

Anna Sowińska

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

STRES W PRACY TYMCZASOWEJ

Wprowadzenie

Rozwój niestandardowych form zatrudnienia należy traktować jako proces nieodwracalny. Wśród pozytywów w pierwszym rzędzie akcentuje się znaczenie elastyczności dla promowania zachowań przedsiębiorczych oraz przeciwdziałania bezrobociu. Również osoba decydująca się na atypową formę zatrudnienia zyskuje wiele możliwości. W przypadku pracy tymczasowej zdobywa doświadczenia oraz umiejętności na różnych stanowiskach u różnych pracodawców, ma większą samodzielność w wykonywanych zadaniach. Czasem umowa o pracę tymczasową traktowana jest przez pracodawcę użytkownika jako umowa próbna, w rezultacie dając pracownikowi możliwość zatrudnienia na stałe. Za ważny atut uważa się możliwość łączenia wielu obowiązków (dodatkowej pracy, nauki, opieki nad dzieckiem itd.). To tylko niektóre z wielu możliwości, które dane są pracownikowi tymczasowemu.

Specyfika zatrudnienia tymczasowego, czyli cykliczna zmiana firmy, oznacza specyficzny kontrakt psychologiczny, który „wymaga” od człowieka określonych właściwości. Najistotniejszym składnikiem kompetencji pracownika tymczasowego jest plastyczność (elastyczność), dzięki której nie tylko łatwiej może dostosować się do względnie często zmieniającego się tymczasowo wykonywanego zawodu, ale przede wszystkim ponosić mniejsze koszty psychologiczne w trakcie adaptacji do pracy, jej wykonywania i odejścia¹.

Opis zjawiska stresu pracy wymaga uszczegółowienia formy w jakiej człowiek jest zatrudniony. Na podkreślenie zasługuje fakt, iż pojawienie się i sposób przeżywania stresu jest w pełni indywidualny. Od tego jak pracownik ocenia sytuację zależy poziom przeżywanego napięcia, rodzaj i nasilenie przeżywanych emocji, sposób w jaki będzie reagował i radził sobie ze stresem. Kwestią podstawową dla ewentualnych reakcji stresowych jest, czy zmuszony był do podjęcia jakiegokolwiek pracy, w jakiegokolwiek formie zatrudnienia – czy też praca tymczasowa to własny wybór dokonany spośród innych możliwości.

¹ *Być albo nie być czasownikiem. Analiza funkcjonowania pracownika w warunkach zatrudnienia tymczasowego.* Red. M. Dobrowolska. Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2007.

Na podstawie wyników badania kwestionariuszowego przeanalizowane zostały zagrożenia psychologiczne pracy tymczasowej pod kątem specyficznych dla niej czynników stresogennych. Próbowano także na ich podstawie przewidzieć dalekosiężne konsekwencje mieszczące się w obszarze psychopatologii pracy. Przeanalizowano prawdopodobieństwo wystąpienia wypalenia zawodowego.

1. Zagrożenia w pracy tymczasowej jako źródło stresu

Specjaliści zajmujący się rynkiem pracy wielokrotnie opisywali – oprócz oczywistych korzyści – zagrożenia wynikające ze stosunku pracy tymczasowej. Zaliczali do nich: niestałość i niestabilność zatrudnienia i związane z tym poczucie niepewności, niejasność w określeniu ścieżki kariery zawodowej, brak identyfikacji z firmą, nieznaną ram prawnych pracy tymczasowej, odizolowanie od środowiska pracowniczego, obniżone standardy socjalnego bezpieczeństwa, gorsze warunki płacy, podwyższone zagrożenie obciążeniem pracą, wynikające z chęci uzyskania większych dochodów. Pracownicy tymczasowi nie są szanowani przez pozostałych pracowników w miejscu zatrudnienia. Ponadto, pracownicy zatrudniani „na chwilę” nie mają pewności co do metod pracy, nie potrafią zdefiniować dobrze swojej sytuacji pracy, nie mają jasno sprecyzowanego czasu pracy². Brak stabilizacji w tak ważnej dziedzinie życia człowieka jaką jest praca może prowadzić do problemów z samooceną, ze znalezieniem swojego miejsca w świecie, stresem.

Stres pracy (nazywany również stresem zawodowym lub organizacyjnym) jest stanem psychicznego napięcia, spowodowanym rozbieżnością pomiędzy wymaganiami napływającymi z otoczenia a możliwościami jednostki, gdy człowiek spostrzega tę różnicę i ocenia jako zagrażającą, trudną, niekorzystną dla siebie. Jest efektem niedopasowania zdolności pracownika do wymagań środowiskowych bądź niedopasowania jego możliwości do zasobów znajdujących się w środowisku. Ważnym elementem jest tu rozróżnianie niedopasowania subiektywnego i obiektywnego. Niedopasowanie subiektywne dotyczy rozbieżności pomiędzy wyobrażeniami jednostki na własny temat a przekonaniami związanymi z otoczeniem. Niedopasowanie obiektywne natomiast odnosi się do rozbieżności pomiędzy rzeczywistą kondycją jednostki lub rzeczywistym stanem a prawdziwymi atrybutami pracowniczej sytuacji³.

² *Elastyczne formy pracy. Szanse i zagrożenia*. Red. C. Sadowska-Snarska. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, Białystok 2008.

³ N. Chmiel: *Psychologia pracy i organizacji*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 180.

N. Chmiel zestawił najważniejsze przyczyny powstawania stresu w typowych sytuacjach zawodowych (tabela 1).

Tabela 1

Przyczyny powstawania stresu w miejscu pracy

| Przyczyny powstawania stresu w miejscu pracy | |
|--|---|
| 1 | 2 |
| Przeciążenie ilościowe pracą | <ul style="list-style-type: none"> – znaczny wysiłek fizyczny w pracy, zaskakiwanie zadaniami („co chwilę coś nowego”), – narzucone przez maszynę lub inne osoby tempo pracy, – praca w pośpiechu, – praca pod presją czasu, – nagłe i znaczne ilości pracy do wykonania – „zrywy w pracy”, – ciągle zmiany w pracy, – zbyt dużo pracy do wykonania – zabieranie pracy do domu, ciągła praca w nadgodzinach, zbyt mała ilość etatów w zakładzie. |
| Przeciążenie jakościowe pracą | <ul style="list-style-type: none"> – konieczność zachowania czujności przez cały czas pracy, – wykonywanie zadań trudnych i skomplikowanych umysłowo, – odpowiedzialność za ludzi, – odpowiedzialność za mienie dużej wartości, – konieczność wyboru „mniejszego zła”, dylematy moralne, – konieczność podejmowania decyzji o znaczących możliwych konsekwencjach. |
| Niedociążenie jakościowe pracą | <ul style="list-style-type: none"> – wykonywanie prostych, powtarzalnych, monotonicznych czynności, – praca wysoce zautomatyzowana, – praca poniżej możliwości. |
| Ograniczony zakres kontroli nad pracą | <ul style="list-style-type: none"> – sztywne, niezmiennie godziny lub czas pracy, – niemożność przerywania pracy w razie potrzeby, – niemożność decydowania o sposobie wykonania zadania, – praca pod presją innych osób, – ciągle zmiany warunków, sposobu, organizacji, miejsca pracy, – brak wiedzy na temat celu pracy – poczucie bycia „trybikiem w maszynie”, – brak informacji na temat efektów pracy – poczucie wykonywania „pracy bez sensu”. |
| Niejasność pełnionej roli zawodowej | <ul style="list-style-type: none"> – brak wiedzy na temat przydzielonych obowiązków, – nieznan zakres odpowiedzialności, – brak wiedzy nt. sposobu wykonywania pracy (np. brak szkoleń wstępnych, wprowadzenia w obowiązki), – konieczność „samozatrudnienia się” w dotychczasowym miejscu pracy. |
| Konflikt roli zawodowej | <ul style="list-style-type: none"> – niespójne, sprzeczne, zmienne wymagania przełożonych, – wzajemnie sprzeczne oczekiwania ze strony różnych osób: przełożonych, klientów, współpracowników, – kontakty z „niezadowolonymi” klientami, – konieczność kooperacji z wieloma podmiotami, – wpływ pracy na życie rodzinne – praca w nadgodzinach, częste lub długie wyjazdy służbowe, ciągła dyspozycyjność, – niski prestiż społeczny pracy lub zawodu, – brak możliwości awansu, rozwoju, podwyżki, praca poniżej aspiracji. |

cd. tabeli 1

| 1 | 2 |
|--|---|
| Brak wsparcia ze strony współpracowników i/ lub przełożonych | <ul style="list-style-type: none"> – system motywacyjny firmy zorientowany na rywalizację między pracownikami, – konflikty między współpracownikami, – brak informacji potrzebnych w pracy, – brak środków, wyposażenia, urządzeń lub materiałów potrzebnych do pracy, – brak wiedzy o planowanych lub trwających zmianach w przedsiębiorstwie lub w sposobie wykonywania pracy, – osamotnienie, np. ze względu na rodzaj obowiązków – „jedno takie stanowisko w firmie”. |

Źródło: N. Chmiel: *Psychologia pracy i organizacji*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 173.

Spśród wymienionych przyczyn stresu do najważniejszych, na które narażeni być mogą pracownicy tymczasowi wymienić należy:

- przeciążenie ilościowe pracą związane z ciągłymi zmianami w pracy (jej długość w danym miejscu jest ustawowo z góry przewidziana na okres maksymalnie 1 roku),
- ograniczony zakres kontroli nad pracą (ciągłe zmiany miejsca pracy, a wraz z nią warunków, sposobu, organizacji),
- niejasność pełnionej roli zawodowej, wynikająca ze specyfiki stale zmieniających się miejsc pracy,
- konflikt ról zawodowej (konieczność kooperacji z wieloma nowymi osobami, brak możliwości awansu, rozwoju, podwyżki, często praca poniżej aspiracji),
- brak wsparcia ze strony współpracowników i przełożonych (brak wiedzy o planowanych lub trwających zmianach w przedsiębiorstwie, konflikty między współpracownikami, brak informacji potrzebnych w pracy, poczucie osamotnienia).

2. Badanie własne

Głównym celem przeprowadzonych badań była analiza psychologicznych aspektów sytuacji pracy tymczasowej, poszukiwanie specyficznych dla pracy tymczasowej źródeł stresu. Efektem miały być odpowiedzi na pytanie:

Jak postrzegane jest zatrudnienie tymczasowe przez pracowników agencji pracy tymczasowej?

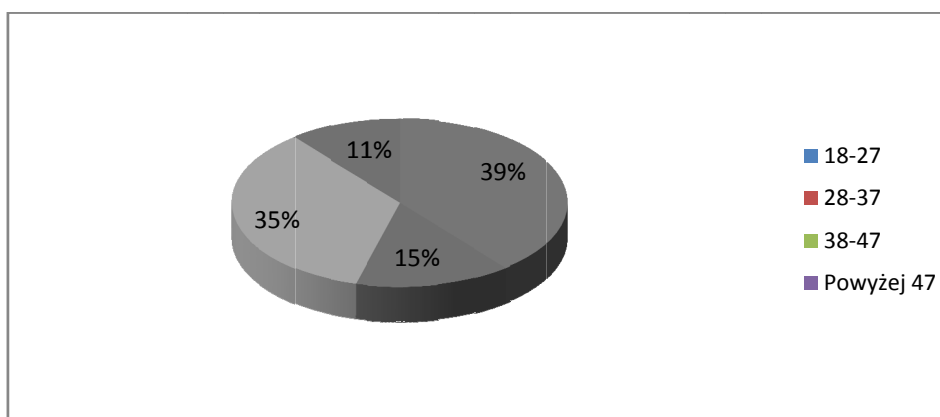
Jakie korzyści daje im ta forma zatrudnienia?

Na jakiego rodzaju sytuacje trudne są narażeni pracownicy tymczasowi?

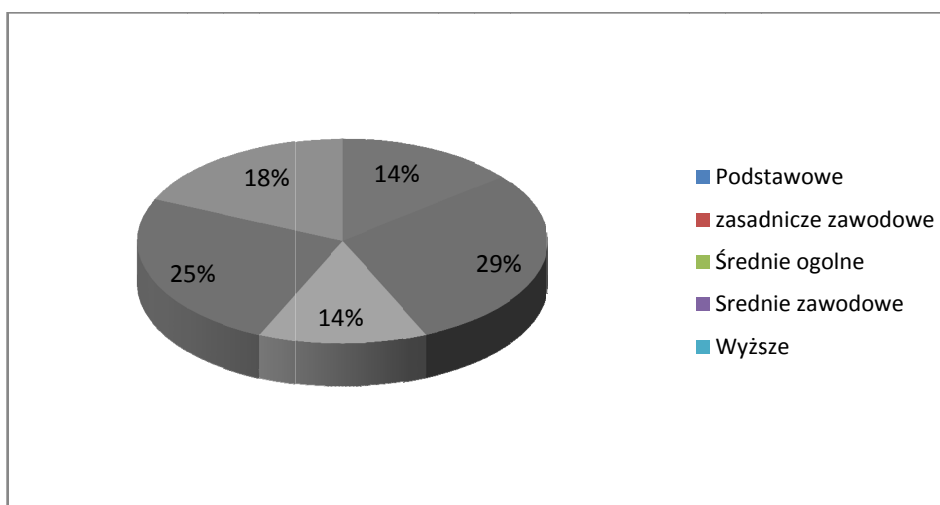
Czy praca tymczasowa niesie specyficzne dla siebie źródła stresu?

Czy praca tymczasowa może zagrażać wypaleniem zawodowym?

Badanie przeprowadzono specjalnie skonstruowanym kwestionariuszem, rozdawanym indywidualnie w agencji pracy tymczasowej w okresie wzmożonej rekrutacji. Objęło ono 120 pracowników tymczasowych, spośród których 59% stanowiły kobiety, a 41% mężczyźni. Grupa była zróżnicowana pod względem wieku i wykształcenia (rys. 1 i 2).

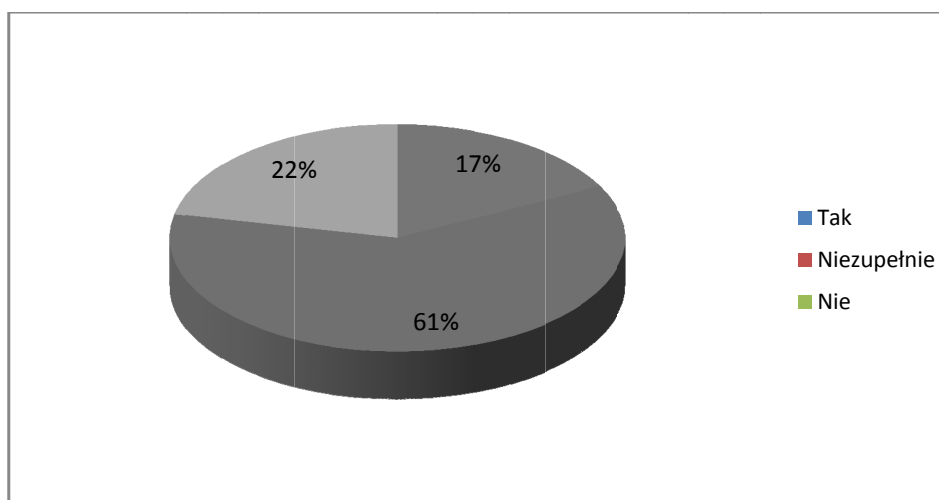


Rys. 1. Wiek respondentów



Rys. 2. Wykształcenie respondentów

Niespełna 18% ankietowanych jest zadowolonych z obecnej formy zatrudnienia, a 22% pracowników tymczasowych zdecydowanie wyrażało swoje niezadowolenie. Największa liczba badanych (60%) ma mieszane odczucia w związku z charakterem pracy i rodzajem zatrudnienia.



Rys. 3. Zadowolenie pracowników tymczasowych z obecnej formy zatrudnienia

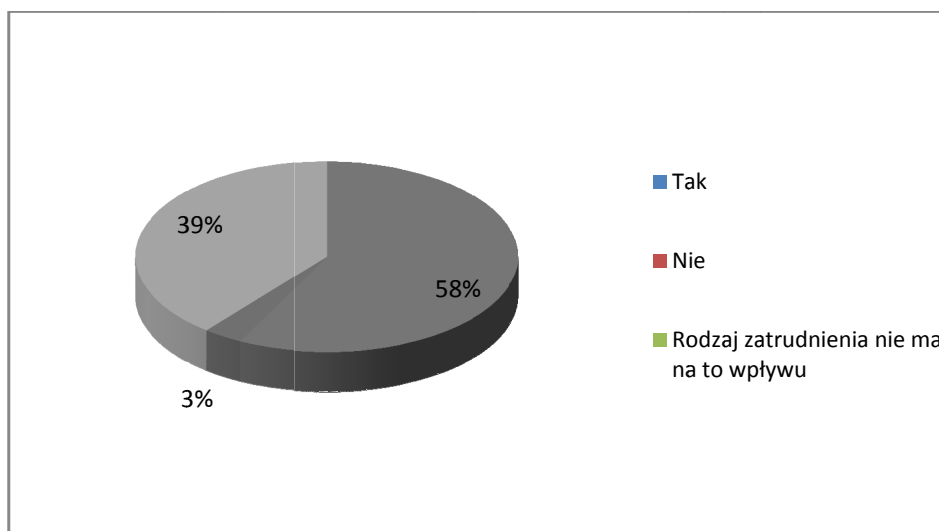
O braku satysfakcji z obecnej formy zatrudnienia według ankietowanych decydują następujące czynniki:

- wykonywanie pracy „na telefon”, związane z częstymi przestojami w firmie pracodawcy użytkownika,
- zły przepływ informacji pomiędzy agencją pracy tymczasowej a pracownikiem tymczasowym,
- wynagrodzenie nieadekwatne do ilości wykonywanej pracy,
- brak możliwości rozwoju kariery zawodowej, pracownicy mają poczucie „stania w miejscu”.

Oprócz mankamentów respondenci doceniają także udogodnienia płynące z podjętej formy zatrudnienia. Badani najczęściej wskazywali na:

- możliwość pogodzenia pracy tymczasowej z pracą stałą,
- możliwość pogodzenia pracy tymczasowej z nauką,
- możliwość „dorobienia sobie”.

Na pytanie, czy praca tymczasowa niesie większe zagrożenie stresem aniżeli praca stała, ankietowani częściej zgadzali się z tym stwierdzeniem – 58%, 39% uważało, że w każdej pracy istnieje ryzyko stresu zawodowego i rodzaj zatrudnienia nie ma większego znaczenia.

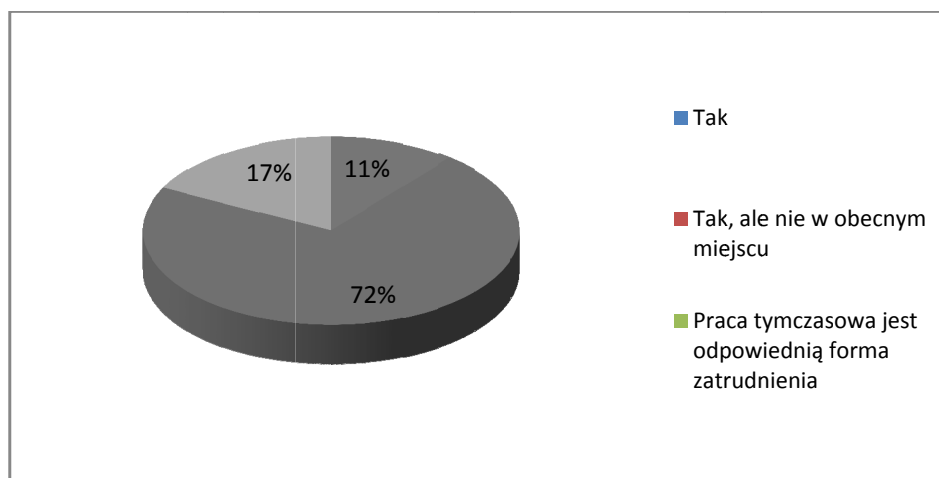


Rys. 4. Stres w pracy tymczasowej

W opinii większości badanych, sposób traktowania pracowników tymczasowych przez pracodawcę użytkownika pozostawia wiele do życzenia. Uważają, że są traktowani o wiele gorzej niż współpracownicy zatrudnieni na stałe (59%), pozostali nie odczuwają większych różnic w traktowaniu przez kierownictwo firmy zlecającej pracę. Złe traktowanie, według ankietowanych, przejawia się przede wszystkim w:

- wykorzystywaniu przez pracodawcę oraz pracowników zatrudnionych na stałe,
- przydzielaniu trudniejszej, bardziej męczącej pracy,
- pomijaniu w podejmowaniu decyzji.

Pogląd pracowników na sposób traktowania ma niewątpliwy wpływ na wiązanie przez nich swojej przyszłej kariery z daną firmą. Zaledwie 18% zatrudnienie tymczasowe odpowiada. Aż 71% ankietowanych nosi się z chęcią podjęcia stałej pracy, natomiast w innym miejscu niż dotychczas. Tylko niespełna 11% pytanych chciałoby podjąć stałą pracę w obecnym zakładzie pracy.



Rys. 5. Chęć podjęcia stałej pracy w obecnym miejscu zatrudnienia

Osoby badane oceniały różne elementy pracy, które ich zdaniem przy tej formie zatrudnienia stanowią szczególne obciążenie. Jako czynniki potencjalnie stresogenne najczęściej wymieniane były:

- atmosfera w pracy (78%),
- brak możliwości podwyżki (74%),
- brak możliwości awansu (73%),
- poczucie wyobcowania (59%),
- złe traktowanie (56%),
- nieoczekiwane zlecenia (51%),
- nacisk na wysokie wyniki (49%).

Czynniki będące źródłem trudności są przyczyną doświadczanego przez pracownika niezadowolenia („uczuciowej reakcji przykrości doznawanej w związku z wykonywaniem określonych zadań, funkcji oraz ról”⁴). Konsekwencje są tu jednak znacznie szersze – dalece wybiegające poza sferę jedynie emocjonalną – rzutują bowiem także na motywacyjne, poznawcze i fizyczne aspekty życia. Zmienne warunki i sposób organizacji pracy, brak emocjonalnych gratyfikacji, nierealistyczne oczekiwania zawodowe, brak wsparcia społecznego oraz niezadowalające zarobki wymienia się jako czynniki ryzyka wypalenia zawodowego. Zagrożone są nim osoby, dla których zatrudnienie na podstawie umowy o pracę tymczasową było „mniejszym złem” w wyborze, gdzie alternatywą był brak jakiegokolwiek pracy.

⁴ A. Bańka: *Psychologia organizacji*. W: *Psychologia. Podręcznik akademicki*. Red. J. Strelau. T. 3. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s. 329.

3. Wypalenie zawodowe

W literaturze wypalenie zawodowe definiowane jest jako stan wyczerpania, którego powodem są wygórowane żądania stawiane przez środowisko oraz daną jednostkę. Według definicji Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), ów zespół wyczerpania energii fizycznej, poznawczej i emocjonalnej przejawia się zmniejszonym zainteresowaniem pracą, obniżoną aktywnością oraz brakiem satysfakcji z wykonywanych czynności zawodowych. Zwykle towarzyszy mu obniżone poczucie dokonań osobistych, nadmierna samokrytyka, utrata motywacji i wiary, niejednokrotnie poczucie bezsensu i chęć ucieczki czy też zaniechania pracy⁵.

Wypalenie niekoniecznie przebiega zgodnie z modelem teoretycznym, ponieważ jest to proces złożony i długotrwały. Same trudności w pracy nie są tutaj najistotniejszym czynnikiem, stają się nim wówczas, gdy doda się do nich właściwości charakterologiczne danego pracownika. Dopiero suma tych czynników powoduje efekt niedopasowania. Formy, które przyjmuje odniesiono do warunków typowych dla pracy tymczasowej:

a) brak współdecydowania i kontroli (praca w chaotycznych warunkach, ograniczenie pracownikowi możliwości samodzielnego uporania się z problemami, ciągłe monitorowanie wykonywanych zadań, w związku z byciem „nowym”),

b) nieadekwatne wynagrodzenie (niedocenianie osiągnięć pracownika, brak rekompensaty za ponoszone koszty psychologiczne),

c) powtarzający się rozpad kontaktów nawiązanych z pracownikami etatowymi, a właściwie brak wspólnoty, konflikty, brak wsparcia społecznego,

d) brak sprawiedliwości (brak wyraźnych reguł funkcjonowania organizacji, stronniczość w ocenie i nagradzaniu preferująca pracowników zatrudnionych na stałe),

e) konflikt wartości (rozbieżności pomiędzy stawianymi wymaganiami a standardami osobistymi pracownika),

f) nadmierne obciążenie pracą (wygórowane wymagania, presja czasu, niemożność regeneracji sił; przemęczenie i poczucie, że wymagania przekraczają możliwości pracownika najczęściej są skutkiem chronicznego stresu; najsilniej doświadczają go osoby, dla których zatrudnienie tymczasowe jest formą narzuconą).

⁵ S. Kozak: *Patologie w środowisku pracy*. Difin, Warszawa 2009; H. Sęk: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. PWN, Warszawa 2007; S.M. Litzke, H. Schuh: *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007; G. Bartkowiak: *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*. PWE, Warszawa 2009; D.P. Schultz, S.E. Schultz: *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*. PWN, Warszawa 2002.

Wymienione wyżej formy nie są od siebie niezależne, warunkują się wzajemnie, mogą mieć różne nasilenie. Długotrwałe niedopasowanie może powodować u pracownika subiektywne odczucia dotyczące porażki zawodowej, sprzyjające wypaleniu. Proces następuje skrycie i nie jest rozpoznawany przez osobę, której dotyczy. Na początku pojawia się zmęczenie, napięcie, drażliwość, hiperaktywność na zmianę z oznakami wyczerpania psychofizycznego. Pracownicy wypalający się mają mniej energii i są mniej zainteresowani swą pracą. Są wyczerpani emocjonalnie, apatyczni, depresyjne usposobieni, poirytowani i znudzeni. Mają skłonność doszukiwania się złych stron we wszelkich aspektach pracy, łącznie ze współpracownikami, oraz reagują negatywnie na sugestie innych ludzi. Jakość ich pracy ulega pogorszeniu, chociaż ilość pracy nie musi się zmniejszyć. „Wypalający się” pracownicy z reguły stają się sztywni w przestrzeganiu przepisów i procedur, ponieważ wyczerpanie nie zezwala na elastyczność lub zastanawianie się nad alternatywnymi sposobami działania. Po jakimś czasie „wypalanie się” wpłynie na zdrowie psychiczne oraz wydajność współpracowników i podwładnych. Silne „wypalenie się” charakteryzuje niski poziom energii, samooceny, poczucia własnego sprawstwa oraz zaangażowania w pracę, a ponadto nasilenie się fizycznych symptomów stresu oraz społeczne wycofanie w sytuacji, kiedy wsparcie jest pracownikowi najbardziej potrzebne.

Podsumowanie

Elastyczne formy zatrudnienia stanowią doskonałą okazję do rozwoju człowieka, który samodzielnie wybiera tę właśnie formę jako najdogodniejszą dla siebie. Praca tymczasowa daje liczne korzyści także natury psychicznej, jest wręcz czynnikiem przeciwdziałającym ewentualnemu stresowi pracy. Niestety, w warunkach wysokiego bezrobocia wybór zatrudnienia tymczasowego często staje się wymuszony. W omawianym badaniu dotyczył on większości respondentów, a u osób, u których koszty psychologiczne są szczególnie wysokie, przeżywany stres może przerodzić się w syndrom wypalenia zawodowego.

Sytuacja nazywana „wypalaniem się” jest charakterystyczna dla sytuacji emocjonalnie obciążających. Specyfika pracy tymczasowej polega nie tyle na „ciężkości” pracy, ale na wysiłku poznawczo-emocjonalnym, wynikającym z konieczności cyklicznego (maksimum corocznego) przystosowywania się do nowych warunków, nawiązywania ważnych relacji międzyludzkich, a następnie zrywania ich po to, by cały cykl zaczynać od początku. Sposób w jaki ocenia pracownik swoją sytuację zawodową decyduje o kosztach psychologicznych, jakie ponosi w trakcie adaptacji do pracy, jej wykonywania i odejścia. Pojawienie

się i sposób przeżywania stresu jest bowiem w pełni indywidualny. To człowiek z jego niepowtarzalnymi predyspozycjami psychicznymi, sposobem postrzegania i oceny sytuacji pracy „decyduje”, czy stres się pojawi i jaka będzie jego charakterystyka, czy wystąpi zagrożenie wypaleniem zawodowym i jakie będą jego konsekwencje. Jednak tam, gdzie elastyczne formy zatrudnienia są w odczuciu pracowników pod jakimś względem niekorzystne, należy nie tyle przeciwdziałać ich rozwojowi, ile zapewnić efektywną ochronę pracowników przed ujemnymi skutkami stosowania tych form.

STRESS IN TEMPORARY EMPLOYMENT

Summary

A person employed on a temporary basis gains new possibilities, but also encounters psychological difficulties. They can be particularly burdensome if this form of employment was not the preferred one. The character of temporary employment consists in emotional and cognitive effort resulting from the necessity of cyclic adjustment to new conditions, entering into important interpersonal relationships and then breaking them off in order to begin the entire cycle again.

This article aims at analyzing psychological threats associated with temporary employment. A questionnaire survey conducted among employees employed by a temporary job agency was supposed to show the most important stress sources in this kind of employment. The likelihood of burnout syndrome was also analyzed.