

Warunki pracy a źródła stresu właścicieli małych przedsiębiorstw

Basińska Beata

Gdansk University of Technology

D. Walczak-Duraj (red.). Humanizacja wobec wyzwań transformacyjnych i cywilizacyjnych. Płock: Wydawnictwo Naukowe Novum

Streszczenie: Celem pracy była identyfikacja warunków pracy i źródeł stresu właścicieli małych przedsiębiorstw. Stres zawodowy był mierzony za pomocą Kwestionariusza Subiektywnej Oceny Cech Pracy (Dudek, Waszkowska, Hanke, 1999) i dziesięciu pytań związanych ze specyfiką funkcjonowania małego przedsiębiorstwa. Do oceny skutków stresu wybrano cztery obszary: zmęczenie, motywacja do pracy, zdrowie fizyczne i dobrostan psychiczny. Grupa składała się z 78 właścicieli małych przedsiębiorstw (średni wiek 43,9 lat) którzy prowadzili własną firmę od średnio 10 lat i zatrudniali przeciętnie 9 pracowników. Stres zawodowy był na umiarkowanym poziomie (6 sten). Najbardziej uciążliwymi cechami pracy były funkcjonowanie firmy w środowisku biznesowym oraz konflikt w relacji praca – dom. Rezultatem stresu zawodowego był gorszy dobrostan psychiczny (70%) oraz ciągle zmęczenie (45%). Wiek przedsiębiorcy, czas pracy i czas istnienia firmy na rynku nie był związany z percepcją stresu zawodowego.

Słowa kluczowe: małe przedsiębiorstwo, stres psychologiczny, warunki pracy, właściciel, zdrowie

Wprowadzenie

Stres pracy jest szczególnym ważnym zagadnieniem nie tylko dla samych pracujących, ale również dla funkcjonowania organizacji. Trendy rozwojowe procesów pracy (prace złożone, wymagające kwalifikacji i współpracy z innymi ludźmi - głównie z klientami – odbiorcami usług) oraz zwiększanie się samozatrudnienia powodują coraz większą wagę czynników psychospołecznych w miejscu pracy oraz potrzebę diagnozowania stresu i jego konsekwencji wśród pracujących (EASHW, 2000; Paoli, Merllié, 2001; Patent-Thirion, Person, Paoli, 2002).

Stres jest pojęciem wieloznacznym. W literaturze spotyka się trzy sposoby jego definiowania (Cox i in., 2000; EASHW, 2000). W pierwszym stres rozumiany jest jako zespół bodźców opisujących środowisko pracy, wywołujący zaburzenia w stanie zdrowia i funkcjonowania. W drugim ujęciu stres definiowany jest jako reakcja na nadmierne wymagania środowiska pracy. Reakcje te są opisywane w terminach fizjologicznych, psychologicznych i behawioralnych. Trzecie podejście ujmuje stres jako relację lub interakcję pomiędzy środowiskiem a pracownikiem.

Warunki pracy w krajach europejskich

Miejsce pracy może prowadzić do wytworzenia doświadczeń, które mają wpływ na promocję albo pogorszenia dobrostanu psychicznego. W krajach kandydujących do Unii Europejskiej (przed rokiem 2004) znacznie więcej osób, niż w UE, prowadzi własną działalność gospodarczą (średnio 22%, a w Polsce 33%). Wyraźne widoczne są na rynku firm zatrudniających tylko jedną osobę. Samozatrudniający się charakteryzują się dłuższym tygodniowym czasem pracy niż pracujący u innych, odpowiednio 46,1 i 36,7 godzin (Paoli, Merllié, 2001) oraz mają mniej dogodnych godzin pracy (Patent-Thirion, Person, Paoli, 2002). Praca w weekendy jest częstsza niż kiedyś, zwłaszcza w soboty. W jedną niedzielę miesiąca pracowało 29% specjalistów i 34% menedżerów. Nieregularność czasu pracy w ciągu całego tygodnia jest cechą charakterystyczną zawodów wymagających wysokich kwalifikacji, czyli specjalistów i kierowników oraz samozatrudniających się. Elastyczny czas pracy deklarowało 84% pracujących na własny rachunek. Dla większości (81%) czas pracy był dobrze dopasowany do ich życia rodzinnego i towarzyskiego (Paoli, Merllié, 2001).

W ostatnich latach na pierwszy plan wśród źródeł generujących stres pracy wysunęły się czynniki związane z intensywnością pracy. Są to: szybkie tempo pracy, ściśle określone terminy oraz niewystarczający czas na wykonanie zadania. W krajach kandydujących do UE intensywność pracy jest większa, jeśli chodzi o szybkie tempo, ale rzadziej pod presją terminów. Praca ta ma bardziej tradycyjną organizację, charakterystyczną raczej dla przemysłu niż usług. W mniejszym stopniu wykorzystywane są nowoczesne technologie i ukierunkowanie na pracę z klientem (Patent-Thirion, Person, Paoli, 2002). Do najczęściej rejestrowanych problemów zdrowotnych powodowanych nadmierną szybkością pracy i pod presją określonych terminów należą: bóle pleców, stres, bóle mięśni ramion i karku, ogólne zmęczenie (Paoli, Merllié, 2001).

Na jakościowe obciążenie pracą składają się nie tylko poziom jej trudności i powtarzalności, ale również stopień odpowiedzialności i złożoności, a w związku z tym zespołowość wykonywania pracy i konieczność ciągłego uczenia się. W dalszym ciągu odpowiedzialnymi za pracę są przede wszystkim menedżerowie. Większość pracujących staje przed koniecznością rozwiązywania nagłych problemów w pracy (97%) i uczenia się nowych umiejętności (78%) (Paoli, Merllié, 2001).

Doświadczenie stresu w pracy jest zjawiskiem dość powszechnym. Zgłaszane było przez ponad 1/4 pracujących. Równocześnie warto zauważyć, iż większość pracujących jest zadowolona z warunków pracy. Częściej usatysfakcjonowani są pracujący na własny rachunek niż zatrudniani przez innych. Stres w pracy dotyczy głównie zarządzających (39%) i specjalistów (38%), zwłaszcza z sektora zdrowia, pracy socjalnej i edukacji (Paoli, Merllié, 2001). Zawodowe ryzyko stresu było również poważne wśród menedżerów dużych korporacji

oraz menedżerów małych przedsiębiorstw (EASHW, 2000). Przemoc w miejscu pracy: fizyczna, molestowanie seksualne, tyranizowanie i zastraszanie, są się zjawiskiem, o którym zaczyna się mówić. Specjaliści i kierownicy są bardziej narażeni na przemoc stosowaną przez osoby spoza organizacji (Paoli, Merllié, 2001). Poziom udzielanego wsparcia społecznego w pracy jest niezwykle istotny, ponieważ traktuje się je jako czynnik modyfikujący spostrzeganie wielkości stresu zawodowego. Możliwość uzyskania realnej pomocy w problemach pojawiających się w pracy ma większość pracujących (ponad 80%).

Źródła stresu

Klasyczny podział warunków pracy obejmuje czynniki techniczne, organizacyjne i materialnego środowiska pracy (Kawecka – Endler, 1996). W sposób marginalny traktuje się tu czynniki psychospołeczne. Podział zaproponowany przez zespół Coxa (Cox, Griffiths, Rial-González, 2000) niweluje tę niedogodność poprzez podział warunków pracy na związane z treścią pracy (opis zadań, tempo pracy, ilość i jakość pracy, harmonogram) oraz kontekstem pracy (czynniki organizacyjne – struktura organizacyjna, kultura, pełnione role, podejmowanie decyzji, ścieżka kariery oraz relacje interpersonalne, w tym wsparcie społeczne). W tych ostatnich w znacznym stopniu uwzględnione są psychospołeczne aspekty pracy. Jest to znaczenie szersze rozumienie warunków pracy niż w ich ergonomicznej klasyfikacji. Z ergonomicznego punktu widzenia warto koncentrować się na płaszczyźnie reakcji (obciążenie psychiczne w pracy sytuacją ogólną) oraz skutków (stres, zdrowie, bezpieczeństwo pracy).

W pracy kierowniczej i umysłowej wyróżnia się siedem głównych źródeł stresu (Cooper, Marshall, 1978/87), które pozostają w ścisłej relacji z przedstawionym powyżej ujęciem Coxa i współpracowników. Wśród nich znajdują się dwie kategorie nie są związane z pracą i organizacją. Jest to sfera kontaktów organizacji z otoczeniem, a ściślej mówiąc konflikty w relacji praca – dom lub innymi ważnymi sferami pozazawodowymi oraz indywidualność kierownika. Relacja praca – dom sprzyja całościowemu ujęciu funkcjonowania pracujących na tle podejmowanych przez nich innych ról społecznych. Cechy osobowe kierownika oraz jego postawy, styl funkcjonowania i motywacja, w innych podejściach traktuje się jako modyfikatory percepcji stresu pracy.

Za szczególną dla generowania stresu uznano kombinację trzech wymiarów: wymagań, kontroli nad pracą (autonomii) oraz wsparcia psychospołecznego (Theorell, Karasek, 1996). Jeśli wymagania w pracy są zbyt wysokie a zajmowane stanowisko nie pozwala na modyfikację własnych warunków pracy, sytuacja staje się stresująca (wysokie napięcie i poczucie zagrożenia). Jest podobna do wzrostu tempa zużycia i zniszczenia organizmu oraz prowadzi do wzrostu ryzyka zachorowania. Inaczej, jeśli wymagania są tak samo wysokie, ale organizacja pracy sprzyja sprawowaniu określonej kontroli, oznacza to sytuację aktywności i wyzwania. Modyfikującym czynnikiem w pracy jest ilość i jakość wsparcia społecznego otrzymywanego od przełożonych i współpracowników. Jeśli jest dostępne i adekwatne może być czynnikiem buforowym dla stresorów wynikających z kombinacji „wysokie wymagania – niska kontrola”. Natomiast, jeśli wsparcie społeczne nie jest dostępne, ma to destrukcyjny wpływ na poczucie stresu w pracy. W ten sposób zapobieganie stresowi w miejscu pracy może być uzyskane poprzez optymalizację wymagań (rezygnacja z maksymalizacji), wzrost kontroli pracowników nad warunkami pracy oraz poprzez poszerzanie dostępności do wsparcia społecznego. Największym problemem w tym ujęciu jest pomiar zależności pomiędzy opisywanymi wymiarami. W badaniach empirycznych częściej realizowany był model addytywny niż synergiczny, co jest sprzeczne z założeniami autorów. Choć wyniki badań nie są spójne, to potwierdzają istnienie związku pomiędzy interakcją wymagania – kontrola – wsparcie psychospołeczne a zdrowiem pracowników.

Na uwagę zasługuje podejście związane ze stresem roli (Borucki, 1987; Katz, Kahn, 1977). Podstawowe zakłócenia procesu przekazywania roli to konflikt roli, wieloznaczność roli oraz przeciążenie roli. Konflikt roli rozumiany jest jako jednoczesne pojawienie się niezgodnych lub sprzecznych wymagań, gdzie realizacja jednych utrudnia bądź wręcz uniemożliwia wykonanie pozostałych (zewnętrzny konflikt roli) albo wymagania pozostają w sprzeczności z potrzebami i wartościami pracownika, który otrzymuje do wykonania zadania bez zapewnienia środków na ich wykonanie i skłania się go do omijania przepisów, aby firma mogła osiągnąć swoje cele (konflikt rola – osobowość). Wieloznaczność roli definiowana jako przekazywanie jej w sposób niejasny lub przy braku informacji, co do treści i zakresu stawianych wymagań oraz możliwych konsekwencji. Wieloznaczność dotyczy takich aspektów jak: treść i zakres, metody pełnienia roli, informacja zwrotna o efektywności spełniania wymagań, treści i zakresu uprawnień nadawcy roli, odległych skutków spełniania wymagań nadawcy roli. Trzecią formą zakłóceń jest przeciążenie roli poprzez nadmierną liczbę zadań (przeciążenie ilościowe), ich trudność (przeciążenie jakościowe) ograniczenie czasowe (presja), przeciążenie odpowiedzialnością (finansową i za innych ludzi).

Z perspektywy interakcyjnej koncepcji stresu organizacyjnego (Borucki, 1987) ważniejszym jest spostrzeżenie stresu przez odbiorcę roli, czyli antycypacja negatywnych skutków danej sytuacji. Ma tu miejsce proces oceny poznawczej pierwotnej (ocena sytuacji jako negatywnej a nie obojętnej lub pozytywnej) oraz wtórnej (zagrożenie, strata, wyzwanie). Odbiorca roli ocenia, jakie są jego własne możliwości, zwykle oceniając je jako niedostateczne w obliczu zdarzenia. Konfrontacja odebranej roli i własnych możliwości, co do jej spełnienia oraz dostrzeżenie związku przyczynowego pomiędzy faktem niepodjęcia roli lub poniesienia porażki w trakcie jej realizacji a negatywnymi skutkami dla siebie (zdrowotnymi, psychologicznymi, społecznymi, ekonomicznymi) tworzy dynamikę stresu organizacyjnego.

Model procesu stresu pracy zaproponowany przez Dudka i współpracowników (1999) nawiązuje do teorii dopasowania środowiskowego oraz koncepcji stresu organizacyjnego. Stres pracy rozumiany jest jako „reakcja mobilizacyjna organizmu wywołana rzeczywistym bądź antycypowanym wymaganiem, pojawiającym się w otoczeniu zewnętrznym lub wewnętrznym jednostek. Wymaganie może mieć naturę fizyczną lub psychospołeczną. Reakcja mobilizacyjna jest automatyczna i pewnym zakresie niespecyficzna, opisywana w terminach fizjologicznych i psychologicznych” (Dudek i in., 1999, 10-11). Autorzy wskazują, że pojęcie transakcji jest abstrakcyjne, trudne do zrozumienia i do zmierzenia, i z tego powodu ujmują stres jako reakcje w procesie. Wyróżniono sześć etapów. Początkiem są obiektywne wymagania wynikające z charakteru pracy bądź organizacji. Pracownik nie może ich zignorować, jeśli chce efektywnie wypełniać rolę organizacyjną. Jednakże napotyka on ograniczenia uniemożliwiające w sposób prawidłowy spełnienie tych wymagań, co prowadzi do zwiększonej mobilizacji psychofizjologicznej organizmu. Wymagania i ograniczenia nie są warunkiem wystarczającym do powstania stanu stresu. Zauważone przez jednostkę są tylko te elementy sytuacji (subiektywny obraz pracy), które są ważne dla zaspokojenia jej potrzeb, zmieniające stopień przewidywalności następnych zdarzeń i stopień wpływu na nie oraz zwiększające obciążenia. Dopiero ocena (pierwotna) subiektywnego obrazu pracy pod względem wartości (atrakcyjność) oraz dostępności (realizacja celów i potrzeb) wywołuje emocje, których siła określa bezpośrednią reakcję organizmu w postaci pobudzenia. Im silniejsze emocje tym większy stres. Równocześnie podmiot ocenia własne możliwości w uporaniu się z tym zdarzeniem (ocena wtórna), po czym następuje implementacja wybranych sposobów zaradczych i efekty zmagania się ze stresem. Wśród czynników modyfikujących indywidualne reakcje na stres autorzy wymieniają psychospołeczne i demograficzne cechy jednostki, stan zdrowia oraz potencjalne i odczuwane wsparcie środowiska. Implementacją modelu ma być edukacja i poprawa umiejętności przeciwdziałania stresowi, dokonywana zwłaszcza przez służby medycyny pracy.

Warunki pracy mogą być źródłem zagrożeń dla zdrowia pracowników poprzez dwie drogi (Dudek, Waszkowska, Hanke, 1999). Pierwsza, bezpośrednia, opiera się na mechanizmie fizykochemicznym. Druga, psychofizjologiczna, kształtowana jest przez proces stresu. Skutki stresu pracy na poziomie indywidualnym (zdrowie psychofizyczne i szkodliwe zachowania) oraz organizacyjnym (obniżenie jakości pracy, absencja, fluktuacja kadr, wypadki przy pracy) są opisywane we wszystkich wymienionych do tej pory ujęciach (Borucki, 1987; Cooper i Marshall, 1978/87, Dudek i in., 1999, Theorell, Karasek, 1996). Na poziomie indywidualnym wymienia się trzy klasy następstw: zaburzenia emocjonalne i chroniczne zmęczenie, zaburzenia fizjologiczne prowadzące do różnego rodzaju chorób somatycznych (zwykle układu krążenia i przewodu pokarmowego) oraz dysfunkcyjne zachowania prowadzące do pogorszenia relacji międzyludzkich, w tym konfliktów rodzinnych oraz stosowania używek (nadmierna konsumpcja alkoholu czy wzrost liczby wypalanych papierosów). Z punktu widzenia organizacji, ważniejsze dla niej będą koszty, które ona sama poniesie w wyniku stresu organizacyjnego pracowników. Wymienia się tu pogorszenie relacji między pracownikami, brak zaufania pomiędzy przełożonym a podwładnymi, spadek morale grupy pracowniczej, słabą identyfikację pracowników z celami organizacji. Również zaobserwowano wycofywanie się z uczestnictwa organizacyjnego, co przejawia się w obniżeniu efektywności pracy (produktywność i jakość), wzroście absencji, liczby spóźnień oraz chęcią opuszczenia organizacji. Odnotowano też związek pomiędzy stresem organizacyjnym a zwiększającą się liczbą wypadków przy pracy. Jednakże są i korzystne aspekty stresu. Pozytywne efekty zmagania się ze stresem poszerzają poczucie kompetencji, rośnie satysfakcja i samoocena.

Celem niniejszej pracy była identyfikacja warunków pracy właścicieli małych przedsiębiorstw, będących dla nich źródłem stresu. Równocześnie określono czynniki, które nie miały znaczenia dla stresogenności tego typu zatrudnienia.

Badana grupa i metoda

Metoda

Do oceny subiektywnej percepcji stresu zawodowego wybrano Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy Dudka, Waszkowskiej i Hanke (1999). Pozwala on na globalną ocenę poczucia stresu oraz wyodrębnienie czynników szczególnie uciążliwych. Kwestionariusz składa się z 50 pytań głównych, które można uzupełniać pytaniami dodatkowymi. Kategorie odpowiedzi szacuje się na skali 5 – stopniowej, gdzie 1 oznacza, że dana cecha w pracy nie występuje, 2 – występuje, ale nie posiada stresogennego charakteru, natomiast 3 – 5 dotyczy nasilenia uciążliwości. Wskaźnikiem siły poczucia stresu jest suma punktów zaznaczonych przez badanego.

W toku analizy czynnikowej autorzy wyróżnili 10 czynników, które wspólnie wyjaśniają 50,3% zmienności wyników. Są to:

- poczucie psychicznego obciążenia związanego ze złożonością pracy (ilościowe i jakościowe obciążenia psychiczne pracą – trudność zadań, ich ilość, godziny nadliczbowe, praca zakłóca funkcjonowanie w sferach pozazawodowych);
- brak nagród w pracy (niedocenianie, brak wykorzystywania potencjału pracownika, praca nie jest sensowna);
- poczucie niepewności wywołane organizacją pracy (wieloznaczność ról – zaskakiwanie zadaniami i praca zrywami, presja czasu i pośpiech, konflikt ról)
- kontakty społeczne (współpraca, rywalizacja, pomaganie);
- poczucie zagrożenia (bezpieczeństwo pracy, zagrożenia dla zdrowia);
- uciążliwości fizyczne (materialne środowisko pracy);
- nieprzyjemne warunki pracy (materialne środowisko pracy);
- brak kontroli (brak autonomii w zakresie wykonywanych czynności i czasu pracy);

- brak wsparcia (brak pomocy ze strony współpracowników, izolacja w pracy);
- poczucie odpowiedzialności (surowe konsekwencje za błędy w pracy, brak feedbacku, brak autonomii w zakresie czynności i metod pracy).

Moc dyskryminacyjna narzędzia jest dobra, co powoduje, że kwestionariusz różnicuje osoby o niskim i wysokim poczuciu stresu w pracy. Podobnie, dobra jest rzetelność metody w zakresie stałości ocen oraz zgodności wewnętrznej (wartość współczynnika korelacji dla stałości wyniku globalnego wynosiła 0,87, a zgodności wewnętrznej 0,84). Na podstawie grupy 2570 osób zatrudnionych na 168 stanowiskach o różnej stresogenności zostały opracowane normy, zarówno dla wyniku ogólnego oraz poszczególnych czynników.

Kwestionariusz został uzupełniony 10 pytaniami związanymi ze specyfiką funkcjonowania małego przedsiębiorstwa. Były to relacje z osobami spoza przedsiębiorstwa (klienci, inne firmy) oraz osadzenie firmy w zewnętrznym otoczeniu (konkurencja, utrzymanie płynności finansowej i rentowności, sytuacja ekonomiczna w branży i w kraju oraz zmiany przepisów prawa).

Do oceny skutków stresu postawiono cztery pytania dotyczące wpływu na zdrowie psychiczne, fizyczne, chroniczne zmęczenie i niechęć do pracy. Motywację do prowadzenia własnej firmy identyfikowano za pomocą niedokończonego zdania „Moja praca jest dla mnie...”.

Poza informacjami o demograficznymi dotyczącymi właścicieli (płeć, wiek, stan cywilny) zgromadzono dane o czasie pracy właścicieli oraz o wielkości przedsiębiorstwa i czasie jego istnienia na rynku.

Badana grupa

Badanie było skierowane do właścicieli małych przedsiębiorstw z regionu pomorskiego. Nie stawiano kryterium, co do branży, ale jedynie, co do wielkości firmy (zatrudniającej od 1 do 49 pracowników). Badania odbywały się w kontakcie indywidualnym. Do grupy włączono 78 osób: 54 mężczyzn (69%) i 24 kobiety (31%), w wieku od 27 do 66 lat (średnia 43,9) prowadzący własne przedsiębiorstwo od około 10 lat (zakres 2-30 lat), zatrudniającej średnio 9 pracowników (zakres 1-49). Na pracę poświęcają średnio 50,6 godzin tygodniowo. Jest to zwykle sześciodniowy (62%) lub siedmiodniowy (34%) tydzień pracy. Uzyskane wynagrodzenie często uważają za dobre lub bardzo dobre (73,6%) oraz adekwatne w stosunku do wykonywanej pracy (56,6%). Tylko 8 ankietowanych (10,2%) nie było założycielami firmy.

Wyniki

Przedsiębiorcy, za pomocą Kwestionariusza Subiektywnej Oceny Pracy, ocenili ogólny stres własnej pracy jako przeciętny (6 sten). Spośród ankietowanych 33% oceniło poziom stresu jako wysoki. Wyłoniono kilka czynników potencjalnie stresogennych. Wyniki uznane za wysokie (sten 7 i wyższy) dotyczyły psychicznego obciążenia złożonością pracy, kontaktów społecznych oraz braku wsparcia psychospołecznego (tabela 1).

Tabela 1

Subiektywna ocena pracy przez właścicieli małych przedsiębiorstw [KSOP] –
statystyki opisowe (N=71)

Czynniki	\bar{x}	Punkt krytyczny	Przedział ufności	σ	Min – max
Globalne poczucie stresu w pracy	98,61	102	94,01 -103,19	19,40	70 – 158
Obciążenie psychiczne*	20,55	17	19,05 – 22,04	6,33	10 – 45
Brak nagród w pracy	12,58	14	11,67 -13,47	3,81	8 – 30
Niepewność organizacji pracy	14,32	15	13,36 -15,28	4,06	8 – 25
Kontakty społeczne*	9,86	9	9,32 -10,39	2,24	6 – 17
Poczucie zagrożenia	8,96	10	8,23 -9,68	3,06	5 – 18

Uciążliwości fizyczne	5,87	8	5,14 -6,59	3,06	4 – 20
Nieprzyjemne warunki pracy	3,45	5	3,11 -3,78	1,40	2 – 10
Brak kontroli	5,86	8	5,49 -6,22	1,53	4 – 12
Brak wsparcia*	5,38	5	4,87 -5,88	2,11	3 – 14
Odpowiedzialność	7,46	8	6,97 -7,95	2,09	3 – 14

Legenda: * - czynniki potencjalnie stresogenne (sten 7 i wyższy)

Źródło: opracowanie badań własnych

Poczucie psychicznego obciążenia związanego ze złożonością pracy związane jest z wykonywaniem pracy umysłowo trudnej, a przede wszystkim nadmierną ilością realizowanych zadań oraz zostawianiem po godzinach. Dodatkowym czynnikiem, podkreślanym w wielu ankietach, były zakłócenia w funkcjonowaniu pozazawodowym, zwłaszcza w życiu rodzinnym. Najwyżej punktowane stwierdzenie dotyczy niemożności zaprzestania myślenia o pracy będąc już w domu.

Czynnik kontakty społeczne obejmuje konieczność współpracy z innymi ludźmi, takimi jak dostawcy, odbiorcy, klienci. Z drugiej strony pojawia się rywalizacja z innymi firmami.

Brak wsparcia, czyli brak pomocy ze strony współpracowników może być wynikiem takiego przydziału obowiązków, że w firmie w zasadzie nie ma wielu osób mogących służyć radą w określonym obszarze. Zatrudnienie w małych przedsiębiorstwach znajdują osoby, od których wymaga się rozległych umiejętności, aby byli w stanie samodzielnie prowadzić powierzone im zadania. Większość ankietowanych przedsiębiorców była jedynym właścicielem firmy i często jedynym w niej kierownikiem.

Dołączone pytania dodatkowe obejmowały obszary ważne dla funkcjonowania małych przedsiębiorstw, które nie zostały uwzględnione w kwestionariuszu. Ich specyfika dotyczyła relacji z innymi firmami i klientami oraz otoczenia zewnętrznego przedsiębiorstwa. Szczegółowe wyniki przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2 .Pytania dodatkowe [D] do subiektywnej oceny cech pracy - statystyki opisowe (N=70)

Lp	Item	Me	\bar{x}	Przedział ufności	σ	Min-max
1	Pozyskiwanie, utrzymanie nowych klientów	2	2,41	2,17 - 2,65	1,00	1-5
2	Obsługa niezadowolonych klientów	3	2,54	2,24 -2,83	1,24	1-5
3	Przyjmowanie reklamacji	2	2,30	2,02 -2,57	1,16	1-5
4	Kontrole PIP, US, inne	2	2,69	2,35 -3,01	1,39	1-5
5	Zagrożenie ze strony konkurencji	3	2,93	2,66 -3,19	1,12	1-5
6	Utrzymanie płynności finansowej*	3	3,23	2,87 -3,57	1,29	1-5
7	Zwiększenie rentowności firmy*	3	3,14	2,85 -3,37	0,94	2-5
8	Zamiany prawno – podatkowe*	3	3,19	2,85 -3,52	1,21	1-5
9	Sytuacja gospodarcza w branży*	3	3,28	2,97 -3,59	1,13	1-5
10	Sytuacja ekonomiczna i polityczna kraju*	4	3,55	3,21 -3,88	1,21	1-5

Legenda: * - czynniki potencjalnie stresogenne (mediana i średnia 3 punkty lub więcej)

Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Wśród pytań dodatkowych najwyższe wartości uzyskały itemy związane z otoczeniem zewnętrznym firmy. Były one związane z tymi aspektami, które pozostają poza możliwościami wpływu przedsiębiorcy, albo wymagały współpracy z innymi, przedsiębiorstwami czy klientami, oraz sporego do nich zaufania.

W kolejnym etapie analizie poddano odpowiedzi na poszczególne pytania. Zastosowano dwa podejścia. Po pierwsze, wyróżniono wszystkie itemy, których mediana wynosiła 3 punkty i więcej, co świadczy, że ta cecha pracy jest dla 50% ankietowanych, co

najmniej czasami irytująca. W ten sposób uzyskano zespół cech uciążliwych w pracy właścicieli małych przedsiębiorstw. Po drugie, określono wszystkie itemy, których mediana była równa 1 punkt, co oznacza, że ta cecha pracy w ogóle nie dotyczy środowiska pracy większości właścicieli małych przedsiębiorstw lub nie była dla nich stresogenna. W ten sposób uzyskano spójną charakterystykę pracy tej grupy zawodowej. Do analizy włączono pytania dodatkowe określone jako czynnik „otoczenie zewnętrzne firmy”. Uzyskane wyniki przedstawiono w tabeli 3.

Tabela 3. Stresogenne cechy pracy właścicieli małych przedsiębiorstw.

Opis [nr itemu]	Grupa cech	Czynnik
Sytuacja ekonomiczna i polityczna kraju [D 10]	Otoczenie zewnętrzne	Firma
Utrzymanie płynności finansowej [D 6]		
Zwiększenie rentowności firmy [D 7]		
Zmiany prawno - podatkowe [D 8]		
Sytuacja gospodarcza w branży [D 9]		
Myślenie w domu o pracy [KSOP36]	Relacja praca – dom	Poczucie psychicznego obciążenia wywołane złożonością pracy
Negatywny wpływ pracy na życie rodzinne [KSOP43]		
Kończenie pracy z poczuciem niewykonania zadania [KSOP46]		
Odpowiedzialność finansowa i materialna [KSOP24]	Psychologiczne	Poczucie odpowiedzialności
Konieczność dotrzymywania terminów mimo pojawiających się przeszkód [KSOP11]	Organizacja	Niepewność wywołana organizacją pracy
Niepewność informacji i celów [KSOP50]	Organizacja	Brak nagród w pracy
Negatywne relacje interpersonalne z klientami i osobami spoza przedsiębiorstwa [KSOP21]	Społeczne	Poczucie zagrożenia

Źródło: opracowanie wyników badań własnych

Wśród cech stresogennych znalazły się organizacja pracy: konflikt roli (konieczność dotrzymywania terminów mimo pojawiających się przeszkód [11]) i niepewność roli (niepewność informacji [50]), społeczne: negatywne relacje interpersonalne z klientami i osobami spoza przedsiębiorstwa [21], relacja praca – dom: negatywny wpływ na sferę pozazawodową (myślenie w domu o pracy [36], kończenie pracy z poczuciem niewykonania zadania [46], negatywny wpływ pracy na życie rodzinne [43]) oraz psychologiczne: poczucie odpowiedzialności (finansowa i za ludzi [24]).

Jeśli chodzi o otoczenie zewnętrzne firmy to za najbardziej stresujące cechy związane z sytuacją ekonomiczną i polityczną kraju, sytuacją gospodarczą w branży, częste zmiany prawne oraz utrzymanie płynności finansowej i rentowności firmy. Wszystkie te cechy są silnie związane z niepewnością pełnienia roli (podobieństwo z itemem 50 w KSOP).

Zidentyfikowano 32 pytania o cechy pracy, których mediana była równa 1 punkt, co oznacza, że nie występowały one w środowisku pracy większości właścicieli małych przedsiębiorstw lub nie była dla nich źródłem stresu.

Cechy pracy uznane za nieistotne tworzą następujący obraz. Praca nie jest monotonna i rutynowa [2], nie wiąże się z wysiłkiem fizycznym [4] i zagrożeniem dla zdrowia [23, 26] oraz odbywa się w korzystnym środowisku materialnym [32-33]. Czas pracy jest elastyczny zarówno w zakresie godzin jej rozpoczynania i kończenia oraz ustalania przerw i urlopów [8,9,10,13]. Praca nie jest zmianowa [30]. Tempo pracy i sposób wykonywania zadań leży w gestii przedsiębiorcy [10,27,7,16]. Praca jest sensowna [40] i nie przekracza posiadanych przez właścicieli kompetencji [35,38]. Otrzymywana jest informacja zwrotna o wykonaniu pracy [5], poczucie docenienia [39,48] i prestiż [22]. Praca jest stabilna i względnie pewna [41], co oznacza, że nie można zostać zwolnionym, ale można zbankrutować. Zapewnia

wsparcie psychospołeczne [44,45] i prawidłowe relacje interpersonalne pomiędzy zatrudnionymi [14].

Ankietowani uzupełniali niedokończony zdanie „Moja praca jest dla mnie...”. Odpowiedzi nawiązywały do dwóch kategorii (poza jedną osobą). Praca dla właściciela małego przedsiębiorstwa jest głównie źródłem pieniędzy (52%), źródłem satysfakcji (30%) albo jednym i drugim równocześnie (16%). Motywacja do pracy nie różnicowała percepcji stresorów.

Wśród głównych konsekwencji stresu wymieniane są deficyty zdrowia psychicznego takie jak gorsza koncentracja uwagi i pamięć, irytacja i inne negatywne emocje (70%) oraz ciągle zmęczenie (43%). Rzadziej wskazywano na pogorszenie zdrowia somatycznego (30%) czy niechęć do pracy (17%).

Skutki stresu były w umiarkowany sposób pozytywnie skorelowane ze spostrzeganym stresem pracy ($R=0,34$; $t[N-2]=2,542$; $p=0,014$). Natomiast percepcja stresu pracy nie miała związku z wiekiem właściciela, stażem w prowadzeniu firmy ani z czasem poświęcanym na pracę.

Dyskusja

Warunki pracy rozumiane utożsamiane z materialnym środowiskiem pracy są satysfakcjonujące dla właścicieli małych przedsiębiorstw. Nie spostrzegają oni czynników zagrażających zdrowiu. Ich praca nie wymaga wysiłku fizycznego. Intensywność pracy nie jest oceniana jako stresująca. Warto przypomnieć, że średni tygodniowy czas pracy wyniósł ponad 50 godzin, co znacznie odbiega od norm czasu pracy. Wynika z tego, że właściciele małych przedsiębiorstw są osobami skłonny do poświęcania pracy bardzo długiego czasu. Zdolność do ciężkiej pracy jest jedną z cech charakterystycznych dla przedsiębiorców (Piasecki, 2001).

Wymienione przez właścicieli cechy pracy nie będące stresogennymi, dobrze odpowiadają modelowi stresu w pracy Karaska (Theorell, Karasek, 1996). Wymagania są dobrze dopasowane do posiadanych kompetencji, podkreślana jest znaczna autonomia w pracy oraz korzystne wsparcie psychospołeczne. Ponadto praca, zgodnie z modelem pracy wzbogaconej Hackmana i Oldhama (1980, za: Hellriegel, Slocum, Woodman, 1992), jest urozmaicona, sensowna, podlegająca kontroli oraz zapewniająca informacje zwrotne o jakości jej wykonania. Te dwa podejścia sugerują, że praca właścicieli małych przedsiębiorstw nie jest stresująca i posiada potencjał motywacyjny.

Natomiast w rozumieniu stresu organizacyjnego wyróżniają się dwa czynniki: konflikt i niepewność roli. O konflikcie roli decyduje konieczność pracy pod presją terminów, które są trudne do dotrzymania ze względu na pojawiające się przeszkody. Wzmacnia go również poczucie odpowiedzialności, zarówno finansowej, jak i za zatrudnianych. Wieloznaczność roli wiąże się z niepewnością informacyjną, zwłaszcza związaną z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa na rynku. Dotyczy to sytuacji ekonomicznej kraju (najwyższa stresogenność w niniejszym badaniu), sytuacji gospodarczej w branży, częstymi zmianami prawa oraz rosnącej konkurencji. Ta ostatnia może też współgrać z powstawaniem negatywnych relacji interpersonalnych z osobami spoza firmy. Wpływa to ujemnie na utrzymanie płynności finansowej przedsiębiorstw i możliwościach zwiększania ich rentowności. Przedsiębiorcy mają mały wpływ na otoczenie zewnętrzne firmy. O ile autonomia w stosunku do treści pracy jest znaczna, to poczucie kontroli nad czynnikami spoza organizacji staje się znikoma. Radzenie sobie z niepewnością jest ważnym zasobem przedsiębiorców. Wydaje się, że podejście Karaska oraz Hackmana i Oldhama znajdują zastosowanie do wyjaśniania percepcji warunków pracy osób zatrudnianych, a nie do samozatrudniających się. Pracownicy, poza kierownikami wyższego szczebla, stosunkowo rzadko interesują się sytuacją przedsiębiorstwa na rynku i możliwościami jego rozwoju. Są bardziej skoncentrowani na tym, co dzieje się wewnątrz organizacji, a nie poza nią.

Relacja praca – dom, podkreślana w podejściu Coopera i Marshalla (1987), jest drugim ważnym źródłem stresu właścicieli małych przedsiębiorstw, poza rynkiem, na którym funkcjonuje firma. Oba wpisują się w sferę kontaktów przedsiębiorstwa z otoczeniem. Zakłócenia w życiu osobistym mogą zwrotnie utrudniać efektywne prowadzenie przedsiębiorstwa, sprowadzając się do mechanizmu błędnego koła. W wielu wypadkach firma jest jedynym lub głównym źródłem utrzymania, mającym na celu zapewnienie bezpieczeństwa ekonomicznego rodziny. Ważność zysku finansowego z prowadzonej działalności wskazało aż 68% ankietowanych. Sami właściciele podkreślali, że wracają do domu z poczuciem niewykonania pracy, myślą o niej w domu oraz odczuwają negatywny wpływ własnej działalności zawodowej na życie rodzinne. W ten sposób pozazawodowe sfery ważne dla prawidłowego funkcjonowania człowieka, takie jak relacje osobiste, rodzinne i towarzyskie, są spychane na margines. Praca zajmuje nie tylko większość czasu, ale bardzo angażuje psychicznie. Na zakłócenia na styku praca – dom ma wpływ wyłącznie właściciel firmy. Sami ankietowani twierdzili, że posiadają znaczną autonomię w kształtowaniu czasu pracy, mają elastyczne godziny pracy oraz sami decydują o terminach urlopów. Z drugiej strony pojawia się pytanie czy elastyczność godzin pracy nie dotyczy przede wszystkim wydłużania czasu pracy w zależności od pojawiających się potrzeb, a możliwości decydowania o urlopie powoduje jego ciągle odraczanie. Wydaje się, że właściciel małego przedsiębiorstwa jest w pełni dla niego dyspozycyjny. O stawianiu pracy jako wartości wyższej niż chociażby życie rodzinne wspomniano we wcześniejszych pracach (Warneryd, 1988, za: Tyszka, 2000).

Analizując skutki stresu pracy nasuwa się wniosek, że najbardziej obciążona jest sfera funkcjonowania poznawczo – emocjonalnego właścicieli małych przedsiębiorstw. Deficyty w zdrowiu psychicznym są pierwszym sygnałem o niedostatecznym radzeniu sobie z otrzymywanymi wymaganiami. W dalszej kolejności rozwijają się zespół chronicznego zmęczenia oraz wypalenia zawodowego, zwłaszcza u osób stale wystawionych na kontakty z innymi ludźmi. Stąd do deficytów zdrowia fizycznego droga nie jest daleka. W ten sposób problem dbania o zdrowie psychiczne w miejscu pracy, umiejętność ograniczania własnej aktywności zawodowej stają się bardzo istotne w długofalowym funkcjonowaniu właścicieli małych przedsiębiorstw.

Koncepcje stresu pracy odwołujące się przede wszystkim do identyfikacji źródeł mają coraz mniejsze znaczenie w wyjaśnianiu zjawiska stresu. Ich zasługą jest dobre zrozumienie złożoności środowiska i warunków pracy oraz możliwość jego reorganizacji. Należy jednak pamiętać, że wraz ze zmianami zachodzącymi na rynku pracy, pojawiają się nowe stresory. Szersze uwzględnienie natury człowieka, emocji, które przeżywa i oceny, jaką przypisuje zdarzeniom, sprzyja wyjaśnianiu skomplikowanego zjawiska stresu. Dzięki transakcyjnemu i procesowemu podejściu można mieć nadzieję, na lepsze poznanie mechanizmów prowadzących do negatywnych skutków w pracy takich jak wypalenie zawodowe, pogorszenie zdrowia psychofizycznego oraz wzrost zachowań ryzykownych w pracy. W ten sposób ważność zjawiska stresu przesuwają się z poziomu indywidualnego, poprzez organizacyjny na wymiar społeczny.

Literatura

- Borucki, Z. (1987). Stres organizacyjny. Przyczyny - mechanizmy – skutki. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego*. Gdańsk: Wydawnictwo UG.
- Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E. (2000). *Research. Research on work – related stress. European Agency for Safety and Health at Work*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cooper, C.L., Marshall, J. (1978/87). Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej, 123-163. [w:]. C.L. Cooper, R. Payne (red.). *Stres w pracy*. Warszawa: PWN.
- Dudek, B., Waszkowska, M., Hanke, W. (1999). *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Łódź: Instytut Medycyny Pracy.

- European Agency for Safety and Health at Work (2000). *The State of Occupational Safety and Health in the European Union - Pilot Study. Monitoring*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W., Woodman, R.W. (1992). *Organizational behavior*. Sixth edition. St. Paul, New York, Los Angeles, San Francisco: West Publishing Company.
- Katz, D., Kahn, R.L. (1979). *Społeczna psychologia organizacji*. Warszawa: PWN.
- Kawecka-Endler, A. (1996). Ergonomiczne warunki pracy. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Organizacja i Zarządzanie*, 19, 55-64.
- Paoli, P., Merllié, D. (2001). *Third European Survey on working conditions 2000*. Dublin: EFILWC.
- Patent-Thirion, A., Person, O., Paoli, P. (2002). *Warunki pracy w państwach kandydujących i w Unii Europejskiej. Podsumowanie*. Dublin: EFILWC.
- Piasecki, B. (2001). *Ekonomika i zarządzanie małą firmą*. Warszawa, Łódź: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Theorell, L., Karasek, R.A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 9-26.
- Tyszka, T. (2000). Psychologia ekonomiczna (351-379). [w:] J. Strelau (red.). *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.3*. Gdańsk: GWP.