

Marcin Drabek

Dorota Merecz

Agnieszka Mościcka

SKALA NARAŻENIA NA AGRESJĘ W MIEJSCU PRACY PRACOWNIKÓW SŁUŻBY ZDROWIA I SEKTORA USŁUG

EXPOSURE TO AGGRESSION AT WORK IN THE HEALTH CARE AND PUBLIC SERVICE SECTORS

Zakład Psychologii Pracy

Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź

STRESZCZENIE

Wstęp: Celem badania jest rozpoznanie częstości i rodzajów agresji występującej w pracy pielęgniarek i pracowników sektora usług oraz określenie podstawowych źródeł tych zagrożeń. **Materiał i metody:** Badania przeprowadzono z udziałem 1163 pielęgniarek i 391 pracowników sektora usług (usługi pocztowe i usługi transportowe). Jako narzędzie badawcze wykorzystano ankietę „Narażenie na agresję”. **Wyniki:** Wyniki badań wykazały, że badanych pracowników najczęściej spotyka agresja ze strony klientów. Z jakąś jej formą zetknęło się w ciągu ostatniego roku pracy ponad 90% badanych. Nieco rzadsze są przypadki zachowań agresywnych ze strony współpracowników osób badanych. Nie jest to jednak, co należy podkreślić, zjawisko marginalne, ponieważ niemal co drugi z badanych doświadczył agresji ze strony przełożonych, głównie w formie pogróżek i krzyku. Przypadki drastycznych form przemocy w postaci próby ataku fizycznego lub napaści fizycznej dotyczyły przede wszystkim relacji pracownik–klient/pacjent. Jak wykazały badania, jest to problem dotyczący przede wszystkim pracowników służby zdrowia i transportu. Napaści fizycznej doświadczyło ponad 20% pracowników transportu i 13,8% badanych pielęgniarek. Med. Pr. 2007;58(4):299–306

Słowa kluczowe: agresja psychiczna, agresja fizyczna, zagrożenia w pracy, służba zdrowia, sektor usług

ABSTRACT

Background: The aim of the study was to assess the frequency and forms of violent behavior against nurses and service sector workers. **Material and Methods:** The subjects under the study were 1163 nurses and 391 service sector workers (public transport and postal services) aged 19–63 years. Subjects were asked to fill in the survey questionnaire “Exposure to Aggression”, which consists of 32 items and allows for assessing the frequency of acts of aggression (both physical and psychological) against employees in a one year period. **Results:** Clients and patients were the most common source of aggression in the group of employees under study; around 90% of them experienced various forms of verbal abuse. Every second employee was the subject of supervisor’s aggression. It was also found that more than 20% of public transport workers and around 14% of nurses were physically abused by their clients or patients. The collected data show that aggressive behaviors at work is a serious and challenging problem that may affect the performance and health of employees. Med Pr 2007;58(4):299–306

Key words: physical and psychological aggression, workplace hazards, health care, service sector

Adresa autorów: ul. św. Teresy 8, 91-348 Łódź, e-mail: drabek@imp.lodz.pl

Nadesłano: 28.06.2007

Zatwierdzono: 31.07.2007

WSTĘP

Agresja staje się w ostatnich latach coraz powszechniej i dotkliwiej odczuwanym problemem społecznym. Spośród wszystkich sfer funkcjonowania człowieka szczególnie narażone na pojawienie się aktów agresji są te, które wiążą się z przebywaniem z innymi ludźmi lub koniecznością nawiązywania z nimi kontaktów. Takim środowiskiem jest z pewnością miejsce pracy, w którym w większości przypadków, poza realizowaniem zadań zawodowych (niejednokrotnie związanych z podwyższonym ryzykiem narażenia na agresję), pracownicy muszą funkcjonować w większej grupie, współpracując ze sobą, co może prowadzić do różnego rodzaju sytuacji konfliktowych.

O coraz większym rozpowszechnieniu aktów agresji, których ofiarami padają zatrudnieni, świadczą m.in. statystyki policyjne, w których odnotowywane są najgroźniejsze przejawy agresji, jakimi są napady na placówki usługowe i handlowe. Dane pochodzące z takich oficjalnych raportów nie ukazują jednakże pełnej skali zjawiska, m.in. z tego powodu, że dotyczą przeważnie tylko najbardziej drastycznych przypadków ataków na pracowników, a nie uwzględniają łagodniejszych form agresji niezwiązanych z obrażeniami fizycznymi. Można więc z dużym prawdopodobieństwem przyjąć, że narażenie na te mniej groźne formy agresji jest w środowisku pracy znacznie bardziej rozpowszechnione, niż wynika

to z dostępnych informacji. Wskazane jest zatem prowadzenie badań, dzięki którym możliwe będzie ukazanie pełnego obrazu zjawiska agresji w miejscu pracy. Celowość ich podejmowania potwierdza jeszcze jeden, bardzo istotny aspekt tego zjawiska — konsekwencje doświadczania agresji dla osobistego i zawodowego funkcjonowania zatrudnionych. W literaturze dotyczącej tego tematu wielu autorów podkreśla związek między byciem ofiarą agresji a pojawianiem się problemów w sferze zdrowia psychicznego i fizycznego, co z kolei znacząco wpływa na funkcjonowanie społeczne i zawodowe pracowników (1–6).

Zarówno agresja w miejscu pracy, jak i problemy wynikające z zawodowego narażenia na agresję są w Polsce zjawiskami mało rozpoznanymi. Dotyczy to w zasadzie wszystkich grup zawodowych. Nieprawdziwa byłaby jednak teza, że występowanie agresji w miejscu pracy ma charakter marginalny i z tej racji nie powinno znajdować się w centrum zainteresowania badaczy i profilaktyków. W sytuacji rosnącej frustracji społecznej — związanej z ograniczonym dostępem do dóbr materialnych, wysokim poziomem bezrobocia i załamaniem poczucia bezpieczeństwa socjalnego — agresja staje się coraz powszechniejszą formą odreagowania napięć wywołanych chronicznym stresem. W statystykach policyjnych odnotowywany jest lawinowy wzrost przestępstw z użyciem agresji, systematycznie wzrasta też liczba aktów agresji w rodzinie. Nie ma zatem powodu, aby przypuszczać, że podobne tendencje nie występują również w środowisku pracy. Poza ewidentnymi i stosunkowo rzadkimi (biorąc pod uwagę liczbę zatrudnionych) przypadkami użycia agresji fizycznej wobec osób wykonujących czynności zawodowe mamy na co dzień do czynienia ze znacznie częstszymi, bo subtelniejszymi, formami agresji psychicznej wobec zatrudnionych. Przy czym, o ile z agresją pochodzącą z zewnątrz instytucji można sobie radzić (np. głośno przeciw niej protestując, żądając wzmocnienia środków bezpieczeństwa), o tyle wobec agresji wewnątrz instytucji pracownik pozostaje na ogół bezradny, przystając na nią w obawie przed utratą pracy.

W większości badań światowych pracownicy służby zdrowia oraz zatrudnieni w sektorze usługowym zostali uznani za grupy, w których poziom zawodowego narażenia na agresję należy do najwyższych (7,8). Sytuacja ta jest w znacznej mierze związana ze specyfiką tego typu pracy, bowiem jej nieodłącznym elementem jest nawiązywanie kontaktów z klientami/pacjentami. Ci zaś niejednokrotnie mają nierealne oczekiwania co

do jakości bądź czasu realizacji usług, a brak możliwości zaspokojenia ich żądań często rodzi frustrację, której pierwszymi ofiarami stają się właśnie pracownicy mający z nimi bezpośredni kontakt. Ponadto w wielu profesjach należących do tego sektora dodatkowym czynnikiem zwiększającym poziom zagrożenia agresją może być praca w pojedynkę w terenie (np. w przypadku listonoszy) czy praca w godzinach nocnych (jak w przypadku pielęgniarek, kierowców transportu publicznego i pracowników kolei).

Kolejnym źródłem agresji w służbie zdrowia oraz w sektorze usługowym mogą być konflikty interpersonalne między współpracownikami oraz między przełożonymi i podwładnymi. W większości sytuacji zawodowych, w których pracownicy funkcjonują jako grupa, nie sposób uniknąć nieporozumień, ponieważ w jej ramach spotykają się osoby z często skrajnie różnymi postawami, poglądami i systemami wartości. W przypadku odpowiedniego podejścia pracowników i przełożonych możliwe jest pozytywne i konstruktywne rozwiązywanie konfliktów. Znacznie częściej jednak dochodzi do zaostrzenia sporu i jego eskalacji, co w konsekwencji prowadzi do sytuacji, w której strony zaczynają manipulować psychiką przeciwnika lub posuwają się do rozwiązań siłowych. Najczęstszą formą, jaką wówczas mogą przybrać ataki, jest niewłaściwe traktowanie wyrażające się krzykiem, wymyślaniem i obrażaniem oraz stosowaniem szantażu i groźb.

Definicja agresji, którą w prowadzonych przez nas badaniach przyjęliśmy jako definicję operacyjną, opracowana została przez Komisję Europejską. Według niej za akty agresji w miejscu pracy uważa się „wszystkie te sytuacje, w których pracownik jest obrażany, zastraszany lub atakowany w okolicznościach związanych z pracą i stanowi to wprost lub pośrednio zagrożenie jego bezpieczeństwa, dobrego samopoczucia i zdrowia” (9). Wybraliśmy tę definicję głównie ze względu na jej uniwersalność pozwalającą podczas analizy zjawiska rozpatrywać wielorakie źródła agresji, różne formy jej przejawiania się oraz zróżnicowane konsekwencje.

Aktualne raporty i podręczniki dotyczące agresji w miejscu pracy wprowadzają podział źródeł agresji na: agresję pochodzącą z zewnątrz organizacji oraz na agresję pochodzącą z wewnątrz organizacji. W oficjalnych raportach najczęściej pojawia się podział oparty na propozycjach California Division of Occupational Health and Safety (10). Najbardziej usystematyzowany i wyczerpujący zaprezentowano w raporcie Injury Prevention Research Center The University of Iowa (11),

w którym zostały wyszczególnione cztery typy aktów agresji:

1. Akty agresji związane z kryminalnymi intencjami sprawcy (np. kradzież, napad, ataki terrorystyczne) — źródłem agresji jest zazwyczaj nieznamiona osoba, która nie ma żadnych powiązań ani z firmą, ani z ofiarą.
2. Akty agresji ze strony klientów, pacjentów lub pacjentów — źródłem agresji są osoby powiązane ze swymi ofiarami zawodowo, korzystające z ich usług.
3. Akty agresji pracownik–pracownik — źródłem agresji są aktualni lub dawni współpracownicy, szefowie lub podwładni ofiar.
4. Akty agresji związane z pozazawodowymi relacjami — źródłem agresji są osoby pozostające w osobistych relacjach z ofiarami (członkowie rodziny, partnerzy) (11).

Typy 1., 2. i 4. należą do kategorii zagrożeń zewnętrznych, zaś typ 3. — do kategorii zagrożeń wewnętrznych.

W prezentowanych badaniach skoncentrowaliśmy na dwóch typach agresji: agresji ze strony klientów, pacjentów lub pacjentów oraz agresji pojawiającej się w relacjach pracownik–pracownik. Wybór ten uwarunkowany jest dwoma podstawowymi względami — powszechnością tych zjawisk oraz ich silnym związkiem z organizacją pracy, co daje możliwość kontrolowania związanych z nimi czynników.

Istnieje bardzo wiele rodzajów agresji, na jakie pracownicy, realizując swoje obowiązki zawodowe, mogą być narażeni. Od subtelnych zachowań o charakterze agresji psychicznej, po najbardziej drastyczne w skutkach zachowania o charakterze agresji fizycznej. I tak na przykład Neuman, na podstawie swoich badań, wyodrębnił trzy grupy zachowań agresywnych, na które narażeni są pracownicy — manifestowaną wrogość, celowe utrudnianie wykonywania pracy (obstrukcjonizm) oraz jawną agresję (12). Według niego agresja w miejscu pracy jest najczęściej realizowana poprzez werbalne lub symboliczne manifestowanie wrogości, przejawiające się takimi zachowaniami, jak np. mówienie podniesionym głosem, używanie wulgaryzmów, obraźliwe gesty lub komentarze, groźby, insynuacje, bojkotowanie towarzyskie, ostracyzm, ignorowanie obecności, ostentacyjna cisza, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji na temat ofiary, nadmierna i nieuzasadniona krytyka, niesprawiedliwe ocenianie pracy oraz niszczenie projektów.

Kolejną formą, jaką przybiera agresja jest obstrukcjonizm, czyli utrudnianie i uniemożliwianie realizowania

zadań zawodowych. Wyraża się on m.in. celowym spowalnianiem pracy zespołu poprzez opuszczaniem miejsca pracy, spóźnianiem się na spotkania, gubieniem dokumentów, myleniem się, brakiem przygotowania do pracy, odwróceniem wykonywania zadania, zatajeniem ważnych informacji, a nawet niszczeniem sprzętów lub włączaniem alarmów przeciwpożarowych. Najpoważniejszą i najbardziej drastyczną formą agresji jest agresja jawna, która ma charakter agresji fizycznej i obejmuje zabójstwo, atak fizyczny ze skutkiem śmiertelnym, atak fizyczny skutkujący obrażeniami ciała (popychanie, kopanie, bicie, szarpanie), napastowanie seksualne oraz kradzież i niszczenie własności (np. niszczenie maszyn i sprzętu, zarysowanie samochodu, skasowanie ważnych plików lub zainstalowanie wirusa w komputerze) (12).

W naszych badaniach zajęliśmy się następującymi rodzajami agresji w pracy: krzykiem, pogroźkami słownymi, znieważaniem w obecności klientów lub współpracowników, szantażem, próbą ataku fizycznego oraz czynną napaścią.

MATERIAŁ I METODY

Celem prezentowanych badań było rozpoznanie rodzajów i źródeł agresji oraz skali występowania tego zjawiska wśród pracowników służby zdrowia i pracowników sektora usługowego.

Dobór respondentów do grupy badawczej, obejmującej pracowników służby zdrowia, prowadzony był tak, by spełniał wymogi reprezentatywności próby. Według informacji Warszawskiej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych ogólna liczba pielęgniarek zatrudnionych na terenie jej działania wynosi około 22 tysięcy. Na podstawie tych danych ustalono, że próba reprezentatywna powinna liczyć 1067 osób. Następnie dobór osób do próby był przeprowadzony w sposób losowy, a ostateczna liczba badanych to 1163 osoby zatrudnione na stanowisku pielęgniarka/pielęgniarski.

Większość badanej próby stanowiły kobiety — 1150 osób (98,88%), mężczyzn było jedynie 13 (1,12%). Wiek badanych wahał się od 19 do 63 lat, średnio wynosił 39 lat (z odchyleniem standardowym 8). Najwięcej badanych osób mieściło się w przedziale wiekowym 36–45 lat, zaś najmniej w przedziale 56–63 lata.

Staż pracy badanych osób mieścił się w przedziale od 1 roku do 48 lat, ze średnią 17 i odchyleniem standardowym 9. Wśród badanych przeważały osoby o ponad 10-letnim doświadczeniu zawodowym. Podstawowe statystyki dla wieku i stażu pracy dla wszystkich badanych grup zawodowych przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Charakterystyka wieku i stażu pracy w badanych grupach
Table 1. Characteristics of age and duration of employment in the study groups

Zmienna Variable	Pielęgniarki (N = 1163) Nurses (N = 1163)				Usługi pocztowe (N = 226) Postal service (N = 226)				Usługi transportowe (N = 165) Transport services (N = 165)			
	\bar{x}	SD	min./min	maks./max	\bar{x}	SD	min./min	maks./max	\bar{x}	SD	min./min	maks./max
Wiek Age	39	8	19	63	39	9	21	59	41	7	21	59
Staż pracy Duration of employment	17	9	1	48	20	9	1	40	23	8	1	42

\bar{x} — średnia arytmetyczna, SD — odchylenie standardowe, min. — wartość minimalna, maks. — wartość maksymalna.
 \bar{x} — arithmetic mean, SD — standard deviation, min — minimum value, max — maximum value.

Dobór osób do grupy badawczej obejmującej pracowników sektora usługowego był celowy. W badaniach wzięły udział grupy zawodowe sektora usługowego, wytypowane na podstawie analizy danych światowych, które określają je jako najbardziej zagrożone agresją w miejscu pracy — są to pracownicy transportu publicznego i pracownicy poczty. Do ostatecznej bazy danych wprowadzono odpowiedzi 391 osób — 226 pracowników poczty i 165 pracowników transportu.

W grupie pracowników poczty liczebnie przeważały kobiety (57,08%). W grupie pracowników transportu więcej zaś było mężczyzn (64,24%) niż kobiet (35,76%). Wiek badanych w obu grupach pracowników usług wahał się od 21 do 59 lat. W grupie pocztowców wynosił średnio 39 lat (z odchyleniem standardowym 9), zaś w grupie transportowców — 41 lat (z odchyleniem standardowym 7). W grupie pracowników poczty staż pracy mieścił się w przedziale od 1 roku do 40 lat, a średnio wynosił 20 lat (z odchyleniem standardowym 9). Wśród transportowców staż pracy wynosił od 1 roku do 42 lat, średnio — 23 lata (z odchyleniem standardowym 8). Wśród badanych przeważały osoby o ponad 10-letnim doświadczeniu zawodowym.

Częstość oraz rodzaj agresji, z którymi stykają się pracownicy oceniane były na podstawie wyników ankiety „Narażenie na agresję”, która powstała na podstawie kwestionariusza „Stres w pracy”, opracowanego w Zakładzie Psychologii Pracy IMP. Kwestionariusz ten składa się z sześciu części, z których pierwsza dotyczy częstości i rodzajów agresji, z jaką stykają się w pracy zatrudnieni. Do stworzenia ankiety została wykorzystana właśnie ta część kwestionariusza, którą dodatkowo poszerzono o pytania, w których jako sprawców agresji wymienia się podwładnych, współpracowników i przełożonych. Wartość użytkowa ankiety została potwierdzona w poprzednich badaniach dotyczących agresji w miejscu pracy realizowanych przez Zakład Psychologii w latach 2001–2002.

Wstępna część ankiety „Narażenie na agresję” zawiera prośbę o udział w badaniach oraz zapewnienie o anonimowości i dobrowolności udziału w nich. Następnie osoby badane proszone są o podanie danych demograficznych, takich jak wiek, płeć, wykształcenie, stan cywilny, stanowisko pracy i staż pracy. Właściwa część ankiety dotyczy danych na temat źródeł agresji, której doświadczają pracownicy oraz jej częstości i form. Składa się ona z dwóch części. Każda z nich poprzedzona jest instrukcją i skalą odpowiedzi. W pierwszej części znajdują się pytania dotyczące częstości i form agresji ze strony klientów, w drugiej znajdują się pytania dotyczące częstości i form agresji, gdy sprawcami są podwładni, współpracownicy i przełożeni badanych. W pierwszej części znajduje się osiem pytań opisujących poszczególne formy agresji — od agresji słownej („Jak często w ciągu ostatniego roku zetknęła (zetknął) się Pani (Pan) z klientami, którzy mówili podniesionym głosem (krzyczeli)?”) do agresji fizycznej („Jak często w ciągu ostatniego roku zetknęła (zetknął) się Pani (Pan) z klientami, którzy zaatakowali, uderzyli lub napadli na Panią (Pana)?”). Druga część również zawiera osiem pytań, z tymże jako sprawcy agresji są wymienieni podwładni, współpracownicy i przełożeni. Zadaniem osoby badanej jest określenie przy użyciu siedmiostopniowej skali, jak często spotyka się w swojej pracy z wszystkimi sytuacjami opisanymi w pytaniach. Skala odpowiedzi zawiera się między 0 („nie dotyczy mojego stanowiska pracy”) a 6 („codziennie”). Zastosowanie stwierdzenia „nie dotyczy mojego stanowiska pracy” ma na celu wykluczenie z niektórych analiz statystycznych wyników tych osób, które np. nie pracują z klientami lub nie posiadają podwładnych, współpracowników czy przełożonych, co pozwala uniknąć zafałszowania wyników poprzez niedoszacowanie częstości występowania zachowań agresywnych, których źródłem są inni pracownicy tej samej instytucji.

WYNIKI

Wszystkie prezentowane poniżej wyniki badań dotyczą agresji doświadczanej przez pracowników w ciągu ostatniego roku ich pracy. Wyniki te wskazują na to, że pracownicy służby zdrowia oraz sektora usługowego są bardzo często narażeni na różnego rodzaju akty agresji podczas wykonywania swej pracy.

Niemalże wszystkie z badanych osób doświadczyły w ciągu ostatniego roku jakiejś formy agresji, której sprawcą był pacjent/klient (ryc. 1). Najczęstszą formą agresji ze strony osób spoza organizacji, z którą stykali się badani pracownicy, była agresja werbalna, wyrażająca się krzykiem lub podniesionym głosem. Tego typu zachowań doświadczyło 89,55% pracowników poczty, 86,06% pracowników transportu oraz 84,26% pielęgniarek.

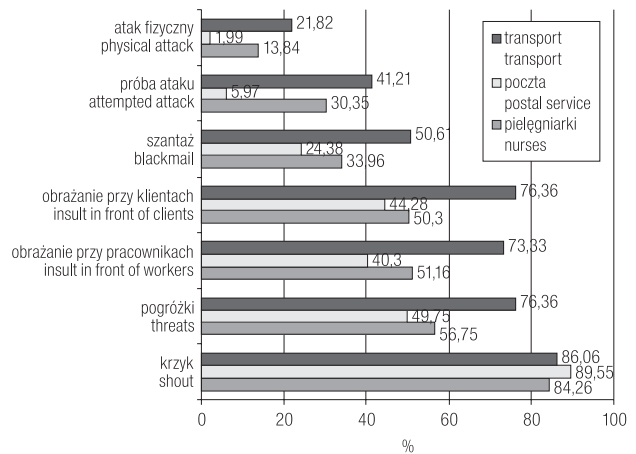
Kolejną, pod względem częstości występowania, formą agresji były pogroźki słowne. Doświadczyło ich aż 76,36% osób zatrudnionych w transporcie, 56,75% pielęgniarek oraz 49,75% pracowników poczty. Tylko samo pracowników transportu, którzy byli narażeni na pogroźki, znieważano słownie w obecności pasażerów/klientów. W obecności pacjentów obrażana była co druga pielęgniarka (50,3%). Tego typu zachowań ze strony klientów doświadczyło 44,28% spośród pracowników poczty i 76,36% pracowników transportu. Prawie 3/4 transportowców spotkało się z pasażerami, którzy byli wulgarni i obrażali ich w obecności współpracowników (73,33%). Również połowa spośród pielęgniarek (51,16%) oraz 40,3% spośród pracowników poczty padło ofiarą tego typu zachowań.

W badanej grupie szantażowany był co drugi pracownik transportu (50,61%), co trzecia pielęgniarka (33,96%) oraz co czwarty pocztowiec (24,38%).

Próbę ataku fizycznego ze strony osób spoza organizacji przeżyło 41,21% osób zatrudnionych w transporcie, 30,35% pielęgniarek i 5,97% pracowników poczty. Ataku fizycznego, uderzenia lub napadu również doświadczyło najwięcej transportowców (21,82%), 13,84% pielęgniarek i 1,99% pocztowców.

Wyniki badań wskazują, że najczęściej sprawcami agresji wobec badanych są osoby spoza instytucji, czyli klienci, pasażerowie, pacjenci lub ich rodziny, ale zdarzają się również ataki pochodzące z wewnątrz organizacji, czyli ze strony współpracowników, przełożonych i podwładnych.

Dotkliwym problemem dla badanych pracowników okazała się agresja ze strony przełożonych, która przybierała postać agresji werbalnej (ryc. 2). Takie zachowanie potwierdziło 51,59% pielęgniarek, 49,5%



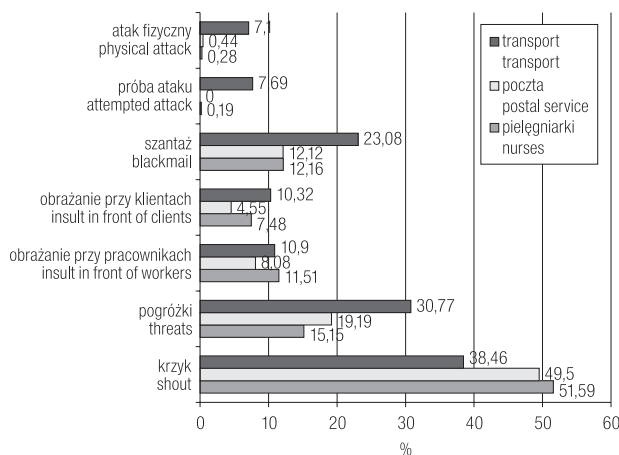
Ryc. 1. Odsetki osób stykających się z agresją ze strony klientów/pacjentów.

Fig. 1. The percentage of people facing aggression shown by clients/patients.

pocztowców i 38,46% transportowców. Często zdarzało się, że przełożeni grozili swoim podwładnym. Tego typu zachowań doświadczyło 30,77% pracowników transportu, 19,19% pocztowców i 15,15% pielęgniarek. Stosunkowo często badani skarżyli się również na szantaż ze strony szefa. Prawie 1/4 transportowców (23,03%), 12,16% pielęgniarek i 12,12% pocztowców zgłaszało tego typu zachowania. W części przypadków przełożeni znieważali lub obrzucali wyzwiskami swoich podwładnych w obecności innych pracowników. Spotkało to 11,51% pielęgniarek, 10,9% kierowców transportu publicznego i 8,08% pocztowców. Zniewagi ze strony szefa w obecności klientów/pacjentów doświadczyło 10,32% osób spośród pracowników transportu, 7,48% spośród pielęgniarek i 4,55% spośród osób zatrudnionych na poczcie.

Niepokojąco przedstawiają się dane dotyczące narażenia pracowników transportu na agresję fizyczną ze strony przełożonych. W 7,69% przypadków przełożony próbował zaatakować podwładnego (0,19% pielęgniarek), a w 7,1% przypadków do takiego ataku doszło (pracownicy poczty 0,44%, pielęgniarki 0,28%).

W świetle przeprowadzonych badań należy stwierdzić, że dla badanych pracowników równie dotkliwym problemem, jak agresja ze strony przełożonych, są agresywne zachowania współpracowników (ryc. 3). Krzyku ze strony kolegów doświadczył co drugi pracownik (50,31% spośród pielęgniarek, 49,74% pocztowców i 49,58% transportowców). Poważnym problemem, szczególnie wśród pracowników transportu okazały się pogroźki. Ze strony współpracowników doświadczyło ich 24,66% osób z tej grupy zawodowej oraz 8,04% pielęgniarek i 6,67% pracowników poczty. W grupie



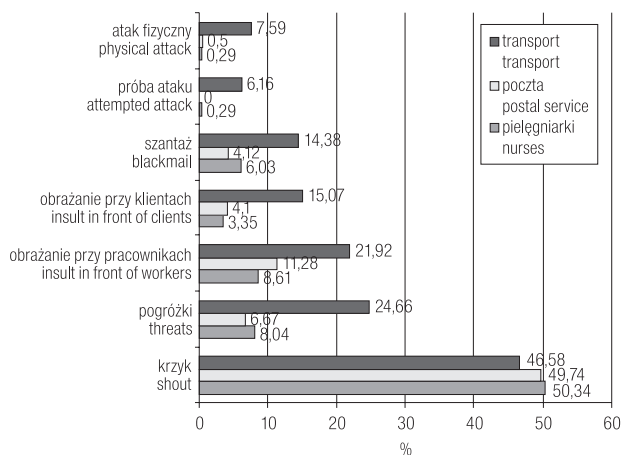
Ryc. 2. Odsetki osób stykających się z agresją ze strony przełożonych.

Fig. 2. The percentage of people facing aggression shown by superiors.

pracowników transportu odnotowano również wysoki poziom narażenia na zniewagi ze strony kolegów z pracy w obecności innych pracowników (21,92%). Wśród pracowników poczty odsetek osób doświadczających obrażenia w obecności współpracowników wynosił 11,28%, wśród pielęgniarek zaś wynosił 8,61%. Również odsetek osób znieważanych przez współpracowników w obecności klientów najwyższy był w grupie pracowników transportu i wynosił 15,07%. Dla porównania, wśród pocztowców i pielęgniarek odsetek takich osób wynosił odpowiednio 4,1% i 3,35%. Spośród pracowników transportu 14,38%, spośród pielęgniarek 6,03% oraz 4,12% pocztowców spotkało się z szantażem ze strony swoich kolegów.

Wyniki przeprowadzonych badań wykazały, że grupa pracowników transportu była najbardziej narażona na atak fizyczny ze strony kolegów z pracy (7,59%). Próby ataku doświadczyło 6,16% osób z tej grupy zawodowej. Próby ataku ze strony współpracowników doświadczyło 0,29% pielęgniarek i tyle samo pielęgniarek spotkało się z czynną napaścią z ich strony (pocztowców 0,5%).

Stosunkowo najrzadziej pojawiają się ataki ze strony podwładnych (ryc. 4). Okazało się jednak, że również osoby pełniące funkcje kierownicze uskarżały się na agresywne zachowania ze strony podwładnych. Ataki te miały głównie formę agresji słownej. W ostatnim roku wobec 32,2% pracowników transportu, 30,18% pielęgniarek i 19,15% pocztowców ich podwładni używali podniesionego głosu lub krzyku, a 20,34% pracowników transportu i 6,69% pielęgniarek spotkało się z pogróżkami z ich strony. Sytuacje, w których pracownicy byli obrażani przez podwładnych w obecności innych

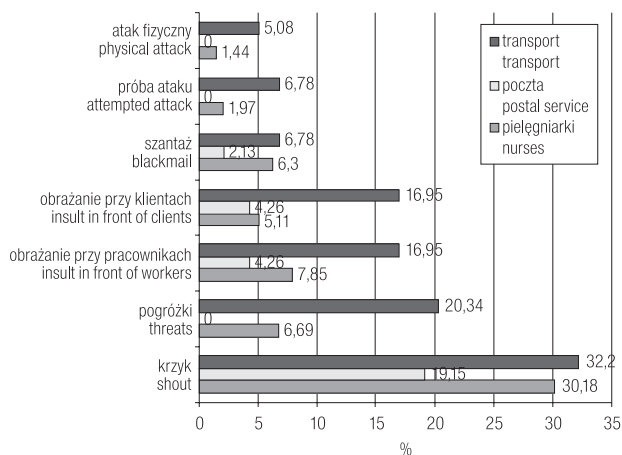


Ryc. 3. Odsetki osób stykających się z agresją ze strony współpracowników.

Fig. 3. The percentage of people facing aggression shown by colleagues at work.

pracowników spotkały 16,95% transportowców i 4,26% pocztowców. Taki sam odsetek badanych w obu grupach zawodowych dotyczył obrażenia przy klientach. W obecności pracowników obrażanych przez podwładnych było 7,85% pielęgniarek, przy pacjentach zaś 5,11%. Z szantażem ze strony podwładnych spotkało się 6,78% transportowców, 6,3% pielęgniarek klientów i 2,13% pocztowców.

Żaden z pracowników poczty nie był zagrożony atakiem fizycznym ze strony podwładnych. Za to do próby takiego ataku doszło w 6,7% przypadków w grupie transportowców i 1,97% w grupie pielęgniarek, a wobec 5,08% przypadków w grupie transportowców i 1,44% wśród pielęgniarek zamiar ten został zrealizowany.



Ryc. 4. Odsetki osób stykających się z agresją ze strony podwładnych.

Fig. 4. The percentage of people facing aggression shown by subordinates.

OMÓWIENIE I WNIOSKI

Uzyskane w naszych badaniach dane na temat częstości i zakresu narażenia na różne formy agresji w pracy nie odbiegają od danych gromadzonych w innych krajach.

Znacząca część pracowników służby zdrowia zadeklarowała, że w ciągu ostatniego roku była przedmiotem agresji słownej, najczęściej w formie krzyku i podniesionego głosu. Źródłem tej formy agresji byli zarówno pacjenci, jak i osoby zatrudnione w placówkach służby zdrowia. Zatrważające wydaje się szczególnie to, że częstym źródłem „łagodnej” agresji słownej byli najbliżsi współpracownicy i szefowie. Odsetek osób doświadczających jakiejś formy agresji ze strony szefów, współpracowników i podwładnych jest przy tym znacząco niższy niż odsetek osób doświadczających agresji ze strony pacjentów. Wziąwszy jednak pod uwagę konieczność utrzymywania stałych kontaktów zawodowych, współpracy z pracownikami agresywnymi, sytuacja wydaje się urastać do poważnego problemu. Jeśli jeszcze uwzględnimy trudności na rynku pracy, które ograniczają, o ile nie uniemożliwiają, swobodne decydowanie o miejscu zatrudnienia, można wnosić, że psychiczny komfort pracy w zawodzie pielęgniarstwa jest znacznie ograniczony.

Podstawowym źródłem agresji fizycznej, tak jak można było przypuszczać, są pacjenci. Problem ten dotyczy 1/3 badanych pracowników służby zdrowia. Grupę szczególnego ryzyka stanowi blisko 2% osób z badanej grupy, które stają w obliczu próby ataku fizycznego ze strony pacjentów przynajmniej kilka razy w tygodniu i tyle samo faktycznie doświadczą ataku fizycznego przynajmniej kilka razy w miesiącu. Skoro tylko 69,7% badanej grupy stwierdziło, że w ciągu ostatniego roku nie doświadczyło tej formy agresji ze strony pacjentów, oznacza to, że 30% badanych stanowi grupę ryzyka dla rozwoju zaburzeń zdrowia psychicznego w postaci zespołu stresu ostrego lub zaburzenia stresu traumatycznego. Dodatkowo 2% z nich doświadczyło tej formy agresji ze strony osób pracujących w tej samej placówce.

Również wysoka okazała się skala narażenia na agresję ze strony klientów wśród pracowników sektora usług — doświadczą jej od 2% (w przypadku narażenia na agresję fizyczną) do 90% zatrudnionych (narażenie na agresję psychiczną). Podobnie jak w przypadku pracowników służby zdrowia, pracownicy zatrudnieni w sektorze usług rzadziej spotykają się z agresją ze strony współpracowników niż z agresją ze strony klientów, jednakże i te pierwsze wskaźniki wykazują wysoką skalę owego narażenia (52% w przypadku agresji psychicznej). Ponadto jest ona wyraźnie różnicowana

w zależności od tego, kto ze współpracowników jest sprawcą agresji — znacznie częściej pracownicy doświadczają agresji ze strony swych kolegów i koleżanek niż ze strony szefów i podwładnych. Najpowszechniejszą formą agresji, którą wykazują sprawcy wobec ofiar, jest agresja psychiczna — ze strony klientów doświadczą jej od 24 do 90% zatrudnionych, ze strony współpracowników od 4 do 50% zatrudnionych.

Jeśli zatem uwzględnimy również intensywny rozwój technologii, procedur i systemów coraz efektywniej zabezpieczających zatrudnionych przed atakami fizycznymi, wydaje się, że aktualnie najpilniejszą potrzebą staje się chronienie pracowników przed bardziej subtelnym i trudnym do wykrycia zagrożeniem, jakim jest agresja o charakterze psychicznym.

Jednym ze sposobów stwarzania bezpieczeństwa w tym zakresie jest wyposażanie zatrudnionych w umiejętności społeczne, pozwalające im na jak najmniej kosztowne rozwiązywanie konfliktów, nieporozumień i zatargów, czy to z klientami, czy ze współpracownikami. Taką podstawową umiejętnością jest asertywność. Wskazaniem dla pracodawców jest zatem w tym obszarze udostępnianie pracownikom możliwości uczestniczenia w kursach doskonalenia tej umiejętności społecznych, a wskazaniem dla pracowników jest poszukiwanie tych możliwości i wywieranie w tym kierunku wpływu na zwierzchników.

PIŚMIENNICTWO

1. Lanza M.L.: Nurses as patient assault victims: An Update, Synthesis and Recommendations. *Arch. Psychiatr. Nurs.* 1992;6(3):163–171
2. Northwestern National Life Employee Benefits Division Fear and violence in the workplace. Northwestern National Life Insurance Company, Minneapolis 1993
3. Registered Nurses' Association of Nova Scotia: Violence in the workplace. RNANS, Halifax 1996
4. Barling J.: The Prediction, Experience and Consequences of Workplace Violence. W: VandenBos G.R., Bulatao Q. [red.]. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. APA, Washington D.C. 1998, ss. 29–50
5. International Council of Nurses: Guidelines on Coping with Violence in the Workplace. ICN, Genewa 1999
6. Hoel H., Sparks K., Cooper C.L.: The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Report Commissioned by the International Labour Organization. University of Manchester Institute of Science and Technology, Genewa 2001
7. Castillo D.N., Jenkins E.L.: Industries and Occupations at High Risk for Work-related Homicide. *J. Occup. Med.* 1994;36(2):125–132
8. International Labour Organization: Violence on the job — A global problem. ILO, Genewa 1998

-
9. Wynne R.N., Clarkin N., Cox T., Griffiths, A.: Guidance on the prevention of violence at work. Draft report. **European Commission**, Luksemburg 1997
 10. California Division of Occupational Safety and Health: Guidelines for Workplace Security. Division of Occupational Health and Safety, San Francisco 1995
 11. Injury Prevention Research Centre: Workplace violence — A report to the nation. Injury Prevention Research Centre University of Iowa, Iowa City 2001
 12. Neuman J.H., Baron R.A.: Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes and Preferred Targets. *J. Manag.* 1998;24(3):391–419