

Anna Sowińska

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

PSYCHOLOGICZNE ZAGROŻENIA ELASTYCZNYCH FORM ZATRUDNIENIA – PSYCHOPATOLOGIA TELEPRACY

Wprowadzenie

Niestandardowe formy zatrudnienia zyskują coraz większą popularność ze względu na wymierne korzyści ekonomiczne i społeczne. Oprócz niekwestionowanych skutków pozytywnych elastyczność niesie ze sobą także następstwa negatywne, zarówno dla pracodawców, jak i pracobiorców. Ocena sytuacji pracobiorcy wymaga tu dodatkowo spojrzenia z punktu widzenia psychologii pracy, uelastycznienie czasu lub miejsca pracy stanowi bowiem zasadniczą zmianę w psychologicznej sytuacji pracownika. Zakłócenia w funkcjonowaniu człowieka poddanego innym rygorom, wymaganiom, prawidłowościom każą od nowa przeanalizować ich uwarunkowania.

Trudności, na jakie napotyka jednostka w związku z pracą, najczęściej opisywane są przez psychologów w kontekście stresu zawodowego. Bogata literatura poświęcona różnym aspektom tej problematyki zwykle odnosi się do tradycyjnego sposobu zatrudnienia¹. Pojawia się zatem pytanie – jakie psychologiczne zagrożenia może nieść, skądinąd z wielu względów niezwykle korzystna, elastyczność zatrudnienia? Czy forma o najwyższej elastyczności, jaką jest telepraca, predestynuje do specyficznych dla siebie rodzajów zaburzeń z zakresu psychopatologii pracy?

O ile termin „psychopatologia” rozumiany jest jednoznacznie – jako dziedzina wiedzy o zaburzeniach psychicznych – o tyle „psychopatologia pracy” nie

¹ D. Schultz, S. Schultz: Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. PWN, Warszawa 2002; J.F. Terelak: Człowiek i stres: koncepcje, źródła, reakcje, radzenie sobie, modyfikatory. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2008; A. Sowińska: Stres w pracy jako problem społeczny. W: Stres i jego modelowanie. Red. J. Szopa i M. Harciarek. Wydział Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2004, s. 273-282.

jest jednoznaczny. Tutaj rozumieć go będziemy w ujęciu szerszym jako ogół negatywnych problemów psychologicznych związanych z pracą. Uwidaczniają się one zarówno w dezorganizacji samej pracy, jak i w psychicznym funkcjonowaniu człowieka pod postacią wyniszczającego napięcia psychicznego, dezorganizacji zachowania, błędów czy wypadków w pracy, dolegliwości psychosomatycznych, zaburzeń w funkcjonowaniu społecznym².

Celem niniejszego artykułu jest analiza psychologicznych zagrożeń, jakie niesie elastyczność miejsca i czasu w telepracy, dokonana na podstawie przeprowadzonych wśród telepracowników wywiadów³. Zwrócenie uwagi na zagrożenia o charakterze psychologicznym nie oznacza jednak krytyki takich rozwiązań, ale wskazuje na konieczność rozważenia możliwości działań zaradczych.

Elastyczność zatrudnienia – szanse i zagrożenia

Wśród pozytywnych wymiarów zatrudnienia niestandardowego w pierwszym rzędzie akcentuje się znaczenie jego elastyczności dla promowania zachowań przedsiębiorczych oraz przeciwdziałania bezrobociu. Zwiększanie elastyczności z punktu widzenia pracodawcy może przyczynić się do: obniżenia kosztów pracy, znacznie większej swobody w zakresie regulowania poziomu zatrudnienia, zwiększenia adaptacyjności przedsiębiorstwa do zmian rynkowych, łatwiejszego dostępu do pracowników o pożądanym kwalifikacjach i kompetencjach, lepszego dostosowania zatrudnienia do bieżących potrzeb przedsiębiorstwa, ułatwionej weryfikacji umiejętności pracownika przed ostatecznym podjęciem decyzji o zatrudnieniu na stałe, możliwości regularnego uzupełniania stałego trzonu załogi. Z kolei pracownicy dzięki elastycznym formom pracy uzyskują: możliwość wyższego wynagrodzenia, większą swobodę w zakresie kształtowania czasu pracy; większą samodzielność w zakresie wykonywania zadań, poczucie silniejszego związku między efektami pracy a wynagrodzeniem; większe możliwości w zakresie zmiany pracodawcy, możliwość świadczenia pracy na rzecz kilku pracodawców, możliwość zdobycia większego doświadczenia zawodowego.

Zwiększenie elastyczności w zatrudnieniu mimo tylu atutów niesie również zagrożenia, nie zawsze uświadamiane przez uczestników rynku pracy. Z punktu widzenia pracodawcy mamy do czynienia z:

- brakiem identyfikacji z firmą pracowników wykonujących pracę w ramach elastycznych form zatrudnienia;

² A. Bańka: Psychopatologia pracy. Wydawnictwo Gemini, Poznań 2001.

³ Wywiad jako rozmowa prowadzona według ogólnie ustalonego planu i przygotowanych pytań pozwala na spontaniczne wypowiedzi respondenta. Podczas swobodnego wywiadu jednostka jest bardziej skłonna do refleksji nad swoją sytuacją.

- napięciami pomiędzy stałymi pracownikami a „elastycznymi”;
- oporem ze strony związków zawodowych;
- zmniejszoną ochroną informacji stanowiących tajemnicę firmy;
- deficytem pożądaných pracowników w okresie wzmożonego zapotrzebowania na pracę.

Pracownicy z kolei zaś narażeni są na:

- obniżone standardy bezpieczeństwa socjalnego;
- gorsze warunki płacowe;
- niepewność zatrudnienia, brak stabilizacji zawodowej;
- ryzyko braku ciągłości pracy, a w związku z tym dochodów z pracy;
- brak identyfikacji z firmą, odizolowanie od środowiska pracy;
- nieznaną uregulowań prawnych w zakresie poszczególnych form zatrudnienia;
- nadmierne obciążenie pracą, spowodowane chęcią uzyskania wyższych dochodów⁴.

Wiele spośród powyższych niebezpieczeństw odnosi się także do telepracy, gdzie pracę wykonuje się poza tradycyjnym miejscem pracy, z pomocą technologii informatycznych. Z punktu widzenia organizacji ta forma zatrudnienia oznacza przede wszystkim oszczędności związane ze zmniejszonym wykorzystaniem przestrzeni biurowych, podniesienie produktywności, zmniejszenie absencji pracowników, uelastycznienie relacji w miejscu pracy, możliwość zarządzania poprzez cele. Pracownikom – ułatwia godzenia życia zawodowego i rodzinnego, pracy z nauką oraz podjęcie zatrudnienia w więcej niż jednym miejscu. Ograniczając uciążliwość dojazdu do miejsca pracy, daje szansę osobom mieszkającym w oddalonych miejscowościach, mieszkańcom wsi, niepełnosprawnym, kobietom sprawującym opiekę nad dzieckiem itd. Do ważnych zalet zalicza się też swobodne kształtowanie czasu pracy, ustalanie jej tempa i kolejności zadań do wykonania, organizację stanowiska pracy zgodnie z własnymi preferencjami⁵.

Dla osób zatrudnionych w wirtualnych organizacjach rozproszonych geograficznie specyficzny rodzaj współpracy oznacza przedefiniowane role pracownicze i nowe wymagania, specyficzną kulturę organizacyjną, duży dynamizm wewnętrzny. Charakterystyczna jest znaczna autonomia, rozluźnienie więzi między współpracownikami i przełożonymi. Nowoczesne technologie powodują wzrastającą złożoność pracy i rosnącą rolę przetwarzania informacji, co oznacza

⁴ J. Jeleniewska, R. Chrościelewski, R. Opieka: Korzyści i zagrożenia dla pracowników ze stosowania elastycznych form zatrudnienia na bazie doświadczeń NSZZ „Solidarność” Stoczni Gdańskiej. W: *Elastyczne formy pracy. Szanse i zagrożenia*. Red. C. Sadowska-Snarska. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, Białystok 2008, s. 153-165.

⁵ A. Hilarowicz: Społeczny wymiar niestandardowych form zatrudnienia. „Organizacja i Zarządzanie” 2 (10), Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2010, s. 51-68.

konieczność zdobywania wciąż nowych umiejętności. Myślenie abstrakcyjne i umiejętność podejmowania decyzji opartych na złożonych danych stają się kompetencjami kluczowymi⁶.

Stres telepracy i jego skutki

Stres zawodowy – nazywany również stresem pracy lub organizacyjnym – definiowany bywa jako niedopasowanie zdolności pracownika do wymagań środowiskowych bądź niedopasowanie jego możliwości do zasobów znajdujących się w środowisku. Do najważniejszych przyczyn powstawania stresu w miejscu pracy zalicza: ilościowe lub jakościowe przeciążenie czy niedociążenie pracą, ograniczony zakres kontroli nad pracą, niejasność pełnionej roli zawodowej, konflikt roli zawodowej oraz brak wsparcia ze strony współpracowników i/lub przełożonych⁷.

Reakcje i odczucia osób zatrudnionych na zasadzie telepracy zależą od wielu czynników. Kwestią podstawową jest tu dobrowolność korzystania z tej formy zatrudnienia. Szczególny charakter tej pracy może zapewniać osobom o określonych predyspozycjach osobowościowych wysoki poziom satysfakcji, ich brak z kolei będzie źródłem silnego dyskomfortu.

„Jestem typem samotnika. Ludzie mnie męczą, nie rozumiem ich, zwykle czuję się wśród nich obco. Telepraca to dla mnie ideał – nikt nie oczekuje, że zostanę członkiem grupy, ani nikt mnie nie odrzuca”.

„Już jak dziecko byłem bardzo niezależny. Nie tolerowałem nakazów i zakazów, nie potrafię poddawać się czyjemuś wpływowi. Lubię sam decydować o wszystkim co mnie dotyczy. Nigdzie nie miałbym takiej swobody jak w tej pracy”.

Bardzo ważny jest charakter wcześniejszych doświadczeń, poziom kompetencji, poczucie własnej skuteczności, czy też przekonania pracownika. To od nich przede wszystkim zależeć będzie sposób postrzeganych trudności i doświadczany stres.

„Nie lubię tej pracy, bo wszystko jest tu nie tak jak w pracy być powinno – konkretne miejsce do którego się idzie, określone godziny, zespół współpracowników, szef, który ma pieczę nad wszystkim. Straciłam etat i telepraca jest dla mnie jedyną szansą na zatrudnienie, ale tęsknię do dawnego życia. Nawet do szefa, który natychmiast wychwytywał moje błędy”.

⁶ P. Rudnicka: Praca a rozwój technologii informacyjnych. W: Perspektywy psychologii pracy. Red. M. Górnik-Durose, B. Kożusznik. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2007, s. 103-119.

⁷ N. Chmiel: Psychologia pracy i organizacji. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.

Zagrożenia dla pracownika wynikające z telepracy to: odseparowanie „biura w domu” od życia rodzinnego, izolacja i poczucie samotności, mniejsza możliwość awansu, samozatrudnienie jako mniej pewna forma zabezpieczenia socjalnego⁸. B. Skowron-Mielnik analizowała mankamenty elastycznego czasu pracy ze względu na takie czynniki potencjalnie dehumanizujące pracę jak:

- zwiększenie intensywności pracy w jednostce;
- okresowe wydłużanie czasu pracy;
- zwiększenie odpowiedzialności pracownika;
- deregulacja życia zawodowego i pozazawodowego⁹.

Elastyczne sposoby organizowania miejsca i czasu pracy postrzegane są jako sprzyjające godzeniu obowiązków zawodowych z życiem rodzinnym. Uważa się także, że są sposobem na wzmocnienie postaw zorientowanych na rodzinę, nie negując jednocześnie tych zorientowanych na karierę. Dzięki elastycznemu zatrudnieniu można w dużej mierze obie dziedziny skutecznie połączyć. Uważa się wręcz, że gwarantują pracownikom dobrostan społeczny i równowagę życiową między życiem a pracą (*work-life balance*)¹⁰.

„Wszyscy zazdroszczą mi, że pracując w domu równocześnie mogę zajmować się rocznym dzieckiem. A ja wolałabym wyjść z domu, pogrążyć się w pracy (bez nieustannego odrywania się), a potem wrócić i naprawdę zająć się dzieckiem bez myślenia, że niedokończone zadanie czeka na mnie. Ktoś kto nie doświadczył tego nieustannego poczucia winy (»jestem złym pracownikiem, bo zajmuje się teraz dzieckiem« na zmianę z »jestem złą matką, bo za dużo tkwię przy komputerze«) nie zdaje sobie sprawy, jak to męczy i stresuje”.

Kiedy człowiek sam decyduje o godzinach swojej pracy, istnieje niebezpieczeństwo nadmiernego wydłużania czasu ponad standardowe 8 godzin (polskie prawo dopuszcza do 12 godzin). Wpływa to na poziom jego zmęczenia psychofizycznego. Jeśli do tego jest to powiązane z dłuższymi okresami rozliczeniowymi i kumulowaniem w okresach nasilenia zadań dni o przedłużonym czasie pracy, oznacza to przemęczenie, wzrost ryzyka błędów, wypadków, pogorszenie kondycji fizycznej i psychicznej.

„Ta praca nigdy się nie kończy. Z żalem wspominam moment wychodzenia z firmy, lekkość jaką daje poczucie zakończenia pracy. Teraz nawet kiedy jestem

⁸ A. Jachnis: Psychologia organizacji. Wydawnictwo Difin, Warszawa 2008; G. Węgrzyn: Ciemna strona telepracy. W: E-gospodarka, E-społeczeństwo w Europie Środkowej i Wschodniej. Red. S. Partycki. Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2009, s. 58-61.

⁹ B. Skowron-Mielnik: Zagrożenia ze strony elastycznych form zatrudniania i organizowania pracy. W: Elastyczne formy pracy. Szanse i zagrożenia. Red. C. Sadowska-Snarska. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, Białystok 2008, s. 61-68.

¹⁰ Równowaga praca – życie – rodzina. Red. C. Sadowska-Snarska. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, Białystok 2008.

naprawdę zmęczony i wyłączam komputer, nie potrafię wyłączyć swojego myślenia o pracy. Kończy się to zwykle tym, że wracam do biurka, by pracować dalej. Wypijam kolejną kawę, która najskuteczniej działa wspólnie z napojem energetyzującym. Potem oczywiście nie potrafię zasnąć i bez tabletki się nie obędzie”.

Konieczność decydowania o terminach realizacji zadań oraz większa odpowiedzialność za skutki własnych działań z jednej strony poprawia wartość pracy i motywację pracowników, a z drugiej powoduje nieustanne napięcie. Brak stałych godzin, nieregularność długości dnia i tygodnia pracy, niezależnie od tego, czy decyduje o tym przełożony, czy sam pracownik, powoduje trudności w zsynchronizowaniu pracy z życiem pozazawodowym i konieczność ciągłego podejmowania decyzji i wyznaczania priorytetów. Trudność zachowania równowagi praca – życie prywatne prowadzić może do uzależnienia się od pracy.

Pracoholizm

Współcześnie praca wysoko kwalifikowana staje się miarą statusu i prestiżu społecznego. Poprzez pracę ludzie się samookreślają i definiują, określają swoje miejsce wśród innych, rozwijają swoje możliwości, czerpią satysfakcję. W Polsce jako telepracownicy zatrudniani są najczęściej specjaliści oferujący wysoce wyspecjalizowane usługi: programiści, graficy, księgowi, pracownicy kreatywni, artyści, analitycy, PR-owcy, marketingowcy. Tymczasem badania pokazują, że osoby wykonujące wysoko prestiżowe profesje wymagające znacznych kwalifikacji mają największą skłonność do uzależniania się od pracy, czemu wybitnie sprzyja brak granic czasowych i przestrzennych między pracą a życiem prywatnym¹¹.

Odchylenie od równowagi między pracą a istotnymi stronami życia człowieka grozi pracoholizmem¹². Zaburzenie to prowadzi w końcu do utraty: zdrowia, szczęścia, zakłóceń w stosunkach interpersonalnych. Pracoholizm przejawia się w specyficznej postawie wobec pracy i stylu pracy, w nadawaniu jej zbyt dużego znaczenia, w braku możliwości tzw. wyłączenia się. Jednak to nie nadmiar pracy i czas poświęcony obowiązkom zawodowym czyni człowieka „uzależnionym”, lecz podejście wewnętrzne. Ustosunkowanie do wykonywanego

¹¹ W wywiadach prowadzonych z telepracownikami pytania o ewentualny problem uzależnienia były zbywane lub spotykały się z gorliwym zaprzeczeniem (co jednak nie wyklucza istnienia problemu. Wszelkie uzależnienia trudno poddają się introspekcji).

¹² Społeczne, psychologiczne i zdrowotne skutki pracoholizmu. Red. B. Dudek. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2012; L. Golińska: Pracoholizm – uzależnienie czy pasja. Difin, Warszawa 2008; S. Kozak: Patologie w środowisku pracy. Difin, Warszawa 2009.

zajęcia, które ma charakter przymusu, podczas gdy w zdrowym zaangażowaniu w pracę, nawet najbardziej intensywnym, owo poczucie przymusu nie występuje. Za kryteria diagnozy pracoholizmu uważa się¹³:

- ilościowy i jakościowy wzrost zaangażowania w pracę (zwiększenie czasu poświęcanego pracy oraz podejmowanie coraz większej liczby zadań i projektów);
- skoncentrowanie myśli, celów, wyobraźni na pracy, z jednoczesną utratą zainteresowania innymi sprawami niezwiązanymi z pracą oraz traktowanie innych zajęć w kategoriach pracy;
- utratę kontroli nad swoim zachowaniem, niemożność oceny czasu pracy i liczby zadań do zrealizowania;
- niezdolność do abstynencji, która jest odczuwana jako subiektywna niemożność zaprzestania pracy. Przy wymuszonym lub świadomym zaprzestaniu pracy pojawia się lęk i napięcie, prowadzące do objawów somatycznych;
- zmniejszenie satysfakcji z pracy, z jednoczesnym coraz większym w nią zaangażowaniem;
- występowanie nawrotów uzależnienia oraz problemów zdrowotnych i dysfunkcyjności w społecznym funkcjonowaniu człowieka.

Dla pracoholików praca zawodowa jest najważniejsza, przez co stają się coraz bardziej wyizolowani, unikają kontaktów społecznych, często zawodzą innych, nie dotrzymując zobowiązań. Jak każdy inny rodzaj uzależnienia, prowadzi to do deformacji życia emocjonalnego i duchowego. Dotyka również otoczenie społeczne osoby uzależnionej, niszczy relacje rodzinne i związki z innymi ludźmi, staje się źródłem małżeńskich problemów (istnieje związek między życiowymi kryzysami powodowanymi przez uzależnienie od pracy a wysokim wskaźnikiem rozwodów). Pracoholicy negatywnie wpływają na rozwój swoich dzieci, ponieważ nie potrafią poświęcić im swojej uwagi ani okazać im czułości i miłości. Te niepowodzenia w innych sferach życia mogą dodatkowo wzmacniać reakcje pracoholiczne. Praca staje się wtedy ucieczką od problemów rodzinnych i konfliktów małżeńskich.

Traktowanie pracy jako największej wartości wiąże się z pomijaniem innych sfer życia. Dlatego u pracoholików obserwuje się zanik zainteresowań, hobby oraz zaprzestanie zajmowania się sprawami, które nie są związane z pracą. Nieumiejętność odpoczynania, rzadko wykorzystywane urlopy skutkują syndromem reakcji na brak pracy (tzw. nerwice niedzielne), objawiającym się bólami głowy i innymi niedyspozycjami. Można stwierdzić, że pracoholicy nigdy nie odpoczywają i żyją w ciągłym napięciu, nie potrafią odpocząć, odprężyć się i relaksować, bo nawet jeśli dysponują czasem wolnym, wciąż są zaabsorbowani

¹³ Por. E. Kozak: Pracoholizm a neurotyzm – osobowościowe uwarunkowania uzależnienia od pracy. „E-mentor” 2005, nr 5 (12), <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/12/id/224>.

pracą, bezustannie o niej myślą i mają wyrzuty sumienia z tego powodu, że nie pracują. Bardzo często doświadczają bezsenności i dolegliwości zdrowotnych. Często rozładują stres i napięcia w używkach, dlatego uzależnienie od pracy może prowadzić do innych uzależnień (np. alkoholizmu), czemu sprzyja dodatkowo nienormowany czas pracy i brak kontroli społecznej.

Podsumowanie

Telepraca staje się coraz popularniejszym sposobem organizacji pracy. Elastyczność, która daje nieznaną dotąd swobodę w zakresie miejsca i czasu pracy, z perspektywy psychologa stwarza również określone zagrożenia. Przedział zajęć, które obejmuje telepraca, jest szeroki – praca w domu, w centrach telepracy czy mobilna (zwana też nomadyczną) – i każdy z typów ma swoistą specyfikę, przekładającą się na szczególne dla siebie problemy wymagające oddzielnego pogłębionego badania.

Ten nowoczesny sposób pracy wymaga – analogicznych do pracy stacjonarnej – działań profilaktycznych związanych ze zminimalizowaniem ryzyka porażki zatrudnienia niewłaściwej osoby. Kluczowa w telepracy jest umiejętność zarządzania czasem, samoorganizacja, elastyczność i takie cechy osobowości jak sumienność czy otwartość, tendencja do poszukiwania nowych doświadczeń, tolerancja na nowe wydarzenia czy fakty. Pracownik pozbawiony tych predyspozycji nie tylko nie osiągnie wysokiej efektywności, ale narażony będzie na znaczne obciążenia psychiczne. Psychopatologia nie jest skutkiem wymogów czy warunków pracy, ale efektem niedostosowania pracownika do nich. Ta sama sytuacja pracy dla jednej osoby będzie szansą na rozwój i źródłem zadowolenia, dla innej – przyczyną stresu o rozległych skutkach negatywnych.

PSYCHOLOGICAL THREATS ASSOCIATED WITH FLEXIBLE FORMS OF EMPLOYMENT – PSYCHOPATHOLOGY OF TELECOMMUTING

Summary

Increasing job flexibility results in measurable economic and non-economic benefits both for employers and employees. In telecommuting, changing the way of functioning of an employee subjected to other rigors, requirements and regularities raises a question: what influence does making the work place and working hours more flexible have on him/her personally. On the basis of information obtained in interviews, psychological threats associated with telecommuting were analyzed in order to determine causes of excessive psychological burdens, adaptation difficulties and their possible results considered within the framework of work psychopathology.