, na metody pasywne i metody aktywne. Te ostatnie metody uznawane są powszechnie za bardziej skuteczne w zwalczaniu wykluczenia społecznego znaczących i licznych kategorii świadczeniobiorców instytucji pomocowych, takich jak osoby żyjące w ubóstwie, osoby bezrobotne, szczególnie zaś długotrwale bezrobotne, nie posiadające przy tym wykształcenia wykraczającego poza ustawowy obowiązek szkolny i bez kwalifikacji zawodowych. Stąd też w dyskusjach publicznych, nie tylko w Polsce oraz w literaturze przedmiotu od wielu lat coraz częściej podnoszony jest problem dotyczący konieczności poszukiwania coraz to nowszych metod i aktywizujących narzędzi stosowanych do walki z ubóstwem (zob. m.in. Golinowska, Tarkowska, Topińska 2008) i wykluczeniem społecznym, zwłaszcza zaś wśród osób bezrobotnych (zob. m.in. Frąckiewicz 2005; Szanferberg 2005; Przełowiecka 2010 i inni). Aby jednak te metody i narzędzia mogły być stosowane, koniecznym była zmiana ogólna, dotycząca redefinicji dominującego paradygmatu w polityce społecznej państwa, zwłaszcza zaś zmiana dotycząca programów socjalnych, jakie mogą być stosowane w ramach pomocy spo-

Danuta Walczak-Duraj

łecznej. Ogólnie rzecz biorąc, koniecznym były przemiany dotyczące odwołania od koncepcji *welfare state*, czyli polityki bezpieczeństwa socjalnego opartego na systemie świadczeń i usług społecznych gwarantowanych przez państwo, na rzecz koncepcji *workfare* (*welfare to work*), logicznie wynikającej z neoliberalnych założeń, zgodnie z którymi prawo do świadczeń pomocowych powiązane jest z obowiązkiem uczestniczenia w programach aktywizacji zawodowej i w programach integracji społecznej. Zasadnym wydaje się propozycja R. Szarfenberga (2009), by koncepcję *workfare* określać jako politykę państwa skłaniającego do pracy. Polska, po wstąpieniu w 2004 roku w struktury unijne zobowiązana została m.in. do realizacji polityki spójności, a więc do realizacji licznych inicjatyw wspólnotowych czy programów, których celem jest przeciwdziałanie ubóstwu i wykluczeniu społecznemu. Pierwsze doświadczenia Unii Europejskiej w realizacji rozwiązań pomocowych mieszczących się w koncepcji *workfare* sięgają początków lat 90. ubiegłego wieku, co z pewnością pozwoliło nowym państwom członkowskim, w tym Polsce, na realizację bardziej dopracowanych programów pomocowych, współfinansowanych z jej środków.

1. Wiodące efekty programów pomocowych w Polsce, wspieranych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w latach 2004-2013

Wiodące założenia i cele EFS realizowane były najpierw w ramach modelu scentralizowanego (lata 2004-2006), potem w ramach modelu częściowej decentralizacji (lata 2007-2013); w programie na lata 2014-2020 zastosowano model pełnej decentralizacji. Łączna kwota przeznaczona na Europejski Fundusz Społeczny w Polsce na lata 2014-2020 to 13,3 mld euro (ok. 55,8 mld zł).

Do istotnych efektów wykorzystywania Europejskiego Funduszu Społecznego w Polsce, ocenianych z perspektywy 10 minionych lat (2004-2014) zalicza się m.in. (10 lat EFS w Polsce. Perspektywy na przyszłość www.mir.gov.pl/2014):

- zakończenie przez blisko 1,2 mln osób udziału w projektach aktywizacji zawodowej (w tym blisko 419 tys. osób młodych, do 25 roku życia, oraz ponad 149 tys. osób w wieku 50+), co pozwoliło więcej niż co drugiej osobie bezrobotnej, uczestniczącej w projekcie znaleźć pracę już w ciągu pół roku po jego zakończeniu;
- otrzymanie, przez ponad 528 tys. osób z różnego rodzaju grup społecznych zagrożonych marginalizacją (np. niepełnosprawni, osoby starsze, długotrwale bezrobotni) pomocy w formie kursów i szkoleń zawodowych, poradnictwa zawodowego, staży, subsydiowanego za-

trudnienia, możliwości skorzystania z oferty centrów, klubów i świetlic integracji społecznej;

- otrzymanie wsparcia finansowego przez prawie 12,4 tys. przedsiębiorstw ekonomii społecznej, co przyczyniło się do powstania około 3 tys. miejsc pracy w tym sektorze;
- uruchomienie przez osoby bezrobotne ponad 205 tysięcy nowych firm, gdzie w niektórych z nich zatrudnieni są dodatkowi pracownicy. Co więcej, prawie 80 proc. tych przedsiębiorstw funkcjonuje dłużej niż rok;
- utworzenie lub sfinansowanie zajęć w prawie 4,9 tys. przedszkoli, dla blisko 162 tys. dzieci;
- skorzystanie do połowy 2014 r. przez prawie 93,5 tys. studentów z oferty kierunków zamawianych;
- skorzystanie przez 1,4 mln osób pracujących z różnego rodzaju szkoleń zawodowych (Portal Funduszy Europejskich- www.efs.gov.pl/2014-2020/strony/glowna.aspx).

Tak więc dzięki wsparciu EFS następuje w Polsce systematyczny wzrost poziomu zatrudnienia przede wszystkim wśród grup mających największe trudności z wejściem lub utrzymaniem się na rynku pracy. Warto przypomnieć, że Polska w momencie wejścia do Unii Europejskiej charakteryzowała się najniższym wskaźnikiem zatrudnienia wśród krajów unijnych, zaś przez ostatnie 10 lat odnotowała jeden z największych wzrostów tego zatrudnienia. Oczywiście, na wskazane tendencje miało wpływ wiele innych czynników, tym nie mniej finansowe wsparcie EFS odegrało tutaj kluczową rolę. Jak pokazują dane Głównego Urzędu Statystycznego z 2004 i 2013 roku wskaźnik zatrudnienia osób w wieku produkcyjnym (15-64 lat) wzrósł z 51,9 proc. do 60 proc., stopa bezrobocia zmalała z 19 proc. do 13,4 proc, a wskaźnik zatrudnienia osób starszych wzrósł z 28 proc. do 40,6 proc. (Polska w Unii Europejskiej 2004-2014- old.stat.gov.pl/gus/:30-33).

Jednym z najbardziej znanych w Polsce unijnych programów był Program Operacyjny Kapitał Ludzki (POKL)– finansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego (w 85 proc.) oraz ze środków budżetu państwa (w 15 proc.) i realizowany w Polsce w latach 2007–2013. W ramach tego programu organizacje pozarządowe, przedsiębiorcy, instytucje rynku pracy, jednostki administracji samorządowej i rządowej realizowały projekty, których założeniem było zwiększenie nie tylko kompetencji osób pracujących i prowadzących działalność gospodarczą, czy też ułatwienie rozpoczęcia własnej działalności gospodarczej, ale również rozwój ekonomii społecznej, podniesienie poziomu kształcenia, aktywizacja osób bezrobotnych i wspieranie osób znajdujące się w trudnej sytuacji (m.in. niepełnosprawnych). Program ten

Danuta Walczak-Duraj

zastąpił Sektorowy Program Operacyjny Rozwoju Zasobów Ludzkich z okresu programowania 2004-2006. Budżet całego Programu wynosił 11 420 207 059,00 EUR, a w jego ramach zrealizowano ponad 56 tys. projektów, które umożliwiły udzielenie pomocy ponad 9 mln osób, czyli jednej czwartej mieszkańców Polski (www.funduszeuropejskie.gov.pl/wstepdofunduszyeuropejskich/strony/nss.aspx). Zagregowanym celem Programu był wzrost zatrudnienia i spójności społecznej, zaś jego wdrażanie przebiegało zarówno na poziomie centralnym jak i regionalnym, gdzie instytucjami pośredniczącymi były najczęściej urzędy marszałkowskie i wojewódzkie urzędy pracy, które zarówno w rozwiązaniach systemowych jak i konkursowych uwzględniać mogły m.in. instytucje rynku pracy i instytucje pomocy i integracji społecznej. W Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki (POKL) uczestniczył również Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi (w ramach Poddziałania 7.1.1.-Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji przez ośrodki pomocy społecznej).

2. Ogólna charakterystyka systemowego projektu pomocowego: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi*

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi w latach 2008-2012 realizował systemowy projekt pomocowy pod nazwą: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi* (www.projekt.mops.lodz.pl) na podstawie umowy ramowej z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Łodzi (umowa nr UDA-POLK.07.01.01-10-100/08-00). Określono również podmioty odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań oraz instytucje i podmioty wspierające, m.in. Biuro Rozwoju Przedsiębiorczości i Miejsc Pracy UMŁ czy Powiatowe Urzędy Pracy w Łodzi (nr 1 i nr 2). Projekt ten miał na celu aktywizację społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, przezwyciężanie indywidualnych barier w powrocie na rynek pracy poprzez udostępnianie usług o charakterze edukacyjnym, zawodowym, zdrowotnym i społecznym, a także aktywizację i integrację lokalnej społeczności i wspieranie rozwoju społeczeństwa obywatelskiego. W łódzkim MOPS-ie powołany został również specjalny zespół do koordynowania projektu i śledzenia sytuacji na lokalnym rynku pracy.

Ze względu na fakt, iż projekt ten był skierowany do klientów pomocy społecznej, jego celem szczegółowym było objęcie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym zindywidualizowaną pracą socjalną zorientowaną na współdziałanie (głównie poprzez angażowanie osób zagrożonych wykluczeniem do uczestnictwa w środowiskowych formach aktywizujących) w rozwiązywaniu problemów osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej. Dodatkowym celem projektu było również wspieranie i tworzenie

partnerstw lokalnych na rzecz zapewnienia współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokojenia potrzeb członków społeczności lokalnych. Uczestnikami projektu były dwie kategorie osób:

- osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo lub pracujące, ale korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, zagrożone wykluczeniem społecznym w wieku aktywności zawodowej (15-64 lata),
- wychowankowie placówek opiekuńczo – wychowawczych i rodzin zastępczych w wieku 15-25 lat, będący w trakcie procesu usamodzielniania się.

Uczestnicy projektu zostali objęci kompleksowym wsparciem przede wszystkim poprzez zastosowanie przez pracowników socjalnych różnego rodzaju instrumentów aktywnej integracji. Przy czym proces wspierania podzielony został na dwa etapy. Pierwszy etap, obowiązkowy dla wszystkich jego uczestników, obejmował trzy wiodące rodzaje działań:

- warsztaty kompetencji społecznych, w ramach których ich uczestnicy: poznawali swoje mocne strony; uczyli się umiejętnie zarządzać własnym potencjałem w celu skutecznej realizacji planów życiowych; wzmacniali lub nabywali umiejętności pracy w grupie; zdobywali techniki pozwalające podnosić własną samoocenę; zdobywali umiejętności związane z poruszaniem się na rynku pracy (przygotowywanie dokumentów aplikacyjnych, cv itp.);
- indywidualne doradztwo zawodowe, w ramach którego uczestnik projektu wraz z doradcą zawodowym ustalał swoją dalszą ścieżkę rozwoju zawodowego;
- kurs z podstaw obsługi komputera w ramach którego uczestnicy projektu zapoznawali się z podstawowymi programami komputerowymi (Word, Exel), zasadami tworzenia dokumentów w obu programach oraz z funkcjonowaniem Internetu.

Drugi etap wspierania uczestników projektu był już zindywidualizowany ze względu na ich potencjał, potrzeby i oczekiwania, ustalanych przez pracownika socjalnego i doradcę zawodowego. Na etap ten, ze względu na jego daleko posuniętą indywidualizację składało się wiele zróżnicowanych działań, wśród których najważniejsze z nich to:

- szkolenia zawodowe, dotyczące m.in. obsługi kas fiskalnych, kursu spawacza, opiekunki domowej, fryzjerki, kosmetyczki, magazyniera, operatora koparko-ładowarek, ochroniarza czy pracownika administracyjno-biurowego;
- warsztaty z ABC przedsiębiorczości, mające na celu przygotowanie uczestników projektu do samozatrudnienia, zakładania własnej działalności gospodarczej czy spółdzielni socjalnej;

Danuta Walczak-Duraj

- zajęcia rehabilitacyjno-ruchowe dla osób niepełnosprawnych oraz turnusy rehabilitacyjne adresowane do osób niepełnosprawnych;
- udział w imprezach środowiskowych, w których brali udział nie tylko uczestnicy projektu ale również najbliższe otoczenie społeczne;
- spotkania grup wsparcia (m.in. dla osób w wieku 50+, dla rodziców z problemami wychowawczymi oraz dla osób bezrobotnych);
- wyjazdy kolonijne dla dzieci uczestników projektu i różnego rodzaju wycieczki;
- opłaty czesnego na studiach usamodzielniającym się wychowankom rodzin zastępczych.

Z podsumowania projektu wynika, iż od 2008 do 2012 r. w projekcie wzięło udział około 3926 klientów pomocy społecznej, w tym: około 600- 650 osób, z którymi podpisano kontrakt socjalny, około 100 osób niepełnosprawnych 104 usamodzielniających się wychowanków rodzin zastępczych i placówek opiekuńczo-wychowawczych (www.projekt.mops.pl) odczyt z dnia 16.03.2013r.).

3. Opinie pracowników socjalnych na temat uczestnictwa w projekcie pomocowym

Ocena projektu dokonana została przez 101 pracowników socjalnych, zatrudnionych w jednym z Wydziałów Pracy Środowiskowej dla dwóch dzielnic Łodzi. Na wstępie należy stwierdzić, iż realizacja projektu przez pracowników socjalnych, głównie kobiet², wymagała od nich systematycznego zdobywania wiedzy na temat nowych metod pracy z klientami i z jego środowiskiem społecznym. Z badań empirycznych, przeprowadzonych w 2013 r. wśród terenowych pracowników socjalnych pracujących w MOPS w Łodzi wynika m.in. (Kowalska 2013), że współpracowali oni ściśle z instytucjami powołanymi do poprawy społecznego funkcjonowania ich podopiecznych. Ogółem 93,1 proc. badanych współpracowało z PUP, 60,4 proc. z kuratorem rodzinnym, 47,5 proc. z asystentem rodziny, 40,6 proc. z Agencjami Pracy Tymczasowej i 29,7 proc. z policją; dodatkowo 18,8 proc. pracowników socjalnych współpracowało również z innymi instytucjami (m.in. z PCK, PKPS, Caritas czy Centrum Służby Rodzinie).

² Z badań przeprowadzonych w 2010r. w ramach projektu: „ Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, realizowanego przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej we współpracy z Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wynika (www.isp.org.pl-odczyt 20.09.2013 r.), że zawód pracownika socjalnego jest wysoce sfeminizowany; kobiety stanowią ponad 94 proc. pracowników.

Zdecydowana większość (ponad trzy czwarte – 77,8 proc.) badanych pracowników socjalnych pozytywnie ocenia zasadność pomocowych projektów unijnych, a aż ponad 90 proc. projekt realizowany przez MOPS w Łodzi, co oczywiście wiąże się z koniecznością poszukiwania innych, często alternatywnych wobec dotychczas stosowanych metod pracy z klientami. Ponad połowa badanych (51 proc.) stwierdziła, że udział w projekcie pomocowym: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi*, motywuje klientów do działania i zwiększa szanse na znalezienia przez nich pracy a znaczna część (33,1 proc.) spośród nich wskazała również na to, że udział ich podopiecznych w projekcie umożliwi im lepsze poznanie swoich umiejętności i zwiększa świadomość swoich mocnych stron. Pozostali respondenci wskazywali przede wszystkim na to, że udział instytucji pomocowych w projektach unijnych zmienia w społeczeństwie obraz pomocy społecznej, z instytucji w której dominują pasywne metody pracy socjalnej, petryfikującej wykluczenie społeczne podopiecznych, na obraz instytucji w której dominują metody aktywne, zdecydowanie bardziej efektywne, bo zwiększające szanse na działania związane z inkluzją podopiecznych.

Ogółem tylko 13,1 proc. badanych pracowników socjalnych negatywnie oceniło realizowany projekt, a 9,1 proc. spośród nich trudno było dokonać oceny. Wiodące przesłanki do formułowania tych negatywnych ocen to przede wszystkim zdaniem badanych brak oczekiwanych efektów, zarówno po stronie klientów jak i pracowników socjalnych oraz zła organizacja programu.

Wiodące powody dla których badani pracownicy socjalni brali udział w omawianym projekcie pomocowym to przede wszystkim³: chęć niesienia lepszej, bardziej skutecznej pomocy podopiecznym (70,3 proc.) i chęć poznania nowych, alternatywnych metod pracy socjalnej (45,5 proc.); prawie połowa spośród nich wskazała na motywację finansową (49,5 proc.) co wiąże się z faktem, iż słabo wynagradzani przedstawiciele tej kategorii zawodowej mieli również możliwość uzyskania dodatkowych wynagrodzeń pochodzących z projektu; tylko 4,0 proc. spośród badanych przyznało, że tym powodem było polecenie przełożonych.

Jak wynika z wypowiedzi badanych pracowników motywację tę wzmacniało bardzo duże zainteresowanie udziałem w projekcie ich podopiecznych (ponad 90 proc. wskazań). Choć jak przyznają, główny powód tak powszechnej chęci uczestniczenia ich klientów w programie, to przede wszystkim wymierne dla nich korzyści ekonomiczne (42,7 proc. wskazań). Jednak nie był to

³ Respondenci, tak jak w innych tego typu pytaniach m.in. o przyczyny czy motywacje mogli wskazać na kilka przyczyn czy motywów jednocześnie.

Danuta Walczak-Duraj

ich zdaniem powód jedyny; wskazywano również na to, że podopieczni chcieli podnosić swoje kwalifikacje zawodowe i różnego rodzaju umiejętności (29,3 proc. wskazań) oraz po prostu zdobyć pracę (14,6 proc.); 13,4 proc. wskazało na inne powody, m.in. na takie, jak chęć zmiany podejścia podopiecznych do własnego życia, czy chęć lepszego radzenia sobie z problemami w relacjach w rodzinie, których przez lata nie byli w stanie rozwiązać.

Struktura przywoływanych przyczyn chęci przystąpienia klientów łódzkiego MOPS-u do unijnego programu pomocowego nie oznacza, iż w trakcie jego realizacji pracownicy socjalni nie napotykali określonych barier. Bariery te występowały, a ich wiodące przyczyny były wewnętrznie złożone i związane zarówno z bardzo trudną sytuacją materialną większości podopiecznych jak i z ich mentalnością. Pracownicy socjalni wskazywali głównie na takie bariery jak długi czas pozostawania bez pracy podopiecznych (60,4 proc. wskazań) co przekładało się nie tylko na ich złą sytuację materialną, ale również na wycofywanie się z wielu relacji społecznych i wchodzenie w różne obszary dezorganizacji społecznej, takie jak rozpad rodziny czy alkoholizm. Ogółem 35,6 proc. pracowników wskazało też na poważne problemy finansowe ich podopiecznych nie tylko związane z długotrwałym brakiem pracy ale również ze specyficzną sytuacją rodzinną (np. samotne wychowywanie kilkoro dzieci). Liczne badania pokazują ponadto, że dla wielu osób długotrwale bezrobotnych powrót do codzienności związanej z wykonywaniem w miarę systematycznie pewnych czynności staje często barierą nie do pokonania i to barierą mentalną. Stąd też ponad jedna trzecia (34,7 proc. wskazań) badanych pracowników socjalnych stwierdziła wprost, że ich podopieczni uczestniczący w projekcie charakteryzowali się brakiem systematyczności w uczęszczaniu na organizowane zajęcia. Istotną barierą w osiąganiu zakładanych celów i w realizowaniu konkretnych zadań projektowych była z perspektywy pracowników socjalnych również bardzo niska samoocena podopiecznych (37,6 proc.), która ich zdaniem miała swoje pierwotne źródło w sytuacji pozostawania długotrwale bezrobotnym.

Tak więc nawet z bardzo ogólnej analizy wynika, że największą, zgeneralizowaną barierą w procesie aktywizowania zawodowego i integrowania społecznego klientów pomocy społecznej to ich status osoby bezrobotnej, a zwłaszcza długotrwale bezrobotnej. To przede wszystkim pracownicy socjalni, podejmujący stosowanie alternatywnych do tradycyjnych, aktywnych metod pracy socjalnej, stanowiących istotę realizowanego projektu pomocowego, są w stanie określić, niekiedy w związku z wieloletnią pracą ze swymi podopiecznymi, jak negatywne i spetryfikowane w sensie psychospołecznym a nie tylko ekonomicznym, są konsekwencje pozostawania bez pracy. W związku z tym tak istotnym jest, aby pracownicy socjalni nie tylko wyma-

gali od swych podopiecznych większej aktywności w poszukiwaniu pracy, ale by również sami poznawali takie metody, którą pomogą im podopiecznym wejść powtórnie na pierwotny rynek pracy. Z tej perspektywy takie projekty pomocowe jak projekt unijny –*Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi* stwarza nadzieję na to, iż proces inkluzji społecznej klientów pomocy społecznej będzie bardziej skuteczny. W ramach omawianego projektu, jak to już wcześniej wspomniano, klienci zachęceni byli do uczestnictwa w różnego rodzaju kursach i stażach zawodowych, czy w pracach użytecznych społecznie. W ścisłej współpracy łódzkiego MOPS-u z urzędami pracy organizowane były giełdy pracy, szczególnie dla tych klientów, którzy ukończyli szkolenia w ramach programu unijnego. Co więcej, na prośbę pracowników socjalnych powiatowe urzędy pracy tworzą indywidualny plan pracy z klientem długotrwale bezrobotnym, co powoduje, iż większość klientów pomocy społecznej otrzymuje profesjonalne wsparcie i pomoc.

Pracownicy socjalni, charakteryzując stosowane przez siebie metody pracy socjalnej (często metody mieszane) z perspektywy uczestnictwa w projekcie wskazywali przed wszystkim na to, że wśród tych metod dominują te specyficzne, wynikające wprost z projektu - tzw. metody projektowe (45,2 proc.), a więc m.in. trening umiejętności społecznych, spotkania z doradcą zawodowym, trening pracy i kursy zawodowe. Kolejną metodą na którą wskazywano, a która należała też do wiodących w projekcie to kontrakt socjalny (38,1 proc.), szczegółowo regulujący kolejność zadań, które musi zrealizować klient pomocy społecznej uczestniczący w projekcie. Ogółem tylko 14,3 proc. pracowników socjalnych wskazało również na tradycyjne metody wykorzystywane w pracy socjalnej, a więc na metodę indywidualnego przypadku, metodę pracy z grupą czy na metodę pracy ze środowiskiem lokalnym.

Prawie trzy czwarte badanych (73,5 proc.) najwyżej oceniło właśnie te metody, które wprost wynikały z projektu, podkreślając ich wysoką efektywność z punktu widzenia zakładanych celów. Co ciekawe, pracownicy socjalni nie byli w stanie jednoznacznie ocenić tych metod, które są ich zdaniem mało efektywne, poza jedną metodą, dotyczącą wypłacania zasiłków. Warto również podkreślić fakt, iż pracownicy socjalni są świadomi kontekstów społecznych i personalnych ich klientów, wpływających na to, jaki zespół metod w danym przypadku może okazać się najbardziej skuteczny, bo zapobiegający trwałemu wykluczeniu społecznemu podopiecznych.

Pojawia się zatem pytanie, czy metody pracy socjalnej, które stosują w ramach realizowanego projektu badani pracownicy socjalni przyczyniają się do zmiany obrazu pomocy społecznej w Polsce, jako pomocy mało skutecznej i bazującej przed wszystkim na biernych metodach pracy z klientem

Danuta Walczak-Duraj

(głównie wypłata zasiłków i zapomóg).? Prawie 70 proc. badanych stwierdziło, że stosowane przez nich metody pracy z klientem nie tylko zmieniają obraz tej pomocy ale są również zdecydowanie bardziej skuteczne, choć wymagają większego nakładu pracy i zaangażowania się w każdy indywidualny przypadek. Tym nie mniej jedna piąta badanych (20,2 proc.) była przeciwnego zdania, a aż 10,1 proc. trudno było dokonać oceny. Dominująca grupa pracowników pozytywnie oceniających stosowane formy pomocy odwoływała się do swoich danych szacunkowych, dotyczących m.in. liczby klientów, którzy dzięki uczestnictwu w projekcie poprawili swoją sytuację zawodową, tzn. znaleźni pracę w tym pracę w ramach stosunku pracy.

Podsumowanie

Zawód pracownika socjalnego należy do zawodów wyjątkowych nie tylko z racji tego, iż musi być oparty na zaufaniu społecznym, ale również, a może przede wszystkim dlatego, mówiąc słowami H. Radlińskiej, która w latach dwudziestych XX w. wprowadziła do pedagogiki społecznej pojęcie pracy socjalnej, że jego istota polega na (...) *wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi* (Radlińska 1961:355). Ten wiodący cel nadal jest aktualny tak jak wymagania dotyczące odpowiednich predyspozycji, wysokiego poziomu wiedzy, umiejętności i określonego systemu wartości pracowników socjalnych. Wejście Polski w struktury unijne ułatwiło, a w niektórych przypadkach wręcz umożliwiło pod względem finansowym, wprowadzanie w życie tych aktywnych metod pracy socjalnej i jej instrumentów, które wymagają aktywnego uczestnictwa osób wykluczonych społecznie przez ubóstwo i bezrobocie. Przykładem tego był realizowany w łódzkim MOPS-ie unijny program pomocowy pt.: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi*. Program ten bazował przede wszystkim na dość złożonej metodzie kontraktu socjalnego, którego nowa formuła, przygotowana przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej (Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego), zastępująca tę z 2005r.(Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 01.03.2005 R.), adresowana jest przede wszystkim do osób korzystających z pomocy społecznej z powodu braku zatrudnienia. Kontrakt ten dotyczy przede wszystkim osób: długotrwale bezrobotnych, bezrobotnych poniżej 25 lub powyżej 50 roku życia oraz osób bez żadnych kwalifikacji zawodowych. Z regulacji prawnej wynika jednak, że kontrakt ten może być nadal realizowany w czterech wiodących obszarach: w obszarze społeczno-zawodowym, obszarze edukacyjnym, społecznym i zdrowotnym. Z założeń tego kontraktu wynika, że ma on wzmacniać aktywność i samodzielność życiową pod-

opiecznych pomocy społecznej, samodzielność zawodową, oraz przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Stąd też ważnym jest aby poznać opinie nie tylko pracowników socjalnych ale i samych klientów pomocy społecznej, którzy uczestniczyli w omawianym tutaj projekcie, w którym kładziono nacisk na aktywne metody pracy socjalnej, które w zamyśle mają w sposób efektywny przyczyniać się do wzrostu szeroko rozumianej samodzielności życiowej, w tym zawodowej. Opiniom klientów pomocy społecznej, którzy uczestniczyli w projekcie: *Nowy obraz pomocy społecznej w Łodzi*, poświęcony zostanie oddzielny tekst.

Bibliografia:

1. *Aktywne formy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu*, 2010, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Departament Pomocy i Integracji Społecznej, Program- Edycja 2011-2015, Warszawa.
2. *10 lat EFS w Polsce. Perspektywy na przyszłość*- <https://www.mir.gov.pl/2014...> Informacja prasowa, 6 października 2014 r., pdf- odczyt 5 listopada 2014.
3. Frąckiewicz L., 2005, *Wykluczenie społeczne w skali makro i mikroregionalnej* [w:] L. Frąckiewicz (red.), *Wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, Katowice.
4. Golinowska S., Tarkowska E., Topińska I., (red.), 2008, *Ubóstwo i wykluczenie społeczne. Badania. Metody. Wyniki*, IPiSS, Warszawa.
5. Kowalska A., 2013, *Metody pracy socjalnej i formy pomocy realizowane przez pracownika socjalnego na rzecz klientów w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Łodzi*, niepublikowana praca magisterska przygotowana w Katedrze Socjologii Polityki i Moralności Uniwersytetu Łódzkiego pod kierunkiem prof. D. Walczak-Duraj, Łódź
6. *Polska w Unii Europejskiej 2004-2014. Poland in the European Union*, Portal Informacyjny GUS 2014 – old.stat.gov.pl/gus/5840_741_PKL_HTML.htm.pdf.-data odczytu:10 listopada 2014.
7. *Portal Funduszy Europejskich*-www.efs.gov.pl/2014-2020/strony/glowna.aspx).
8. Przełowiecka K., 2010, *Zjawisko wyuczonej bezradności u klientów instytucji pomocy społecznej- przyczyny, konsekwencje, możliwości przeciwdziałania* [w:] M. Piorunek (red.), *Pomoc-Wsparcie społeczne- Poradnictwo. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.

Danuta Walczak-Duraj

9. Radlińska H., 1961, *Pedagogika społeczna*, Wydawnictwo Ossolineum, Wrocław.
10. *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego* (Dz. U. 2010, Nr 218 poz. 1439).
11. *Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w Mieście Łodzi na lata 2011-2015*, 2011, Urząd Miasta Łodzi, Łódź.
12. Szanferberg R., 2005, *Od trzech elementarnych strategii badawczych do programu wykluczenia społecznego* [w:] L. Frąckiewicz (red.), *Wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, Katowice.
13. Szarfenberg R., 2009, *Modele polityki społecznej w teorii i praktyce*, „Problemy Polityki Społecznej”, nr 12.
14. *Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku* (DZ. U. 2004 nr 64 poz. 593 z późn. zm.).
15. Wódz K., Faliszek K., 2009, *Aktywizacja-integracja- spójność społeczna. W poszukiwaniu innowacyjnych rozwiązań w obszarze polityki społecznej i pracy socjalnej*, Wydawnictwo AKAPIT, Toruń.
16. Wódz K., Faliszek K., Karwacki A., Rymsza M., 2012, *Nowe priorytety i tendencje w polityce społecznej- wokół integracji i aktywizacji zawodowej*, Wydawnictwo AKAPIT, Toruń.
17. www.funduszeuropejskie.gov.pl/wstepdofunduszyeuropejskich/strony/nss.aspx).
18. www.projekt.mops.lodz.pl.
19. www.isp.org.pl – odczyt 20.09.2013.

The Role of Social an Assistance in Social and Professional Activation of Socially Excluded Persons. Example of EFS Assistance Project

Summary

The primary objective of the considerations covered in this paper is assessing the assistance of one of the projects implemented by the Social Welfare Centre in Lodz in cooperation with the Provincial Labour Office. The project was called the *New Image of Social Assistance in Lodz*" and was co-funded by the European Union under the European Social Fund (ESF) in areas of the Human Capital Operational Programme. The evaluation of this project was carried out by social workers employed in the Departments of Environmental Working in two districts of Lodz. The subject of the evaluation was to both the participation of social workers in ESF the assistance projects and the effectiveness of the working methods within the

framework of such projects. Respondents had also assessed social workers motivations pupils who approached the social contract, and they had characterized by the most important barriers that arise in working with socially excluded clients. The research was carried out within the framework of a graduate seminar, conducted by the author in the academic year 2012/2013 at the University of Lodz, and some of the results have been used in prepared and already defended master's thesis. Empirical analysis is preceded by discussion of the leading effects of aid programs in Poland, supported by the European Social Fund in 2004-2013, and general characteristics of the system design aid: *The new image of social assistance in Lodz.*

Keywords: social exclusion, social worker, active methods of social work, social and vocational activation, EFS assistance projects.

Remigiusz Wiśniewski¹

Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku

HUMANIZACJA WYCHOWANIA W PRAKTYCE SZKOLNEJ

Abstrakt

Od wielu lat trwa transformacja jakościowa systemu wychowania w placówkach oświatowych, przebudowywana jest struktura zarządzania oświatą, zmieniają się ogóle cele i priorytety. Następuje powrót do humanistycznego charakteru szkoły, nauczyciel staje się bardziej liderem, mentorem a nie tylko osobą przekazującą wiedzę. Aby zakładane cele, poniekąd wymuszone przez zmieniającą się rzeczywistość osiągnąć, należy „walczyć” o efektywność o jakość o zrozumienie społeczne, które winno owocować szeroką współpracą środowisk, rodziny i szkoły. Tylko przy współdziałaniu wymienionych podmiotów osiągniemy zakładane cele. Humanizacja szkoły, czyli dążenie do wszechstronnego rozwoju ucznia jest głównym wątkiem moich rozważań.

Słowa kluczowe: humanizacja, wychowanie, edukacja, system edukacji, kształcenie.

Przedmowa

Nowa reforma edukacji miała służyć temu, aby szkoła mogła lepiej realizować swoje cele wychowawcze i kształcące. Rozbudziła ona nadzieję na poprawę stanu wychowania w szkole, ale nadal nie spełnia społecznych oczekiwań. Analiza przyczyn tego zjawiska ujawnia następujące przeszkody: przerost dydaktyki wypierającej myślenie o wychowaniu, różnorodność haseł wychowawczych - sprzeczność myśli pedagogicznych, chaos w sferze wartości utrudniający młodzieży zdobycie rozeznania etycznego, brak współpracy szkoły i domu rodzinnego, niski prestiż nauczyciela - wychowawcy. Kryzys wychowania jest przede wszystkim kryzysem osobowym. Współczesnej szkole nie wystarcza już twórcza spontaniczność w dziedzinie wychowania. Wychowanie staje się coraz bardziej świadomym działaniem: systematycznym i planowanym. Praca wychowawcza ogranicza się często do organizacji życia klasy, działań dyscyplinujących i uruchamiania systemu pomocy w przypadkach trudnych i patologicznych. Tym czasem, w skutek szerzącej się brutalności stosunków społecznych wiele osób i wiele instytucji dopomina się o przywrócenie szkole charakteru wychowawczego.

¹ E-mail: rmkw@wp.pl

Szkoła miałaby większe efekty, gdyby była wspólnotą nauczycieli i uczniów, a wychowawcy urzeczywistnialiby swoim życiem wartości pożądane u podopiecznych. Wychowawcza rola szkoły byłaby wówczas naturalnie przywrócona. W kształceniu i doskonaleniu nauczycieli należy uwzględnić programy uczące i doskonalące w zakresie umiejętności wychowawczych. Najcenniejsze programy wychowawcze są te, które cechuje szerokie spektrum spojrzenia na młodego człowieka, programy wielotematyczne, związane wspólną myślą, zwłaszcza dla młodzieży starszej. Dlatego też Ministerstwo Edukacji Narodowej zaleciło szkołom ponadgimnazjalnym opracowanie i wdrożenie programów, które miałyby poprawić efektywność wychowania w poszczególnych placówkach.

1. Obowiązek wychowania - ogólna charakterystyka

Podstawowe pojęcie pedagogiki - wychowanie zawierające bogatą i różnorodną treść, bywa różnie określane w literaturze pedagogicznej. To też jest ono ciągle jeszcze przedmiotem krytycznej analizy pedagogów, zmierzającej do nadania mu precyzyjnego znaczenia, uwzględniającego istniejące korelacje między określanym tym terminem procesem a współczesnym postępowaniem społecznym, nauką i techniką. W procesie uściślenia pojęcia „wychowanie” naukowcy zajmują na ogół dwa różne stanowiska. Jedni przypisują mu szerokie znaczenie, inni starają się je określić w jego węższym zakresie. Niektóre określenia tego pojęcia mają charakter definicji wiodących, inne mają mniej uogólnione znaczenie.

Bogdan Suchodolski mówi, że [...] *rzeczą najważniejszą w wychowaniu współczesnym jest kształtować ludzi tak, aby umieli oni żyć w warunkach współczesnej cywilizacji, aby potrafili podołać zadaniom, które im stawia, aby korzystali z możliwości kulturalnego rozwoju, którego im dostarcza, aby wiedzieli, ku czemu i jak dążyć, z jakich źródeł czerpać radość życia* (za: Godlewski, Krawcewicz, Wujek 1975:30).

Według niego, więc wychowanie jest przygotowaniem człowieka do zadań, jakie powstają w wyniku rozwoju współczesnej cywilizacji. Jest ono zarazem przysposobieniem jednostki do życia. Suchodolski pisze: *Wychowanie człowieka na miarę cywilizacji nowoczesnej jest w tym rozumieniu wychowaniem go na miarę zadań, jakie muszą być przez ludzi podejmowane i rozwiązywane, aby dalszy rozwój cywilizacji spełniał coraz lepiej słuszne postulaty humanizmu* (Suchodolski 1959:32). Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 roku w Preambule określa nam ogrom odpowiedzialności spoczywającej na nas wszystkich. W trosce o byt i przyszłość naszej Ojczyzny, odzyskawszy w 1989 roku możliwość suwerennego i demokratycznego stanowienia o Jej losie, my, Naród Polski - wszyscy obywatele Rzeczypospolitej, zarówno wierzący w Boga będącego

źródłem prawdy, sprawiedliwości, dobra i piękna, jak i nie dzielący tej wiary, a te uniwersalne wartości wywodzący z innych źródeł, równi w prawach i w powinnościach wobec dobra wspólnego - Polski, wdzięczni naszym przodkom za ich pracę, za walkę o niepodległość okupioną ogromnymi ofiarami, za kulturę zakorzenioną w chrześcijańskim dziedzictwie Narodu i ogólnoludzkich wartościach, nawiązując do najlepszych tradycji Pierwszej i Drugiej Rzeczypospolitej, zobowiązani, by przekazać przyszłym pokoleniom wszystko, co cenne z ponad tysiącletniego dorobku (...).² Rzeczpospolita Polska - mając na uwadze swą tożsamość narodową opierającą się na historycznych doświadczeniach i współczesnych potrzebach - za podstawowe wartości, które odzwierciedlają najważniejsze interesy narodowe, stoi na straży, zgodnie z art. 5 Konstytucji RP niepodległości i nienaruszalności swojego terytorium, zapewnia wolności i prawa człowieka i obywatela oraz bezpieczeństwo obywateli, strzeże dziedzictwa narodowego oraz zapewnia ochronę środowiska, kierując się zasadą zrównoważonego rozwoju.³ Zachowując powyższe wartości oraz chcąc sprostać art. 82 ust. 1 rozdziału II Konstytucji RP poświęconemu wolności, prawom i obowiązkom człowieka i obywatela wprost stanowiącemu, że obowiązkiem obywatela polskiego jest obrona ojczyzny, musimy w życiu codziennym realizować wychowanie patriotyczne na wszystkich poziomach rozwoju obywatela Rzeczypospolitej Polskiej a szczególnie dzieci i młodzieży przez całość społeczeństwa począwszy od rodziny a skończywszy na organizacjach i instytucjach państwowych i społecznych. Istotnym celem ogólnie pojmowanego wychowania jest kształtowanie świadomości społecznej z punktu widzenia historycznych doświadczeń narodu i państwa, aktualnej sytuacji przeobrażeń wewnętrznych i uwarunkowań międzynarodowych, suwerenności i zdolności państwa do realizacji przemian gospodarczych. Chodzi o właściwie ukształtowaną świadomość społeczną, która będzie wyrażać się w powinnościach obywatela, członka narodu dla urzeczywistnienia rozwoju każdej dziedziny państwa, szczególnie tych, które gwarantują jego bezpieczne istnienie. Pod pojęciem świadomości społecznej rozumiemy – jedną z głównych kategorii wyrażających rozwój i poziom życia każdego społeczeństwa.

Wspólne dla większości przedstawionych tu poglądów jest pojmowanie wychowania, jako przygotowanie człowieka do życia i kształtowania jego osobowości. Do podstawowych form wychowania tradycyjnie zalicza się wychowanie: umysłowe, moralne, religijne, obywatelskie (społeczne), estetyczne i fizyczne; pedagogika współczesna zalicza tu ponadto kształcenie politechniczne. Ze względu na ogromne znaczenie aktywności własnej

² Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. 1997, Nr 78 poz. 483).

³ Tamże: 317.

wychowanka należałoby całość wychowania pojmować, jako wychowanie przez własną działalność umysłową, społeczną, wytwórczą (pracę), artystyczną i zdrowotną. Wychowanie ma charakter historyczny i poczynając od epoki wspólnoty pierwotnej przechodzi ogromne przeobrażenia. W czasach i społeczeństwach pierwotnych wychowanie można uważać za identyczne z samym życiem. Doświadczenia dorosłych dzieci przejmują stosunkowo łatwo przez obserwację, naśladownictwo, bezpośredni udział w codziennych pracach gospodarskich i uroczystych, zajęciach odświętnych. Przystosowanie i włączenie jednostki do grupy odbywa się samorzutnie, bez nakazu i przymusu. Jednakże nawet w społeczeństwach pierwotnych - na nieco wyższych stadiach ich rozwoju znajdujemy już zaczątki refleksyjnego i intencjonalnego wychowania i przysposabiania społecznego młodych pokoleń. Wyraża się to w często spotykanych obrzędach zwanych inicjacją polegającą na wtajemniczeniu przez starszyznę rodową młodych mężczyzn w plemienne tabu. Wierzano, że tylko dzięki niej człowiek i grupa społeczna stają się silni.

Spotykamy takie zjawisko w epokach późniejszych, w cywilizacjach rozwiniętych znacznie ponad poziom prymitywny. W starożytności przysłowiowa stała się pod tym względem cywilizacja chińska. Cele wychowawcze w starożytnych Chinach ukształtowały się pod wpływem konserwatywności i ślepego kultu tradycji. Zjawisko to doprowadziło do pojmowania wykształcenia nie, jako przygotowania młodzieży do działalności społecznej w wieku dojrzałym, ale jako celu samego dla siebie. Natomiast w starożytnych Indiach oderwanie celów wychowawczych od potrzeb społeczeństwa wypływało z racji filozoficzno-religijnych.

Przykładem wychowania w starożytnej Europie jest wychowanie w Sparcie. Głównymi celami wychowania stały się cnoty wojskowe: odwaga, wytrwałość, posłuszeństwo i karność, lojalność i oddanie się bez reszty państwu, Natomiast w Atenach (...) *ideały wychowawcze uległy przemianom, ponieważ uznano doniosłość wychowania nie tylko ze względu na dobro grupy, państwa, lecz także kultywowaniu indywidualnych dążeń jednostki i indywidualnego bogatego rozwoju osobowości ludzkiej* (Pomykało 1993:234).

W średniowieczu nauczanie i wychowanie odbywa się pod wpływem Kościoła chrześcijańskiego. Najwcześniejsze uniwersytety średniowieczne powstają w XII w. w Bolonii, Paryżu i Oxfordzie. W tym wieku powstają również pierwsze na ziemiach polskich szkoły katedralne przy diecezjach, a pierwszych studentów - Polaków na uniwersytetach zachodnioeuropejskich spotykamy w XIII w. Pedagogika tkwi swoimi korzeniami przede wszystkim w epoce renesansu i oświecenia. Budzą się nowe prądy i poglądy nazwane humanizmem. Cele wychowania humanistycznego naj-

lepiej wyrażał Erazm z Rotterdamu, który mówił, że wychowanie powinno wdrażać do pobożności, lecz jednocześnie do zasadniczych funkcji wychowania zalicza: zaszczepianie umiłowania i dawanie gruntownego poznania „nauk wyzwolonych”, pozyskiwanie wiedzy i wdrażanie do powinności życia doczesnego, wreszcie inicjowanie i wdrażanie kultury bycia. Cel wykształcenia oparty był niemal wyłącznie na literaturze.

Pod koniec XVIII w. powstaje Komisja Edukacji Narodowej, która odsuwa od szkół duchowieństwo i zarządzanie nimi powierza administracji państwowej. Został wprowadzony podział szkół elementarnych na tzw. większe i mniejsze, który to podział zastrzegał szkoły większe wyłącznie dla mieszczan, zaś szkoły mniejsze dawały tylko tyle niezbędnych wiadomości, ile ich było potrzeba do podniesienia wydajności pracy pańszczyźnianej i przeznaczone były dla dzieci chłopskich. Jakkolwiek dziewczęta nie były objęte szkołami, to jednak Komisja zaczęła troszczyć się o ich wychowanie, przeciwstawiając się modnemu wychowaniu „francuskiemu”, i nakazując wychowywać dziewczęta tak, aby wiedziały, że [...] *kobieta nie na to jest stworzona, aby być nieczynną częścią narodu* (Pomykało 1993:241).

Począwszy od XIX w. obserwujemy kształtowanie się i rozwój nowoczesnych systemów szkolnych. Opracowano *Projekt organizacji wychowania publicznego* w myśl, którego celem wychowania powinno być rozwijanie w każdej generacji, w odniesieniu do wszystkich jej członków zdolności fizycznych, intelektualnych i moralnych, aby w ten sposób przyczyniać się do stopniowego i ogólnego podnoszenia ludności na wyższy poziom. Każdy człowiek przez wychowanie musi mieć możliwość rozwijania swoich talentów i zaspokajania swoich potrzeb, musi znać i umieć korzystać ze swoich praw, lecz musi też rozumieć i spełniać swoje powinności tak, żeby podnosić ogólny dobrobyt społeczności „równych obywateli”.

Wiek XX przeżywa najpierw „eksplozję oświatową” na każdym szczeblu wykształcenia, przeżywa również kryzysy edukacyjne. Myśl pedagogiczną zaś charakteryzuje wielka różnorodność teoretycznego stawiania zagadnień wychowawczych. Oświata upowszechnia się i demokratyzuje. We wszystkich krajach cywilizowanych powstały rozbudowane systemy szkół i placówek oświatowo – wychowawczych. Jednolity ustrój oświatowy organizuje ponadto wychowanie pozaszkolne dzieci i młodzieży, przychodząc w ten sposób z pomocą rodzinie w organizowaniu czasu wolnego młodzieży. W celach wychowania oraz ideałach wychowawczych poszczególnych epok wyraźnie odbijały się interesy warstw rządzących, przejawiające się zarówno w stwarzaniu lepszych dróg kształcenia dla dzieci z klas uprzywilejowanych, jak i w uwzględnianiu ideologii tych klas w procesach instytucjonalnego wychowania ogółu dzieci i młodzieży. Wychowanie

przez wielu jest uważane za sztukę i podobnie jak dzieło sztuki najlepiej udaje się w warunkach spontaniczności, w trakcie spotkania osób. Dzieje się tak, jeżeli nauczyciel żyje wartościami, które w codziennym kontakcie są odsłaniane przed uczniami. W takich okolicznościach nawet trudne wartości stają się dla uczniów zrozumiałe i pożądane. Wychowania szkolnego nie można jednak budować wyłącznie na spontaniczności. Nowoczesne metody i techniki mogą bardzo istotnie wpłynąć na wspieranie wychowawczej pracy indywidualnej i zespołowej. Wychowanie szkolne zaistnieje w takiej postaci, w jakiej będzie realizowane przez konkretnych nauczycieli z realizacją konkretnych treści.

Konkretne treści nauczania i wychowawcze mogą być przypisywane do poszczególnych zajęć edukacyjnych, prowadzonych przez różnych nauczycieli na danym etapie kształcenia, mogą być również wyodrębniane do przeprowadzenia przez jednego nauczyciela. Sposób i formy realizacji programu mogą być różne. Istotne jest, aby na danym etapie tworzyły spójną, przemyślaną całość (Kaliński 2001:90). Powyższe założenia są bardzo dobre, ale z perspektywie dotychczasowych doświadczeń możemy powiedzieć, że gorzej jest z realizacją wytyczonych celów.

Program wychowawczy szkoły powinien opisywać w sposób całościowy wszystkie treści i działania szkoły o charakterze wychowawczym i powinien być realizowany przez wszystkich nauczycieli. Spójność szkolnych programów wychowawczych pozwala na programowanie zadań stosownie do potrzeb i możliwości ucznia oraz konkretnego środowiska, w jakim dziecko wychowuje się i rozwija. W budowie szkolnych programów wychowawczych niezmiernie istotny jest udział i odpowiedzialność rodziców oraz wsparcie środowiska, szczególnie władz samorządowych, kościoła, policji, straży pożarnej i innych organizacji i stowarzyszeń mających na uwadze dobro i bezpieczeństwo dzieci i młodzieży. Szkolne programy w sposób szczególny winny uwzględniać lokalne warunki i zagrożenia, które są najbardziej realne w danym środowisku. Tak rozumiany całokształt procesów, działań, form i metod, środków i oddziaływań dydaktyczno – wychowawczych na dzieci i młodzież w celu osiągnięcia względnie trwałych zmian w ich wiedzy, umiejętnościach oraz systemie wartości będziemy nazywać edukacją stanowiącą swoisty system.

Spółeczeństwo zawsze stawiało i stawia przed wychowaniem pewne cele, które powinno ono realizować. Rozumie się przez nie najogólniejszą wizję pożądanych właściwości fizycznych, umysłowych, społecznych, kulturowych i duchowych jednostki ludzkiej, które chce się uzyskać poprzez tworzenie odpowiednich warunków indywidualnego rozwoju i jego stymulowanie, zwłaszcza w systemie oświatowo - wychowawczym zarówno na lekcji szkolnej, jak i poprzez inne formy kształcenia oraz zabiegi mające na

celu przyswojenie uczniowi i wychowankowi nie tylko wiedzy i związanych z nią umiejętności, ale też poglądów, przekonań, orientacji i motywacji (Pomykało 1997:54).

Istotnym celem i efektem wychowania staje się uformowanie charakteru wychowanka, to jest doprowadzenie do zgodności jego postępowania z nabywanymi i uznawanymi przez niego zasadami, mającymi swoje źródło w jakimś systemie wartości. Charakter pełni funkcję hamującą, gdy wychowanek ma chęć złamać jakąś zasadę, bądź funkcję pobudzającą do działania zgodnego z tym systemem wartości. Powszechnie wiadomo, że człowiek rodzi się jako istota bezbronna, skazana na konieczność stopniowego przystosowywania się fizycznego i sprawnościowego do warunków otaczającego go środowiska. Tymczasem ideał dojrzałego człowieka zakłada, że jest to jednostka dobrze ukształtowana, zdrowa i w pełni sprawna do wykonywania ról społecznych. Nauczyciel w dzisiejszych czasach nie pełni tylko obowiązków osoby przekazującej wiedzę, jest przede wszystkim wychowawcą i organizatorem tworzącym odpowiednie możliwości, sytuacje stymulujące uczniów do określonego działania. Jest - winien być liderem, przywódcą.

Uzasadnione są dyskusje dotyczące przywrócenia humanistycznego wymiaru naszym szkołom i innym instytucjom oświatowo-wychowawczym. Nie ulega wątpliwości, że pierwszym, koniecznym etapem na tej drodze jest odpowiednie przygotowanie psychopedagogiczne nauczycieli. Od sposobu kształcenia nauczycieli na uczelniach wyższych zależy ich przyszłe funkcjonowanie w szkole.

Brak umiejętności interpersonalnych wychowawcy jest przyczyną takich błędów jak: rygoryzm, agresja, hamowanie aktywności, obojętność, eksponowanie siebie, uleganie bezradności, zastępowanie - wyręczanie, idealizacja dziecka, niekonsekwencja - zmienność zachowań. Mniej błędów wychowawczych popełniają nauczyciele, których osobowość charakteryzuje się takimi postawami jak: empatia, akceptacja i samoświadomość. Dzieje się tak dlatego, ponieważ jakkolwiek umiejętności komunikacyjne to specyficzne narzędzie techniczne, jednak efektywność tych umiejętności wzrasta, gdy użyte jest przez nauczyciela empatycznego, akceptującego i samoświadomego. Nauczyciel, który w interakcjach z dzieckiem jest akceptujący, empatyczny i samoświadomy, ma szansę nie przekraczać podstawowych praw osobowych dziecka, a więc jego prawa do szacunku, godności, rozwoju, wolności, miłości i akceptacji, a więc jego podmiotowość.

Nasuwa się więc pytanie, jak wychowywać w obliczu dynamiki zmian społecznych i narastających problemów adaptacyjnych? W jakim kierunku powinno zmierzać wychowanie w szkole? Na czym powinno się opierać? Zgodnie z założeniami reformy systemu edukacji w szkołach, realizuje się programy wychowawcze i profilaktyczne, ścieżki edukacyjne

o charakterze wychowawczym. Wyznaczają one cele i zadania oddziaływań wychowawczych, mówią o kształtowaniu postaw, wspomaganie rozwoju ucznia, zapobieganiu zagrożeniom, korygowaniu jego deficytów rozwojowych i urazów. Każda szkoła ma prawo do dużej autonomii w tym zakresie, powinna jednak uwzględniać w działalności wychowawczej potrzeby i możliwości rozwojowe uczniów na danym etapie edukacyjnym oraz uwarunkowania środowiskowe. Zdaniem Romualda Dobrzenieckiego (...) *przy opracowywaniu programu profilaktycznego należy pamiętać o celach, którymi są: korygowanie obrazu świata i pokazanie, że dziecko nie jest samo, nie jest jedynym w trudnej sytuacji, nie jest winne np. alkoholizmowi rodzica; może być lubiane i akceptowane; może odnosić sukcesy, a uzależnienie to choroba. Możemy przyjąć jeszcze wiele innych celów: dostarczenie wiedzy o mechanizmach uzależnień, rozwijanie pozytywnych wyobrażeń o sobie, poprawa umiejętności interpersonalnych, zmiany postaw wobec uzależnień z ocenianco - moralizatorskich na racjonalne i praktyczne, poprawa kontaktów, pomoc w zaakceptowaniu i wyrażaniu uczuć, radzenie sobie w trudnych sytuacjach i trudnymi uczuciami, budowa zaufania i empatii oraz cały szereg innych* (Dobrzeniecki 2010:88). Czy jednak obligatoryjne tworzenie szkolnych programów wychowawczych i profilaktycznych pomoże w „uzdrowieniu” sytuacji i złagodzeniu kryzysu wychowawczej roli szkoły? Nie można, moim zdaniem, oczekiwać przysłowiowego cudu, że będą one jedynym lekarstwem na niedomagania i przypadłości chorego systemu wychowawczego. Ważne jest, aby leczyć przede wszystkim przyczyny, a nie skutki, a zanim zaaplikujemy uzdrawiające specyfiki postawić trafną, rzetelną diagnozę istniejącego stanu i zastosować środki wspomagające leczenie. Takim środkiem bez wątpienia muszą okazać się rodzina i środowisko lokalne, które powinny stać się sprzymierzeńcami oddziaływań wychowawczych w szkole. Dopóki nie będzie spójności działań i jedności w sferze aksjologicznej wychowania między szkołą a środowiskiem rodzinnym i otoczeniem społecznym oraz konstruktywnego i odpowiedzialnego nauczyciela i rodziców, dopóty nie możemy mówić o poprawie sytuacji wychowawczej szkoły.

Ważnym elementem jest również autorytet nauczyciela oraz świadomość zmienności jego roli i zadań jako wychowawcy w kontekście przemian społecznych. Istnieje potrzeba kreowania postawy nauczyciela nie tylko z szerokimi kompetencjami merytorycznymi i metodycznymi, ale również, a może przede wszystkim, wychowawcy o silnej osobowości i autorytecie rzeczywistym, zbudowanym nie na formalnej pozycji, która z góry zakłada większą mądrość i bogatsze doświadczenie. „Klęska autorytetu ról”, która nastąpiła w okresie transformacji ustrojowej wywołała swoistą tęsknotę za autorytetami rzeczywistymi, opartymi na wartościach osobowych.

Upadek ten spowodowany jest nadmiernym eksponowaniem pełnionych ról, funkcji i sztucznym dopasowaniem przez człowieka określonych wartości powinno stanowić swoiste uprawomocnienie do pełnienia funkcji i ról społecznych, dawać społeczne przyzwolenie do ich pełnienia (Mikołajko 1991).

Znalezienie optymalnego modelu postępowania wychowawczego w obliczu narastających trudności i problemów nie jest łatwe. Zmienność i tempo życia społecznego stawia coraz to nowe wymagania. W warunkach wychowania takiego „wielkiego przyspieszenia” istnieje zatem, potrzeba oparcia wychowania na systemie zasad i wartości w wymiarze ludzkim. Jeśli uznamy zatem, wychowanie za fakt społeczny, którego czynnikiem sprawczym w relacjach między wychowawcą a wychowankiem, będzie zawsze określone dobro w najbardziej uniwersalnym i ogólnoludzkim wymiarze, a nie jakiś odległy cel, czy ideał wychowawczy, wówczas przybierze ono wymiar w pełni humanistyczny i stanie się rzeczywistym procesem towarzyszenia wychowankowi w osiąganiu kolejnych etapów dojrzałości i pogłębianiu własnej tożsamości. Tożsamości, która pozwoli mu odnaleźć się w „labiryncie” trudnej rzeczywistości społecznej. Opierając wychowanie na świadomości i aktywności obu podmiotów: wychowywanego i wychowującego oraz harmonijnym połączeniu wiedzy, wartości i działań, stworzymy potencjalną możliwość bezpiecznego i skutecznego ich funkcjonowania w systemie społecznym. Dla ugruntowania wiedzy przedstawiam obowiązujące filary współczesnej edukacji.

Pierwszy filar to **uczenie się dla wiedzy**, w celu zdobycia narzędzi niezbędnych dla rozumienia. Filar drugi to **uczenie się, aby działać**, co oznacza nabywanie umiejętności, kwalifikacji i kompetencji. Trzeci filar to **uczenie się dla życia wspólnego**, współżycia i współpracy z innymi. Filar czwarty to **uczyć się, aby być**, co oznacza, że edukacja powinna przyczyniać się do pełnego rozwoju człowieka jako jednostki, tak aby był on zdolny kształtować samodzielne i krytyczne myślenie oraz wypracowywać niezależność swoich sądów. Odzwierciedleniem filarów jest podział na poszczególne stopnie (etapy) edukacji wynikające ze struktury szkolnictwa młodzieży, tj.:

- szkoła podstawowa to aktywność,
- gimnazjum to samodzielność,
- a liceum to dojrzałość.

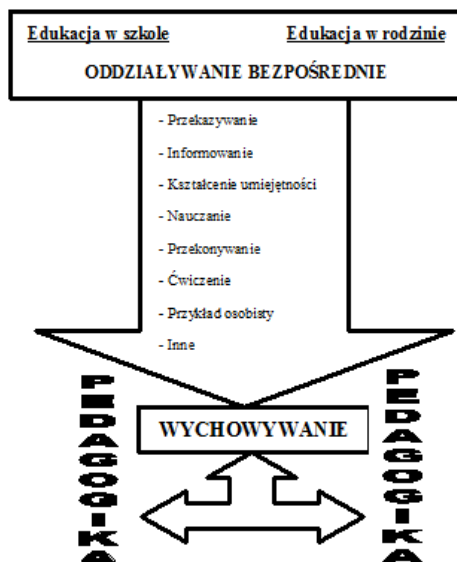
Porządkując zasadniczy cel artykułu należy scharakteryzować sam termin wychowania, który to można opisać trzema znaczeniami (Szołtysek 1998:27). W pierwszym znaczeniu (*wychowanie personalne*) wychowanie osoby ludzkiej sprowadza się do tego, co w wychowanku chowane. W tym sensie wychowanie personalne ma status wychowania naturalnego, gdyż nastawione jest na wydobywanie na jaw cnót naturalnych wychowanka.

W drugim znaczeniu (*wychowanie społeczne*) wychowanie istoty społecznej sprowadza się do społeczno-kulturowego kształtowania tych przymiotów, które gwarantują prospołeczne zachowania wychowanka. W tym sensie wychowanie społeczne ma status kulturowego kształtowania wychowanka, gdyż nastawione jest - przy założeniu wydobywania na jaw cnót naturalnych wychowanka - na dodawanie pożądanych przymiotów kulturowych (a więc nie naturalnych, lecz społecznie ustanowionych).

W trzecim znaczeniu (*wychowywanie państwowe*) wychowanie obywatela sprowadza się do doktrynalnego urabiania w wychowanku tych przymiotów, które gwarantują jego pro państwowe zachowania, regulowane doktryną ujętą w konstytucji danego państwa. W tym sensie wychowywanie państwowe ma status doktrynalnego urabiania wychowanka, gdyż nastawione jest na dodawanie (nienaturalnych czy kulturowych, lecz) tych przymiotów doktrynalnych, które mają zagwarantować spolegliwość obywateli w stosunku do władzy państwowej. Wychowanie państwowe musi pozostawać w podrzędnym znaczeniu wobec dwóch pierwszych. Pierwszymi edukatorami bez wątplenia są rodzice, to oni przez słowo, ale i swoje postępowanie kształtują osobowość dziecka, „formują” nowego człowieka (Wiśniewski 2012:5).

Wykres 1.

Pedagogizowanie (wychowywanie) jako funkcja szkoły i rodziny



Źródło: Opracowanie własne na podstawie, R. Wiśniewski, 2012, *Pedagogika dialogu determinantem sukcesu personalnego jednostki*, „Policja”.
Kwartalnik Kadry Kierowniczej Policji, nr 1/2012, Warszawa: 5.

Podsumowanie

Reforma systemu edukacji ma służyć temu, żeby szkoła mogła lepiej realizować swoje cele wychowawcze i kształcące, aby dostosowywała się do potrzeb i możliwości i zapotrzebowania społecznego z uwzględnieniem oczywiście możliwości a wszystko w oparciu o zasady humanizmu. Zdajemy sobie sprawę, że tak naprawdę twórcami wychowania i kształcenia szkolnego są poszczególni nauczyciele, że rola rozwiązań systemowych jest ograniczona, ale zarazem obowiązkiem państwa jest tworzenie takich ram prawnych i organizacyjnych oraz opracowanie takich programów, które służyłyby podnoszeniu jakości wychowania i kształcenia.

W wielu szkołach, oprócz wspomnianych (obowiązkowych) dokumentów, aby poprawić efektywność wychowania wdraża się w życie następujące dokumenty: Roczny Program Wychowawczy na dany rok szkolny, Program Naprawczy dla Uczniów, Program Poprawy Efektywności Wychowania. W tym miejscu rodzi się kolejne pytanie czy te dokumenty wystarczą, czy poprawią panujący stan rzeczy? Myślę, że są to tylko pewne instrumenty, instrukcje, w których można - należy zapisać pewne algorytmy postępowania. A czy po ich zastosowaniu nastąpi poprawa np. w zachowaniu uczniów oraz polepszenie wizerunku szkoły, jako placówki dydaktyczno - wychowawczej w środowisku lokalnym; to już zostanie zweryfikowane w codziennej praktyce.

Wychowanie i kształcenie stanowi integralną całość w pracy szkoły. W kształceniu zaś zachowywana jest właściwa proporcja między przekazywaniem informacji a rozwijaniem umiejętności i wychowaniem. Podmiotem wychowania i kształcenia stał się uczeń, ponieważ brane są pod uwagę nie tylko wymogi przedmiotów, ale również potrzeby rozwojowe wychowanka. W miarę możliwości edukacja szkolna integruje poszczególne dziedziny wiedzy. Tworzy to warunki do współpracy całego zespołu nauczycieli edukujących, co z kolei umożliwia stworzenie w szkole środowiska wychowawczego - edukacji prorozwojowej. Aby w pełni mówić o prorozwojowym charakterze edukacji w zespole nie może zabraknąć rodziców. Rodzice mają prawo współdecydowania w procesie wychowania ich dziecka. Organizować można np. warsztaty skupiające we wspólnej pracy rodziców i nauczycieli, wspierające obie strony w ich trudnościach, a zarazem tworzące wspólnie obraz procesu wychowania.

Szkoła uczy dokonywania wyborów, podejmowania decyzji, jak w życiu codziennym, nie jest więc tworem oderwanym od realiów życia dlatego też cele wychowania dopasowywane są do potrzeb środowiska i co-roczenie modyfikowane. Program szkoły pozostaje w ścisłym związku z programem poszczególnych klas, łączy je wspólnym, wypracowanym przez pedagoga celem, przewija się przez wszystkie zajęcia lekcyjne, a także te-

matykę godzin wychowawczych, lekcje religii, wycieczki, zajęcia pozalekcyjne. Przybiera wszelkie formy: warsztatów, dyskusji, zajęć ponadprogramowych, samodzielnych zadań uczniów, a także zadań grupowych. Przy opracowywaniu programu wychowawczego wykorzystuje się często programy istniejące, zalecane przez Ministerstwo Edukacji Narodowej, wzbogacane własnymi pomysłami.

Dla przywrócenia właściwej rangi wychowaniu niezbędne jest wypełnienie trzech podstawowych warunków. Pierwszym z nich jest czas na wychowanie. Ponieważ w całym procesie dydaktycznym powinien następować jak najpełniejszy rozwój osobowy młodego człowieka, wymagane są jak najczęstsze kontakty osobowe ucznia z wychowawcą nauczycielami; ścisły związek wychowania z dydaktyką (wartościowanie, ocenianie, wzorowanie) na każdej godzinie lekcyjnej; godziny wychowawcze, potrzebne do prowadzenia cykli tematycznych z zakresu przyjętego przez szkołę programu wychowania. Drugim z podstawowych warunków jest liczebność klas. Klasa szkolna nie powinna liczyć więcej niż 30 uczniów, dzięki czemu nie utrudnia to nauczycielowi indywidualnego odniesienia do uczniów. W miarę możliwości uczniowie dzieleni są na zespoły, powoływane do wykonywanych zadań. Zbieżność oddziaływań wychowawczych to trzeci warunek. Grono pedagogiczne winno mieć wspólną wizję wychowania. Chodzi tu o uzgodnienie aksjologicznych podstaw wychowania, a także form oddziaływania wychowawczego (np. uzgodniony zakres swobód, zasady odnoszenia się nauczycieli do uczniów, jednolity system kar i nagród). Szkolny program wychowawczy powinien stanowić dla szkoły wizytówkę, nadawać jej niepowtarzalny charakter. Rodzice, którzy pragną posłać do szkoły swoje dziecko powinni mieć możliwość zapoznania się z nim, aby dokonać trafego wyboru.

Bibliografia:

1. Godlewski M., Krawcewicz S., Wujek T., 1975, *Pedagogika. Podręcznik akademicki*, wyd. 3, PWN, Warszawa.
2. Kinney J., Leaton G., 1996, *Zrozumieć alkohol*, Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Warszawa.
3. Kopaliński W., 1988, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, wyd. 16 rozszerz., PRO-media CD, Warszawa.
4. Krajewski M., 2003, *Dzieje wychowania i doktryn pedagogicznych. Zarys wykładu*, Wydawnictwo Naukowe „Novum”, Płock.
5. Kunowski S., 2000, *Podstawy współczesnej pedagogiki*, Wydawnictwo Salezjańskie, Warszawa.

6. Okoń W., 1999, *Wszystko o wychowaniu*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa.
7. Okoń W., 2001, *Nowy słownik pedagogiczny*, wyd. 3 popr., Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa.
8. Palka S., 2006, *Metodologia, badania, praktyka pedagogiczna*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
9. Pilch T., 1977, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Żak, Wrocław - Warszawa - Kraków -Gdańsk.
10. Pomykało W., 1993, *Encyklopedia pedagogiczna*, Wydawnictwo Innowacja, Warszawa.
11. *Poradnik zapobiegania narkomanii*, 1998, Wydawnictwo Naukowe „Novum” Płock.
12. Pólturzycki J., Wesołowska E. A., 1987, *Nie tylko szkoła*, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa.
13. Pyrzyk I., 2003, *Prekursorzy pedagogiki opiekuńczej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
14. *Reforma Systemu Edukacji. Projekt*, 1998, Warszawa.
15. *Słownik współczesnego języka polskiego*, 2001, Langenscheidt, Warszawa.
16. Suchodolski B., 1959, *Wychowanie dla przyszłości*, PWN, Warszawa.
17. Szczodrak M., 1988, *Elementy pedagogiki*, wyd. 2., Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa.
18. Wiśniewski R., 2012, *Pedagogika dialogu determinantem sukcesu personalnego jednostki*, [w:] *Policja, kwartalnik kadry kierowniczej Policji*, nr 1/2012, Warszawa.
19. Wroczyński R., 1966, *Wprowadzenie do pedagogiki społecznej*, PWN, Warszawa.
20. <http://wikipedia.org/wiki/alkoholizm>
21. <http://wikipedia.org/wiki/narkomania>
22. <http://www.biomedical.pl/nalogi/nikotynizm-57.html>

Humanization of Education in School Practice

Summary

For many years there has been a qualitative transformation of the system of education in educational institutions, rebuilding a structure of education management, changing all the goals and priorities. Follow the return to the humanistic nature of the school, the teacher becomes more a leader, a mentor and not just the person transmitting knowledge. To achieve this objectives, in a sense forced by the changing reality, we need to "fight" for the effectiveness of the quality of public understanding, which should

bear fruit wide collaboration environments, families and schools. Only with the help of these subjects we achieve their objectives. Humanizing the school, which is going to comprehensive development of the student is the main theme of my digressions.

Key words: humanization, upbringing, education, education system, learning.

KOMUNIKATY

*Małgorzata Olczak*¹

Politechnika Łódzka

WYPALENIE ZAWODOWE – ĆWICZENIA WARSZTATOWE DLA STUDENTÓW WYDZIAŁÓW ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA

Abstrakt

Praca może być dla człowieka źródłem stresów i napięć obniżających poczucie jakości życia. Problemy dehumanizacji pracy związane są zarówno z nadmiarem zadań, ich emocjonalnymi skutkami, jak i z niedoborem zadań, z beczynnością zawodową, bezrobociem. Patologiczne skutki pracy mogą przybierać różne stopnie natężenia: począwszy od zwykłego obciążenia pracą (*mental work-load*), do skrajnego przeciążenia pracą (*work over-load*) i wypalenia zawodowego (*burn-out*). Wypalenie zawodowe pracownika to problem, z którym zmagają się większość instytucji i firm. Pełen energii i zaangażowania pracownik w stosunkowo krótkim czasie traci swój pierwotny zapał, zaczyna czuć się wyczerpany emocjonalnie, zmniejsza wydajność swoich działań, zaczyna niewłaściwie odnosić się do interesantów i współpracowników, a wreszcie dochodzi do wniosku, że wybór zawodu był życiową pomyłką. Pracodawcy ponoszą ogromne koszty związane z wypaleniem zawodowym. Do najważniejszych należą te związane ze zwolnieniami doświadczonych kadr – odprawami dla odchodzących i szkoleniem nowych pracowników, ze zwolnieniami lekarskimi, wypadkami przy pracy, kosztami procesów sądowych z powództwa byłych pracowników, niską efektywnością pracy.

Ciągłemu, nasilającemu się stresowi i objawom zespołu wypalenia zawodowego można przeciwdziałać. Przygotowując studentów wydziałów organizacji i zarządzania do ich przyszłej pracy zawodowej, przekazuje się im specjalistyczną wiedzę, kształci pożądane umiejętności. Wśród tych umiejętności winny znaleźć się te związane z przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu. Temu służą zaprezentowane ćwiczenia warsztatowe.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, ćwiczenia warsztatowe.

¹ E-mail: hexa@rz.vline.pl

Wprowadzenie

Świadomość współczesnych ludzi kształtuje pojęcie pracy jako niezbędnego środka zaspokajania potrzeb konsumpcyjnego stylu życia. Jedna czwarta respondentów (24%) uważa, że praca to tylko sposób na zdobycie pieniędzy i że nikt nie pracowałby, gdyby nie musiał. Jednakże prawie trzy czwarte respondentów (72%) zgadza się z poglądem, że praca nadaje życiu sens (CBOS 2004). Praca jest dla człowieka także źródłem stresów i napięć obniżających poczucie jakości życia. Problemy dehumanizacji pracy (czyli patologii pracy) związane są zarówno z nadmiarem zadań, ich emocjonalnymi skutkami, jak i z niedoborem zadań, z beczynnością zawodową, bezrobociem. Patologiczne skutki pracy mogą przybierać różne stopnie natężenia: począwszy od zwykłego obciążenia pracą (*mental work-load*), do skrajnego przeciążenia pracą (*work over-load*) i wypalenia zawodowego (*burn-out*).

Problematyka wypalenia zawodowego pojawia się w literaturze fachowej i pracach popularyzujących tę tematykę najczęściej w związku z problemami stresu zawodowego i niekorzystnymi zjawiskami społecznymi w dziedzinie edukacji, opieki zdrowotnej i społecznej oraz najszerzej pojętym poradnictwie i usługach. Ryzyko wypalenia zawodowego w zawodach usług społecznych wzrasta w okresach przemian cywilizacyjnych, sytuacjach dehumanizacji tych zawodów i rozszerzenia się alienacji pracy.

1. Pojęcie wypalenia zawodowego i jego przyczyny

Wypaleniem zawodowym według H. Freudenberga i G. Michelson (Sęk 1996) jest stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, związkowi, ze sposobu życia, a które to poświęcenie nie przyniosło oczekiwanej nagrody. Według C. Maslach (Chirkowska-Smolak 2009) wypalenie jest zespołem wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może nastąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób. Wypalenie zawodowe opisywane jest jako trójwymiarowy proces, w którym na początku pojawiają się objawy wyczerpania emocjonalnego, następnie zachowania prowadzące do depersonalizacji klientów i w końcu poczucie braku dokonań osobistych w pracy. Wyczerpanie emocjonalne i psychofizyczne może wystąpić na skutek psychicznego przemęczenia lub przeciążenia intensywnością kontaktów personalnych. Wyczerpanie to przejawiać się może zmęczeniem, bólami głowy, nadmiernym poceniem się, bezsennością, a nawet stanami podgorączkowymi. Wszystko to spowodowane jest ogromną intensywnością kontaktów osobowych, do których dochodzi podczas podejmowania zadań pracy. Depersonalizacja to stawanie się obojętnym na interesantów. W sferze zachowań objawia się to skracaniem czasu na kontakty osobowe, jak również unikaniem tych kontaktów. Obniżona satysfakcja zawodowa zaś to obniżona

ocena własnych możliwości. Jej symptomem i wyznacznikiem jest nasilenie niskiej oceny własnych dokonań, brak satysfakcji z wykonywanej pracy, rozczarowanie, poczucie klęski oraz obwinianie siebie za taki stan rzeczy.

Do przyczyn przewidujących rozwój syndromu wypalenia zawodowego zaliczyć można te, które dotyczą tylko jednostki (przyczyny indywidualne), oraz takie, które dotyczą zarówno organizacji, jak i funkcjonowania zakładu pracy, w którym osoba ta jest zatrudniona (przyczyny instytucjonalne). Wśród przyczyn indywidualnych wymienić można:

- predyspozycje osobowościowe – w szczególności dotyczy to ludzi, których charakteryzuje wysoki poziom ambicji, skłonność do rywalizacji i sukcesu za wszelką cenę oraz silna potrzeba kontrolowania otoczenia; ponadto stawiają sobie oni nierealistyczne cele, mają trudności z wyrażaniem uczuć, a frustracje rozładowują przez nadmierne zaangażowanie w pracę, stale tłumią rozdrażnienie i gniew, brak im adekwatnej oceny samego siebie, przez co nie tolerują własnych niedoskonałości;
- określone przekonania w stosunku do siebie i własnej pracy (o charakterze wewnętrznego przymusu), np.:
 - praca jest dla mnie najważniejsza w życiu – w praktyce przejawia się to spędzaniem większości dnia w pracy, brakiem wolnego czasu i odpoczynku, poczuciem, że samemu robi się wszystko najlepiej. U osoby o takim przekonaniu niepowodzenia mogą powodować lęk, złość, frustracje, poczucie niesprawiedliwości, człowiek taki nie chce przyznać się do błędu i za wszelką cenę stara się bronić swoich poglądów;
 - muszę być najlepszy w tym, co robię – osobę o takim przekonaniu charakteryzuje potrzeba ciągłego udowadniania sobie, że jest dobra w tym, co robi;
 - wszyscy w pracy muszą mnie lubić i akceptować – osoby takie są skłonne rezygnować z własnego zdania i poglądów po to, by nie narazić się na dezaprobatę innych. Charakteryzuje je brak asertywności w kontaktach społecznych;
 - chciałbym, by inni bardziej mnie doceniali i wspierali moje przedsięwzięcia – osoby takie oczekują, że inni będą entuzjastycznie podchodzić do ich pomysłów i działań, a wszelkie krytyczne uwagi skłonni są traktować jako „podcinanie skrzydeł” i niedoceniać ich wysiłków;
 - błędy, które popełniłem w przeszłości już zawsze będą się za mną ciągnąć – osoby takie pracują w przeświadczeniu, że nic nie warto zmieniać, bo i tak nic to nie da. W konsekwencji taki brak prób szukania nowych rozwiązań, inicjatywy, może pro-

wadzić do stagnacji i pogarszania się jakości wykonywanej pracy;

- wszystko musi być tak, jak zaplanowałem – osoby mające takie przekonanie w dążeniu do wyznaczonego celu nie uznają kompromisów, praca pochłania całą ich aktywność, co wpływa na pogorszenie relacji z bliskimi, rodziną czy przyjaciółmi (Wilsz 2007: 65-70).

Przyczyny instytucjonalne są drugą grupą czynników powodujących wypalenie zawodowe. Najlepiej obrazuje ten problem teoria grupowego stresu R. Payne'a (Cooper, Payne 1987: 123-164). Zgodnie z tą teorią istnieją trzy grupy czynników, których wzajemny układ sprawia, że funkcjonowanie w danej grupie pracowniczej prowadzi do rozwoju (indywidualnego i zawodowego) lub do kryzysu i wypalenia zawodowego. Wśród tych czynników znajdują się: wymagania stawiane w miejscu pracy, przymusowe utrudnienia, wsparcie współpracowników. Wymagania sprzyjające rozwojowi stresu cechuje wysoki stopień trudności i możliwości poniesienia kary w wyniku ich niespełnienia. Stresowymi wymaganiami są również wymagania niejasne i niezrozumiałe dla pracownika, których sposób wykonania budzi wiele wątpliwości.

Utrudnienia i ograniczenia to takie warunki w środowisku pracy, które uniemożliwiają wywiązanie się z wymagań i poleceń. Utrudnienia można podzielić na dwie grupy:

a) utrudnienia społeczne związane z pełnionymi rolami pracowniczymi, formalnymi standardami wychowania, rodzajami ekspresji emocjonalnej zarówno w stosunku do współpracowników, jak i do klientów, sposobami okazywania uczuć, z przekonaniami pracowników, co do pracy własnej grupy pracowniczej czy zespołu. Przykładem czynników z tej grupy, nasilających odczuwanie stresu, mogą być: zasada niekwestionowana tego, co mówi przełożony/kierownik; wyrażanie uczuć związanych z poczuciem przepracowania; przekonanie o nieefektywności kadry zarządzającej i niekompetencji współpracowników; przeświadczenie, że w danym zespole nie jest możliwa dobra praca;

b) utrudnienia fizyczne lub materialne związane z ciasnotą pomieszczeń, hałasem, złym oświetleniem, brakiem właściwej wentylacji. Utrudnienia fizyczne lub materialne pojawiają się wówczas, gdy trzeba pracować w warunkach utrudniających lub uniemożliwiających wykonanie zadania.

Oprócz indywidualnych i instytucjonalnych przyczyn wypalenia zawodowego można wymieniwać również grupę czynników z ich pogranicza. Związane są one z konkretną rolą zawodową w konkretnym miejscu pracy. Do niekorzystnych i sprzyjających wypaleniu charakterystyk roli zawodowej należą:

- niejasność roli – brak jasności, co do swoich praw, obowiązków, celów i sposobów ich osiągnięcia, brak poczucia odpowiedzialności wobec siebie czy wobec własnej instytucji;
- konflikt roli – ma on miejsce, jeżeli wymagania, jakie jednostka akceptuje (albo są jej narzucane) cechuje brak spójności, są nieadekwatne do sytuacji lub są sprzeczne z przyjętym kodeksem etycznym;
- przeładowanie roli – ma miejsce, jeżeli ilość lub jakość przyjętych na siebie wymagań przekracza możliwości poradzenia sobie z nimi;
- nieadekwatność w relacji: rola – konsekwencje – sytuacja, w której to, co ktoś otrzymuje za swoją pracę nie jest adekwatne do wysiłku, jaki należałoby włożyć, aby dobrze wywiązać się z przyjętej roli.

2. Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu – zestaw ćwiczeń dla studentów wydziałów organizacji i zarządzania

Wypalenie zawodowe pracownika to problem, z którym zmagają się większość instytucji i firm. Pełen energii i zaangażowania pracownik w stosunkowo krótkim czasie traci swój pierwotny zapał, zaczyna czuć się wyczerpany emocjonalnie, zmniejsza wydajność swoich działań, zaczyna niewłaściwie odnosić się do interesantów i współpracowników, a wreszcie dochodzi do wniosku, że wybór zawodu był życiową pomyłką. Pracodawcy ponoszą ogromne koszty związane z wypaleniem zawodowym. Do najważniejszych należą te związane ze zwolnieniami doświadczonych kadr – odprawami dla odchodzących i szkoleniem nowych pracowników, ze zwolnieniami lekarskimi, wypadkami przy pracy, kosztami procesów sądowych z powodztwa byłych pracowników, niską efektywnością pracy.

Poznanie własnej osobowości w kontekście konkretnego środowiska pracy

Ciągłemu, nasilającemu się stresowi i objawom zespołu wypalenia zawodowego można przeciwdziałać. Jednym ze sposobów jest adekwatne poznanie własnej osobowości w kontekście konkretnego środowiska pracy. Stres w pracy jest powszechnie uznawany za wynik relacji pomiędzy wymaganiami środowiska pracy a możliwościami i potrzebami pracownika. Wielu współczesnych psychologów przyjmuje, że stres jest reakcją na tzw. sytuacje stresowe, czyli na działanie czynników, które wywołują nadmierne obciążenie systemu samoregulacji psychicznej i wzbudzają stan napięcia emocjonalnego.

Ćwiczenie 1

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć pisemnie formułuje zakończenie poniższych zdań, uzupełniając je argumentami:
 - jestem jak dyrektor, ponieważ... ,
 - jestem jak lider zespołu pracowniczego, ponieważ... ,
 - jestem jak członek koła jakości, ponieważ... ,
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 2

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć zapisuje 5 „złoty myśli”, które go najbardziej charakteryzują i są zbieżne z jego systemem wartości;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 3

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników przygotowuje kartkę formatu A-3 i podpisuje ją własnym imieniem i nazwiskiem;
- pozostali uczestnicy zajęć z kolorowych czasopism wycinają zdjęcia, które są symboliczną reprezentacją właściciela kartki, i przyklejają je na kartkę;
- po zakończonych czynnościach plastycznych, imienną kartkę pobiera jej właściciel, zapoznaje się z wypowiedziami plastycznymi swoich kolegów na jego temat i rozważa: *jaki jestem w oczach innych*:
 - jakie moje cechy dostrzegają inni,
 - jakie moje cechy widzą inni, a ja ich u siebie nie dostrzegam,
 - która wypowiedź mnie zaskoczyła;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 4

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć pisemnie opracowuje odpowiedzi, których podstawą jest refleksja: *jaką częścią urzędnika jestem dla swoich współpracowników*:
 - dla swoich współpracowników jestem ... – zegar (część urzędnika, np. wskazówka zegara), ponieważ ... ,
 - dla swoich współpracowników jestem ... – skrzyżowanie uliczne, bo ... ,
 - dla swoich współpracowników jestem ... – wesołe miasteczko, dlatego że ... ;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Emocjonalne dystansowanie się – techniki

Każdy człowiek, będący w sytuacji stresującej próbuje sobie w jakiś sposób pomóc. Aktywność tę nazywano: radzeniem sobie. W zakresie strategii radzenia sobie wyodrębnia się najczęściej strategię skoncentrowaną na problemie, ukierunkowaną na opanowanie czynników stresujących w celu zmniejszenia ich negatywnych skutków lub całkowitego usunięcia tychże czynników. Strategie problemowe odwołują się głównie do:

- konfrontacji, polegającej na obronie swojego stanowiska i na walce o to, co chce się osiągnąć;
- zbieraniu informacji, polegającym na gromadzeniu informacji o problemie i możliwych sposobach jego rozwiązania, a następnie planowym i systematycznym zmaganiu się z nim.

Obok strategii skoncentrowanych na problemie wymienia się także strategię emocjonalną, służącą opanowaniu reakcji emocjonalnych związanych z danym stresem. Wśród strategii emocjonalnego radzenia sobie ze stresem wyróżnia się dystansowanie się (usuwanie ze świadomości problemu, który był źródłem stresu). Obejmuje ono takie techniki, jak: semantyka pracy, intelektualizacja, izolowanie sytuacji, wycofywanie się z pracy oraz zmiana stylu życia.

Semantyka pracy

Semantyka pracy to technika polegająca na zmianie terminów stosowanych do opisywania ludzi. Technika ta jest jednym ze sposobów, dzięki któremu inni ludzie wydają się jednostce bardzo podobni do rzeczy i „mniej ludzcy”. Przykładowo, często używa się określeń typu „moja sprawa”, „mój przypadek”, czyli dokonuje się oddzielenie swych uczuć od jakiegoś stresowego zdarzenia.

Ćwiczenie 1

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy z członków zespołu utożsamia pozostałych z następującymi jakościami:
 - kolorami (np. pomarańczowym, fioletowym),
 - zwierzętami (np. kotem, papugą),
 - krajobrazem (morskim, górzystym),
 - przedmiotem codziennego użytku (łyżką, tarką do warzyw);
- wypowiedzi zostają opatrzone komentarzem: *dlaczego taki wybór*;
- wypowiedzi porównywane są na forum zespołu.

Ćwiczenie 2

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;

- członkowie zespołu wspólnie utożsamiają się z którymś z podanych obrazów:
 - „Chaty w Auvers” – Vincent van Gogh,
 - „Instrumenty muzyczne” – Pablo Picasso,
 - „Pierwsza akwarela abstrakcyjna” – Wassyli Kandinsky,
 - „Powidok” – Władysław Strzemiński;
- wybór zostaje opatrzony komentarzem;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 3

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy z członków zespołu rysuje sylwetę domu z imion osób, należących do jego zespołu;
- rysunki porównywane są na forum zespołu;
- wypowiedzi zostają opatrzone komentarzem: *dłaczego imię danej osoby buduje np. komin domu.*

Ćwiczenie 4

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy z członków zespołu przypisuje danej osobie z zespołu inną postać historyczną;
- wypowiedzi zostają opatrzone komentarzem i zaprezentowane są na forum.

Intelektualizacja

Intelektualizacja to technika podobna do wyżej opisanej. Jednostka przedstawia sytuację w bardziej intelektualnych i mniej osobistych kategoriach, pomija cechy indywidualne, osobiste.

Ćwiczenie 1

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy zespół z gazety codziennej wybiera i formułuje 3 problemy;
- w zespole, wybrane problemy zostają utożsamione z odpowiednio dobranymi znakami drogowymi;
- wypowiedzi zostają opatrzone komentarzem i zaprezentowane są na forum.

Ćwiczenie 2 (na podst.: Nęcka 1994)

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- członkowie zespołu otrzymują do rozwiązania problem: „niezgrany zespół pracowniczy”;

- wyjściowy problem zostaje zastąpiony jego modelem: „niesmaczna zupa”;
- dla modelu problemu zostają wskazane następujące rozwiązania:
 - dobrać odpowiednie składniki,
 - odpowiednio przyprawić,
 - estetycznie podać;
- członkowie zespołu opracowują wielość rozwiązań dla modelu problemu wyjściowego;
- rozwiązania zgłoszone do poszczególnych wskazań członkowie zespołu dopasowują do problemu wyjściowego;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 3 (na podst.: Nęcka 1994)

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy zespół z gazety codziennej wybiera i formułuje około 10 problemów;
- członkowie zespołu porządkują wybrane problemy według następujących kryteriów:
 - trywialne – łatwe do usunięcia,
 - nietrywialne, lecz oczywiste,
 - twórcze,
 - fantastyczne (rozwiązanie problemów nie przyniesie pożytku);
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 4 (na podst.: Beaver 1999)

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- każdy zespół z gazety codziennej wybiera i formułuje jeden problem;
- posiłkując się techniką „Jungle Gim”, członkowie zespołu zgłaszają rozwiązania problemu według następujących pozycji postrzegania:
 - przeszłość,
 - teraźniejszość,
 - przyszłość;
- kontynuując technikę, członkowie zespołu zgłaszają rozwiązania problemu według następujących poziomów logicznych:
 - środowisko,
 - zachowanie,
 - umiejętności,
 - przekonania i wartości,
 - tożsamość;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Izolowanie sytuacji

Izolowanie sytuacji to technika polegająca na ograniczeniu stresu przez nieporuszenie w pracy tematów dotyczących spraw rodzinnych i osobistych, a w domu z rodziną – nie poruszanie spraw zawodowych związanych z pracą.

Ćwiczenie 1

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć wykonuje pracę plastyczną, w której za pomocą figur geometrycznych przedstawia:
 - siebie i grupę swoich współpracowników,
 - siebie i swoją rodzinę;
- każdy z uczestników podejmuje refleksję na temat różnic w kompozycjach plastycznych, a dotyczących zastosowanych figur, ich kształtów, wielkości, kolorów, umiejscowienia na płaszczyźnie;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 2

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć przypisuje obowiązujące i powszechnie znane oznaczenia pogody:
 - klimatowi organizacyjnemu w pracy,
 - atmosferze w swojej rodzinie;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 3

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dzielą się na 5-6 osobowe zespoły;
- członkowie zespołu pobierają jedną kredkę w dowolnym kolorze;
- po kolei, zgodnie z ruchem wskazówki zegara, każdy z członków grupy kreśli na jednej wspólnej kartce po jednej, w dowolnym kształcie kreskę;
- każdy z członków grupy, dorysowując swoją kreskę, stara się odgadnąć intencje swoich poprzedników co do treści rysunku;
- rysunek zostaje zakończony, gdy ostatni z członków postawi swoją kreskę;
- powstały zespołowy rysunek prezentowany i analizowany jest na forum.

Ćwiczenie 4

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć zapisuje listę:
 - zadań do wykonania w pracy,
 - obowiązków domowych;

- każde zadanie do wykonania w pracy i każdy obowiązek domowy opracowuje szczegółowo mając na uwadze:
 - zorientowanie na zadanie (co ma być zrobione, dlaczego zadanie ma być wykonane, w jakim czasie zadanie powinno być wykonane),
 - zorientowanie na osobę (dlaczego podejmuję się danego obowiązku, jaka jest korzyść z wykonania obowiązku, komu mogę przynieść ulgę podejmując się wykonania danego obowiązku);
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Wycofywanie się z pracy

Wycofanie się oznacza redukcję pobudzenia emocjonalnego polegającego na zminimalizowaniu fizycznego zaangażowania w wywołującą stres interakcję z innymi ludźmi. Jeden ze sposobów polega na fizycznym zwiększeniu dystansu dzielącego nas od drugiej osoby, np. przez stanie z dala od niej, unikanie kontaktu wzrokowego, trzymaniu ręki na klamce drzwi, pomimo kontynuowania pewnej minimalnej interakcji. Do innych sposobów możemy zaliczyć: komunikowanie się z petentem w sposób nieosobisty, za pomocą np. powierzchownych ogólników czy formalnych listów, a także swego przedstawiciela; spędzanie mniej czasu z petentem; w skrajnych wypadkach nie wchodzenie w interakcję z ludźmi, którymi należy się zajmować (unikanie tych ludzi).

Ćwiczenie 1

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć zapisuje krótką treść listu do kolegi/koleżanki z grupy;
- treść listu zostaje następnie zapisana:
 - w formie listu formalnego,
 - za pomocą dowolnych znaków graficznych;
- listy prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 2

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników ma do dyspozycji zestaw figur geometrycznych: kwadrat, trójkąt, koło, prostokąt, elipsę;
- każdy z uczestników układa kompozycje o charakterze:
 - listu,
 - notatki,
 - prezentacji;
- kompozycje prezentowane są na forum.

UWAGA: w każdej kompozycji należy użyć wszystkich figur, zawsze tych samych wymiarów!

Ćwiczenie 3

Treść i przebieg:

- uczestnicy zajęć dobierają się w pary;
- każdy z uczestników szkicuje labirynt;
- swój szkic labiryntu przekazuje partnerowi z pary;
- każdy z uczestników zaznacza na otrzymanym od partnera szkicu labiryntu biurko w zależności od nastroju;
- rysunki prezentowane są na forum i opatrzone komentarzem.

Ćwiczenie 4

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zgłasza propozycje kolorystyki swojego gabinetu zależności od nastroju:
 - smutku,
 - niezdecydowania,
 - osamotnienia,
 - radości,
 - złości;
- propozycje kolorystyki gabinetu opatrzone komentarzem prezentowane są na forum.

Zmiana stylu życia

Najbardziej niezawodnym sposobem zapobiegania wypaleniu zawodowemu jest prowadzenie zdrowego i odpowiedniego stylu życia. Najistotniejszym jest doprowadzenie do maksimum harmonii i uczciwości w codziennym życiu. Pozytywny stosunek do siebie, ludzi, świata, poczucie świadomości własnych umiejętności i możliwości, wiara w siebie, sprawiają, że przyszłość wydawać się może lepsza. Prewencją w stosunku do wypalenia zawodowego jest więc intensywna praca nad rozwijaniem własnej osobowości, adekwatna samoocena oraz realistyczna ocena sytuacji na każdym etapie kariery zawodowej. Warto także świadomie korzystać z metod efektywnego radzenia sobie ze stresem, zwłaszcza trudne sytuacje warto postrzegać raczej jako wyzwanie, a nie zagrożenie.

Ćwiczenie 1 (na podst. *Zarządzanie stresem, czyli jak budować wewnętrzną siłę*)

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć rozwiązuje podany poniżej test i podejmuje samodzielnie refleksję:

Uzależnienie od spraw pilnych (czyli uzależnienie od pośpiechu)

Czy zdarza Ci się:	Prawie zawsze	Często	Rzadko	Prawie nigdy
Zaplanować zbyt dużo zajęć na jeden dzień i nie wykonać ich wszystkich?				
Kończyć za kogoś zadanie, ponieważ się niecierpliwisz?				
Umawiać się na spotkanie z innymi ludźmi tylko po to, aby załatwić z nimi jakieś sprawy?				
Robić wiele rzeczy jednocześnie, aby zaoszczędzić czas?				
Spieszyć się przez większość dnia?				
Mieć trudności w skupieniu się na chwili obecnej, bo ciągle myślisz o tym, co jeszcze masz do zrobienia?				
Zaniedbywać spotkania ze znajomymi, gdy jesteś zajęty obowiązkami?				
Odczuwać napięcie na myśl o czekających cię zadaniach do wykonania?				
Rezygnować z własnych przyjemności na rzecz obowiązków?				
Wstawać rano i być zmęczonym?				
Źle sypiać, ponieważ myślisz o zadaniach, których nie zdążyłeś zrobić lub które na ciebie czekają?				
Otwierać kalendarz, kiedy chcesz się umówić ze znajomymi na wspólne spotkania?				
Późno chodzić spać ze względu na zbyt dużą liczbę zadań?				
Jeść podczas pracy, aby zaoszczędzić czas?				
Kłócić się z bliskimi o czas im poświęcony?				
Zapomnieć się w pracy tak bardzo, że w ogóle nie jesz?				

Ćwiczenie 2 (na podst. *Zarządzanie stresem, czyli jak budować wewnętrzną siłę*)
Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć rysuje na kartce koło, będące symboliczną reprezentacją 24 godzin doby;
- koło (dobę) dzieli na obszary, które w rzeczywistości przeznacza dziennie na:
 - sen,
 - pracę,
 - relaks i hobby,
 - rozwój osobisty,
 - relacje z innymi,
 - czynności i obowiązki domowe,
 - inne, np. dojazdy;
- każdy z uczestników zajęć rysuje na kartce drugie koło, będące symboliczną reprezentacją „idealnej doby” (jak chciałby, aby przedstawiał się jego idealny dzień), dzieląc koło na powyżej opisane obszary;
- każdy z uczestników podejmuje refleksję na temat różnic w podziale doby „rzeczywistej” i „idealnej”:
 - w jakich obszarach dokonały się największe zmiany,
 - jakie działania należy podjąć, aby doba „rzeczywista” zmieniła się w „idealną”;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 3 (na podst. *Zarządzanie stresem, czyli jak budować wewnętrzną siłę*)
Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć zapisuje na kartce czynność (zadanie), której nie lubi wykonywać, którą uważa za nudną, żmudną, monotonną;
- korzystając z dyrektyw „skutecznego delegowania zadań” pisemnie przydziela zadanie wybranej osobie:
 - co ma być zrobione,
 - kto ma najlepsze umiejętności do wykonania tego zadania,
 - jaki jest sens wykonania tego zadania,
 - jak ma wyglądać wykonania tego zadania,
 - co jest potrzebne do wykonania tego zadania,
 - kiedy zadanie powinno być ukończone;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Ćwiczenie 4

Treść i przebieg:

- każdy z uczestników zajęć zapisuje na kartce swoją wadę;
- wskazaną wadę zamienia w zaletę, opisując korzyści jakich może doświadczyć posiadając ową wadę;
- wypowiedzi prezentowane są na forum.

Podsumowanie

W dobrze rozumianym interesie pracodawców jest profilaktyka wypalenia zawodowego ich pracowników. Mądrzy szefowie powinni, więc:

- dbać o powierzanie pracownikom zadań dostosowanych do ich możliwości oraz kompetencji,
- adekwatnie wynagradzać,
- systematycznie udzielać zatrudnionym obiektywnej i konstruktywnej oceny ich pracy;
- wspierać pracowników poprzez życzliwy nadzór i udzielanie informacji zwrotnych, służących ich rozwojowi zawodowemu;
- umożliwiać im zdobywanie nowych umiejętności i rozwój kwalifikacji;
- organizować systematycznie treningi z zakresu umiejętności interpersonalnych, efektywnej komunikacji, współpracy w zespole, rozwiązywania konfliktów, a także skutecznych sposobów radzenia sobie ze stresem;
- organizować pracę tak, aby zapewnić jej różnorodność oraz okresy emocjonalnego wycofania się – tzw. przerwy na wytchnienie, np. gdy pracownik ma „zły dzień” albo w danym czasie obsłużył kilku bardzo trudnych klientów, powinien zająć się wtedy lżejszą pracą, dla przykładu związaną z porządkowaniem dokumentów;
- kształtować kulturę organizacyjną, w której ceni się życzliwość, współpracę i pozytywne relacje międzyludzkie;
- stwarzać częste okazje do integracji w gronie współpracowników i pielęgnować przyjazną atmosferę pracy.

Przygotowując studentów wydziałów organizacji i zarządzania do ich przyszłej pracy zawodowej, przekazuje się im specjalistyczną wiedzę, kształci pożądane umiejętności. Wśród tych umiejętności winny znaleźć się te związane z przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu. Temu służą zaprezentowane ćwiczenia warsztatowe.

Bibliografia:

1. *Aktualne problemy i wydarzenia*, 2004, Komunikat z badań CBOS-u, Warszawa, 2-5 kwietnia; maj 2004.
2. Beaver D., 1999, *Jak uaktywnić umysł. NLP dla uczących się*, Wydawnictwo „Medium”, Warszawa.
3. Chirkowska-Smolak T., 2009, *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch prawniczy, ekonomiczny i socjologiczny”, nr 4.
4. Cooper C. L., Payne R., (red.), 1987, *Stres w pracy*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

5. Nęcka E., 1994, *TRoP... Twórcze rozwiązywanie problemów*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków.
6. Sęk H., 1996, *Wypalenie zawodowe – psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania*, Zakład Wydawniczy K. Domke, Poznań.
7. Wilsz J., 2007, *Porozumiewanie się i komunikowanie doradcy z klientem w procesie poradnictwa zawodowego* [w:] T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun, N. Nyczkało (red.), *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr IX, Częstochowa- Kijów.
8. *Zarządzanie stresem, czyli jak budować wewnętrzną siłę*, Gazeta Prawna, Szkolenia na CD, Smart Education.

Professional Burnout

Workshop Exercises for Department of Organization and Management Students

Summary

Work may be for a person the source of distress and tension lowering their quality of life. The problems of work dehumanization are linked both to overload of tasks, their emotional effects, as well as to shortage of tasks, professional idleness, unemployment. Pathological effects of work may acquire different intensity levels, beginning with common mental work-load up to extreme work overload and professional burnout. Employee's professional burnout is a problem that is being faced by majority of institutions and companies. Energetic and committed employees in a relatively short period of time lose their initial zeal, begin to feel emotionally drained; their efficiency decreases and soon they start to improperly address the clients and co-workers, and at last, they reach the conclusion that their vocational choice was a mistake. The employers bear the enormous expenses due to professional burnouts; among the most important ones are those related to letting go experienced employees – severance pays and training for the new workers, sick leave, accidents at work, expenses of actions brought by former employees, law work efficiency.

There are ways to counteract constant, growing stress and symptoms of professional burnout syndrome. Preparation of the students of the Department of Organization and Management for their future work includes the transfer of expert knowledge, teaching of required skills. Among those skills one should find such that relate to counteracting professional burnout. This is the rationale for the presented workshop exercises.

Key words: professional burnout, workshop exercises.

RECENZJA

Marta Kiełkowska (red.), *Rynek pracy wobec zmian demograficznych*, „Zeszyty Demograficzne” nr 1, Instytut Obywatelski, Warszawa 2013, ss.251

Przedstawiana w niniejszej recenzji publikacja została wydana przez Instytut Obywatelski, który stanowi zaplecze eksperckie Platformy Obywatelskiej. Instytut określa się jako jednostka badawczo-analityczna, której celem jest prowadzenie działalności wydawniczej, eksperckiej i edukacyjnej. Takie właśnie przyświecały cele autorom *Rynku pracy wobec zmian demograficznych*. Publikacja składa się z trzynastu rozdziałów, napisanych przez ekspertów, teoretyków i praktyków, którzy w swojej pracy zajmują się problemami demograficznymi. Praca podzielona jest na dwie części. Części te odpowiadają celom jakie stoją przed polskim rynkiem pracy: zwiększenie aktywności zawodowej (grup do tej pory niewystarczająco eksploatowanych na rynku pracy) i usprawnienie rynku pracy. Każdy rozdział poprzedza krótka nota o autorze rozdziału. We wstępie Marty Kiełkowskiej czytamy, że publikacja została poświęcona na analizę skutków zmian demograficznych oraz próbę przedstawienie możliwych reform, które pomogłyby złagodzić konsekwencje pogłębiającego się kryzysu demograficznego, który ma wpływ na rynek pracy.

Autorka pierwszego rozdziału – Janina Juźwiak, koncentruje swoją uwagę na demograficznych uwarunkowaniach na polskim rynku pracy. Z analiz wynika, że zmiany w Polsce podążają za europejskimi trendami. Polska jest krajem, w którym odnotowuje się skrajnie niską dzietność, którą pogłębić może tzw. pułapka niskiej płodności. Społeczeństwo polskie starzeje się, rośnie współczynnik obciążenia demograficznego, a to będzie miało bezpośredni wpływ na przemiany na rynku pracy. Na podstawie dokonanych analiz Janina Juźwiak dochodzi do wniosku, że podwyższenie wieku emerytalnego to za mało by odwrócić tendencję spadkową w zasobach pracy na polskim rynku. Konieczne jest również prowadzenie działań na rzecz podwyższenia dzietności i aktywizacja zawodowa Polaków.

Problemem bezrobotnych Polaków, którzy powinni być aktywizowani zawodowo zajęła się autorka rozdziału drugiego – Marta Danecka, która przytacza raporty wskazujące na to, że stopa bezrobocia w 2013 r. w Polsce szacowana przez Eurostat była na poziomie 10,6% (średni poziom dla krajów UE) i na poziomie 14,4% przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Autorka podaje przyczyny i formy bezrobocia w Polsce. Zalicza do nich zarówno czynniki ekonomiczne, społeczne jak i geograficzne. Przedstawia grupy najbardziej zagrożone bezrobociem: młodzież, kobiety, osoby długotrwale pozostające bez pracy, samotni rodzice z dzieckiem na utrzymaniu, niepełnosprawni, bez doświadczenia zawodowego, osoby z wyrokiem w swojej biografii, osoby słabo wyedukowane. Autorka podkreśla

nieskuteczność dotychczasowych metod aktywizujących bezrobotnych. Taki stan rzeczy może, jej zdaniem, zmienić zapowiadana przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, już od 2012 r reforma publicznych służb zatrudnienia. Szczególne nadzieje autorki budzi rozdzielenie ubezpieczenia zdrowotnego od statusu bezrobotnego, nagradzanie najlepiej aktywizujących zawodowo urzędników, czy współpraca między powiatami w migracji zarobkowej osób bezrobotnych. Autorka podkreśla konieczność komunikacji i koordynacji działań dla bezrobotnych kierowanych przez różne instytucje wspomagające. Szczególną uwagę zwraca na profilowanie usług do konkretnych grup bezrobotnych. Kolejne rozdziały pracy koncentrują się właśnie na tych grupach, które mogą być zagrożone wykluczeniem z polskiego rynku pracy.

Na sytuacji kobiet na rynku pracy skupia swoją uwagę autorka trzeciego rozdziału – Marzena Haponiuk, która wskazuje na to, iż kobiety są mniej aktywne zawodowo niż mężczyźni : są rzadziej zatrudniane i częściej przebywają na bezrobociu, są gorzej wynagradzane za tą samą pracę, czy rzadziej są zatrudniane na kierowniczych stanowiskach. Na taki stan rzeczy ma wpływ szereg czynników: transformacja ustrojowa, obecna sytuacja ekonomiczna, kulturowa, społeczna i religijna (choć autorka nie wyjaśnia co przez to rozumie), czy tak zwane przywileje (wcześniejsza emerytura, urlopy macierzyńskie i wychowawcze). Autorka podkreśla, że w ostatnich latach następują przemiany na rynku pracy, które powoli normalizują sytuację kobiet. Gospodarka ewoluuje w kierunku tej opartej na wiedzy, pojawiają się elastyczne formy zatrudnienia. Zmienia się również nastawienie do samej pracy, która z wartości instrumentalnej nabiera bardziej autotelicznego charakteru, co bezpośrednio wpływa na zmianę pozycji w strukturze społecznej kobiet. Model rodziny również ulega zmianie, z tradycyjnego, w bardziej partnerski. Kobiety zachodzą później w pierwszą ciążę, co z kolei ma wpływ na zmiany demograficzne. Autorka podkreśla, że by zatrzymać negatywne trendy w zatrudnieniu i postawach wobec pracy, konieczne jest poprawienie sytuacji kobiet – rozpoznanie barier, oraz walka ze stereotypami związanymi z rolami płciowymi. Autorka w swoich rozważaniach koncentruje się na metodach wsparcia dla kobiet pragnących czynnie uczestniczyć w życiu zawodowym. Jako czynnik aktywizujący podaje samozatrudnienie, wsparcie państwa w tworzeniu miejsc opieki nad dziećmi, czy wprowadzenie tzw. systemu kwotowego, który zwiększy frekwencję kobiet, na rynku pracy, w tym na stanowiskach kierowniczych.

Kolejną grupą, która może czuć się wykluczona z rynku pracy są osoby w starszym wieku, przez autora czwartego rozdziału - Piotra Błędowskiego - określane jako osoby powyżej 50 roku życia. Autor na wstępie rozdziału formułuje podstawowe zasady, na jakich powinny być zatrudniane osoby starsze, mają one charakter uniwersalny. Autor koncentruje się na roli, jaką mają do odegrania ludzie starsi – z jednej strony doświadczeni zawodowo, a z drugiej już niedostosowani do wymagań stawianych przez współczesny rynek pracy (w tym znajomość języków obcych, obsługa sprzętu komputerowego). Autor podkreśla konieczność elastycznych

zachowań w poszukiwaniach pracy i konkretnych zawodów. Z analiz zawartych w rozdziale wynika, że istnieje potrzeba wpływania zarówno na pracowników jak i na pracodawców i całe otoczenie społeczne, w celu podniesienia szans starszych osób na rynku pracy. Nie bez znaczenia jest również fakt, że z powodu niżu demograficznego rynek pracy będzie musiał zainteresować się tą grupą wiekową, co wymusi na samych zainteresowanych potrzebę dostosowania się do wymagań stawianych przez współczesny rynek pracy. Autor wymienia szereg działań, na jakie może i powinien liczyć bezrobotny w podeszłym wieku ze strony instytucji wspomagających: szkolenia, pożyczki i dotacje na założenie własnej działalności gospodarczej, poradnictwo zawodowe, pomoc psychologiczną, czy wsparcie w łączeniu funkcji zawodowych i rodzinnych (w zakresie pomocy nad starszymi członkami rodziny, czy nieletnimi wnukami). Zdaniem autora działania takie przyniosą efekt, gdy zindywidualizuje się program pomocy dla konkretnych jednostek.

Bożena Karwat-Woźniak i Paweł Chmieliński w rozdziale piątym analizują stan aktywności zawodowej i sytuację na rynku pracy ludności wiejskiej. Jak wskazują autorzy bezrobocie wśród tej grupy należy łączyć z procesem transformacji ustrojowej i zamknięciem licznych PGR'ów. Wymusiło to na ludności wiejskiej konieczność rozpoczęcia własnej działalności gospodarczej, czemu nie poddał się wszyscy. Sytuację zarobkową na wsi poprawiło wstąpienie do Unii Europejskiej i wykorzystanie funduszy na rozwój obszarów wiejskich oraz podejmowanie pracy na pozarolniczym rynku pracy. Z przytaczanych przez autorów rozdziału badań wynika, że wieś jest w dużym stopniu zagrożona bezrobociem. Analizując migrację ludności wiejskiej na rynkach wskazuje się, że zagraniczne migracje zarobkowe przyczyniają się do stabilizacji sytuacji w rejonach wiejskich. Podsumowując swoje rozważania autorzy stwierdzają, że obszary wiejskie potrzebują nowego podejścia do filozofii ich funkcjonowania. Wieś poza koncentracją na rolnictwie potrzebuje, by w jej obszarze tworzyć nowe miejsca pracy oraz infrastrukturę ułatwiającą kontakt z sąsiednimi rynkami pracy. Taka infrastruktura wpłynie również na zwiększenie zamieszkania w obszarach wiejskich ludności pracującej w miastach. W podsumowaniu autorzy wskazują, że kapitał ludzki i społeczny ma ogromny potencjał rozwoju obszarów wiejskich. Warto zatem inwestować w wyrównywanie szans edukacyjnych oraz kształcenie ustawiczne ludności wiejskiej.

Celem rozdziału szóstego, napisanego przez Sławomira Piechotę, jest nakreślenie sytuacji osób niepełnosprawnych. Autor podkreśla, że aktywizacja zawodowa tej grupy społecznej powinna być celem samym w sobie. W okresie transformacji ustrojowej spółdzielczość inwalidzka została zastąpiona systemem kwotowym oraz wsparciem dla pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne. Specjalną formą rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych są warsztaty terapii zajęciowej oraz zakłady aktywności zawodowej. Autor w swoich analizach skupia się również na barierach towarzyszących zatrudnianiu niepełnosprawnych. Zalicza do nich czynniki zewnętrzne: obiektywne ograniczenia wynikające z niepełnosprawno-

ści, ale również ograniczenia edukacyjne, bariery architektoniczne i komunikacyjne w środowisku, bariery ekonomiczne, czy brak dostępu do indywidualnie dobranych pomocy technicznych (aparaty słuchowe, wózki inwalidzkie). Autor nie pomija również czynników wewnętrznych - cechy osobowe niepełnosprawnych oraz silna identyfikacja z rolą osoby niepełnosprawnej, niezdolnej do pracy. Ze stanem tym związane są również wciąż mocno zakorzenione stereotypy na temat osób niepełnosprawnych (nisko wykwalifikowani, wiecznie chorzy, niezdolni do pracy). Autor wskazuje, że wśród osób niepełnosprawnych najniższy odsetek bezrobotnych znajduje się wśród osób z wyższym wykształceniem. Z przytaczanych danych wynika również, że w ostatnich latach wzrasta odsetek zatrudnienia osób z orzeczonym stopniem niepełnosprawności, choć większość niepełnosprawnych niestety pozostaje poza rynkiem pracy. Przedstawione analizy wskazują, że potrzebna jest dalsza praca nad zmianą świadomości zarówno niepełnosprawnych, ich rodzin, jak i pracodawców, która pozytywnie wpłynie na zwiększenie zatrudnienia wśród osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Ogromna w tym rola Państwa oraz instytucji pozarządowych wspierających działania na rzecz niepełnosprawnych.

Rozdział siódmy poświęcony został migracji zarobkowej. Został przygotowany przez Agnieszkę Fihel i Pawła Kaczmarczyka. Jak podają autorzy, to właśnie brak pracy jest głównym powodem migracji pracowniczej. Wraz z otwarciem rynków europejskich polska ludność zaczęła migrować do krajów Unii Europejskiej w poszukiwaniu zatrudnienia. W roku 2007 na emigracji (czasowej lub stałej) przebywało 2,3 miliona obywateli (co stanowi 6,6% populacji Polski). Tak szeroka skala migracji zarobkowej Polaków, zdaniem autorów artykułu, wskazuje na fakt istnienia wspólnego europejskiego rynku pracy, który poprawia byt ekonomiczny Europejczyków. Migracja Polaków wskazuje również na dużą elastyczność w dostosowaniu się do istniejących warunków ekonomicznych. Wśród osób migrujących badacze wyróżniają dwie dominujące grupy. Do pierwszej zaliczają młodych ludzi, relatywnie dobrze wykształconych, bez doświadczenia migracyjnego, którzy wybierają kraje anglojęzyczne. Grupę drugą stanowią osoby starsze, gorzej wykształcone, które już niejednokrotnie migrowały w celach zarobkowych. Grupa ta zazwyczaj wybiera tradycyjne kraje migracji Polaków (Niemcy, Włochy, Stany Zjednoczone). Autorzy rozdziału nie wyciągają jednak prostego, jak by się wydawało wniosku, że migracja zarobkowa poakcesyjna jest przyczyną dużego spadku bezrobocia z 19,1% w 2004 r do 7,1% w 2008 r. Ich zdaniem zmiany w skali bezrobocia wynikają raczej ze zmian w sferze tworzenia miejsc pracy i dezaktywacji zawodowej. Co więcej, odpływ pracowników za granice nie przekłada się na wzrost płacy w Polsce. Jako plus migracji autorzy podają zmiany związane z restrukturyzacją gospodarczą oraz zwiększenie efektywności rynków pracy. Z drugiej strony dostrzegają poważne zagrożenie dla procesów demograficznych w Polsce. Autorzy uważają, że szansą dla polskiego rynku pracy może okazać się napływ emigrantów, których rola na polskim

rynku pracy ma raczej charakter marginalny i komplementarny do zasobów polskich.

Podsumowując ten rozdział autorzy stwierdzają, że emigranci, którzy zarabiają na zachodzie pieniądze wrócić do kraju w wieku okołoemerytalnym i skutków społeczno – ekonomicznych takich powrotów nie da się w prosty sposób przewidzieć. W nawiązaniu do ww. rozważań autorzy rozdziału z nadzieją przyjmują propozycję ustaw dotyczących migracji cudzoziemców do Polski i ich ewentualny wpływ na polski rynek pracy.

Celem rozdziału ósmego i kolejnych jest przedstawienie działań, które mogą usprawnić rynek pracy. Marek Góra i Joanna Rutecka skupiają się na problemie systemu emerytalnego. Autorzy Ci podkreślają, że rynek pracy i system emerytalny są do siebie komplementarne. Na potwierdzenie tych słów przytaczają dane, które wskazują, że załamanie się piramidy demograficznej, przy równoczesnym przeznaczeniu rosnącej części PKB na finansowanie emerytur doprowadzi do tego, że dochody netto kolejnych pokoleń Polaków będą spadać. Konsekwencją czego będzie rosnące niezadowolenie społeczne, co doprowadzi do konieczności rozpoczęcia głębokich reform. Jak stwierdzają autorzy, im później to nastąpi, tym koszty zarówno społeczne jak i ekonomiczne będą wyższe. W swoich rozważaniach autorzy polemizują z powszechnym poglądem, że populacja ludzi starych będzie rosnąć. Marek Góra i Joanna Rutecka podkreślają, że wraz z wydłużeniem życia nie powinno używać się stałej wieku do określenia wieku starczego, lecz wskaźnika stosunku długości życia w zdrowiu, do życia w stanie niepełnosprawności. Taki wskaźnik ułatwi oszacowanie wieku, w którym ludzie nie są już zdolni do podejmowania pracy i powinni przejść na emeryturę. Wprowadzenie takich zmian powoduje jednak silny opór społeczny. Autorzy polemizują również z powszechnym poglądem, że podnoszenie wieku emerytalnego spowoduje pogorszenie sytuacji na rynku pracy osób młodych. Autorzy twierdzą, że w tych analizach trzeba brać pod uwagę skutki przejścia na emeryturę jednego pracownika na koszt pracy dla drugiego. Badacze przedstawiają analizy, które wskazują, że paradoksalnie wydłużenie aktywności zawodowej i późniejsze rozpoczęcie pobierania emerytury pozytywnie wpływa na sytuację na rynku pracy, powodując tworzenie nowych miejsc pracy.

Problemem poszukiwania polskiego modelu *flexicurity* (połączenie elastyczności rynku pracy z bezpieczeństwem pracownika) został poświęcony rozdział dziewiąty - napisany przez Jana Gmurczyka. Autor podkreśla rolę jaką implementacja tego modelu do polskiego rynku pracy mogłaby zwiększyć ład ekonomiczno-gospodarczy, zapewniający korzyść wszystkim uczestnikom rynku pracy. Autor wskazuje na problemy strukturalne, które komplikują sytuację na polskim rynku pracy. Zdaniem Jana Gmurczyka można by je było ograniczyć stosując się do idei *flexicurity*. Autor proponuje stosowanie szeregu działań: zmniejszenie różnicy elastyczności w kosztach zatrudnienia między umowami o pracę a umowami cywilnoprawnymi, uaktywnienie systemu wspierania bezrobotnych przez urzędy pracy,

promowanie współpracy między szkołami, uczelniami wyższymi a pracodawcami, poszukiwanie działań podnoszących aktywność ekonomiczną społeczeństwa.

Rozdział dziesiąty, przygotowany przez Krzysztofa Cibora koncentruje się na kwestii ekonomii społecznej. Autor rozumie przez to aktywną pomoc dla grup wykluczonych społecznie (np. z rynku pracy), czy dostępność do usług społecznych na obszarach defaworyzowanych, tworzenie warunków do aktywności lokalnej. Autor podkreśla, że tworzenie takich warunków budzi często wątpliwości, natury ekonomicznej i prawnej. Wątpliwości budzi również nieprecyzyjne określenie czym jest przedsiębiorstwo społeczne (czy jest odmianą prywatnej inicjatywy, w jakim stopniu jego tworzenie powinna angażować się administracja publiczna itd.), co wymagać będzie doprecyzowania.

Rozdział jedenasty poświęcony został problemowi szarej strefy. Został on przygotowany przez Bognę Gawrońską-Nowak i Joannę Konieczną- Sałamatin. Autorki na wstępie operacjonalizują pojęcie szarej strefy i zasad jej pomiaru. W swoich rozważaniach wymieniają koncepcje skupiające się na przyczynach powstania szarej strefy (nadmierny fiskalizm państwa, biurokracja, korupcja oraz słaby system prawny). Autorki zwracają uwagę na wieloaspektowość i niejednoznaczność tego zjawiska. Szara strefa powoduje bowiem zmniejszenie przychodów do budżetu państwa z tytułu niezapłaconych podatków. Ta sama szara strefa powoduje jednak redukcję wydatków jakie Państwo musiałoby ponieść na rzecz pomocy społecznej, częściowe opodatkowanie i pobudzenie gospodarcze. Autorki, jako rozwiązanie zaistniałej sytuacji proponują ograniczenie przyczyn powstawania szarej strefy, jednocześnie stawiają pytanie, czy warto próbować zupełnie ją wyeliminować?

W rozdziale dwunastym jego autorzy - Łukasz Arendt oraz Artur Gajos, koncentrują się na problemie popytu na pracę. Autorzy uznają, że polski system prognoz oparty jest na najlepszych tego typu prognozach rozwijanych w Europie już od lat. Równocześnie akcentują silną potrzebę zbudowania ogólnopolskiego systemu prognozowaniu zatrudnienia z komponentem regionalnym. Narzędzie takie pomogłoby zwiększyć skuteczność działań edukacyjnych oraz tych, funkcjonujących w ramach Publicznej Służby Zatrudnienia. Jak podają autorzy pracę nad takim systemem podjęto w 1998 r., ale w 2006 r. system przestał działać. Dopiero w 2011 roku powrócono do idei zbudowania go od nowa. Pracę nad tym systemem trwają.

Ostatnim rozdziałem prezentowanej monografii jest rozdział trzynasty napisany przez Monikę Zakrzewską nazwany „okiem pracodawcy”, w którym autorka próbuje skoncentrować się na ocenie sytuacji problemowych na rynku pracy z punktu widzenia pracodawcy. Rozważane jest w szczególności problem okresu ochronnego podczas, którego nie można zwolnić pracownika. Jak udowadnia autorka, paradoksalnie ten przywilej powoduje, że pracodawcy boją się zatrudniać starszych pracowników, co w konsekwencji prowadzi do problemów z ich zatrudnieniem. Zdaniem autorki niezmiernie istotną sprawą w zakresie dbania o starszych pracowników jest podejmowanie działań profilaktycznych, koncentrujących się na ich

zdrowiu, kondycji fizycznej, czy zwieszaniu przysługującego płatnego urlopu wypoczynkowego. Autorka wymienia pozytywne i negatywne strony zatrudnienia osób starszych.

Publikację kończy podsumowanie, w którym zawarte są również rekomendacje. Czytamy w nim, że nie znamy wszystkich zmiennych jakie mogą mieć wpływ na rynek pracy, jednak jesteśmy w stanie przewidzieć jaki wpływ będą na niego miały zmiany demograficzne. W ich ramach autorzy wymieniają (s. 247): znaczne zmniejszenie podaży pracy, wzrost obciążenia demograficznego ludźmi starszymi oraz starzenie się zasobów pracy. Zdaniem autorów niezbędne jest wprowadzenie działań, które ograniczyłyby kryzys demograficzny. Należy przez to rozumieć podejmowanie nie pojedynczych, ale szeregu działań, które omówione były w każdym z rozdziałów omawianej monografii. Działania te zostały usystematyzowane w formie punktów, które można traktować, jako podsumowanie dla każdego z rozdziałów, i wskazówki, które mogą pomóc zmienić rynek pracy.

Temat recenzowanej publikacji jest niezmiernie istotny z naukowego, społecznego i politycznego punktu widzenia. W nawiązaniu do polityki zastanawia jednak na ile prezentowane analizy wolne są od subiektywnego prezentowania problemu, zgodnego z wizją polityki demograficznej Platformy Obywatelskiej, która jako partia rządząca obecnie wyznacza linie polityki Państwa w zakresie działań podejmowanych na rynku pracy. Nie będąc demografem nie jestem w stanie w obiektywny sposób odpowiedzieć na to pytanie.

Po przeczytaniu książki pt. *Rynek pracy wobec zmian demograficznych* jestem jednak w stanie stwierdzić, że autorzy w klarowny sposób prezentują problemy związane ze zmianami demograficznymi i ich wpływem na rynek pracy. W pracy zaprezentowane są liczne analizy, badania i tabele, które wraz z treściami napisanymi komunikatywnym językiem ułatwiają zrozumienie tematu. Praca ma przejrzysty charakter. Rozdziały zaprezentowane są w taki sposób, że po zakończeniu jednego często potrafimy przewidzieć, czego dotyczyć będzie kolejny. Pozwolę sobie przedstawić jednak kilka uwag do omawianej publikacji.

Część pierwsza koncentruje się na problemie zwiększenia aktywności zawodowej. W grupie zagrożonych wykluczeniem omawiane są różne grupy społeczne. Autorzy koncentrują się na bezrobotnych, kobietach, osobach starszych, ludności wiejskiej, osobach niepełnosprawnych. W tej części zabrakło mi omówienia problemu bezrobocia wśród młodzieży. Co prawda autorka rozdziału drugiego, poświęconego bezrobociu wspomina, że jest to grupa bardzo narażona na wykluczenie z rynku pracy, a autorzy rozdziału siódmego wspominają, że ta właśnie grupa najczęściej emigruje w celach zarobkowych, ale na tym kończą się analizy w tej publikacji. Zważywszy na skalę problemu, pogłębione analizy na temat stanu, przyczynach i szansach zmniejszenia bezrobocia wśród młodzieży wydają się niezmiernie istotne i bardzo szkoda, że ich zabrakło.

W części pierwszej, koncentrującej się na zwiększeniu aktywności zawodowej omówiono również kwestie związane z migracją zarobkową. Moim zadaniem rozdział siódmy temu poświęcony powinien znaleźć się w drugiej części publikacji, w której autorzy koncentrują się na kwestii usprawnienia rynku pracy. Tym bardziej, że akcent w tym rozdziale nie jest położony jedynie na problemie migracji zarobkowej Polaków (co jest, jak sami autorzy stwierdzają przejawem aktywności zawodowej), ale również na potrzebie sprowadzenia do Polski emigrantów, którzy wypełnili by lukę na rynku pracy, wykonując zawody, które są nieatrakcyjne dla obywateli Polski. Jednym słowem usprawniliby polski rynek pracy.

Moim zdaniem lekturę jeszcze bardziej ułatwiłoby połączenie rozdziału Piotra Błądowskiego dotyczącego aktywności zawodowej osób w starszym wieku, z rozdziałem Moniki Zakrzewskiej pt: „Okiem pracodawcy”. W istocie te dwa rozdziały koncentrują swoją uwagę na osobach starszych, często wspominając te same problemy i szanse poradzenia sobie z bezrobociem wśród tej grupy. Monika Zakrzewska prezentuje możliwe sposoby jakimi można by wspomóc osoby starsze, większość z nich koncentruje się na działaniach jakie powinni podejmować pracodawcy by ułatwić dobre funkcjonowanie starszym pracownikom. Działania te nabierają cech pobożnych życzeń pracowników w stosunku do pracodawców (wydłużone urlopy, karnety na siłownię, fitness, czy specjalne traktowanie). Takie sugestie mogą budzić wątpliwości, czy są one pisane faktycznie z punktu widzenia pracodawcy, czy raczej pracownika mającego określone oczekiwania wobec pracodawcy. Pozostałe rozdziały w drugiej części pracy wydają się być niezmiernie istotne. W klarowny sposób przedstawiają dotychczasową wiedzę na temat możliwych sposobów usprawnienia rynku pracy zagrożonego postępującymi w Polsce zmianami demograficznymi.

Podsumowując pragnę podkreślić, że lektura *Rynku pracy wobec zmian demograficznych* pod redakcją Marty Kielkowskiej wydaje mi się interesująca i warta przeczytania. Osobiście będę wracać do tej pozycji podczas zajęć ze studentami, gdy omawiany będzie problem pracy zarobkowej i możliwych przemian na rynku pracy.

Barbara Ober-Domagalska
Uniwersytet Łódzki

Z PUBLIKACJI ZAGRANICZNYCH

Zdrowie psychiczne pracowników

Devonish D.: Job demands, health, and absenteeism: does bullying make things worse? *Employee Relations*, 2014, nr 2, s. 165-181.

Wymagania zawodowe, zdrowie a nieobecność w pracy: czy prześladowanie emocjonalne pogarsza sprawę?

Celem artykułu było dokonanie analizy prześladowania emocjonalnego w miejscu pracy jako potencjalnego moderatora (lub nawet czynnika wyzwalającego negatywne skutki) w relacjach pomiędzy wymogami pracy a fizycznym, mentalnym i sytuacyjnym napięciem. Dane do badań pochodzą od 262 pracowników i zostały zanalizowane metodą regresji hierarchicznej oraz wykorzystane w analizie interaktywnych oddziaływań wymogów pracy i prześladowania emocjonalnego w miejscu pracy, które skutkowały fizycznym wyczerpaniem, depresją oraz udokumentowaną i nieudokumentowaną medycznie nieobecnością zatrudnionego w pracy. Uzyskane rezultaty ujawniły, iż prześladowanie emocjonalne w miejscu zatrudnienia w sposób znaczący sprzyja wyzwalaniu negatywnych skutków nadmiernych wymagań i przeciążenia w pracy w postaci wspomnianych wyżej skutków. Zdaniem autorów menedżerowie zarządzający personelem powinni dążyć do minimalizowania zjawiska prześladowania emocjonalnego w miejscu pracy i przeciążenia pracowników zadaniami w celu ograniczenia ryzyka rozwoju u pracowników różnego rodzaju dolegliwości i schorzeń zdrowotnych.

Ford M. T. [et al.] How do occupational stressor-strain effects vary with time? A review and meta-analysis of the relevance of time lags in longitudinal studies, *Work & Stress*, 2014, nr 1, s. 9-30.

W jaki sposób czynniki stresogenne wywołujące napięcie psychiczne zmieniają się w czasie? Przegląd i meta-analiza zależności odstępów czasowych w badaniach długookresowych

Poprzez meta-analizę długookresowych badań 68 przypadków, niniejsze studium analizuje rolę czasu w badaniu skutków działania czynników stresogennych, wywołujących napięcie psychiczne w pracy. Dokonuje przeglądu zasięgu, w jakim powstające korelacje pomiędzy stresorami a napięciem,

mierzone w tym samym odcinku czasowym (efekt synchronu), zmieniają się wraz z upływem odstępów czasowych. Analizie poddany został stopień, w jakim dane stresory mogą zwiększać napięcie (tzw. efekt odstępów czasowych) oraz czy skutki te różnią się między sobą, a także, w jakim zakresie napięcie powoduje ponowny wzrost czynników stresogennych (efekt ponownej przyczyny) i czy zjawisko to różni się natężeniem w poszczególnych odstępach czasowych. Rezultaty przeprowadzonych symulacji wskazują, iż efekt synchronii ma tendencję do narastania na przestrzeni czasu, a skutki trwałych stresorów kumulują się i nakładają na siebie. Efekt odstępów czasowych był niewielki, ale jego siła narasta w czasie na około trzy lata przed spadkiem, podczas gdy przeciętna wielkość efektu odwrotności (ponownej przyczyny) była raczej mała, ale miała tendencję do narastania w czasie. Dwa ostatnie efekty miały zmienną charakterystykę, zwłaszcza w studiach przeprowadzanych na niewielkich grupach badanych (poniżej 500 osób), wskazując, iż większe grupy wymagają wykrycia istniejących w ich ramach subtelnych zależności.

Fujimoto T.: Workaholism and mental and physical health, *Japan Labor Review*, 2014, nr 1, s. 50-67.

Pracoholizm a zdrowie psychiczne i fizyczne

Pracoholizm jako cecha charakterystyczna zatrudnienia pracowników w godzinach ponadnormatywnych jest tematem rozważań autora, który przeprowadza analizę koncentrującą się na stosunku pracoholizmu do zdrowia psychicznego i fizycznego pracownika. Badania uwzględniały trzy elementy pracoholizmu: „zadowolenie z pracy”, „aktywność” i „zaangażowanie w pracę”. Obserwując relacje pomiędzy tymi trzema elementami a godzinami pracy można zauważyć, że ludzie bardzo zadowoleni ze swojej pracy odczuwają silniejsze zaangażowanie w zadania jakie przed nimi postawiono, co skutkuje tendencją do spędzania w pracy większej ilości godzin. Jednakże korelacje zbieżności w tych układach nie są zbyt wysokie. Przyglądając się im bliżej można zauważyć, że stosunek aktywności w wykonywaniu zadań i zaangażowania w pracę jest bardzo ścisły i może odpowiadać za negatywne skutki pracoholizmu. Z kolei zadowolenie z pracy, które ma raczej pozytywny aspekt, nie jest wcale silnie powiązane ze wspomnianymi wyżej dwoma elementami. Analiza wpływu wszystkich trzech elementów w kontekście zdrowia psychicznego i fizycznego pracownika ujawniła, iż element nadmiernej aktywności ma negatywny wpływ na psychikę człowieka oraz przyczynia się do powstawania wielu schorzeń i chorób.

Germain M.-L.: Work-related suicide: an analysis of US government reports and recommendations for human resources, *Employee Relations*, 2014, nr 2, s. 148-164

Samobójstwo związane z pracą: analiza rządowych raportów w USA i zalecenia dla zarządzających zasobami ludzkimi

Na przestrzeni ostatnich 50 lat, literatura badawcza dowodziła, iż zatrudnienie jest wartością i przyczynia się do osobistego rozwoju człowieka, ale jak pokazują badania, może stanowić również czynnik stresujący, prowadzący do zagrożenia życia. Raporty dotyczące samobójstw związanych z pracą wskazują, iż w latach 1995-2010 w USA, liczba śmiertelnych przypadków targnięcia się na własne życie z motywów zawodowych wzrosła o ok. 22,2%, stanowiąc obecnie wiodącą przyczynę śmierci w tym kraju. Celem niniejszego artykułu jest zaprezentowanie wyników badań tych właśnie raportów rządowych. Autor dokonuje analizy dokumentów pod kątem interpretacji opisanych w nich przypadków. Szczególnie dogłębnie bada trzy raporty Biura Statystyki Pracy USA w celu identyfikacji kluczowych tematów i faktów. Rezultaty analiz ujawniają przypadki samobójstw związanych z zatrudnieniem zakwalifikowane jako wypadki przy pracy. Na podstawie profilu typowej ofiary samobójstwa zawodowego w USA, stworzona została charakterystyka samobójstw-wypadków przy pracy. Autor omawia także główne przyczyny samobójstw w zatrudnieniu. Jego zdaniem firmy mają „obowiązek opieki” nad pracownikami, zarówno w wymiarze fizycznym, jak i psychicznym. Specjaliści ds. zarządzania zasobami ludzkimi powinni tworzyć programy profilaktyki w celu minimalizowania ilości potencjalnych samobójstw i stosować przejrzysty system zarządzania kryzysowego w sytuacjach zagrożenia tego rodzaju oraz wpływać na rozładowywanie stresowej atmosfery w miejscu pracy.

Johnston D. W., Lee W-Sh.: Extra status and extra stress : are promotions good for us?, *Industrial Labor Relations Review*, 2013, vol. 66, nr 1, s. 32-54.

Dodatkowy status i dodatkowy stres: czy awans zawodowy jest dla nas dobry?

Awans zawodowy z reguły niesie ze sobą lepsze zarobki i większe przywileje dla pracowników, ale często oznacza także zwiększenie odpowiedzialności w miejscu pracy, wymusza dyspozycyjność i więcej godzin pracy. Spoglądając

na to zagadnienie ze wszystkich stron, badacze rozważają czy awans zawodowy jest zawsze dobry dla dobrego samopoczucia pracownika. Niniejszy artykuł, dokonuje szacunków oddziaływania różnych czynników zawodowych na zachowanie pracownika, jego zdrowie fizyczne i psychiczne oraz satysfakcję życiową przed i po uzyskaniu awansu zawodowego. Rezultaty przeprowadzonych analiz ujawniają, iż promocje zawodowe, w krótkiej perspektywie czasowej, wzmacniają zasadniczo poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, postrzegania kwestii płacowych i odczucie satysfakcji zawodowej, ale już w dłuższej perspektywie oddziałują negatywnie na kontrolę pracy, stres zawodowy, dochody i godziny zatrudnienia oraz wpływa destabilizująco na zdrowie i szczęście pracownika. U większości badanych pracowników, w ciągu dwóch lat od czasu uzyskania promocji, odnotowano wyraźną deprivację samopoczucia psychicznego z powodu dodatkowego stresu, jakiego doświadczyli w nowej sytuacji zatrudnienia.

Meier L. L., Semmer N. K., Gross S.: The effect of conflict at work on well-being: depressive symptoms as a vulnerability factor, *Work & Stress*, 2014, nr 1, s.31-48.

Wpływ konfliktu w miejscu pracy na samopoczucie: symptom depresji jako czynnik szczególnego narażenia na to zjawisko

W badaniach dotyczących zdrowia zawodowego aspekty dobrego samopoczucia psychicznego pracownika, w tym symptomy depresyjne, były dotychczas rozważane jako skutki klimatu w miejscu pracy. W niniejszym studium, autorzy analizują rolę symptomów depresyjnych jako moderatora w relacjach pomiędzy konfliktem interpersonalnym w pracy a psychicznym i fizycznym samopoczuciem. Autorzy zakładają, że ludzie o relatywnie wysokich poziomach chronicznych symptomów depresyjnych szczególnie mocno reagują na konflikty w pracy. W artykule zaprezentowano badania przeprowadzone na wybranej grupie 218 pracowników oraz studium opisu dziennika zachowań innej, 127 osobowej, grupy badawczej. Obydwa badania odbyły się w Szwajcarii. Uzyskane rezultaty wskazują, iż konflikt w pracy wpływał na pogorszenie samopoczucia psychicznego (nastroje depresyjne i obniżenie satysfakcji zawodowej) oraz stanu fizycznego pracownika (dolegliwości somatyczne). Obserwowane oddziaływania były szczególnie silne w grupie osób z wysokim poziomem chronicznych symptomów depresyjnych, a konflikt w miejscu pracy może prowadzić do powstawania i narastania tychże symptomów, czyniąc ludzi podatniejszymi na kolejne konflikty, tworząc w ten sposób

błędne koło pociągające za sobą ogromne koszty psychiczne i ekonomiczne zarówno dla pracowników, jak i pracodawców.

Ogura K.: What types of companies take a proactive approach to mental health? *Japan Labor Review* 2014, nr 1, s. 27-49.

Jakie rodzaje firm przyjmują aktywne podejście do profilaktyki w zakresie zdrowia psychicznego?

Autor analizuje dane indywidualne osób cierpiących na schorzenia psychiczne związane z pracą, pochodzące z projektu JILPT (Japan Institute for Labor Policy and Training) „Badanie Zarządzania Zdrowiem Psychicznym w Miejscu Pracy” i identyfikuje czynniki wpływające na zdrowie psychiczne pracowników. Dokonuje wglądu w zakresie oddziaływania poszczególnych zmiennych, wykorzystując jako punkt odniesienia inne studia eksperymentalne w tym zakresie. Uzyskane rezultaty ujawniają, że istnieją różnice pomiędzy kategoriami firm w dziedzinie podejścia do profilaktyki schorzeń psychicznych u pracowników. Elektryczna, gazowa, dostaw ciepła i wody oraz informacji i komunikacji, to branże, które wykazują duże zainteresowanie tą problematyką. Sektorami, które najmniej troszczą się o stan psychiki swoich pracowników są: transport i usługi pocztowe, handel hurtowy i detaliczny oraz usługi gastronomiczne i hotelowe. Różnice te zależą także w dużej mierze od wielkości przedsiębiorstwa. Duże firmy poświęcają większą uwagę zdrowiu psychicznemu pracowników, niż małe i średnie. Pracownicy nieregularni, są najbardziej narażeni na stres z powodu przeciążenia pracą, prześladowanie emocjonalne i strach przed utratą zatrudnienia. Zła sytuacja występuje także w odniesieniu do pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich. Tylko niewielka część pracodawców, niezależnie od wielkości firmy, poważnie traktuje osoby mające udokumentowaną medycznie absencję z powodu dolegliwości i chorób natury psychicznej oraz przywiązuje wagę do ich ewentualnej rehabilitacji i przywrócenia do pracy.

Pacheco G., Page D., Webber D. J.: Mental and physical health : re-assessing the relationship with employment propensity, *Work, Employment and Society*, 2014, nr 3, s. 407-429.

Zdrowie psychiczne i fizyczne: ponowna ocena związków z szansami zatrudnienia.

Wiele dotychczasowych opracowań dotyczących zatrudnienia podejmuje temat niekorzystnych doświadczeń osób niepełnosprawnych na rynku pracy. Jednak do tej pory nie zanalizowano szczegółowo wpływu zdrowia psychicznego i fizycznego człowieka na jego szanse w zatrudnieniu. Artykuł prezentuje opis badań tego oddziaływania. Uzyskane rezultaty wskazują jednoznacznie, iż braki w zdrowiu fizycznym, ograniczające aktywność człowieka, problemy ze zdrowiem psychicznym i niepełnosprawność intelektualna znacząco ograniczają zdolność jednostki do zatrudnienia. Dalsze badania odkrywają także ogromną wagę wzajemnie nakładających się na siebie czynników wielokrotnie zwiększających problemy związane z obu rodzajami niepełnosprawności, które często pod wpływem braku szans zatrudnienia jeszcze się pogłębiają. Dodatkowe badania uwzględniające płeć i pochodzenie etniczne osób z problemami zdrowotnymi wskazywały na niewielkie zróżnicowanie w tym zakresie. Najbardziej narażoną grupą na wykluczenie społeczne ze względu na brak szans w zatrudnieniu okazały się osoby niepełnosprawne intelektualnie w stopniu umiarkowanym i znacznym oraz cierpiące na choroby psychiczne.

Sorensen O. H., Holman D.: A participative intervention to improve employee well-being in knowledge work jobs: a mixed-methods evaluation study, *Work & Stress*, 2014, nr 1, s. 67-86.

Interwencja uczestnicząca w celu poprawy samopoczucia pracownika w zawodach związanych z wiedzą: studium oceny metodami mieszanymi

Wielu pracowników jest obecnie zatrudnionych w sektorze zawodów związanych z wiedzą. Wykorzystując podejście metod mieszanych, autorzy analizują na poziomie firm interwencje opracowane w celu poprawy warunków pracy i psychicznego samopoczucia „pracowników wiedzy” w sześciu wybranych organizacjach w Danii. Badanie było przeprowadzone przez ponad 14 miesięcy i uwzględniało fazę planowania, wdrażania oraz oceny. Badania ilościowe przeprowadzono w dwóch punktach czasowych a wywiady i warsztaty w różnych fazach realizacji interwencji. Jakościowa ocena badań

pokazuje, iż uczestnicy wdrażali proces poprawy relacji w pracy w odpowiedzi na niepewność dotyczącą zadań, skomplikowanie i niejednoznaczność w realizacji oraz ich zależność. Ilościowa ocena zjawiska ujawnia znaczącą poprawę w zakresie wszystkich kwestii odnoszących się do samej pracy, zmniejszania się przeciążenia pracą i odczucia wypalenia zawodowego. Skala wdrażania interwencji zależała od stosunku pracownika, wsparcia czasowego ze strony wyższego zarządzającego, dostępu do informacji, procesów zmian w zakresie ekspertyz oraz doceniania roli relacji międzyludzkich i aspektu społecznego w pracy w ramach podjętej inicjatywy. Studium wskazuje wyzwania w postaci przeprojektowania systemu pracy w ramach zawodów wiedzy, przy równoczesnym zwróceniu uwagi, iż niektóre strategie tych działań (np. wzbogacanie dyskrekcji pracy) nie mogą być użyteczne w tych typach zawodów, ponieważ rodzą dalsze problemy w zakresie niepewności i niejednoznaczności zadań do wykonania.

Sugimoto Y.: Return to work following mental health-related absences: effective evidence-based reinstatement support, *Japan Labor Review*, 2014, nr 1, s. 86-107.

Powrót do pracy po absencji spowodowanej chorobą natury psychicznej: dane efektywne oparte na informacjach o wsparciu przy ponownym zatrudnieniu

W odpowiedzi na liczne zapytania pracodawców, Departament Zdrowia Psychicznego Organizacji Ubezpieczenia Zdrowotnego Panasonic, aby ułatwić powrót do pracy zatrudnionym, którzy przebywali na zwolnieniach lekarskich z powodu schorzeń natury psychicznej, zalecił specjalne szkolenie panelowe. Od 2006 r. zanim stworzono odpowiednie mechanizmy przywrócenia do pracy, prowadzono badania kwestionariuszowe oraz testy psychologiczne, aby zanalizować korelacje pomiędzy wynikami badań przed i po ponownym powrocie do pracy. Celem tych działań było zidentyfikowanie i wyjaśnienie różnorodnych czynników wpływających na zdrowie pracownika po powrocie do pracy, w celu objęcia go jak najszerszym wsparciem. Artykuł omawia wspomniane wyżej badania, zauważając, iż osoby, które lepiej komunikowały się z personelem medycznym, personelem departamentu zasobów ludzkich oraz przełożonymi, miały już po powrocie do pracy lepsze wyniki i prognozy na przyszłość. W kwietniu 2013 r. wprowadzono nowy system ponownego zatrudniania osób ze schorzeniami natury psychicznej w celu ułatwienia im powrotu do pracy oraz zminimalizowania ryzyka nawrotu dolegliwości i chorób tego rodzaju.

Sultan-Taïeb H., Niedhammer I.: Evaluating the burden of job stress from the public-health and economic viewpoints: perspectives and methodological pitfalls, *Travail et Emploi*, 2013, Special Edition, s. 45-54.

Ewaluacja przeszkód w pracy związanych ze stresem, z punktu widzenia zdrowia publicznego i ekonomicznego : perspektywy i pułapki metodologiczne

Wraz ze wzrostem intensywności pracy, odnotowanym we Francji w latach 90-tych, wzrasta narażenie pracownika na stres w miejscu pracy. Specjalne modele, które pozwalają na ewaluację obecności stresu w pracy ujawniły, iż kobiety są bardziej na niego narażone niż mężczyźni, a osoby pracujące w zawodach wymagających kwalifikacji bardziej niż te niewykwalifikowane. Mimo, że literatura wskazywała na istnienie związków pomiędzy narażeniem na stres związany z pracą a stanem zdrowia, to stosunkowo niewiele do tej pory powstało prac ujmujących temat oceny wpływu stresu w pracy w kontekście liczby przypadków i ich ekonomicznych konsekwencji. Autorzy pracy podejmują się przedstawienia znaczenia wagi ewaluacji barier związanych ze stresem w pracy. Starają się w skrócie przedstawić pewne metody estymacji wspomnianych przeszkód związanych ze stresem w pracy oraz omawiają związane z nimi ograniczenia. Zwracają oni uwagę, iż owe metody wykorzystują epidemiologiczne dane dot. relatywnych ryzyk chorób związanych z czynnikiem w pracy i narażenia na ten czynnik, a rezultaty szacunków, w ramach ewaluacji przeszkód związanych ze stresem w pracy, miały zapewnić użyteczne informacje dla osób podejmujących decyzje odnośnie alokacji zasobów przeznaczonych na działania prewencyjne.

Taris T. W., Kompier M. A. J.: Cause and effect: optimizing the designs of longitudinal studies in occupational health psychology, *Work & Stress*, 2014, nr 1, s.1-8.

Przyczyna i skutek: optymalizacja projektów długookresowych studiów badawczych w dziedzinie psychologii zdrowia zawodowego

Zgodnie z definicją Krajowego Instytutu BHP, zadaniem psychologii zdrowia zawodowego jest prowadzenie badań na rzecz poprawy jakości życia zawodowego, ochrony i promocji bezpieczeństwa, zdrowia i dobrego samopoczucia pracowników. Chociaż nie wszyscy zgadzają się z tą definicją (teoretycy zastanawiają się czy celem psychologii życia zawodowego jest tylko prowadzenie studiów i zastosowanie w nich wiedzy psychologicznej, czy też

raczej stworzenie od strony psychologicznej nowego, gruntownego obrazu życia zawodowego) to centralnym polem działania psychologii zdrowia zawodowego jest badanie wszelkich prawidłowości i odmienności w życiu psychicznym pracowników. Aby skutecznie osiągnąć swoje cele badacze muszą zgromadzić głęboką wiedzę na temat źródeł, procesów i skutków funkcjonowania człowieka w środowisku pracy, zasad zdrowej pracy i funkcjonowania zdrowych pracowników. Dlatego konieczne wydaje się, przeprowadzanie, co najmniej dwukrotnie, długookresowych studiów badających te same zmienne na tych samych wybranych grupach uczestników. Mimo, iż krótkookresowe, międzysektorowe projekty mówią wiele o tym, czy poszczególne zmienne są ze sobą powiązane w sposób, który zakłada teoria, to istotny jest także porządek w obrębie tych związków oraz przewidywanie konsekwencji ich zmienności w czasie w stosunku do tzw. zmiennych niezależnych. Na przestrzeni dwóch ostatnich dekad, wiele studiów z dziedziny psychologii zdrowia zawodowego analizowało przyczyny różnorodnych procesów dotyczących zdrowia psychicznego pracowników i ich przebieg w ramach badań długookresowych.

*Na podstawie "Pracy i Polityki Społecznej"¹
opracowała Anna Radwańska*

¹ „Praca i Polityka Społeczna”, miesięcznik wydawany przez Główną Bibliotekę Pracy Zabezpieczenia Społecznego, Warszawa, ul. Limanowskiego 23

ZDROWIE PSYCHICZNE PRACOWNIKÓW

- (2008), *Are all jobs good for your health? : The impact of work status and working conditions on mental health*, „OECD Employment Outlook”, nr 6.
- (2010), *Work-related stress*, „Eurofound”, Loughlinstown, Dublin.
- (2012), *Promowanie zdrowia psychicznego w miejscu pracy - Streszczenie sprawozdania na temat dobrych praktyk*, „Factsheet 102”.
- (2012), *Zdrowie psychiczne w środowisku pracy ; wyniki działań prewencyjnych PIP - materiał na posiedzenia Rady Ochrony Pracy*, „Państwowa Inspekcja Pracy”, Warszawa.
- (2013), *Zdrowie psychiczne w pracy*, „Atest”, nr 1.
- Baka Ł. (2013), *Pracoholizm i zaangażowanie w pracy jako wyznaczniki dobrostanu psychicznego pracowników*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 293.
- Bartczak M. (2012), *Workaholism and mental health among Polish academic workers*, „International Journal of Occupational Safety and Ergonomics”, nr 1.
- Baruk A. I. (2010), *Przyczyny i skutki stresu zawodowego odczuwanego przez współczesnych pracowników*, „Humanizacja Pracy”, nr 3.
- Basińska B., Andruszkiewicz A. (2010), *Strategie radzenia sobie ze stresem zawodowym przez pielęgniarki a ich zachowania i przeżycia związane z pracą*, „Polskie Forum Psychologiczne”, nr 2.
- Basińska B., Wilczek-Rużyczka E. (2011), *Zespół wypalenia zawodowego i zmęczenie w kontekście pracy zmianowej i stresu zawodowego wśród pielęgniarek chirurgicznych*, „Przegląd Psychologiczny”, nr 1.
- Borkowska R., Rutkowska M. (2013), *Warunki pracy a stres zawodowy i zdrowie pracowników*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica”, z. 288.
- Bué J. (2008), *Les facteurs de risques psychosociaux au travail : une approche quantitative par l'enquête Sumer*, „Revue Française des Affaires Sociales”, nr 2-3.
- Bujak F., Zagórski J. (2001), *Obciążenie fizyczne i psychiczne pracą w rolnictwie*, „Instytut Medycyny Wsi”, Lublin.
- Carter B. (2013), *"Stressed out of my box" : employee experience of lean working and occupational ill-health in clerical work in the UK public sector*, „Work, Employment and Society”, nr 5.
- Chmielewska-Banaszak D., Gienza-Urbanowicz W. (2011), *Stres zawodowy pracowników nauki w świetle badań*, „Rocznik Lubuski”, T. 37, cz.1.
- Cottini E. ; Lucifora C.; (2010), *Mental health and working conditions in European countries*, „Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit”, Bonn.

- Cottini E., Lucifora C. (2013), *Mental health and working conditions in Europe*, „Industrial and Labor Relations Review”, nr 4.
- Dębska G. [i in.] (2013), *Ocena własności psychometrycznych polskiej adaptacji kwestionariusza Meistera do oceny obciążenia psychicznego w pracy pielęgniarki*, „Medycyna Pracy”, nr 3.
- Dudek B. (2002), *Psychiczne obciążenie pracą : pomiar - czynniki warunkujące – skutki*, „Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. Jerzego Nofera”, Łódź.
- Florkowska-Michalek K. M., (2008), *Wybrane problemy zdrowia psychicznego lekarzy nie będących psychiatrami : praca doktorska*, „Uniwersytet Medyczny w Łodzi; Wydział Wojskowo-Lekarski”, Łódź.
- Guarironi M. (2013), *Occupational health concerns: stress-related and psychological problems associated with work*, „Publications Office of the European Union”, Luxembourg.
- Hassard J., Cox T., Murawski S. (2011), *Mental health promotion in the workplace : a good practice report*, „Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Jones M. K., (2011), *Work-related health in Europe: are older workers more at risk?* „Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit”, Bonn.
- Kaliciuk S. (1991), *Psychohigiena pracy : poradnik zachowania zdrowia psychicznego w okresie aktywności zawodowej człowieka*, „Ośrodek Badań Społecznych”, Warszawa.
- Kliszcz J. (2004), *Kontrola i ekspresja emocji i ich wpływ na samoocenę zdrowia fizycznego i psychicznego pielęgniarek*, „Zdrowie Publiczne”, nr 2.
- Konodyba-Szymański P., Irzyniec T. (2007), *Kultura organizacji a psychiczne obciążenie pracowników na przykładzie wybranych placówek służby zdrowia*, „Zdrowie Publiczne”, nr 2.
- Llena-Nozal A. (2009), *The effect of work status and working conditions on mental health in four OECD countries*, „National Institute Economic Review”, nr 209.
- Makowska Z., Merecz D. (2001), *Przydatność kwestionariuszy ogólnego stanu zdrowia: GHQ-12 i GHQ-28 D. Goldberga w diagnozowaniu zdrowia psychicznego osób pracujących*, „Medycyna Pracy”, nr 6.
- Merecz D. (2011), *Psychospołeczne zagrożenia we współczesnym środowisku pracy*, „Przyjaciel przy Pracy”, nr 5.
- Merecz D. [i in.], (2004), *Predyktory zdrowia psychicznego i zdolności do pracy pracowników zatrudnionych na stanowiskach wykonawczych*, „Medycyna Pracy”, nr 5.
- Mizushima I. (2013), *Workplace harassment, mental health, and the law*, „Japan Labor Review”, nr 3.

- Mockało Z. (2011), *Styl przywództwa a dobrostan psychiczny pracowników*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 1.
- Mościcka A. (2010), *Opieka profilaktyczna dotycząca psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy*, „Medycyna Pracy”, nr 1.
- Mościcka A. [i in.], (2001), *Stan zdrowia psychicznego osób pracujących - wyniki uzyskane na podstawie badań monachijską wersją złożonego międzynarodowego kwestionariusza diagnostycznego (M-CIDI)*, „Medycyna Pracy”, nr 5.
- Murasugi Y. (2010), *Current situation and issues of healthcare for employees : based on analysis of recent trend and cases*, „Japan Labor Review” nr 1.
- Ostrowska M. (2014), *Stres w pracy - objawy, konsekwencje, przeciwdziałanie*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 5.
- Puchalski K. [i in.] (2011), *Ewaluacja kujawsko-pomorskiego programu promocji zdrowia psychicznego w miejscu pracy w oparciu o kwestionariusz samooceny organizacji - doświadczenia, wyniki i wnioski z realizacji pierwszego etapu wdrożenia*, „Medycyna Pracy”, nr 6.
- Pyżalski J. (2008), *Obciążenia psychospołeczne w miejscu pracy pedagoga związane z niewłaściwymi zachowaniami uczniów*, „Medycyna Pracy”, nr 4.
- Pyżalski J. (red.), 2010, *Psychospołeczne warunki pracy polskich nauczycieli : pomiędzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem*, „Oficyna Wydawnicza Impuls”, Kraków.
- Rongińska T., Werner A. G. (2001), *Strategie radzenia sobie z obciążeniem psychicznym w pracy zawodowej*, „Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Tadeusza Kotarbińskiego w Zielonej Górze”, Zielona Góra.
- Skuzińska A. (2011), *Społeczne stresory w organizacji a zdrowie psychiczne pracownika : praca doktorska*, „Uniwersytet Gdański; Wydział Nauk Społecznych; Instytut Psychologii”, Gdańsk.
- Trépanier S.-G., Fernet C. Austin, Stéphanie (2013), *Workplace bullying and psychological health at work : the mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness*, „Work and Stress”, nr 2.
- Waszkowska M. (2004), *Zalecana częstotliwość profilaktycznych badań psychologicznych wybranych grup operatorów*, „Medycyna Pracy”, nr 2.
- Widerszal-Bazyl, M. (2004), *Stres w pracy a zdrowie : czyli o próbach weryfikacji modelu Roberta Karaska oraz modelu: wymagania - kontrola – wsparcie*, „Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy”, Warszawa.
- Widerszal-Bazyl M, Żołnierczyk-Zreda D. (1997), *Ryzyko zawodowe : stres psychiczny w pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 11.
- Woynarowska-Sołdan M., Węziak-Białowolska D. (2012), *Profile czynników sprzyjających dobremu samopoczuciu zawodowemu nauczycieli i spo-*

sób ich wykorzystania w szkołach promujących zdrowie, „Medycyna Pracy”, nr 2.

Wojnarowska-Sołdan M., Węziak-Białowolska D. (2012), *Skala czynników sprzyjających dobremu samopoczuciu zawodowemu nauczycieli w szkołach promujących zdrowie - analiza psychometryczna*, „Medycyna Pracy”, nr 1.

Żarczyńska-Dobiesz A., Grzebieluch J.(2013), *Zjawisko mobbingu jako jedna z przyczyn zaburzenia równowagi pracownika w środowisku pracy* „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 293.

Żołnierczyk-Zreda D. (2005), *Programy psychologicznego wspierania pracowników*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 12.

Żołnierczyk-Zreda D. (2009), *Długi czas pracy a zdrowie psychiczne i jakość życia - przegląd badań*, „Bezpieczeństwo Pracy”, nr 7/8.

Żołnierczyk-Zreda D., Warszewska-Makuch M. (2009), *Badanie możliwości optymalizacji warunków pracy i poprawy zdrowia psychicznego pracowników dzięki wprowadzeniu elastycznego czasu pracy*, „Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy”, Warszawa.

Oprac. E. Wyglądała

INNE

SPIS TREŚCI CZASOPISMA „HUMANIZACJA PRACY” 2014

ARTYKUŁY

Jakub Krzysztof Adamski, *Studia międzykulturowe w rozważaniach nad pracą* (3);

Agnieszka Izabela Baruk *Zmiany oczekiwań potencjalnych pracowników dotyczące ich przyszłego rozwoju profesjonalnego w latach 2009-2012* (4);

Jolanta Bienkowska, *Problemy kształtowania sytuacji pracy w warunkach niepewności* (1);

Andrzej Boczkowski, *Ochrona zdrowia pracujących jako czynnik humanizacji pracy – założenia ideowe i społeczna praktyka* (2);

Magdalena Bsoul, *Dążenie do równouprawnienia kobiet i mężczyzn w miejscu zatrudnienia jako przejaw urzeczywistnienia idei humanizacji pracy* (2);
Seweryn Cichoń, *Satysfakcja pracownika w organizacji a jakość pracy* (2);

Aleksandra Czarnecka, *Rozwój i doskonalenie jako czynniki kształtujące zaangażowanie pracowników* (3);

Beata Czuba, Marek Jaworowicz, *Praca emocjonalna na stanowisku telekonsultanta. Studium przypadku* (4);

Karolina Dąbrowska, *Telepraca jako nowoczesna forma zatrudnienia w Polsce* (1);

Jan Duraj, *Asymetryczność i komplementarność społecznej i biznesowej przedsiębiorczości* (2);

Karina Erenkfeit, Liwia Dudzińska, *Wybrane problemy statusu społeczno-ekonomicznego osób z chorobą zawodową* (4);

Joanna Jabłońska, *Czynniki wpływające na bezpieczeństwo funkcjonariuszy prowadzących walkę z przestępczością zorganizowaną* (4);

Edyta Janus, *(Nie)bezpieczny zawód - trener biznesu* (2);

Tadeusz Jasiński, *Poczucie kontroli wewnętrznej u pracujących i niepracujących studentów Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku* (2);

Aliki Jaworska, *Autonomiczne zespoły pracownicze w epoce ponowoczesności* (1);

Rafał Kania, *Propozycje poprawy warunków pracy ludności chłopskiej w poglądach Rajmunda Rembélińskiego* (4);

Konrad Kubala, *Stosunki definiowania pracy w „nowym kapitalizmie”. Przypadek audycji radiowej: Ekonomia, kapitał, gospodarka* (2);

Elzbieta Kośmicka-Słesińska, *Czynniki determinujące efekty szkolenia oraz ich transfer do środowiska organizacji* (3);

Katarzyna Kukowska, Sebastian Skolik, *Ruch wolnej kultury a partycypacja pracownicza* (3);

Krzysztof Kuźniewski, *Jak współczesne teorie ekonomiczne tłumaczą występowanie nierówności socjoekonomicznych* (4);

Anna Lubrańska, *Klimat organizacyjny jako predyktor zdrowia psychicznego pracowników* (4);

Agata Ludera-Ruszel, *Rola szkolenia zawodowego pracowników w realizacji zadań z zakresu humanizacji pracy* (3);

Alicja Łaska-Formejster, *Nowoczesne technologie komunikacyjne w systemie opieki zdrowotnej. E-narzędzia i pacjent doby „empowered” a etos zawodu lekarza;*

Izabela Łucjan, *Quo vadis pracownik?, Kierunki i konsekwencje przemian pracy i rynku pracy* (1);

Urszula Marcinkowska, Maria Pszczelińska, Emilia Ormaniec, Bogusława Serzysko, *Stres i jego konsekwencje w pracy personelu medycznego* (4);

Karolina Messyasz, *Między prekariatem a klasą kreatywną. Młodzi ludzie w kontekście pracy* (2);

Michał A. Michalski, *Wydajność rynku pracy zaczyna się w domu. Współzależność nieodpłatnej pracy domowej i pracy zawodowej w kontekście ładu społeczno-gospodarczego* (2);

Anna Michałkiewicz, *Wiedza o systemie oceniania okresowego jako jeden z czynników jego akceptacji przez pracowników* (3);

Rafał Muster, *Prześlanki wdrażania elastycznych form zatrudnienia w opiniach mieszkańców województwa małopolskiego – opinie osób w wieku mobilnym i niemobilnym zawodowo* (1);

Hans Peter Müller, *Poza taśmą – niemieckie i skandynawskie eksperymenty z humanizacją pracy w przemyśle motoryzacyjnym* (3);

Justyna Mróz, *Charakterystyka zachowań i przeżyć związanych z pracą na przykładzie nauczycieli podejmujących studia podyplomowe* (2);

Jakub Niedbalski, *Analiza relacji mieszkańców i personelu domu pomocy społecznej w ujęciu pracy na poziomie interakcji* (3);

Małgorzata Nowastowska, *Osobisty e-branding – introdukcja do dyskursu dotyczącego rozwoju kariery zawodowej w przestrzeni wirtualnej* (1);

Joanna Nowicka, *Przedsiębiorczość indywidualna i korporacyjna wobec problemu wypalenia zawodowego* (3);

Barbara Ober-Domagalska, *Ocena szansy na znalezienie pracy w opinii polskiej i norweskiej młodzieży szkół ponadgimnazjalnych* (2);

Kornelia Polek-Duraj, *Warunki pracy polskich rolników na przykładzie gospodarstw rolnych usytuowanych na Opolszczyźnie oraz na Dolnym Śląsku* (2);

Agata Przewoźna-Krzemińska, *Aspekty motywacji wpływające na zaangażowanie pracowników w organizacji* (3);

Paweł Przyłęcki, *Flexicurity – współczesna koncepcja regulacji rynku pracy* (1);

Małgorzata Randak – Jezierska, *Trening menedżerski a humanizacja pracy* (3);

Danuta Rozpędowska-Matraszek, *Prawne formy zatrudnienia personelu medycznego – analiza regionalna* (1);

Joanna Rykowska, *Sytuacja kobiet na rynku pracy. Łączenie życia zawodowego z rodzinnym* (1);

Łukasz Skiba, *Nowoczesne technologie – szansa czy zagrożenie dla humanizacji komunikacji międzypracowniczej?*(2)

Anna Słocińska, *Społeczne środowisko pracy jako element kształtujący zaangażowanie pracowników* (3);

Grażyna Stachyra, *Radio w środowisku pracy* (4);

Izabela Stańczyk, *Postrzeganie aspektów rynku pracy przez studentów studiów niestacjonarnych – wyniki badań własnych* (1);

Nina Stępnicka, *Nowoczesne formy zatrudnienia i pracy na przykładzie wybranych form co-workingu* (1);

Aleksander Szejnberg, Tadeusz L. Jasiński, *Typy osobowości zawodowych Hollanda dominujące wśród studentów kierunków pedagogika i wychowanie fizyczne* (3);

Marzena Syper-Jędrzejak, *Strategie radzenia sobie ze stresem w pracy menadżera* (4);

Łukasz Trembaczowski, *Niepewność jutra. Postrzeganie i ocena ryzyka personalnego w doświadczeniu przedsiębiorców* (3);

Danuta Walczak-Duraj, *Rola instytucji pomocy społecznej w aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych społecznie. Przykład unijnego projektu pomocowego* (4);

Remigiusz Wiśniewski, *Humanizacja wychowania w praktyce szkolnej* (4);

Remigiusz Wiśniewski, *Zawód policjant. Ewolucja form doboru do służby w Policji* (3);

Monika Zająć, *Kobieta w pracy- ewenement czy norma?* (2)

RECENZJE

Magdalena Bsoul i Felicjana Bylok (red.), *Związki zawodowe w procesie przemian społeczno-gospodarczych w Polsce i wybranych krajach Unii Europejskiej* – recenzent Wojciech Górski (1);

Felicjan Bylok, *Konsumpcja, konsument i społeczeństwo konsumpcyjne we współczesnym świecie* - recenzent Ewa Pietrucha (3);

Sławomira Kamińska-Berezowska, *Kobiety w wybranych segmentach polskiego ruchu związkowego a równość płci. Studium z zastosowaniem teorii Pierre'a Bourdieu*, - recenzent Małgorzata Suchacka (2);

Marta Kiełkowska (red.), *Rynek pracy wobec zmian demograficznych*, – recenzent Barbara Ober-Domagalska (4);

Z PUBLIKACJI ZAGRANICZNYCH

(opracowała Anna Radwańska)

Arranz J. M., Serrano C. G., Hernanz V., *Aktywna polityka rynku pracy w Hiszpanii: ocena makroekonomiczna* (2)

Boubtane E., Coulibaly D., Rault C., *Imigracja, wzrost i bezrobocie: dane z panelu VAR z krajów OECD* (2);

Budd J. W., *Nowe koncepcje organizacyjne i zatrudnienia - zwrócenie uwagi na stosunki pracy* (1);

Cappelli P. H., Keller J. R., *Studium zasięgu i potencjalnych przyczyn alternatywnych umów pracowniczych* (1);

Demaret L., *Standardy MOP a nieregularne formy zatrudnienia: siła, słabości i potencjał* (1);

Devonish D., *Wymagania zawodowe, zdrowie a nieobecność w pracy: czy prześladowanie emocjonalne pogarsza sprawę?* (4);

Doucouliagos H., Laroche P., *Związki zawodowe i innowacje: nowe informacje z ewidencji pochodzącej z różnych krajów* (3);

Ehing D., Moog S., *Projekcje wielkości siły roboczej i pracy do roku 2060* (2);

Ford M. T., *W jaki sposób czynniki stresogenne wywołujące napięcie psychiczne zmieniają się w czasie? Przegląd i meta-analiza zależności odstępów czasowych w badaniach długookresowych* (4);

Fujimoto T., *Pracoholizm a zdrowie psychiczne i fizyczne* (4);

Germain M.-L., *Samobójstwo związane z pracą: analiza rządowych raportów w USA i zalecenia dla zarządzających zasobami ludzkimi* (4);

Gill C., Meyer D., *Obecność związków zawodowych, stosunki pracownicze a praktyki wysokiej efektywności pracy* (3);

Hertwig M., *Logika kolektywnej partycypacji w zakładach bez rad zakładowych: formy i możliwości wpływania przez inne organy reprezentujące pracowników w Niemczech* (3);

Hohendanner C., Walwei U., *Efekty rynku pracy związane z atypowym zatrudnieniem* (1)

Holdcroft J., *Wskazania dla pracy związkowej w sytuacji rozwoju tendencji nieregularnego zatrudnienia* (1);

Janiak A., *Strukturalne bezrobocie i koszty firm wejścia oraz wyjścia z rynku* (2);

Johnston D. W., Lee W-Sh., *Dodatkowy status i dodatkowy stres: czy awans zawodowy jest dla nas dobry?*(4);

Marginson P., *Zróżnicowane traktowanie europejskich rad zakładowych w kompaniach wielonarodowych* (3);

Marx P., Picot G., *Polityczne preferencje atypowych pracowników w Niemczech* (1);

Meardi G., Strohmer S., Traxler F., *Wyścig na wschód, wyścig do dna? Wielonarodowe i przemysłowe stosunki w dwóch sektorach w Republice Czeskiej* (3);

Meier L. L., Semmer N. K., Gross S., *Wpływ konfliktu w miejscu pracy na samopoczucie: symptom depresji jako czynnik szczególnego narażenia na to zjawisko* (4);

Ogura K., *Jakie rodzaje firm przyjmują aktywne podejście do profilaktyki w zakresie zdrowia psychicznego?* (4);

Ono Y. *Wykorzystanie przez zakłady produkcyjne pracowników tymczasowych: analizy przy wykorzystaniu danych z mikrospisu ludności* (1);

Pacheco G., Page D., Webber D. J., *Zdrowie psychiczne i fizyczne: ponowna ocena związków z szansami zatrudnienia*. (4);

Pacelli L., Pasqua S., Villosio C., *Kary ze strony rynku pracy dla matek we Włoszech* (2);

Rosenbohm S., *Negocjacyjne formy uczestnictwa pracowników: empiryczne porównanie form przed i po utworzeniu europejskiej spółki akcyjnej* (3);

Schwander H., Häusermann S., *Kto jest w, a kto jest poza? Konceptualizacja insiderów i outsiderów oparta na ryzyku* (2);

Sorensen O. H., Holman D., *Interwencja uczestnicząca w celu poprawy samopoczucia pracownika w zawodach związanych z wiedzą: studium oceny metodami mieszanymi* (4);

Sturn S., *Czy korporacyjne rynki pracy różnią się między sobą? Systemy rynków pracy a bezrobocie w krajach OECD* (2);

Sugimoto Y., *Powrót do pracy po absencji spowodowanej chorobą natury psychicznej: dane efektywne oparte na informacjach o wsparciu przy ponownym zatrudnieniu* (4);

Sultan-Taïeb H., Niedhammer I., *Ewaluacja przeszkód w pracy związanych ze stresem, z punktu widzenia zdrowia publicznego i ekonomicznego : perspektywy i pułapki metodologiczne* (4);

Taris T. W., Kompier M. A. J., *Przyczyna i skutek: optymalizacja projektów długookresowych studiów badawczych w dziedzinie psychologii zdrowia zawodowego* (4);

Townsend K., *Czy australijska droga do partnerstwa w miejscu pracy osiągnęła swój kres?* (3);

Tridico P., *Wpływ kryzysu ekonomicznego na rynki pracy w UE: perspektywa porównawcza* (2);

Vandaele K., *Opinie młodych reprezentantów na temat rekrutacji i reprezentowania młodych pracowników: podwójnie niesatysfakcjonujący popyt* (3);

BIBLIOGRAFIE

Nowe formy pracy i zatrudnienia - opracowała Ewa Wyglądała (1)
Partycypacja pracownicza - opracowała Ewa Wyglądała (3)
Rynki pracy - opracowała Ewa Wyglądała (2)
Zdrowie psychiczne pracowników – opracowała Ewa Wyglądała (4)

KOMUNIKATY

Rafał Cekiera, Konferencja naukowa dedykowana prof. zw. dr hab. Władysławowi Jacherowi w 5. rocznicę Jego śmierci. „Praca – Więź – Integracja. Wyzwania w życiu jednostki i społeczeństwa” Katowice 9-10 kwietnia 2014 r. (2);

Małgorzata Olczak, *Wypalenie zawodowe –ćwiczenia warsztatowe dla studentów wydziałów organizacji i zarządzania*

INNE

Spis treści czasopism „Humanizacja Pracy” za rok 2014 – Tadeusz Milke (4)

LISTA RECENZENTÓW

czasopisma „Humanizacja Pracy” za rok 2014

Felicjan Byłok, Lesław H. Haber, Tadeusz L. Jasiński, Jolanta Kopka, Jan Maciejewski, Monika Mularska–Kucharek, Paweł Przyłęcki, Michał Skorzycki, Urszula Swadźba

Lista opublikowana jest również na stronie internetowej czasopisma

www.humanizacja-pracy.pl

