

Aleksander Stańczak
Agnieszka Mościcka-Teske
Dorota Merecz-Kot

ZAGROŻENIA PSYCHOSPOŁECZNE A FUNKCJONOWANIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW SEKTORA BANKOWEGO

PSYCHOSOCIAL RISKS AND THE JOB ACTIVITY OF BANKING SECTOR EMPLOYEES

Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera / Nofer Institute of Occupational Medicine, Łódź, Polska
Zakład Psychologii Pracy / Work Psychology Department

STRESZCZENIE

Wstęp: Psychosocjalne zagrożenia zawodowe za pośrednictwem mechanizmu stresu mogą negatywnie oddziaływać na zdrowie i funkcjonowanie pracowników. Zarówno skala, jak i rodzaj tych zagrożeń uzależniony jest od specyfiki pracy w danym zawodzie czy branży. Celem pracy była charakterystyka kategorii stresorów występujących w branży bankowej, a także ich skutków dla funkcjonowania pracowników. **Materiał i metody:** Analizie poddano wyniki uzyskane metodą kwestionariuszową od 484 badanych. Jako narzędzie badawcze wykorzystano Skalę Ryzyka Psychosocjalnego. **Wyniki:** Im bardziej pracownicy są narażeni na występowanie i stresogenność zagrożeń związanych z treścią pracy, kontekstem pracy, patologiami i czynnikiem specyficznym dla branży, tym bardziej czują się niezadowoleni i częściej deklarują chęć zmiany pracy. Rzadko jednak przekłada się to na ich zaangażowanie lub absencję. Badani odczuwali skutki pewnych zagrożeń, nawet jeżeli nie oceniali ich jako stresujące. Okazuje się, że dla dobrostanu jednostki bardziej istotny może być kontekst pracy (np. relacje z innymi czy wynagrodzenie) niż to, czym się ona zajmuje. Zaobserwowano również, że wraz z wiekiem pracownicy gorzej reagują na zagrożenia związane z kontekstem pracy, co objawia się częstszą absencją. **Wnioski:** Większość uzyskanych wyników pokrywa się z danymi literaturowymi. Diagnozę środowiska pracy można oprzeć tylko na wskaźnikach występowania zagrożeń psychosocjalnych, pomijając subiektywne odczuwanie stresu. Wnioski z badania mogą posłużyć zarówno pracodawcom, jak i specjalistom zajmującym się prewencją stresu zawodowego. Med. Pr. 2014;65(4):507–519

Słowa kluczowe: stres, praca, sektor prywatny, usługi finansowe, bankowość

ABSTRACT

Background: Psychosocial risks, via stress mechanism, may negatively influence employees' health and work activity. Both the scale and the type of these risks depend on job specificity in particular occupation or sector. The aim of the study was to characterize the categories of stressors occurring in the banking sector and their effects on employees' performance. **Material and Methods:** The studied subjects were 484 employees tested with the questionnaire method. The Scale of Psychosocial Risk was used as a research tool. **Results:** The more the employees are exposed to threats connected with work content, work context, pathologies and specific factor, the less satisfied they are and the more frequently they declare turnover intention. However, rarely does it change their engagement or absence. The subjects felt the effects of risks, regardless of their stressfulness. It turns out that individual's well-being is rather related to work context, e.g. relations with co-workers or salary, than to the character of tasks. It was observed, that with age, employees are less resistant to work context related to threats, which results in frequent absence. **Conclusions:** Most of the results comply with the literature data. The work environment diagnosis may be based only on the occurrence of psychosocial risks, regardless of the subjectively experienced stress. The conclusions can be used by both employers and specialists in occupational stress prevention. Med Pr 2014;65(4):507–519

Key words: stress, work, private sector, financial sector, banking

Autor do korespondencji / Corresponding author: Aleksander Stańczak, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Zakład Psychologii Pracy, ul. św. Teresy 8, 91-348 Łódź, e-mail: stanczak@imp.lodz.pl
Nadesłano: 15 kwietnia 2014, zatwierdzono: 13 sierpnia 2018

WSTĘP

Na początku lat 90. w Polsce miała miejsce restrukturyzacja sektora bankowego. Proces przemiany rynku sterowanego centralnie w wolny rynek pociągnął za sobą

daleko idące zmiany. Narodowy Bank Polski wdrożył politykę licencjonowania, której efektem był szybki wzrost liczby banków – z 18 banków w 1989 r. do 82 w 1996 r. (1). W 2012 r. zarejestrowano 642 podmioty bankowe, które miały ponad 15 tys. placówek. Łącznie

w sektorze bankowym zatrudniano ponad 175 tys. pracowników (2), co świadczy o tym, że zjawiska psychospołeczne omawiane w niniejszej pracy dotyczą znacznej grupy pracowniczej. Wzrost konkurencji, wysokie standardy dotyczące obsługi klienta, stały postęp technologiczny, a także tło wciąż odczuwanego kryzysu finansowego z 2008 r. sprawiają, że praca w sektorze bankowym może być szczególnie stresująca w porównaniu z wieloma innymi sektorami rynku pracy.

Analiza polskiej literatury w zakresie czynników organizacyjnych wywołujących stres u pracowników nie jest bogata i najczęściej dotyczy grup zawodowych, które z racji charakteru wykonywanej pracy są szczególnie narażone na stres zawodowy. Mowa tu m.in. o strażach pożarnej, ratownictwie medycznym, policji, nauczycielach, pielęgniarkach i pracownikach socjalnych. Brakuje wciąż badań analizujących specyfikę pracy w wielu innych potencjalnie stresujących zawodach.

Źródło danych dla prezentowanej pracy stanowiło badanie przeprowadzone przez Zakład Psychologii Pracy Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi w partnerstwie z Komisją Krajową NSZZ „Solidarność”, w ramach projektu dotyczącego wpływu psychospołecznych warunków pracy na ograniczenie kosztów ekonomicznych w firmach przechodzących procesy modernizacyjne i adaptacyjne. Badanie objęło 7623 osoby pracujące w 15 branżach gospodarki, w tym 484 osoby pracujące w sektorze bankowym. Z raportu z badania wynika, że branża bankowa zajmuje 2. miejsce zarówno pod względem częstości występowania zagrożeń psychospołecznych, jak i poziomu ich stresogenności (3). Autorzy ww. raportu dokonali już wcześniej analizy sektora bankowego pod kątem zagrożeń psychospołecznych najbardziej istotnych z punktu widzenia pracowników (4). Nie wiemy jednak, z jakimi skutkami te zagrożenia się wiążą.

Celem niniejszej pracy jest więc nie tylko identyfikacja kategorii zagrożeń psychospołecznych specyficznych dla branży bankowej i wskazanie grup pracowników szczególnie narażonych na ich oddziaływanie, ale także wskazanie skutków występowania cech pracy odpowiedzialnych za nasilenie stresu zawodowego. Celowo pominięto indywidualne, intrapsychiczne cechy respondentów – założeniem było wyeksponowanie cech pracy i organizacji, żeby wnioski z poniższego badania mogły posłużyć pracodawcom nie tylko podczas doboru pracowników, ale także w całym okresie ich zatrudnienia.

Mówiąc o zagrożeniach psychospołecznych w miejscu pracy, należy sięgnąć do pojęć bardziej ogólnych. W literaturze można znaleźć pojęcie psychospołecznych

cech pracy (5). Autorka dzieli je na 2 kategorie: pozytywnie związane ze zdrowiem (salutogenne) i psychospołeczne stresory/zagrożenia. Druga grupa definiowana jest jako „każdy rodzaj bodźca lub każda sytuacja, która za pośrednictwem procesów psychofizjologicznych może doprowadzić do szkody w postaci pogorszenia samopoczucia, dobrego funkcjonowania i/lub zdrowia” (5, s. 23).

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na mechanizm działania tych zagrożeń. O ile wszelkie zagrożenia dla zdrowia mogą oddziaływać drogą fizykochemiczną, czyli w sposób bezpośredni, o tyle w oddziaływaniu zagrożeń psychospołecznych musi wystąpić czynnik pośredniczący, jakim jest stres. To, czy pewne społeczne i organizacyjne cechy pracy potraktowane będą jako zagrożenia, zależy więc od tego, jakie znaczenie przypisze im człowiek (6). Cox i wsp. (7) wymieniają 10 właściwości pracy potencjalnie stresujących i szkodliwych dla zdrowia, dzieląc je na 2 grupy:

■ właściwości związane z kontekstem pracy:

- kultura i funkcjonowanie organizacji,
- rola w organizacji,
- rozwój kariery,
- zakres decyzji/kontrola,
- stosunki interpersonalne w pracy,
- relacja praca–dom,

■ właściwości związane z treścią pracy:

- środowisko pracy i wyposażenie stanowiska,
- projekt zadania,
- obciążenie pracą,
- rozkład czasu pracy.

Autorzy (7) wymieniają jeszcze jedno, stosunkowo nowe zagrożenie, jakim jest zmieniające się środowisko pracy, które można uznać za jedno ze specyficznych zagrożeń dla sektora bankowego.

Psychospołeczne cechy pracy i stres pracowników sektora bankowego

W doniesieniu wstępnym z omawianego badania (4) autorzy wykazali, że w branży bankowej do szczególnie dokuczliwych kategorii zagrożeń należy zaliczyć te związane z brakiem kontroli i rozwojem kariery. Wymieniono także konkretne, najczęściej występujące i najbardziej stresujące źródła zagrożeń, np. system oceny pracowników, obowiązek przestrzegania ściśle określonych procedur, ryzyko zwolnień lub biurokracja.

Znaczna część publikacji zagranicznych zawierających analizy warunków pracy w bankach pochodzi z krajów odległych kulturowo od Polski, np. Indii i Pakistanu. Przyczyną takiego zainteresowania są procesy

restrukturyzacyjne, jakim podlega sektor finansowy w tych krajach (8). Taki stan rzeczy częściowo ogranicza możliwość porównania tamtejszych badań z wynikami niniejszej pracy, m.in. ze względu na różnice kulturowe w funkcjonowaniu człowieka w społeczeństwie i w miejscu pracy. Podobne jest natomiast funkcjonowanie banków lub parabanków jako organizacji, tj. ich cele, oferowane usługi, a także typowe obowiązki zatrudnionych pracowników.

Badacze starają się przede wszystkim wskazać źródła stresu charakterystyczne dla pracy w banku i skutki ich oddziaływania na pracowników. Wśród specyficznych stresorów wymienia się: przeciążenie pracą, trudności w pracy z klientem, problemy technologiczne, zbyt dużą liczbę godzin pracy, zbyt niskie wynagrodzenie, konflikt w relacji praca-dom (9,10) i konieczność obrotu gotówką (11). Na poziom odczuwanego stresu wpływają również zmienne demograficzne, jednak w tym aspekcie wyniki badań są niejednoznaczne.

W badaniu Emslie i wsp. (12) zaobserwowano, że kobiety częściej narzekały na złe samopoczucie, ale pod względem fizycznych objawów chorób lub stanu zdrowia psychicznego, badanego kwestionariuszem GHQ, ich wyniki nie różniły się znacząco od wyników mężczyzn. W innym badaniu (13) oceniano chroniczne zmęczenie pracowników banków w Brazylii. Autorzy sugerowali, że ze względu na znacznie niższe wynagrodzenie kobiet mogły one silniej odczuwać skutki przemęczenia, jednak nie znalazło to odzwierciedlenia w wynikach badania. Odmiennie rezultaty przyniosły m.in. badania Fernandes i wsp. (14) oraz Samartha i wsp. (15), które wskazywały, że kobiety pracujące w bankach silniej odczuwają stres zawodowy niż mężczyźni. Sowmya i Panchanatham (16) zaobserwowali u kobiet wyższy poziom zadowolenia z pracy i rzadszą chęć jej zmiany, co z kolei stoi w sprzeczności z badaniami Oke i Dawsona (17), w których kobiety deklarowały ją częściej niż mężczyźni.

Wyniki jednego z badań (18) sugerują, że młodszy pracownicy cechują się wyższym poziomem odczuwanego stresu, natomiast całkowicie przeciwnie wnioski płyną z badania Oke i Dawsona (17). Autorzy ci dostrzegają także związki przyczynowo-skutkowe między zagrożeniami psychospołecznymi w pracy i wiekiem a funkcjonowaniem zawodowym. Zaobserwowali w swoim badaniu pozytywny związek między ogólnym poziomem stresu a problemami w relacjach z innymi pracownikami oraz liczbą dni nieobecności w pracy. Dodatkowo ww. autorzy wykryli negatywny związek między wiekiem osób badanych a liczbą dni nieobecności.

Badanym wskaźnikiem funkcjonowania zawodowego była także satysfakcja z wykonywanej pracy. Pozytywnymi korelatami zadowolenia z pracy okazały się ważność i różnorodność zadań (19), dobre relacje interpersonalne w pracy i dogodne godziny pracy (20). W kręgu zainteresowań badaczy znalazły się również zdrowotne skutki stresu zawodowego w sektorze bankowym. Zachorowalność pracowników, a także poziom ich zmęczenia w dużej mierze zależą od fizycznych warunków pracy (12), a także czasu pracy i natężenia obowiązków domowych (13). Khattak i wsp. (10) wymieniają najczęstsze symptomy, na które skarżyli się badani, zwłaszcza osoby pracujące z wykorzystaniem komputera – ból pleców, skrajne wyczerpanie fizyczne, bóle głowy i problemy ze snem.

W RPA poddano badaniu pracowników 2 instytucji finansowych, skupiając uwagę na źródłach stresu i zaangażowaniu badanych w pracę. Wyniki badania pozwalają wnioskować, że stres zawodowy – szczególnie w kontekście niskich wynagrodzeń, braku dodatkowych świadczeń i przeciążenia pracą – może skutkować spadkiem zaangażowania pracowników w wykonywaną pracę (21).

Pytania i hipotezy badawcze

Na podstawie analizy literatury przedmiotu dotyczącej stresu zawodowego i jego skutków w zawodach z sektora usług bankowych, a także w innych grupach zawodowych, postawiono następujące pytania i hipotezy badawcze:

- P1: Czy częstość występowania i poziom stresogenności zagrożeń psychospołecznych różnicują uzyskiwane przez badanych wskaźniki stanu zdrowia i funkcjonowania zawodowego?
- P2: Czy istnieje interakcyjny wpływ doświadczonego stresu i wieku na funkcjonowanie zawodowe pracowników i w jakich obszarach się przejawia?
Nawiązując do wyników badań uzyskanych przez autorów wymienionych w poprzednim podrozdziale, sformułowano następujące hipotezy badawcze:
- H1: Subiektywnie odczuwana stresogenność zagrożeń psychospołecznych silniej wiąże się z badanymi skutkami niż sama obecność tych zagrożeń.
- H2: Osoby narażone na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności zagrożeń psychospołecznych związanych z treścią i kontekstem pracy odczuwają mniejsze zadowolenie z pracy (17,19,20).
- H3: Osoby narażone na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności zagrożeń związanych z kontekstem pracy i patologiami w relacjach

interpersonalnych gorzej oceniają swój stan zdrowia fizycznego (12,13,22).

- H4: Osoby narażone na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności zagrożeń związanych z kontekstem pracy i patologiami charakteryzują się większą liczbą dni nieobecności w pracy niż osoby wskazujące na rzadsze występowanie i mniejszą stresogenność tychże zagrożeń (22–24).
- H5: Pracownicy wskazujący na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności zagrożeń związanych z treścią i kontekstem pracy oraz patologiami częściej deklarują chęć zmiany pracy (22,24).
- H6: Pracownicy narażeni na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności wszystkich zagrożeń psychospołecznych gorzej oceniają swoją zdolność do pracy (22,23,25).
- H7: Pracownicy narażeni na częstsze występowanie i wyższy poziom stresogenności zagrożeń związanych z kontekstem pracy charakteryzują się niższym poziomem zaangażowania emocjonalnego i wyższym poziomem zaangażowania trwania (21,26,27).
- H8: Osoby starsze odczuwające silny stres rzadziej są nieobecne w pracy niż osoby młodsze odczuwające podobny poziom stresu (17).
- H9: Osoby starsze odczuwające silny stres charakteryzują się mniejszą zdolnością do pracy niż odczuwające zbliżony poziom stresu osoby młodsze (23).

MATERIAŁ I METODY

Badana grupa pracowników banków, a także firm ubezpieczeniowych i społecznych kas oszczędnościowo-kredytowych (N = 484) została wyodrębniona z większej populacji badanych rekrutowanej w ramach projektu. Badanie przeprowadzono na terenie całej Polski, z wykorzystaniem kwestionariuszy w formie drukowanej. Dobór osób do badań był kwotowo-losowy (najpierw wylosowano miejscowości, a następnie wykonano próbę kwotową), a samo uczestnictwo w badaniu – dobrowolne (28).

Narzędziem wykorzystanym w badaniu była autorska Skala Ryzyka Psychospołecznego (SRP) (28). Jest ona rozwiązaniem częściowo innowacyjnym, ponieważ traktuje stresory w pracy 2-wymiarowo – pozwala ocenić nie tylko częstość ich występowania, ale także poziom stresu, jaki cechy pracy wywołują. Przy tworzeniu kwestionariusza posłużono się podziałem psychospołecznych zagrożeń zaproponowanym przez Coxa i wsp. (7). Niektóre z pozycji w SRP częściowo zaczerpnięto lub wprost pochodzi z Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny

Pracy (6), Indeksu Zdolności do Pracy (29), Arkusza Opisu Pracy Neubergera i Allerbeck (30), Skali Przywiązania do Organizacji Allen i Meyera (Organizational Commitment Questionnaire) (31).

Część A SRP zawiera pytania o dane demograficzne, a także o zajmowane stanowisko oraz staż pracy. W części B znalazły się pytania dotyczące funkcjonowania zawodowego oraz samooceny stanu zdrowia fizycznego. Odpowiedzi na pytania z części B udzielane są na następujących skalach:

- skala samooceny stanu zdrowia (w porównaniu z osobami w tym samym wieku i tej samej płci) – 5-stopniowa (od „bardzo zły” do „bardzo dobry”);
- skala zdolności do pracy (w porównaniu z całym okresem zatrudnienia) – 5-stopniowa (od „zdecydowanie najniższa” do „zdecydowanie najwyższa”);
- skala zadowolenia z 7 aspektów pracy – 4-stopniowa (z odpowiedziami w formie piktogramów);
- skala zawierająca pytania sondażowe dotyczące zaangażowania emocjonalnego, normatywnego i trwania – 3 stwierdzenia: 1) Pracuję w tej firmie, bo ją lubię, 2) Pracuję w tej firmie, bo czuję się zobowiązany wobec firmy i ludzi, 3) Pracuję w tej firmie, bo trzeba gdzieś pracować – badani odnoszą się do twierdzeń na 4-stopniowej skali odpowiedzi („tak”, „raczej tak”, „raczej nie”, „nie”);
- 1-itemowa skala chęci zmiany pracy – twierdzenie odnoszące się do chęci zmiany pracodawcy z 4-stopniową skalą odpowiedzi („tak”, „raczej tak”, „raczej nie”, „nie”).

Części C i D SRP skonstruowane są podobnie – znajdują się w nich twierdzenia opisujące cechy pracy lub sytuacje stanowiące potencjalne zagrożenie psychospołeczne. Do tych twierdzeń badany powinien się ustosunkować – tj. określić, czy dana cecha występuje w jego miejscu pracy, a jeśli występuje, także ocenić, na ile jest ona dla niego stresująca („wcale”, „trochę” czy „bardzo”). Część C zawiera 50 itemów, część D – 9–16, w zależności od branży (w przypadku branży bankowej – 14).

Narzędzie charakteryzuje się zadowalającymi właściwościami psychometrycznymi: współczynniki zgodności wewnętrznej α Cronbacha dla branży bankowej wynoszą odpowiednio: 0,83 dla pozycji 7–13 części B; 0,94 dla całej części C (w tym: 0,82 dla czynnika treści; 0,93 dla czynnika kontekstu i 0,80 dla czynnika patologii) oraz 0,88 dla części D (28).

W analizie statystycznej posłużono się 2 grupami zmiennych. Pierwsza z nich to tzw. czynniki, czyli te cechy pracy, które mogą stanowić zagrożenie psychospołeczne. W tej grupie uwzględniono m.in.:

- 3 czynniki wyodrębnione z części C SRP:
 - zagrożenia związane z treścią pracy (TR),
 - zagrożenia związane z kontekstem pracy (KON),
 - zagrożenia związane z patologiami w miejscu pracy (PAT),
- czynnik specyficzny dla branży, tzw. czynnik D (D).
Do zmiennych niezależnych, które mogą decydować o funkcjonowaniu psychofizycznym pracownika, zaliczono również wiek i płeć.

Treść pracy, kontekst pracy, patologie i czynnik D potraktowano 2-wymiarowo, tzn. wykonano osobne obliczenia dla występowania (w) tych zmiennych (TR_w , KON_w , PAT_w , D_w) i dla poziomu ich stresogenności (TR_s , KON_s , PAT_s , D_s).

Drugą grupę zmiennych w analizie statystycznej stanowiły zmienne zależne, dotyczące oceny zdrowia fizycznego i funkcjonowania pracownika w miejscu pracy:

- liczba dni nieobecności w pracy spowodowanej własną chorobą – zwolnienie lekarskie, dni wolne,
- samoocena stanu zdrowia fizycznego,
- samoocena zdolności do pracy,
- 3 rodzaje zaangażowania w pracę inspirowane podziałem zaproponowanym przez Allen i Meyera (31):
 - zaangażowanie emocjonalne – wyrażone w pozytywnym emocjonalnym stosunku do pracy w firmie zatrudniającej,
 - zaangażowanie trwania – wyrażone w przekonaniu o konieczności pracy gdziekolwiek,
 - zaangażowanie normatywne – wyrażone poczuciem zobowiązania wobec firmy i współpracowników,
- zadowolenie z 7 aspektów pracy – rodzaju wykonywanej pracy, sposobu zorganizowania pracy, warunków pracy, wynagrodzenia, możliwości rozwoju zawodowego, relacji z przełożonymi i relacji ze współpracownikami,
- chęć zmiany pracy – zmienna o odwróconej skali odpowiedzi, tj. im wyższy wynik, tym mniejsza chęć zmiany pracy na inną.

Z dalszych analiz wykluczono dane pochodzące od 3 osób ze względu na brak danych (nieuwzględnienie części itemów) lub wątpliwości co do rzetelności wypełnienia ankiety. W analizowanej grupie znalazło się 481 osób, w tym 406 kobiet i 75 mężczyzn, zatrudnionych w 26 firmach (bankach, firmach ubezpieczeniowych i spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych). Wśród respondentów przeważały osoby w wieku 31–50 lat, które łącznie stanowiły ponad 2/3 całej grupy badanej. Średni wiek osób badanych wynosił 39,88 roku przy odchyleniu standardowym (standard

deviation – SD) równym 9,10. Ogólny staż pracy badanych wyniósł średnio 17,89 roku (SD = 9,49), a staż na obecnym stanowisku 8,83 roku (SD = 7,40). Charakterystykę badanej grupy przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Charakterystyka socjodemograficzna grupy badanej
Table 1. Sociodemographic characteristics of the respondents

Zmienna demograficzna Demographic variable	Badani Respondents (N = 481)	
	n	%
Płeć / Sex		
kobiety / women	406	84,40
mężczyźni / men	75	15,60
Wiek [w latach] / Age [years]		
młodszy / younger (≤ 44)	329	68,40
starszy / older (> 44)	152	31,60
Wykształcenie / Education		
średnie / secondary	143	29,70
wyższe licencjackie / bachelor's degree	67	13,90
wyższe magisterskie / master's degree	271	56,30

Testy normalności rozkładów wszystkich analizowanych zmiennych wskazały, że rozkład żadnej ze zmiennych nie jest zbliżony do rozkładu normalnego. W związku z powyższym do oceny związku między czynnikami psychospołecznymi a zmiennymi zależnymi użyto współczynników korelacji rang rho-Spearmana. Z kolei do oceny istotności różnic między podgrupami, na podstawie liczebności grup i twierdzeń granicznych, zmienne potraktowano tak, jakby miały rozkład normalny.

Zmienne mierzone na odwróconych skalach (tj. 3 wymiary zaangażowania i chęć zmiany pracy) zrekodowano, żeby interpretacja wyników była spójna z pozostałymi zmiennymi – tzn. im wyższy wynik w zakresie powyższych zmiennych, tym większy poziom zaangażowania i większa chęć zmiany pracodawcy.

WYNIKI

Większość analizowanych zmiennych zależnych korelowała ze wszystkimi analizowanymi czynnikami psychospołecznymi, zarówno w kontekście ich występowania, jak i stresogenności. Wyjątek stanowiły wskaźniki dni nieobecności w pracy i zaangażowania normatywnego (tab. 2).

Tabela 2. Współczynniki korelacji między czynnikami a zmiennymi wyjaśnianymi
Table 2. Correlation coefficients between factors and dependent variables

Zmienna Variable	Czynnik Factor							
	dnia nieobecności days of absence	samoocena zdrowia fizycznego self-assessment of physical health	zdolność do pracy ability to work	zaangażowanie emocjonalne affective commitment	zaangażowanie trwania continuance commitment	zaangażowanie normatywne normative commitment	zadowolenie satisfaction	chęć zmiany pracy turnover intention
Wiek / Age	0,102*	-0,158**	-0,182**	-0,075	0,184**	0,080	-0,204**	0,097*
TR _w	0,057	-0,156**	-0,127**	-0,187**	0,231**	0,116*	-0,365**	0,301**
KON _w	0,154**	-0,201**	-0,205**	-0,316**	0,297**	0,103*	-0,517**	0,428**
PAT _w	0,150**	-0,185**	-0,191**	-0,229**	0,233**	0,109*	-0,443**	0,337**
D _w	0,097*	-0,227**	-0,182**	-0,178**	0,204**	0,131**	-0,346**	0,297**
TR _s	0,086	-0,137**	-0,147**	-0,202**	0,287**	0,109*	-0,340**	0,295**
KON _s	0,067	-0,155**	-0,193**	-0,311**	0,323**	0,035	-0,434**	0,420**
PAT _s	0,065	-0,127**	-0,168**	-0,298**	0,287**	0,085	-0,401**	0,390**
D _s	0,070	-0,149**	-0,137**	-0,206**	0,261**	0,068	-0,363**	0,330**

TR – treść pracy / content of work, KON – kontekst pracy / context of work, PAT – patologie / pathologies, D – czynnik specyficzny dla branży / specific factor for banking industry, w – występowanie / occurrence, s – stresogenność / stressfulness. * p < 0,05; ** p < 0,01.

W przypadku par zmiennych skorelowanych ze sobą w sposób istotny statystycznie (pod uwagę brano istotność, a nie siłę związku) przeprowadzono dodatkowo testy istotności różnic zmiennej wyjaśnianej, według podgrup powstałych poprzez podzielenie badanych na osoby, które uzyskały wyniki wysokie (indeks „1^o”) i niskie (indeks „2^o”) zmiennych niezależnych. Podgrupy badanych podzielono względem mediany (32).

Przeanalizowano różnice w zakresie funkcjonowania zawodowego i samooceny zdrowia fizycznego w grupach wyłonionych ze względu na poziom występowania zagrożeń psychospołecznych (wyniki niskie i wysokie). Osoby, które częściej wskazywały na występowanie zagrożeń związanych z treścią pracy (TR_w²), charakteryzowały się gorszą samooceną zdrowia fizycznego i zdolnością do pracy oraz mniejszym zadowoleniem z pracy. Występowało też u nich niższe zaangażowanie emocjonalne i wyższe zaangażowanie trwania.

Z kolei częstsze występowanie psychospołecznych zagrożeń zawodowych nie pozostawało w związku z zaangażowaniem normatywnym. Badani, którzy częściej wskazywali na występowanie w ich pracy zagrożeń związanych z kontekstem pracy (KON_w²), uzyskiwali istotnie gorsze wyniki w samoocenie stanu zdrowia fizycznego, samoocenie zdolności do pracy, zadowoleniu z pracy, chęci zmiany pracy oraz w liczbie dni nieobecności. Wykazali również niższy poziom zaangażowania emocjonalnego i wyższe wskaźniki zaangażowania trwania niż osoby, u których poziom występowania psychospołecznych zagrożeń zawodowych był niższy.

Wyższe wyniki w występowaniu zagrożeń związanych z patologiami (PAT_w²) w relacjach interpersonalnych wiązały się z gorszą samooceną zdrowia fizycznego i zdolnością do pracy, mniejszym zadowoleniem z pracy i zaangażowaniem emocjonalnym, większą chęcią zmiany pracy oraz liczbą dni nieobecności. Co ciekawe, z większą liczbą zagrożeń psychospołecznych wiązało się silniejsze zaangażowanie trwania, odnoszące się do percepcyjnych ograniczonych perspektyw w zakresie pozyskania innej pracy i ewentualnych kosztów związanych z opuszczeniem organizacji.

W przypadku zagrożeń specyficznych dla branży (D) badani częściej wskazujący na ich występowanie (D_w²) istotnie gorzej oceniali swój stan zdrowia fizycznego i zdolność do pracy, deklarowali większą liczbę dni nieobecności, mniejsze zadowolenie z pracy i zaangażowanie emocjonalne, większą chęć zmiany pracy oraz silniejsze zaangażowanie normatywne i trwania (tab. 3).

Tabela 3. Testy istotności różnic zmiennych wyjaśnianych według częstotliwości występowania zagrożeń psychospołecznych
Table 3. Tests of significant differences in dependent variables by the incidence of risks

Czynnik Factor	Średnia Mean			t	P	Średnia Mean			t	P	Średnia Mean			t	P			
	TR _w ¹	TR _w ²	KON _w ¹			KON _w ²	PAT _w ¹	PAT _w ²			D _w ¹	D _w ²						
Samocena zdrowia fizycznego / / Self-assessment of physical health	3,94	3,74	3,98	3,68	0,009	3,98	3,68	4,000	4,000	0,000	3,99	3,76	2,672	0,008	3,99	3,72	3,397	0,001
Zdolność do pracy / Ability to work	3,78	3,62	3,84	3,55	0,041	3,84	3,55	3,834	3,834	0,000	3,87	3,62	2,914	0,004	3,84	3,60	3,190	0,002
Zadowolenie / Satisfaction	19,81	17,09	20,00	16,60	0,000	20,00	16,60	11,308	11,308	0,000	20,40	17,37	8,731	0,000	19,59	17,41	6,626	0,000
Zaangażowanie emocjonalne / / Affective commitment	2,88	2,57	2,95	2,46	0,000	2,95	2,46	6,181	6,181	0,000	2,94	2,60	3,738	0,000	2,82	2,63	2,275	0,023
Zaangażowanie trwania / / Continuance commitment	2,53	2,96	2,53	3,00	0,000	2,53	3,00	-5,490	-5,490	0,000	2,43	2,91	-5,061	0,000	2,52	2,93	-4,564	0,000
Zaangażowanie normatywne / / Normative commitment	2,15	2,24	2,12	2,27	0,299	2,12	2,27	-1,759	-1,759	0,079	2,09	2,25	-1,776	0,077	2,07	2,28	-2,500	0,013
Dni nieobecności / Days of absence	-	-	4,39	8,39	-	4,39	8,39	-2,824	-2,824	0,005	3,91	7,49	-2,298	0,022	4,34	7,79	-2,372	0,018
Chęć zmiany pracy / Turnover intention	2,55	3,07	2,49	3,18	0,000	2,49	3,18	-8,348	-8,348	0,000	2,58	3,04	-6,939	0,000	2,58	3,01	-4,793	0,000

t – statystyka testu t-Studenta / t-Student statistic. Inne skróty jak w tabeli 2 / Other abbreviations as in Table 2. * p < 0,05, ** p < 0,01.

Tabela 4. Testy istotności różnic zmiennych wyjaśnianych według poziomu stresogenności zagrożeń psychospołecznych
Table 4. Tests of significant differences in dependent variables by the level of psychosocial risks of stressfulness

Czynnik Factor	Średnia Mean			t	P	Średnia Mean			t	P	Średnia Mean			t	P			
	TR _s ¹	TR _s ²	KON _s ¹			KON _s ²	PAT _s ¹	PAT _s ²			D _s ¹	D _s ²						
Samocena zdrowia fizycznego / / Self-assessment of physical health	3,94	3,72	3,94	3,71	0,005	3,94	3,71	2,973	2,973	0,003	3,95	3,72	3,044	0,002	3,90	3,75	1,999	0,046
Zdolność do pracy / Ability to work	3,81	3,59	3,81	3,58	0,004	3,81	3,58	2,998	2,998	0,003	3,86	3,55	4,093	0,000	3,77	3,62	1,952	0,054
Zadowolenie / Satisfaction	19,43	17,16	19,55	16,98	0,000	19,55	16,98	8,106	8,106	0,000	19,63	17,05	8,017	0,000	19,19	17,33	5,663	0,000
Zaangażowanie emocjonalne / / Affective commitment	2,88	2,53	2,92	2,48	0,000	2,92	2,48	5,564	5,564	0,000	2,91	2,52	4,897	0,000	2,82	2,59	2,828	0,005
Zaangażowanie trwania / / Continuance commitment	2,50	3,03	2,53	3,02	0,000	2,53	3,02	-5,680	-5,680	0,000	2,49	3,02	-6,126	0,000	2,57	2,97	-4,544	0,000
Zaangażowanie normatywne / / Normative commitment	2,16	2,24	-	-	0,355	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chęć zmiany pracy / Turnover intention	2,58	3,09	2,52	3,16	0,000	2,52	3,16	-7,704	-7,704	0,000	2,50	3,14	-7,728	0,000	2,62	3,07	-5,231	0,000

Skróty jak w tabeli 2 i 3 / Abbreviations as in Tables 2 and 3. * p < 0,05, ** p < 0,01.

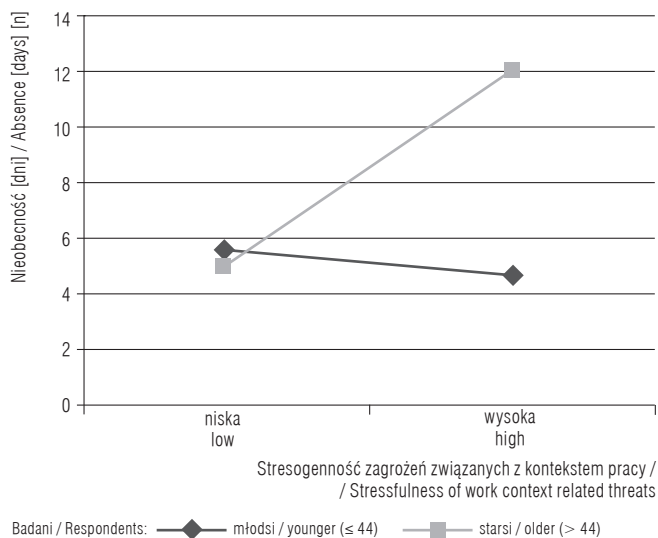
Podobne wyniki można zaobserwować, analizując różnice w funkcjonowaniu zawodowym i psychofizycznym między osobami określającymi występujące zagrożenia psychospołeczne jako bardziej lub mniej stresujące. Badani, którzy zagrożenia związane z treścią pracy określali jako bardziej stresujące (TR_s^2), uzyskali gorsze wyniki w skali samooceny zdrowia fizycznego, zdolności do pracy, zadowolenia z pracy, zaangażowania emocjonalnego i chęci zmiany pracy, a także deklarowali większe zaangażowanie normatywne i trwania. Grupa respondentów o wyższych wynikach w skali stresogenności zagrożeń związanych z kontekstem pracy (KON_s^2) charakteryzowała się gorszymi wynikami w następujących skalach: samoocena stanu zdrowia fizycznego, zdolność do pracy, zadowolenie z pracy, zaangażowanie emocjonalne i chęć zmiany pracy oraz niższymi wynikami w skali zaangażowania trwania.

Badani wskazujący na wysoki poziom stresogenności zagrożeń związanych z patologiami (PAT_s^2) uzyskali istotnie gorsze wyniki w skali samooceny zdrowia fizycznego, zdolności do pracy, zadowolenia z pracy, zaangażowania emocjonalnego, zaangażowania trwania i chęci zmiany pracy. Badani wskazujący na wyższy poziom stresogenności zagrożeń związanych z czynnikiem specyficznym dla branży (D_s^2) gorzej oceniali swój stan zdrowia fizycznego, swoją zdolność do pracy (nieznacznie), a także deklarowali mniejsze zadowolenie z pracy, słabsze zaangażowanie emocjonalne oraz silniejsze zaangażowanie trwania i większą chęć zmiany pracy. Powyższe wyniki obrazuje tabela 4.

Celem weryfikacji hipotezy o interakcyjnym wpływie wieku i doświadczanego stresu zawodowego na poziom absencji i zdolność do pracy przeprowadzono 2-wymiarowe analizy wariancji. Istotne statystycznie różnice ($F = 6,579$; $p < 0,05$) zaobserwowano tylko w przypadku liczby dni nieobecności z tytułu własnej choroby i stresu związanego z kontekstem pracy. U osób młodszych, do 44. roku życia włącznie (33), stresogenność zagrożeń nie różnicowała znacząco liczby dni nieobecności w pracy, a w przypadku wysokiej stresogenności liczba ta nawet nieco malała. Z innej strony, osoby starsze, które odczuwały silny stres, były znacząco dłużej nieobecne w pracy z powodu własnej choroby w ciągu ostatniego roku (ryc. 1).

OMÓWIENIE

Model przeprowadzonego badania wpisuje się we współczesne nurty teoretyczne, które dotyczą subiektywnej i interakcyjnej natury stresu, a także jego



Ryc. 1. Interakcyjny wpływ doświadczanego stresu i wieku na absencję w pracy

Fig. 1. The interactive effect of experienced stress and age on absence at work

konsekwencji. Niewątpliwym atutem tego modelu jest 2-wymiarowe ujęcie problemu zagrożeń psychospołecznych, uwzględniające występowanie zagrożeń i ich poziom stresogenności, a także jego mocne podłoże teoretyczne (7). Uzyskane wyniki w dużym stopniu pokrywają się z wynikami innych badań, prowadzonych wśród różnych grup zawodowych, ale dostarczają też informacji o tym, że praca w sektorze bankowym wiąże się ze specyficznymi kategoriami zagrożeń, a te z kolei wywołują negatywne skutki w funkcjonowaniu zawodowym pracowników.

Na podstawie uzyskanych wyników należy wnosić, że zarówno sama obecność analizowanych psychospołecznych cech pracy, jak i subiektywnie przypisywana im stresogenność pozostają w istotnych związkach z większością badanych wskaźników zdrowia i funkcjonowania pracowników zatrudnionych w sektorze bankowym. Uzyskane wyniki korespondują z danymi literaturowymi na temat psychospołecznych zagrożeń w sektorze usług bankowych. W większości publikowanych badań skupiano się jednak głównie na tzw. stresorach związanych z treścią pracy (np. specyficznych wymaganiach pracy, rodzaju wykonywanych zadań, ilościowego i jakościowego obciążenia pracą) (9–11).

W stosunku do danych literaturowych nowością zaprezentowanego w niniejszej pracy podejścia jest zwrócenie uwagi na tzw. czynniki kontekstowe i patologie w relacjach międzyludzkich, które mogą być źródłem stresu – rozwój kariery, kulturę organizacyjną, organizację pracy, jakość relacji międzyludzkich w pracy,

wsparcie społeczne oraz przejawy dyskryminacji, mobbingu i agresji w relacjach pracowniczych. W świetle uzyskanych wyników należy stwierdzić, że to właśnie społeczny kontekst wykonywanej pracy wraz z jej organizacją generuje więcej niekorzystnych zmian w funkcjonowaniu badanych niż stresory odnoszące się do treści wykonywanych zadań zawodowych. Oznaczać to może, że badani pracownicy w większym stopniu dopasowani są do treściowych wymagań wykonywanej pracy niż do wymagań wynikających z kultury i klimatu organizacyjnego instytucji bankowych. Odnosząc się do poszczególnych hipotez postawionych w pracy, należy stwierdzić, że:

1. Nie zaobserwowano wielu różnic w skutkach, jakie niesie występowanie i stresogenność analizowanych zagrożeń (H1). Istniało przypuszczenie, że w przypadku samego występowania danej kategorii zagrożeń mogą one nie przynosić żadnych negatywnych skutków, a dopiero ocenienie ich jako stresujące wywoła pewne zmiany w zachowaniu i psychice pracowników. Możliwe jest, że pracownicy przedsiębiorstw przechodzących procesy modernizacyjne są obciążeni obowiązkami bardziej niż zwykle i niekiedy korzystają z dni wolnych pod pretekstem choroby, żeby odpocząć od pracy. W związku z powyższym skutki zdrowotne i skutki objawiające się w funkcjonowaniu zawodowym są efektem wysiłku wkładanego w sprostanie wymaganiom i wyzwaniom pracy, bez udziału stresu.
2. Wykazano istotne statystycznie związki między występowaniem i stresogennością zarówno psychospołecznych zagrożeń związanych z treścią, jak i kontekstem pracy a zadowoleniem z pracy (H2). Obydwie grupy psychospołecznych zagrożeń (analizowane zarówno pod kątem częstości występowania, jak i poziomu subiektywnej stresogenności) istotnie wiązały się z obniżonym zadowoleniem z pracy.
3. Pracownicy, którzy wskazywali na częstsze występowanie lub większą stresogenność psychospołecznych cech pracy związanych z treścią i kontekstem pracy, gorzej oceniali swój stan zdrowia fizycznego (H3). Do analogicznych wniosków doszli też inni badacze, chociaż w swoich analizach koncentrowali się głównie na stresogenności wymagań pracy w sektorze bankowym (12,13,22).
4. Nie odnotowano istotnych statystycznie związków między odczuwanym stresem z tytułu obecności psychospołecznych zagrożeń w pracy a liczbą dni nieobecności w pracy z powodu własnej choroby (H4). Warto przy tym przypomnieć, że wskaźnik

absencji nie opierał się na długości uzyskanych zwolnień lekarskich, ale był subiektywnym oszacowaniem liczby dni nieobecności w pracy (L4, urlop wypoczynkowy, urlop na żądanie) wykorzystanych na zadbanie o zdrowie. Z kolei taki związek wykryto w przypadku deklarowanej przez badanych samej obecności tych zagrożeń. Związek ten był szczególnie wyraźny w przypadku występowania zagrożeń związanych z kontekstem pracy i patologiami w stosunkach międzyludzkich, co postulowano w H3. Nie została ona w pełni potwierdzona. Wynik wydaje się o tyle zaskakujący, że w świetle procesualnych teorii stresu (34–36) to właśnie interpretacja poznawcza bodźca jako wyzwania lub zagrożenia uruchamia fizjologiczny mechanizm reakcji stresowej, a ta z kolei (o ile jest silna i/lub długotrwała) prowadzi do rozwoju zaburzeń w stanie zdrowia i zmian w funkcjonowaniu jednostek. Sugeruje to, że sama konfrontacja z czynnikami utrudniającymi pracę i pogarszającymi atmosferę w pracy stanowi rodzaj obciążenia, który wiąże się z wyższymi wskaźnikami nieobecności w pracy. Omawiany wynik wymaga jednak weryfikacji w dalszych badaniach.

5. W pełni potwierdzona została hipoteza 5. (H5) dotycząca chęci zmiany pracy – częstsze występowanie i większa stresogenność zagrożeń związanych z treścią, kontekstem pracy i patologiami decydują o częstszych deklaracjach chęci zmiany pracy.
6. Hipoteza 6. (H6) znalazła potwierdzenie w przypadku zagrożeń związanych z wszystkimi 4 kategoriami stresorów – wysoka stresogenność zagrożeń psychospołecznych wiązała się z niższą zdolnością do pracy.
7. Można przyjąć, że hipoteza 7. (H7), mówiąca o spadku zaangażowania emocjonalnego i zwiększeniu zaangażowania trwania w obliczu zagrożeń związanych z kontekstem pracy, została potwierdzona – częstsze występowanie i silniejsza stresogenność wszystkich kategorii zagrożeń wiązały się ze słabszym zaangażowaniem emocjonalnym, ale też z silniejszym zaangażowaniem trwania, natomiast rzadko i słabo różnicowały zaangażowanie normatywne. Jednym z ważnych przejawów funkcjonowania zawodowego jest poziom zaangażowania organizacyjnego, definiowany jako stan psychologiczny, który charakteryzuje relację pracownika z organizacją i ma znaczenie dla decyzji o pozostaniu w niej (31, s. 6).

Za Glazer i Beehrem (37) przyjęto, że poziom zaangażowania organizacyjnego można traktować jako konsekwencję doświadczeń jednostki w danej organizacji (a w tym konkretnym przypadku – psychospołecznych

warunków pracy i stresu z nich wynikającego). Zakładano, że przede wszystkim na zaangażowanie emocjonalne będzie wpływać poziom stresogenności psychospołecznych warunków pracy. To założenie zostało potwierdzone. Niezależnie od kategorii analizowanych zagrożeń psychospołecznych, zarówno w przypadku ich występowania, jak i stresogenności, zaobserwowano konsekwentne związki z niższym poziomem tego zaangażowania.

W przypadku zaangażowania trwania zaobserwowano odwrotną zależność – jego wyższe wskaźniki współwystępowały z częstszym występowaniem psychospołecznych zagrożeń i ich większą stresogennością. Związek między psychospołecznymi zagrożeniami i ich stresogennością a zaangażowaniem normatywnym w prezentowanym badaniu miał charakter incydentalny i dotyczył wyłącznie występowania w środowisku pracy stresorów typowych dla badanej branży.

Warto podkreślić, że dane literaturowe w tym względzie również nie są jednoznaczne. W niektórych badaniach uzyskano rezultaty wskazujące, że zarówno subiektywne, jak i obiektywne miary stresu konsekwentnie korelowały negatywnie ze wszystkimi wymiarami zaangażowania (38). W innych wskazywano na rolę specyficznych stresorów, takich jak niejednoznaczność roli i konflikt roli, a więc stresorów z grupy tzw. czynników kontekstowych (39), które negatywnie wiązały się z zaangażowaniem afektywnym i normatywnym, lecz nie były w związku z zaangażowaniem trwania. Wyniki badań, w których skupiono się na ogólnym poziomie odczuwanego stresu zawodowego wskazywały na negatywny związek stresu i zaangażowania emocjonalnego (26,27,40) oraz pozytywną zależność między stresem a zaangażowaniem trwania (26,27) i zaangażowaniem normatywnym (27,37).

Należy również podkreślić, że w niniejszej pracy pytania o zaangażowanie organizacyjne miały charakter sondażowy i nie odpowiadały wprost skali do badania zaangażowania organizacyjnego, stworzonej przez Meyera i Allen (31). Korelacje poszczególnych pytań z wynikami wspomnianego narzędzia według klasyfikacji Guilforda były niskie lub przeciętne, chociaż istotne statystycznie. Z tego względu wyniki uzyskane w niniejszym badaniu należy traktować ostrożnie. Z 2 ostatnich hipotez (H8 i H9), w których postulowano istnienie interakcyjnego wpływu odczuwanego stresu i wieku na funkcjonowanie zawodowe, udało się potwierdzić tylko hipotezę 8. – osoby starsze wskazujące na wysoką stresogenność zagrożeń związanych z kontekstem pracy dłużej były nieobecne w pracy niż

osoby młodsze, odczuwające podobny poziom stresu. Takie wyniki zaprzeczają doniesieniom Oke i Dawsona (17), którzy dostrzegli, że wraz z wiekiem pracowników, malała ich absencja w pracy.

Jak już zauważono, ciekawych informacji o specyfice pracy w banku dostarcza liczba dni nieobecności z tytułu własnej choroby. Zmienna ta rzadziej niż pozostałe wiązała się z występującymi zagrożeniami, podobnie jak zaangażowanie w pracę. Takie wyniki mogą oznaczać, że pracownikom banku stawiane są bardzo wysokie wymagania w zakresie dyscypliny pracy i nawet w obliczu stresujących warunków pracy nie mogą oni sobie pozwolić na dłuższą absencję lub słabsze zaangażowanie w przydzielone zadania.

Należy jednak zaakcentować inny charakter zależności między zagrożeniami a zaangażowaniem emocjonalnym i trwania. Pracownicy bardziej narażeni na stres zawodowy mniej angażowali się emocjonalnie, co znaczy, że nie czuli się osobiście przywiązani do organizacji. Silniejsze było u nich z kolei zaangażowanie trwania, co można wytłumaczyć następująco: bez względu na stresujące warunki pracy osoby zatrudnione w sektorze bankowym angażują się w swoją pracę z obawy o koszty wynikające z jej utraty i „trwają” w niej, ponieważ ciężko byłoby im znaleźć inną pracę.

Częstsze występowanie zagrożeń psychospołecznych związanych z kontekstem pracy i czynnikiem specyficznym dla branży w mniejszym stopniu różnicowało również poziom zaangażowania normatywnego. Przypuszczalnie w branży bankowej wytwarzana jest specyficzna kultura organizacyjna, wzmacniająca w pracownikach poczucie lojalności, wierności i zobowiązania wobec firmy. Prawdopodobne jest też, że w badanym sektorze zarządzanie absencją przyjęło patologiczny wymiar i pracownicy unikają zwolnień lekarskich z obawy przed zmniejszeniem zarobków czy utratą pracy.

Tezę tę potwierdzają wyniki badań Cieślaka i Widerszal-Bazyl (41), w których bankowcy wyróżniali się najniższą średnią roczną absencją. Najsilniejsze korelacje zaobserwowano w przypadku 2 zmiennych zależnych, tj. zadowolenia z pracy i intencji zmiany pracy. Można przypuszczać, że pracownicy narażeni na oddziaływanie zagrożeń psychospołecznych tracą satysfakcję z pracy, pracują niejako z konieczności i nawet jeżeli kiedyś lubili dotychczasową pracę, są gotowi w każdej chwili ją zmienić. Wszystkie potencjalne czynniki ryzyka odbijają się negatywnie również na zdrowiu fizycznym i zdolności do pracy.

Skutki narażenia na zagrożenia psychospołeczne mogą być szczególnie widoczne u osób starszych.

Prawdopodobnie będą one uciekać od problemów i stosować unikowe strategie radzenia sobie ze stresem. Taki stan może być podyktowany biologicznymi konsekwencjami starzenia się – słabszą wydolnością organizmu, przemęczeniem, ale może wynikać także ze znudzenia dotychczasowym zajęciem. Wymienione zachowania mogą być jednocześnie oznakami wypalenia zawodowego (42).

Z innej strony, osoby młodsze, zwykle o mniejszym stażu pracy, prawdopodobnie muszą się w pracy bardziej starać niż pracownicy o ugruntowanej już pozycji i nie korzystają ze zwolnień lekarskich w obawie przed dezaprobatą przełożonych. Wykryto również ciekawą zależność w funkcjonowaniu zawodowym pracowników sektora bankowego – stres zawodowy może pogorszyć stan zdrowia pracowników, ich samopoczucie, stosunek do pracodawcy i motywację do pracy, ale mimo to pracownicy nadal są skłonni przychodzić regularnie do pracy i wywiązywać się ze swoich obowiązków. Warto się jednak zastanowić, w jaki sposób przekłada się to na jakość wykonywanej pracy, a w dalszej perspektywie także na funkcjonowanie całej organizacji. Potocka (43) wskazuje kilka potencjalnych skutków stresu na poziomie organizacji – spadek produktywności, wysoką fluktuację pracowników czy nieadekwatne wykorzystywanie czasu pracy, co z kolei może przynieść przedsiębiorstwu straty finansowe (6).

Warto dodać, że w podziale zagrożeń według Coxa i wsp. (7) patologie w relacjach interpersonalnych są komponentem kontekstu pracy. Prawdopodobnie czynniki szeroko rozumianego kontekstu pracy, czyli jakość kontaktów z innymi pracownikami, wynagrodzenie, pełnione role czy równowaga między życiem zawodowym a prywatnym, są więc silniej powiązane ze stanem psychofizycznym pracownika niż sama treść wykonywanej pracy czy cechy pracy specyficzne dla branży bankowej.

WNIOSKI

Zaprezentowane wyniki dotyczące związku między typem psychospołecznych zagrożeń zawodowych a zdrowiem i funkcjonowaniem pracowników sektora bankowego wskazują na wysokie obciążenie stresem tej grupy zawodowej.

Większość wykrytych związków jest zbieżna zarówno z danymi literaturowymi dotyczącymi źródeł i skutków stresu w sektorze bankowym, jak i danymi pochodzącymi z badania innych grup zawodowych.

Niniejsze badanie wykazało, że stres wynikający z obecności psychospołecznych zagrożeń doświadczany

przez pracowników sektora bankowego znajduje się na poziomie przeciętnym w odniesieniu do norm dla populacji pracującej – dla wyniku ogólnego oraz dla czynników treści, kontekstu i patologii.

Zarówno samo występowanie, jak i subiektywnie odczuwana stresogenność analizowanych psychospołecznych zagrożeń w tej grupie pracowników wiąże się z gorszą oceną zdrowia fizycznego, obniżeniem zdolności do pracy, mniejszym zadowoleniem z pracy i silniejszą motywacją do zmiany pracy na inną.

Walorem niniejszej publikacji wydaje się porównanie związków między samym występowaniem psychospołecznych zagrożeń a mierzonymi wskaźnikami zdrowia i funkcjonowania z wynikami analiz, w których oceniano relacje między stresogennością tych zagrożeń a wskaźnikami zdrowia. Z porównań tych wynika, że z punktu widzenia praktyki prewencji stresu w miejscu pracy nie ma większego znaczenia, czy w diagnozie środowiska pracy pod względem zagrożeń psychospołecznych oprzemy się na intersubiektywnych wskaźnikach występowania zagrożeń psychospołecznych, czy też uwzględnimy odczucia pracowników dotyczące stresogenności poszczególnych cech pracy. Z kolei z ekonomicznego punktu widzenia szybsza i tańsza wydaje się opcja list kontrolnych wskazujących, czy dany czynnik psychospołeczny występuje na określonym stanowisku pracy.

Ograniczeniem omawianych badań jest brak reprezentatywności grupy w odniesieniu do struktury zatrudnienia. Cztery skale zagrożeń, wyodrębnione na podstawie analizy czynnikowej (28), z jednej strony upraszczają nieco model statystyczny, ale z drugiej ograniczają możliwość wnioskowania w porównaniu z listą zagrożeń zaproponowanych przez Coxa i wsp. (7). Również swego rodzaju ograniczeniem jest zastosowana metodologia badań – nośna pod względem praktycznym (ponieważ pozwala stosunkowo szybko diagnozować liczne problemy w środowisku pracy), ale mająca ograniczenia teoretyczne, wynikające ze stosowania 1-itemowych miar uznanych konstruktów psychologicznych.

Należy podkreślić, że obecnie w świecie naukowym toczy się burzliwa dyskusja dotycząca stosowania pojedynczych pytań do badania złożonych konstruktów – stanowisko wielu prominentnych naukowców nie jest w tym zakresie jednoznaczne (np. 44,45,46). Autorzy niniejszej publikacji uważają jednak, że do celów skriningu i profilaktyki antystresowej w miejscu pracy zaproponowane przez nas strategie pomiaru są wystarczające.

Zaprezentowane wyniki i wnioski z badania mogą służyć jako wskazówka zarówno dla właścicieli

i dyrektorów sieci i placówek bankowych, jak i bezpośredniego kierownictwa, a także dla pracowników zarządzających zasobami ludzkimi. Mogą one pomóc w odpowiedniej organizacji warunków pracy, zadań, tworzeniu strategii organizacyjnych, a także w przygotowaniu szkoleń lub programów profilaktycznych dla pracowników przez służby medycyny pracy.

PIŚMIENNICTWO

1. Lachowski S.: Proces prywatyzacji banków w Polsce – sukcesy i porażki. *Bank Kredyt* 1997;28(11):11–31
2. Informacja o sytuacji banków w okresie I–IX 2013 r. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2013 [cytowany 31 stycznia 2014]. Adres: http://www.knf.gov.pl/Images/Banki_III_2013_raport_tcm75-36554.pdf
3. Mościcka-Teske A., Potocka A., Najder A., Andysz A., Wężyk A., Drabek M. i wsp.: Wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu „Wpływ poprawy psychospołecznych warunków pracy na ograniczenie kosztów ekonomicznych w firmach przechodzących procesy modernizacyjne i adaptacyjne – projekt badawczy” [niepublikowany raport]. Instytut Medycyny Pracy, Łódź 2013
4. Stańczak A., Merecz D.: Charakterystyka zagrożeń psychospołecznych w sektorze bankowym. *Med. Pr.* 2014;65(3):399–405, <http://dx.doi.org/10.13075/mp.5893.2014.047>
5. Merecz D.: Psychospołeczne cechy pracy: stresory i czynniki pozytywne. W: Pyżalski J., Merecz D. [red.]. *Psychospołeczne warunki pracy polskich nauczycieli. Pomiędzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem*. Impuls, Kraków 2010, ss. 23–30
6. Dudek B., Waszkowska M., Hanke W.: *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Instytut Medycyny Pracy, Łódź 1999
7. Cox T., Griffiths A., Rial-González E.: *Badania nad stresem związanym z pracą [raport]*. Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, Luksemburg 2006
8. Katyal S., Jain M., Dhanda B.: A comparative study of job stress and type of personality of employees working in nationalized and non-nationalized banks. *J. Psychol.* 2011;2(2):115–118
9. Jayashree R.: Stress management with special reference to public sector bank employees in Chennai. *Int. J. Enterpr. Innov. Manage. Stud.* 2010;1(3):34–39
10. Khattak J.K., Khan M.A., Haq A.U., Arif M., Minhas A.A.: Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector. *Afr. J. Business Manage.* 2011;5(3): 810–817
11. Mutsvunguma P., Gwandure C.: The psychological well-being of employees who handle cash in a bank in inner city Johannesburg. *Psychol. Health Med.* 2011;16(4): 430–436, <http://dx.doi.org/10.1080/13548506.2011.555771>
12. Emslie C., Hunt K., Macintyre S.: Problematizing gender, work and health: The relationship between gender, occupational grade, working conditions and minor morbidity in full-time bank employees. *Soc. Sci. Med.* 1999;48(1):33–48, [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00287-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00287-1)
13. de Fatima Marinho de Souza M., Messing K., Menezes P.R., Cho H.J.: Chronic fatigue among bank workers in Brazil. *Occup. Med.* 2002;52(4):187–194, <http://dx.doi.org/10.1093/occmed/52.4.187>
14. Fernandes C.F.V., Kumar S., Mekoth N.: Gender differences in stress among bank officers of private and public sectors. *IUP J. Organ. Behav.* 2009;8(2):63–69
15. Samartha V., Lokesh J., Karkera A.: Impact of occupational stress on employee performance in banks. An empirical study. *Paradigm* 2010;14(1):65–71
16. Sowmya K.R., Panchanatham N.: Influence of organizational politics on turnover intention of bank employees, Chennai – India. *AMET Int. J. Manage.* 2012;4(1):19–25
17. Oke A., Dawson P.: The role of socio-cultural norms in workplace stress: An empirical study of bank employees in Nigeria. *Int. J. Manage.* 2012;29(1):314–331
18. Sharma S., Sharma J., Devi A.: Role stress among banking sector employees: A logit approach. *IUP J. Organ. Behav.* 2012;11(3):41–63
19. Hadi R., Adil A.: Job characteristics as predictors of work motivation and job satisfaction of bank employees. *J. Ind. Acad. Appl. Psychol.* 2010;36(2):294–299
20. Chahal A., Chahal S., Bhawna C., Chahal J.: Job satisfaction among bank employees: An analysis of the contributing variables towards job satisfaction. *Int. J. Sci. Technol. Res.* 2013;2(8):11–20
21. Coetzee M., de Villiers M.: Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African financial institution. *South. Afr. Business Rev.* 2010;14(1):27–57
22. Pranjić N., Maleš-Bilić L., Beganlić A., Mustajbegović J.: Mobbing, stress, and work ability index among physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey study. *Croat. Med. J.* 2006;47(5):750–758
23. Goedhard R.G., Goedhard W.J.A.: Work ability and perceived work stress. *Int. Congress Series* 2005;1280(1): 79–83, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ics.2005.02.051>
24. Hemingway M.A., Smith C.S.: Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviours and injuries in nurses. *J. Occup.*

- Organ. Psychol. 1999;72(3):285–299, <http://dx.doi.org/10.1348/096317999166680>
25. Kloimüller I., Karazman R., Geissler H., Karazman-Morawetz I., Haupt H.: The relation of age, work ability index and stress-inducing factors among bus drivers. *Int. J. Ind. Ergon.* 2000;25(5):497–502, [http://dx.doi.org/10.1016/S0169-8141\(99\)00035-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0169-8141(99)00035-9)
26. Michael O., Court D., Petal P.: Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *Int. J. Educ. Manage.* 2009;23(3):266–288, <http://dx.doi.org/10.1108/09513540910941766>
27. Nasr L.: The relationship between the three components model of commitment, workplace stress and career path application to employees in medium size organizations in Lebanon. *J. Organ. Culture Commun. Conflict* 2012;16(1):71–87
28. Mościcka-Teske A., Potocka A.: Skala Ryzyka Psychospołecznego. Budowa i zasady stosowania. Komisja Krajowa NSZZ „Solidarność”, Łódź–Gdańsk 2014
29. Pokorski J.: Indeks zdolności do pracy – polska adaptacja. Uniwersytet Jagielloński, Kraków 1998
30. Zalewska A.: Arkusz Opisu Pracy O. Neubergera i M. Allerbeck – adaptacja do warunków polskich. *Stud. Psychol.* 2001;39(1):197–217
31. Allen N.J., Meyer J.P.: The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J. Occup. Psychol.* 1990;63(1):1–18, <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
32. Denkowska S., Fijorek K., Salamaga M., Sokołowski A.: Empiryczna ocena mocy testów dla wielu wariacji. *Przeł. Statyst.* 2009;56(3–4):26–39
33. Promoting lifelong learning for older workers. An international overview. European Centre for the Development of Vocational Training, Luxembourg 2006 [cytowany 29 maja 2014]. Adres: www.cedefop.europa.eu/en/Files/3045_EN.PDF
34. Lazarus R.S.: Psychological stress and coping in adaptation and illness. *Int. J. Psychiatr. Med.* 1974;5(4):321–333, <http://dx.doi.org/10.2190/T43T-84P3-QDUR-7RTP>
35. Lazarus R.S., Folkman S.: Stress, appraisal, and coping. Springer, New York 1984
36. Lazarus R.S., Folkman S.: Cognitive theories of stress and the issue of circularity. W: Appley M.H., Trumbull R. [red.]. Dynamics of stress. Physiological, psychological, and social perspectives. Plenum, New York 1986, ss. 63–80
37. Glazer S., Beehr T.A.: Consistency of the implications of three role stressors across four countries. *J. Organ. Behav.* 2005;26(5):467–487, <http://dx.doi.org/10.1002/job.326>
38. Tiwari S.K., Mishra P.C.: Work stress and health as predictors of organizational commitment. *J. Ind. Acad. Appl. Psychol.* 2008;34(2):267–277
39. Addae H.M., Parboteeah K.P., Velinor N.: Role stressors and organizational commitment: Public sector employment in St Lucia. *Int. J. Manpower* 2008;29(6):567–582, <http://dx.doi.org/10.1108/01437720810904220>
40. Meyer J.P., Stanley D.J., Herscovitch L., Topolnytsky L.: Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *J. Vocat. Behav.* 2002;61(1):20–52, <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
41. Cieślak R., Widerszal-Bazyl M.: Psychospołeczne warunki pracy. Podręcznik do kwestionariusza. Centralny Instytut Ochrony Pracy, Warszawa 2000
42. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P.: Job burnout. *Ann. Rev. Psychol.* 2001;52(1):397–422, <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
43. Potocka A.: Psychospołeczne zagrożenia zawodowe – zarys problemu. W: Miecz D. [red.]. Profilaktyka psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy – od teorii do praktyki. Instytut Medycyny Pracy, Łódź 2011, ss. 23–43
44. Bowling A.: Just one question: If one question works, why ask several? *J. Epidemiol. Community Health* 2005;(5):342–345, <http://dx.doi.org/10.1136/jech.2004.021204>
45. Konradt U., Christophersen T.: Measuring psychological constructs using single-item scales: Answers to experts' comments and additional questions. *Interact. Comput.* 2013;25(4):331–333, <http://dx.doi.org/10.1093/iwc/iwt004>
46. Diamantopoulos A., Sarstedt M., Fuchs C., Wilczynski P., Kaiser S.: Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. *J. Acad. Marketing Sci.* 2012;40(3):434–449, <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-011-0300-3>