

**STRESOGENNOŚĆ PRACY I SKUTKI SPOŁECZNE
STRESU WYSTĘPUJĄCEGO WŚRÓD PRACOWNIKÓW
ZATRUDNIONYCH W SEKTORZE UBEZPIECZEŃ**
RAPORT Z BADAŃ

MATEUSZ WARCHAŁ



Opracowanie typograficzne i łamanie:
Paweł Ratajczak

Copyright © 2015

Organizacja Zakładowa NSZZ „Solidarność” w PZU SA

Sekretariat Krajowy Banków, Handlu i Ubezpieczeń NSZZ „Solidarność”

**SOLIDARNOŚĆ**

SŁOWO WSTĘPNE

Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA jest największym w Polsce pracodawcą w branży ubezpieczeń. Fakt ten powinien wskazywać na bardzo dużą odpowiedzialność i prowadzenie polityki pracowniczej spełniającej najwyższe standardy. Niestety liczne procesy reorganizacyjne przeprowadzane w PZU SA na przestrzeni lat oraz regularne zwolnienia pracowników sprowadziły politykę pracowniczą do traktowania osób zatrudnionych w PZU SA przedmiotowo.

Jako jedyny reprezentatywny związek zawodowy Organizacja Zakładowa NSZZ „Solidarność” w PZU SA niesie na swoich barkach olbrzymią odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów spotykających pracowników w codziennych kontaktach z pracodawcą, wykraczających daleko poza relacje służbowe.

Sygnaly o nieprawidłowościach w traktowaniu pracowników docierały do nas od dłuższego już czasu. Stres w pracy w PZU SA stał się powszedni, a jego następstwa zaczęło odczuwać coraz więcej pracowników. O negatywnych efekty stresogenności w miejscu pracy informowaliśmy pracodawcę wielokrotnie podczas spotkań roboczych etc. Zwracaliśmy uwagę na wiele nieprawidłowości. Niestety część z nich była bagatelizowana, a część załatwiana po macoszemu.

Dlatego też zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie anonimowej ankiety wśród pracowników PZU SA. Jej wyniki przerosły nasze najśmielsze oczekiwania. Wskazują one jednoznacznie na bardzo poważny problem. Problem obok którego nie można przejść już obojętnie, a jedynym wyjściem jest natychmiastowe podjęcie rozmów zmierzających do zaprzestania praktyk powodujących stres oraz utratę zdrowia i pracy wśród pracowników.

Niniejszy raport, którego autorem jest dr Mateusz Warchał, powinien być przyczynkiem do wprowadzenia działań zmierzających do ograniczenia stresogenności w PZU SA.

*Joanna Ratajczak
Przewodnicząca Komisji Zakładowej NSZZ „Solidarność” w PZU SA*

INFORMACJE WSTĘPNE I UZASADNIENIE PODJĘCIA BADAŃ NAD STRESEM

Sytuacja w Europie dotycząca stresu związanego z pracą – wg badań ESENER (źródło informacji: EU-OSHA):

- dla 79% managerów UE redukcja stresu w pracy jest ważnym czynnikiem poprawiającym wydajność
- tylko 26% firm UE posiada i stosuje procedury redukujące stres w pracy
- ok. 60% utraconych dni roboczych ma związek ze stresem
- ponad 40% pracujących w nadgodzinach w UE-27 nie osiąga zadowalającej równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym

Sytuacja w Polsce dot. stresu zawodowego.

Według badań Extender DISC 2009 polscy pracownicy należą do najbardziej zestresowanych na świecie. W 58% firmach znacznie wzrósł poziom stresu, co wpływa na pogorszenie ich wyników handlowych i finansowych. Chroniczny stres zawodowy wiąże się ze spadkiem produktywności, poziomu zarządzania, motywacji do pracy, ze wzrostem liczby konfliktów i przypadków mobbingu, a poziom stresu potęgowany przez kryzys gospodarczy, będący przyczyną zwolnień z pracy, wzrasta. W przypadku starań, aby firma wróciła na ścieżkę stabilnego wzrostu, właściwe zarządzanie czynnikami ryzyka psychospołecznego staje się sprawą kluczową. W Polsce brak jest kompleksowych działań i procedur prowadzących do minimalizacji stresu zawodowego przez pracodawców. Istniejące programy promocji zdrowia skupiają się na pogłębieniu ogólnej wiedzy pracowników na temat stresu i tego, jak wzmacniać indywidualną odporność na ten czynnik. Jedną z kluczowych przeszkód jest brak na polskim rynku kompleksowych, ogólnodostępnych i zweryfikowanych naukowo narzędzi do zarządzania ryzykiem psychospołecznym w firmach i włączania pracowników w ten proces.

Sytuacja prawna dot. stresu zawodowego.

Polscy partnerzy społeczni afiliowani w strukturach europejskich zobowiązali się do wdrożenia w Polsce Europejskiego Porozumienia Ramowego dot. Stresu Związanego z Pracą poprzez wspólną Deklarację z dnia 14.11.2008 r. Wdrażanie Deklaracji jest obecnie wstrzymane z powodu niedostatków dialogu społecznego w Polsce. Do tej pory nie udało się wypracować rekomendacji oraz projektu zmian legislacyjnych dotyczących obowiązku ograniczania źródeł stresu w pracy. W wielu krajach europejskich, np.: na Węgrzech, we Włoszech i we Francji doszło do implementacji porozumienia i obszary dotyczące stresu zawodowego pozostają pod ochroną prawną.

Z kolei w Belgii istnieje Ustawa z 4 sierpnia 1996 r. o dobrym samopoczuciu pracowników podczas wykonywania przez nich pracy. Przy alarmujących danych dotyczących skali problemu można uznać, że analiza tego zjawiska, jego przyczyn i skutków oraz sposobów profilaktyki są w Polsce niewystarczające, a koszty stresu ponosi całe społeczeństwo. W interesie pracodawców, pracowników, a przede wszystkim ustawodawcy jest również wypracowanie porozumień i dobrych praktyk na poziomie krajowym, które mogą zainicjować zawieranie na poziomie poszczególnych zakładów pracy porozumień zbiorowych z pracodawcami, ograniczających przyczyny i skutki stresu zawodowego.

Według Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA), roczne straty na rynku pracy w UE z powodu depresji wynoszą **616 mld euro**. W tym 272 mld to straty z powodu zwolnień lekarskich, 242 mld to spadek produktywności, 63 mld to wydatki służby zdrowia na leczenie.

W Polsce w roku 2008 wystawiono 624,5 tys. zwolnień lekarskich z tej grupy chorobowej, a w roku 2011 aż 759,7 tys., przy czym z roku na rok liczba zwolnień ma tendencję rosnącą (z lekkim spadkiem w 2010 roku). Jednocześnie wydłużył się przeciętny czas zwolnienia lekarskiego z powodu tej grupy chorób – od 15,4 dni w 2008 roku do 16,7 dni w 2011 roku (źródło: ZUS).

Jak wynika z Narodowego Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego – w latach 1990–2010 **wskaźnik rozpowszechnienia zaburzeń psychicznych w opiece ambulatoryjnej wzrósł ponad dwukrotnie** (z 1629 do 3655 przypadków na 100 tys. ludności), **a w opiece stacjonarnej – o połowę** (z 362 do 548 na 100 tys. ludności). Trudne środowisko pracy i ekspozycja na zagrożenia psychospołeczne niewątpliwie przyczyniają się do wzrostu tych statystyk.

Sytuacja w sektorze ubezpieczeń.

Badania nad psychospołecznymi warunkami pracy w sektorze ubezpieczeniowym nie były do tej pory podejmowane. Jednym z wielu powodów takiego stanu rzeczy jest duże rozproszenie grupy zawodowej osób zajmujących się ubezpieczeniami. Większość bowiem zatrudnionych w obszarze ubezpieczeń pracowników prowadzi jednoosobowe działalności gospodarcze, duża część zatrudniona jest w formie pracy agencyjnej, a to powoduje, że trudno dotrzeć do grupy badawczej. Ponadto wszystkie niepracownicze formy zatrudnienia, które zakładają brak nadzoru nad pracą oraz jej elastyczność (funkcjonalną, czasową, itp.) są trudnym obszarem do analizy zagrożeń o typie czynników stresogennych.

Przyczynkowe badania były realizowane na zlecenie firm ubezpieczeniowych (por. W.J. Coetzer, S. Rothmann 2002). Dowiodły one m.in. że skutki stresu na różnych stanowiskach pracowników zatrudnionych w sektorze ubezpieczeniowym dotyczą rozstroju zdrowia i ryzyka zwiększonej zapadalności na tzw. choroby odstresowe. Wśród czynników pracy o najwyższej stresogenności odnotowano przeciążenie pracą oraz brak kontroli nad pracą.

Aby uzupełnić lukę, szczególnie widoczną w badaniach krajowych, w czerwcu 2015 roku z inicjatywy Krajowego Sekretariatu Banków, Handlu i Ubezpieczeń NSZZ „Solidarność” podjęto badania dotyczące oceny odczuć pracowników zatrudnionych w sektorze ubezpieczeniowym w zakresie stresogenności pracy. Badania koordynowane były przez Organizację Zakładową NSZZ „Solidarność” w PZU S.A. Sygnalizowane przez pracowników problemy związane ze wzmożoną stresogennością pracy w sektorze zaowocowały podjęciem szczegółowych badań dotyczących głównie oceny takich cech pracy, które zmieniły się na przestrzeni ostatnich lat w związku ze zmianami odczuwalnymi w skali makro oraz na poziomie poszczególnych zakładów pracy.

Cele i korzyści z realizowanych badań własnych.

- I. Umożliwienie pracodawcom, pracownikom oraz partnerom społecznym zdiagnozowania i monitorowania ryzyka psychospołecznego w powiązaniu z szacowaniem kosztów ryzyka w branży bankowej
- II. Umożliwienie monitoringu takich zagrożeń jak narażenie na stresory zawodowe i mobbing
- III. Dostarczenie danych na tematy potrzeb i sytuacji pracujących wobec zagrożeń psychospołecznych w pracy,
- IV. Różnicując też status kobiet i mężczyzn zatrudnionych w branży umożliwienie wykorzystania rezultatów badań m.in. do: przygotowania nowych programów prewencji, wyznaczenia nowych kierunków podejścia i polityki BHP, wzrostu świadomości na temat zagrożeń psychospołecznych w firmach i u partnerów społecznych, tworzenia różnych form promowania zdrowia psychicznego
- V. Monitorowanie dynamiki zmian psychospołecznych czynników ryzyka w branży bankowej i stanowiskach pracy.

METODOLOGIA BADAŃ WŁASNYCH

Próba i metoda zbierania danych.

Badania miały charakter sondażowy i polegały na wypełnieniu ankiety w formie on-line przez grupę badawczą **458 pracowników** zatrudnionych w sektorze ubezpieczeń. Dobór grup z różnych firm ubezpieczeniowych nie miał charakteru proporcjonalnego – wśród pracowników dominowały osoby zatrudnione w Grupie PZU S.A. Biorąc pod uwagę reprezentatywność tego zakładu pracy (największa firma ubezpieczeniowa w Polsce) można uznać, że otrzymane wyniki badań są miarodajne dla całego sektora. Za cechą reprezentatywności przemawia fakt, że struktura zatrudnienia w innych firmach ubezpieczeniowych jest podobna (te same stanowiska pracy) oraz usługi świadczone przez firmy ubezpieczeniowe mają charakter homogeniczny. Należy przy tym wykluczyć zmienne zakłócające, które mogły mieć wpływ na wyniki badań tj. strukturę własnościową PZU (spółka skarbu państwa).

Dzięki zastosowaniu odpowiednich metod doboru próby oraz statystycznej ekstrapolacji danych można zapewnić, że wyniki uzyskane podczas sondażu są w określonym stopniu reprezentatywne dla badanych zakładów pracy. Próba badawcza zrealizowała postulat reprezentatywności proceduralnej.

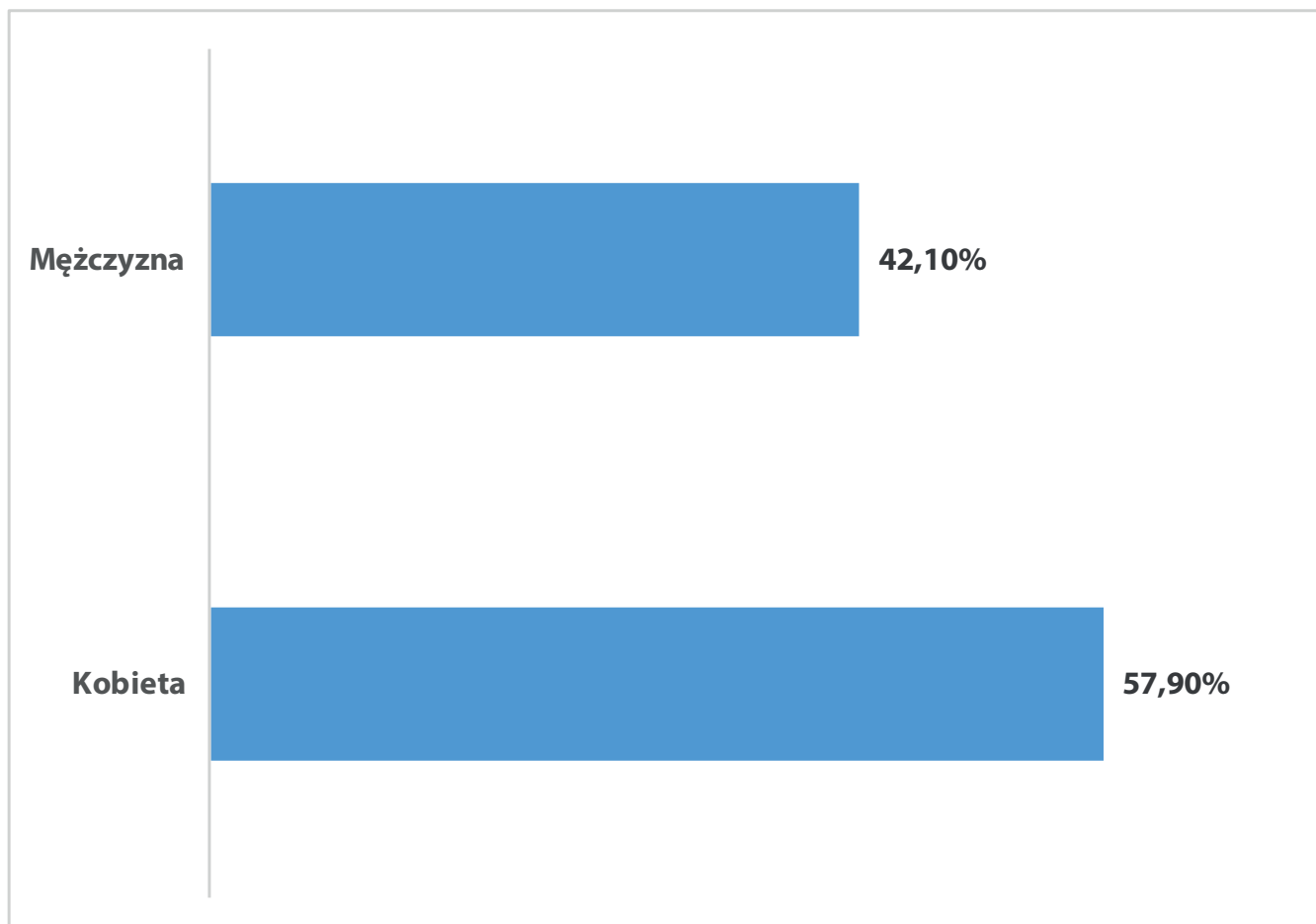
W badaniach wykorzystano autorski kwestionariusz, który w zakresie doboru pytań badawczych odpowiada na najnowsze rekomendacje instytucji zajmujących się bezpieczeństwem i zdrowiem pracujących (Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy; Międzynarodowa Organizacja Pracy, Międzynarodowa Organizacja Zdrowia) i uwzględnia „nowe i pojawiające się zagrożenia psychospołeczne” wskazywane w analizach jako najbardziej aktualne i o podnoszącym się poziomie ryzyka (źródło: „Raport – Prognoza ekspercka dotycząca nowo powstających zagrożeń psychospołecznych związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy” EU-OSHA 2007, „Stres w pracy – fakty i liczby” EU-OSHA 2009 oraz „Przemoc i molestowanie w miejscu pracy: obraz europejski” EU-OSHA 2011).

W użytym kwestionariuszu pytania miały charakter jedno i wieloodpowiedziowy w skali nominalnej. **Suma odpowiedzi, ze względu na dane pokrywające się, wykracza powyżej 100 procent.**

WYNIKI BADAŃ, ANALIZA ZMIENNYCH

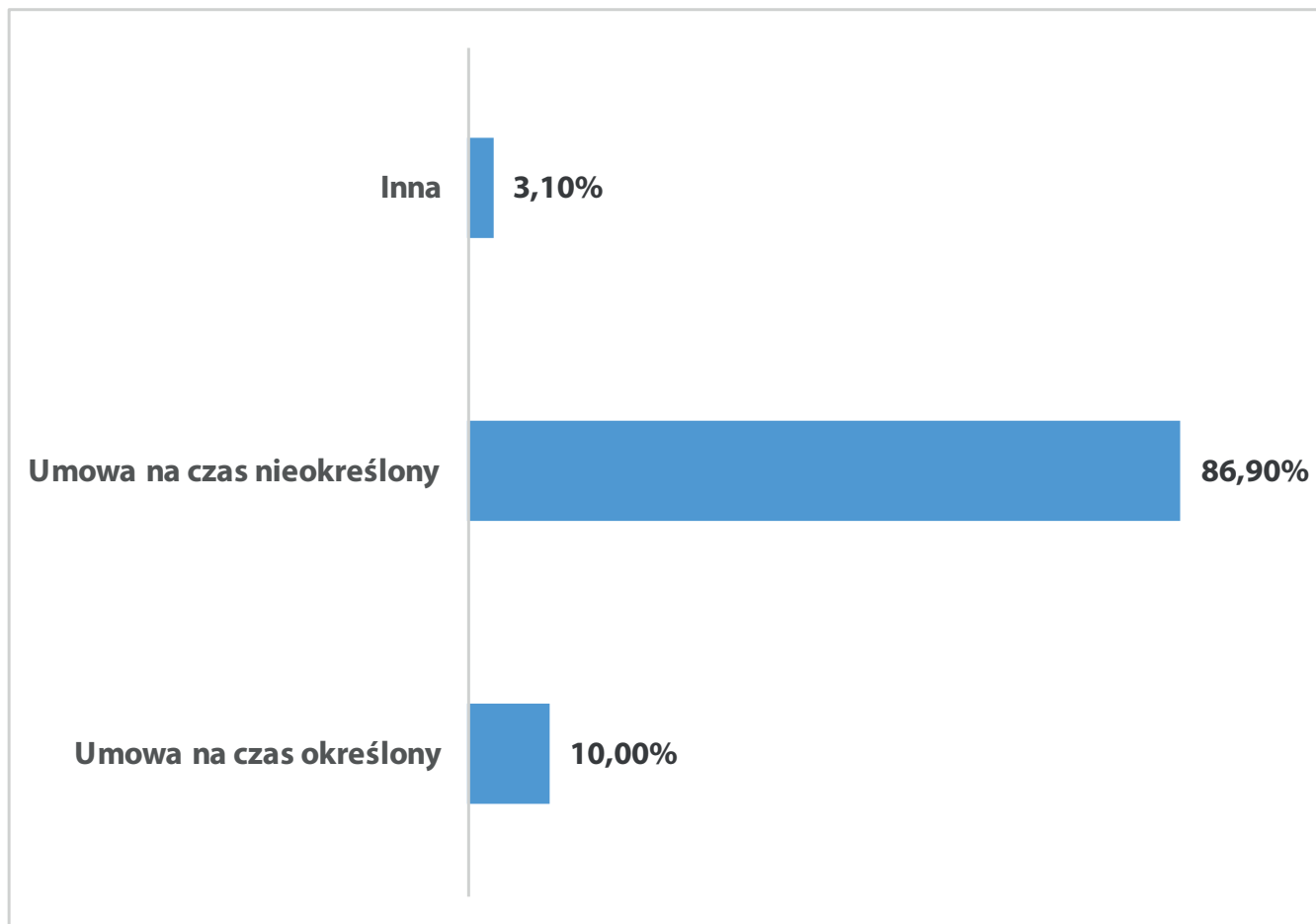
Płeć badanych.

W badanej grupie dominują kobiety, które stanowią **57,9% zatrudnionych**. Wyniki ten odzwierciedla proporcję populacji zatrudnionych kobiet i mężczyzn w sektorze ubezpieczeń w całej Europie.



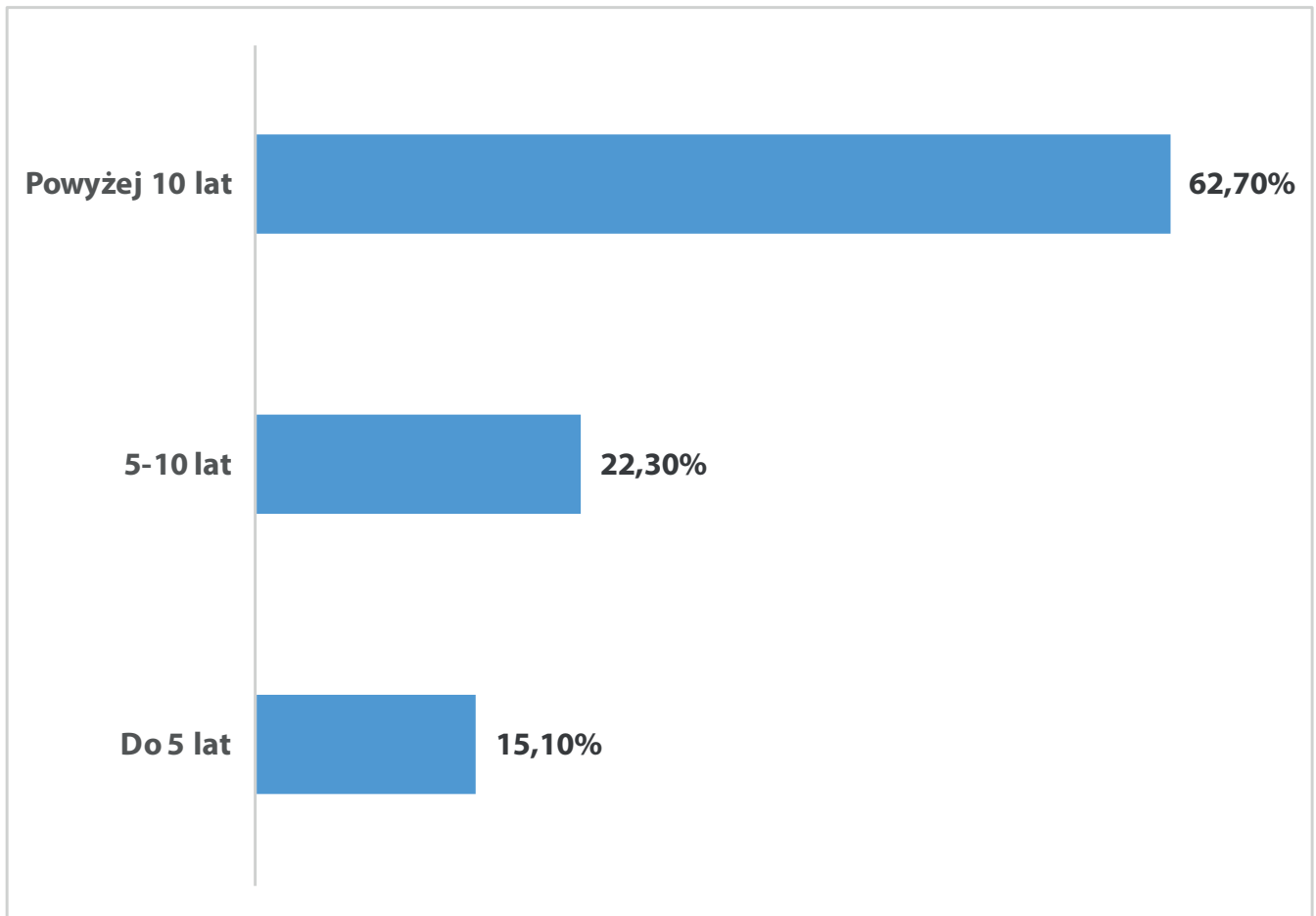
Rodzaj zatrudnienia.

W badanej populacji dominuje zatrudnienie na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony tj. ponad **86%** wskazań.



Staż pracy.

Staż pracy badanych respondentów wskazuje na dominację zatrudnienia powyżej 10 lat – ponad **62%** wskazań.



Zajmowane stanowisko pracy.

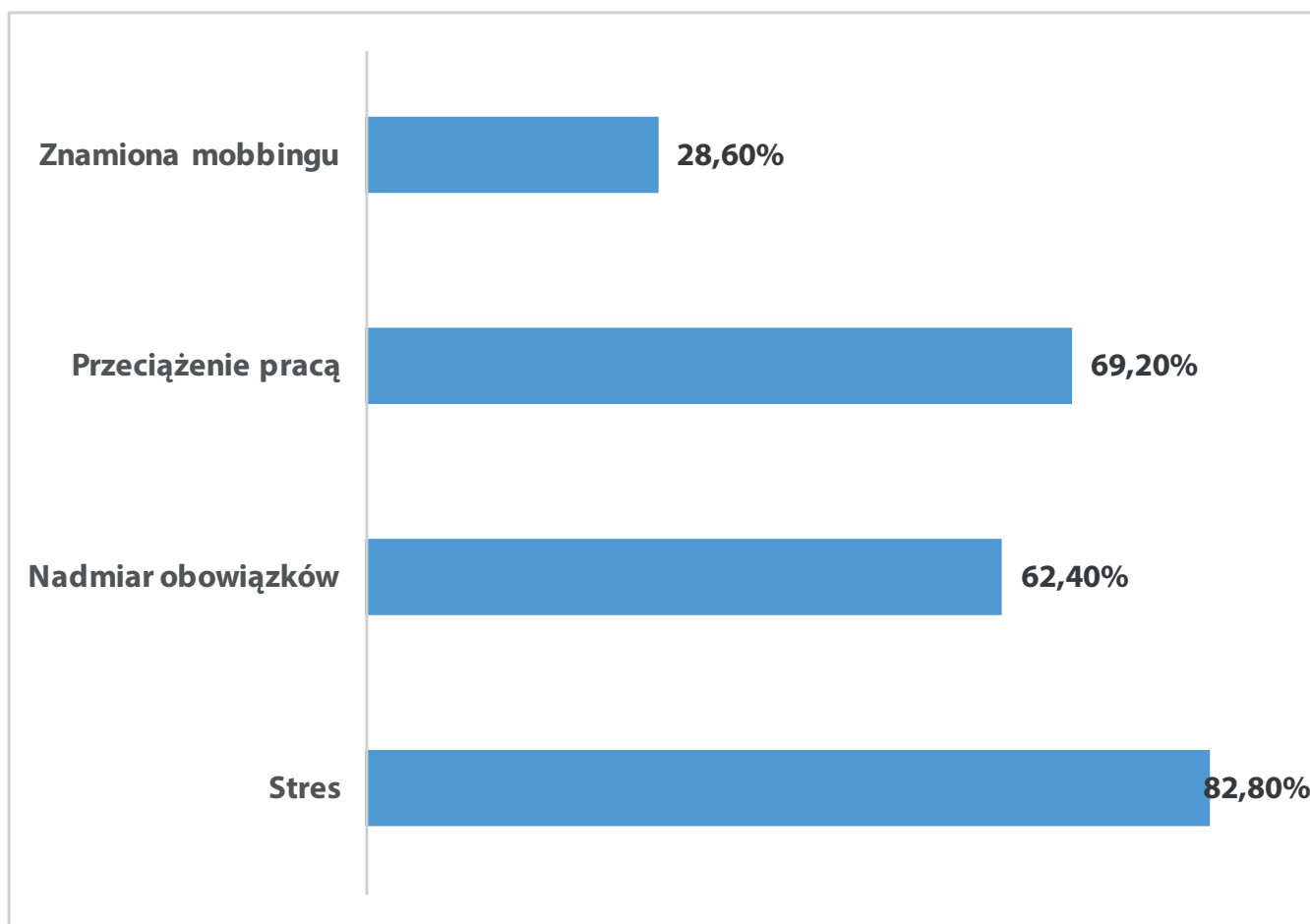
Statystycznie nieistotną zmienną okazało się stanowisko pracy. Respondenci zatrudnieni na wszystkich odnotowanych stanowiskach pracy wskazują podobne stresogenne cechy pracy. W analizie jakościowej zróżnicowanie pojawia się na stanowiskach bezpośrednio **związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych**, gdzie ankietowani podkreślają szczególną uciążliwość związaną z wymaganiami pracy i presją na wynik ze sprzedaży.

Wśród zaznaczonych stanowisk pracy dominowały reprezentatywne dla sektora ubezpieczeń tj. doradca klienta, specjalista, główny specjalista (zatrudnieni w różnych pionach).

WYNIKI SZCZEGÓŁOWE – ŹRÓDŁA STRESU W PRACY

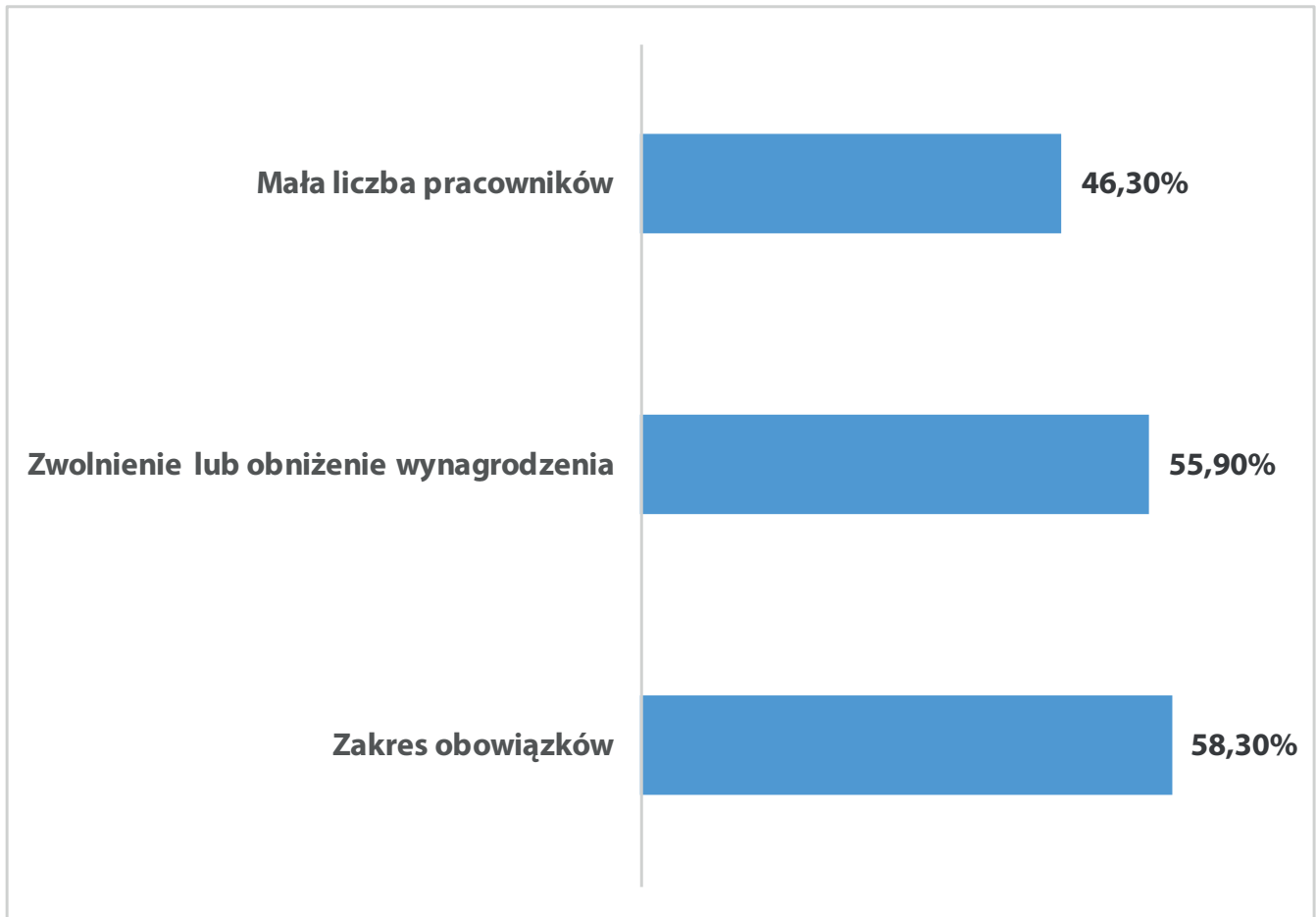
Ocena problemów doświadczanych w związku z charakterem pracy.

Do najczęstszych problemów, których doświadczają osoby biorące udział w badaniu można zaliczyć kolejno **stres (wyrażony wprost) (82,8%)**, **niskie wynagrodzenie (61,6%)**, **nadmiar obowiązków (62,4%)**, **przeciążenie pracą (69,2%)** oraz **zachowania/działania noszące znamiona mobbingu (28,6%)**. Prawie 40% ankietowanych uznaje, że w firmie nie ma dialogu z pracodawcą lub jest on pozorowany. Brak wsparcia ze strony przełożonego oraz utrudniony kontakt z przełożonym osiągnęły sumarycznie wynik na poziomie prawie 35% wskazań. Ten aspekt znaczenie różnicuje grupę pracowników sektora ubezpieczeń na niekorzyść w stosunku do pracowników sektora banków (badania realizowane przez NSZZ „Solidarność w 2014 roku). Cechą umowy o pracę jest nadzór nad jej wykonaniem – utrudniony kontakt z przełożonym lub/i brak wsparcia przełożonego jest daną alarmującą w kontekście przedmiotu badań.



Ocena głównych źródeł stresu w pracy.

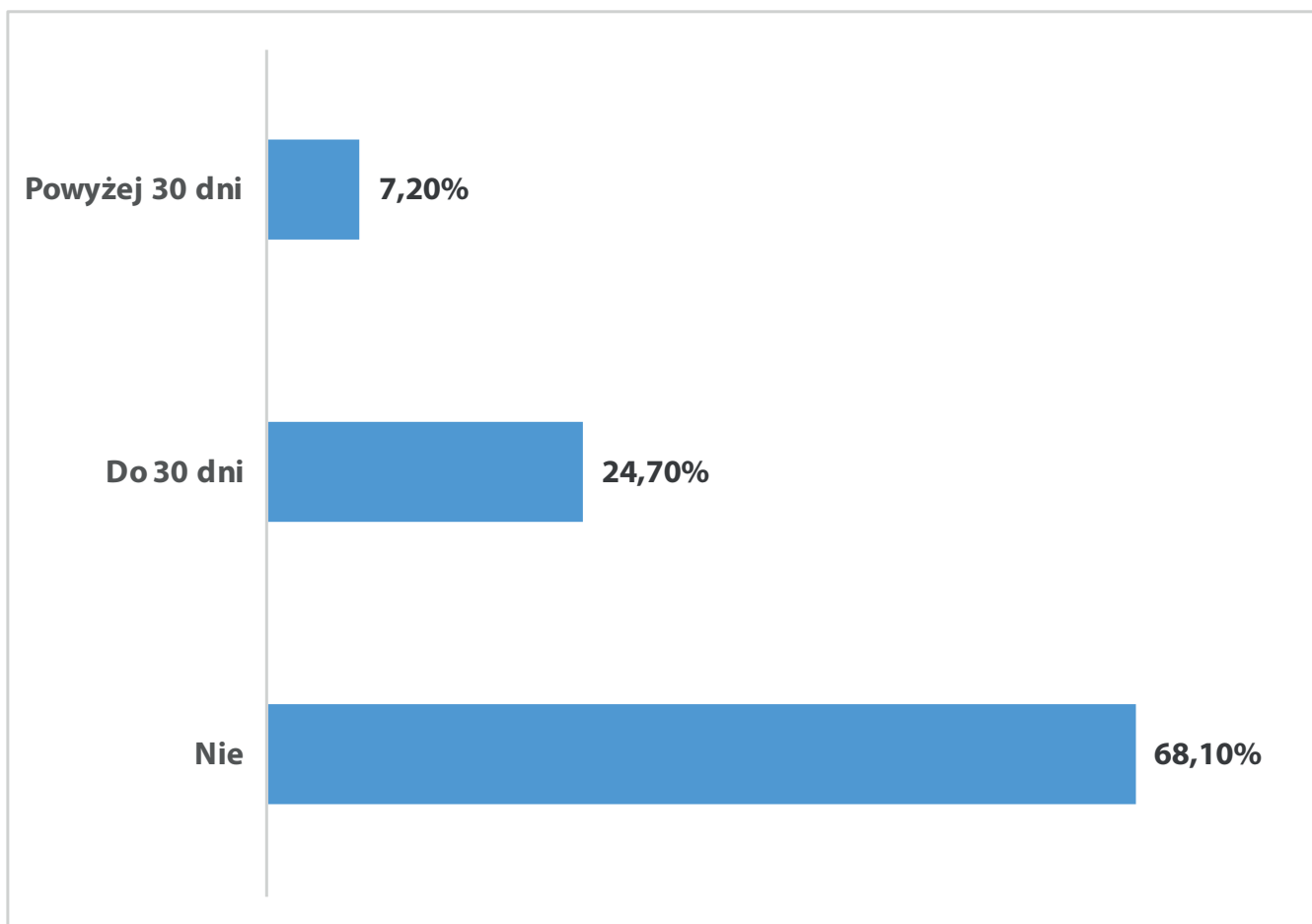
Dominującym czynnikiem stresogennym w pracy jest zdaniem ankietowanych **rozszerzanie zakresu obowiązków w tym nakładanie „innych zadań” (58,3% wskazań)**. Ponadto ankietowani ocenili, że **ciągła obawa przed zwolnieniem lub obniżeniem wynagrodzenia jest źródłem wysokiego poziomu odczuwanego stresu (55,9%)**. Kolejne miejsce zajmuje w zestawieniu stresogennych cech pracy **zbyt mała liczba pracowników (46,3%)**. Ankietowani twierdzą także, że źródłem stresu w pracy jest: brak wiedzy o trwających lub planowanych zmianach w pracy (35,2%), niejasny i mogący sprzyjać nadużyciom system wynagradzania i awansowania (41%), system ocen mogący nosić znamiona dyskryminacyjne (38,6%), wielozadaniowość (44,1%), zachowania klientów (32,8%), praca w nadgodzinach (25,3%), czy wreszcie polecenia przełożonych (22,9%).



WYNIKI SZCZEGÓŁOWE – SKUTKI ODCZUWANEGO STRESU W PRACY

Ocena absencji chorobowej potwierdzonej zwolnieniem chorobowym i związanej z odczuwanym stresem spowodowanym pracą.

Ponad **1/3 ankietowanych** uznała, że korzystała ze zwolnienia chorobowego do 30 dni i powyżej 30 dni wskutek stresu związanego z wykonywaną pracą.



Rozstrój zdrowia związany ze świadczoną pracą (odczuwany subiektywnie lub potwierdzony leczeniem).

Tylko 25% ankietowanych nie odczuwa rozstroju zdrowia związanego z wykonywaną pracą. Pozostali pracownicy wskazują na **przewagę dolegliwości gastrycznych oraz szkieletowo-mięśniowych**. Pracownicy w grupie doświadczającej rozstroju zdrowia powiązanego z pracą odczuwają także dolegliwości psychiczne.

Przewlekła choroba i jej zaostrzenie w związku z wykonywaną pracą.

Zdaniem prawie **30% pracowników**, którzy chorują na przewlekłą chorobę ma ona związek ze źródłami stresu w pracy.

Analiza form pomocy wykorzystywanych w radzeniu sobie ze stresem związanym z pracą.

Ponad **45% ankietowanych pracowników** z doświadczanym stresem radzi sobie samodzielnie. Ponadto ankietowani (**31,2%**) **korzystają z porad lekarza, 27,5% zażywa leki bez recepty, ponad 23% zażywa leki przepisywane na receptę.**

Korzystanie z usług psychiatry lub/i psychologa w związku z odczuwanym w pracy stresem.

Prawie **25% ankietowanych** korzystała z pomocy specjalistów tj. lekarza i psychologa ze względu na skutki odczuwanego stresu zawodowego.

Analiza objawów towarzyszących wykonywanej pracy.

Prawie 60 procent respondentów odczuwa niepokój przed rozpoczęciem pracy oraz **ciągle myśli o pracy**, również wtedy, kiedy nie pracuje (**63,5%** udzielonych odpowiedzi). W grupie prawie **30%** pracownicy nie radzą sobie z doświadczanym stresem.

Ocena przez ankietowanych pracowników kosztów ponoszonych w związku z odczuwanym stresem spowodowanym pracą.

Najwięcej udzielonych odpowiedzi w tej kategorii związanych jest z **utratą motywacji do pracy (65,7%)**. Ponadto pracownicy wskazują, że korzystają z **kosztownych form pomocy tj. sport, relaks na które wydają własne środki (35,6% wskazań)**. Blisko 23% pracowników musi z powodu występującego stresu i absencji zastępować innych pracowników, z kolei prawie 40% udzielonych odpowiedzi wskazuje na popełnianie niezamierzonych błędów i pomyłek. Warto tu zwrócić na uwagę, że wśród wszystkich ponoszonych kosztów ten ostatni w znaczący sposób wpływa na koszty ponoszone przez całą organizację.

Ocena działań, które zdaniem ankietowanych należy podjąć, aby ograniczyć problem stresu występującego w sektorze ubezpieczeń.

Niewiele **ponad 40%** udzielonych odpowiedzi posiada rozkład proporcjonalny i dotyczy trzech głównych obszarów **tj. nagłośnienie problematyki stresu w mediach, zainicjowania dialogu sektorowego oraz zawarcia zakładowego/ponadzakładowego układu zbiorowego pracy.**

Analiza obiektywnych przeszkód uniemożliwiających zdaniem ankietowanych aktywną walkę o polepszenie warunków pracy i płacy (analiza szans profilaktyki zagrożeń psychospołecznych).

Prawie 53% ankietowanych obawia się reakcji przełożonego/pracodawcy ze względu na aktywne działania, które mieliby podjąć, ponad 35% udzielonych odpowiedzi wskazuje na obawę przed działaniami mobbingowymi/dyskryminacyjnymi ze strony przełożonych. Ponad 40% uważa, że ich aktywność jest niepotrzebna, ponieważ i tak nic nie zmieni.

ANALIZA JAKOŚCIOWA BADAŃ

W ocenie odpowiedzi opisowych i uzupełniających pytania zamknięte pojawiły się istotne dane wskazujące na stresogenne cechy pracy w różnych badanych obszarach. Do statystycznie istotnych należą następujące:

1. Niezdrowa rywalizacja
2. Przeciążenie pracą w okresach sprawozdawczych
3. Brak wiedzy merytorycznej przełożonego
4. Tolerowanie mobbingu i dyskryminacji
5. Nierealne plany sprzedażowe
6. Zmniejszające się prowizje ze sprzedaży
7. Przydzielanie zadań poniżej poziomu i kwalifikacji pracowników
8. Presja czasu
9. Praca ponadnormatywna bez dodatkowego wynagrodzenia
10. Zadaniowy czas pracy
11. Brak przerw na posiłki
12. Zbyt mała liczba pracowników

Z kolei w zakresie oceny kosztów stresu ankietowani wskazali na:

1. Brak snu
2. Ciągłe zmęczenie