



## **RAPORT Z BADAŃ DOTYCZĄCYCH STRESOGENNOŚCI PRACY I SKUTKÓW SPOŁECZNYCH STRESU WYSTĘPUJĄCEGO WŚRÓD PRACOWNIKÓW SEKTORA BANKOWEGO**

Opracowanie: dr Mateusz Warchał NEXTMEN

**NSZZ**  
**SOLIDARNOŚĆ**

Spotkanie prasowe p.n. „Stres w bankowości – koszty, konsekwencje, skala problemu”, zorganizowane w ramach europejskiej kampanii „Stres w pracy? Nie, dziękuję!”

15 czerwca 2015 r., Warszawa

## **INFORMACJE WSTĘPNE I UZASADNIENIE PODJĘCIA BADAŃ NAD STRESEM**

### **I. Sytuacja w Europie dotycząca stresu związanego z pracą - wg badań ESENER**

(źródło informacji: EU-OSHA):

- dla 79% managerów UE stres 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

### **II. 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

### **III. Sytuacja prawna dot. stresu zawodowego**

Polscy partnerzy społeczni afiliowani w strukturach europejskich zobowiązali się do wdrażania 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. 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.

#### **IV. Sytuacja w sektorze bankowym**

Do tej pory badania w branży bankowej dotyczące psychospołecznych warunków pracy miały charakter marginalny, a na polskim rynku usług badawczych prawie nie istniały. Przyczynkowe badania prowadził Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy (CIOP-PIB). Kompleksowe ujęcie tej branży pojawiało się dopiero w raporcie opracowanym przez Instytut Medycyny Pracy w Łodzi (IMP) w 2014 roku. Komisja Krajowa NSZZ „Solidarność” w partnerstwie z IMP zrealizowała innowacyjny

projekt badawczy pt.: „**Wpływ poprawy psychospołecznych warunków pracy na ograniczenie kosztów ekonomicznych w firmach przechodzących procesy modernizacyjne i adaptacyjne - projekt badawczy**” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, którego wyniki zaowocowały m.in. wytypowaniem branż charakteryzujących się największą stresogennością pracy. Najwyższą stresogenność cech pracy odnotowano w branży bankowej. Średni poziom stresu dla wszystkich badanych pracowników wyniósł 65,63 punktu (max = 162, min=1, SD=31.09). W branży bankowej ten wynik wynosił 74,13.

(źródło: [http://www.psychostreswpracy.pl/images/pliki/Wybrane\\_wyniki\\_badan25\\_04\\_2013.pdf](http://www.psychostreswpracy.pl/images/pliki/Wybrane_wyniki_badan25_04_2013.pdf))

Równolegle, z inicjatywy Krajowego Sekretariatu Banków, Handlu i Ubezpieczeń NSZZ „Solidarność” prowadzone były badania własne we współpracy z firmą doradczą NEXTMEN z Katowic. Inicjatywa podjęcia badań wynikała ze zgłaszanej przez pracowników potrzeby zbadania zjawiska stresu, który coraz częściej odczuwali. W czerwcu 2014 roku opublikowano wyniki tych badań. Ponieważ otrzymane wyniki pokazały, że znaczna część pracowników korzysta lub zamierza skorzystać z usług lekarzy i psychologów w zakresie radzenia sobie ze skutkami stresu, to w kolejnych badaniach własnych postanowiono poszerzyć ich zakres o analizę skutków oddziaływania stresu.

W marcu 2015 rozpoczęto badanie dotyczące skutków stresu, którego celem było rozpoznanie, z jakich form pomocy medycznej i psychologicznej korzystają pracownicy, ile dni przebywają na zwolnieniach chorobowych, jakich problemów zdrowotnych doznają. Badanie prowadzone było przy użyciu kwestionariusza objawowego, a więc oceniającego skutki działania stresu. Ponadto celem badania było określenie społecznych skutków stresu (w tym również kosztów ekonomicznych), skutków mających znaczenie nie tylko dla pracowników, ale również dla pracodawców i całego zakładu pracy. Przyjęto założenie, że na podstawie wyników badań zostaną opracowane rekomendacje dotyczące organizacyjnych metod profilaktyki stresu oraz metod radzenia sobie ze stresem, adresowane do pracodawców i pracowników.

## **V. Cele i korzyści z realizowanych badań własnych**

- umożliwienie pracodawcom, pracownikom oraz partnerom społecznym zdiagnozowanie i monitorowanie ryzyka psychospołecznego w powiązaniu z szacowaniem kosztów ryzyka w branży bankowej

- umożliwienie monitoringu takich zagrożeń jak narażenie na stresory zawodowe i mobbing
- dostarczenie danych na tematy potrzeb i sytuacji pracujących wobec zagrożeń psychospołecznych w pracy,
- różnicując też status kobiet i mężczyzn w branżach umożliwienie wykorzystania rezultatów badań m.in. do: przygotowania nowych programów prewencji, wyznaczania nowych kierunków podejścia i polityki BHP, wzrostu świadomości na temat zagrożeń psychospołecznych w firmach i u partnerów społecznych, tworzenia różnych form promowania zdrowia psychicznego
- monitorowanie dynamiki zmian ryzyka psychospołecznych w branży bankowej i stanowiskach pracy.

## METODOLOGIA BADAŃ WŁASNYCH

### I. Próba i metoda zbierania danych

Badania miały charakter sondażowy i polegały na przebadaniu przy pomocy autorskiego kwestionariusza opartego na kwestionariuszach standaryzowanych grupy 1058 pracowników sektora bankowego. Dobór grup z różnych banków miał charakter proporcjonalny. W badaniu wzięli udział pracownicy wszystkich banków w Polsce, w których funkcjonują organizacje związkowe. W celu uniknięcia rozproszenia próby grupy respondentów miały charakter proporcjonalny. Technika zbierania danych była ankieta papierowa i ankieta w formie on-line. Dokonano **randomizacji** respondentów do badania. Pozwoliło to na:

- 1) zminimalizowanie wpływu zmiennych niekontrolowanych
- 2) odzwierciedlenie charakterystyki populacji pracowników banków w badanej próbie
- 3) uprawdopodobnienie otrzymanych rezultatów badań

Dzięki zastosowaniu odpowiednich metod doboru próby oraz statystycznej ekstrapolacji danych można zapewnić, że wyniki uzyskane podczas sondażu są w określonym stopniu reprezentatywne także dla całej populacji. Próba 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 III kwartale 2014 roku we wszystkich bankach w Polsce<sup>1</sup> zatrudnionych było 125 290 pracowników (źródło: <http://prnews.pl/raporty/raport-prnewspl-zatrudnienie-w-sektorze-bankowym-iii-kw-2014-6550092.html>).

Przy poziomie ufności 0.95 dla tej grupy pracowników otrzymano próbę badawczą w liczbie 1058 respondentów.

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

---

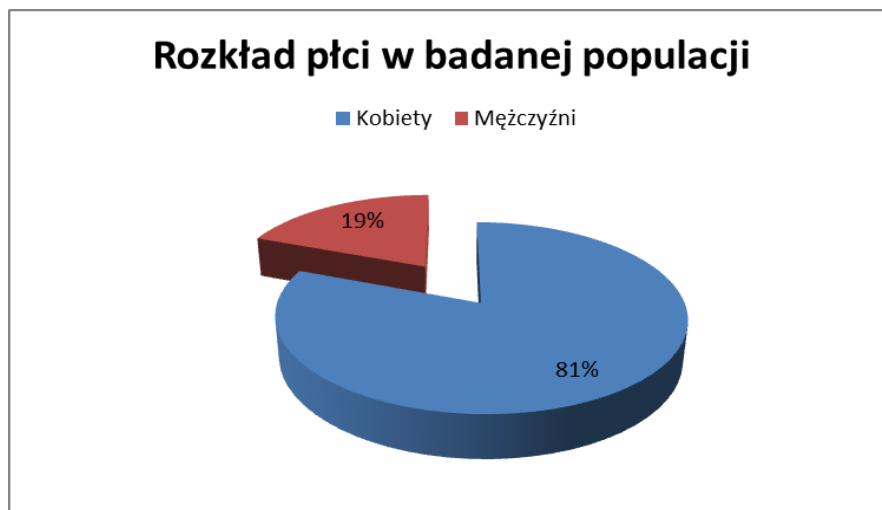
<sup>1</sup> Z wyłączeniem banków spółdzielczych.

## WYNIKI BADAŃ

### ANALIZA ZMIENNYCH

#### 1. Płeć badanych

W badanej grupie dominują kobiety, które stanowią **81% zatrudnionych**. Wyniki ten odzwierciedla proporcję populacji zatrudnionych kobiet i mężczyzn w sektorze bankowym w całej Europie.



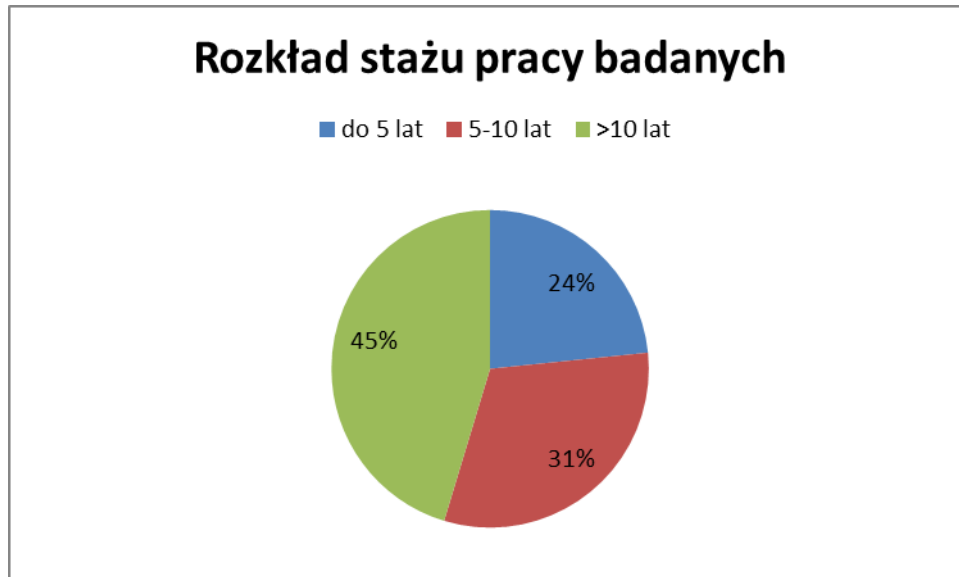
#### 2. Rodzaj zatrudnienia

W badanej populacji dominuje zatrudnienie na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony.



### 3. Staż pracy

Staż pracy badanych respondentów wskazuje na dominację zatrudnienia powyżej 10 lat.



### 4. 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**, gdzie ankietowani podkreślają szczególną uciążliwość związaną z wymaganiami pracy i presją na wynik finansowy.



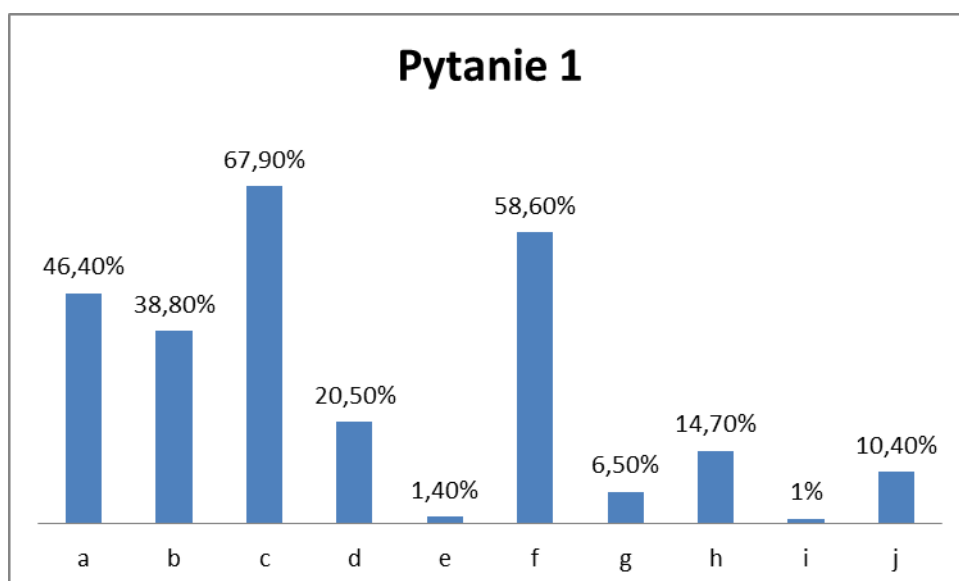
## WYNIKI SZCZEGÓŁOWE – ŹRÓDŁA STRESU

### Pytanie 1: Problemy doświadczane w pracy przez ankietowanych i kwalifikowane jako źródło stresu.

Do najczęstszych problemów, których doświadczają osoby biorące udział w badaniu można zaliczyć kolejno **stres (67,9%)**, **niskie wynagrodzenie (58,6%)**, **nadmiar obowiązków (46,4%)**, **przeciążenie pracą (38,8%)** oraz **zachowania/działania mobbingowe (20,5%)**. Niewielki odsetek badanych odczuwa dyskryminację ze względu na przynależność związkową. Również prawa pracownicze są zdaniem ankietowanych łamane w niewielkim stopniu (6,5% wskazań). Prawie **15% ankietowanych uznaje**, że w firmie nie ma dialogu z pracodawcą.

Z jakimi problemami z wymienionych poniżej spotyka się Pani/Pan w swojej pracy?

- Nadmiar obowiązków
- Przeciążenie pracą
- Stres
- Zachowania/działania mobbingowe
- Dyskryminacja ze względu na przynależność związkową
- Niskie wynagrodzenie
- Łamanie praw pracowniczych
- Brak dialogu z pracodawcą/przełożonym
- Utrudnianie działalności związkowej (w przypadku przynależności do związku zawodowego)
- Żadne z wymienionych.

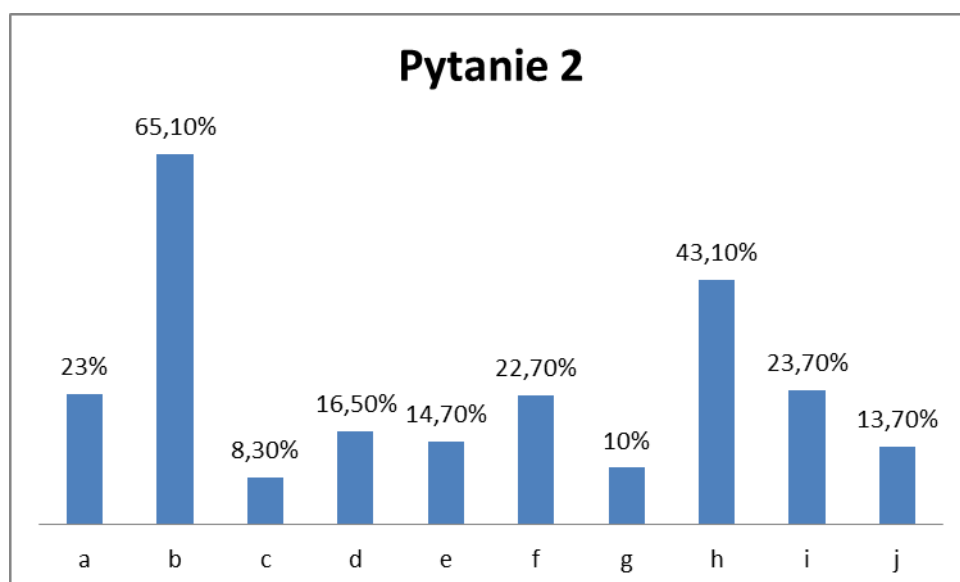


## Pytanie 2: Ocena głównych źródeł stresu w pracy.

Dominującym czynnikiem stresogennym w pracy jest zdaniem ankietowanych **rozszerzenie zakresu odpowiedzialności (65,1% wskazań)**. Kolejne miejsce zajmuje w zestawieniu stresogennych cech pracy **wielozadaniowość na stanowisku pracy (43,1%)**. Ponadto ankietowani twierdzą, że źródłem stresu w pracy są: zbyt mała liczba pracowników, zachowania klientów, praca zmianowa i polecenia przełożonych. Niewielki odsetek badanych uznaje, że stres przez nich odczuwany jest związany z nagłymi zmianami grafiku pracy, pracą w godzinach nadliczbowych, brakiem środków i narzędzi do pracy.

Jakie są główne źródła stresu w Pani/Pana pracy?

- a) Polecenia przełożonych
- b) Rozszerzenie zakresu obowiązków i wielozadaniowość
- c) Nagłe zmiany grafiku pracy
- d) Praca zmianowa
- e) Brak środków i narzędzi do pracy
- f) Zbyt mała liczba pracowników
- g) Praca w nadgodzinach
- h) Wielozadaniowość
- i) Zachowania klientów
- j) Inne.



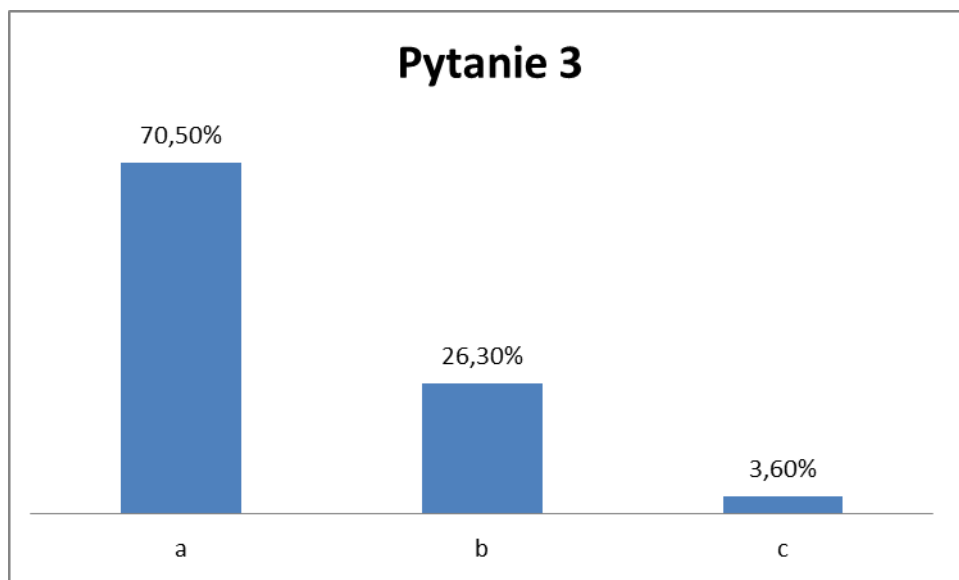
## WYNIKI SZCZEGÓŁOWE – SKUTKI ODCZUWANEGO STRESU

**Pytanie 3: Ocena absencji chorobowej potwierdzonej zwolnieniem chorobowym i związanej z odczuwanym stresem spowodowanym pracą.**

Prawie **1/3 ankietowanych** uznała, że korzystała ze zwolnienia chorobowego do 30 dni i powyżej 30 dni. **70 procent ankietowanych** nie przebywało na zwolnieniu chorobowym związanym ze chorobowymi skutami stresu.

Czy w historii Pani/Pana zatrudnienia w banku zdarzyła się kiedykolwiek absencja chorobowa (potwierdzona zwolnieniem chorobowym) związana z odczuwanym przez Pana/Panią stresem związany z pracą?

- a) Nie
- b) Tak, pojedyncze zwolnienia, do 30 dni
- c) Tak, długotrwałe zwolnienia, powyżej 30 dni.

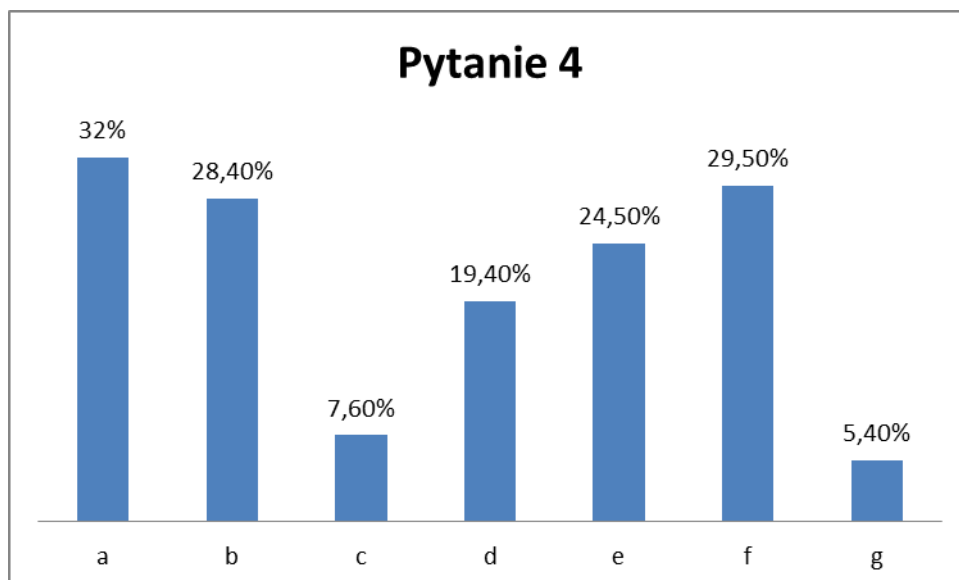


**Pytanie 4: Rozstrój zdrowia związany ze świadczoną pracą (odczuwany subiektywnie lub potwierdzony leczeniem)**

Tylko 32% ankietowanych nie odczuwa rozstroju zdrowia związanego z wykonywaną pracą. Pozostali pracownicy wskazują na **przewagę dolegliwości gastrycznych oraz szkieletowo-mięśniowych**. Co czwarty pracownik w grupie doświadczającej rozstroju odczuwa uogólniony ból oraz dolegliwości psychiczne. Najmniejszy odsetek ankietowanych cierpi na dolegliwości wieńcowe, które powiązane byłyby z charakterem pracy.

Czy w wyniku pracy doświadczają Pan/Pani rozstroju zdrowia (odczuwanego subiektywnie lub potwierdzonego leczeniem)?

- a) Nie
- b) Tak, przeważają dolegliwości gastryczne
- c) Tak, przeważają dolegliwości wieńcowe
- d) Tak, przeważają dolegliwości psychiczne
- e) Tak, przeważają dolegliwości bólowe
- f) Tak, przeważają dolegliwości szkieletowo-mięśniowe
- g) Tak, inne dolegliwości.
- h) Nie



**Pytanie 5: Przewlekła choroba i jej zaostrzenie w związku z wykonywaną pracą.**

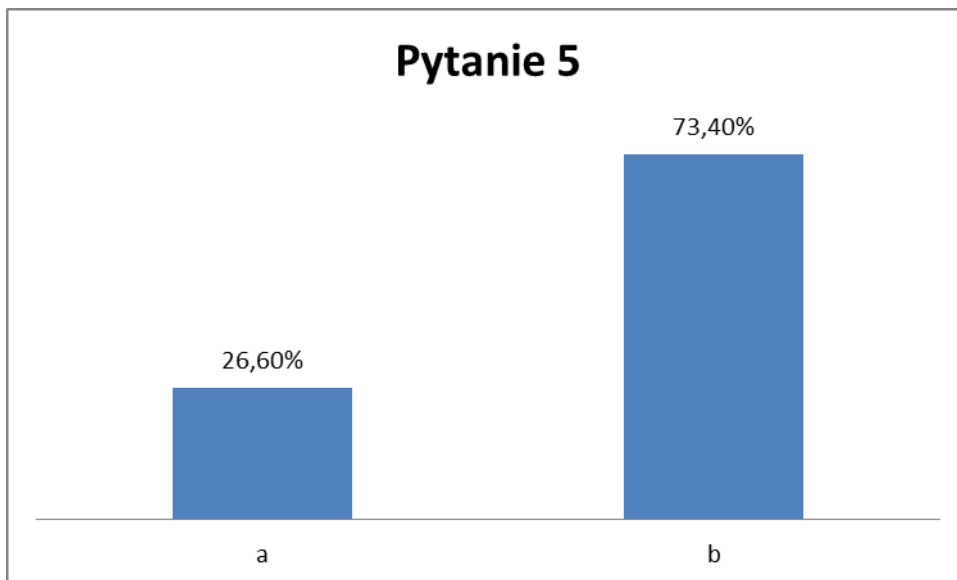
**Aż 26,6% badanej grupy pracowników choruje przewlekle i wiąże ten stan i jego zaostrzenie ze źródłami stresu w pracy.**

Czy choruje Pan/Pani na przewlekłą chorobę?

- a) Tak
- b) Nie

Jeżeli TAK, to czy praca przyczynia się do zaostrzenia tej choroby?

- a) Tak
- b) Nie

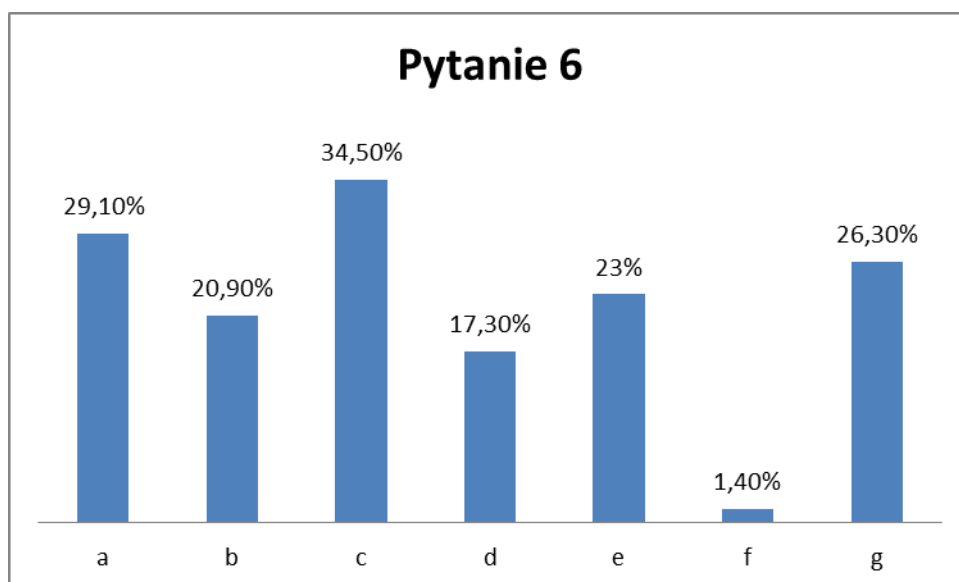


**Pytanie 6: Formy pomocy wykorzystywane w radzeniu sobie ze stresem w pracy.**

**Ponad 30% ankietowanych pracowników z doświadczanym stresem radzi sobie samodzielnie. Ponadto ankietowani (29,1%) korzystają z porad lekarza, 23% zażywa leki bez recepty, zażywają leki przepisywane na receptę, a także korzystają z pomocy rodziny.**

Jeżeli doświadcza Pani/Pani rozstroju zdrowia spowodowanego stresem w pracy, to z jakich formy pomocy są wykorzystywane? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) Korzystam z porad lekarza
- b) Zażywam leki na receptę
- c) Pomaga sobie sam
- d) Pomaga mi rodzina/znajomi
- e) Biorę leki bez recepty
- f) Inne formy
- g) Nie korzystam, ponieważ nie doświadczam rozstroju zdrowia.



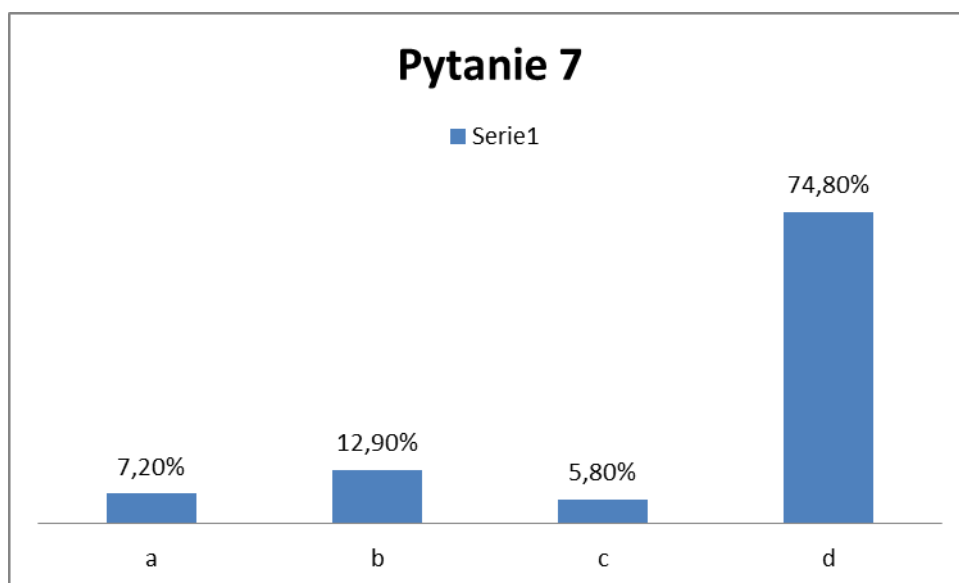
**Pytanie 7: Korzystanie z usług psychiatry lub/i psychologa w związku z odczuwanym w pracy stresem.**

Prawie **1/3 ankietowanych** korzystała z pomocy specjalistów tj. lekarza psychiatry (7,2%), psychologa (12,9%) lub jednego i drugiego specjalisty (5,8%).

Czy zdarzyło się Pani/Panu skorzystanie z usług psychiatry lub/i psychologa?

- a) Tak, korzystałem z usług psychiatry
- b) Tak, korzystałem z usług psychologa
- c) Tak, korzystałem z usług psychiatry i psychologa

d) Nie, nie miałem takiej potrzeby.

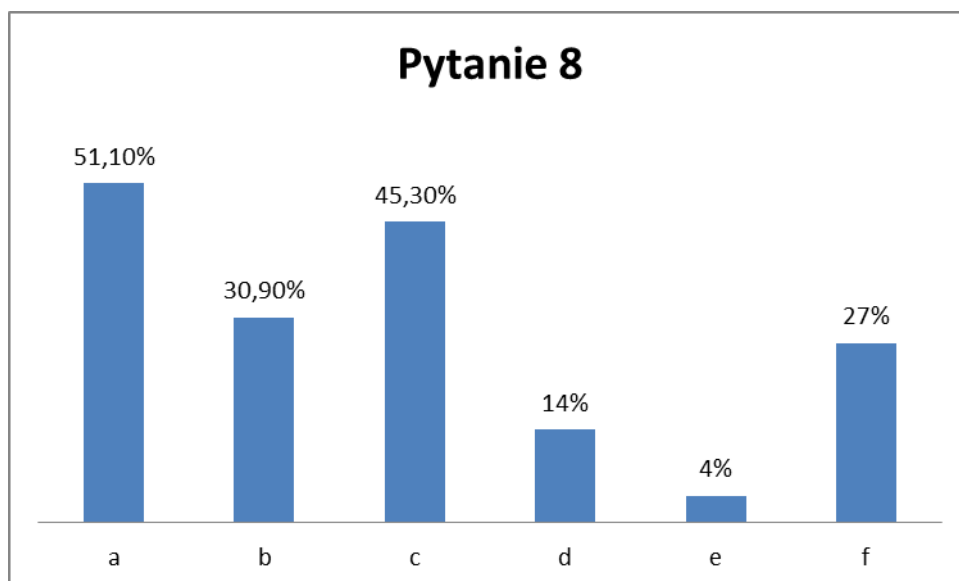


#### Pytanie 8: Analiza objawów towarzyszących wykonywanej pracy

**Ponad 50 procent respondentów odczuwa lęk** przed rozpoczęciem pracy, **ciągle myśli o pracy**, również wtedy, kiedy nie pracuje (45,3% udzielonych odpowiedzi), pracownicy „**bywają nerwowi w weekendy**” (30,9% odpowiedzi), **14%** z grupy ankietowanych odczuwa **potrzebę ciągłego rozmawiania** ze znajomym/rodziną o problemach w pracy.

Jakie objawy towarzyszą Pani/Panu w związku z wykonywaną pracą? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) Odczuwam niepokój przed pójściem do pracy
- b) W weekendy i dni wolne jestem nerwowy
- c) Ciągle myślę o pracy, również kiedy nie pracuję
- d) Odczuwam potrzebę ciągłego rozmawiania o problemach w pracy z rodziną/znajomymi
- e) Inne
- f) Nie odczuwam negatywnych objawów związanych z pracą.



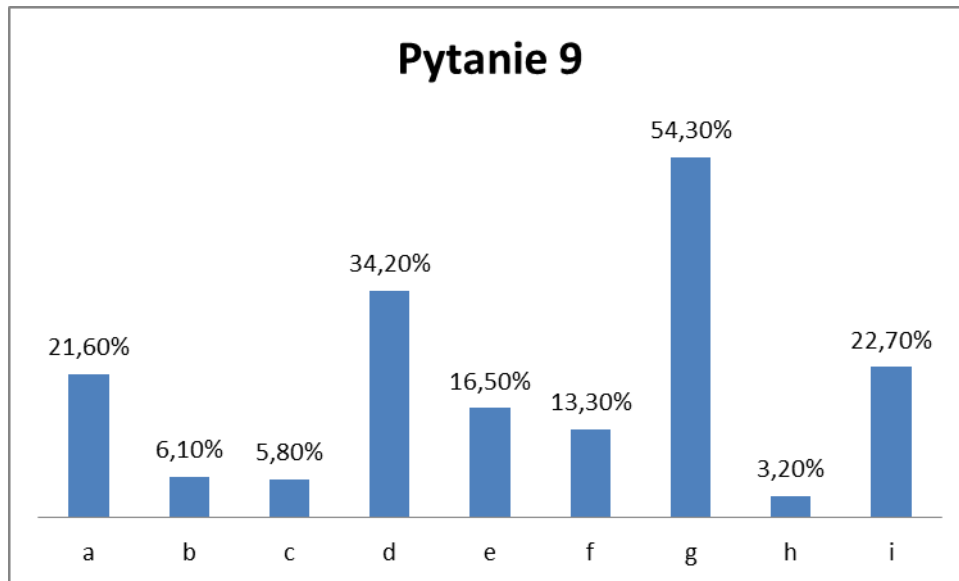
**Pytanie 9: Ocena przez ankietowanych pracowników kosztów ponoszonych w związku z odczuwanym stresem spowodowanym pracą.**

Najwięcej udzielonych odpowiedzi w tej kategorii związanych jest z **utratą motywacji do pracy (54,3%)**. Ponadto pracownicy wskazują, że korzystają z **kosztownych form pomocy tj. sport, na które wydają własne środki (34,2% wskazań)**. Około **1/5 wskazań** dotyczy wydawania środków na leki w kwocie nieprzekraczającej 100 zł miesięcznie. Co szósty pracownik musi zastępować innych pracowników korzystających ze zwolnienia chorobowego.

Jakie koszty ponosi Pani/Pan w związku ze skutkami stresu w pracy?

- a) Wydają środki na leki w kwocie poniżej 100 zł miesięcznie
- b) Wydaje środki na leki w kwocie powyżej 100 zł miesięcznie
- c) Poświęcam dużo prywatnego czasu na leczenie
- d) Korzystam z innych form pomocy tj. sport, relaks, itp., na które muszę wydawać własne środki
- e) Muszę zastępować innych pracowników, którzy korzystają z L4
- f) Popadam w konflikty
- g) Tracę motywację do pracy
- h) Inne
- i) Nie ponoszę żadnych kosztów.





## ANALIZA JAKOŚCIOWA

W ocenie odpowiedzi opisowych i uzupełniających pytania zamknięte pojawiły się następujące źródła stresu odczuwanego przez pracowników w badanej grupie:

1. Zachowanie kadry menedżerskiej
2. Zatrudnianie na tzw. umowach śmieciowych
3. Redukcja zatrudnienia
4. Nieprzyznawanie premii
5. Straszanie pracowników
6. Inwigilacja i kontrola pracowników
7. Częste awarie systemu utrudniające pracę
8. Ilość wprowadzonych zmian
9. Niepewność miejsca pracy
10. Dyskryminacja płacowa na tych samych stanowiskach.

---

Z kolei w zakresie oceny kosztów stresu ankietowany wskazali na:

1. Przenoszenie problemów z pracy do domu/Konflikty w rodzinie spowodowane pracą
2. Brak czasu dla rodziny
3. Ciągłe zmęczenie.

## WNIOSKI

1. Brak wskazań na dyskryminację ze względu na przynależność związkową świadczy o tym, że pozycja związków zawodowych w sektorze bankowym jest silna i niezagrożona. Natomiast 15 procent badanej populacji uważa, że dialog z pracodawcą nie występuje. Równe traktowanie w zatrudnieniu osób przynależnych do związków zawodowych stwarza potencjał do rozwijania dialogu społecznego, co leży w interesie wszystkich stron.
2. Nadmierna ilość zadań (rozszerzanie zakresu obowiązków i wynikające z niego przeciążenie pracą) oraz wielozadaniowość na stanowiskach pracy przy jednoczesnym niesatysfakcjonującym wynagrodzeniu stanowią obszary najbardziej stresogenne w sektorze bankowym.
3. Odczuwanie stresu związanego z pracą (wyrażonego *explicite*) deklaruje prawie 70 procent respondentów. Ankietowani w większości podkreślają, że przeciążenie pracą i nadmiar obowiązków stanowią źródło stresu. Przyjmuje się tu założenie, że chodzi o stres szkodliwy, a nie mobilizujący do działania.
4. Niepokojący wynik otrzymano na poziomie oceny działań/zachowań mobbingowych będących źródłami stresu. Wyniki powyżej 20% znaczenie przekracza europejską średnią w tym zakresie, choć ze względu na ochronę prawną pracownika przed mobbingiem zawartą w Kodeksie pracy, nawet jednorazowy przypadek nie powinien być akceptowalny.
5. Powszechnie uznaje się, że o faktycznym narażeniu na stres świadczy liczba zwolnień lekarskich, z których korzystają pracownicy oraz fluktuacja pracowników. Czynniki fluktuacji nie był mierzony w przedmiotowym badaniu, ponieważ dostęp do grupy pracowników, którzy z różnych powodów odeszli z pracy nie był możliwy. Natomiast wskazanie aż 1/3 ankietowanych na korzystanie ze zwolnień chorobowych związanych z odczuwanym stresem w pracy można uznać za daną alarmująco o skali problemu.
6. Podobnie niepokojąca jest liczba osób cierpiących na choroby przewlekłe związane z pracą lub zaostrzające się wskutek działania czynników stresogennych.
7. Tylko 1/3 pracowników radzi sobie ze stresem w samodzielny sposób. Równolegle korzystają z porad specjalistów, co może świadczyć o wyraźnej determinacji i odczuwalnej potrzebie w zakresie uzyskania specjalistycznej pomocy medycznej i psychologicznej.

8. Odczuwanie lęku przed rozpoczęciem pracy wskazane w grupie 50% udzielonych odpowiedzi stanowi również istotny wskaźnik stresu i predyktor jego następstw.
9. Skutkiem wzmożonej stresogenności jest utrata motywacji do pracy.
10. Liczba faktycznych chorób i rozstroju zdrowia odczuwanego przez ankietowanych pracowników może być jest niedoszacowana. Wynika to z faktu, że choroby odstresowe mają charakter odroczonego w czasie. Rzadko zdarza się, aby zdarzenie stresowe od razu wywołało rozstrój zdrowia. Faktyczna liczba osób dotkniętych rozstrojem zdrowia może być zatem większa. Podobnie (mimo poufności i anonimowości badania) liczba osób korzystających z porad specjalistów może być faktycznie większa, ponieważ ankietowani zazwyczaj mają tendencję do utajniania danych wrażliwych.

## **REKOMENDACJE DLA PRACODAWCÓW, PRACOWNIKÓW I ORGANIZACJI ZWIĄZKOWYCH**

1. Na podstawie uzyskanych wyników dotyczących przeciążenia pracą oraz rozszerzania zakresu obowiązków należy rozważyć doprecyzowanie zakresów obowiązków pracowników tak, aby przydział zadań nie naruszał zasady równego traktowania w zatrudnieniu (przeciążenie i niedociążenie pracowników zatrudnionych na tych samych stanowiskach) i odpowiadał kwalifikacjom pracowników.
2. Sektor banków wymaga zatrudnienia nowych pracowników, ponieważ wielozadaniowość odczuwana przez pracowników wskazana w wynikach badań może doprowadzić do zachwiania rynku pracy w tym sektorze – jego podaży, jak i popytu.
3. Obowiązek przeciwdziałania przez pracodawcę pracy monotonnej, o którym mowa w Kodeksie pracy nie może oznaczać wzmożonej rotacyjności stanowisk pracy i powierzania dodatkowych obowiązków. Wykorzystując zasadę przeciwdziałania monotonii pracodawcy często powierzają taką ilość i jakość obowiązków, która nie jest możliwa do zrealizowania na stanowisku pracy w określonych ramach czasowych.

4. Pracodawcy w porozumieniu ze związkami zawodowymi powinni opracować program profilaktyki stresu oraz jego monitoringu. Koszty osobiste i społeczne stresu mierzone rozstrojem zdrowia i liczbą zwolnień chorobowych są znacznie wyższe niż profilaktyka stresu.
5. Szczególnie istotne jest zwiększenie skuteczności ochrony przed mobbingiem w bankach. Zgodnie z najnowszym orzecnictwem Sądu Najwyższego skuteczne przeciwdziałanie mobbingowi częściowo zwalnia pracodawcę od ności za to zjawisko. Leży to więc w interesie zarówno pracowników, osób zarządzających, jak i pracodawcy.
6. Zysk netto sektora bankowego w okresie styczeń-listopad 2014 roku wyniósł 15,34 mld zł, czyli wzrósł o 8,9 proc. w stosunku do roku 2013 (źródło: NBP). Zysk ten jak wiadomo został wypracowany przez zatrudnionych w sektorze pracowników. Dysproporcja zgłaszana przez ankietowanych pomiędzy zyskami banków, a niskimi kosztami pracy i niskim wynagrodzeniem, które również stanowi źródło stresu, niesie za sobą duże straty osobiste i finansowe zatrudnionych pracowników, ale także może przyczyniać się do wzrostu kosztów społecznych i ekonomicznych.

---

Raport z badań dotyczących stresogenności pracy i skutków społecznych stresu występującego wśród pracowników sektora bankowego, czerwiec 2015; Opracowanie: dr Mateusz Warchał, NEXTMEN

Materiał przygotowany na spotkanie prasowe pn. „Stres w bankowości – koszty, konsekwencje, skala problemu” zorganizowane w ramach kampanii „Stres w pracy? Nie, dziękuję!”, koordynowanej w UE przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, w Polsce realizowanej przez Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy ([www.ciop.pl](http://www.ciop.pl)).

