

Beata Placzkiewicz

Kujawska Szkoła Wyższa we Włocławku

Psychologiczne aspekty funkcjonowania człowieka w sytuacji pracy

Słowa kluczowe: psychologia, środowisko pracy, jakość życia, satysfakcja z pracy, motywacja do pracy, stres zawodowy, wypalenie zawodowe

Key words: psychology, work environment, the quality of life, work satisfaction, work motivation, job-related stress, occupational burnout

Wprowadzenie

Sytuację pracy ludzkiej można ujmować w sposób wielowymiarowy, z uwzględnieniem jej aspektów ekonomicznych, społecznych, kontekstualnych, ale również psychologicznych. Praca stanowi niepodważalną wartość, przynosząc wszechstronne korzyści dla jednostki. Traktując rzecz z perspektywy psychologii, warto wspomnieć o takich dodatnich stronach pracy, jak wzrost poczucia własnej wartości, możliwość realizacji wielu ważnych potrzeb, poczucie bycia „użytecznym”, rozwijanie umiejętności psychospołecznych, szczególnie komunikacyjnych. Paradoksalnie o znaczeniu i roli pracy w życiu człowieka niejednokrotnie przekonać się można dopiero w sytuacji jej utraty i uzyskania statusu osoby bezrobotnej, czego konsekwencje tak krótkoterminowe, jak i odległe zostały szeroko opisane w literaturze przedmiotu.

Z wykonywaniem pracy wiążą się też pewne zagrożenia dla zdrowia i funkcjonowania psychologicznego człowieka, jak nadmierny i długotrwały stres, wypalenie zawodowe czy pracobolizm. A zatem zachowanie właściwych proporcji między czasem wykonywania obowiązków zawodowych i czasem odpoczynku, efektywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych czy „zdrowa” postawa wobec pracy i roli zawodowej, wydają się niezbędne dla zachowania higieny psychicznej i dobrego samopoczucia.

Z uwagi na ograniczone ramy niniejszego tekstu nie sposób ująć w nim wszystkich ważnych aspektów psychologicznych związanych z „byciem” człowieka w sytuacji pracy. W związku z tym akcent padnie tylko na wybrane zjawiska, które można opisać zarówno w kontekście szans, jak i potencjalnych zagrożeń.

Zjawisko pracy

Praca w ujęciu klasycznym jest traktowana jako „stałe wykonywanie płatnych czynności w określonym miejscu, zwanym biurem, zakładem pracy czy fabryką oraz w określonym czasie”¹. Stanowi kategorię społecznie konstruowaną, gdzie szczególnie akcentuje się jej wymiar utylitarny. W ten nurt wpisuje się definicja, jaką podaje Bohdan Dudek, zgodnie z którą praca to „rodzaj czynności zmierzających do przekształcenia przedmiotów w otaczającej rzeczywistości w coś społecznie użytecznego i stanowiących sposób uzyskiwania środków utrzymania pracownika i jego rodziny”².

Współcześnie stajemy przed wyzwaniem niejako ponownego zdefiniowania zakresu znaczeniowego pojęcia pracy. Jej wykonywanie w rozumieniu tradycyjnym jest niewystarczające, pojawiają się zupełnie nowe formy i sposoby, a także zjawiska towarzyszące jej wykonywaniu, jak chociażby wielokulturowość środowiska pracy³. Dobrym przykładem jest także dynamiczny rozwój telepracy⁴, w której wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania technologiczne, a obszarem realizacji jest przestrzeń wirtualna, niematerialna. Stwarza to z jednej strony szansę, otwierając zupełnie nowe możliwości tak dla osób pracujących, jak i ich klientów, z drugiej implikuje konieczność poszukiwania nowych sposobów nadzoru i kontroli efektywności. Coraz bardziej zacierają się także podziały na prace typowo fizyczne czy typowo umysłowe, zawód wyuczony czy wykonywany, zaś ściśle rozróżnienie między czasem pracy i czasem odpoczynku staje się mało aktualne. Od pracowników w coraz większym zakresie wymaga się elastyczności, dyspozycyjności, otwartości na nowość i zdolności szybkiego uczenia się. Michael Frese⁵ szczegółowo przedstawia zmiany charakteru współczesnej pracy, wymieniając m.in. rozproszenie jedności pracy w czasie i przestrzeni, szybsze tempo innowacji, wzrastającą złożoność pracy, ogólnosiwiatową konkurencję, rozwój mniejszych i większych jednostek organizacyjnych, zmianę koncepcji pracy i kariery, częstsze wykorzystywanie pracy zespołowej, ograniczenie nadzoru, zwiększenie różnorodności kulturowej. Szersze

¹ A. Bańka, *Psychologia pracy*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 3, GWP, Gdańsk 2007a, s. 294.

² B. Dudek, *Źródła i skutki nieprzystosowania pracowników do warunków pracy*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy*, red. X. Gliszczyńska, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1991, s. 258.

³ K. Mazurowska, P. Boski, *Czynniki istotne w procesie rozwiązywania konfliktu w międzykulturowym środowisku pracy. Triangulacja w interpretacji danych*, „Psychologia Społeczna”, t. 9, nr 1/2014, s. 38–52.

⁴ A. Bańka, *Psychologia pracy...*, s. 294.

⁵ M. Frese, *Zmiany charakteru pracy*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003, s. 462.

omówienie zmian związanych z pojęciem pracy można znaleźć w opracowaniach Augustyna Bańki oraz Elżbiety Turskiej⁶.

Praca stanowi wartość z punktu widzenia człowieka oraz organizacji, dla dobra i interesu której ten człowiek działa. Oprócz aspektów ekonomicznych należy wyakcentować także jej walory psychologiczne dla jednostki. Wykonywanie pracy koreluje z możliwością realizowania ciekawych zadań, nawiązywaniem relacji interpersonalnych, stwarza szansę odnoszenia sukcesów. Może stanowić jedno z istotnych źródeł poczucia własnej wartości i samorealizacji, dawać poczucie bycia potrzebnym i użytecznym społecznie, zapobiegać nastrojowi depresyjnemu, przygnębieniu, frustracji. Sytuacje kontaktu z innymi łączą się z poczuciem zadowolenia, oddziałują korzystnie na samopoczucie, zaspokajają wiele potrzeb jednostki⁷. Dla każdego człowieka pozycja pracy w hierarchii ogólnego systemu wartości będzie oczywiście zróżnicowana, uzależniona od innych zmiennych, jak osobowość, poziom ambicji i aspiracji czy doświadczenia życiowe.

Istotnym aspektem psychologicznym związanym z pracą jest także motywacja do jej wykonywania. Syntetyczna prezentacja rodzajów motywacji i jej znaczenia w kontekście pracy stanowić będzie treść dalszej części prezentowanego opracowania.

Motywacja do pracy

Na gruncie psychologii motywacja traktowana jest w kategoriach „wszelkich mechanizmów odpowiedzialnych za uruchomienie, ukierunkowanie, podtrzymanie i zakończenie zachowania. Dotyczy ona zarówno mechanizmów zachowań prostych, jak i zachowań złożonych, zarówno mechanizmów wewnętrznych, jak i zewnętrznych, afektywnych i poznawczych”⁸. Rolą motywacji jest m.in. pobudzanie aktywności jednostki, ukierunkowywanie jej percepcji czy działania.

Zazwyczaj wyróżnia się dwie skrajnie odmienne postacie motywacji:

- 1) motywację zewnętrzną, gdzie zachowanie i dążenie do realizacji celu wynika z chęci zdobycia nagrody bądź uniknięcia kary oraz

⁶ A. Bańka, *Kapitał kariery – uwarunkowania, rozwój i adaptacja do zmian organizacyjnych oraz strukturalnych rynku pracy*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006; E. Turska, *Jednostka w sytuacji zmian organizacyjnych*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006.

⁷ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 2007, s. 48, 52.

⁸ W. Łukaszewski, *Motywacja w najważniejszych systemach teoretycznych*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 2, GWP, Gdańsk 2002, s. 427.

- 2) motywację wewnętrzną, gdzie istotne znaczenie ma sama treść danej aktywności⁹.

Oprócz powyższych wymienia się także motywację osiągnięć, rozumianą jako „tendencję do osiągania i przekraczania standardów doskonałości, związaną z odczuwaniem pozytywnych emocji w sytuacjach zadaniowych, spostrzeganych jako wyzwanie”¹⁰. Człowiek odznaczający się silną motywacją osiągnięć będzie wybierał takie zadania do wykonania, na podstawie których zyska najwięcej informacji dotyczących własnych możliwości i umiejętności. Za najbardziej cenne w tym kontekście uznaje się zadania o średnim stopniu trudności.

Mówiąc o rodzajach motywacji, warto także wspomnieć o akcentowanym na gruncie psychologii humanistycznej motywie wzrostu, rozwoju, spełniania się, samorozwoju, samoaktualizacji. Współwystępuje on z określonymi cechami, takimi jak otwartość na nowe doświadczenia, koncentracja na „tu i teraz”, percepcja otaczającego świata jako interesującego i wzbogacającego, zaufanie do własnego ciała, poczucie wpływu na przebieg własnego życia i przyszłość, kreatywność jako umiejętność nieschematycznego myślenia i radzenia sobie z problemami¹¹.

Każdy ze wskazanych powyżej rodzajów motywacji może być udziałem pracownika. W odniesieniu do motywacji zewnętrznej należy podkreślić dwie ważne kwestie: warunki obiektywne powinny być tak zaprojektowane, aby rzeczywiście umożliwić zdobycie nagrody jako efekt pracy, ponadto istotna jest świadomość pracowników, iż osiągnięcie nagrody jest uzależnione od ich własnej pracy¹². Z drugiej strony przełożony powinien mieć wiedzę na temat tego, jakie konkretnie nagrody są cenione przez pracowników¹³. Jak pokazują wyniki badań, wśród wartości preferowanych przez pracowników wymienia się najczęściej płacę, możliwość awansu, fizyczne warunki wykonywania pracy, stosunki społeczne z przełożonymi i współpracownikami¹⁴.

Na podstawie analizy ogłoszeń zamieszczanych przez firmy rekrutacyjne wśród licznych czynników szczególnie pożądanym przez potencjalnych pracodawców wymienia się m.in. motywację wewnętrzną¹⁵. Zdaniem Philipa Zim-

⁹ W. Łukaszewski, D. Doliński, *Mechanizmy leżące u podstaw motywacji*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 2, s. 457.

¹⁰ Ibidem, s. 461.

¹¹ Ibidem, s. 466–467.

¹² X. Gliszczyńska, *Poznawcze modele motywacji pracowników*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy...*, s. 42.

¹³ Ibidem, s. 44.

¹⁴ Ibidem, s. 45.

¹⁵ E. Turska, *Jednostka w sytuacji zmian organizacyjnych*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006, s. 127.

bardo¹⁶ z wewnętrzną motywacją do pracy mamy do czynienia wówczas, gdy osoba wykazuje wyjątkowe zainteresowanie określonym zawodem i podejmuje działania, ponieważ zwyczajnie lubi je wykonywać, zaś jej celem nie jest otrzymanie bezpośrednich nagród będących efektem tej działalności, tylko praca sama w sobie.

Z kolei motywacja osiągnięć to dążenie pracownika do sukcesu¹⁷. Wskazuje się na dwa warunki niezbędne do wzbudzenia motywacji osiągnięć: dokonanie porównania realnego obrazu siebie z obrazem idealnym oraz wystąpienie emocji towarzyszącej zaangażowaniu w osiągnięcie celu. Oto kilka przykładowych symptomów świadczących o występowaniu motywacji osiągnięć: nastawienie na osiągnięcie sukcesu, stawianie sobie trudnych, długoterminowych celów, pozytywne emocje w sytuacji sukcesu i negatywne w sytuacji niepowodzenia, porównywanie własnych osiągnięć z osiągnięciami innych, czemu towarzyszy wyrażanie emocji, radość wyzwolana przez samo wykonanie czynności prowadzących do sukcesu¹⁸. Dla osób o silnej motywacji osiągnięć sama możliwość działania, rozwijania się czy uczenia działa mobilizująco¹⁹.

Ostatnim ze wskazanych jest motyw wzrostu. Zdaniem Janiny Karney²⁰ możliwość samorealizacji przez pracę jest wyznaczona innymi właściwościami, takimi jak osobowość, postawy czy stany, które oddziałują na określony sposób spostrzegania sytuacji pracy, zadań zawodowych oraz pełnionej roli. Samorealizacja łączy się z określoną orientacją zawodową i stylem życia, odnosząc się do osób aktywnych i samosterownych, wykonujących pracę wymagającą wysokich kompetencji, odpowiednich kwalifikacji i permanentnego doskonalenia, dla których praca stanowi niejako sens życia.

Z pojęciem motywacji łączy się również zjawisko poczucia lokalizacji kontroli. Jednostka może lokalizować kontrolę na zewnątrz, wówczas źródłem osiągnięć będą dla niej czynniki zewnętrzne, umiejscowione poza nią. Z drugiej strony w percepcji człowieka nagrody mogą być efektem jego własnych starań i działań – będziemy wówczas mieć do czynienia z wewnętrznym poczuciem lokalizacji kontroli. Jak pokazują wyniki analiz, z zewnętrznym poczuciem kontroli współwystępuje niższy poziom motywacji, z uwagi na percepcję pożądaných rezultatów jako w mniejszym zakresie zależnych od własnego wysiłku²¹. Xyme-

¹⁶ P.G. Zimbardo, *Psychologia i życie*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 465.

¹⁷ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 251.

¹⁸ Ibidem, s. 252–253.

¹⁹ Ibidem, s. 254.

²⁰ Ibidem, s. 173–174.

²¹ J.J. Foster, *Motywacja w miejscu pracy*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003, s. 344.

na Gliszczyńska²² powołuje się na wyniki badań opublikowanych przez Paula E. Spectora, zgodnie z którymi osoby o wewnętrznym poczuciu kontroli pracują bardziej efektywnie, odnoszą więcej sukcesów w karierze zawodowej, szybciej awansują, dążą do uzyskiwania poczucia kontroli, wykazują większą odporność na presję, częściej zajmują stanowiska kierownicze, preferują pracę niezależną i wymagającą inicjatywy, samodzielności, dążą do uzyskiwania informacji zwrotnych o swoich działaniach.

Ciekawych informacji na temat czynników motywujących dostarcza teoria sprawiedliwości. Opiera się ona na założeniu, iż jednostka dokonuje oceny swojego wkładu w pracę oraz jej rezultatów, jak również określa relację między wkładem a wynikami. Podobnego oszacowania dokonuje w odniesieniu do innych, następnie zaś porównuje proporcję określoną w stosunku do siebie oraz osób z otoczenia. Motywująco w tym kontekście działa spostrzeżenie nierówności czy niesprawiedliwości, gdyż jednostka będzie próbowała je minimalizować. Jedynie dostrzeżenie równych proporcji może prowadzić do zadowolenia²³. Dokładnego przeglądu różnych teorii motywacji do pracy dokonują D.P. Schultz i S.E. Schultz oraz J.J. Foster²⁴.

Obok motywacji ważnym fenomenem w kontekście psychologicznych aspektów funkcjonowania człowieka w sytuacji pracy jest poczucie jakości życia jako całości oraz satysfakcja z pracy. Syntetycznego ujęcia powyższych zjawisk dokonano w kolejnej części opracowania.

Jakość życia a praca

Halina Sęk²⁵ wskazuje na dwa aspekty pojęcia *jakość życia* – obiektywny oraz subiektywny. Pierwszy odnosi do warunków funkcjonowania i działalności jednostki, obejmując chociażby takie elementy, jak środowisko materialne, fizyczne, zasoby naturalne czy pracę. Jednocześnie przekłada się na drugi z aspektów, czyli decyduje o subiektywnej ocenie jakości życia, która stanowi wyraz oceny i wartościowania różnych obszarów życia jednostki i tegoż życia ujmowanego całościowo. Nie zawsze jednak istnieje łatwe i proste przełożenie między obiektywnym i subiektywnym aspektem jakości życia, jednak szczegółowe omawianie tych kwestii przekracza ramy niniejszego opracowania.

²² X. Gliszczyńska, *Poczucie własnej skuteczności w procesie pracy*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy...*, s. 76–77.

²³ J.J. Foster, *Motywacja w miejscu pracy...*, s. 350.

²⁴ D.P. Schultz, S.E. Schultz, *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006; J.J. Foster, op. cit.

²⁵ H. Sęk, *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*, Wyd. Naukowe „Scholar”, Warszawa 2001, s. 45.

Współcześnie jakość życia rozpatrywana jest w kategoriach pozytywnych jako szczęście, zadowolenie, całkowite poczucie dobrostanu²⁶. Jak podaje Mark Rapley, jakość życia to wielowymiarowy konstrukt teoretyczny dotyczący oczekiwań jednostki odnośnie do wybranych wymiarów własnego życia, utworzony jednak na bazie wskaźników obiektywnych²⁷.

Wśród istotnych czynników związanych z poczuciem jakości życia wymienia się czas pracy i czas wolny od wykonywania obowiązków zawodowych. Ten ostatni łączy się zarówno z wypoczynkiem i regeneracją organizmu, ale także umożliwia wypełnianie wielu innych ról i zadań życiowych np. rodzinnych czy społecznych. Innym wyznacznikiem poczucia jakości życia w kontekście pracy może być poziom aktywności jednostki i zakres stymulacji – im wyższy i mniejszy stopień bierności czy nudy, tym większe zadowolenie. A zatem człowiek pozostający bez pracy, apatyczny, skazany niejako na oczekiwanie, doświadczający trudności w znalezieniu zajęcia zawodowego będzie niżej oceniał jakość swojego życia. Praca daje możliwość nawiązywania relacji interpersonalnych, szerszego uczestniczenia w życiu społecznym, co znajduje przełożenie na poczucie zadowolenia i satysfakcji²⁸.

Innym ważnym zjawiskiem jest jakość życia w pracy²⁹. Pojęcie to odnieść należy do relacji między wymaganiami pracy a możliwościami ich realizacji przez jednostkę, jak również do relacji między zakresem potrzeb a możliwością ich zaspokojenia dzięki wykonaniu pracy i uzyskaniu wynagrodzenia. Jakości życia jako całości oraz jakości życia w pracy nie sprzyjają sytuacje kryzysowe tak w wymiarze systemowym, na poziomie danej organizacji, jak w aspekcie jednostkowym, indywidualnym. Ograniczanie zatrudnienia, redukcje w firmach, mało korzystne warunki pracy czy formy umów, wymóg permanentnej konieczności adaptacji do zachodzących dynamicznie zmian mogą skutkować zachwianiem poczucia bezpieczeństwa, spadkiem zaufania, niepewnością, poczuciem krzywdy, co bardzo niekorzystnie oddziałuje na ocenę życia i poziom satysfakcji życiowej.

Jak wskazuje Bańka³⁰ „zadowolenie z pracy jest określane jako uczuciowa reakcja przyjemności lub przykrości doznawana w związku z wykonywaniem określonych zadań, funkcji oraz ról. Z punktu widzenia organizacji łączy się ono

²⁶ Z. Ratajczak, *Psychologia pracy i organizacji*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 155.

²⁷ Ibidem, s. 159.

²⁸ Z. Ratajczak, *Psychologiczne aspekty funkcjonowania współczesnych organizacji*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006, s. 27, 30–31.

²⁹ Ibidem, s. 34.

³⁰ A. Bańka, *Psychologia organizacji*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 3, GWP, Gdańsk 2007, s. 329.

z takimi właściwościami, jak fluktuacja, punktualność i produktywność, a także współwystępuje m.in. z wyższą wydajnością, silniejszym zaangażowaniem, większą lojalnością³¹.

Frederick Herzberg w ramach modelu dwuczynnikowego wyodrębnił motywatory prowadzące do zadowolenia z pracy – wśród nich m.in. uznanie i odpowiedzialność oraz czynniki higieny skutkujące niezadowoleniem z pracy – głównie relacje z przełożonymi, warunki pracy i płacę. Zgodnie z założeniami teorii, aby zwiększać poziom zadowolenia z pracy, należy dobrze poznać motywatory i w odpowiedni sposób nimi zarządzać, gdyż samo usunięcie źródeł niezadowolenia nie implikuje jeszcze w sposób oczywisty satysfakcji³².

Jak pokazują wyniki badań, satysfakcja z pracy jest szczególnie ważna, gdyż wiąże się z satysfakcją z innych wymiarów życia. Osoby przejawiające pozytywną postawę wobec pracy zazwyczaj formułują dodatnie oceny w kontekście swojego życia osobistego i rodzinnego³³. Wskazuje się na związki między satysfakcją z pracy a takimi zmiennymi, jak wiek, płeć, rasa, zdolności poznawcze, doświadczenia zawodowe, status pracy oraz cechy osobowości³⁴. Wśród ważnych aspektów satysfakcji pracownicy wymieniają często elastyczny czas pracy, narzędzia i wyposażenie miejsca pracy, zagospodarowanie przestrzeni, ułatwienie pracy przez współpracowników, życzliwość w kontaktach z ludźmi³⁵.

W sytuacji pracy istnieją zjawiska, które znacząco przyczyniają się do obniżenia poczucia jakości życia w poszczególnych jego wymiarach. Niektóre z zagrożeń zostaną przybliżone poniżej.

Zagrożenia związane z funkcjonowaniem w sytuacji pracy

Pierwszym ze szczególnie istotnych zagrożeń jest stres zawodowy, stanowiący – jak pokazują dane statystyczne – zjawisko mocno rozpowszechnione³⁶. Stresory związane z pracą zawodową można podzielić na kilka kategorii, zróżnicowanych z uwagi na charakter samej pracy:

- stresory dotyczące treści pracy – jej duża złożoność, monotonia, nadmierny zakres odpowiedzialności, sprzeczność stawianych wymagań;
- stresory związane z warunkami pracy – hałas, temperatura, nadmierny wysiłek fizyczny, brak środków ochronnych;

³¹ Ibidem, s. 330.

³² J.J. Foster, *Motywacja w miejscu pracy...*, s. 348.

³³ D.P. Schultz, S.E. Schultz, *Psychologia a wyzwania...*, s. 297.

³⁴ Ibidem, s. 300–304.

³⁵ Ibidem, s. 299.

³⁶ P. Le Blanc, J. de Jonge, W. Schaufeli, *Stres zawodowy a zdrowie pracowników*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003, s. 170.

- stresory dotyczące warunków zatrudnienia – praca w systemie zmianowym, brak stałej umowy o pracę, niepewność zatrudnienia, niskie wynagrodzenie, małe szanse na rozwój kariery;
- stresory obejmujące relacje społeczne w pracy – mały zakres wsparcia społecznego, ograniczony udział w podejmowaniu decyzji, dyskryminacja, złe przywództwo³⁷.

J. Karney³⁸ do najczęstszych stresorów zalicza m.in. zadania przekraczające możliwości jednostki, konflikty ról, brak pewności w zakresie zatrudnienia, zbyt intensywne tempo pracy, brak przerw, presję czasową, nadmierną stymulację, odpowiedzialność za trudne decyzje, symptomy niezadowolenia ze strony przełożonych. Jak zauważa Maciej Macko³⁹ doświadczany stres jest tym większy, im większa jest rozbieżność między wymaganiami środowiska a możliwościami zaspokajania potrzeb i samorealizacji. Wśród szczególnie niekorzystnych zjawisk wymienia brak wsparcia społecznego oraz ograniczenie kontaktów społecznych.

Reakcja jednostki w sytuacji stresu zawodowego jest mocno zindywidualizowana, powiązana z kilkoma grupami czynników takich, jak właściwości genetyczne (np. płeć, budowa fizyczna), nabyte (np. zakres umiejętności, wykształcenie) czy dyspozycyjne (np. styl radzenia sobie, preferencje, zakres udziału w podejmowaniu decyzji)⁴⁰. Powyższe czynniki mają prawdopodobnie także udział w sposobie percepcji stresu zawodowego oraz doświadczanych konsekwencjach.

Wśród możliwych skutków psychologicznych długotrwałego stresu wymienia się m.in. poczucie winy, niepokój, wybuchy gniewu, rozdrażnienie, depresję, osłabienie motywacji do pracy, spadek poczucia własnej wartości, skłonność do krytykanctwa, ponadto trudności w przebiegu procesów poznawczych, skłonność do agresji, albo przeciwnie – wycofywanie się, sięganie po substancje psychoaktywne, a nawet choroby psychosomatyczne⁴¹. Owe konsekwencje rzutują zatem niekorzystnie na funkcjonowanie jednostki, ale również organizacji, łącząc się ze spadkiem efektywności, wydajności, produktywności⁴².

Skutkiem stresu mogą być także reakcje bezcelowe i nieskoordynowane w sytuacji pracy czy poczucie bezradności. Stres może łączyć się również z popełnianiem większej ilości błędów, mniej efektywnym wykonywaniem zwłaszcza trudniejszych zadań oraz trudnościami w nabywaniu nowych umiejętności⁴³.

³⁷ Ibidem, s. 173.

³⁸ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 184.

³⁹ M. Macko, *Koszty psychologiczne zachowań antyspołecznych w środowisku pracy*, [w:] *Funkcjonalne i dysfunkcjonalne zjawiska organizacyjne*, red. M. Strykowska, Wyd. Naukowe UAM, Poznań 2007, s. 208–209.

⁴⁰ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 189.

⁴¹ M. Macko, *Koszty psychologiczne...*, s. 213–214.

⁴² Ibidem, s. 219.

⁴³ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 184, 186–187.

Niewątpliwie z doświadczaniem stresu związane jest również zjawisko mobbingu, który określa się wręcz jako terror psychiczny. Obejmuje swoim zakresem wrogie i nieetyczne reakcje stosowane w sposób systematyczny wobec jednostki w środowisku pracy, co prowadzi do istotnych kosztów psychologicznych⁴⁴. Mobbing ma charakter procesu, stopniowo narastającego o różnorodnych formach wyrazu, zawsze skutkującego niekorzystnym funkcjonowaniem pracownika⁴⁵. Zgodnie z wynikami badań wśród najczęstszych zachowań mobbingowych wymienia się: rozpowszechnianie złych opinii na temat pracownika, przydzielanie mu zbyt dużej ilości zadań, zbyt trudnych zadań albo zadań bezsensownych, stosowanie blokad komunikacyjnych – przerywanie wypowiedzi, unikanie, utrudnianie porozumiewania się⁴⁶.

Kolejnym niekorzystnym zjawiskiem korelującym ze stresem, a dokładnie z pracą w warunkach długotrwałego napięcia, jest wypalenie zawodowe znajdujące wyraz w określonych zachowaniach i przebiegu procesów psychicznych u osób wykonujących pracę⁴⁷. Wypalenie dotyczy osób wykonujących czynności wymagające częstych i intensywnych kontaktów z innymi, o dużym ładunku emocjonalnym. Wśród wielu symptomów wypalenia można wymienić depersonalizację, stosowanie mechanizmów obronnych przed angażowaniem się, dystansowanie się wobec problemów innych, obojętność, poczucie niezadowolenia i bezsensu podejmowanych działań, utratę entuzjazmu, łatwe irytowanie się, objawy somatyczne⁴⁸. Herbert J. Freudenberger posłużył się w tym kontekście metaforą świecy, która stopniowo się wypala, aż w końcu przestaje istnieć⁴⁹.

Wypalenie zawodowe jest także określane „chorobą nadmiernego zaangażowania się”, jako efekt porównywania celów, wartości, kosztów tak fizycznych, jak i psychicznych pracy z nastawieniami, spostrzeżeniami i możliwościami konkretnej sytuacji pracy. Wśród szczególnie istotnych czynników wypalenia zawodowego wymienia się niski prestiż zawodu, anonimowość, nieadekwatność między wymaganiami danej pracy a uzyskiwanym z jej tytułu wynagrodzeniem⁵⁰. Szczegółowe omówienie zjawiska wypalenia zawodowego, jego mechanizmów i wielowymiarowych konsekwencji można znaleźć w pracach Christiny Maslach, H. Sęk czy Stanisławy Tucholskiej.

Ostatnim z zagrożeń ujętych w ramach niniejszego opracowania jest praco-holizm stanowiący formę uzależnienia od pracy, które cechuje się trzema zasadniczymi właściwościami: przymusem pracy, zaangażowaniem, spadkiem zado-

⁴⁴ M. Macko, *Koszty psychologiczne...*, s. 199.

⁴⁵ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 409.

⁴⁶ Ibidem, s. 410.

⁴⁷ Ibidem, s. 405.

⁴⁸ Ibidem, s. 406.

⁴⁹ Z. Ratajczak, *Psychologia pracy...*, s. 144.

⁵⁰ A. Bańka, *Psychologia pracy...*, s. 308.

wolonia z wykonywanej pracy⁵¹. Osoba ciągle wydłuża czas pracy, aż do utraty jego poczucia, bierze na siebie coraz większą liczbę zadań i zobowiązań, w sposób nadmierny koncentruje się na pracy, zaniedbując inne aspekty życia. Ma poczucie niemożności jej zaprzestania, tracąc kontrolę nad własnym zachowaniem. Coraz bardziej nasila się zmęczenie fizyczne, pojawiają się objawy somatyczne⁵². Pracoholizm narasta stopniowo, przechodząc przez kolejne fazy, skutkuje nieprawidłowościami w funkcjonowaniu psychicznym, a także niekorzystnie oddziałuje na otoczenie, relacje z innymi, życie rodzinne z uwagi na ciągłe napięcia, niepokój, nerwowość, ograniczanie ilości czasu na czynności niezwiązane z pracą zawodową.

Zakończenie

W zaprezentowanym tekście w sposób mocno syntetyczny ujęto wybrane zjawiska psychologiczne związane z pracą człowieka. Oprócz aspektów pozytywnych, jak motywacja i jakość życia wskazano na przejawy dysfunkcji z obszaru aktywności zawodowej. W tym kontekście szczególnie ważne jest wdrażanie skutecznych oddziaływań profilaktycznych. Przede wszystkim wyakcentować należy rolę wsparcia społecznego – kwestię tę szczegółowo omawia Zofia Ratajczak⁵³. Ponadto pomocne może być organizowanie treningów umiejętności psychospołecznych z zakresu radzenia sobie w sytuacjach trudnych, właściwej organizacji czasu, umiejętności współpracy i pracy zespołowej czy pozytywnego myślenia. Niezwykle istotne jest także kierowanie się właściwymi zasadami motywowania pracowników, przestrzeganie etyki pracy i kreowanie w środowisku pracy zawodowej właściwej atmosfery.

Bibliografia

1. Bańka A., *Kapitał kariery – uwarunkowania, rozwój i adaptacja do zmian organizacyjnych oraz strukturalnych rynku pracy*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006.
2. Bańka A., *Psychologia organizacji*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 3, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
3. Bańka A., *Psychologia pracy*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 3, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.

⁵¹ J.E. Karney, *Psychopedagogika pracy...*, s. 397.

⁵² Ibidem, s. 397–398.

⁵³ Z. Ratajczak, *Wsparcie społeczne w warunkach zagrożenia podmiotowości człowieka w środowisku pracy*, [w:] *Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia*, red. Z. Ratajczak, Wyd. UŚ, Katowice 1992, s. 148–158.

4. Blanc P. Le., Jonge J. de., Schaufeli W., *Stres zawodowy a zdrowie pracowników*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003.
5. Dudek B., *Źródła i skutki nieprzystosowania pracowników do warunków pracy*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy*, red. X. Gliszczyńska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1991.
6. Foster J.J., *Motywacja w miejscu pracy*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003.
7. Frese M., *Zmiany charakteru pracy*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, red. N. Chmiel, GWP, Gdańsk 2003.
8. Gliszczyńska X., *Poczucie własnej skuteczności w procesie pracy*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy*, red. X. Gliszczyńska, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1991.
9. Gliszczyńska X., *Poznawcze modele motywacji pracowników*, [w:] *Psychologiczny model efektywności pracy*, red. X. Gliszczyńska, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1991.
10. Karney J., *Psychopedagogika pracy. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa 2007.
11. Łukaszewski W., *Motywacja w najważniejszych systemach teoretycznych*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 2, GWP, Gdańsk 2002.
12. Łukaszewski W., Doliński D., *Mechanizmy leżące u podstaw motywacji*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 2, GWP, Gdańsk 2002.
13. Macko M., *Koszty psychologiczne zachowań antyspołecznych w środowisku pracy*, [w:] *Funkcjonalne i dysfunkcjonalne zjawiska organizacyjne*, red. M. Strykowska, Wyd. Naukowe UAM, Poznań 2007.
14. Mazurowska K., Boski P., *Czynniki istotne w procesie rozwiązywania konfliktu w międzykulturowym środowisku pracy. Triangulacja w interpretacji danych*, „Psychologia Społeczna”, t. 9, nr 1/2014.
15. Ratajczak Z., *Psychologia pracy i organizacji*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2007.
16. Ratajczak Z., *Psychologiczne aspekty funkcjonowania współczesnych organizacji*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006.
17. Ratajczak Z., *Wsparcie społeczne w warunkach zagrożenia podmiotowości człowieka w środowisku pracy*, [w:] *Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia*, red. Z. Ratajczak, Wyd. UŚ, Katowice 1992.
18. Schultz D.P., Schultz S.E., *Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006.
19. Sęk H., *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*, Wyd. Naukowe „Scholar”, Warszawa 2001.

20. Turska E., *Jednostka w sytuacji zmian organizacyjnych*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Wyd. UŚ, Katowice 2006.
21. Zimbardo P.G., *Psychologia i życie*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2005.

Streszczenie

Praca zawodowa stanowi jeden z najważniejszych obszarów aktywności człowieka. W literaturze przedmiotu opisano wielowymiarowe korzyści będące efektem pracy. Wymienić można chociażby wzrost poczucia własnej wartości jednostki, możliwość zaspokajania potrzeb, poczucie „społecznej użyteczności”, rozwijanie umiejętności interpersonalnych. Szczególnie ważnym zagadnieniem jest motywacja do pracy, jej rodzaje i uwarunkowania. Motywacja do pracy łączy się z wyższą skutecznością, produktywnością i zadowoleniem pracownika. Ważnym zagadnieniem jest także jakość życia w kontekście pracy zawodowej, która wiąże się z satysfakcją z życia jako całości. Na poziom zadowolenia człowieka tak z pracy, jak i w wymiarze globalnym mogą oddziaływać niekorzystnie takie zjawiska, jak stres zawodowy, mobbing, wypalenie zawodowe czy pracoholizm. Stąd w sytuacji pracy szczególnego znaczenia nabiera efektywne wsparcie społeczne, organizowanie treningów umiejętności psychospołecznych, kreowanie właściwej atmosfery w pracy, jak również przestrzeganie zasad etyki zawodowej.

Psychological aspects of human functioning at work

Summary

Professional work is one of the most important areas of human activity. The literature of this matter describes multidimensional benefits that are the result of work. One can mention the increase of self-esteem, opportunity to fulfil one's needs, sense of «social utility», development of social skills. Particularly important issue is motivation to work, its forms and conditions. Motivation to work is associated with higher efficiency, productiveness and worker's satisfaction. The quality of life is an important issue in the context of the professional work, which combines with satisfaction of life as a whole. Occupational stress, mobbing, burnout and workaholism may have an influence over not only the level of work's satisfaction but also in a global dimension. Thus, in the situation of work especially important are: social support, organisation of psychosocial skills trainings, creating the proper atmosphere of the work and respecting the rules of professional ethics.