

# **TREŚĆ I CHARAKTER PRACY JAKO ŹRÓDŁO RYZYKA PSYCHOSPOŁECZNEGO W MIEJSCU PRACY – NA PRZYKŁADZIE PRZEDSIĘBIORSTWA GOSPODARKI KOMUNALNEJ**

**Joanna SADŁOWSKA-WRZESIŃSKA, Patrick KĘDZIERSKI**

**Streszczenie:** Zasadniczym celem niniejszego opracowania jest identyfikacja źródeł stresu dla wybranego stanowiska pracy w Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej. Autorzy przeprowadzili klasyfikację zidentyfikowanych źródeł stresu wraz ze wskazaniem tych, które mają największy wpływ na dyskomfort pracy spowodowany psychospołecznymi cechami pracy. Ponadto, w artykule zaproponowano konkretne działania korygujące, przede wszystkim o charakterze organizacyjnym, które pozwolą na wyeliminowanie lub ograniczenie zidentyfikowanych źródeł stresu, spowodują zmniejszenie narażenia pracowników na te źródła, a w konsekwencji pozwolą na ograniczenie ryzyka zawodowego wynikającego z warstwy psychospołecznej.

**Słowa kluczowe:** bezpieczeństwo pracy, ryzyko zawodowe, ryzyko psychospołeczne, stres

## **1. Wprowadzenie**

Zmiana trendu zatrudnienia w poszczególnych sektorach gospodarki, a co za tym idzie znaczne zwiększenie ilości stanowisk pracy w sektorze usług na przestrzeni ostatnich lat wpłynęła znacząco na większe zróżnicowanie wachlarza negatywnych bodźców odczuwanych przez osoby zatrudnione. Tym samym lista źródeł zagrożeń zawodowych zaczęła obejmować nie tylko zagrożenia wynikające, jak dotychczas, przede wszystkim z czynników fizycznych, chemicznych i biologicznych - coraz częściej mamy do czynienia z psychospołecznymi czynnikami ryzyka zawodowego. Pojawianie się zagrożeń warstwy psychospołecznej jest odzwierciedleniem warunków pracy współczesnego pracownika, które wymagają od niego kreatywności, dyspozycyjności, elastyczności dotyczącej godzin pracy, podwyższonej koncentracji w celu realizacji wielu zadań w krótkim czasie. Nie bez znaczenia dla tego procesu jest globalizacja rynku i związany z nią wzrost konkurencji, co wymusza na pracodawcach bardziej elastyczne podejście do form zatrudnienia, powoduje także konieczność zwiększenia intensywności pracy i stałą gotowość do zmian. Poczucie przeciążenia pracą, nadmiaru obowiązków, nienadążanie za nowościami, opór wobec nieustannych zmian, niepewność zatrudnienia – to coraz częstsze odczucia pracowników. W związku z powyższym, w literaturze przedmiotu podkreśla się, iż w coraz większym stopniu nie fizykochemiczna warstwa pracy jest głównym źródłem ryzyka zawodowego, lecz jej warstwa psychospołeczna [1, 2, 3, 4]. W środowisku pracy człowiek spędza około 40 lat swojego życia. Wykonywane czynności zawodowe mogą dawać pracownikowi zadowolenie i być źródłem samorealizacji, ale mogą także zniechęcać człowieka do pracy [5]. Niewłaściwe relacje interpersonalne, nieskuteczna komunikacja, pośpiech, presja terminów, słaba organizacja pracy czy złe warunki ergonomiczne – oto utrudnienia, które często prowadzą lub przyczyniają się do wystąpienia stresu zawodowego, a także innych

patologii środowiska pracy, takich jak: mobbing, dyskryminacja, wypalenie zawodowe, przemoc, molestowanie, uzależnienie od środków psychoaktywnych [6].

## **2. Problem ryzyka psychospołecznego w miejscu pracy**

Stres odczuwany przez pracowników ma negatywny wpływ na funkcjonowanie całej organizacji, co zazwyczaj przejawia się wzrostem absencji, zmniejszeniem produktywności, większą fluktuacją kadr, wzrostem liczby wypadków [7]. Kluczowe elementy i etapy zarządzania ryzykiem psychospołecznym w pracy zawarte zostały w projekcie PRIMA - EF: Psychosocial Risk Management – European Framework [8]. Celem PRIMA - EF było stworzenie ram w promowaniu polityki i praktyki w krajach Unii Europejskiej oraz w przedsiębiorstwach działających na tym obszarze. Ramy takie są szczególnie ważne z uwagi na najnowsze dane dotyczące UE, które potwierdzają silny wpływ ryzyka psychospołecznego na zdrowie pracowników oraz nasilanie się takich zjawisk jak stres związany z pracą, przemoc, molestowanie i mobbing w miejscu pracy. Przemoc, mobbing i molestowanie w pracy są zjawiskami wielopostaciowymi: z jednej strony podleganie mobbingowi jest czynnikiem ryzyka psychospołecznego, bo może stać się przyczyną urazu psychicznego; ale z drugiej strony mobbing w pracy może być traktowany jako skutek niewłaściwego psychospołecznego środowiska pracy.

Coraz powszechniej zwraca się też uwagę na koszty finansowe ponoszone w związku z doświadczanym przez pracowników stresem i jego konsekwencjami. Europejska Komisja ds. Zatrudnienia i Problemów Społecznych w raporcie z 2002 roku stwierdza, że wg ostrożnych szacunków koszty związane z efektami stresu w pracy sięgają w Unii Europejskiej ok. 20 miliardów EUR rocznie. Dekadę później, ogólnoeuropejskie badanie przedsiębiorstw na temat nowych i pojawiających się zagrożeń – ESENER pokazało, że około 50 - 60% wszystkich traconych obecnie dni roboczych jest związanych z czynnikami ryzyka psychospołecznego, a koszt związany z zaburzeniami zdrowia psychicznego powstającymi wskutek oddziaływania tego rodzaju czynników w UE wynosi 240 miliardów EUR rocznie [9].

W świetle powyższego wyjątkowo ważny wydaje się być poziom świadomości przedsiębiorców na temat istotności zagrożeń psychospołecznych w miejscu pracy. Można założyć, że przedsiębiorcy, którzy zdają sobie sprawę ze ścisłego związku między czynnikami ryzyka psychospołecznego a wysokim poziomem absencji w miejscu pracy, będą o wiele bardziej skłonni do podejmowania poważnych wysiłków w dziedzinie zarządzania tymi czynnikami ryzyka. Niestety, działania profilaktyczne nastawione na ograniczanie ryzyka psychospołecznego są rzadko wdrażane przez pracodawców. Chociaż skutki występowania psychospołecznych zagrożeń są dobrze opisane i dotyczą nie tylko samych pracowników, ale także przekładają się na koszty ponoszone przez pracodawcę, motywację do wdrażania systemu zarządzania ryzykiem psychospołecznym należy uznać za znikomą, co potwierdzają liczne raporty, także krajowe [9, 10]. Praktyka pokazuje, że zdrowie rzadko postrzegane jest jako główny obszar zainteresowania biznesu; szkoda, bo zdrowie pracowników w sposób znaczący wpływa na kondycję finansową przedsiębiorstwa. O ile kierownictwo zainteresowane jest głównie wpływem samopoczucia pracowników na skuteczność biznesową firmy, o tyle pracowników zajmuje wpływ zarządzania i procesów pracy na ich zdrowie - oba te aspekty należy rozpatrywać równolegle. Warto zauważyć, iż w zarządzaniu ryzykiem psychospołecznym najistotniejszym wydaje się być zapewnienie wsparcia najwyższej kadry kierowniczej i przekonanie do strategicznego znaczenia zarządzania problemami psychospołecznymi, a

więc ukazanie korzyści zdrowotnych i biznesowych, tak w kontekście oszczędności kosztów, jak i wartości dodanej [11, 12]. Doskonale mogą to zilustrować przykłady dotyczące stosowania elastycznego czasu pracy, możliwości pracy w domu, działań eliminujących występowanie dyskryminacji i mobbingu - działania te mają bezpośredni wpływ na atmosferę w miejscu pracy, przynosząc satysfakcję tak pracownikom, jak i kadrze zarządzającej [13, 14].

### **3. Charakterystyka przedsiębiorstwa wybranego do badań**

Do badań wybrano Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Śremie Sp. z o.o. (woj. Wielkopolskie). Z uwagi na ilość zatrudnionych osób - 94 pracowników – (wg stanu na dzień 10 listopada 2015r.) oraz wielkość obrotów nie przekraczających 50 mln euro rocznie, spółka zaliczana jest do kategorii średnich przedsiębiorstw. Wg polskiej klasyfikacji działalności (kod: 3811Z), *zbieranie odpadów innych niż niebezpieczne* to główny zakres działalności przedsiębiorstwa. Poza usługami związanymi z gospodarowaniem odpadami, Spółka posiada szeroki wachlarz usług obejmujących wywóz nieczystości płynnych, zimowe utrzymanie dróg, utrzymanie zieleni a także prowadzenie okręgowej stacji kontroli pojazdów, zakładu usług pogrzebowych, zarządzanie targowiskiem i wynajem powierzchni reklamowych. W organizacji Spółki wyróżnia się dwa zakłady, tj. Zakład Wywozu Odpadów odpowiadający za realizację usług w zakresie odbioru i zagospodarowania odpadów oraz zarządzanie Międzygminnym Składowiskiem Odpadów Komunalnych w Mateuszewie należącym do Przedsiębiorstwa oraz Zakład Zieleni i Oczyszczania Miasta nadzorujący pozostałe rodzaje działalności.

Działalność w zakresie odbioru odpadów od właścicieli nieruchomości Spółka do dnia 30 czerwca 2013 r. prowadziła na zasadach wolnorynkowych. Znając lokalne uwarunkowania i potrzeby mieszkańców nie tylko gminy Śrem, ale i gmin ościennych, proponowała elastyczny harmonogram odbioru odpadów i realizację usług przy zachowaniu konkurencyjnych, niewygórowanych cen. Utrzymywanie wyznaczonych przez władze Spółki standardów pozwoliło nie tylko zdobyć, ale i utrzymać przy sobie wielu zadowolonych klientów. Niestety, zmiana Ustawy z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1399 ze zm.), która weszła w życie z dniem 01 stycznia 2012 r. spowodowała, że z dniem 01 lipca 2013 r. wolnorynkowa działalność Spółki została bardzo ograniczona. Co więcej, istniało wówczas ryzyko, że konieczność udziału w przetargach na realizację usług odbioru odpadów organizowanych przez gminy i ewentualne niepowodzenia wynikające z niekorzystnych rozstrzygnięć przyczynią się do zbiorowych zwolnień, a nawet likwidacji zakładu odpowiedzialnego za realizację podstawowej usługi.

W chwili obecnej, stawiając czoła konkurencyjnym przedsiębiorstwom o zasięgu regionalnym, a nawet ogólnopolskim, Spółka realizuje zamówienie publiczne w zakresie odbioru odpadów na terenie 6 gmin z 3 powiatów, tj. powiatu poznańskiego (gmina Kórnik), powiatu średzkiego (gmina Zaniemyśl) i powiatu śremskiego (gminy: Brodnica, Dolsk, Książ Wlkp. i Śrem). Łącznie, nie wliczając podmiotów gospodarczych, Spółka obsługuje ok. 91300 mieszkańców nieruchomości zamieszkałych.

### **4. Metodyka badań**

Niniejsze opracowanie zostało przygotowane w oparciu o przeprowadzone badanie ankietowe na grupie pracowników zatrudnionych w Przedsiębiorstwie Gospodarki

Komunalnej w Śremie Sp. z o.o. na wybranych stanowiskach pracy. Na potrzeby badania wykorzystano ankietę pn. *Ocena psychospołecznych zagrożeń zawodowych*, opracowaną przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy na potrzeby przeprowadzania badań wśród europejskich podmiotów gospodarczych. Ankieta składa się z 90 twierdzeń odnoszących się do różnych cech pracy, pogrupowanych w dziewięć kategorii:

- Treść i charakter pracy.
- Technologia, narzędzia i ergonomia.
- Obciążenie pracą, tempo i organizacja pracy.
- Ramy czasowe.
- Kontrola pracy.
- Kultura i funkcje organizacji.
- Relacje.
- Rozwój.
- Relacja praca - dom.

Jeżeli dana cecha pracy występuje na danym stanowisku pracy - należy ją uznać za potencjalne źródło stresu.

Anonimową ankietę rozdano 60 pracownikom Spółki, w tym 15 pracownikom na stanowiskach administracyjno-biurowych i 45 pracownikom na badanych stanowiskach robotniczych: kierowca i sortowacz/ładowacz. Informację zwrotną otrzymano od 40 ankietowanych pracowników Spółki, w tym od 7 ankietowanych zatrudnionych na stanowisku: pracownik administracyjno-biurowy oraz 33 zatrudnionych na stanowiskach roboczych, z czego 14 ankietowanych na stanowisku kierowca, a 19 ankietowanych na stanowisku sortowacz/ładowacz. Grupę badanych pracowników w przypadku pracowników administracyjno-biurowych i sortowaczy/ładowaczy stanowili zarówno kobiety, jak i mężczyźni; w przypadku kierowców byli to wyłącznie pracownicy płci męskiej.

W niniejszej publikacji zaprezentowano wyniki badania dla stanowiska pracy: sortowacz-ładowacz (n=19). Wybór tego stanowiska pracy jest celowy - autorzy pragną podkreślić w ten sposób, iż problematyka stresu, zwyczajowo i powszechnie łączona ze stanowiskami pracy umysłowej o wysokim stopniu skomplikowania (a w szczególności ze stanowiskami kierowniczymi), powinna być uwzględniana w procesie oceny ryzyka zawodowego jednak na wszystkich stanowiskach pracy, bez względu na charakter zadań zawodowych.

Grupa osób zatrudnionych na stanowisku pracy sortowacz/ładowacz jest najliczniejszą grupą pracowników w Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej w Śremie Sp. z o.o. Praca wykonywana na omawianym stanowisku jest monotonna, ciężką pracą fizyczną. Do zadań pracowników należy przede wszystkim ręczne doczyszczanie odpadów pochodzących z selektywnej zbiórki odpadów, przygotowanie odpadów segregowanych do transportu oraz odbiór od właścicieli nieruchomości odpadów selektywnie zbieranych i odpadów zmieszanych. Ze względu na ograniczenia dotyczące obszerności artykułu, w niniejszej publikacji zaprezentowano źródła ryzyka psychospołecznego wyłącznie z obszaru: *Treść i charakter pracy*. Jest to grupa złożona z 31 elementów w postaci zdań – twierdzeń; dla grupy badanych pracowników to właśnie ten obszar okazał się być głównym źródłem zagrożeń o charakterze psychospołecznym.

## 5. Omówienie wyników badań

Otrzymane wyniki badań przedstawiono w ujęciu tabelarycznym; zawiera ono:

- zidentyfikowane przez badanych źródło zagrożeń psychospołecznych pogarszających ich komfort pracy i wywołujących stres,
- informację o udziale % badanych pracowników, dla których dane zagrożenie jest źródłem stresu,
- komentarz autorów opracowania,
- propozycje działań korygujących.

W celu syntetycznego przedstawienia wyników badań, w opracowaniu ujęto tylko te źródła zagrożeń, które wytypowała ponad połowa badanych; dla badanej grupy będzie to  $\geq 10$  osób (53%).

Tab.1. Identyfikacja zagrożeń psychospołecznych z obszaru „Treść i charakter pracy” na stanowisku pracy: sortowacz/ładowacz w PGK Śrem Sp. z o.o. - opracowanie własne

<b>Treść i charakter pracy jako źródło ryzyka psychospołecznego</b>		
1	Zagrożenie	<b>Praca niesie ryzyko utraty zdrowia i/lub życia</b>
	% badanych	63
	Komentarz	Stres jest wynikiem lęku przed utratą zdrowia wskutek działania czynników szkodliwych: zapylenie wynikające ze specyfiki pracy. Ponadto praca przy sortowaniu odpadów wpływa na możliwość utraty zdrowia przez np. ukłucie zakażonymi odpadami.
	Działania korygujące	Dodatkowe szkolenia dotyczące zachowania szczególnej ostrożności przy wykonywaniu czynności zawodowych.
2	Zagrożenie	<b>Praca jest związana z odpowiedzialnością za zdrowie i życie innych ludzi</b>
	% badanych	68
	Komentarz	Praca na stanowisku sortowacz/ładowacz w sposób bezpośredni nie wiąże się z odpowiedzialnością za zdrowie i życie innych ludzi
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących
3	Zagrożenie	<b>Praca jest wykonywana w szczególnie trudnych warunkach fizycznych</b>
	% badanych	58
	Komentarz	Praca wykonywana jest w trudnych warunkach fizycznych, jednak wymagane jest to w związku z realizacją usług.
	Działania korygujące	Brak możliwości działań korygujących w przypadku stanowiska: ładowacz. Dla osób zatrudnionych na stanowisku: sortowacz możliwe jest tymczasowe przekierowanie do innych prac.
4	Zagrożenie	<b>Praca polega przez większość czasu na wykonywaniu prostych, powtarzalnych czynności</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Praca jest monotonna i polega na wykonywaniu zadań z tej samej,

<b>Treść i charakter pracy jako źródło ryzyka psychospołecznego</b>		
		określonej grupy czynności.
	Działania korygujące	Rotacja pracowników na poszczególnych trasach i w ramach odbioru różnych rodzajów odpadów.
5	Zagrożenie	<b>Praca wymaga różnych form współpracy z innymi pracownikami lub klientami, takich jak uzgadnianie opinii, celów</b>
	% badanych	58
	Komentarz	Praca nie wymaga uzgadniania opinii, podejmowania decyzji ze współpracownikami lub klientami. Sens merytoryczny omawianego zagrożenia pracownicy prawdopodobnie pomylili z treścią kolejnego punktu (poniżej).
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
6	Zagrożenie	<b>Pracownik spotyka się z ekstremalnymi i nieprzewidywalnymi reakcjami ludzkimi</b>
	% badanych	58
	Komentarz	Zdarzają się sytuacje, w których reakcje klientów – mieszkańców są dalekie od ogólnie przyjętych zasad kultury.
	Działania korygujące	Informowanie o konieczności ograniczania dyskusji z klientami, aby nie eskalować potencjalnych konfliktów.
7	Zagrożenie	<b>Istnieje narażenie na agresję psychiczną ze strony klientów (krzyk, obrażanie słowne, szantaż, pogróżki)</b>
	% badanych	53
	Komentarz	Nierzadko dochodzi do sytuacji, gdy w odniesieniu do pracowników używane są wulgaryzmy, wyzwiska.
	Działania korygujące	j.w. Ponadto wsparcie kierownictwa, wyjaśnianie różnorodności zachowań społecznych i uczenie umiejętności dystansowania się wobec agresywnych zachowań klientów.
8	Zagrożenie	<b>Wykonanie i jakość pracy zależą od jakości relacji z usługobiorcami/klientami</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Wykonanie i jakość pracy nie zależą od jakości relacji z usługobiorcami/klientami. Wynikają przede wszystkim z dostosowania się do standardów jakości realizowanych usług przyjętych przez Spółkę.
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
9	Zagrożenie	<b>Praca wymaga dużego wysiłku fizycznego</b>
	% badanych	89
	Komentarz	Praca na stanowisku: ładowacz wymaga znacznego wysiłku

Treść i charakter pracy jako źródło ryzyka psychospołecznego		
		fizycznego. Wpisane jest to w pracę na przedmiotowym stanowisku. Praca na stanowisku: sortowacz nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego.
	Działania korygujące	Brak możliwości działań korygujących.
10	Zagrożenie	<b>Wykonywanie pracy i jej jakość są uzależnione od tego, czy i jak wykonali ją poprzednicy</b>
	% badanych	63
	Komentarz	Praca na przedmiotowych stanowiskach nie jest uzależniona od tego, czy i jak wykonali ją poprzednicy. Pracownicy odpowiedzialni są za realizację zadań otrzymanych przed rozpoczęciem pracy.
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
11	Zagrożenie	<b>Ze względu na rodzaj pracy przeważnie nie można przewidzieć co zdarzy się danego dnia (interwencja w terenie, wezwanie do awarii, dyżur)</b>
	% badanych	53
	Komentarz	Pracownicy na stanowisku: sortowacz wykonują pracę powtarzalną , łatwą do przewidzenia. Pracownicy na stanowisku: ładowacz mogą, w zależności od potrzeb Przedsiębiorstwa, być delegowani na inne trasy do odbioru różnych rodzajów odpadów. Ten rodzaj „nieprzewidywalności” nie zdarza się często, jest elementem zadań na stanowisku pracy.
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
12	Zagrożenie	<b>Praca wymaga przestrzegania ściśle określonych procedur</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Procedury dotyczą określonych zasad postępowania, co wynika z chęci utrzymania przez Przedsiębiorstwo najwyższych standardów jakości realizowanych usług.
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
13	Zagrożenie	<b>Charakter pracy narzuca restrykcyjne normy zachowania wobec klientów, podopiecznych</b>
	% badanych	58
	Komentarz	Praca na stanowisku: ładowacz wymaga odpowiedniego zachowania wobec klientów; dotyczy to przede wszystkim ograniczonego kontaktu z klientem, a jeśli kontakt jest wymagany - kulturalnego prowadzenia dialogu z wykorzystaniem krótkich informacji. Stanowisko: sortowacz – nie dotyczy.

<b>Treść i charakter pracy jako źródło ryzyka psychospołecznego</b>		
	Działania korygujące	Wskazane krótkie szkolenia praktyczne, pozwalające na symulację sytuacji trudnych z klientem i możliwe sposoby zachowania się.
14	Zagrożenie	<b>Praca przez większość czasu wymaga gotowości do szybkiego reagowania</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Praca na przedmiotowych stanowiskach nie wymaga ciągłej gotowości do szybkiego reagowania.
	Działania korygujące	Brak konieczności działań korygujących.
15	Zagrożenie	<b>Charakter pracy wymaga ścisłej współpracy w zespole</b>
	% badanych	84
	Komentarz	Praca na przedmiotowych stanowiskach wymaga współpracy: ładowacz z drugim ładowaczem lub kierowcą; sortowacz z pozostałymi sortowaczami.
	Działania korygujące	Wskazane szkolenia z zakresu współpracy w zespole, ze szczególnym uwzględnieniem problemu odpowiedzialności za wykonaną pracę.
16	Zagrożenie	<b>Pracownik ponosi indywidualną odpowiedzialność za wykonanie i jakość pracy</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Pracownik nie ponosi indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie i jakość pracy.
	Działania korygujące	Potencjalnie: możliwość indywidualnej oceny pracownika i wyciąganie odpowiedzialności za rażące naruszenie zasad pracy.
17	Zagrożenie	<b>W pracy obowiązuje zespołowa (grupowa) odpowiedzialność za wykonanie i jakość pracy</b>
	% badanych	74
	Komentarz	Pracownicy zatrudnieni na stanowisku ładowacz/sortowacz ponoszą odpowiedzialność zespołową. Wpisane to jest w treść zadań na stanowisku pracy.
	Działania korygujące	Wskazane szkolenia (punkt 15).
18	Zagrożenie	<b>Pracownik ma do czynienia z niebezpiecznymi narzędziami i/lub materiałami, substancjami</b>
	% badanych	63
	Komentarz	Pracownicy zatrudnieni na przedmiotowych stanowiskach mają kontakt przede wszystkim ze szkodliwymi substancjami w postaci odpadów. W procesie sortowania istnieje możliwość „natrafienia” na np. niebezpieczne/ostre narzędzie.
	Działania korygujące	W temacie: ochrona przed czynnikami szkodliwymi na stanowisku pracy - przeznaczenie większej ilości czasu podczas szkoleń BHP. Ponadto zwrócenie szczególnej uwagi na ten typ zagrożeń podczas zapoznawania pracownika z kartą oceny ryzyka zawodowego.



## 6. Podsumowanie

Zagadnienie stresu zawodowego jest tematem trudnym i złożonym, a precyzyjne określenie źródeł stresu na podstawie badania ankietowego nie jest możliwe. Tym niemniej, odczucia pracowników stały się bazą do bardziej wnikliwej oceny zagrożeń na opisywanym stanowisku pracy - odpowiedzi udzielone przez badanych warto potraktować jako subiektywny komentarz pracowników na temat wykonywanej pracy, który powinien być poddany szerszej analizie.

Podsumowując należy stwierdzić, że stanowisko pracy: sortowacz/ładowacz obarczone jest w znacznej mierze występowaniem cech pracy stanowiących potencjalne źródła stresu zawodowego. Do najczęściej występujących można zaliczyć konieczność współpracy w zespole, wysiłek fizyczny (dla stanowiska: ładowacz) a także powtarzalność czynności, konieczność ścisłego przestrzegania procedur oraz zespołową odpowiedzialność za wykonanie i jakość pracy.

Warto zwrócić uwagę na to, że większość cech, które najsilniej i najczęściej wiążą się z gorszym funkcjonowaniem badanych należy do kategorii cech, które są wpisane w charakter wykonywanych przez pracowników zadań. Niestety, znacznie trudniej jest - zarówno pod względem finansowym, jak i czasowym - wprowadzić zmiany w zakresie sprzętu, zadań i czynności wykonywanych przez pracowników, niż dokonać zmian w zakresie sposobu zorganizowania pracy, jej rozplanowania, usprawnienia procesu komunikacji międzyludzkiej, inwestowania w poprawę relacji między pracownikami i klientami czy w informowanie pracowników o aktualnych zagrożeniach, zmianach, utrudnieniach. Stąd w zestawieniu tabelarycznym w obszarze dotyczącym działań korygujących autorzy nie zawsze umieszczali propozycje konkretnych rozwiązań, bowiem niektórych źródeł zagrożeń po prostu nie da się wyeliminować. Niemniej jednak przeprowadzona analiza pozwoliła na bardziej wnikliwe podejście do procesu oceny ryzyka zawodowego. Ponadto, uczestnictwo pracowników w identyfikacji zagrożeń psychospołecznych przyczyniło się do konstruktywnego dialogu pomiędzy pracownikami i kierownictwem, tym samym wpisując się w obszar partycypacji pracowniczej w zarządzaniu bezpieczeństwem w zakładzie pracy.

## Literatura

1. ILO: Psychosocial factors at work: Recognition and control (Vol. 56). Geneva International Labour Office, Geneva, 1986.
2. Cox T., Griffiths A., Rial-Gonzales E.: Research on work-related stress. Report - 2000. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg, 2006.
3. Litzke S.M., Schuh H.: Stres, mobbing i wypalenie zawodowe. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2007.
4. Widerszal-Bazyl M.: Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy, w: Bezpieczeństwo pracy nr 6, CIOP-PIB, Warszawa, 2009, ss. 6-8.
5. Kozak S.: Patologie w środowisku pracy, Wydawnictwo Difin, Warszawa, 2009.
6. Lewicki L., Sadłowska-Wrzesińska J.: Istotne aspekty BHP. Wydawnictwo WSL, Poznań, 2014.
7. Sadłowska-Wrzesińska J.: Analysis of psychosocial risk in the context of the objectives of macroergonomics, in: Advances in Social and Organizational Factors, Edited by Peter Vink, AHFE Conference 2014, pp. 277-285.

8. PRIMA-EF: projekt w ramach 6 Programu Ramowego EU, karty 1-10, Wydawnictwo CIOP-PIB, Warszawa, 2008.
9. ESENER: Europejskie badanie przedsiębiorstw na temat nowych i pojawiających się zagrożeń ESENER, dostęp: <https://osha.europa.eu/pl/esener-enterprise-survey/enterprise-survey-esener>.
10. Kompleksowy program profilaktyczny dotyczący psychospołecznych zagrożeń w środowisku pracy, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet II Działanie 2.3: Wzmocnienie potencjału zdrowia osób pracujących oraz poprawienie jakości funkcjonowania systemu ochrony pracy. Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera, Łódź, 2008-2011.
11. Sadłowska-Wrzesińska J.: Bezpieczeństwo behawioralne (BBS), społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) i dialog społeczny - współczesne wyzwania bezpieczeństwa pracy, w: Innowacje w Zarządzaniu i Inżynierii Produkcji. Knosala R. (red.). Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2014, ss. 606-616.
12. Drożyner P., Mikołajczak P., Szuszkiewicz J., Jasiulewicz-Kaczmarek M., 2011, Management standardization versus quality of working life, [w] M.M. Robertson (Ed.): Ergonomics and Health Aspects, HCII 2011, LNCS 6779, ss. 30-39 © Springer-Verlag Berlin Heidelberg
13. Misztal A., Butlewski M.: Life improvement at work. Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań, 2012.
14. Jasiulewicz-Kaczmarek M., Drożyner P., (2013) Social dimension of sustainable development – safety and ergonomics in maintenance activities, C. Stephanidis and M. Antona (Eds.): Universal Access in Human-Computer Interaction. Design Methods, Tools, and Interaction Techniques for eInclusion, UAHCI/HCII 2013, Part I, LNCS 8009, ss. 175-184. Springer, Heidelberg

Dr Joanna SADŁOWSKA-WRZESIŃSKA  
 Katedra Ergonomii i Inżynierii Jakości  
 Wydział Inżynierii Zarządzania  
 Politechnika Poznańska  
 60- 965 Poznań, u. Strzelecka 11  
 tel.: (61) 6653364  
 e-mail: [jmw@post.pl](mailto:jmw@post.pl)  
[joanna.sadlowska-wrzesinska@put.poznan.pl](mailto:joanna.sadlowska-wrzesinska@put.poznan.pl)

Mgr Patrick KĘDZIERSKI  
 Kierownik Zakładu Wywozu Odpadów / Specjalista ds. ochrony środowiska  
 Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Śremie Sp. z o.o.  
 63-100 Śrem, ul. Parkowa 6  
 tel./fax: (61) 28 30 511  
 e-mail: [patrick.kedzierski@onet.eu](mailto:patrick.kedzierski@onet.eu)  
[p.kedzierski@pgk.srem.pl](mailto:p.kedzierski@pgk.srem.pl)