

# SPRAWOZDANIE Z BADANIA „BŁĘDY W PRACY”

DR NILUFAR AHMED | 10 LISTOPADA 2021R.

## STRESZCZENIE

Niniejszy raport zawiera uwagi na temat rzetelności metody badawczej, a następnie koncentruje się na trzech kluczowych obszarach: ryzyku, pracy hybrydowej i odporności. Na koniec zamieszczono wykaz źródeł, z których korzystano przy opracowywaniu niniejszego raportu.

## RZETELNOŚĆ METODY BADAWCZEJ

W badaniu tym zebrano dane od tysięcy respondentów z wielu krajów, aby przedstawić obszerny obraz obecnej sytuacji w zakresie rodzajów błędów popełnianych rutynowo przez pracowników w trakcie wykonywania swoich obowiązków służbowych. W analizie dokonano dezagregacji danych według płci, wieku i kraju, aby podkreślić podobieństwa i różnice między krajami i kontynentami, uzyskując fascynujące wyniki.

Wyniki przedstawione w niniejszym raporcie odzwierciedlają podobne badania i trendy jakie zaobserwowano na przykład w raporcie: Verizon Business Data Breach Investigations Report, który wykazał, że 22% wszystkich naruszeń bezpieczeństwa było wynikiem błędu ludzkiego, takiego jak wysłanie informacji na osobiste konto e-mail. Badania przeprowadzone przez Entrust wykazały rozbieżności pomiędzy oświadczeniami pracodawców i pracowników o odbyciu szkolenia z zakresu zarządzania i bezpieczeństwa danych. Podkreśla to zasadność tego badania i potwierdza rzetelność zastosowanej metodologii.

## RYZYKO

Prawie niemożliwe jest przewidzenie, kto podejmie ryzyko – podejmowanie ryzyka jest złożonym zjawiskiem, na które wpływają różnice indywidualne (wiek, płeć, osobowość), czynniki sytuacyjne (praca, finanse, związki), czynniki emocjonalne (stres, lęk, szczęście) oraz czynniki społeczne (kultura, wykształcenie), które w różny sposób wpływają na wybory i zachowania.

W szybko zmieniającym się świecie, w którym żyjemy, podejmuje się coraz większe ryzyko w celu maksymalizacji wydajności. Wraz z rosnącym ryzykiem wzrasta prawdopodobieństwo popełnienia błędów, które mogą mieć daleko idące konsekwencje.

W sektorach, w których rosną oczekiwania co do jakości usług, a jednocześnie maleją środki na ich efektywne świadczenie, podejmowanie ryzyka może stać się normą. Osoby mogą racjonalnie uzasadniać pójście na skróty i niepodjęcie środków ostrożności w celu świadczenia usług, z których korzystają inni.

Procesy łagodzące skutki ryzykownych zachowań obejmują podnoszenie świadomości, szkolenia oraz protokoły i systemy umożliwiające szybkie reagowanie w trudnych sytuacjach. Im większa stabilność i odporność systemów chroniących przed błędami, tym mniej prawdopodobne jest wystąpienie negatywnych skutków w wyniku podjęcia przez człowieka ryzyka.

## Postrzeżenie ryzyka

Ryzyko jest zjawiskiem subiektywnym; ktoś może mieć wrażenie, że jest proaktywnym i wydajnym pracownikiem, jeśli pracuje nad projektami w czasie wolnym. Wiele osób przesyła informacje na prywatny adres e-mail, aby kontynuować pracę nad projektami poza miejscem pracy. Motywacja takiego postępowania jest różna, może to być indywidualna chęć zmniejszenia ryzyka związanego z zaległościami w realizacji projektów lub zmniejszenie ryzyka bycia postrzeganym jako mniej produktywny niż inni pracownicy.

Nasze postrzeżenie ryzyka może bardzo różnić się od rzeczywistego ryzyka związanego z daną sytuacją. Często wykazujemy tendencję do optymizmu, jeśli chodzi o postrzeżenie ryzyka, nawet jeśli jesteśmy świadomi jego istnienia, np. wiemy, że nie powinniśmy używać tego samego hasła na wielu platformach, ale nie sądzimy, że coś złego nam się stanie. Przekonujemy samych siebie, że jesteśmy zabezpieczeni przed ryzykiem. Prowadzi to do niedoceniań ryzyka i przeceniania środków ostrożności, które podejmujemy w celu ochrony przed ryzykiem.

Ludzie są bardziej skłonni do niedoceniań ryzyka związanego z codziennymi, pozornie prozaicznymi czynnościami, podczas gdy to właśnie one mogą stanowić bezpośrednie zagrożenie związane z phishingiem i kradzieżą danych.

Ludzie często określają ryzykowne zachowania jako te, które mogą wywołać negatywną ocenę ze strony współpracowników, więc oglądanie materiałów dla dorosłych na służbowym komputerze będzie postrzegane jako bardziej ryzykowne niż oglądanie zwykłych materiałów rozrywkowych.

## Wiek

Wraz z wiekiem zmniejsza się skłonność do podejmowania ryzyka. Uważa się, że młodzi ludzie podejmują większe ryzyko, ponieważ mają mniej obowiązków i ról społecznych, takich jak kredyty hipoteczne i rodzina; ale równie dobrze młodzi ludzie mogą czuć, że muszą podejmować ryzyko, aby udowodnić swoje umiejętności w porównaniu z bardziej doświadczonymi kolegami na konkurencyjnym rynku pracy.

Młodzi ludzie częściej niż starsi czują się zakłopotani, jeśli popełnią błąd publicznie, głównie dlatego, że z wiekiem nabieramy doświadczenia, które podpowiada nam, że ludzie rzadko pamiętają nasze błędy - niezależnie od tego, jak bardzo są one dla nas krępujące w danym momencie.

## Te same hasła

Jesteśmy niewolnikami własnych przyzwyczajeń i lubimy to, co znane, ponieważ daje nam to poczucie bezpieczeństwa. Jest to jeden z powodów, dla których ludzie używają tego samego hasła na wielu platformach - znajomość tego hasła jest dla nas uspokajająca - jeśli wcześniej było ono używane bezpiecznie na jednej (lub kilku) stronach, przekonujemy się, że jest ono bezpieczne do użycia na kolejnych.

Większość ludzi zdaje sobie sprawę z ryzyka związanego z używaniem tego samego hasła, ale przy tak wielu rzeczach, o których trzeba pamiętać na co dzień, posiadanie jednej rzeczy mniej, o którą nie trzeba się martwić, daje poczucie bezpieczeństwa. To właśnie poczucie bezpieczeństwa i łatwość dostępu zachęcają ludzi do pozostania zalogowanymi na stronach internetowych.

W [niniejszym badaniu](#) mniej starszych respondentów w porównaniu z młodszymi stwierdziło, że używa tego samego hasła na różnych stronach internetowych - nie wiemy natomiast, z jak wielu stron internetowych opartych na hasłach korzystają dane osoby - być może młodzi ludzie korzystają z większej liczby stron internetowych i dlatego pamiętanie wielu haseł może być bardziej niewygodne niż w przypadku osób, które korzystają z mniejszej liczby stron.

## POTRZEBA ZWIĘKSZONEGO BEZPIECZEŃSTWA DANYCH PRZY PRACY HYBRYDOWEJ I AGILE

Nowe, hybrydowe modele pracy wymagają pilnego określenia sposobu zarządzania danymi i postępowania z nimi przez wszystkie strony. Ponieważ dostęp do informacji mają pracownicy rozproszeni w wielu miejscach, priorytetem jest zabezpieczenie procesów zarządzania informacjami, aby uniknąć nieprawidłowości.

Duża liczba pracowników chce, aby elastyczne modele pracy wprowadzone w ramach działań związanych z pandemią COVID-19 były kontynuowane, a firmy badają, w jaki sposób można lepiej zaprojektować i wykorzystać przestrzeń, aby wspierać pracę hybrydową.

Jeśli pracownicy nie są świadomi ryzyka, jakie ich działania mogą w sposób niezamierzony stwarzać dla nich samych i dla danych, z którymi pracują, zachowania te będą prawdopodobnie kontynuowane. Niezbędne jest szkolenie obejmujące zarządzanie danymi i bezpieczeństwo w przestrzeniach hybrydowych. Najbardziej efektywne szkolenia wymagają interakcji, zaangażowania i refleksji. Najmniej efektywne są szkolenia w formie ćwiczeń online, które użytkownicy wykonują samodzielnie. Nie dają one możliwości efektywnego uczenia się.

Praca zdalna może potencjalnie przynieść wielu osobom większą równowagę między życiem zawodowym a prywatnym, ale niesie ze sobą zwiększone ryzyko, o którym przeciętny pracownik i wielu pracodawców nie jest dobrze poinformowanych. Istnieje coraz więcej dowodów na to, że bez tradycyjnych granic między pracą a domem, które łagodziłyby stres, istnieje większe ryzyko wypalenia zawodowego i wyczerpania. Pracodawcy będą musieli zastanowić się, jakie kroki mogą podjąć, aby zmniejszyć stres wśród pracowników.

## ODPORNOŚĆ (RESILIENCE) W ZARZĄDZANIU DANYMI PROWADZI DO WIĘKSZEJ ODPORNOŚCI I ZMNIEJSZENIA STRESU U PRACOWNIKÓW

Duże obciążenie pracą, presja i niepewność są istotnymi przyczynami stresu, dodatkowo są kosztowne nie tylko dla poszczególnych osób, ale także dla przedsiębiorstw. Aby zwiększyć odporność pracowników i ograniczyć stres związany z pracą, organizacje muszą wprowadzić skuteczne procedury.

Wysoka wydajność maskuje gwałtownie rosnący poziom wypalenia zawodowego i wyczerpania wśród pracowników, które nasiliło się w ciągu ostatnich osiemnastu miesięcy. Większe obciążenie pracą z wykorzystaniem technologii cyfrowych i brak sygnałów społecznych, które można dostrzec w kontakcie osobistym, spowodowały wzrost poziomu zmęczenia i wypalenia zawodowego. W miarę narastania zmęczenia spada motywacja i zaangażowanie, co z kolei zwiększa ryzyko popełniania błędów. Może to prowadzić do błędnego koła, w którym stres zwiększa prawdopodobieństwo popełniania błędów, a błędy potęgują stres i niepokój.

Stres i niepokój są przyczyną największej liczby utraconych dni roboczych w Wielkiej Brytanii, przy czym tylko w ostatnim roku ich liczba wzrosła o 40%. Różnice między płciami wskazują, że kobiety częściej niż mężczyźni doświadczają stresu i niepokojów w pracy. Wyniki [badań przeprowadzonych przez firmę Iron Mountain](#) potwierdzają tę tendencję - kobiety zgłaszają, że są bardziej zestresowane, zaniepokojone, spanikowane i przestraszone niż mężczyźni, jeśli czują, że popełniły krytyczny błąd w pracy.

Wdrożenie procesów mających na celu zmniejszenie niepokojów w miejscu pracy może poprawić samopoczucie wszystkich pracowników. Systemy umożliwiają ludziom stworzenie komfortu psychicznego i ograniczenie zmartwień. Stanowi to "warstwę ochronną" przed lękiem w miejscu pracy.

Systemy wspomagające business resilience mogą przyczynić się do zwiększenia odporności pracowników, co z kolei spowoduje, że będą oni szczęśliwsi i bardziej pewni siebie. To z kolei przekłada się na większą produktywność i rentowność przedsiębiorstwa.

## BIBLIOGRAFIA

Beck, U., 2009. *World at Risk*. Cambridge, UK and Malden, MA: Polity

Burman, R. and Goswami, T.G., 2018. A systematic literature review of work stress. *International Journal of Management Studies*, 5(3-9), s.112-132.

Caponecchia, C., 2010. It won't happen to me: An investigation of optimism bias in occupational health and safety. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(3), s.601-617.

Cooper, D., 2003. Psychology, risk and safety. *Professional Safety*, 48(11), s.39-46.

Entrust, 2021. *Securing The New Hybrid Workplace*, <https://www.entrust.com/>

Figner, B. and Weber, E.U., 2011. Who takes risks when and why? Determinants of risk taking. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), s.211-216.

Giddens, A., 1991. *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Stanford, CA: Stanford University Press

Giddens, A., 2002. *Runaway World: How Globalisation Is Reshaping Our Lives*. London: Profile Books

Health and Safety Executive., 2021. *Working days lost in Great Britain*, HSE, <https://www.hse.gov.uk/statistics/dayslost.htm>

Holton, G.A., 2004. Defining risk. *Financial analysts journal*, 60(6), s.19-25.

Josef, A.K., Richter, D., Samanez-Larkin, G.R., Wagner, G.G., Hertwig, R. and Mata, R., 2016. Stability and change in risk-taking propensity across the adult life span. *Journal of personality and social psychology*, 111(3), s.430.

Kerasidou, A. and Kingori, P., 2019. Austerity measures and the transforming role of A&E professionals in a weakening welfare system. *PLoS one*, 14(2), s.e0212314.

Mata, R., Josef, A.K., Samanez-Larkin, G.R. and Hertwig, R., 2011. Age differences in risky choice: a meta-analysis. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1235, s.18.

Microsoft Work Trend Index., 2021. *The Next Great Disruption Is Hybrid Work - Are We Ready?* [https://ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021\\_Microsoft\\_WTI\\_Report\\_March.pdf](https://ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021_Microsoft_WTI_Report_March.pdf)

Nelson, J.A., 2016. Not-so-strong evidence for gender differences in risk taking. *Feminist Economics*, 22(2), s.114-142.

Nicholson, N., Soane, E., Fenton-O'Creevy, M. and Willman, P., 2005. Personality and domain-specific risk taking. *Journal of Risk Research*, 8(2), s.157-176.

Paek, H.J. and Hove, T., 2017. Risk perceptions and risk characteristics. In *Oxford research encyclopedia of communication*.

Rieger, M.O., Wang, M. and Hens, T., 2014. Risk Preferences Around the World, *Management Science*, Articles in Advance, s. 1-12

Ruotsalainen, J.H., Verbeek, J.H., Mariné, A. and Serra, C., 2014. Preventing occupational stress in healthcare workers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (11).

Shatté, A., Perlman, A., Smith, B. and Lynch, W.D., 2017. The positive effect of resilience on stress and business outcomes in difficult work environments. *Journal of occupational and environmental medicine*, 59(2), s.135.

Tulloch, J., & Lupton, D., 2003. *Risk and Everyday Life*. Londyn: Sage

Vijayan, M., 2017. Impact of job stress on employees job performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), s.21.

Verizon Data Breach Investigations Report., 2021. <https://www.verizon.com/business/en-gb/resources/reports/dbir/>

