

# Joanna Wrzeńska

---

## Wsparcie społeczne a zdrowie pracowników z perspektywy działań służby bezpieczeństwa i higieny pracy

---

Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa nr 1, 125-130

---

2008

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

---

Joanna WRZESIŃSKA

### WSPARCIE SPOŁECZNE A ZDROWIE PRACOWNIKÓW Z PERSPEKTYWY DZIAŁAŃ SŁUŻBY BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY

W dziedzinach dotyczących zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy obserwuje się charakterystyczne przesunięcie akcentów. Dawniej podstawowe problemy dotyczyły zagrożeń wynikających z użytkowania maszyn i urządzeń technicznych, prac szczególnie niebezpiecznych czy też szkodliwego wpływu czynników biologicznych, chemicznych itp. Oczywiście, zagadnienia te w dalszym ciągu są aktualne, jednak należy pamiętać, iż wraz z rozwojem techniki i technologii ograniczanie ryzyka zawodowego do poziomu akceptowalnego stało się stosunkowo łatwe – to czynnik ludzki staje się coraz ważniejszym i zarazem najtrudniejszym do opanowania.<sup>1</sup> O podobnym „przesunięciu akcentów” wspomina Maria Widerszal-Bazyl, pisząc o aktualnych dziedzinach zainteresowań psychologii pracy – już w mniejszym stopniu dotyczą one psychologicznych źródeł produktywności, mechanizmów i rodzajów motywacji do pracy, źródeł zadowolenia z pracy.<sup>2</sup> Dziś głównym tematem rozważań psychologii pracy są *psychospołeczne wyznaczniki zdrowia pracownika*. Tu pojawić się może problem w rozumieniu pojęcia: zdrowie. Odwołując się do możliwie szerokiego ujęcia zdrowia, takiego, jakie reprezentuje definicja Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), „zdrowie to fizyczny, psychiczny i społeczny dobrostan”. Używa się tu terminu: dobrostan, zamiast polskiego: samopoczucie, podkreślając w ten sposób, że o zdrowiu orzekać może zarówno zewnętrzny obserwator (ktoś obiektywny, np. lekarz), jak i sam podmiot (subiektywne odczucia, czyli samopoczucie).

Dobrostan fizyczny to nie tylko niewystępowanie choroby, lecz także stanów pokrewnych – niedostatek energii, spadek odporności. Dobrostan ten, oceniany subiektywnie, wykazuje silne związki z samopoczuciem psychicznym. Każdy z nas prawdopodobnie zna poczucie lęku lub niemocy, będące wynikiem dolegliwości fizycznych lub zwykłe, codzienne uczucie złości z powodu ograniczeń, jakie choroba niesie. Dobrostan fizyczny, oceniany obiektywnie jest domeną medycyny – najbardziej klasyczne wskaźniki tej dziedziny odnoszą się głównie do funkcji sercowo-naczyniowej i koncentrują się na trzech wskaźnikach: ciśnieniu skurczowym i rozkurczowym krwi oraz rytmie serca (model Karaska).<sup>3</sup> Dobrostan psychiczny z kolei jest pojęciem wyjątkowo złożonym: wyodrębnić w nim można aspekty afektywne i poznawcze (a więc emocje i nastroje oraz ocenę własnego życia jako całości oraz poszczególnych jego elementów). A co możemy powiedzieć na temat dobrostanu społecznego (będącego elementem szeroko rozumianego zdrowia)? Dobrostan społeczny w dużej mierze uzależniony jest od rozwoju psycho-moralnego człowieka. Przejawiać się może zadowalającą umiejętnością życia w rodzinie, społeczno-

---

<sup>1</sup> J. Wrzesiński: *Popularyzacja zagadnień bhp w środowisku pracy – nowe wyzwania*. W: Wrońska, A. Zduniak (red.): *Podmiotowość w edukacji ery globalnego społeczeństwa informacyjnego*. Warszawa – Poznań 2004, s. 193

<sup>2</sup> M. Widerszal-Bazyl: *Stres w pracy a zdrowie, czyli o próbach weryfikacji modelu Roberta Karaska oraz modelu wymagania – kontrola – wsparcie*. CIOP, Warszawa 2003, s. 9

<sup>3</sup> M. Widerszal-Bazyl, op. cit., s. 11

ści lokalnej czy w środowisku pracy. Na dobrostan społeczny (*social well-being*) składają się na pewno: rodzina; przyjaźń; satysfakcjonujące życie towarzyskie; wsparcie społeczne.<sup>4</sup> Musi być dobrostan społeczny wartością uznaną, skoro czytamy o nim w projekcie rezolucji legislacyjnej Parlamentu Europejskiego dotyczącego wniesienia poprawek w formie działań bezpośrednich przez WCB (Wspólne Centrum Badawcze) w ramach siódmego programu ramowego Wspólnoty Europejskiej w dziedzinie badań, rozwoju technologicznego i demonstracji (2007-2013).<sup>5</sup> Czytamy w uzasadnieniu: „(...) WCB powinno położyć szczególny nacisk na obszary o znaczeniu kluczowym dla Unii, którymi są dobrobyt i dobrostan społeczny w społeczeństwie intensywnie wykorzystującym wiedzę, solidarność, trwałość i odpowiedzialne zarządzanie zasobami, bezpieczeństwo i wolność (...)”. Pragnę zaznaczyć, iż sformułowanie: *dobrostan społeczny* zostało dodane w poprawce do projektu.

Ewolucja psychologii pracy w kierunku „zdrowia” jest faktem i nie sposób wymienić wszystkich możliwych przyczyn takiego stanu rzeczy. Bez wątplenia należy podkreślić tendencje ogólnokulturowe, polegające na bardzo silnym akcentowaniu wartości zdrowia, warto również wspomnieć o powstaniu nowej specjalności: psychoneuroimmunologii. Dziedzina ta dostarcza fizjologicznych podstaw, uzasadniających sens doszukiwania się zależności przyczynowych między psychospołeczną sferą pracy a zdrowiem fizycznym i psychicznym.<sup>6</sup> Podążając za wspomnianą już M. Widerszal-Bazyl możemy stwierdzić, że pojawiła się nowa subdyscyplina: *psychologia zdrowia w pracy*.<sup>7</sup> Działa ona na styku psychologii pracy i psychologii zdrowia, bliska jest jej także psychologia różnic indywidualnych oraz te działy psychologii społecznej i klinicznej, które dostarczają przesłanek teoretycznych do przeprowadzania interwencji, mających na celu optymalizowanie warunków pracy i kształtowanie zachowań pracowników. Osobiście wierzę, że problematyka budowania i podtrzymania zdrowia w środowisku pracy to zagadnienie bliskie również socjologom, pedagogom społecznym, przedstawicielom nauk medycznych i biologicznych, osobom należącym do bardzo bogatego, lecz stosunkowo wąskiego nurtu zarządzania kadrami (HRM) a także specjalistom w zakresie zarządzania bhp.

We wspomnianej powyżej nowej subdyscyplinie szczególne miejsce zajmuje pojęcie stresu. Stres... powiedziano i napisano już na ten temat tak wiele (można pokusić się o stwierdzenie, iż teoria stresu zrobiła dużą karierę) a jednak problem wydaje się wciąż palący, coraz bardziej aktualny i brzemienisty w skutkach. Stres jako stan podwyższonej aktywacji ustroju, równoznaczny jest ze wzmożonym napięciem emocjonalnym. Wywołany jest określoną interpretacją napływających bodźców, a więc aktywnością kory mózgowej, jego konsekwencje odczuwa jednak cały organizm. Dzieje się tak ze względu na istnienie sieci wzajemnych powiązań między układem nerwowym, hormonalnym i odpornościowym. W komórkach układu odpornościowego zlokalizowane zostały receptory dla określonych hormonów i neurotransmiterów. Np. jeśli chodzi o pacjentów z chorobami serca udowodniono, że nawet umiarkowany stres może powodować niedotlenienie mięśnia sercowego, zakłócenie pracy serca oraz jego zmniejszoną wydolność. Wraz ze wzrostem

<sup>4</sup> dostęp: <http://www.gp.viamedica.pl>

<sup>5</sup> dostęp: <http://www.europarl.europa.eu>

<sup>6</sup> dostęp: <http://www.psychoneuroimmunologia.htm>

<sup>7</sup> M. Widerszal-Bazyl, op. cit., s. 10

poziomu stresu rośnie również poziom cholesterolu i ciśnienie krwi, co przyczynia się m.in. do rozwoju miażdżycy. Patologiczne reakcje związane ze stresem podnoszą ponadto poziom kortyzolu we krwi, zaburzają metabolizm serotoniny i powodują wzrost aktywności układu sympatycznego.<sup>8</sup>

„Stres związany z pracą zawodową to obecnie drugi po bólach pleców najważniejszy problem zdrowotny pracowników w krajach Unii Europejskiej. Dotyka on blisko 1/3 ogółu zatrudnionych; jego koszty w skali regionu ocenia się na co najmniej 20 mld. Euro rocznie” – dowiadujemy się od dyrektora Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w pracy.<sup>9</sup> Biorąc pod uwagę wcześniejsze rozważania można stwierdzić, że stres (zwłaszcza ten w pracy) wydaje się być jedną z dziedzin, która jest interesująca zarówno z teoretycznego jak i z empirycznego punktu widzenia. Stwierdzenie, że praca jest jednym z możliwych źródeł stresu może wynikać z faktu, iż odgrywa ona wielką rolę w życiu dorosłego człowieka. Ale czy tylko dlatego? W literaturze można spotkać różne klasyfikacje stresorów w pracy, m.in. dotyczą one środowiska fizycznego, roli w organizacji, struktury organizacyjnej, stosunków międzyludzkich, konfliktów typu „praca – rodzina” itd. Warto wyróżnić (spośród istniejących teorii) model stresu Roberta Karaska stwierdzający, iż interakcja wysokich wymagań i niskiego zakresu kontroli jest szczególnie niebezpieczna z punktu widzenia odczuwanego stresu.<sup>10</sup>

Przejdźmy jednak do problemu stawianego w temacie: wielu badaczy zajmuje się więzami społecznymi, systemem takich powiązań, kręgiem osób, do których ma się zaufanie, znaczącymi społecznymi kontaktami czy wreszcie „społecznym podtrzymaniem” (*social support*).<sup>11</sup> Jest to taka sytuacja, w której mimo wszystkich reprezentowanych odmienności terminowych i znaczeniowych łączy badaczy wybór tego samego obiektu poznania – *międzyludzkich relacji*. Między znaczącymi negatywnie, niepożądanymi zdarzeniami życiowymi a pogorszeniem zdrowia psychicznego jednostki istnieje pozytywna korelacja.<sup>12</sup> Wykazano, że system podtrzymania społecznego, którym dysponuje jednostka, osłabia ten związek, buforuje wpływ zdarzeń życiowych na stan psychiczny. Pojawienie się więc niepożądanych zdarzeń wówczas, kiedy jednostka dysponuje systemem społecznego wsparcia, wytwarza u niej mniej niekorzystnych napięć, niż wytwarza się ich wtedy, kiedy takiego zaplecza nie ma. W systemie społecznego oparcia wyróżnić można dwa segmenty:

- instytucje, które udzielają ludziom pomocy medycznej, psychologicznej lub społecznej (Kościół, medycyna, prawo, zabezpieczenia społeczne);
- osoby z najbliższego otoczenia jednostki (rodzina, dalsi krewni, sąsiedzi, współpracownicy w środowisku pracy).

Pojęcie wsparcia społecznego pojawiło się w badaniach psychologicznych w latach 70-tych XX wieku w wielu ośrodkach naukowych na całym świecie (głównie w USA, Kanadzie, Holandii i Anglii). Niektórzy autorzy opracowań określają je jako „termin-parasol”,<sup>13</sup> który obejmuje wiele różnych aspektów tego zjawiska, peł-

<sup>8</sup> dostęp: <http://www.gp.viamedica.pl>

<sup>9</sup> dostęp: <http://www.pl.osha.europa.eu>

<sup>10</sup> dostęp: <http://www.bp.edu.pl>

<sup>11</sup> A. Titkow: *Stres i życie społeczne. Polskie doświadczenia*. Warszawa 1993, s. 158

<sup>12</sup> Op. cit., s. 159

<sup>13</sup> G. Kwaśniewska: *Rola i znaczenie wsparcia społecznego*. „Nasze Forum. Kwartalnik pedagogiczno – terapeutyczny” 2001, 1

niąc funkcję wyjaśniającą w badaniach dotyczących wpływu stresowych doświadczeń życiowych człowieka na jego zdrowie fizyczne i psychiczne. Wsparcie społeczne może mieć różne formy:

- wsparcie emocjonalne: okazywanie sympatii, życzliwości, zainteresowania;
- wsparcie instrumentalne: udzielanie konkretnej pomocy (np. przy rozwiązaniu problemu);
- wsparcie informacyjne: dostarczanie informacji mających istotne znaczenie dla radzenia sobie w danej sytuacji;
- wsparcie oceniające: wyrażenie opinii na temat danej osoby, jej zachowań, wyglądu, wypowiedzi.

Spoglądając na definicje przedstawione przez Coobsa, Capplana, Kahna i Antonucciego, House'a, Willsa należy podkreślić, że w wymienionych definicjach jako najważniejszy aspekt/typ wsparcia uważa się *wsparcie emocjonalne*, określane jako pomoc socjoemocjonalna, zachowania emocjonalnie podtrzymujące czy emocjonalna bliskość.<sup>14</sup> Związki wsparcia społecznego ze zdrowiem pracownika możemy postrzegać na trzy sposoby, jako:

- 1) ZAPORA: zabezpiecza przed siłą napierającą, stanowi przeszkodę uniemożliwiającą przedostanie się czegoś lub kogoś, po prostu chroni. I w takim rozumieniu zaporą nie dopuszczającą do samego pojawienia się stresorów będą takie cechy otoczenia jak życzliwość i przychyłność otoczenia. W rezultacie nie dochodzi do reakcji stresowej ze wszystkimi jej negatywnymi konsekwencjami zdrowotnymi. Jest mało prawdopodobne, aby w harmonijnym środowisku pracy pracownik odczuwał silny dyskomfort spowodowany poczuciem niesprawiedliwości, wyobcowania czy syndromem nierównych szans.
- 2) BUFOR: pojęcie najczęściej rozumiane jako rodzaj „zderzaka”, a więc „coś” (lub „ktoś”), co (kto) przyczynia się do złagodzenia konfliktu. Zakładając, że środowisko pracy dostarcza silnych stresorów, wsparcie społeczne może stanowić bufor – nie zlikwiduje ani napięć, ani źródeł ich powstawania, ale chroni przed ich negatywnym wpływem na zdrowie osłabiając rozmiary reakcji stresowej. Szczera, koleżeńska rozmowa, czasami krótki dialog między pracownikami, szybka wymiana zbieżnych poglądów (często podszyta dowcipem) – wszystkie te cechy wzajemnych interakcji mają wpływ na „wyhamowanie” wzburzenia czy poczucia doznanej niesprawiedliwości.
- 3) MOC: rozumiana jako siła psychiczna lub fizyczna, jako energia, zdolność oddziaływania i wywierania wpływu zarówno na innych, jak i na samego siebie. Z obserwacji środowiska pracy wynika, że istnieją silne, bezpośrednie powiązania między wsparciem społecznym a samopoczuciem pracownika. Człowiek otoczony przychyłnością, odczuwający wsparcie ze strony innych osób ma poczucie większej pewności siebie i wiary w siebie – ma poczucie siły. Tak rozumiana „moc” pozytywnie wpływa na sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych, jest także doskonałym i sprawdzonym sposobem na podwyższenie (często zaniżonej) samooceny.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> G. Kwaśniewska, op. cit.

<sup>15</sup> opracowanie własne na podstawie: D. Koradecka (red.): *Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia. Tom 5: Czynniki psychologiczne i społeczne*, CIOP – Warszawa

Czym jest zatem wsparcie społeczne? Wsparciem społecznym może być każde działanie osoby, której celem jest poprawienie tzw. dobrostanu osoby je otrzymującej. Działania te najczęściej mają na celu zrozumienie drugiej osoby, okazanie jej troski, pocieszenie lub okazanie akceptacji. Dzięki tym działaniom osoby przeżywające kryzys mogą uwolnić się od własnych negatywnych emocji, wyrazić swoje obawy lub smutek, natomiast osoby przeżywające sukcesy mogą podzielić się swoim szczęściem z innymi. Istotną rolę wsparcia społecznego jest stwarzanie poczucia przynależności, opieki i podwyższenia samooceny. Warto przez chwilę zatrzymać się przy temacie osób udzielających wsparcia – najczęściej są to członkowie rodziny, przyjaciele, znajomi, współpracownicy. Wg H. Dreher'a *bezinteresowna pomoc innym, obcym osobom jest najważniejszym czynnikiem usprawniającym układ immunologiczny*.<sup>16</sup> Filozofia Matki Teresy z Kalkuty jest tu godna przypomnienia.

Jaka więc jest, lub może być, rola służb bhp, rola specjalistów, inspektorów czy menedżerów w kształtowaniu przyjaznej atmosfery pracy? Zdarza się nierzadko, iż wsparcie od przełożonego lub współpracownika jest dużo ważniejsze niż wsparcie od bliskich. Dlatego też ważne jest, czy menedżer zarządzający zespołem bądź specjalista bhp zarządzający bezpieczeństwem pracy, potrafią odczytać potrzebę wsparcia u danego pracownika, a także u swojego zespołu jako całości. Taka potrzeba wsparcia może pojawić się u pracowników w wyniku presji czasu, nadmiernego stresu, konfliktów a także w sytuacjach adaptacyjnych, gdy nowo zatrudniony pracownik nie wie dokładnie co ma robić, jakie są jego zadanie, komu podlega itp. Sytuacje wymagające wsparcia zdarzają się każdego dnia – w większości tych sytuacji niebagatelną rolę może odegrać specjalista bhp. Menedżer dbający o kulturę bezpieczeństwa pracy „może zarządzać wsparciem, kształtując poprzez to wiele innych czynników społecznych, które mają ogromny wpływ na efektywność całego zespołu”.<sup>17</sup> Może m.in. wpływać na klimat organizacyjny, sprawność przebiegu procesów komunikacyjnych, relacje w zespole. Śmiało więc możemy określić menedżera bhp *współtwórcą kultury organizacji*. Należy jednak pamiętać, że tylko nieustanne podnoszenie wiedzy, twórcze podejście do rozwiązywania konfliktów oraz zwykła, codzienna akceptacja ludzi i ich problemów – mogą wpłynąć na skuteczność działania specjalisty bhp. Jednak aby mieć bliski kontakt z człowiekiem w środowisku pracy potrzebne są podstawowe umiejętności psychologiczne i pedagogiczne: empatia, aktywne słuchanie, umiejętność zadawania właściwych pytań oraz prowadzenia rozmowy, sztuka łagodzenia sporów itp. Profesjonalnie przygotowany i wciąż rozwijający się menedżer/specjalista bhp, w nagrodę za włożony w pracę z ludźmi trud liczyć może na ich *szacunek i zaufanie*. Te z kolei cechy są niezbędne do budowania dobrego zespołu, rozumiejącego konieczność wprowadzania zmian, zasadność procedur i nieuchronność ograniczeń występujących w procesach pracy.

Podsumowując – przed specjalistą bhp stoją nowe zadania – nie są one związane z ograniczeniem zagrożeń takich jak pyły czy szkodliwe substancje, ponieważ liczba osób pracujących w takim narażeniu zmniejszyła się radykalnie. Nowe zadania dotyczą psychospołecznych aspektów pracy, a przede wszystkim metod radzenia sobie z konsekwencjami takich zjawisk jak mobbing, ageizm, wypalenie

<sup>16</sup> dostęp: <http://www.psychoneuroimmunologia.htm>

<sup>17</sup> dostęp: <http://www.manager.money.pl>

---

zawodowe czy nadmierny stres. Tu powstaje pytanie: czy w procesie kształcenia służb bhp kształtujemy także osobowość przyszłego specjalisty bhp w duchu współcześnie rozumianej kultury bezpieczeństwa, której podstawą jest wysoka wartość przypisywana zdrowiu i życiu? Kształtowanie takiej kultury wymaga kreowania pożądanych postaw w przedsiębiorstwie, dotyczy wszystkich pracowników i ich osobistego zaangażowania, wiadomo jednak, że najważniejszy jest dobry przykład „idący z góry”. Wsparcie społeczne to termin stosunkowo młody (lata 70-te XX wieku), ostatnio zyskujący na znaczeniu. Działania wspierające najczęściej mają na celu zrozumienie drugiej osoby, okazanie jej troski oraz akceptacji, dzięki czemu osoby przeżywające kryzys mogą uwolnić się od własnych negatywnych emocji. Dlatego tak ważne jest czy menedżer zarządzający zespołem bądź specjalista zarządzający bezpieczeństwem pracy, potrafią odczytać potrzebę wsparcia u swoich pracowników. Pracownik służby bhp posiadający, oprócz wiedzy fachowej, kompetencje w zakresie motywowania pracowników do zachowań bezpiecznych, potrafiący promować bezpieczeństwo w pracy jako wspólną ideę wszystkich zatrudnionych, umiejący diagnozować przyczyny pojawiających się w zespole problemów oraz znający zasady efektywnej i skutecznej komunikacji, będącej kluczem do udzielenia wsparcia – ma szansę stać się rzeczywiście *specjalistą* w zakresie szeroko rozumianego bezpieczeństwa i zdrowia w pracy.