

Anna DYŁĄG*
Zofia ŁĄCZAŁA**

INNOWACYJNOŚĆ A STRES, WYPALENIE I ZAANGAŻOWANIE ZAWODOWE

Słowa kluczowe: innowacyjność, stres, wypalenie zawodowe, zaangażowanie zawodowe

Opracowanie stanowi pogłębienie analizy psychospołecznych uwarunkowań innowacyjności w Polsce, a dokładniej: zagadnień zarysowanych w poprzedniej publikacji autorek¹. Niniejsze studium stanowi eksplorację zmiennych typowo psychologicznych, takich jak: stres, wypalenie i zaangażowanie zawodowe oraz ich ewentualnych (hipotetycznych) związków z niskim stanem innowacyjności polskich przedsiębiorstw. Przy czym, nie chodzi tu jedynie o firmy rodzime, ale także o przedsiębiorstwa zagraniczne czy korporacje międzynarodowe, które zatrudniają polskich pracowników i działają na polskim rynku².

Przesłanki do obecnych analiz są dwie: (1) niska innowacyjność polskiej gospodarki (patrz: np. Eurostat³) oraz (2) wyższy niż w innych krajach europejskich (ale podobny do wskaźnika odnotowanego w badaniach z USA) poziom stresu i wypalenia zawodowego obserwowany w polskich próbach

* Dr, Zakład Znormalizowanych Systemów Zarządzania Instytut Ekonomii i Zarządzania, Uniwersytet Jagielloński; e-mail: a.dylag@uj.edu.pl

** Dr, Zakład Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Uniwersytet Jagielloński; e-mail: zofia.lacala@uj.edu.pl

¹ A. Dyląg, Z. Łącała, *Regionalne zróżnicowanie innowacyjności. Uwarunkowania psychospołeczne*, [w:] M. Trojak (red.), *Zróżnicowanie rozwoju ekonomicznego Polski*, Wyd. UJ, Kraków, w druku.

² Zarówno obecne, jak i poprzednie badania realizowano w ramach grantu Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego nr N N 114 214039, kierowanego przez T. Tokarskiego.

³ Eurostat, www.ec.europa.eu; stan na dzień 20.06.2013 r.

badawczych⁴. Czy i jak stres, wypalenie i zaangażowanie mogą wiązać się z innowacyjnością? Dlaczego wskaźniki stresu i wypalenia zawodowego odnotowane w Polsce są porównywalne do wskaźników amerykańskich? Przecież gospodarki tych krajów są dalece różne, również pod kątem innowacyjności (Polska znajduje się w grupie państw najmniej innowacyjnych w Europie, a USA jest liderem innowacyjności na świecie).

Celem odpowiedzi na powyższe pytania, zaprezentowane zostaną zarówno wyniki analiz teoretycznych, jak i empirycznych. W części badawczej artykułu przedstawimy rezultaty własnych badań ankietowych, przeprowadzonych w województwie małopolskim w latach 2011–2013, w różnych sektorach gospodarki, t.j. w przedsiębiorstwach i instytucjach sektora bardziej i mniej tradycyjnego, firmach państwowych i prywatnych oraz w firmach innowacyjnych (z listy rankingowej najbardziej innowacyjnych firm w Małopolsce). Wyniki ogólnokrajowych badań nad stresem, z podziałem na województwa, zostaną przytoczone za autorami *Diagnozy Społecznej 2011* oraz zestawione z rozkładem innowacyjności w regionach⁵.

Wstęp

Choć wyżej przedstawione przesłanki należą do dwóch różnych dyscyplin naukowych, t.j. stres i zjawiska z nim związane stanowią problem badawczy nauk zajmujących się zdrowiem i jakością życia (głównie psychologia, medycyna), a innowacyjność stanowi obszar zainteresowania ekonomii oraz zarządzania, to – widać w ostatnich latach wyraźnie – pojawiają się tendencje do badania wskaźników mieszanych. Występują one nie tylko zresztą w powiązaniach między ekonomią a psychologią (gdzie powstała nawet specjalność o nazwie psychologia ekonomiczna, podobnie jak istnieje socjologia ekonomiczna, czy geografia ekonomiczna). Wskaźniki z obydwu wymienionych dziedzin (innowacyjność i stres) są systematycznie monitorowane na poziomie kraju (np. w regularnych badaniach społecznych) oraz publikowane w czasopiśmie o zasięgu światowym.

⁴ C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter, *Job burnout*, *Annual Review of Psychology* 2001/52, s. 401.

⁵ Podobną metodologię zastosowano w analizie psychospołecznych uwarunkowań innowacyjności w Polsce, zob. A. Dyląg, Z. Łącała, *Regionalne zróżnicowanie...*

Liczne badania dowodzą związków stresu nie tylko ze zdrowiem i samopoczuciem, ale także z tzw. wskaźnikami twardymi, jak: produktywność, efektywność, czy jakość⁶. Z kolei jednym z obszarów badań nad innowacyjnością jest poszukiwanie jej barier oraz źródeł w zachowaniach i odczuciach ludzi (np. pracowników przedsiębiorstw i instytucji, liderów regionalnych itd.)⁷. Można uznać, że celem tego opracowania jest próba wyjaśnienia słabej kondycji polskiej innowacyjności – słabą kondycją lub niesatysfakcjonującym dobrostanem obywateli, i to nie tylko na poziomie indywidualnym, ale także na poziomie wspólnotowym. Podejście takie jest prezentowane w *Diagnozie Społecznej* – opracowaniu cieszącym się dużym uznaniem – gdzie wiodący autor badań, J. Czapiński w podsumowaniu konstatuje, iż Polacy jako jednostki radzą sobie coraz lepiej, jednak jako społeczeństwo – znacznie gorzej⁸. Niskie zaangażowanie, wynikające z wysokiego poziomu stresu (choć niższego niż w latach ubiegłych), nieumiejętne radzenie sobie z nim (np. używki, słabo rozpropagowane w społeczeństwie wspólne aktywne sposoby redukcji stresu), jak również brak zaufania i wsparcia społecznego – na poziomie zarówno małych wspólnot (w firmie, przedsiębiorstwie, miejscu zamieszkania), jak i na poziomie kraju (niska świadomość, brak wsparcia instytucjonalnego, słaby poziom opieki) – mogą stanowić węzeł gordyjski, hamujący rozwój i innowacyjność polskiej gospodarki⁹.

Innowacja, innowacyjność

Dla potrzeb niniejszego artykułu pojęcie innowacji jest rozumiane zgodnie z definicją zawartą w *Podręczniku Oslo*. Innowacja to: „wdrożenie nowego lub znacząco udoskonalonego (1) produktu (wyrobu lub usługi) lub (2) procesu,

⁶ N. Ogińska-Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość, stres a zdrowie*, Wyd. Difin, Warszawa 2008.

⁷ NESTA, *Innovation and Well-being*, London 2008.

⁸ Badania podłużne, cykliczne, zob. J. Czapiński, *Stres życiowy [w:] Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011, s. 211; www.diagnoza.com; stan na dzień 20.06.2013 r.

⁹ Określenia węzły gordyjskie użyli w odniesieniu do badań nad rozwojem regionalnym ekonomiści R. Porzak, M. Sagan i M. Zuba, *Kulturowe uwarunkowania rozwoju Polski Wschodniej – próba identyfikacji kulturowych węzłów gordyjskich*, Zeszyty Naukowe WSEI, seria Ekonomia 2011/3/1, *Węzły gordyjskie rozwoju Polski Wschodniej*, s. 37–52.

(3) nowej metody marketingowej lub (4) nowej metody organizacyjnej w praktyce gospodarczej, organizacji miejsca pracy lub stosunkach z otoczeniem”¹⁰.

W zależności od naukowej orientacji badacza i obszaru jego zainteresowań, innowacje można odnosić do sfery techniki i technologii, środowiska naturalnego i środowiska pracy, organizacji i zarządzania, jak i do kultury oraz człowieka i jego funkcjonowania (głównie w aspekcie myślenia twórczego i postaw przedsiębiorczych). Innowacjami można zatem nazwać ogół przeobrażeń dokonujących się w sferze społeczno-gospodarczej, które w czasach turbulencji i niepokoju nabierają szczególnego znaczenia. Innowacyjność (pro-innowacyjność) czy działania innowacyjne to pojęcia powiązane z terminem innowacje; oznaczają potencjalne lub realne pozytywne nastawienie wobec zmian, a przede wszystkim celowe ich generowanie i/lub absorbowanie – zarówno przez jednostki, przedsiębiorstwa, jak i całe regiony czy gospodarki. Według GUS¹¹, działalność innowacyjna oznacza szereg działań, które mogą przyjmować charakter naukowy (badawczy), techniczny, organizacyjny, finansowy i handlowy (komercyjny). Celem tych działań jest opracowanie i wdrożenie nowych lub ulepszonych wyrobów i procesów, przy czym wyroby te i procesy są nowe, przynajmniej z punktu widzenia wprowadzającego je przedsiębiorstwa.

Ogólny poziom innowacyjności polskiej gospodarki, w porównaniu z innymi krajami Unii Europejskiej, jest niski¹². Poziom ten można określić jako dużo niższy od średniej dla krajów Unii, dodatkowo, na przestrzeni lat 2010–2012, Polska odnotowała spadek innowacyjności i obniżyła swoją kategorię z grupy krajów doganiających do kategorii najskromniejszych innowatorów¹³.

Poniżej zaprezentowano strukturę wskaźnika innowacyjności, stosowanego w analizach porównawczych krajów europejskich¹⁴. Na zbiorczy wskaźnik składają się dane, które można odnieść do trzech obszarów:

¹⁰ *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju oraz Urząd Statystyczny Wspólnot Europejskich, wyd. 3, Warszawa 2008, s. 48.

¹¹ www.stat.gov.pl; stan na dzień 17.06.2013 r.

¹² **J. Dominiak, P. Churski**, *Rola innowacji w kształtowaniu regionów wzrostu i stagnacji gospodarczej w Polsce*, Studia Regionalne i Lokalne 2012/4/46, s. 70.

¹³ Eurostat, www.ec.europa.eu; stan na dzień 17.06.2013 r.

¹⁴ **P. Nowak**, *Poziom innowacyjności polskiej gospodarki na tle krajów UE*, Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego 2012/19, s. 148.

- 1) „motory innowacji” – zawiera podstawowe elementy umożliwiające zaistnienie innowacji (zasoby ludzkie, środki finansowe oraz wsparcie, otwarte i atrakcyjne systemy badawczo-naukowe),
- 2) „aktywność przedsiębiorstw” – ukazuje stopień innowacyjności europejskich firm (inwestycje, powiązania i przedsiębiorczość, aktywa intelektualne),
- 3) „efekty / wyniki” – ilustruje, w jaki sposób innowacyjność przekłada się na korzyści dla gospodarki (innowatorzy, skutki ekonomiczne).

W tym artykule skoncentrowano się na pierwszym czynniku determinującym zaistnienie innowacji – kondycji zasobów ludzkich. Założono, że „słaby motor” nie uruchomi procesów innowacyjnych, choć oczywiście, oprócz czynnika ludzkiego, muszą zaistnieć sprzyjające warunki ekonomiczne, prawne, polityczne i in.¹⁵

TABELA 1: *Wskaźnik SII jako narzędzie pomiaru innowacyjności*

Struktura wskaźnika SII		
1. Motory innowacji:	2. Aktywność firm:	3. Efekty / wyniki (<i>outputs</i>):
<ul style="list-style-type: none"> • ludzie, • badania, • finanse. 	<ul style="list-style-type: none"> • inwestycje, • powiązania, • aktywa intelektualne. 	<ul style="list-style-type: none"> • innowatorzy, • wyniki ekonomiczne.

Źródło: oprac. własne na podst. Eurostat.

Jak podkreślają autorzy *Podręcznika Oslo*, „duża część wiedzy odgrywającej rolę przy innowacjach «ukryta» jest w ludziach i ich umiejętnościach...”¹⁶. Dodają też, że „metody pomiaru roli kapitału ludzkiego w innowacjach nie są jednak dobrze rozwinięte, a badania statystyczne na temat innowacji przynoszą jedynie ograniczone informacje na ten temat”¹⁷. Mając świadomość licznych ograniczeń, autorki zdecydowały się na wkroczenie w obszar pewnej luki badawczej.

¹⁵ Por. **M. Brojak-Trzaskowska**, *Spoleczno-kulturowe determinanty aktywności innowacyjnej przedsiębiorstw*, [w:] **E. Okoń-Horodyńska, A. Zachorowska-Mazurkiewicz** (red.), *Tendencje innowacyjnego rozwoju polskich przedsiębiorstw*, Instytut Wiedzy i Innowacji, Warszawa 2008, s. 169–183.

¹⁶ *Podręcznik Oslo...*, s. 49.

¹⁷ *Ibidem*, s. 49–50.

Stres a innowacyjność

Niewiele jest badań nad związkami innowacji ze stresem, dodatkowo stosuje się różne sposoby operacjonalizacji i pomiaru zmiennych. Przed prezentacją wyników analiz własnych, przedstawione zostaną wybrane definicje stresu.

Współczesne rozumienie stresu wychodzi poza biologiczne bodźce czy reakcje organizmu. Badacze zwracają uwagę na zasoby i możliwości jednostki (przez nią subiektywnie oceniane) w konfrontacji z – czy raczej w relacji do – wymogów otoczenia. Jedna z najczęściej przywoływanych definicji, autorstwa R. Lazarusa i S. Folkmana z 1984 roku, brzmi następująco: stres to „określona relacja między osobą a otoczeniem, oceniana jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi”¹⁸. W nowszej koncepcji „zachowania zasobów”, autor S. Hobfoll dodaje, że „stres pojawia się w okolicznościach związanych z groźbą utraty lub z faktyczną utratą zasobów niezbędnych do przetrwania jednostki”¹⁹ osadzonej w rodzinie i społeczeństwie.

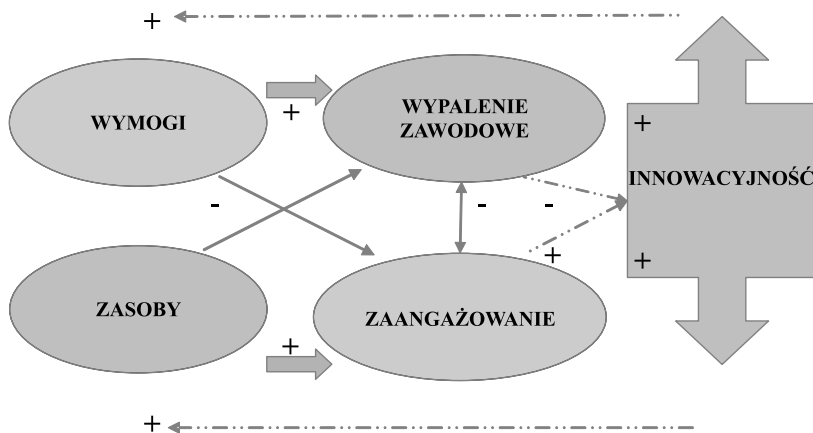
W kontekście innowacyjności, szczególnie przydatny może być model nierównowagi wymogów (t.j. obciążeń i ograniczeń) oraz zasobów w przedsiębiorstwie (ang. *Job Demands-Resources Model* lub JD-R)²⁰. Dodatkowo, model ten łączy zmienne analizowane w badaniach własnych, takie jak: wypalenie zawodowe i zaangażowanie (jako składowe dobrostanu, ang. *well-being*). Graficznie można przedstawić go następująco (rysunek 1).

Model pokazuje, że praca zawodowa (czy też inna aktywność celowa) jest zadowalająca i efektywna zwykle wówczas, gdy nie przerasta zasobów jednostki lub organizacji, ale i nie jest zbyt łatwa. Zbyt niski poziom wymogów w stosunku do możliwości (np. rutyna, brak zmian) jest demotywujący i mało rozwijający, z kolei – sytuacja odwrotna – zbyt duże wymogi przy ubogich zasobach (trudne zmiany organizacyjne, konieczność uczenia się nowych złożonych systemów), prowadzą do typowej reakcji stresowej, a w dłuższej perspektywie nawet i do wypalenia zawodowego. Zgodnie z założeniami przedstawionego wyżej modelu, innowacyjność wydaje się zatem wynikiem prawidłowego zbilansowania zasobów i wymogów w przedsiębiorstwie, co pośrednio wpływa też na wzrost zaangażowania (lub poprzez zaangażowanie zwiększa się innowacyjność).

¹⁸ R.S. Lazarus, S. Folkman, *Stress. Appraisal and Coping*, Springer, New York 1984, s. 19.

¹⁹ S. Hobfoll, *Stres, kultura i społeczność*, Gdańskie Wyd. Psych., Gdańsk 2006, s. 71.

²⁰ E. Demerouti, A.B. Bakker, F. Nachreiner, W.B. Schaufeli, *The job demands: resource model of burnout*, *Journal of Applied Psychology* 2001/86, s. 499–512.

RYSUNEK 1: *Stres, wypalenie zawodowe i zaangażowanie a innowacyjność – model teoretyczny*

Źródło: H. Huhtala, M.-R. Parzefall, *A review of employee well-being and innovativeness: An opportunity for a mutual benefit*, *Creativity and Innovation Management* 2007/16/3, s. 300.

Oczywiście, innowacyjność może być też dodatkowym obciążeniem i przyczyniać się do narastania wymogów i ograniczeń w pracy, co może z kolei potęgować poczucie stresu, nadmiernych oczekiwań (np. kadry kierowniczej) i wpływać na wzrost ryzyka wypalenia zawodowego. Wyniki badań własnych zaprezentowane poniżej (studium firm innowacyjnych) zdają się potwierdzać przypuszczenie, że silny nacisk na innowacyjność może wiązać się ze stresem, a nawet wypaleniem.

Wypalenie i zaangażowanie zawodowe

Wypalenie i zaangażowanie zawodowe można traktować jako zjawiska powiązane, tworzące przeciwstawne bieguny²¹. W rozwoju wypalenia, pojmowanego jako konsekwencja długotrwale działającego stresu, przy nieefektywnych mechanizmach zaradczych jednostki, pojawiają się trzy grupy symptomów. Pierwsza grupa objawów manifestuje się emocjonalnym i fizycznym zmęczeniem (wymiar I wypalenia nosi nazwę „wyczerpanie emocjonalne”). Drugi

²¹ C. Maslach, M.P. Leiter, *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co zrobić ze stresem w organizacji*, PWN, Warszawa 2011.

wymiar odnosi się do coraz bardziej chłodnych, zdystansowanych i negatywnie zabarwionych relacji z ludźmi, z pracą i przedsiębiorstwem (wymiar ten został nazwany „cynizmem”). Trzeci zbiór symptomów wypalenia zawodowego (tzw. „spadek poczucia kompetencji osobistych / zawodowych”) ma charakter motywacyjno-poznawczy i przybiera postać obniżającej się samooceny, w kontekście własnych kompetencji zawodowych. Pracownik czuje, że nie nadaje się już do wykonywania swojej pracy lub nie potrafi wykonywać jej na takim poziomie jak wcześniej. Trzeba podkreślić, że wypalenie dotyczy pracowników psychicznie zdrowych, którzy na początku swojej kariery (bądź danej roli czy stanowiska) byli zadowoleni ze swojej pracy i działali efektywnie. Praca dawała im radość i spełnienie (choć czasem określa się nadmierne zaangażowanie w pracę i brak zdrowego dystansu – jako jedno z przyczyn problemu). Pełnoobjawowe wypalenie zawodowe obejmuje zatem wysoki poziom wyczerpania emocjonalnego i cynizmu oraz subiektywne poczucie spadku kompetencji zawodowych.

Badania dotyczące związku wypalenia zawodowego i kreatywności zostały przeprowadzone na grupie 80 mężczyzn, pełniących role menedżerów średniego szczebla zarządzania. Na podstawie analizy skupień techniką *k*-średnich wyodrębnione zostały trzy skupienia ze względu na poziom wypalenia zawodowego. W przypadku menedżerów ($n = 19$) charakteryzujących się wyraźnymi symptomami wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji stwierdzono niski poziom kreatywności w kilku jej wymiarach (płynność, giętkość i oryginalność). Autorzy tekstu zastrzegają jednak, że – mimo stwierdzonej zależności pomiędzy wypaleniem zawodowym i twórczym stylem zachowania menedżerów – teoretyczne uzasadnienie tej zależności jest wciąż niejasne²².

Z kolei B. Basińska²³, podjęła próbę sprawdzenia, jaki typ strategii zaradczych stosują w sytuacji stresu właściciele małych firm (przedsiębiorcy), a jakie ich pracownicy. Ponadto analizowała rolę wybranych strategii radzenia sobie ze stresem w kontekście wypalenia zawodowego, t.j. badała, jaką rolę pełnią one pomiędzy stresem pracy a wypaleniem zawodowym. Okazało się, że przedsię-

²² C. Noworol, Z. Żarczyński, M. Fąfrowicz, T. Marek, *Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation*, [w:] W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (red.), *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, Taylor and Francis, Washington 1993, s. 174.

²³ B. Basińska, *Radzenie sobie ze stresem przez przedsiębiorców*, [w:] A. Strzałecki, A. Liżurej (red.), *Innowacyjna przedsiębiorczość. Teorie. Badania. Zastosowania Praktyczne*, Wyd. SWPS Academica, Warszawa 2011, s. 302.

biorecy doświadczali w umiarkowanym stopniu stresu zawodowego, podobnie przedstawiał się problem wypalenia zawodowego za wyjątkiem poczucia osiągnięć w pracy. Zdecydowanie wyższy poziom dla tego wymiaru stwierdzony został w przypadku właścicieli firm. Co więcej, charakterystyczny był dla nich aktywny i elastyczny sposób radzenia sobie ze stresem, z widocznym również instrumentalnym podejściem do rozwiązywania sytuacji trudnych.

Kolejne badania, jakie można przywołać, to analiza wpływu innowacji na samopoczucie i poziom stresu wśród menedżerów w Indiach²⁴. W badaniach brali udział kierownicy pracujący w modernizowanych przedsiębiorstwach sektora prywatnego i publicznego. Wyniki pokazały, że respondenci pracujący w sektorze prywatnym deklarowali w badaniach istotnie wyższy poziom innowacyjności niż respondenci z sektora publicznego. Jednak równocześnie nacisk na zmiany i innowacyjność był u nich częściej przyczyną stresu, a obserwowane zachowania innowacyjne autorzy badań interpretowali jako adaptacyjną kompetencję niezbędną dla przetrwania ich organizacji.

Zaangażowanie uznaje się za przeciwieństwo wypalenia i niejako jego antytezę²⁵. Zaangażowanie rozwija się w warunkach dobrego dopasowania pracownika do pracy. Szczególnie istotne jest dopasowanie w sześciu kluczowych obszarach²⁶: (1) optymalnego obciążenia pracą, (2) efektywnego systemu uznaniowego, (3) poczucia sprawiedliwości, (4) pracy zespołowej i poczucia wspólnoty, (5) braku konfliktu pomiędzy wartościami indywidualnymi a organizacyjnymi i (6) braku faworyzowania. Na zaangażowanie zawodowe również składają się trzy wymiary: energii (wigor), poświęcenia i zatracania się w pracy (absorpcji przez pracę). Zaangażowany pracownik odczuwa dumę ze swojej pracy, która jest dla niego źródłem pozytywnych emocji, energii i sił²⁷.

Zaangażowanie często traktowane jest jako uwarunkowanie (stymulanta) innowacyjności²⁸; łączy się również z motywacją. Badania nie dają jednak

²⁴ **S.B. Mukherjee, A. Ray**, *Innovative work behavior of managers: Implications regarding stressful challenges of modernized public- and private-sector organizations*, *Industrial Psychiatry Journal* 2009/18/2, s. 101–107.

²⁵ **V. González-Romá, W.B. Schaufeli, A.B. Bakker, S. Lloret**, *Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles?*, *Journal of Vocational Behaviour* 2006/68, s. 165–174.

²⁶ **C. Maslach, M.P. Leiter**, *Prawda o wypaleniu zawodowym...*

²⁷ **W.B. Schaufeli, A.B. Bakker**, *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual*, The Netherlands: Department of Social & Organizational Psychology, Utrecht 2003.

²⁸ Por. **M. Brojak-Trzaskowska**, *Spoleczno-kulturowe determinanty...*

jednoznacznej odpowiedzi w odniesieniu do związku zaangażowania z zachowaniami innowacyjnymi²⁹. Główny problem badawczy – we wspomnianych badaniach – dotyczył analizy przyczyn innowacyjnych zachowań u nauczycieli (umiejętności tworzenia wspierającego i rozwijającego środowiska oraz stosowania praktyk psychologicznego *empowerment'u*). Okazało się, że bezpośredni wpływ na pożądane zachowania nauczycieli miały procesy motywacyjne oraz zmienne organizacyjne, a nie zaangażowanie. W przypadku zaangażowania nie stwierdzono zakładanego efektu.

Badania własne

Jak stwierdzono wyżej, już w 2001 roku wiodący na świecie badacze zjawiska wypalenia zawodowego (Maslach, Schaufeli, Leiter)³⁰, zwrócili uwagę na znacząco wyższe wskaźniki wypalenia odnotowane w Polsce, względem krajów zachodnioeuropejskich. Wyniki, zebrane wówczas w polskich próbach badawczych, porównywalne były raczej do wyników z USA niż z Europy. Celem badań własnych była próba odpowiedzi na pytanie o to, czy stan wysokiego stresu nadal utrzymuje się w polskiej populacji oraz czy może mieć związek ze słabą innowacyjnością polskiej gospodarki. Prezentowane wyniki należą do trzech niezależnych badań prowadzonych w latach 2011–2013 (przyjęto porządek analizy – od ogółu do szczegółu). Badanie 1. – dotyczy regionalnego zróżnicowania poziomu stresu i innowacyjności. Badanie 2. – stanowi analizę porównawczą wskaźników wypalenia i zaangażowania zawodowego (w różnych branżach sektora publicznego i prywatnego) w województwie małopolskim oraz wybranych krajach UE. Badanie 3. – stanowi studium przypadku pięciu innowacyjnych przedsiębiorstw z rankingu najbardziej innowacyjnych firm Małopolski. Metodą ankiety telefonicznej zebrano informacje na temat ewentualnego powiązania nacisku na innowacyjność w przedsiębiorstwach z poziomem stresu ich pracowników.

²⁹ M. Singh, A. Sarkar, *The Relationship Between Psychological Empowerment and Innovative Behavior A Dimensional Analysis With Job Involvement as Mediator*, Journal of Personnel Psychology 2012/11/3, s. 127–137.

³⁰ C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter, *Job burnout...*

Badanie 1. Innowacyjność a stres w rozkładzie województw

Innowacyjność oszacowano za pomocą wskaźnika zbiorczego, skalkulowanego na podstawie wybranych danych (zmiennych składowych) udostępnianych przez GUS za lata 2002–2011. Następnie dokonano rozkładu wskaźnika w województwach metodą odległości w przestrzeni euklidesowej. Dane na temat stresu pochodzą z opracowania opublikowanego w *Diagnozie Społecznej 2011*. Czapiński i współpracownicy wyodrębnili 7 kategorii stresu życiowego (w tym: stres małżeński, rodzicielski, finansowy, zawodowy i in). Ciekawą obserwacją autorów badań jest odnotowanie ogólnie niższego – względem lat poprzednich – poziomu stresu wśród Polaków (w roku 2011 był on najniższy od roku 2000). Zestawienie wyników zaprezentowano w tabeli 2.

TABELA 2: *Stres a innowacyjność – rozkład w województwach (im niższe wartości, tym wyższy poziom stresu i innowacyjności)*

Ranga	Województwo	A. Stres	B. Innowacyjność
1	warmińsko-mazurskie	0,12	0,82
2	opolskie	0,10	0,8
3	kujawsko-pomorskie	0,06	0,79
4	małopolskie	0,06	0,71
5	wielkopolskie	0,05	0,75
6	śląskie	0,04	0,72
7	łódzkie	0,00	0,78
8	podkarpackie	0,00	0,75
9	podlaskie	-0,02	0,8
10	świętokrzyskie	-0,03	0,82
11	mazowieckie	-0,04	0,44
12	pomorskie	-0,04	0,74
13	lubelskie	-0,06	0,78
14	dolnośląskie	-0,08	0,72
15	zachodniopomorskie	-0,09	0,83
16	lubuskie	-0,10	0,84

Źródło: *Diagnoza społeczna 2011*, s. 499 (kolumna A) oraz oprac. własne³¹ (kolumna B).

Ogólnie, jak widać w tabeli 2, rozkład stresu w województwach jest bardziej symetryczny niż rozkład innowacyjności. Wskaźniki innowacyjności można właściwie zakwalifikować do dwóch skupień: (a) wysoko innowacyjnego

³¹ Wskaźnik innowacyjności opracowano przy współpracy z T. Tokarskim.

województwa mazowieckiego oraz (b) nisko innowacyjnych pozostałych województw³². Najniższy poziom stresu odnotowano w roku 2011 w województwie warmińsko-mazurskim, a najwyższy w lubuskim. Obydwa te regiony są równocześnie nisko innowacyjne, dodatkowo województwo lubuskie jest również regionem o najgorszym wskaźniku innowacyjności (wartość 0,84 oznacza największe, spośród 16 województw, oddalenie od wzorca idealnego w przestrzeni euklidesowej, w której szacowano innowacyjność). Innowacyjność regionu warmińsko-mazurskiego oceniono na poziomie 0,82, co plasuje go wśród najmniej innowacyjnych województw kraju. Z kolei, respondenci z najbardziej innowacyjnego województwa – mazowieckiego – zadeklarowali równocześnie wysoki poziom stresu. Pod tym względem mazowieckie znajduje się w grupie najbardziej zagrożonych stresem (i jego konsekwencjami) regionów (oprócz pomorskiego, lubelskiego, dolnośląskiego, zachodniopomorskiego, a także lubuskiego).

Badanie 2. Wypalenie i zaangażowanie zawodowe

Badanie składa się z dwóch części – osobno omawiane są wyniki dotyczące wypalenia (tabela 3), a osobno wyniki dotyczące zaangażowania zawodowego (tabela 4).

TABELA 3: *Wskaźniki wypalenia zawodowego – Polska (woj. małopolskie) i wybrane kraje Europy*

Branża (rok badania) wielkość próby	Badania własne (N = 557)	Badania porównawcze Grecja – Holandia* Skandynawia**	
Handel (2011) N = 95, WE 2.13 Personel medyczny (2011) N = 77, WE 2.43 Usługi medyczne (2011) N = 70, WE 2.64 Szkolnictwo (2012) N = 120, WE 2.34 Policja (2011) N = 95, WE 1.94 Korporacja IT (2013) N = 100, WE 2.66	Wyczerpanie emocjonalne (WE) (im niższy wskaźnik, tym lepiej)		
	(min.–maks.) 1.94–2.66	GR 3.20* NL 2.3* / 0.86**	FIN 1.51** SWE 1.45**
Handel (2011) N = 95, CY 1.67 Personel medyczny (2011) N = 77, CY 1.80 Usługi medyczne (2011) N = 70, CY 2.27 Szkolnictwo (2012) N = 120 CY 2.00 Policja (2011) N = 95, CY 1.78 Korporacja IT (2013) N = 100, CY 2.58	Cynizm (CY) (im niższy wskaźnik, tym lepiej)		
	(min.–maks.) 1.67–2.58	GR 2.99* NL 1.90* / 1.11**	FIN 1.49** SWE 1.42**

³² A. Dyląg, Z. Łącała, *Regionalne zróżnicowanie...*

Branża (rok badania) wielkość próby	Badania własne (N = 557)	Badania porównawcze Grecja – Holandia* Skandynawia**	
		Poczucie kompetencji (PK) (im wyższy wskaźnik, tym lepiej)	
Handel (2011) N = 95, PK 4.00 Personel medyczny (2011) N = 77, PK 4.23 Usługi medyczne (2011) N = 70, PK 3.95 Szkolnictwo (2012) N = 120, PK 3.98 Policja (2011) N = 95, PK 3.85 Korporacja IT (2013) N = 100, PK 3.59	(min.–maks.) 3.59–4.23	GR 4.80* NL 4.22* / 4.87**	FIN 4.65** SWE 4.78**

Źródło: oprac. własne, także na podst. * **Xanthopoulou i in.**, *Measuring burnout and work engagement: Factor structure, invariance, and latent mean differences across Greece and the Netherlands*, Int. Journal of Business Science and Applied Management 2012/7(2), s. 46; ** **Schutte i in.**, *The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations*, Journal of Occupational and Organizational Psychology 2000/73, s. 58.

Do pomiaru wypalenia zawodowego wykorzystano kwestionariusz MBI-GS w adaptacji J. Mojsy, A. Dyląg, E. Pałczyńskiej³³. Jak zilustrowano w powyższej tabeli, bez względu na analizowaną branżę, wskaźniki wypalenia zawodowego w badaniach polskich, w każdym z trzech wymiarów (WE, CY, PK), są gorsze niż w badaniach skandynawskich, ale porównywalne do wyników respondentów z Holandii i niższe (czyli lepsze) od wyników z Grecji (oprócz PK). W interpretacji taki układ oznacza, że polscy respondenci są bardziej wyczerpani, ich postawy bardziej cyniczne, a poczucie własnej skuteczności słabsze niż u pracowników skandynawskich. Inaczej mówiąc, polski pracownik jest w gorszej kondycji psychofizycznej, niż tamtejszy przeciętny pracownik (był w roku 2000). Natomiast polscy respondenci nie odbiegają (w tych badaniach) od respondentów holenderskich (aczkolwiek, różne wskaźniki można znaleźć w różnych badaniach, np. w cytowanych badaniach skandynawskich** analizowano również próbkę holenderską – w porównaniu z tymi wskaźnikami Polacy wypadają bardzo źle). Pomimo, że badania ankietowe przeprowadzono w województwie małopolskim (które w *Diagnozie Społecznej 2011* wypadło pozytywnie, jako województwo o niskim poziomie stresu – patrz tabela 2), to ogólna ocena analizy porównawczej poziomu wypalenia zawodowego jest negatywna (na niekorzyść warunków pracy i kondycji pracowników w Polsce). Interesujące, że najwyższe ryzyko wypalenia odnotowano w korporacji

³³ **J. Mojsa i in.**, *Psychometric properties of a Polish version of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) in a group of Information and Communication Technology Specialists (ICT)*, Ergonomia – International Journal of Ergonomics and Human Factors (IJE&HF) 2006/28(4), s. 351–361.

IT (czyli w wysoce innowacyjnej branży), natomiast relatywnie najmniejsze – w branżach tradycyjnie związanych z problemem wypalenia (tzw. zawody społeczne – nauczyciele, pielęgniarki, czy służby państwowe – policja).

Pomiaru poziomu zaangażowania dokonano testem UWES³⁴ w tłumaczeniu W.B. Schaufeli. Dla potrzeb niniejszych badań, skalkulowano ogólny (sumaryczny) wskaźnik zaangażowania zawodowego – bez podziału na poszczególne wymiary. Autorzy testu dopuszczają taką możliwość, ze względu na wysokie korelacje pomiędzy podskalami testu. Opracowali też normy, zarówno dla poszczególnych wymiarów, jak też dla całkowitego zaangażowania zawodowego* – patrz tabela 4.

TABELA 4: *Poziom zaangażowania zawodowego w badaniach polskich*

Badania własne (N = 474) (ZZ – wskaźnik zaangażowania)	Poziom zaangażowania (opisowy)*	Normy (N = 9,679) wg autorów testu*
–	bardzo niski	≤ 1.77
Korporacja IT (2013) N = 100, ZZ 2.74	niski	1.78–2.88
Szkolnictwo (2012) N = 120, ZZ 4.5 Produkcja (2012) N = 114, ZZ 4.3 Usługi medyczne (2011) N = 70, ZZ 4.1 Bankowość (2013) N = 70, ZZ 3.3	średni	2.89–4.66
–	wysoki	4.67–5.50
–	bardzo wysoki	≥ 5.51

Źródło: oprac. własne na podst.: **W.B. Schaufeli, A.B. Bakker**, *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual...*

W badaniach poziomu zaangażowania zawodowego (ZZ) wszystkie zebrane wskaźniki są mało zadowalające i należą do przedziału wyników średnich, z jednym wyjątkiem – poziom zaangażowania w korporacji IT osiągnął wyłącznie poziom niski (ZZ 2.74). Również w wysoko innowacyjnym banku, którego pracownicy (zwykle młodzi) byli badani w 2013 roku, wskaźniki zaangażowania osiągnęły relatywnie niski poziom (ZZ 3.3). W żadnym z badanych przedsiębiorstw nie stwierdzono wysokiego lub bardzo wysokiego poziomu zaangażowania zawodowego.

³⁴ **W.B. Schaufeli, A.B. Bakker**, *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual...*

Badanie 3. Stres a innowacyjność w najbardziej innowacyjnych firmach Małopolski

Badania przeprowadzono wśród firm – laureatów VII edycji badań Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN, w okresie od kwietnia do maja 2013. Spośród około 50 zaproszonych do badań przedsiębiorstw, na udział zgodziło się jedynie 10% (5 firm). Firmy uczestniczące w badaniach należały do różnych branż: biotechnologii, produkcji sprzętu chirurgicznego, medialnej, kosmetycznej oraz motoryzacyjnej. Metodą ankiety telefonicznej wszystkim uczestnikom (osobom delegowanym przez przedsiębiorstwo) zadano te same pytania. Wybrane pytania, wraz z uzyskanymi odpowiedziami, zamieszczono poniżej (tabela 5). Na pytanie wprowadzające (którego nie zamieszczono w tabeli) – o odczuwany obecnie poziom stresu w pracy – 80% respondentów odpowiedziało, że jest średni, a 20% – że wysoki.

TABELA 5: *Stres i wypalenie zawodowe a innowacyjność. Badania wśród najbardziej innowacyjnych firm województwa małopolskiego*

PYTANIA	ODPOWIEDZI		
	TAK	NIE	nie wiem / czasami
1. Czy w ciągu ostatniego roku firma wprowadziła nowy lub znacząco ulepszony produkt lub usługę?	100,00%		
2. Czy w firmie prowadzone są badania nad nowymi rozwiązaniami?	100,00%		
3. Czy firma stosuje system motywacyjno-uznaniowy, nagradzając za nowe pomysły i rozwiązania?			100% (czasami)
4. Czy firma organizuje szkolenia wspierające innowacyjność w firmie?	40,00%	60,00%	
5. Czy, według Państwa, innowacyjność jest źródłem stresu dla pracowników?	60,00%	40,00%	
6. Czy poziom stresu w pracy może mieć związek z naciskiem na innowacyjność?	80,00%	20,00%	
7. Czy innowacyjność może zwiększać ryzyko wypalenia zawodowego?	60,00%	40,00%	

Źródło: oprac. własne.

Pomimo, iż większość badanych (60%) stwierdziła, że innowacyjność może mieć związek ze zwiększonym ryzykiem wypalenia, to w ocenie respondentów aktualne ryzyko nie jest zbyt wysokie (tj. 60% stwierdziła, że ryzyko takie może występować. Natomiast uwagę zwraca dominująca opinia respondentów,

że innowacyjność jest, według nich, powiązana ze stresem. Dodatkowo, jak wynika z badań, przedsiębiorstwa umiarkowanie nagradzają nowe pomysły oraz prowadzą niezbyt intensywne szkolenia w dziedzinie innowacji. Komentując rezultaty analizy według modelu stresu „Wymogi Pracy – Zasoby” (ang. *Job Demands – Resources*), można założyć, że jeśli innowacyjność jest pożądana, ale równocześnie słabo wspierana i mało nagradzana, wówczas może przyczyniać się do zwiększania stresu, a nawet podwyższania ryzyka wypalenia zawodowego (staje się bowiem „wymogiem” i obciążeniem, którego nie równoważą „zasoby” ze strony przedsiębiorstwa).

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych badań nie można wnioskować o istotnych statystycznie związkach pomiędzy stresem, wypaleniem i zaangażowaniem a innowacyjnością. Jednak uwagę zwracają wysokie wskaźniki stresu i wypalenia przy niskich oraz średnich wskaźnikach zaangażowania. Dodatkowo, ankietowani telefonicznie pracownicy firm innowacyjnych twierdzili, że nacisk na innowacje jest dla nich źródłem stresu. Wskaźniki uzyskane w badaniach polskich były nieco lepsze od wskaźników greckich (również kraju nisko innowacyjnego, który w badaniu wypalenia uzyskał nawet gorsze wyniki) i znacznie gorsze od wskaźników krajów skandynawskich (Szwecja i Finlandia należą do grupy liderów innowacyjności w UE wg Eurostat³⁵). Niniejsze badania traktujemy jako interesujący wstęp i pilotaż do badań właściwych nad relacjami stresu, wypalenia i zaangażowania z innowacyjnością.

Najważniejsze wnioski z badań sformułowano następująco:

- zaobserwowane podwyższone poziomy wypalenia zawodowego (prawdopodobnie konsekwencji złych warunków pracy i niedopasowania środowiska zawodowego do potrzeb pracowników oraz wymogów im stawianych) mogą stanowić barierę dla rozwoju innowacyjności polskich przedsiębiorstw;
- niskie i średnie wskaźniki zaangażowania zawodowego wśród polskich respondentów mogą dodatkowo utrudniać wprowadzanie innowacji czy podwyższanie wydajności i jakości pracy;

³⁵ Eurostat, www.ec.europa.eu; stan na dzień 20.06.2013 r.

- działania ukierunkowane na wzrost innowacyjności polskich przedsiębiorstw i instytucji powinny uwzględniać kreowanie właściwych warunków pracy oraz strategie interwencji i prewencji stresu (patrz np. zalecenia Państwowej Inspekcji Pracy)³⁶;
- obecnie zarówno poziom innowacyjności, jak i psychospołecznych warunków pracy w Polsce jest niezadowolający; sugeruje się podjęcie szerszych badań w tym zakresie.

Bibliografia

- Basińska B.**, *Radzenie sobie ze stresem przez przedsiębiorców*, [w:] Strzałecki A., Lizurej A. (red.), *Innowacyjna przedsiębiorczość. Teorie. Badania. Zastosowania Praktyczne*, Wyd. SWPS Academica, Warszawa 2011, s. 284–303.
- Brojak-Trzaskowska M.**, *Spoleczno-kulturowe determinanty aktywności innowacyjnej przedsiębiorstw*, [w:] Okoń-Horodyńska E., Zachorowska-Mazurkiewicz A. (red.), *Tendencje innowacyjnego rozwoju polskich przedsiębiorstw*, Instytut Wiedzy i Innowacji, Warszawa 2008, s. 169–183.
- Czapiński J.**, *Stres życiowy*, [w:] *Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011, s. 211–214, 499.
- Demerouti E., Bakker A.B., Nachreiner F., Schaufeli W.B.**, *The job demands resource model of burnout*, *Journal of Applied Psychology* 2001/86, s. 499–512.
- Domiński J., Churski P.**, *Rola innowacji w kształtowaniu regionów wzrostu i stagnacji gospodarczej w Polsce*, *Studia Regionalne i Lokalne* 2012/4/46, s. 54–77.
- Dyląg A., Jaworek M., Karwowski W., Kożusznik M., Marek T.**, *Discrepancy between individual and organizational values: Occupational burnout and work engagement among white-collar workers*, *International Journal of Industrial Ergonomics* 2013/43, s. 225–231.
- Dyląg A., Łącala Z.**, *Regionalne zróżnicowanie innowacyjności. Uwarunkowania psychospołeczne*, [w:] Trojak M. (red.), *Zróżnicowanie rozwoju ekonomicznego Polski*, Wyd. UJ, Kraków, w druku
- González-Romá V., Schaufeli W.B., Bakker A.B., Lloret S.**, *Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles?*, *Journal of Vocational Behaviour* 2006/68, s. 165–174.
- Hobfoll S.**, *Stres, kultura i społeczność*, Gdańskie Wyd. Psych., Gdańsk 2006.
- Huhtala H., Parzefall M.-R.**, *A review of employee well-being and innovativeness: An opportunity for a mutual benefit*, *Creativity and Innovation Management* 2007/16/3, s. 299–306.
- Lazarus R.S., Folkman S.**, *Stress. Appraisal and Coping*, Springer, New York 1984.
- Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P.**, *Job burnout*, *Annual Review of Psychology* 2001/52, s. 397–422.

³⁶ www.pip.gov.pl; stan na dzień 12.07.2013 r.

- Maslach C., Leiter M.P.**, *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co zrobić ze stresem w organizacji*, PWN, Warszawa 2011.
- Mojsa J., Dylał A., Palczyńska E.**, *Psychometric properties of a Polish version of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) in a group of Information and Communication Technology Specialists (ICT)*, *Ergonomia – An International Journal of Ergonomics and Human Factors (IJE&HF)* 2006/28 (4), s. 351–361.
- Mukherjee S.B., Ray A.**, *Innovative work behavior of managers: Implications regarding stressful challenges of modernized public- and private-sector organizations*, *Industrial Psychiatry Journal* 2009/18/2, s. 101–107.
- NESTA** (National Endowment for Science, Technology and the Arts), *Innovation and Well-being*. Working paper, London September 2008.
- Nowak P.**, *Poziom innowacyjności polskiej gospodarki na tle krajów UE*, Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego 2012/19, s. 142–152.
- Noworol C., Zarczyński Z., Fąfrowicz M., Marek T.**, *Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation*, [w:] Schaufeli W.B., Maslach C., Marek T. (red.), *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, Taylor and Francis, Washington 1993, s. 163–175.
- Ogińska-Bulik N., Juczyński Z.**, *Osobowość, stres a zdrowie*, Difin, Warszawa 2008.
- Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju oraz Urząd Statystyczny Wspólnot Europejskich, wyd. 3, Warszawa 2008.
- Porzak R., Sagan M., Zuba M.**, *Kulturowe uwarunkowania rozwoju Polski Wschodniej – próba identyfikacji kulturowych węzłów gordyjskich*, Zeszyty Naukowe WSEI, seria Ekonomia 2011/3/1, *Węzły gordyjskie rozwoju Polski Wschodniej*, s. 37–52.
- Schaufeli W.B., Bakker A.B.**, *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual*, The Netherlands: Department of Social & Organizational Psychology, Utrecht 2003.
- Schutte N., Toppinen S., Kalimo R., Schaufeli W.**, *The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations*, *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2000/73, s. 53–66.
- Singh M., Sarkar A.**, *The Relationship Between Psychological Empowerment and Innovative Behavior A Dimensional Analysis With Job Involvement as Mediator*, *Journal of Personnel Psychology* 2012/11/3, s. 127–137.
- Xanthopoulou D., Bakker A., Kantas A., Demerouti E.**, *Measuring burnout and work engagement: Factor structure, invariance, and latent mean differences across Greece and the Netherlands*, *Int. Journal of Business Science and Applied Management* 2012/7/2, s. 41–52.

Strony internetowe:

- Diagnoza Społeczna, www.diagnoza.com; stan na dzień 20.06.2013 r.
- Eurostat, www.ec.europa.eu; stan na dzień 20.06.2013 r.
- NESTA, www.nesta.org.uk; stan na dzień 10.06.2014 r.
- NESTA Reports, www.powdthavee.co.uk; stan na dzień 10.06.2014 r.
- www.pip.gov.pl; stan na dzień 12.07.2013 r.
- www.stat.gov.pl; stan na dzień 17.06.2013 r.

Anna DYLAĞ
Zofia ŁAÇAŁA

INNOVATIVENESS AND STRESS, BURNOUT AND WORK ENGAGEMENT

(Summary)

This study examines potential relationship between Polish respondents' well-being and innovativeness. Well-being is considered as reported level of stress, burnout and work engagement. Indicators of innovativeness were calculated for each region of Poland. Differences and similarities in innovativeness and well-being between regions, countries and nations, are discussed theoretically and with the help of the questionnaire studies conducted in Malopolska region. The instruments used were: Maslach Burnout Inventory – General Survey / MBI-GS, for measuring burnout (N = 557), and Utrecht Work Engagement Scale / UWES, for measuring work engagement (N = 474). In addition, the most innovative firms of Malopolska region were interviewed with respect to perceived work stress and burnout. It can be concluded that the low level of innovativeness of Polish economy may also be related to the poor level of well-being reported by Polish respondents.

Keywords: innovativeness, stress, burnout, work engagement