

# PRACE ORYGINALNE

Monika Nowicka  
Wojciech Kolasa

## W OBlicZU AGRESYWNEGO PETENTA – KONSEKWENCJE PSYCHOLOGICZNE DLA PRACOWNIKÓW\*

DEALING WITH AN AGGRESSIVE CLIENT: PSYCHOLOGICAL CONSEQUENCES FOR EMPLOYEES

Z Zakładu Psychologii Pracy

Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi

Kierownik Zakładu: prof. dr hab. B. Dudek

**STRESZCZENIE** Pierwszym celem badań było rozpoznanie częstości stykania się pracowników wybranych zawodów z aktami przemocy i rozpoznanie form agresji przejawianej przez interesantów. Drugim celem badań było stwierdzenie, czy częstość doświadczania agresywnych zachowań petentów różnicuje nasilenie tej postawy lękowej. Trzecim celem badań było stwierdzenie, czy nasilenie postawy lękowej wobec kontaktów z petentami ma związek z postrzeganym wsparciem społecznym oraz poziomem wypalenia się.

Zbiorowość badana liczyła 248 osób. Znaleźli się w niej pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, inspektorzy Państwowej Inspekcji Pracy i kontrolerzy urzędów skarbowych. Najbardziej narażona na zachowania agresywne grupa jaką byli pracownicy opieki społecznej wykazywała najsilniejszą postawę lękową wobec kontaktów z petentami. Istnienie tej postawy współwystępuje ze zjawiskiem wypalenia się. Wyniki badań sygnalizują, że kontakt z zachowaniami agresywnymi sprzyja przedmiotowemu traktowaniu petentów, a także mniejszemu poczuciu sensowności i wartości tego, co się robi w pracy. Jak wykazały nasze badania, poczucie, że można liczyć na pomoc przełożonych i kolegów w sytuacjach trudnych związanych z pracą sprzyja łagodzeniu postawy lękowej wobec petentów. Med. Pr. 2001; 52; 1; 1–5

**SŁOWA KLUCZOWE:** formy agresji, postawa lękowa, wypalenie, wsparcie społeczne

**ABSTRACT** The main aim of the study was to assess the frequency of violence at work experienced by employees, representing selected occupational groups, and to identify forms of aggression manifested by clients. We also tried to find out whether the frequency of aggressive behaviours of clients differentiates the intensity of fear attitudes. In addition, we made an attempt to discover whether the intensity of fear attitude towards clients is associated with perceived social support and burnout.

The study covered 248 employees: social workers of the Municipal Welfare Centre, as well as inspectors of the State Labour Inspectorate and the Revenue Office.

The study revealed that social workers were mostly exposed to aggressive behaviour of clients, and they showed the most fearful attitude towards contacts with them. This attitude was concomitant with burnout.

The results of the study suggest that the contact with aggressive behaviour encountered at work is conducive to inappropriate treatment of clients, job dissatisfaction and the feeling of senselessness. As indicated by the study, the conviction that one may count on the support superiors and colleagues suggest in stressful situations at work mitigate the fear attitude towards clients. Med Pr 2001; 52; 1; 1–5

**KEY WORDS:** forms of violence, fear attitude, burnout, social support

## WSTĘP

W środowisku pracy człowieka tkwi szereg czynników wpływających niekorzystnie na funkcjonowanie jednostki w pracy, a także stwarzających zagrożenie dla jej zdrowia.

Dotychczas koncentrowano się na określeniu związków między występowaniem w środowisku pracy określonych czynników fizycznych i chemicznych a zdrowiem pracowników. W ostatnich latach coraz większą uwagę poświęca się czynnikom o charakterze psychospołecznym, obecnym w środowisku pracy i niekorzystnie wpływającym na funkcjonowanie i zdrowie pracownika. Czynniki te oddziałują na jednostkę za pośrednictwem mechanizmu stresu. Ich szkodliwość jest uzależniona od oceny psychologicznej jakie jednostka im nadaje. Rozpoznanie czynnika, jako zagrażającego jednostce, wyzwala emocje o przykrym zabarwieniu, któ-

re mogą być źródłem pogorszenia funkcjonowania człowieka zarówno na poziomie psychologicznym jak i fizjologicznym. Jednym z tych czynników jest narażenie pracowników na akty agresji mające miejsce w związku z wykonywaną przez nich pracą. Skutki zdrowotne tego narażenia mogą być bezpośrednie, np. w postaci fizycznego urazu lub pośrednie w postaci reakcji stresowej wywołanej przez lęk, niepokój o własne bezpieczeństwo, nerwowość, napięcie, utrzymujący się dyskomfort psychiczny. Badania nad agresją w środowisku pracy trwają na świecie od kilkunastu lat.

Dostrzeżenie tego problemu i zainteresowanie nim wiąże się z obserwowaną, zwiększającą się częstotliwością aktów agresji, które pociągają za sobą negatywne skutki przede wszystkim dla ofiar napaści, a także budzą niepokój pracodawców.

Według Northwestern National Life Insurance (1993) (1) 25% Amerykanów zatrudnionych w pełnym wymiarze

\*Praca wykonana w ramach zadania finansowanego z dotacji na działalność statutową nr IMP 21.1 pt. „Narażenie na agresję związaną z pracą jako źródło stresu ostrego”. Kierownik zadania: prof. dr hab. B. Dudek.

godzin pada rocznie ofiarą przemocy, obejmujących, obok skrajnych jej form np. napaści fizycznej, także łagodniejsze jej przejawy jak groźby, zastraszanie i inne formy słownego nękania. Departament Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych odnotował w roku 1993 blisko milion osób poszkodowanych w wyniku aktów agresji w pracy, wśród których było 160 000 rannych. W Wielkiej Brytanii od roku 1981 liczba aktów agresji w pracy podwoiła się i w roku 1991 osiągnęła liczbę 360 000 (za Beale i inni 1998) (2).

Badania prowadzone wśród pracowników służby zdrowia Wielkiej Brytanii w latach osiemdziesiątych przez UK Health and Safety Executive wykazały, że w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badania 0,5% badanych doznało na skutek agresji w pracy zranienia, wymagającego pomocy medycznej. 10% doznało mniej groźnych obrażeń, wymagających udzielenia doraźnej pomocy medycznej. 5% groźono jakąś bronią, a co szósty był obrażany lub groźono mu słownie (Cox, Leather 1994) (3).

Problem agresji w miejscu pracy dotyczy przede wszystkim niektórych zawodów. Zawody „wysokiego ryzyka” to te, w których dochodzi do konfliktu interesów między instytucją i reprezentującymi ją pracownikami a klientami (interesantami).

## CELE BADAŃ

Brak danych opartych na badaniach empirycznych dotyczących skali i natury zjawiska agresji w pracy w Polsce skłonił nas do podjęcia pierwszych, według naszej wiedzy, badań na ten temat.

Pierwszym celem badań było rozpoznanie częstości stykania się pracowników wybranych zawodów z aktami przemocy i rozpoznanie form agresji przejawianej przez interesantów.

Dla ustalenia zakresu agresji w pracy kluczowym problemem jest definicja pojęcia agresji w pracy. Uznanie tego, co jest, a co nie jest agresją zależy od wielu czynników, takich m. in. jak wiek, płeć, postawy, przekonania, częstość stykania się z aktami agresji, normy panujące w danej instytucji. Według definicji przyjętej na spotkaniu ekspertów Komisji Europejskiej, poświęconej przemocy w pracy przyjęto, że z aktem agresji w pracy mamy do czynienia wtedy, kiedy osoba jest obrażana, zastraszana lub atakowana w okolicznościach związanych z jej pracą i stanowi to wprost lub pośrednio zagrożenie dla jej bezpieczeństwa, dobrego samopoczucia lub zdrowia (4). Ta definicja stanowiła podstawę wyróżnienia różnych form agresji, których występowanie staraliśmy się ustalić w prezentowanych badaniach.

Negatywne doświadczenia wyniesione z kontaktów z petentami mogą znaleźć wyraz w ukształtowaniu się postawy lękowej wobec tych kontaktów. Postawa ta obejmuje lęk o własne bezpieczeństwo wraz z towarzyszącym mu zespołem reakcji fizjologicznych, zespół przekonań człowieka dotyczących poziomu ryzyka stania się ofiarą przemocy oraz chęć uniknięcia i wycofania się z sytuacji kontaktu z klientem jako potencjalnego źródła agresji.

Drugim celem badań było stwierdzenie, czy częstość doświadczania agresywnych zachowań petentów różnicuje nasilenie postawy lękowej.

Czynnikiem, który może zmniejszać wpływ doświadczania agresywnych zachowań petentów w kształtowaniu się postawy lękowej (wobec kontaktów z petentami), może być poziom postrzeganego wsparcia społecznego, otrzymywanego ze strony współpracowników lub przełożonych.

Badane osoby wykonywały pracę polegającą na częstych, intensywnych kontaktach z innymi ludźmi. Osoby takie narażone są na pojawienie się u nich syndromu wypalenia się, charakteryzującego się poczuciem wyczerpania emocjonalnego, niskim poziomem osiągnięć osobistych i depersonalizacją, czyli przedmiotowym traktowaniem petentów, klientów.

Trzecim celem badań było stwierdzenie, czy nasilenie postawy lękowej wobec kontaktów z petentami ma związek z postrzeganym wsparciem społecznym oraz poziomem wypalenia się.

## ZBIOROWOŚĆ BADANA

Zbiorowość badana liczyła 248 osób. Znaleźli się w niej pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (108 osób), inspektorzy Państwowej Inspekcji Pracy (95 osób), kontrolerzy urzędów skarbowych (45 osób). Dobór do badania przedstawicieli tych właśnie grup zawodowych był celowy – wcześniejsze rozmowy z nimi wykazały, że pracownicy wymienionych wyżej instytucji są szczególnie narażeni na przejawy agresji ze strony interesantów, petentów, osób kontrolowanych.

Wśród badanych było 167 kobiet (67,3% badanych) i 81 mężczyźni (32,7% badanych). Wiek osób badanych zawierał się w przedziale od 24 do 65 lat). Najkrótszy czas pracy badanych wynosił rok, najdłuższy 41 lat. Wykształceniem wyższym legitymowało się 115 osób (62,5%), pomaturalnym 60 osób (24,2%), średnim 30 osób (12,1%), jedna osoba miała wykształcenie zasadnicze. W przypadku dwóch osób nie uzytkaliśmy danych o wykształceniu.

## METODY

Wyróżniono 7 form agresji z jaką mogą spotkać się badane osoby. Osoby te stwierdzały, jak często stykały się z każdą z tych form agresji ze strony petentów w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Częstość stykania się określano na 6-punktowej skali z opisanym każdym jej punktem (1 – nigdy, 2 – kilka razy w roku, 3 – prawie w każdym miesiącu, 4 – kilka razy w miesiącu, 5 – kilka razy w tygodniu, 6 – codziennie).

Do pomiaru postawy lękowej wobec klientów, będącej skutkiem stykania się z agresją z ich strony, służyła skala składająca się z 23 pozycji. Pozycje te tworzyły cztery wymiary postawy lękowej wobec klientów: lęku, reakcji fizjologicznych (emocjonalny komponent postawy), unikania (komponent behawioralny) i percepcji ryzyka (komponent poznawczy postawy). Badany oceniał w jakim stopniu zgadza się z każdym stwierdzeniem korzystając z 5 punktowej skali.



**Tabela II.** Średnie wartości narażenia na agresję dla trzech grup zawodowych**Table II.** Descriptive statistics for different forms of aggression in three occupational groups under study

	Mówienie podniesionym głosem (krzyk) Aggressive voice		Pogróżki Threats		Szantaż Blackmail		Próba ataku Attempt to attack		Wulgarni przy współpracownikach Vulgar language/behaviour in the presence of co-workers		Wulgarni przy klientach Vulgar language/behaviour in the presence of clients		Atak Physical assault	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
1. Pracownicy socjalni Social workers	3,71	1,21	2,40	1,00	1,89	0,90	1,25	0,43	2,19	0,99	2,05	0,90	1,07	0,26
2. Inspektorzy PIP Inspectors of the National Labour Inspectorate	2,64	1,16	1,54	0,71	1,33	0,51	1,03	0,17	1,61	0,64	1,49	0,63	1,01	0,10
3. Kontrolerzy Urzędu Skarbowego Inspectors of the Revenue Office	3,04	1,26	1,64	0,85	1,29	0,75	1,09	0,29	1,73	0,86	1,64	0,88	1,00	0,00
F	20,42*		27,40*		18,06*		11,60*		12,87*		12,81*		4,03*	
Pary grup różniące się na poziomie $p \leq 0,05$ Pairs of groups significantly different $p \leq 0,05$	1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3	

\* $p \leq 0,001$ 

je się także najsilniejszą, negatywną, nacechowaną lękiem postawą spośród pozostałych grup zawodowych. Można zatem stwierdzić (patrz tabela III), że najsilniejszą postawą lękową spotyka się w grupie, która najczęściej styka się z agresją.

Przyjęto, iż odległą konsekwencją narażenia na agresję, mogą stanowić objawy zespołu wypalenia zawodowego.

Przypuszcza się więc, iż w grupach zawodowych objętych naszym badaniem wystąpi syndrom wypalenia. Oszacowano nasilenie objawów wyczerpania emocjonalnego, braku poczucia osiągnięć osobistych i depersonalizacji wśród przedstawicieli zawodów objętych naszym badaniem. Poziom symptomów wypalenia w trzech badanych grupach ilustruje tabela IV.

**Tabela III.** Średnie wartości natężenia postawy lękowej w jej czterech wymiarach w badanych grupach zawodowych**Table III.** Descriptive statistics for the fear attitude in four occupational groups under study

Postawa lękowa Attitude of fear	Reakcje fizjologiczne Physiological reactions		Percepcja ryzyka Risk perception		Niepokój Anxiety		Unikanie Avoidance		Wynik ogólny Total score	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
Grupa zawodowa Occupational group										
1. Pracownicy socjalni Social workers	12,08	3,29	30,65	4,44	27,63	5,04	9,00	2,83	79,36	12,73
2. Inspektorzy PIP Inspectors of the National Labour Inspectorate	10,35	3,61	26,50	5,16	24,25	5,56	6,58	2,49	67,68	14,09
3. Kontrolerzy Urzędu Skarbowego Inspectors of the Revenue Office	10,62	3,72	26,31	6,82	24,75	6,17	8,11	3,22	69,80	16,97
F	6,87*		19,83*		10,70*		12,24*		18,90*	
Pary grup różniące się na poziomie $p \leq 0,05$ Pairs of groups significantly different $p \leq 0,05$	1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3		1 • 2; 3	

\* $p \leq 0,001$

**Tabela IV.** Średnie wartości nasilenia objawów zespołu wypalenia  
**Table IV.** Descriptive statistics for burnout symptoms

Wypalenie zawodowe Burnout	Wyczerpanie emocjonalne Emotional exhaustion subscale		Osiągnięcia osobiste Personal accomplishment subscale		Depersonalizacja Depersonalisation subscale	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
Grupa zawodowa Occupational group						
1. Pracownicy socjalni Social workers	20,29	9,85	35,41	9,48	8,50	6,30
2. Inspektorzy PIP Inspectors of the National Labour Inspectorate	16,01	10,94	37,18	9,81	6,58	5,30
3. Kontrolerzy Urzędu Skarbowego Inspectors of the Revenue Office	23,18	14,10	34,22	10,11	8,58	6,65
F	7,28**		1,62		3,05*	
Pary grup różniące się na poziomie $p \leq 0,05$ Pairs of groups significantly different $p \leq 0,05$	1; 3 • 2		—		1 • 2	

\* $p \leq 0,05$

\*\* $p \leq 0,001$

Nie stwierdzono różnic w poziomie osiągnięć osobistych. Pracownicy socjalni i kontrolerzy urzędów skarbowych wykazują podobny poziom depersonalizacji, choć tylko u tych pierwszych jest ona istotnie wyższa od inspektorów PIP. Najniższy poziom wyczerpania emocjonalnego, wynikającego z częstych kontaktów z klientami, wykazują inspektorzy PIP.

Stwierdzono korelację między postawą lękową wobec kontaktów z klientami a wyczerpaniem emocjonalnym ( $r = 0,52$ ), przedmiotowym traktowaniem klientów ( $r = 0,32$ ) a także poczuciem osiągnięć osobistych w pracy zawodowej ( $r = -0,24$ ).

Wsparcie uzyskiwane ze strony przełożonych lub współpracowników zmniejsza nasilenie postawy lękowej wobec kontaktów z klientami. Świadczą o tym ujemne, niewysokie, ale istotne statystycznie korelacje między tymi dwoma zmiennymi ( $r = -0,14$ ).

## UWAGI KOŃCOWE

Ze względu na małą liczebność badanej grupy i celowy sposób jej doboru, polegający na znalezieniu takich zawodów, w których prawdopodobieństwo wystąpienia aktów przemocy było szczególnie wysokie, wnioski z uzyskanych wyników badań mają bardzo ograniczony zasięg, choć sygnalizują wagę problemu. Badania dowiodły, że pracownicy doświadczają całego spektrum zachowań agresywnych od najłagodniejszych w formie podniesionego głosu, do najbardziej drastycznych w postaci bezpośredniego ataku. Najbardziej narażona na zachowania agresywne grupa jaką byli pracownicy opieki społecznej wykazywała najsilniejszą postawę lękową wobec kontaktów z petentami. Istnienie tej postawy

współwystępuje ze zjawiskiem wypalenia się. Akty agresji i towarzyszące im negatywne emocje przyczyniają się do szybkiego wyczerpania się zasobów jednostki, pozwalających na lepsze znoszenie trudnych sytuacji. Wyniki badań sygnalizują, że kontakt z zachowaniami agresywnymi sprzyja przedmiotowemu traktowaniu petentów, a także mniejszemu poczuciu sensowności i wartości tego, co się robi w pracy. Jak wykazały nasze badania, poczucie, że można liczyć na pomoc przełożonych i kolegów w sytuacjach trudnych związanych z pracą sprzyja łagodzeniu postawy lękowej wobec petentów. Długofalowe badania nad tym zjawiskiem powinny zaowocować stworzeniem programów ułatwiających osobom stykającym się agresją lepsze radzenie sobie w trudnych sytuacjach.

## PIŚMIENNICTWO

1. Northwestern National Life Insurance Company: Fear and violence in the workplace. Minneapolis (MN), Northwestern National Life, 1993.
2. Beale D., Cox T., Clarke D., Lawrence C., Leather P.: Temporal architecture of violent incidents. *J. Occup. Health Psych.* 1998, 3, 1–18.
3. Cox T., Leather P.: The prevention of violence at work application of a cognitive behavioral theory. W: C.L. Cooper, I.T. Robertson, red. *Int. Rev. Ind. Org. Psych.* (Chichester: Wiley) 1994, 9, 213–245.
4. Leather P., Beale D., Lawrence C., Dickson R.: Effects of exposure to occupational violence and mediating impact of fear. *Work Stress* 1997, 11, 4, 329–340.
5. Bureau of Labor Statistics: Violence in the workplace comes under closer scrutiny. Washington (D.C.), US Department of Labor, 1994, ss. 94–10.

Adres autorów: Św. Teresy 8, 90-950 Łódź

Nadesłano: 12.01.2001

Zatwierdzono: 17.01.2001