

dr hab. MARIA WIDERSZAL-BAZYL

Centralny Instytut Ochrony Pracy  
– Państwowy Instytut Badawczy

# Pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy

Artykuł poświęcony jest analizie pojęcia ryzyka psychospołecznego w pracy. Warstwa psychospołeczna pracy jest dziś w coraz większym stopniu źródłem ryzyka zawodowego. Nie ma jednej, powszechnie akceptowanej definicji pojęcia ryzyka psychospołecznego: ich treść jest różna w zależności od przyjętej perspektywy. Szczególnie przydatne jest zdaniem autorki podejście związane z europejskim projektem PRIMA-EF, towarzyszy mu bowiem lista czynników, które są źródłem ryzyka, dzięki czemu można ukierunkować jego pomiar, a w konsekwencji ograniczanie<sup>1</sup>.

## Concept of psychosocial risk at work

This article is devoted to an analysis of the concept of psychosocial risk at work. The psychosocial layer of work is becoming an important factor of occupational risk. There is no single and commonly acknowledged definition of the concept of psychosocial risk: the substance of various definitions differs in accordance to the creators' point of view. In the eyes of this author the approach connected to the European project PRIMA-EF is highly recommended as it focuses the measurement, and therefore, limits sources of risk.



Fot. Piotr Bizior

## Wstęp

Ostatnie dekady nasiliły zmiany w charakterze wykonywanej pracy. Coraz mniej osób zatrudnionych jest w takich tradycyjnych sektorach, jak przemysł czy rolnictwo, gdzie praca wykonywana jest na ogół w trudnych warunkach środowiskowych i związana z licznymi zagrożeniami fizykochemicznymi (hałas, zapylenie, wysoka temperatura itp.), wzrosło zaś znaczenie pracy w usługach, wykonywanej często w dużych przedsiębiorstwach, nierzadko międzynarodowych, i wymagającej intensywnych kontaktów z ludźmi. Duże znaczenie w tych zmianach ma globalizacja rynku i związany z nią wzrost konkurencji, który zmusza pracodawców do zwiększania intensywności pracy, ciągłej restrukturyzacji oraz stosowania bardziej elastycznych form zatrudnienia, jak praca czasowa, półetatowa czy *outsourcing*<sup>2</sup>. Rodzić to może w pracownikach

<sup>1</sup> Jest to tekst referatu wygłoszonego na International Work & Health Forum (FITS), zorganizowanym z okazji prezydencji Francji przez francuskie Ministerstwo Pracy w Paryżu w dn. 3-4.11.2008. Temat referatu został zaproponowany przez organizatorów.

<sup>2</sup> *Outsourcing* – wykorzystywanie zasobów zewnętrznych, zlecenie wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym procesów niezbędnych do funkcjonowania własnego przedsiębiorstwa, które zostaną tam zrealizowane efektywniej niż byłoby to możliwe we własnym zakresie.

poczucie nadmiaru pracy, nienadążania za zmianami w pracy, czy niepewność co do przyszłego zatrudnienia. Innymi słowy, w coraz większym stopniu to nie tyle fizykochemiczna warstwa pracy jest głównym źródłem ryzyka zawodowego, ale jej warstwa psychospołeczna.

Choć wszyscy intuicyjnie rozumiemy, co znaczy *ryzyko psychospołeczne*, to jednak nie ma jednej, powszechnie przyjętej definicji tego pojęcia. Jej treść różni się zależnie od perspektywy, z której patrzymy na to pojęcie.

## Pojęcie ryzyka w ogóle a ryzyko psychospołeczne w pracy

Ryzyko definiowane jest najczęściej jako prawdopodobieństwa przyszłych strat o określonej wartości: tym większe ryzyko, im bardziej straty te są prawdopodobne i/lub im większa ich wartość. Na ogólnym poziomie można zdefiniować **ryzyko psychospołeczne w pracy jako prawdopodobieństwa przyszłych strat wynikających z określonych psychospołecznych właściwości pracy, z uwzględnieniem wartości tych strat**. W przypadku ryzyka psychospołecznego, straty upatrywane są głównie w sferze zdrowia pracowników oraz „zdrowia” całej organizacji, a także w ogólnospołecznych konsekwencjach obu powyższych strat.

## Pojęcie stresu a ryzyko psychospołeczne w pracy

Bardzo ważny element pojęcia *ryzyko psychospołeczne* stanowi zjawisko stresu. Mechanizm stresu opisany po raz pierwszy przeszło 70 lat temu przez Hansa Selye najlepiej wyjaśnia, dlaczego pewne psychospołeczne właściwości pracy stwarzają prawdopodobieństwo strat w zakresie zdrowia jednostki, organizacji, a w konsekwencji prowadzą do strat ogólnospołecznych. Otóż dzieje się tak dlatego, że mogą być one źródłem stresu pracowników, a ten z kolei – gdy przybiera postać chroniczną lub jest bardzo silny – prowadzi do pogorszenia zdrowia. Innymi słowy, mechanizm stresu stanowi łącznik pomiędzy psychospołecznymi warunkami pracy a stratami w zakresie zdrowia.

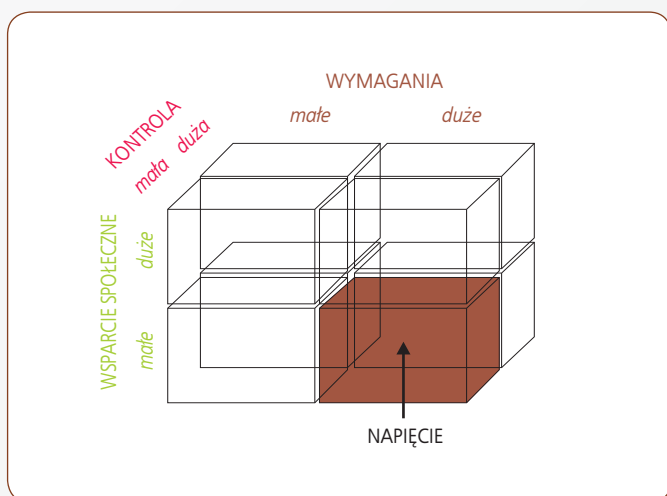
Czym jest bowiem stres? Stres w pracy to reakcja psychofizjologiczna, która pojawia się, gdy pracownik postrzega, że wymagania w pracy przekraczają jego możliwości radzenia sobie z nimi lub są na granicy tych możliwości. Na poziomie fizjologicznym reakcja ta obejmuje pobudzenie autonomicznego układu nerwowego, a więc w konsekwencji m.in. przyspieszenie akcji serca, oddechu; zmiany w układzie hormonalnym, m.in. zwiększone wydzielanie takich hormonów, jak adrenalina i noradrenalina,

a także glukokortykoidów, co powoduje szereg istotnych zmian w zakresie wielu funkcji, m.in. wzrost ciśnienia tętniczego, trójglicerydów i cholesterolu we krwi, osłabienie odporności immunologicznej. Na poziomie psychologicznym stres oznacza silne emocje negatywne: strach, gniew, przerażenie itp. Długotrwałe utrzymywanie się reakcji stresowej, bądź też stres o szczególnie dużej sile, może doprowadzić do trwałego uszkodzenia pojedynczych narządów lub całych układów, a więc do choroby. Badania wskazują na związku stresu w pracy z takimi schorzeniami, jak: choroby sercowo-naczyniowe (szczególnie choroba niedokrwienna serca, nadciśnienie), choroby układu trawiennego, dolegliwości mięśniowo-szkieletowe, spadek odporności immunologicznej, niepokój, depresja czy wypalenie zawodowe.

jakie psychospołeczne cechy pracy są źródłem stresu, a w konsekwencji stanowią zagrożenie dla zdrowia. Skoncentrujemy się na trzech najbardziej obecnie popularnych modelach: *Wymagania – kontrola – wsparcie* (DCS) [1, 2], *Braku równowagi między wysiłkiem a nagrodą* (ERI) [3, 4], oraz modelu *Wymagania – zasoby* (JD-R) [5], który wyłonił się jako synteza dwóch pierwszych.

Według modelu DCS, napięcie w pracy jest konsekwencją trzech zasadniczych wymiarów (dymensji) pracy: wymagań, kontroli i wsparcia społecznego. W pierwszych wersjach modelu wymagania rozumiane były głównie jako wymagania ilościowe (nadmiar pracy i jej szybkie tempo), później jednak operacjonalizację tego pojęcia (czyli nadawanie im sensu podlegającego empirycznej kontroli) objęły również wymagania poznawcze [6]. Z kolei kontrola obejmuje dwie składowe: możliwości wpływu na własną pracę (na przykład terminy,

nagród, pojawia się reakcja stresowa, która trwając długo może prowadzić do zaburzeń zdrowotnych. Wysiłek jest operacjonalizowany przez autora modelu jako: wymagania ilościowe i fizyczne, odpowiedzialność, zakłócenia w pracy oraz wzrost obciążenia w ostatnim okresie. Model przewiduje trzy główne rodzaje nagród: uznanie, pieniądze oraz *job security*/perspektywy awansu. W modelu przyjmuje się, że brak równowagi pomiędzy dużym wysiłkiem a niskimi nagrodami stwarza ryzyko dla zdrowia, które jest większe niż ryzyko spowodowane przez każdy z tych czynników oddzielnie. Tak więc, na podstawie modelu ERI, ryzyko psychospołeczne można określić jako prawdopodobieństwo pogorszenia zdrowia pracowników i zdrowia organizacji oraz ich skutków, w warunkach braku równowagi między dużym wysiłkiem wkładanym w pracę a małymi nagrodami za ten wysiłek (rys. 2.).



Rys. 1. Model Wymagania – kontrola – wsparcie (DCS)  
Fig. 1. The demands – control – support (DCS) model

Stres odczuwany przez pracowników ma negatywny wpływ na funkcjonowanie całej organizacji, co może przejawiać się między innymi w postaci wzrostu absencji, zmniejszenia produktywności, wzrostu liczby wypadków, wzrostu fluktuacji. W tym kontekście mówi się czasem o pogorszeniu zdrowia organizacji. W konsekwencji dochodzi do wzrostu ponoszonych przez nią kosztów.

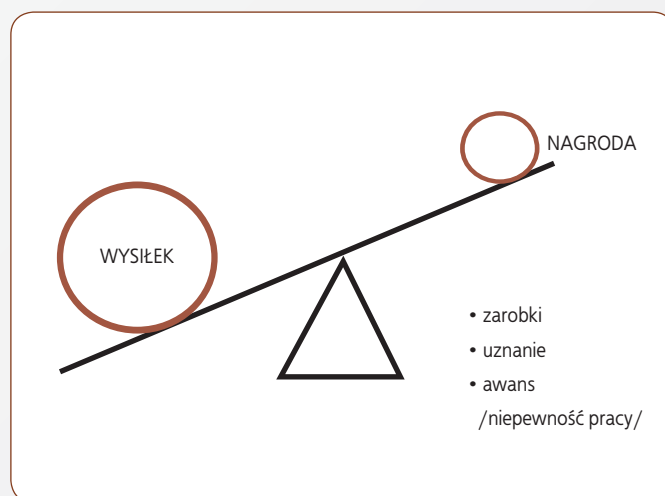
Przyjmując wcześniej podaną definicję stresu, można określić ryzyko psychospołeczne jako prawdopodobieństwo pogorszenia zdrowia pracowników i „zdrowia” całej organizacji oraz ich skutków, pod wpływem takich psychospołecznych warunków pracy, w których pracownik postrzega, że wymagania w pracy przekraczają jego możliwości radzenia sobie z nimi lub są na granicy tych możliwości.

## Modele stresu w pracy a pojęcie ryzyka psychospołecznego w pracy

Można też spojrzeć na pojęcie ryzyka psychospołecznego z perspektywy modeli stresu w pracy, traktując je jako swoiste definicje interesującego nas pojęcia. Precyzują one bowiem,

metody pracy) oraz stopień jej złożoności; wsparcie zaś oczekiwane jest od przełożonych i kolegów. Istotnym założeniem modelu jest teza, że z punktu widzenia napięcia wzbudzonego u wykonawcy, podstawowe znaczenie mają nie tyle pojedyncze składowe, tj. wymagania, kontrola i wsparcie, ale raczej ich interakcja. Największe napięcie wzbudza współwystępowanie wysokich wymagań, niskiej kontroli i niskiego wsparcia społecznego. Ta sytuacja prowadzi do najbardziej negatywnych skutków zdrowotnych. Wobec tego, **korzystając z modelu DCS, ryzyko psychospołeczne można określić jako prawdopodobieństwo pogorszenia zdrowia pracowników i „zdrowia” organizacji oraz ich skutków, w warunkach, gdy wysokie wymagania w pracy współwystępują z niską kontrolą oraz niskim wsparciem społecznym** (rys. 1.).

Jedną z tez wyjściowych modelu ERI [3, 4] jest zasada wzajemności obowiązująca podczas wymiany społecznej. Pracownik „daje” pracodawcy swój wysiłek, a w zamian oczekuje nagród (wynagrodzenia i inne formy uznania), które byłyby rekompensatą wysiłku oraz umożliwiały zaspokojenie potrzeb. Gdy zostaje zachwiana równowaga pomiędzy wysiłkiem a wartością



Rys. 2. Model Braku równowagi między wysiłkiem a nagrodą (ERI)  
Fig. 2. The exertion – reward imbalance (ERI) model

Model JD-R jest swego rodzaju syntezą omówionych modeli. Wyróżnia się w nim dwie główne kategorie warunków pracy: wymagania i zasoby. Kategoria wymagań jest zbliżona do analogicznej kategorii w modelu DCS, a także kategorii wysiłku – w modelu ERI. Z kolei kategoria zasobów łączy w sobie zarówno elementy modelu DCS – kontrolę i wsparcie społeczne, jak i elementy modelu ERI – nagrody. Jednakże, w odróżnieniu od modeli DCS i ERI, w przypadku modelu JD-R treść kluczowych kategorii nie jest jednoznacznie sprecyzowana. Autorzy przyjmują jedynie ogólne definicje obu terminów (wymagania to fizyczne, społeczne i organizacyjne aspekty pracy, które wymagają wysiłku fizycznego i/lub psychologicznego ze strony pracownika, dlatego związane są z kosztami fizjologicznymi i/lub psychologicznymi; zasoby to aspekty pracy, które redukują wymagania oraz stymulują rozwój i uczenie). W modelu zakłada się, że szczegółowa treść obu kategorii zależy od typu wykonywanej pracy i od konkretnej organizacji. Zdaniem autorów tego modelu, jest on bardziej pojemny niż dwa wcześniejsze. Główne kategorie wymagań i zasobów potencjalnie zawierają bo-



Tabela

Aspekt pracy	Opis aspektu
Treść pracy	brak różnorodności lub krótkie cykle pracy, praca fragmentaryczna lub pozbawiona sensu, niewykorzystująca posiadanych umiejętności, wysoka niepewność, konieczność ciągłych kontaktów z ludźmi
Obciążenie pracą i tempo pracy	przeciążenie lub niedociążenie pracą, praca w tempie wymuszonym przez maszynę, duża presja czasu, nieustanna presja terminów
Czasowe ramy pracy	praca zmianowa, zmiany nocne, nieelastyczny czas pracy, nieprzewidywalne godziny pracy, długi czas pracy lub czas pracy zaburzający relacje społeczne
Kontrola	ograniczona partycypacja w podejmowaniu decyzji, brak wpływu na obciążenie pracą, jej tempo, zmienność itp.
Środowisko i sprzęt	niedostępny, nieodpowiedni lub źle utrzymywany sprzęt, złe warunki środowiskowe, jak brak należytej przestrzeni, złe oświetlenie, nadmierny hałas
Kultura i funkcje organizacji	zła komunikacja, słabe wsparcie przy rozwiązywaniu problemów i w rozwoju osobistym, niezdefiniowane lub niezgodnione cele organizacji
Stosunki międzyludzkie w pracy	społeczna lub fizyczna izolacja, złe stosunki z przełożonymi lub współpracownikami, konflikty międzyludzkie, brak wsparcia społecznego
Rola w organizacji	niejasność roli, konflikt roli, odpowiedzialność za ludzi
Rozwój kariery	stagnacja i niepewność w przebiegu kariery, brak awansu lub zbyt wysoki awans, niska płaca, niepewność pracy, małe znaczenie społeczne pracy
Relacja dom-praca	sprzeczne wymagania pracy i domu, słabe wsparcie w domu, problemy związane z karierą obu współmałżonków

wiem wszystkie elementy poprzednich modeli, a także nie wykluczają jeszcze szerszego zestawu ważnych aspektów pracy. Tym, co odróżnia ten model od poprzednich, jest teza, że z punktu widzenia zdrowia pracowników istotne są nie tyle wzajemne zależności pomiędzy głównymi kategoriami, ale ich liniowe związki ze zdrowiem pracownika. Zarówno wymagania, jak i zasoby mogą mieć wpływ na różne aspekty zdrowia, niezależnie od siebie.

Na podstawie modelu JD-R ryzyko psychospołeczne można określić więc jako prawdopodobieństwo pogorszenia zdrowia pracowników i zdrowia organizacji oraz skutków tego, w warunkach wysokich wymagań (jakiegokolwiek typu) i/lub małych zasobów (jakiegokolwiek typu).

Każdy ze wspomnianych modeli ma swoje ograniczenia. W piśmiennictwie psychologicznym dyskusja nad nimi, a szczególnie nad modelem DCS i ERI, trwa bardzo długo i jest o tyle ważna, że ograniczenia tych modeli są jednocześnie ograniczeniami definicji ryzyka psychospołecznego, które zostały z nich wyprowadzone. W największym skrócie można powiedzieć, że poważnym ograniczeniem modelu DCS jest założenie, że to głównie interakcja trzech wymiarów pracy decyduje o poziomie stresu i skutkach zdrowotnych. Z wielu badań wynika bowiem, że czasem jedna tylko właściwość (np. niska kontrola), albo dwie związane są liniowo ze skutkami zdrowotnymi. Ponadto model ten nie uwzględnia wielu istotnych właściwości pracy, które również mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub np. poziomu zarobków.

Z kolei model ERI, mimo że znalazł potwierdzenie w wielu badaniach, to jednak także nie uwzględnia wielu ważnych właściwości pracy o stresogennym znaczeniu, a przede wszystkim kontroli w pracy. Model JD-R wydaje się mieć

wiele zalet – jest bardzo pojemny i otwarty. Pozwala na uwzględnienie bardzo wielu psychospołecznych właściwości pracy jako potencjalnych czynników ryzyka. Jednakże ta otwartość jest zarazem jego wadą: choć bowiem przyjmuje, że wiele cech pracy ma stresogenny charakter, to jednak nie precyzuje, jakie są to cechy. Stanowi więc słabe ukierunkowanie dla działań praktycznych zmierzających do pomiaru i ograniczenia ryzyka psychospołecznego.

### Pojęcie ryzyka psychospołecznego w projekcie PRIMA-EF

Celem niedawno ukończonego projektu PRIMA-EF (*Psychosocial Risk Management – European Framework*), sponsorowanego przez Komisję Europejską, było stworzenie europejskich ram zarządzania ryzykiem psychospołecznym, zarówno na poziomie krajowym, jak i przedsiębiorstw. Projekt realizowało konsorcjum składające się z przedstawicieli 6 krajów: Wielkiej Brytanii (Uniwersytet Nottingham – koordynator projektu), Niemiec (BAuA), Holandii (TNO), Włoch (ISPESL), Polski (CIOP-PIB) oraz Finlandii (FIOH).

Przyjęta w tym projekcie definicja ryzyka psychospołecznego wydaje się przewyżczać trudności związane z definicjami wcześniej omówionymi. Z jednej bowiem strony jest bardzo ogólna, a przez to pojemna, z drugiej zaś towarzyszy jej wyczerpująca lista czynników konstytuujących to ryzyko. Brzmi ona następująco: „**Ryzyko psychospołeczne związane z pracą dotyczy tych aspektów projektowania i zarządzania pracą, a także społecznego i organizacyjnego kontekstu pracy, które mogą spowodować urazy psychologiczne lub fizyczne**” [7, 8].

Jest istotne, że tej ogólnej definicji towarzyszy spis owych „aspektów projektowania i zarządzania pracą, a także społecznego i organizacyjnego kontekstu pracy, które mogą spowodować urazy psychologiczne lub fizyczne”. Zostały one ujęte w tabeli [7, 8].

Można sądzić, że ta definicja ryzyka psychospołecznego stanowi dobry punkt wyjścia do działań praktycznych, ograniczających to ryzyko. Nie jest to bowiem definicja ogólnikowa, ale wskazująca, jakie elementy pracy mogą stwarzać ryzyko psychospołeczne. Co ważne, istnieje bogata literatura psychologiczna dokumentująca, że te właśnie aspekty pracy – brak różnorodności pracy, jej fragmentaryczność, ograniczona kontrola, brak jasności roli i inne wymienione w tabeli, są związane z gorszym samopoczuciem fizycznym i psychicznym pracowników.

### Podsumowanie

W artykule omówiono różne znaczenia przypisywane pojęciu *ryzyko psychospołeczne*. Znaczenia te wyprowadzono z ogólnego pojęcia ryzyka, z pojęcia stresu, a także z trzech modeli stresu w pracy: modelu *Wymagania – kontrola – wsparcie* (DCS), modelu *Braku równowagi między wysiłkiem a nagrodą* (ERI), oraz modelu *Wymagania – zasoby* (JD-R). Wszystkie te podejścia rzucają istotne światło na znaczenie ryzyka psychospołecznego. Jednakże z punktu widzenia działań praktycznych zmierzających do redukcji tego ryzyka, szczególne znaczenie wydaje się mieć podejście przyjęte w europejskim projekcie PRIMA-EF, ze względu na trafność ujęcia problemu. W podejściu tym ogólnej definicji ryzyka towarzyszy szczegółowa lista czynników, które są jego źródłem. Tym samym definicja ta ukierunkowuje pomiar tego ryzyka oraz działania zmierzające do jego ograniczania.

### PIŚMIENNICTWO

[1] R. Karasek, T. Theorell *Healthy work*. BasicBooks, New York 1990

[2] A.H. De Lange i in. *The very best of the millennium: longitudinal research and the demand-control-(support) model*. "Journal of Occupational Health Psychology" 8(4)2003, s. 282-305

[3] J. Siegrist *Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support, and implications for prevention*, w: *Theories of organisational stress*, red. C.L. Cooper. Oxford University Press 1998, s.190-204

[4] J. Siegrist i in. *The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons*. "Social Science and Medicine", 58/2004, 1483-1499

[5] E. Demerouti i in. *A model of burnout and life satisfaction*. "Journal of Advanced Nursing" 32(2) 2000, s. 454-464

[6] R. Karasek i in. *The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for international comparative assessments of psychosocial job characteristics*. "Journal of Occupational Health Psychology" 4/1998, s. 322-355

[7] S. Leka, T. Cox, (red). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*. I-WHO Publications, Nottingham 2008

[8] *Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym – ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i reprezentantów pracowników*. CIOP-PIB, Warszawa 2009