

Dawid Szostek
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Badania sondażowe opinii w procesie identyfikowania pracoholizmu w organizacji

Streszczenie

Celem rozważań jest usystematyzowanie wiedzy na temat tego, w jaki sposób badania sondażowe opinii mogą pomóc w rozpoznaniu zjawiska pracoholizmu w organizacji. Rozważania autora bazują na dostępnej literaturze przedmiotu, a także na wynikach badania na temat przejawów i skali występowania pracoholizmu wśród pracowników Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania UMK w Toruniu. Badania na źródłach pierwotnych zrealizowano w marcu i kwietniu 2015 roku z wykorzystaniem ankiety internetowej *on-line* i ankiety ogólnej na populacji 110 osób (otrzymano 26 wypełnionych kwestionariuszy). Zebrane wyniki pozwalają zauważyć symptomy zjawiska pracoholizmu w analizowanej zbiorowości. Cechują się różną intensywnością, w zależności od rodzaju symptomów (skala odwołuje się do 13 różnych grup symptomów). Refleksje zawarte w artykule są przyczynkiem do dalszej dyskusji nad diagnozowaniem i łagodzeniem skutków coraz bardziej uciążliwego zjawiska pracoholizmu. Może się to przełożyć na zwiększenie skuteczności i efektywności funkcjonowania każdego rodzaju organizacji. Artykuł ma charakter badawczy.

Słowa kluczowe: badania sondażowe opinii, pracoholizm.

Kody JEL: C83

Wstęp

Badania sondażowe opinii mogą być z powodzeniem wykorzystywane w procesie identyfikowania wśród pracowników organizacji różnych przejawów patologicznych zachowań, jak choćby pracoholizmu. Jest to przykład wykorzystania badań marketingowych w odniesieniu do wewnętrznego rynku interesariuszy przedsiębiorstwa. Sama koncepcja takiego podejścia nie jest rewolucyjna, jako że zaczęła się kształtować już w latach 70 XX. wieku. Jej wyrazem był choćby artykuł L. Berry'ego z 1981 roku o znamiennym tytule *The Employee as Customer* (Berry 1981). Niemniej jednak w Polsce, w której badania marketingowe są wykorzystywane przez niewielką część przedsiębiorstw¹, jest to podejście raczej nowatorskie.

¹ Potwierdziły to wyniki badania przeprowadzonego w 2010 roku przez zespół pracowników Katedry Marketingu i Handlu Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania (WNEiZ) Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu (UMK), którego członkiem był autor artykułu. Na 350 przedsiębiorstw z próby dobranej kwotowo ze względu na kryterium liczby pracowników przedsiębiorstwa, jego lokalizacji (ze względu na województwo) oraz reprezentowanej branży, jedynie 21,1% (74) przyznało, że w 3 minionych latach zrealizowały bądź zleciły choćby jedno badanie marketingowe. Co więcej, jedynie w 44 przypadkach były to badania opinii i/lub potrzeb pracowników (Szostek 2011).

Tymczasem sondażowe badania opinii mogą stać się źródłem bardzo bogatej wiedzy na temat pracowników. Jest to szczególnie istotne w organizacjach zatrudniających wiele osób, w których ze względów organizacyjnych nie jest możliwy odpowiedni kontakt bezpośredni przełożonego z jego zespołem. Poza tym nawet w mniejszych przedsiębiorstwach pracownicy nie zawsze są gotowi do rozmowy na tematy uznawane powszechnie za drażliwe z punktu widzenia interesów jednostki bądź pracodawcy. Do takich z pewnością należy występowanie wśród załogi pracoholizmu, który wśród badaczy zaczyna zyskiwać miano jednego ze śmiertelnych zagrożeń XXI. wieku.

Celem opracowania jest usystematyzowanie wiedzy na temat tego, w jaki sposób badania sondażowe opinii mogą pomóc w rozpoznaniu tego zjawiska. Jego właściwa identyfikacja (pod kątem przejawów i intensywności) jest warunkiem koniecznym do podjęcia optymalnych działań prowadzących do eliminacji pracoholizmu, łagodzenia jego skutków oraz umożliwiających jego profilaktykę.

W pierwszej części publikacji zawarto rozważania na temat istoty, przyczyn i skutków pracoholizmu oraz najczęściej stosowanych skal w jego pomiarze. W kolejnej części zdefiniowano i opisano badania sondażowe opinii, ich specyfikę i rolę, którą mogą odegrać w rozpoznawaniu pracoholizmu w organizacji. Omówione zostaną także kwestie metodyczne tego typu badań oraz ich mankamenty. Rozważania autora bazują na dostępnej literaturze przedmiotu, a także na wynikach badania na temat przejawów i skali występowania pracoholizmu wśród pracowników Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania UMK w Toruniu.

Pracoholizm, jego istota, przyczyny i skutki

Według najnowszych szacunków, problem pracoholizmu dotyczy obecnie więcej niż czwartej części populacji świata, bez względu na rodzaj zawodu, wiek, płeć czy rasę (Szpitalak 212, s. 9; Kozak 2009, s. 119). Zjawisko to nawet dziś nie jest jednak rozumiane w sposób jednoznaczny i dalej budzi wiele kontrowersji. Wynika to po części z faktu, iż w społeczeństwie panuje powszechne przekonanie o tym, iż należy je utożsamiać z takimi zaletami, jak pracowitość, pilność, sumienność, zaradność czy przedsiębiorczość. W takim rozumieniu pracoholizm to nie problem, ale pożądana cecha osobowości.

Błędne jest także przekonanie, że dobrym predyktorem pracoholizmu jest liczba godzin spędzana w pracy², jako że można być pracoholikiem, opuszczając biuro po 8 godzinach. O występowaniu tego zjawiska świadczy zatem nie tyle intensywność pracy, co wewnętrzny stosunek do niej. Oznacza to, że pracoholicy poświęcają zawsze na pracę o wiele więcej czasu i myśli niż wymaga tego sytuacja (Machlowitz 1980, s. 11).

W praktyce funkcjonuje bardzo wiele definicji pracoholizmu, jednak zdecydowana większość badaczy jest przekonana, iż jest to zjawisko całkowicie negatywne. Jedyne niewielu

² Jak piszą Peiperl i Jones (2001, s. 373), „próby zdefiniowania pracoholizmu poprzez liczenie liczby godzin poświęcanych na pracę są zarówno mylące, jak i niekompletne”.

z nich postrzega je pozytywnie, w tym jako szansę na rozwój jednostki, wzrost jej zamożności/posiadanych kwalifikacji czy bogacenie się społeczeństwa.

Przykładową definicję pracoholizmu można przytoczyć za Spence i Robbins (1992, s. 162), które rozumieją to zjawisko jako wysokie zaangażowanie w pracę, poczucie przymusu jej wykonywania, napędzane wewnętrzną presją połączoną z niską satysfakcją z pracy. Niektórzy, jak Oates (1971, s. 4) definiują pracoholizm z punktu widzenia jego skutków dla osoby dotkniętej tą przypadłością: „pracoholik to osoba, której potrzeba pracy stała się tak nadmierna, że tworzy zauważalne zakłócenia i ingeruje w jego zdrowie cielesne, osobiste szczęście i relacje międzyludzkie oraz społeczne funkcjonowanie”. W podobnym duchu pracoholizm definiuje K. Wojdyło (2010, s. 18): „Zjawisko, polegające na obsesyjnym zaangażowaniu w pracę, które cechuje samodzielne narzucanie sobie przez jednostkę bardzo wysokich wymagań, niezdolność do regulowania przyzwyczajień w miejscu pracy oraz nadmiar pracy (poświęcanie się pracy), powiązany z rezygnacją z większości innego rodzaju aktywności życiowych, z konsekwencjami zaburzeń w sferze funkcjonowania podmiotowego oraz relacji interpersonalnych”.

Brak zgody badaczy co do definicji pracoholizmu wynika m.in. z różnic w rozumieniu przyczyn tego zjawiska. W związku z tym w praktyce jest ono najczęściej wyjaśniane jako (Seybold, Salomone 1994, s. 4-9):

- a) niekontrolowane uzależnienie od wykonywania określonych czynności, często porównywane w przyczynach, symptomach, skutkach i przebiegu do uzależnienia od substancji psychoaktywnych (najczęściej do alkoholu³). Główne zbieżności to: wewnętrzny przymus pracy; brak możliwości osiągnięcia pożądanego stanu bez jej udziału; preferowanie czynności dających zaspokojenie, ich brak powoduje negatywne samopoczucie, rozdrażnienie, agresję (tzw. „zespół abstynencyjny”); powtarzanie czynności pomimo negatywnych skutków dla zdrowia psychofizycznego uzależnionego i jego otoczenia; niepowodzenia w próbach „odstawienia”⁴; rosnąca tolerancja (potrzeba coraz większych „dawek” pracy). Rozwojowi tak rozumianego pracoholizmu sprzyjać może sama organizacja (np. bezwzględna rywalizacja, pełna dyspozycyjność, opresyjność, kontrola);
- b) powielanie utrwalonych, patologicznych zachowań z dzieciństwa – oznacza to, że zachowania te są nabyte, a ich źródłem jest świadomość pozytywnych skutków przeciążającej pracy, będąca skutkiem nieprawidłowych wzorów wyniesionych z domu rodzinnego. Ich wspólnym mianownikiem jest brak zaspokajania u dziecka potrzeby bezpieczeństwa, przewidywalności i bezinteresownej miłości, jako że potomstwu wpaja się konieczność nieustannego kontrolowania sytuacji, bycia samodzielnym, obarcza się je ciągłymi obowiązkami, w tym wynikającymi z zaniedbań rodzica-pracoholika (np. nauka, obowiązki domowe, praca zawodowa). Są one także obciążane wieloma problemami rodziców-niepracoholików, dla których pełnią rolę substytucyjnego part-

³ Porównania pracoholika do alkoholika dokonał po raz pierwszy Oates (1968) – profesor psychologii religii i ojciec terminu „pracoholizm” oraz autor pierwszej publikacji na ten temat.

⁴ Jest to także jeden z głównych mankamentów w leczeniu pracoholizmu, jako że pracy nie da się całkowicie „odstawić”, co jest podstawowym warunkiem w walce z każdym uzależnieniem.

nera. Na potrzeby terapii pracoholizmu sformułowano syndrom tzw. Dorosłych Dzieci Pracoholików (DDP);

- c) rezultat osobowości anankastycznej (obsesyjno-kompulsyjnej) – to wyjaśnienie sugeruje, że pracoholizm ma raczej charakter wrodzony, natomiast czynniki zewnętrzne (np. rodzina, atmosfera w pracy) jedynie przyspieszają rozwój pracoholizmu. Główne cechy takiej osobowości to: upór, drobiazgowość, perfekcjonizm, brak asertywności, wytrwałość, pracowitość, ambicja, sumienność, trudności w podejmowaniu decyzji (Lipka i in. 2013, s. 60; Szpitalak 2012, s. 26).

Do innych, choć rzadziej wskazywanych wyjaśnień tego zjawiska należą następujące: metoda ucieczki od problemów osobistych, wyrażanie dużego zapotrzebowania na kontrolowanie życia swojego i innych ludzi, silne zapotrzebowanie na nowości i intensywną stymulację poczuciem samorealizacji, skutek niskiej samooceny/poczucia własnej wartości czy skłonności neurotyczne (Szostek 2015a, s. 160).

Kończąc rozważania nad pracoholizmem, należy wspomnieć o skutkach tego zjawiska, które powoduje bardzo wymierne straty nie tylko dla jednostki i jej otoczenia, ale i dla samych przedsiębiorstw (Szostek 2015b, s. 147):

- a) skutki dla pracoholika i jego otoczenia:
- „oddanie” całego życia pracy; rezygnacja z życia rodzinnego, towarzyskiego, co prowadzi do negatywnych konsekwencji dla małżeństwa i dzieci (np. rozwody, rozbięcie rodziny),
 - skrajne wyczerpanie psychosomatyczne, większa konfliktowość, niska satysfakcja z życia i pracy, brak radości z wypoczynku (Brady i in. 2008, s. 256-258),
 - choroby (wrzody żołądka, zawał, nerwice, napięcia, załamania nerwowe, duszności, bóle stawowe, problemy z trawieniem, wypalenie zawodowe, itp.),
 - popadanie w nałogi (alkohol, narkotyki, leki);
- b) skutki dla organizacji:
- problemy w sferze wiedzy, zdolności i umiejętności pracoholika (np. mniejsza kreatywność, samowystarczalność, zastopowanie rozwoju zawodowego, myślenie przystosowawcze, luki w pamięci, upośledzona percepcja),
 - utrata motywacji do działania na rzecz wewnętrznego przymusu pracy,
 - spadek produktywności, efektywności,
 - większa absencja,
 - wyższy wskaźnik braków,
 - większe ryzyko działania,
 - więcej konfliktów wśród załogi.

Nie bez powodu tylko w Stanach Zjednoczonych straty wskutek pracoholizmu są szacowane na 160 mld dolarów rocznie, biorąc pod uwagę tylko bezpośrednie wydatki służby zdrowia oraz absencję w pracy⁵. Koszty te są o wiele wyższe i nie wszystkie z nich dadzą się łatwo skwantyfikować. Wystarczy wspomnieć choćby o kosztach wielu cywilizacyjnych chorób, które po części są pochodną zachowań o charakterze pracoholicznym. Przykładowo

⁵ Dane liczbowe za: *Workaholism in a...*(2014).

w USA choroby serca są przyczyną śmierci 1 na 4 mieszkańców w ciągu roku i „kosztują” 108,9 mld dolarów. Cukrzyca dotyczy 25,8 mln osób i generuje 245 mld dolarów strat. Z kolei wylewy przyczyniają się do zgonu 1 na 19 obywateli i generują koszty rządu 38,6 mld dolarów.

Skale pomiarowe pracoholizmu

Biorąc pod uwagę omówione skutki pracoholizmu, każda organizacja powinna być nieustannie monitorowana pod kątem skali i intensywności występowania tego zjawiska. Właściwa diagnoza jest warunkiem koniecznym do podejmowania optymalnych działań naprawczych i profilaktycznych.

W praktyce do pomiaru pracoholizmu stosuje się najczęściej ilościowe metody badań marketingowych (głównie metody sondażowe, w tym ankietę bezpośrednią, audytoryjną bądź elektroniczną) oparte na czterech następujących skalach pomiarowych (Golińska, 2008, s. 54-67):

- 1) Work-BAT – Workaholism Battery (J. Spence i A. Robbins, 1992),
- 2) WART – Work Addiction Risk Test (B.E. Robinson i B. Philips, 1995),
- 3) SZAP – Skala Zaabsorbowania Pracą (L. Golińska i M. Pasik, 2008),
- 4) skali P. Mudracka i T. Naughton (2001).

Ad 1) Work-BAT – zawiera 25 stwierdzeń opartych na 3 wymiarach: zaangażowanie w pracę (*work involvement*), wewnętrzny przymus pracy (*feeling driver to work*), zadowolenie z pracy (*enjoyment of work*). Pogłębiona analiza skali podważyła jej rzetelność (jedynie wewnętrzny przymus pracy i zadowolenie z niej istotnie różnicowały zjawisko).

Ad 2) WART – oparta na 5 wymiarach: przeciążenie pracą (*overdoing*), poczucie własnej wartości (*self-worth*), kontrola/perfekcjonizm (*control/perfectionism*), zaniedbywanie bliskich związków (*intimacy*), umysłowe zaabsorbowanie/odniesienia do przyszłości (*mental preoccupation/future reference*). Skala ta jest chyba najczęściej wykorzystywana w praktyce, ale i ona posiada istotne mankamenty: wiele ze sformułowań koncentruje się na pośpiechu, co niekoniecznie musi oznaczać pracoholizm; sformułowania składające się na wymiar „poczucie własnej wartości” nie odnoszą się do istoty tego zjawiska; brak empirycznego potwierdzenia, że pracoholizm wiąże się z niską samooceną. W polskiej wersji skala ta bazuje na 25 sformułowaniach.

Ad 3) SZAP – skala ta posiada 28 sformułowań, bazujących na założeniu, że pracoholizm jest uzależnieniem. Analizując już samą nazwę tej skali (Skala Zaabsorbowania Pracą), należy stwierdzić, iż opiera się ona na błędnym przeświadczeniu, że pracoholizm wyraża się w zwiększonej ilości czasu poświęcanej na pracę. Przyznają to same autorki skali.

Ad 4) Skala P. Mudracka i T. Naughton – w tym ujęciu pracoholizm traktowany jest jako tendencja behawioralna, zatem do jego opisania konieczne jest zidentyfikowanie fakultatywnych i nieoczekiwanych zachowań związanych z pracą (np. myślenie o tym, jak ulepszyć pracę czy kontrolowanie pracy innych).

Opisane skale pomiarowe posiadają dwojakiemu rodzaju mankamenty, przy czym można je podzielić na metodyczne i merytoryczne. Pierwsze z nich wynikają z ograniczeń samych sondażowych metod badań marketingowych, o czym potraktowano w kolejnej części artykułu.

Mankamenty merytoryczne wynikają z tego, że autorzy dostępnych skal pomiarowych prezentowali najczęściej jednostronne, ograniczone rozumienie pracoholizmu i jego źródeł. Tymczasem, jak wskazano, zjawisko to jest bardzo złożone i nie da się go wyjaśnić wyłącznie jako uzależnienia czy zachowań wyuczonych.

W związku z tym, autor wykorzystał w swoim badaniu Wielowymiarowy Kwestionariusz Oceny Pracowniczego (WKOP), który bazuje na wieloaspektowym ujęciu pracoholizmu. Sama autorka skali wskazuje, że główną przesłanką do jej skonstruowania był fakt, że „pracoholizm jest zjawiskiem w znacznie większym stopniu wielowymiarowym, niż znajduje to odbicie w istniejących narzędziach” (Szpitalak 2012, s. 79). W związku z tym zjawisko to powinno być traktowane jako zespół współwystępujących ze sobą objawów, mający zróżnicowane źródła. WKOP bazuje zatem na wszystkich znanych klasyfikacjach pracoholików i teoriach pracoholizmu, także tych, które wiążą to zjawisko z pozytywnymi aspektami (np. entuzjizm, sumienność).

WKOP obejmuje aż 94 sformułowania, które podzielono na 13 odrębnych grup symptomów pracoholizmu:

1. praca jako wartość (15 sformułowań) – aktywność (nie tylko zawodowa) traktowana jest jako najważniejsza w życiu człowieka i punkt odniesienia do innych działań;
2. sumienność (11) – obowiązkowość; odpowiedzialność; przykładność;
3. upośledzenie czynności alternatywnych (8) – traktowanie pozazawodowych obowiązków jako marnowanie czasu, także wypoczynku (stąd objawem jest psychofizyczne wyczerpanie organizmu);
4. stres, lęk (9) – brak pewności siebie; ciągła obawa o „bycie w tyle” z obowiązkami; ciągłe myślenie o pracy;
5. używki (6) – popadanie w inne używki, które „pomagają” zapomnieć o problemach (alkohol, narkotyki);
6. antydelegowanie (6) – brak umiejętności delegowania zadań na inne osoby;
7. zaburzone relacje społeczne (6) – zaniedbywanie życia prywatnego, potrzeb innych osób (przyjaciół, rodziny itp.);
8. entuzjizm (4) – aktywność (głównie zawodowa) jest źródłem największej satysfakcji;
9. destrukcyjny perfekcjonizm (4) – zbyt duża koncentracja na detalach kosztem efektywności i skuteczności działania;
10. potrzeba przewidywalności (8) – przesadne planowanie; traktowanie każdej aktywności (nawet wypoczynku) zadaniowo; potrzeba kontroli otoczenia;
11. nadobowiązkowość (5) – bycie aktywnym (głównie zawodowo) nawet w sytuacji, gdy okoliczności tego nie wymagają; wykraczanie poza oczekiwaną aktywność;
12. absorpcja (5) – zatracanie się w aktywności (głównie zawodowej); doświadczanie poczucia przepływu (*flow*);
13. przymus pracy (6) – praca jako obsesja-kompulsja.

Istota i mankamenty badań sondażowych opinii

Mówiąc o przyczynach dominowania badań sondażowych wśród metod pomiaru zjawiska pracoholizmu w przedsiębiorstwie (oraz w samych badaniach marketingowych na świecie), należy wskazać na następujące:

- niższy koszt tego typu metod w przeliczeniu na respondenta w porównaniu z innymi, bardziej angażującymi metodami (np. pogłębionymi, standaryzowanymi wywiadami bezpośrednimi);
- mniej skomplikowany proces przeprowadzania pomiaru (wystarczy rozdać/wysłać/udostępnić pracownikom kwestionariusze ankietowe);
- względnie krótki czas zbierania danych (wystarczy wypełnić kwestionariusz);
- względna łatwość analizy (są to metody ilościowe, stąd przy analizie można wykorzystać szereg dostępnych narzędzi analitycznych, jak choćby program SPSS; proces ten jest o wiele mniej skomplikowany niż analiza danych z bezpośrednich wywiadów pogłębionych);
- względna łatwość interpretacji i prezentacji danych (w większości są to dane liczbowe, które można zaprezentować w tabeli lub na wykresach; w znaczący sposób ułatwia to ich interpretację i zrozumienie);
- zagwarantowanie pracownikom większego poczucia anonimowości udzielanych odpowiedzi, co wpływa na zwiększenie rzetelności udzielanych odpowiedzi (w porównaniu choćby do wspomnianych wywiadów; anonimowość jest jeszcze większa, gdy za pomiar i analizę danych odpowiada zewnętrzna firma badawcza);
- większa możliwość objęcia pomiarem wszystkich pracowników (jest to istotne szczególnie w tych organizacjach, które zatrudniają na tyle liczną załogę, że realizowanie w nich np. wywiadów bezpośrednich byłoby utrudnione bądź wręcz niemożliwe).

Metody sondażowe w pomiarze pracoholizmu posiadają zatem wiele obiektywnych zalet, natomiast prawidłowo zaprojektowane i zrealizowane gwarantują (Radosławska 2005, s. 80; Walters 1996, s. 141-142):

- identyfikację zjawiska pracoholizmu i jego potencjalnych przyczyn, leżących po stronie samej organizacji (np. przeciążająca praca, „pracoholiczna” kultura organizacyjna);
- usprawnienie procesu komunikowania się kierownictwa z personelem;
- antycypację problemów, a przez to możliwość szybszego reagowania na nie;
- uzyskanie przesłanek do prowadzenia rozmów z przedstawicielami związków zawodowych;
- wpływanie na efektywność pracy;
- usprawnienie zarządzania przedsiębiorstwem;
- ułatwienie kierownictwu podejmowania decyzji;
- zwiększanie zadowolenia i motywacji pracowników, jako pochodną docenienia ich roli, potrzeb i oczekiwań przez kierownictwo organizacji.

Korzyści z regularnych badań sondażowych pracoholizmu są maksymalizowane, jeśli badania te nie są instrumentem wspomagającym zarządzanie jedynie w sytuacji kryzysowej, ale są sposobem na prowadzenie systematycznego dialogu z personelem. Może to być tak-

że sposób na kształtowanie trwałej przewagi konkurencyjnej organizacji, która szczególnie współcześnie, bez docenienia znaczenia pracownika, wydaje się mieć coraz mniejsze szanse w konkurowaniu z innymi podmiotami.

Stosując w organizacji sondażowe metody badań opinii pracowników (w pomiarze pracobolizmu bądź jakichkolwiek innych problemów), należy mieć świadomość ich mankamentów i ograniczeń. Przede wszystkim nie można zapominać, iż zebrane od respondentów odpowiedzi mają charakter wyłącznie deklaracyjny. Oznacza to, że do analizy i interpretacji takich danych należy podchodzić z bardzo dużą rezerwą, jako że deklaracje człowieka nie są zawsze zgodne ze stanem faktycznym. Ta niezgodność może mieć charakter zamierzony (świadoma manipulacja, kłamstwo), ale równie dobrze mogą być niezamierzone (wskutek takich czynników, jak: brak dostatecznej wiedzy respondenta, jego złe samopoczucie w trakcie pomiaru, niepomnienie, „efekt ankietiera”, błędy w konstrukcji instrumentu pomiarowego itp.).

Oczywiście każda metoda pomiarowa wiąże się z ryzykiem błędów i stwarza możliwość otrzymania niewiarygodnych danych, stąd należy przedsięwziąć wszelkie środki, by temu zapobiegać. Nie jest jednak możliwe zapobieżenie temu, iż sondażowe metody pomiarowe, wchodzące w skład tzw. ilościowych metod badań marketingowych, pozwalają co najwyżej na pomiar skali jakiegoś zjawiska bądź jego symptomów (*vide* opisane w artykule skale do pomiaru pracobolizmu). W celu ustalenia jego przyczyn, uwarunkowań bądź okoliczności jego występowania, konieczne jest zagłębienie się w przedmiot pomiaru. Nie jest to możliwe bez wykorzystania tzw. jakościowych metod badań marketingowych (np. Focus Group Interview – FGI, czyli wywiady grupowe zogniskowane; Individual in-Depth Interview – IDI, czyli wywiady indywidualne zogniskowane; obserwacje). W przypadku pomiaru pracobolizmu należy pamiętać o wrażliwości tego problemu, stąd wybierając konkretne metody jakościowe, konieczne jest dodatkowo zapewnienie poczucia anonimowości osoby poddawanej pomiarowi.

W związku z powyższym, w praktyce badań pracobolizmu zasadne jest stosowanie triangulacji metod ilościowych oraz jakościowych, co w znaczący sposób może poprawić jakość uzyskanych danych. W przypadku, gdy przedmiot badań jest zupełnie nieznan, co ma miejsce w organizacjach, które po raz pierwszy decydują się na przeprowadzenie badania nad takim zagadnieniem, zaleca się rozpoczęcie pomiaru od badania jakościowego o charakterze eksploracyjnym (np. FGI), co pozwoli na rozpoznanie danego zjawiska oraz sformułowanie odpowiednich hipotez. Wyniki tego badania pozwolą z kolei na właściwe zaprojektowanie badania o charakterze ilościowym, które pozwoli na zweryfikowanie postawionych hipotez oraz pomiar skali występowania zjawiska. Badanie ilościowe można uzupełnić o badanie jakościowe celem pogłębienia uzyskanych wyników oraz ich lepszego zrozumienia.

Odwrotne postępowanie powinno mieć miejsce w sytuacji, gdy przedmiot pomiaru jest znany. W tym przypadku punktem wyjścia powinno być badanie o charakterze ilościowym, natomiast pomiar jakościowy może uzupełniać otrzymane wyniki (Nikodemka-Wołowik 2008, s. 43-44). Decyzja co do wyboru konkretnej ścieżki postępowania powinna być podjęta zawsze indywidualnie, uwzględniając specyfikę badania, jego przedmiot, wielkość or-

ganizacji i liczbę jej pracowników, rodzaj prowadzonej działalności, dostępny budżet czy ograniczenia czasowe.

Omówienie wyników badania

Badanie z wykorzystaniem Wielowymiarowego Kwestionariusza Oceny Pracowniczej⁶ przeprowadzono w marcu i kwietniu 2015 roku. Pomiarem objęto 110 pracowników naukowych, dydaktycznych oraz naukowo-dydaktycznych WNEiZ UMK w Toruniu, stosując ankietę internetową *on-line*⁷ oraz ankietę ogólną (w drugim przypadku kwestionariusz był dostępny w widocznym miejscu w wydziałowej portierni). Grupę tę wybrano z racji charakteru wykonywanej pracy, jako szczególnie narażoną na występowanie pracoholizmu.

Otrzymano 26 poprawnie wypełnionych kwestionariuszy (22 drogą elektroniczną). W badaniu wzięło udział:

- 12 kobiet (K) i 14 mężczyzn (M),
- 8 osób (3 K) w wieku 26-35 lat, 12 (6 K): od 36-45 lat, 1 (K): 46-55 lat, 4 (2 K): 56-65 lat, 1 (M): 66-75 lat,
- 6 magistrów, 14 doktorów, 1 doktor habilitowany, 4 profesorów nadzwyczajnych i 1 profesor zwyczajny,
- 22 osoby na stanowisku naukowo-dydaktycznym, 3 – na naukowym, 1 – na dydaktycznym.

Każdą z osób przypisano do odpowiedniej kategorii ze względu na natężenie występowania danej grupy objawów pracoholizmu (od bardzo niskiego natężenia do bardzo wysokiego natężenia). Nie stwierdzono, aby istotny wpływ na te symptomy miały płeć, wiek, rodzaj stanowiska pracy lub posiadany tytuł/stopień naukowy/zawodowy. Zbiorcze wyniki z pomiaru zawarto w tabeli 1.

Wśród respondentów 21 osób można zaklasyfikować jako sumienne, a 13 wykazywało duży entuzjazm pracy (suma liczby osób zakwalifikowanych do normy zawyżonej, wysokiej i bardzo wysokiej). Są to pozytywne symptomy utożsamiane z pracoholizmem, jednak wcale nie muszą oznaczać jego występowania.

Odwołując się do negatywnych skutków pracoholizmu – u 16 osób zdiagnozowano upośledzenie czynności alternatywnych, a 8 osób cechowało się zaburzonymi relacjami społecznymi. Prawie połowa respondentów (12) doświadczała różnych przejawów stresu i lęku związanego z pracą, a 10 z nich zakwalifikowano jako osoby nadobowiązkowe.

Przymusu pracy doświadczało 7 osób, a 6 przejawiało destrukcyjny perfekcjonizm. W najmniejszym natężeniu wystąpiły objawy związane ze stosowaniem używek (2 osoby przypisano do kategorii „zawyżone natężenie zjawiska”).

⁶ W instrumencie opracowanym przez M. Szpitalak dokonano jedynie poprawek natury semantycznej w 20 sformułowaniach, nadając im bardziej jednoznaczne brzmienie, a także opracowano własną metryczkę, uwzględniającą specyfikę badanej populacji.

⁷ Kwestionariusz ankiety jest dostępny pod adresem: <https://docs.google.com/forms/d/1iTLKJe3NN2wHu4Ggv8wkXPCFRim3wrJff2S9v-MQM/viewform>.

Tabela 1
Zbiorecze wyniki pomiaru dla poszczególnych grup symptomów pracoholizmu

GRUPY SYMPTOMÓW	Nateżenie występowania objawów wg norm dla WKOP													
	Bardzo niskie		Niskie		Zaniżone		W normie		Zawyżone		Wysokie		Bardzo wysokie	
	BN	N	ZN	WN	ZW	W	BW	BN	N	ZN	WN	ZW	W	BW
Sumiennosc	0	0	0	5	4	13	4	0	0	0	0	0	0	0
Upośledzenie czynności alternatywnych	0	2	3	5	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0
Entuzjazm	0	6	2	5	5	7	1	0	0	0	0	0	0	0
Stres i lęk	5	4	2	3	2	3	7	0	0	0	0	0	0	0
Nadobowiązkowość	0	2	5	9	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Wartość	1	0	4	13	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Zaburzone relacje społeczne	0	4	4	10	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0
Potrzeba przewidywalności	0	2	8	9	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0
Przymus pracy	2	5	4	8	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Destrukcyjny perfekcjonizm	1	7	4	8	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Antydelegowanie	2	6	7	6	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Absorpcja	0	6	6	9	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Użytki	0	8	9	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liczba osobowksazań	11	52	58	97	42	56	22							
% osobowksazań	3,3%	15,4%	17,2%	28,7%	12,4%	16,6%	6,5%							

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

Sumując liczbę osobowskazań w poszczególnych kategoriach natężenia występowania danej grupy objawów pracoholizmu, należy wskazać na względną normalność rozkładu tego zjawiska. Mniej więcej tyle samo osobowskazań odnotowano dla sumy kategorii BN, N i ZN, co dla sumy ZW, W i BW (35,9% vs. 35,5%). Wyniki w normie odnotowano dla niepełna 29% osobowskazań. Uzyskane wyniki nie napawają optymizmem – w zależności od rodzaju grupy objawów, zjawisko pracoholizmu faktycznie występowało w analizowanej grupie, choć z różnym natężeniem.

Podsumowanie

W społecznej świadomości na temat pracoholizmu można dostrzec pewne symptomy długo oczekiwanych i korzystnych zmian, które zdają się dobrze rokować w walce z tym problemem. Jak prognozuje brytyjski „The Economist” (*Get a live* 2015), rok 2015 rozpocznie nowe trendy w kulturze pracy, która do tej pory, przede wszystkim w wielkich korporacjach, doceniała skrajne formy zaangażowania w pracę i miała charakter pracoholizny. Okazało się, że takie rozwiązania przynoszą korzyści jedynie w krótkim okresie, natomiast w dłuższym powodują skrajne wyczerpanie, nieefektywność oraz są przyczyną wypalenia zawodowego. W związku z tym coraz większy nacisk ma być kładziony na „umiarkowanie”, rozumiane jako umiejętność rozdzielania życia zawodowego od prywatnego, m.in. przez wyrabianie się z obowiązkami w przewidzianym, dziennym wymiarze czasu pracy. Będzie to rodziło konieczność koncentracji na konkretach (m.in. przez ograniczanie niepotrzebnych spotkań czy inicjatyw).

Przykładem firmy wdrażającej takie podejście jest Google w Dublinie, w której po zakończonym dniu pracy przełożeni konfiskują firmowe urządzenia mobilne, ograniczając w ten sposób choćby dostęp z domu do firmowej skrzynki mailowej. Z kolei w firmie Daimler podczas urlopu pracownika kasowane są wiadomości przychodzące na jego skrzynkę odbiorczą. Takie działania są z pewnością zaskakujące, jednak każdy z przypadków był z pewnością poprzedzony szeroko zakrojonymi badaniami, których celem było ustalenie skali występowania problemu pracoholizmu oraz jego skutków dla pracowników i samej firmy. O ile można polemizować ze skutecznością takich rozwiązań (walka z pracoholizmem wymaga wewnętrznej zmiany człowieka, jego podejścia do pracy; ograniczenia narzucane z zewnątrz mogą nie przynieść istotnych rezultatów), to z pewnością należy się zgodzić z tym, że jest to krok w dobrym kierunku.

Bibliografia

- Berry L. (1981), *The Employee as Customer*, „Journal of Retail Banking”, No. 1, Vol. 3.
 Brady B.R., Vodanovich S.J., Rotunda R. (2008), *The Impact of Workaholism on Work-Family Conflict, Job Satisfaction, and Perception of Leisure Activities*, „The Psychologist-Manager Journal”, No. 11.

- Get a life* (2015), <http://www.economist.com/blogs/freeexchange/2013/09/working-hours> [dostęp: 16.06.2015].
- Golińska L. (2008), *Pracoholizm. Uzależnienie czy pasja?*, Difin, Warszawa.
- Kozak S. (2009), *Patologie w środowisku pracy. Zapobieganie i leczenie*, Difin, Warszawa.
- Lipka A., Waszczak S., Winnicka-Wejs A. (2013), *Aktywność twórcza a pracoholizm. Jak utrzymać kapitał kreatywności pracowników?* Difin, Warszawa.
- Machlowitz M. (1980), *Workaholics: Living with them, working with them*, Addison-Wesley, Massachusetts.
- Nikodemska-Wołowik A.M. (2008), *Klucz do zrozumienia nabywcy – jakościowe badania marketingowe*, Wydawnictwo Grupa Verde, Warszawa.
- Oates W.E. (1968), *On Being a „Workaholic”*, “Pastoral Psychology”, No. 10, Vol. 19.
- Peiperl M., Jones B. (2001), *Workaholics and overworkers: Productivity or pathology?*, “Group and Organization Management”, No. 26.
- Radosławska J. (2005), *Sondaż opinii pracowników jako instrument wspomagający zarządzanie personelem w przedsiębiorstwie*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi”, nr 3-4.
- Spence J.T., Robbins A.S. (1992), *Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results*, “Journal of Personality Assessment”, No. 58.
- Szostek D. (2011), *Wybrane aspekty strategii personalnej w przedsiębiorstwie zarządzanym marketingowo*, (w:) Kaczmarczyk S., Petrykowska J. (red.), *Stan i rozwój marketingu w przedsiębiorstwach funkcjonujących na terenie Polski*, „Handel Wewnętrzny” (część 2, tom I) wrzesień-październik.
- Szostek D. (2015a), *Zarys problematyki pracoholizmu. Część I. Istota i uwarunkowania*, „Pieniądze i Więź”, nr 1.
- Szostek D. (2015b), *Zarys problematyki pracoholizmu. Część II. Objawy. Skutki. Przeciwdziałanie*, „Pieniądze i Więź”, nr 2.
- Szpitalak M. (2012), *Wielowymiarowy kwestionariusz oceny pracoholizmu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Walters M. (1996), *Employee Attitude and Opinion Surveys*, Institute of Personnel and Development, London.
- Wojdyło K. (2010), *Pracoholizm. Perspektywa poznawcza*, Difin, Warszawa.
- Workaholism in a 21st Century Context* (2014), <http://www.onlinepsychologydegree.net/2013/04/25/workaholism-in-a-21st-century-context/> [dostęp: 16.06.2014].

Opinion Surveys in the Process of Identification of Workaholism in the Organisation

Summary

This article aims to systematize the knowledge of how opinion surveys can help to identify the phenomenon of workaholism in the organization. Considerations of the author are based on the available literature, as well as on the results of a study on the prevalence and symptoms of workaholism among the staff of the Faculty of Economic Sciences and Management of the Nicolaus Copernicus University in

Torun. Research on primary sources was carried out in March and April 2015 using a survey on the overall population of 110 people (were received 26 completed questionnaires). The collected results allow to notice the symptoms of workaholism phenomenon in the analyzed population. They are characterized by a different intensity, depending on the type of symptoms (scale refers to 13 different symptoms). Reflections in the article are a contribution to the further discussion on the diagnosis and prevention of workaholism. This in turn may translate into a more effective and efficient operation of any type of organisation.

Key words: opinion surveys, workaholism.

Article category: research article

JEL code: C83

Зондажные исследования мнений в процессе выявления трудоголизма в организации

Резюме

Цель рассуждений – систематизировать знания о том, каким образом зондажные обследования мнений могут помочь в изучении явления трудоголизма в организации. Рассуждения автора основаны на доступной литературе предмета, а также на результатах изучения проявлений и масштаба выступления трудоголизма среди сотрудников Факультета экономических наук и управления Университета Николая Коперника в Торуне. Исследования на первоисточниках провели в марте и апреле 2015 года с использованием интернет-опроса *on-line* и общей анкеты на популяции в 110 человек (получили 26 заполненных вопросников). Полученные результаты позволяют заметить симптомы явления трудоголизма в рассматриваемой совокупности. Им свойственна разная интенсивность, в зависимости от вида симптомов (шкала указывает 13 разных групп симптомов). Рефлексии, содержащиеся в статье, - вклад в дальнейшую дискуссию о диагностировании и ослаблении последствий все более обременительного явления трудоголизма. Это может привести к повышению результативности и эффективности функционирования каждого вида организации. Статья имеет исследовательский характер.

Ключевые слова: зондажные обследования мнений, трудоголизм.

Код JEL: C83

Artykuł nadesłany do redakcji w styczniu 2016 roku

© All rights reserved

Afiliacja:
dr Dawid Szostek
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania
Katedra Marketingu i Handlu
ul. Gagarina 13
87-100 Toruń
tel.: 56 611 47 63
e-mail: dawid.jan.szostek@gmail.com