

Agnieszka Mościcka
Dorota Merecz

AGRESJA W MIEJSCU PRACY - ŹRÓDŁA, FORMY, GRUPY RYZYKA, KONSEKWENCJE*

WORKPLACE AGGRESSION: SOURCES, FORMS, RISK GROUPS AND CONSEQUENCES

Z Zakładu Psychologii Pracy

Instytutu Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera w Łodzi

STRESZCZENIE Agresja w miejscu pracy jest problemem coraz powszechniej i dotkliwiej odczuwanym przez pracowników. Badania prowadzone w Stanach Zjednoczonych, Australii, Kanadzie i na terenie Unii Europejskiej świadczą o poważnej skali tego zjawiska oraz wskazują, iż ma ono niebagatelny wpływ na funkcjonowanie indywidualne zatrudnionych oraz na funkcjonowanie całej organizacji. Pracownicy podczas realizowania swoich codziennych obowiązków zawodowych w zależności od specyfiki wykonywanej pracy mogą doświadczać agresji ze strony osób z zewnątrz organizacji – petentów, klientów, pacjentów, pasażerów lub więźniów oraz ze strony osób z którymi współpracują – swoich kolegów, przełożonych i podwładnych. W zakres form przemocy, które ich dotyczą zalicza się całe spektrum wrogich zachowań, począwszy od tych najbardziej drastycznych i widocznych, wyrażających się w fizycznym atakowaniu ofiary, a skończywszy na bardzo subtelnych, przez co często niedostrzeganych i bagatelizowanych formach dręczenia czy nękania psychicznego. Organizacje zajmujące się ochroną zdrowia pracowników wskazują, że istnieje specyficzna podatność niektórych zawodów lub miejsc pracy na pojawianie się agresywnych ataków, jak na przykład w przypadku osób zajmujących się obrotem dobrami materialnymi lub osób zajmujących się edukacją i udzielaniem pomocy i opieki. Niezależnie jednak od rodzaju wykonywanej pracy zawodowe narażenie na agresję niesie za sobą szereg negatywnych skutków w zakresie zdrowia fizycznego i psychicznego ofiar oraz w sferze ich funkcjonowania społecznego i zawodowego, co w dalszej konsekwencji wywiera znaczący wpływ na efektywność i produktywność całego przedsiębiorstwa/firmy. Med. Pr. 2003; 54 (4): 361–368

SŁOWA KLUCZOWE: agresja w miejscu pracy, przemoc, formy agresji, sprawcy agresji, konsekwencje narażenia na agresję, grupy ryzyka

ABSTRACT Work-related violence becomes a growing problem for different groups of employees. Studies in the United States, Australia, Canada and UE countries provide evidence that the prevalence of violent incidents and abusive behaviors at workplace is high and widespread. Occupational exposure to violence and aggression exerts an adverse effect on well-being, health and productivity of employees. There are two major groups of sources of aggression at work: (a) customers, patients and strangers; and (b) coworkers, supervisors and subordinates. Aggression covers a wide range of behaviors, from those most violent as physical assault to those more subtle and sometimes difficult to recognize as psychological harassment. Studies conducted by various international organizations (European Commission, NIOSH, Bureau of Labor Statistics) indicate that specific professions are at a greater risk of aggression exposure (e.g., health care, education, banking). Irrespective of work done, occupational exposure to aggression leads to negative consequences, such as mental health problems, physical illness, work inability and many others. Individual costs of experiencing violence at work affect the organization as a whole and contribute to its diminished effectiveness and productivity. Med. Pr. 2003; 54 (4): 361–368

KEY WORDS: workplace aggression, violence, forms of aggression, perpetrators, aggression consequences, risk group

Nadesłano: 14.01.2003

Zatwierdzono: 23.06.2003

Adres autorek: Św. Teresy 8, 90-950 Łódź, e-mail: moscicka@imp.lodz.pl

© 2003, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera w Łodzi

Agresja i przemoc w miejscu pracy są w ostatnich latach coraz częściej dostrzegane przez organizacje zajmujące się ochroną zdrowia pracowników, jako poważne zagrożenie. Zainteresowanie tą problematyką związane jest ze zmieniającym się spojrzeniem na czynniki warunkujące sprawne funkcjonowanie człowieka w sferze życia zawodowego. Coraz częściej zwraca się uwagę na inne, poza fizycznymi, warunki środowiska, które wpływają na produktywność, efektywność pracy i satysfakcję z wykonywanych zadań zawodowych. Pojawia się przekonanie, że różnego rodzaju zagrożenia, pochodzące ze środowiska społecznego, mogą w równym stopniu jak zagrożenia fizyczne dezorganizować pracę człowieka. Wśród nich jako najbardziej niebezpieczne wymienia się przemoc i agresję. Zjawiska te stanowią jeden z elementów interakcji międzyludzkich i obserwuje się je niemalże we wszystkich sytuacjach, w których istnieje konieczność wchodzenia w relacje z innymi ludźmi lub nawiązywania z nimi kontaktów. Miejsce pracy jest pod tym względem szczególnym środowiskiem, bowiem w większości

przypadków zatrudnieni muszą funkcjonować w grupie pracowniczej, przebywając przez dłuższy czas z innymi osobami lub współpracując z nimi, co często wiąże się z uczestnictwem w różnego rodzaju sytuacjach konfliktowych. W wielu profesjach pojawia się jeszcze dodatkowe zagrożenie ze strony osób spoza przedsiębiorstwa, z którymi pracownicy z racji wykonywanego zawodu muszą się kontaktować. W takich przypadkach nierzadko dochodzi do spięć i nieporozumień, tym bardziej jeżeli interesy firmy reprezentowane przez pracowników (np. przez pracowników inspekcji skarbowej, celników, pracowników firm ubezpieczeniowych) są sprzeczne z interesami klientów lub petentów. Niezależnie od tego czy agresja pochodzi z wewnątrz organizacji czy też jej sprawcami są osoby z zewnątrz, wywiera ona istotny wpływ na funkcjonowanie zatrudnionych. Poza tym, że stanowi bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia i życia, może powodować również poważne zakłócenia w sferze ich funkcjonowania psychicznego, społecznego i zawodowego.

Zdefiniowanie pojęcia „agresja w miejscu pracy” jest trudnym zadaniem z uwagi na złożoność i wielowymiarowość zagadnień, które opisuje. Badacze do dziś nie są zgodni co do tego, jakie zachowania wchodzą w zakres zjawiska

* Praca wykonana w ramach zadania finansowanego z dotacji na działalność statutową nr IMP 21.1 pt. „Źródła i konsekwencje narażenia pielęgniarów na agresję doświadczaną w pracy”. Kierownik zadania: dr D. Merecz.



zwanego agresją. Część z nich, za agresywne uważa te zachowania, które powodują u drugiego człowieka szkodę, ból lub utratę cenionych wartości, inni natomiast, prócz wyżej wymienionych cech, wskazują na znaczenie intencjonalności takiego zachowania, za agresywne uważając tylko te, które już w samym założeniu mają ranić, szkodzić lub sprawiać ból (1–6). Kolejną kwestią stwarzającą pewną trudność jest sprecyzowanie określenia „miejsce pracy”, w odniesieniu do narażenia na agresję. O ile w przypadku osób pracujących na miejscu (stacjonarnie) w firmie lub instytucji nie sprawia to większych problemów, tak w przypadku osób pracujących w terenie (np. inspektorów pracy, pielęgniarek środowiskowych), w domu lub wykonujących zawody zwiększonego ryzyka (takie jak prokurator, sędzia) staje się to bardzo skomplikowane. Pojawiają się na przykład wątpliwości dotyczące tego, czy osoba, która pracuje w domu i podczas tej pracy zostanie napadnięta jest ofiarą agresji w miejscu pracy. Podobną trudność sprawia zakwalifikowanie groźb kierowanych do prokuratora przesyłanych na jego prywatny numer telefonu (7,8). Wśród autorów nie ma również jednomyślności co do tego, które zachowania można włączyć do grupy zachowań agresywnych. Część badaczy za agresję w miejscu pracy uznaje przede wszystkim ataki z użyciem siły fizycznej, definiując ją jako „bezprawny atak lub próbę ataku wobec jakiejś osoby, mającą na celu wyrządzenie poważnego uszkodzenia ciała. Atak taki zazwyczaj odbywa się z użyciem broni palnej lub innych środków mogących wywołać śmierć lub poważne uszkodzenie ciała” (9) lub jako „wszystkie akty przemocy związane z napaścią fizyczną lub groźbą takiej napaści, które są kierowane przeciwko pracownikowi w jego miejscu pracy” (10). Część autorów poszerza nawet tę definicję, włączając w zakres aktów agresji w miejscu pracy pewne przestępstwa, które nie wiążą się z przemocą, takie jak np. kradzież bez kontaktu z ofiarą (7). Zdecydowana większość badaczy skłania się jednak ku rozpatrywaniu tylko aktów związanych z przemocą oraz zaliczeniu do grupy zachowań agresywnych zarówno zachowań o charakterze przemocy fizycznej jak i zachowań o charakterze przemocy psychicznej. W Task Force Report wydanym w 1993 r. przez Nova Scotia Association of Health Organisations (Kanada) przemoc w miejscu pracy jest definiowana jako „każde zachowanie, którego skutkiem jest obiektywna lub subiektywnie odbierana szkoda, włączając w zakres tych zachowań obrażanie słowne, pogroźki, atak fizyczny i molestowanie seksualne” (11). Folger i Baron za akty agresji w miejscu pracy uznają „każdą formę zachowania, której celem jest wyrządzenie szkody obecnemu lub byłemu pracownikowi firmy”, przy czym podkreślają, że w zakres tej definicji wchodzi zarówno agresja fizyczna, jak i np. rozpowszechnianie plotek na czyjs temat, zatajanie ważnych informacji, ukrywanie potrzebnych do realizacji zadań zawodowych środków i materiałów, czy nawet celowe nieodpowiadanie na telefony (12). Kierując się powyższymi definicjami za agresywne można uznać bardzo szerokie spektrum zachowań, począwszy od tych najbardziej oczywistych i drastycznych, jak atak fizyczny skutkujący

śmiercią ofiary lub umyślne zabójstwo, a skończywszy na stosunkowo subtelnych formach przemocy psychicznej (8,13).

Najbardziej wyczerpującą i wszechstronną definicją przemocy w miejscu pracy jest ta, zaproponowana przez Komisję Europejską, w której 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” (14). Definicja ta pozwala podczas analizy zjawiska rozpatrywać wielorakie źródła agresji, różne formy jej przejawiania się oraz zróżnicowane konsekwencje, jakich doświadczają ofiary agresji.

ŹRÓDŁA AGRESJI

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. Californian Division of Occupational Health and Safety (CDOHS) (15) wyszczególnia trzy typy przemocy, z których dwa pierwsze związane są z czynnikami zewnętrznymi i są to: agresja „przestępcza” – gdy sprawcą jest osoba spoza firmy dokonująca na jej terenie przestępstwa, aktów sabotażu lub terroru oraz agresja ze strony klientów – gdy sprawcą jest klient, petent, pacjent, więzień lub pasażer. Trzeci typ, związany z zagrożeniami wewnętrznymi, to agresja występująca w relacjach interpersonalnych – sprawcą jest obecny lub byłý współpracownik lub inna osoba związana z firmą. Bowie (1998) wprowadza do tej typologii jeszcze jeden rodzaj agresji, mianowicie agresję „organizacyjną”, występującą w firmach, w których pracownik z racji wykonywanych zadań zawodowych przebywa w zagrażających sytuacjach, bądź w firmach, w których panuje surowy klimat organizacyjny prowokujący do zachowań o charakterze przemocy psychicznej (16).

W oficjalnych raportach najczęściej pojawia się podział oparty na propozycjach CDOHS. Najbardziej usystematyzowany i wyczerpujący zaprezentowano w raporcie Injury Prevention Research Center The University of Iowa (IPRC) (17), gdzie zostały wyszczególnione cztery typy aktów przemocy. Typy I, II i IV należą do kategorii zagrożeń zewnątrzorganizacyjnych, zaś typ III do kategorii zagrożeń wewnątrzorganizacyjnych. Podział IPRC (na podstawie CDOHS) przedstawia się następująco:

I. Akty agresji związane z kryminalnymi intencjami sprawcy (np. kradzież, napad, ataki terrorystyczne). W tym przypadku sprawcą agresji jest zazwyczaj nieznajoma osoba, która nie ma żadnych powiązań ani z firmą ani z ofiarą.

II. Akty agresji ze strony klientów, petentów lub pacjentów. Sprawcami agresji są tutaj osoby powiązane zawodowo ze swymi ofiarami – korzystające z ich usług.

III. Akty agresji pracownik – pracownik. Sprawcami agresji są tutaj aktualni lub dawni współpracownicy, szefowie lub podwładni ofiar.



IV. Akty agresji związane z relacjami pozazawodowymi.

Sprawcami agresji są w tym przypadku osoby pozostające w osobistych relacjach z ofiarami (członkowie rodziny, partnerzy) (17).

FORMY AGRESJI

Lista form agresji, na które pracownicy są najczęściej narażeni, jest bardzo obszerna i zróżnicowana – zaczyna się zachowaniami o charakterze przemocy psychicznej, a kończy najbardziej drastycznymi w skutkach zachowaniami o charakterze agresji fizycznej.

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 (18). 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, niszczenie projektów. Kolejną formą jaką przybiera agresja jest obstrukcjonizm, czyli utrudnianie i uniemożliwianie realizowania zadań zawodowych. Wyraża się on m.in. w celowym spowalnianiu pracy zespołu poprzez opuszczanie miejsca pracy, spóźnianie się na spotkania, gubienie dokumentów, mylenie się, brak przygotowania do pracy, odwlekanie wykonywania zadania, zatajanie ważnych informacji a nawet niszczenie sprzętów lub włączanie alarmów przeciwpożarowych. Najpoważniejszą i najbardziej drastyczną formą agresji jest agresja jawna, która ma charakter przemocy fizycznej i obejmuje zabójstwo, atak fizyczny ze skutkiem śmiertelnym, atak fizyczny skutkujący obrażeniami ciała (popychanie, kopanie, bicie, szarpanie), napastowanie seksualne, kradzież i niszczenie własności (np. niszczenie maszyn i sprzętu, zarysowanie samochodu, skasowanie ważnych plików lub zainstalowanie wirusa w komputerze) (18).

Powyższe akty agresji wymieniane są również w szczególnych listach prezentowanych w wydawnictwach największych organizacji zajmujących się m.in. ochroną zdrowia pracowników (International Labour Organisation (ILO); British Health and Safety Executive; National Institute for Safety and Health (NIOSH); Occupational Safety and Health Administration (OSHA); Australian Institute of Criminology). Opisują one takie akty przemocy, jak:

- zabójstwo i inne formy ataku fizycznego skutkujące śmiercią ofiary
- śmierć lub zranienie spowodowane zaniedbaniem obowiązków służbowych
- napaść o podłożu seksualnym (gwałt, napastowanie seksualne)

- napaść lub maltretowanie fizyczne skutkujące zranieniem ofiary (bicie, kopanie, uderzanie pięścią, drapanie, szarpanie, szczypanie, ciągnięcie za włosy)

- maltretowanie fizyczne niezwiązane z zadawaniem ran (popychanie, ciągnięcie za ubranie, zastawianie drogi)

- rabunek

- śledzenie

- pogróżki, zastraszanie

- molestowanie seksualne – napaść fizyczna lub słowna o naturze seksualnej, nieskutkująca obrażeniami cielesnymi. Wyraża się w takich zachowaniach, jak: składanie propozycji o charakterze seksualnym, czynienie uwag dotyczących ubioru lub wyglądu, wpatrywanie się w części ciała o znaczeniu seksualnym, wykonywanie lubieżnych gestów, insynuacje o charakterze seksualnym, aluzje i obelżywe uwagi dotyczące życia prywatnego, np. orientacji seksualnej, opowiadanie dowcipów o tematyce seksualnej, zamierzony kontakt cielesny, np. ocieranie się, prezentowanie ofierze materiałów o treści seksualnej. Molestowanie seksualne jest opisywane jako „każde niechciane, nieodwzajemnione i niemile widziane zachowanie o charakterze seksualnym, które jest nieprzyjemne dla osoby, która jest jego obiektem, powodujące, że osoba ta czuje się zastraszona, upokorzona i skrępowana” (19)

- dyskryminacja rasowa

- bullying (działania, które wytwarzają w ofierze poczucie zagrożenia i lęk, takie jak: publiczna nagana, wyśmiewanie, obrażanie słowne, używanie wulgaryzmów, sarkazm, nieuzasadniona krytyka, pomniejszanie efektów pracy i kompetencji zawodowych ofiary, ignorowanie opinii, nieuzasadnione zarzuty o postępowanie niezgodne z etyką zawodową)

- mobbing (inaczej też określany jako „ganging up”; forma bullyingu, bardziej usystematyzowana i o dłuższym przebiegu, stosowana przez większą grupę osób). Istnieją polskie określenia bullyingu i mobbingu, takie jak „terror psychiczny” czy „nękanie moralne”, jednak nie wyczerpują one istoty tych pojęć i dlatego w dalszym tekście będą występować oryginalne nazwy angielskie.

- obrażanie słowne (obraźliwe uwagi, używanie wulgaryzmów, przezywanie, sztydzenie z ofiary)

- wrogie zachowanie (krzyki, wrzaski, wygrażanie pięścią, plucie)

- agresję fizyczną wobec przedmiotów i obiektów należących do ofiary (uderzanie w biurko, rzucanie przedmiotami, trzaskanie drzwiami)

- wandalizm i niszczenie własności pracownika lub firmy

- obraźliwe i prowokujące gesty

- stwarzanie i rozpowszechnianie plotek oraz nieprawdziwych informacji

- bojkotowanie i ignorowanie obecności (powolne wykluczanie ze społeczności)

- ostentacyjną ciszę w obecności ofiary

- ukrywanie istotnych informacji



■ bierną agresję (groźna postawa ciała, wrogie spojrzenie) (8,13).

KONSEKWENCJE NARAŻENIA NA AGRESJĘ W MIEJSCU PRACY

Bardzo istotną kwestią poruszaną w większości badań są konsekwencje narażenia na wyżej wymienione zjawiska, i to zarówno z perspektywy jednostkowej, społecznej, jak i ekonomicznej. Wśród następstw przemocy, zwraca się uwagę przede wszystkim na te, które mają znaczący wpływ na zdrowie i produktywność ofiar agresji.

Pierwszą sferą, na której przemoc odciska największe piętno jest psychika ofiary. Kontakt z agresorem jest dla jednostki źródłem silnego stresu i wywołuje negatywne konsekwencje w postaci obniżenia samopoczucia, zaburzeń zdrowia psychicznego oraz zaburzeń psychosomatycznych. Wśród następstw narażenia na agresję rozróżnia się te, które pojawiają się bezpośrednio po ataku (są to skutki krótkoterminowe) oraz te, których efekty są bardziej oddalone w czasie (czyli skutki odległe) (20). Jeśli chodzi o konsekwencje bezpośrednie to ofiary najczęściej skarżą się na wzmożone odczuwanie złości, irytacji, lęku, przygnębienia, zniechęcenia, bezradności, rezygnacji, apatii, może pojawiać się u nich również poczucie winy i zaniżone poczucie własnej wartości (11,19,20,21). Gdy niebezpieczne sytuacje w pracy występują przez dłuższy czas, powtarzają się lub też są szczególnie traumatyczne wówczas wyżej wymienione emocje mogą się nasilać i przyczyniać się do wystąpienia poważniejszych zaburzeń, takich jak np. zaburzenia koncentracji uwagi, uzależnienia, zaburzenia lękowe, zespół wypalenia zawodowego, zespół zaburzeń po stresie urazowym, depresja reaktywna czy nawet myśli i próby samobójcze (11,19, 20,21,22).

Ofiary agresji w pracy skarżą się również na szereg dolegliwości somatycznych, takich, jak: bóle głowy, powracające migreny, wrzody żołądka, wymioty, bezsenność, zakłócenia snu, wzrost napięcia mięśniowego oraz zaburzenia seksualne (11,19,20,21,23).

Pod wpływem narażenia na agresję w miejscu pracy rozkładowi ulega życie społeczne i zawodowe – zmieniają się relacje ze współpracownikami, częściej pojawiają się konflikty interpersonalne, występuje silna chęć zmiany lub odejścia z pracy, zmniejsza się produktywność i pojawia się rutyna w wykonywaniu zadań (11,19,21,22,23). Zmienia się również spostrzeganie i stosunek pracownika do kierownictwa – pojawia się brak zaufania do kadry kierowniczej, spowodowany odczuwaniem małego poziomu bezpieczeństwa w pracy, co rzutuje na efektywność pracy, zaangażowanie w wykonywane zadania oraz przestrzeganie zasad etyki zawodowej (24).

Część autorów wskazuje na dalsze koszty ekonomiczno-społeczne w postaci zapewnienia poszkodowanym pracownikom odpowiedniej opieki medycznej oraz zagwarantowania im świadczeń emerytalnych przy wcześniejszym przechodzeniu na emeryturę (22).

Wszystkie wyżej wymienione zjawiska wiążą się z coraz wyższymi kosztami ponoszonymi przez pracodawców. Sama absencja pracownika spowodowana byciem ofiarą przemocy, w Stanach Zjednoczonych waha się od 3,5 (21) do 5 dni (25), co w skali roku daje straty ponad 55 milionów dolarów. Dodając jeszcze do tego koszty zwiększonej fluktuacji kadr, szkolenia nowych pracowników, koszty leczenia oraz koszty procesowe i rekompensaty wypłacane poszkodowanym staje się to niebagatelną kwotą. Zatem występowanie w pracy takich zjawisk, jak agresja i przemoc, poza tym, że ma bardzo istotny wpływ na funkcjonowanie psychiczne, społeczne i zawodowe poszczególnych pracowników, kształtuje również sytuację ekonomiczną całego społeczeństwa.

ROZPOWSZECHNIENIE AGRESJI ORAZ JEJ NAJCZĘSTSZE FORMY ZAGRAŻAJĄCE PRACOWNIKOM W MIEJSCU PRACY

Najwięcej informacji dotyczących skali rozpowszechnienia agresji w miejscu pracy dostarczają organizacje oraz agendy rządowe, zajmujące się problematyką funkcjonowania człowieka w miejscu pracy, dane na ten temat gromadzą też towarzystwa ubezpieczeniowe. Najbardziej wyczerpujące i szczegółowe dane są przedstawiane przez: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, British Health and Safety Executive, National Institute of Occupational Safety and Health, Bureau of Labor Statistic (BLS), Bureau of Justice Statistic, Northwestern National Life Insurance Company (Stany Zjednoczone), Australian Institute of Criminology, The Roy Morgan Research Center (Australia) oraz International Labour Organisation.

Badania European Foundation wykazały, że przemoc fizyczna i psychiczna jest poważnym zagrożeniem dla pracowników Unii Europejskiej. Według danych tej organizacji 2% (czyli 3 miliony) wszystkich zatrudnionych zostało zaatakowanych fizycznie przez osoby współpracujące z nimi, zaś agresji fizycznej pochodzącej od osób z zewnątrz organizacji doświadczyło 4% (czyli 6 milionów) wszystkich pracowników, przy czym najbardziej narażone na agresję były osoby pracujące w sektorze usług (w służbach publicznych – 6% oraz w handlu i przemyśle – 5%). Molestowania seksualnego doświadczyło 2% (3 miliony osób), a aż 9% (czyli 13 milionów osób) było zastraszanych lub było ofiarą bullyingu. Na bullying częściej były narażone kobiety (10%) niż mężczyźni (8%) i podobnie jak w przypadku agresji fizycznej dotyczył on najczęściej pracowników sektora usług (14% pracowników służb publicznych, 13% pracowników hoteli i restauracji, 12% pracowników usług innego typu) (26).

Projekt 2000 British Crime Survey zrealizowany przez Health and Safety Executive dostarczył informacji na temat rozpowszechnienia aktów agresji w miejscu pracy na terenie Anglii i Walii. Według szacunków BCS w 1999 r. 2,5% wszystkich dorosłych pracowników doświadczyło przynajmniej jednej sytuacji, w której użyto wobec nich przemocy, 1,2% pracowników było ofiarą napaści fizycznej podczas



wykonywania obowiązków służbowych, a 1,4% było ofiarą przemocy psychicznej (27).

Informacje ze Stanów Zjednoczonych pochodzą m.in. z analiz dokonywanych przez Bureau of Labor Statistics (BLS). Wyniki projektu realizowanego przez BLS pod nazwą Annual Survey of Occupational Injuries and Illnesses (ASO-II) wykazały, że w 1992 r. w miejscu pracy wystąpiły 22 400 napaści nieskutkujące śmiercią ofiary. Najczęstszą formą ataku było kopanie, bicie, popychanie, drapanie, szczypanie i ściskanie (25). Jeżeli natomiast chodzi o napaści ze skutkiem śmiertelnym, to według BLS w 1993 r. w Stanach Zjednoczonych zabójstwo było wiodącą przyczyną śmierci kobiet w pracy, a biorąc pod uwagę wszystkich pracowników stanowiło ono drugą w kolejności przyczynę wypadków śmiertelnych w miejscu pracy (25). Najnowsze wyniki analiz BLS z 2000 r. wskazują, że aktualnie zabójstwo jest trzecią z kolei przyczyną śmierci zatrudnionych (tłumaczy ono 16% wszystkich zgonów związanych z wykonywaniem pracy) zaraz po wypadkach komunikacyjnych (43%) i wypadkach podczas obsługi urządzeń mechanicznych (17%) (28). Dane BLS wskazują również, iż w porównaniu z rokiem 1999 zwiększyła się liczba napaści i aktów przemocy ze skutkiem śmiertelnym w miejscu pracy z 909 do 929 w skali roku, z czego aż 677 przypadków zostało zakwalifikowanych jako zabójstwo (533 takie zdarzenia przebiegały z użyciem broni palnej, 66 z użyciem ostrych narzędzi a 78 z użyciem materiałów wybuchowych) (28).

Kolejne informacje pochodzą z projektu National Crime Victimization Survey (NCVS) realizowanego przez Bureau of Justice Statistics. Dane NCVS z lat 1987–1992 wskazywały, że każdego roku blisko milion pracowników było atakowanych podczas wykonywania obowiązków służbowych. Napaści w miejscu pracy stanowiły aż 16% wszystkich aktów agresji, doświadczanych przez amerykańców w wieku lat 12 i powyżej (29,30). Najnowsze dostępne dane z projektu NCVS wskazują na znaczący wzrost zagrożenia pracowników agresją ze strony innych w porównaniu z okresem wcześniejszym. Badania realizowane w latach 1992–1996 wykazały, że każdego roku ponad dwa miliony pracowników padało ofiarą przemocy w miejscu pracy, a ponad tysiąc takich zdarzeń rocznie kończyło się zabójstwem (10). Co interesujące w tych badaniach stwierdzono, że ponad połowa aktów agresji w miejscu pracy nie była zgłaszana na policję, można zatem przypuszczać, że skala zjawiska jest znacznie większa niż wynika to z oficjalnych statystyk (29,30). Według NCVS najczęstszą formą przemocy z jaką stykali się pracownicy była zwykła napad (simple assault), bez poważnego uszkodzenia ciała – stanowiła 73,6% wszystkich aktów przemocy (10).

Analiza wyników innych badań, prowadzonych przez Northwestern National Life Insurance Company (NWNL) pozwoliła stwierdzić, że 29% spośród wszystkich amerykańskich pracowników padło ofiarą szeroko rozumianej przemocy w ciągu jednego roku swej pracy (1992/93) (21). Ofiarami poważnego ataku fizycznego było 3% spośród

pracowników, 7% miało do czynienia z pogrózkami, a 19% doświadczyło nękania w miejscu pracy (21). Według NWNL większość aktów agresji nie była odnotowywana w oficjalnych statystykach – 24% ataków fizycznych, 43% pogrózek i 58% incydentów nękania nie było zgłaszane odpowiednim służbom przez ofiary.

Informacje dotyczące narażenia pracowników na agresję w Australii pochodzą m.in. z materiałów The Roy Morgan Research Centre. Wyniki uzyskane na podstawie wywiadu telefonicznego wskazały, że 50% respondentów było narażonych podczas wykonywania swych obowiązków służbowych na przemoc fizyczną lub werbalną ze strony osób z zewnątrz, a 46% respondentów doświadczyło takiej przemocy ze strony swych współpracowników lub szefów. Najczęściej występującą formą agresji była agresja werbalna, której doświadczyło ze strony osób z zewnątrz 50% badanych, ze strony współpracowników 35% badanych, a ze strony szefów 31% badanych. Ofiarami agresji fizycznej było w odpowiadającej kolejności 10%, 5% i 3% zatrudnionych (31).

Dodatkowych informacji o występowaniu agresji w miejscu pracy dostarcza seria badań empirycznych, przeprowadzonych w Australii w latach 1993–1998 (8). Każdego roku analizowano sytuację innej grupy zawodowej. Najbardziej znaczące i naświetlające wagę problemu są wyniki badań z lat 1993 i 1995. Pierwsze z nich dotyczyły narażenia kierowców taksówek na agresję i wykazały, że 81% spośród badanych było obrażanych słownie w trakcie wykonywania pracy, 17% doświadczyło pogrózek i szantażu, a 10% było ofiarą ataku fizycznego. Badania z roku 1995, w których uczestniczyły m.in. osoby zatrudnione w szpitalach wykazały, że ponad połowa (57%) z nich spotkała się podczas pracy z obelgami, 46% doświadczyło pogrózek, a 11% ataku fizycznego (8).

Informacji dotyczących globalnego rozpowszechnienia zjawiska agresji w miejscu pracy dostarczają wyniki projektu The International Crime (Victim) Survey (IC(V)S), nadzorowanego przez International Labour Organisation. Badania IC(V)S są realizowane od 1990 roku w oparciu o dane z 50 krajów świata. W ramach tego projektu w 1996 r. przebadano 130 tysięcy pracowników powyżej 16 roku życia z 32 państw. Wnioski z tych badań wskazują, że średnio 10% wszystkich aktów agresji doświadczonych przez kobiety i 13% doświadczonych przez mężczyzn zaistniało w miejscu pracy. Jako państwa, w których narażenie na agresję kształtuje się na najwyższym poziomie wskazano: Francję (zaatakowanych było 11,2% mężczyzn i 8,9% kobiet), Argentynę (6,1% mężczyzn i 11,8% kobiet), Rumunię (8,7% mężczyzn i 4,1% kobiet), Kanadę (3,9% mężczyzn i 5,0% kobiet) oraz Anglię i Walię (3,2% mężczyzn i 6,3% kobiet) (32).

Najbardziej widoczne i drastyczne, a przez to częściej odnotowywane w różnego rodzaju statystykach są przejawy i skutki przemocy fizycznej, ale znacznie częstszą i przeważnie poprzedzającą atak fizyczny formą agresji, jest agresja psychiczna, w postaci obrażania słownego, używania wulgaryzmów, mówienia podniesionym głosem, stosowania



pogróżek i szantażu oraz w postaci mobbingu i bullyingu (23). W ostatnich latach obserwuje się coraz większe rozpowszechnienie oraz coraz poważniejsze konsekwencje narażenia na takie właśnie formy przemocy. W badaniach Barlinga spośród badanych 136 pracujących mężczyzn aż 74–82% (w zależności od tego, czy sprawcami agresji byli podwładni czy współpracownicy) doświadczyło przemocy psychicznej, a tylko nieliczni spośród nich doświadczyli ataku fizycznego (23). Badania prowadzone w Australii przez Working Womens' Centre w Adelajdzie wykazały, że 85% spośród badanych osób doświadczyło bullyingu ze strony swych szefów, a 43,3% ze strony innych współpracowników (16). Inne badania dotyczące pielęgniarek wykazały, że najbardziej dotkliwie odczuwają one ataki agresji, szczególnie agresji psychicznej, których sprawcami są ich współpracownicy (33). W badaniach szwedzkich, przeprowadzonych przez Leymanna, wykazano, że 3,5% wszystkich zatrudnionych to ofiary mobbingu, oszacowano również, że 15% wszystkich samobójstw w Szwecji było spowodowanych występowaniem tego zjawiska w miejscu pracy (34). Badania prowadzone w Norwegii ujawniły, że 7% pracowników pewnego przedsiębiorstwa spotyka się w każdym tygodniu z jakąś formą agresji psychicznej, zaś 22% pracowników doświadcza tej agresji minimum raz na miesiąc, co prowadzi do poważnych konsekwencji w zakresie odczuwanej satysfakcji z wykonywanej pracy, samopoczucia oraz zdrowia psychicznego (35). Wielu autorów podkreśla, że bycie ofiarą przemocy psychicznej ponosi za sobą równie poważne skutki, jak doświadczenie agresji fizycznej.

Większość badań na temat przemocy w miejscu pracy była prowadzona w krajach zachodnich, można jednak przypuszczać, że w Polsce zakres tego zjawiska jest zbliżony do tego, jaki rysuje się w świetle danych pochodzących z literatury. Pewnych wstępnych informacji dotyczących występowania i konsekwencji tego zjawiska dostarczają badania prowadzone w 1999 r. w Zakładzie Psychologii Pracy Instytutu Medycyny Pracy w Łodzi (36). Badania te przeprowadzono w trzech grupach zawodowych – wśród pracowników socjalnych, inspektorów Państwowej Inspekcji Pracy i kontrolerów zatrudnionych w urzędach skarbowych. Wyniki badań wskazują, że 13,7% pracowników kilka razy w ciągu roku doświadcza prób ataku fizycznego na własną osobę, zaś 3,6% zostało czynnie napadniętych przez swoich klientów. Ponadto 37% pracowników doświadcza kilka razy w miesiącu agresji werbalnej w formie krzyku, 8% badanych spotyka się z pogróżkami a 2,8% jest szantażowanych kilka razy w miesiącu. Jeżeli chodzi natomiast o konsekwencje narażenia na takie ataki, to łódzkie badania potwierdzają gorsze samopoczucie psychiczne ofiar agresji, związane z podwyższonym poziomem lęku i niepokoju oraz tendencją do unikania pewnego rodzaju sytuacji. Uzyskane wyniki dowodzą, że fakt doświadczania agresji w pracy nie pozostaje bez wpływu na samopoczucie i zdrowie pracowników, co z kolei może mieć istotne konsekwencje dla poziomu ich funkcjonowania zawodowego.

NARAŻENIE NA AGRESJĘ W POSZCZEGÓLNYCH GRUPACH ZAWODOWYCH

W wielu badaniach podejmowano kwestię specyficznej podatności niektórych zawodów czy miejsc pracy na pojawianie się aktów przemocy. Wyniki National Crime Victimization Survey (NCVS) pokazują, że 56,1% ofiar to osoby zatrudnione w sektorze prywatnym, 33,7% to pracownicy sektora państwowego, a 6,7% ofiar to osoby samozatrudniające się (10). Grupami zawodowymi najbardziej narażonymi na agresję wg NCVS są pracownicy handlu i usług, pracownicy służb bezpieczeństwa publicznego, nauczyciele, pracownicy służby zdrowia oraz pracownicy służb transportowych. W podziale na poszczególne profesje największe narażenie na akty przemocy odnotowano u: policjantów (234 200 zaatakowanych osób rocznie), pracowników agencji ochrony mienia (71 100 osób rocznie), pielęgniarek (69 500 osób rocznie) oraz sprzedawców w sklepach monopolowych (61 500 osób rocznie) (10).

Według badań NIOSH z lat 1980-1989 pracownikami najbardziej narażonymi na przemoc są kierowcy taksówek, pracownicy służb bezpieczeństwa publicznego, pracownicy stacji benzynowych, obsługa hoteli, restauracji i barów oraz właściciele i pracownicy sklepów (37).

W badaniach British Crime Survey wśród pracowników najbardziej narażonych na agresję wymieniono: pracowników transportu publicznego, pracowników służby zdrowia w tym szczególnie pielęgniarzy, pracowników handlu, pracowników służb bezpieczeństwa publicznego, pracowników hoteli i restauracji oraz pracowników banków (27).

Według Bureau of Labor Statistics pracownikami najbardziej narażonymi na ataki są pracownicy usług w tym pielęgniarzy i pracownicy społeczni oraz pracownicy handlu, a wśród nich sprzedawcy i personel restauracji i barów (25).

International Labor Organization na podstawie swoich badań, jako grupy zawodowe szczególnie narażone na przemoc wskazało:

- osoby zajmujące się obrotem pieniędzmi lub innymi dobrami materialnymi (kasjerzy, pracownicy sklepów, pracownicy transportu, pracownicy banków i poczt),
- osoby zajmujące się edukacją i szkoleniem oraz udzielaniem pomocy i opieki (pielęgniarki, pracownicy pogotowia ratunkowego, pracownicy socjalni, nauczyciele),
- osoby pracujące z pacjentami z zaburzeniami zdrowia psychicznego, z osobami pod wpływem alkoholu oraz z osobami potencjalnie zagrażającymi (pracownicy barów, pracownicy więzień, osoby związane z ochroną zdrowia psychicznego),
- osoby pracujące w pojedynkę (akwizytorzy, kierowcy taksówek, dozorczy) (32).

Przedstawione powyżej badania świadczą o tym, że istnieją specyficzne zawody, których przedstawiciele są znacznie częściej niż inni narażeni na kontakt z agresywnymi klientami, petentami lub pacjentami.

Narażenie na agresję i stres zawodowy należą obecnie do najpowszechniej występujących czynników zagrażających zdrowiu i funkcjonowaniu zatrudnionych.



Dynamicznie rozwijający się sektor usług, postępująca automatyzacja produkcji i wycofywanie się z technologii szkodliwych dla zdrowia i środowiska sprawiają, iż systematycznie maleje odsetek osób narażonych na fizyczne bądź chemiczne czynniki w miejscu pracy. Obserwacje tendencji światowych wskazują, że w najbliższych dziesięcioleciach podstawowym zadaniem służb medycyny pracy będzie ochrona pracowników przed niekorzystnym oddziaływaniem psychospołecznych warunków pracy.

W świetle przedstawionego przeglądu literatury agresja w miejscu pracy jawi się jako jeden z kluczowych problemów wymagających pilnej i zdecydowanej interwencji. Na świecie szacuje się, że w najbliższych latach koszty obsługi problemów wynikających z zawodowego narażenia na agresję będą systematycznie rosły. Wynika to pośrednio z faktu, iż grupy ryzyka narażenia na agresję to pracownicy z zawodów szczególnie powszechnie reprezentowanych na rynku pracy, tj.: służby zdrowia, usług związanych z odpowiedzialnością materialną i obrotem pieniężnym, instytucji kontrolnych (np. policja skarbową, służby celne, inspekcja pracy), handlu i gastronomii oraz przewozowych usług pasażerskich.

Kolejnym powodem narastania agresji jest sytuacja społeczno-ekonomiczna, która dotyczy w sposób szczególny krajów takich, jak Polska, gdzie wysoki poziom bezrobocia i załamanie tradycyjnych systemów funkcjonowania społecznego prowadzi do nasilenia frustracji społecznej i narastania nieetycznych form postępowania.

W Polsce zjawisko narażenia na agresję w miejscu nie jest jeszcze dokładnie rozpoznane. Informacje pochodzące z badań realizowanych w Instytucie Medycyny Pracy oraz z wywiadów przeprowadzonych z osobami zatrudnionymi na stanowiskach szczególnie zagrożonych świadczą, że problem ten staje się coraz bardziej powszechny i dotkliwie odczuwany przez coraz szersze grupy zawodowe. Dlatego cieszą ostatnio podejmowane inicjatywy poselskie zmierzające do wprowadzenia do prawa pracy pojęć, takich jak bullying czy wykorzystywanie seksualne. Jednak wydaje się, że przede wszystkim wskazane jest prowadzenie pogłębionych badań dotyczących tego zagadnienia, w których uwzględniona zostanie zarówno skala tego zjawiska, jak i jego wpływ na funkcjonowanie zawodowe i osobiste pracowników. Pozwoli to na opracowanie stosownych procedur i programów profilaktycznych, umożliwiających ograniczenie narażenia na agresję w miejscu pracy i prewencję negatywnych skutków tego narażenia.

PIŚMIENNICTWO

1. Frączek A.: Czynności agresywne jako przedmiot badań eksperymentalnej psychologii społecznej. W: Frączek A. [red.]. *Studia nad psychologicznymi mechanizmami czynności agresywnych*. PAN, Warszawa 1979.
2. Berkowitz L.: O powstawaniu i regulowaniu gniewu i agresji. Analiza poznawczo-neoasocjacyjna. *Nowiny Psychol.* 1991, 1-2: 87-105.
3. Berkowitz L.: *Aggression: its causes, consequences, and control*. McGraw Hill, Boston 1993.
4. Aronson E.: *Psychologia społeczna*. Wyd. Zys i S-ka, Poznań 1997.

5. Wojciszke B.: *Relacje interpersonalne*. W: Strelau J. [red.]. *Psychologia*. Podręcznik akademicki. GWP, Gdańsk 2000.
6. Anderson C.A.: *Aggression and violence*. W: Kazdin A.E. [red.]. *Encyclopedia of Psychology*. Oxford University Press and American Psychological Association, New York - Washington D.C. 2000.
7. Bulatao E.Q., VandenBos G.R.: *Violence on the job*. American Psychological Association, Washington D.C. 1996.
8. Perrone S.: *Violence in the workplace*. Australian Institute of Criminology, Canberra, Australia 1999.
9. Kraus J.F., Blander B., McArthur D.L.: Incidence, risk factors and prevention strategies for work-related assault injuries: A review of what is known, what needs to be known, and countermeasures for intervention. *Annu. Rev. Public Health* 1995; 16: 355-379.
10. Warchol G.: *Workplace violence 1992-96*. Bureau of Justice Statistics, Washington D.C. 1998.
11. RNANS: *Violence in the workplace*. Registered Nurses' Association of Nova Scotia, Halifax, Canada 1996.
12. Folger R., Baron R.A.: *Violence and hostility at work: A model of reactions to perceived injustice*. W: Bulatao E.Q., VandenBos G.R. [red.]. *Violence on the Job*. American Psychological Association, Washington D.C. 1996, ss. 51-85.
13. Chappell D., Di Martino V.: *Violence at work*. Asian Pac. Newslet. Occup. Health Safety 1999; 6: 1.
14. Wynne R., Clarkin N., Cox T. i wsp.: *Guidance on the prevention of violence at work*. Draft Report for the European Commission, DG-V, Brussels 1995.
15. CDOHS: *Guidelines for workplace security*. Californian Division of Occupational Health and Safety, 1995. Adress: www.165.235.90/dir/OS&H/dohs/publications/worksecurity/.
16. Bowie V.: *Violence in the workplace*. University of Western Sydney, Australia 1998.
17. IPRC: *Workplace violence. A report to the nation*. Injury Prevention Research Centre, University of Iowa, USA 2001.
18. Neuman J.H.: *Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets*. *J. Managem.* 1998; 24 (3): 391-419.
19. ICN: *Guidelines on coping with violence in the workplace*. International Council of Nurses, Geneva 1999.
20. Lanza M.L.: *Nurses as patient assault victims: An update, synthesis and recommendations*. *Arch. Psychiatr. Nurs.* 1992; 6 (3): 163-171.
21. *Northwestern National Life Insurance Company: Fear and violence in the workplace*. Northwestern National Life, Minneapolis (MN), USA 1993.
22. Hoel H., Sparks K., Cooper C.L.: *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. ILO, Geneva 2001.
23. Barling J.: *The prediction, experience and consequences of workplace violence*. W: Bulatao Q., VandenBos G.R. [red.]. *Violence on the Job*. American Psychological Association, Washington D.C. 1998.
24. Frolkey C.A.: *Trauma in the workplace*. *Personnel J. Supl.* 1996; 75 (11): 10.
25. BLS: *Violence in the workplace comes under closer scrutiny*. U.S. Department of Labor, Washington D.C. 1994.
26. Paoli P.: *Violence at work in the European Union. Recent finds*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, Ireland 2000.



27. Budd T.: Violence at work: new findings from The 2000 British Crime Survey. Home Office and Health and Safety Executive, London 2001.
28. BLS: National Census of Fatal Occupational Injuries in 2000. Bureau of Labor Statistics, Washington D.C. 2001.
29. Bachman R.: National Crime Victimization Survey: Violence and Theft in the Workplace. Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice, Washington D.C., 1994.
30. Arbetter L.: Workplace victims. *Security Managem.* 1994; 38 (10): 15
31. The Roy Morgan Research Centre: Findings no. 3091. *Bulletin Morgan Poll.* 1998.
32. ILO: Violence on the job - a global problem. ILO, Geneva - Washington D.C. 1998.
33. Farrell G.A.: Aggression in clinical settings: nurses' views. *J. Adv. Nurs.* 1997; 25 (3): 501-508.
34. Leymann H.: Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vict* 1990; 5 (2): 119-126.
35. Einasen S., Raknes.: Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence Vict* 1997; 12 (3): 247-263.
36. Nowicka M., Kolasa W.: W obliczu agresywnego petenta – konsekwencje psychologiczne dla pracowników. *Med. Pr.* 2001; 52 (1): 1-5.
37. Castillo D.N., Jenkins E.L.: Industries and occupations at high risk for work-related homicide. *JOM* 1994; 36 (2): 125-132.

