

KOBIETY O PRACY  
  
SUPERMARKETACH

**RAPORT Z BADANIA**  
**„SYTUACJA PRACOWNIC SUPER- I HIPERMARKETÓW”**

Karolina Oponowicz  
Agnieszka Chmielecka

Warszawa 2008

Raport przygotowany przez Koalicję KARAT w ramach projektu:

„Poprawa warunków pracy kobiet zatrudnionych w sieciach wielkopowierzchniowych placówek handlowych w Polsce”

**Koalicja KARAT**

ul. Rakoweicka 39A/ 14  
02-521 Warszawa  
tel./ fax (48 22) 628 20 03  
e-mail: [info@karat.org.pl](mailto:info@karat.org.pl)  
[www.karat.org](http://www.karat.org)  
[www.kobietypraca.org](http://www.kobietypraca.org)



Przeprowadzenie badań i przygotowanie raportu było możliwe dzięki wsparciu finansowemu **Fundacji im. Friedricha Eberta. Przedstawicielstwo w Polsce.**



ISBN 83-919601-5-3

**RAPORT Z BADANIA**  
**„SYTUACJA PRACOWNIC SUPER- I HIPERMARKETÓW”**

Karolina Oponowicz  
Agnieszka Chmielecka

Warszawa 2008

## 1. BADANIE

W kwietniu 2008 roku, w ramach realizacji działań nakierowanych na wzmocnienie ochrony praw kobiet w super- i hipermarketach w Polsce, Koalicja KARAT przeprowadziła badania: „Sytuacja pracownic super- i hipermarketów”. Badania, stanowiące punkt wyjścia do dalszych działań, miały na celu zebranie informacji od kobiet zatrudnionych w super- i hipermarketach na temat ich warunków pracy. Analiza doświadczeń kobiet pomogła zidentyfikować obszary oraz formy naruszeń praw pracowniczych (obszary krytyczne, wymagające poprawy) w sieciach sklepów wielkopowierzchniowych<sup>1</sup> oraz wskazała słabe punkty systemu przestrzegania prawa pracy. Na tej podstawie wypracowane zostaną rekomendacje w zakresie stanowienia i stosowania prawa pracy.

### 1.1. Metody i techniki badania

Realizację terenową badania Koalicja KARAT zleciła krakowskiej firmie: PBJ Badania Marketingowe. W ramach badania przeprowadzono dwa zogniskowane wywiady grupowe (focus): pierwszy 11 kwietnia 2008 roku w Krakowie, drugi 21 kwietnia w Olsztynie.

W czasie wywiadów zastosowane zostały techniki projekcyjne (test zdań niedokończonych i kolaż), które pomagają uzyskiwać wiedzę o nie zawsze uświadamianych sobie potrzebach, motywach i przekonaniach respondentów. Badane miały za zadanie dokończenie zdań: „Kiedy idę do pracy, to czuję/myślę...”, „Kiedy jestem w pracy, to czuję/myślę...”, „Kiedy wracam z pracy, to czuję/myślę...”. Kobiety biorące udział w dyskusji grupowej poproszone też były o wyklejenie z wycinków z gazet (technika kolażu) obrazów świata pracy idealnej/wymarzonej i tej obecnie wykonywanej.

W ramach badania zrealizowano również 5 wywiadów indywidualnych z działaczkami związków zawodowych. Zostały przeprowadzone w Tychach i Warszawie w maju 2008 roku. Do udziału w badaniu zaproszono liderki ruchów pracowniczych wytypowane przez Koalicję KARAT po uzgodnieniu wyboru z członkami Rady Konsultacyjnej<sup>2</sup>.

Informacje o warunkach pracy kobiet w super- i hipermarketach uzyskane w wywiadach z liderkami związkowymi były zbieżne z uzyskanymi od pracownic w trakcie wywiadów grupowych, dlatego materiał empiryczny zebrany w trakcie badań został opracowany zbiorczo.

---

<sup>1</sup> 8 lipca 2008 r. Trybunał Konstytucyjny orzekł, że ustawa z dnia 11 maja 2007 r. o tworzeniu i działaniu wielkopowierzchniowych obiektów handlowych (Dz.U. 2007 Nr 127, poz. 880) jest niezgodna z art. 2, art. 20 i art. 22 Konstytucji RP z 1997 r. W ustawie zawarta była definicja sklepu wielkopowierzchniowego: sklep wielkopowierzchniowy to obiekt handlowy o powierzchni sprzedaży przekraczającej 400 m<sup>2</sup>, w którym prowadzona jest jakakolwiek działalność handlowa.

<sup>2</sup> Rada Konsultacyjna to ciało doradcze utworzone w ramach realizowanego przez Koalicję KARAT projektu „Ochrona praw pracowniczych osób zatrudnionych w super- i hipermarketach w Polsce z perspektywy równouprawnienia płci” w celu wypracowania rekomendacji i poprawek do przepisów oraz praktyki stosowania prawa pracy. W jej skład wchodzi przedstawiciele Głównego Inspektora Pracy, organizacji pozarządowych, związków zawodowych działających w super- i hipermarketach, oraz prawnicy, naukowcy i badacze.

## 1.2. Charakterystyka badanych

Do udziału w każdym z badań focusowych zaproszono po 8 kobiet. Były one pracownicami zarówno międzynarodowych (Carrefour, Real, Tesco, Rast, Biedronka), jak i lokalnych sieci sklepów wielkopowierzchniowych (Lewiatan, Avita, Kefirek). Badane to kobiety w wieku 20-55 lat. Większość pracowała na stanowisku kasjerka/sprzedawczyni. W każdej z grup dyskusyjnych znalazła się też kobieta zatrudniona na stanowisku kierowniczym (kierowniczka/koordynatorka zmiany). W Krakowie 4 kobiety były pracownicami sieci lokalnych, 4 – sieci międzynarodowych; w Olsztynie 4 kobiety były pracownicami Biedronki, 4 – innych sieci międzynarodowych. Średni staż pracy w obecnym miejscu pracy w Krakowie wynosił około dwóch lat, w Olsztynie około roku. Respondentki różniły się zatem pod względem miejsca pracy, stażu i wieku. Taki dobór kobiet do badania pozwolił na pozyskanie informacji o sytuacji pracownic super- i hipermarketów zatrudnionych w różnych placówkach handlowych.

Wszystkie ankietowane działaczki związków zawodowych pracowały dla dużych międzynarodowych sieci sklepów wielkopowierzchniowych. Ich staż pracy w obecnym miejscu zatrudnienia wynosił od 2,5 roku do 12 lat.

## 1.3. Narzędzie badawcze – scenariusz

Wywiady zostały zrealizowane według scenariusza, który zakładał uzyskanie informacji na następujące tematy:

- jakim zakładem pracy jest super- i hipermarket (czy kobiety lubią swoją pracę, czy i dlaczego występuje rotacja pracowników, czy łatwo o zatrudnienie nowych pracowników),
- w jakim trybie kobiety są zatrudniane w super- i hipermarketach (kwestie umowy o pracę),
- jaki jest czas pracy i wynagrodzenie za pracę kobiet zatrudnionych w super- i hipermarketach (system pracy, przeciętna liczba godzin pracy w ciągu dnia/tygodnia, przerwy w czasie pracy, urlopy, zwolnienia chorobowe, sposób naliczania wynagrodzeń, wysokość wynagrodzeń, ocena czasu pracy i otrzymywanego za pracę wynagrodzenia, możliwość zaspokojenia potrzeb dzięki wynagrodzeniu),
- czy w super- i hipermarketach występuje dyskryminacja, ze szczególnym uwzględnieniem dyskryminacji ze względu na płeć (czym jest według badanych dyskryminacja, z jakimi jej przejawami się zetknęły i kiedy: dyskryminacja przy przyjęciu do pracy, po nawiązaniu stosunku pracy, czy są przypadki molestowania seksualnego, jak wygląda kontrola w pracy i stosunki przełożony – pracownik),
- jakie jest bezpieczeństwo i higiena pracy w super- i hipermarketach (znajomość przepisów BHP, szkolenia w tym zakresie, znajomość norm związanych z dźwiganiem ciężarów, jakie problemy zdrowotne powoduje u kobiet praca, czy przeprowadzają badania lekarskie, jaka jest wypadkowość przy pracy),

- jak wygląda działalność związków zawodowych w super- i hipermarketach (czy kobiety należą do związków zawodowych, czym się zajmują/powinny się zajmować organizacje związkowe, kwestie regulaminu pracy).

## 2. SUPER- I HIPERMARKET JAKO ZAKŁADY PRACY

### 2.1. Charakterystyka personelu sklepów wielkopowierzchniowych

Specyfika handlu wielkopowierzchniowego polega na tym, że wśród zatrudnionych kobiety zdecydowanie przeważają nad mężczyznami. Badane pytane o stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn odpowiadają najczęściej, że te proporcje wynoszą 9:1 lub 8:2. Pojawiały się także głosy świadczące o tym, że mężczyźni proporcjonalnie częściej zajmują stanowiska kierownicze.

Kobiety podkreślały problem bardzo dużej rotacji zatrudnionych osób.

*Rotacja jest niesamowita.*

Przyczyny dużej rotacji pracowników w super- i hipermarketach, zdaniem badanych, to:

- niskie zarobki,
- konieczność pracy w soboty/ niedziele/ święta,
- ciężkie warunki pracy,
- złe relacje między pracownikami/-kami a przełożonymi,
- wykorzystywanie/nakładanie na zatrudnionych zbyt wielu obowiązków.

Rotacja dotyczy zwłaszcza ludzi młodych, dla których zatrudnienie w super- czy hipermarkecie to często pierwsza praca, a przypadki zwalniania się po kilku dniach, tygodniach, w ostateczności miesiącach, są wśród nich powszechne.

Grupa pracowników starszych charakteryzuje się tym, że są to osoby szukające stabilności zawodowej, toteż dla nich zatrudnienie w takim miejscu pracy jest z założenia na stałe.

*Starsi jak już się przyzwyczają, to w tej pracy są.*

Niemal wszystkie badane wskazywały także na kwestię zbyt małej liczby pracowników w stosunku do zadań, które są do wykonania. Przyczyn takiego stanu rzeczy upatrywały zarówno w oszczędnościowej polityce dyrekcji zakładów, jak we wspomnianej już dużej rotacji pracowników, którzy często są nieprzygotowani, nieodpowiednio przeszkoleni i nie chcą podejmować się tak ciężkiej pracy na dłuższy czas. To wszystko odbija się oczywiście na czasie pracy pozostałych zatrudnionych, o czym więcej w dalszej części raportu.

*Kiedyś pracowało nas na naszym sklepie ok. 1200 osób, teraz pracuje nas 400 i musimy tę samą pracę wykonać kosztem pracowników.*

Badane w Olsztynie twierdziły, że jest bardzo łatwo o nowych pracowników. Sklepy często zatrudniają studentki/-ów, zwłaszcza w sezonie wakacyjnym, co jest korzystne, gdyż sklep nie płaci wtedy składek do ZUS-u. W Krakowie respondentki twierdziły z kolei, że o nowe osoby do pracy jest trudno ze względu na niskie zarobki oraz niekorzystne godziny pracy.

## 2.2. Stosunek respondentek do pracy zawodowej

W czasie wywiadów grupowych tylko jedna z badanych wyraziła niechęć do pracy zawodowej. Jej marzeniem jest:

*żeby nie pracować, żeby mąż zarabiał pieniądze. Wydaje mi się, że jako głowa rodziny on powinien tak zarobić, żeby ja mogła się zająć dziećmi, domem.*

Pozostałe badane nie podzielają tradycyjnego spojrzenia na miejsce kobiety w rodzinie i społeczeństwie, a ich stosunek do aktywności zawodowej jest pozytywny. Niektóre z uczestniczek wywiadów wręcz nie wyobrażają sobie życia bez pracy. Jedne dlatego, że cenią sobie niezależność, inne dlatego, że nie chcą ograniczać się do sfery domowej; są też i takie, które chętnie sprawdziłyby się w prowadzeniu małego biznesu.

*A ja marzę, [żeby] pracować, bo nie lubię siedzieć w domu.*

*(...) Nie chciałabym siedzieć w domu...*

*Zawsze powtarzałam, odkąd pamiętam, że robię to, co lubię, i jeszcze mi za to płacą, także lubię swoją pracę, wręcz uwielbiam. Może niekoniecznie w tak dużej firmie; wolałabym mieć pewnie swój sklepik.*

Z powyższymi wypowiedziami kłóć się treści dokańczanych przez kobiety zdań.

Kiedy idę do pracy, to myślę/czuję, że...

*będzie ciężko; znów nie zjem śniadania; będzie dużo klientów; nie chcę spotkać kierownika.*

Kiedy jestem w pracy, to myślę/czuję, że...

*jestem głodna; jestem zmęczona; opadam z sił; chciałabym już być w domu.*

Kiedy wracam z pracy, myślę/czuję, że...

*mam do zrobienia obiad; i lekcje z dziećmi; pranie trzeba wstawić; jestem bardzo zmęczona; chce mi się spać; jestem głodna.*

Test zdań niedokończonych, a także przygotowane przez kobiety kolaże jasno pokazują brak satysfakcji zawodowej. Jest to spowodowane tym, że wykonywana przez badane praca jest ciężka i nisko wynagradzana. Opisując swoją sytuację zawodową kobiety zwracają uwagę na:

- kwestie finansowe (wynagrodzenie nieadekwatne do nakładów pracy i niewystarczające na zaspokojenie podstawowych potrzeb),

- złą atmosferę w pracy (dotyczy to przede wszystkim złych relacji z bezpośrednimi przełożonymi, odpowiedzialnymi m.in. za grafiki, urlopy i dni wolne od pracy; część respondentek wskazywała również na niewłaściwe relacje między samymi pracownikami),
- chroniczne zmęczenie fizyczne, brak sił witalnych,
- brak czasu dla rodziny, dzieci, najbliższych,
- choroby, w tym najczęściej różnego typu dolegliwości (ból kręgosłupa, stawów, brzucha, głowy, chroniczne infekcje).

Definiując ciężkie warunki pracy badane skupiały się przede wszystkim na aspektach związanych ze złym zarządzaniem przez kadrę kierowniczą. Zbyt mało zatrudnionych osób w stosunku do potrzeb, co wynika z oszczędności ze strony zakładu pracy, wymusza zaś trudne do zaakceptowania grafiki oraz ciągłej pracy. Dodatkowo, badane wskazywały na brak przerw w trakcie pracy, zbyt dużo obowiązków, stres, zmęczenie/osłabienie, co nierzadko doprowadza do sytuacji konfliktowych i/lub kończy się ustnym upomnieniem przez kierownika czy kierowniczkę zmiany.

*(...) Jest to ciężka praca za małe pieniądze, wymagania są olbrzymie. Jest to wyzysk. My pracujemy tam jak niewolnicy we własnym kraju, jesteśmy traktowani jak podgatunek chyba.*

*Czujemy się wykorzystywani.*

Podsumowując: istnieje ogromny rozdźwięk pomiędzy idealną pracą a pracą wykonywaną przez kobiety obecnie (patrz zamieszczone na następnych stronach kolaże). Kobiety chcą pracować, ale ich pragnieniem jest praca w rozsądnym wymiarze godzin, w lepszej atmosferze, za pieniądze, które pozwolą zaspokoić podstawowe potrzeby i uniknąć popadania w długi. Można się zastanawiać, czy niezadowolenie kobiet z pracy jest bardziej kwestią niskich zarobków, czy uciążliwości tej pracy? Poprawa w której z wymienionych sfer spowodowałaby większe zadowolenie kobiet z wykonywanej pracy? Do postawienia tych pytań skłaniają wypowiedzi dotyczące m.in. kobiet pracujących na nocnych zmianach:

*(...) one mają dodatek nocny, dodatkowe pieniądze i nikt się nie buntuje.*

*(...) czasami dziewczyny proszą, żeby więcej pracować, to nie to, że jest łamany jakiś przepis, często jest tak, że jest 4-5 nocek i później jest wolne.*

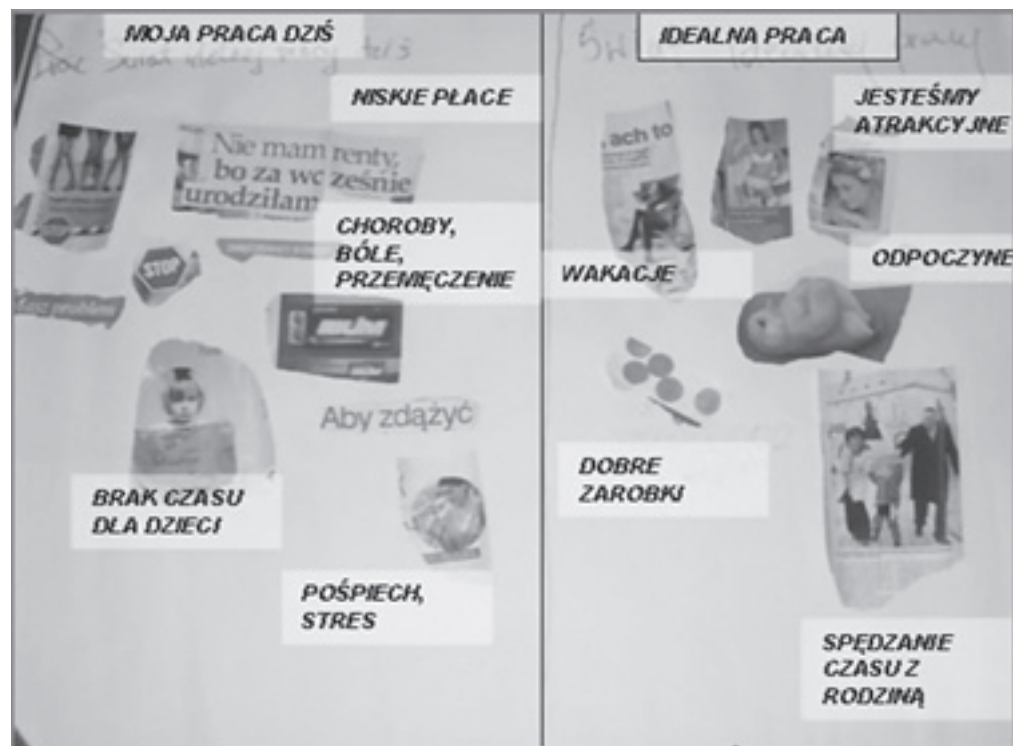


## Wykonane techniką kolażu: Świat mojej pracy dziś/idealna praca

OLSZTYN: Świat ich pracy jest smutny, szary i monotony. Dominują odczucia chronicznego zmęczenia i różnego rodzaju dolegliwości: bóle stawów, mięśni, głowy, niedożywienie, utrata wagi, brak czasu dla siebie i bliskich. / Świat idealnej pracy to świat wesoły, „jak z bajki”. Mają czas dla siebie, na dom, szkołę, rodzenie dzieci, są zadbane i atrakcyjne. W miejscu pracy mogą liczyć na wsparcie i pomoc, panuje życzliwość między ludźmi. Ten świat daje im poczucie bezpieczeństwa, spokoju. Nie muszą się martwić o pieniądze ani o czas.



KRAKÓW: W swojej pracy czują się niedoceniane, źle traktowane przez kierownictwo. Są przemęczone, zestresowane, wszystko dzieje się zbyt szybko, nie czują żadnego wsparcia ze strony kierownictwa, nie mają czasu dla siebie i rodziny. / Badane chciałyby spać spokojnie, nie mieć zmartwień związanych z brakiem pieniędzy, ze zdrowiem. Chciałyby, żeby panowały lepsze relacje w pracy. Najistotniejsze potrzeby to więcej czasu dla rodziny, wypoczynek i więcej pieniędzy.



### 3. UMOWY O PRACĘ

#### 3.1. Umowy o pracę

Pracownice super- i hipermarketów mają najczęściej czasowe umowy o pracę bądź pracują na umowę-zlecenie. Osoby zatrudnione na umowę o pracę zaczynają najczęściej od umowy krótkoterminowej (np. na miesiąc, 3 miesiące – okres próbny), która jest następnie przedłużana na kolejne okresy: rok, dwa lata, w niektórych przypadkach nawet na 5, 10 lat. Z wypowiedzi kobiet wynika, że nie zawsze są zorientowane w przepisach obowiązujących w tej materii. Kilka spośród nich mówiło, że dopiero czwarta umowa na czas określony staje się umową na czas nieokreślony. Niektóre twierdziły, że żadne sprzedawczynie nie dostają takich umów. Spośród wszystkich badanych tylko jedna osoba była zatrudniona na czas nieokreślony.

*Nie ma w tej chwili, że np. pierwsza, druga, trzecia umowa i jest na czas nieokreślony. W tej chwili jest tak, wiem, jak się koleżanki teraz przyjmowały, że jest na rok, później na cztery lata, po czterech zwiększa się to np. na sześć, na dziesięć. I nie ma tak, że jest na stałe.*

*Umowę na stałe to nie, to jest bardzo ciężko.*

W opinii badanych niezwykle rzadko zdarzają się sytuacje zatrudniania pracowników w niepełnym wymiarze godzin.

#### 3.2. Umowy-zlecenie

Umowy-zlecenie ze stawką godzinową otrzymują najczęściej osoby zatrudnione w zastępstwie, np. w czasie wakacji, przyjmowane w okresie świątecznym w związku ze wzmożonym ruchem, czy też wynajmowane do określonych prac, np. inwentaryzacji sklepu. Najczęściej są to osoby młode, uczące się.

Badane wspominały także o firmach wynajmowanych do konkretnych zleceń, tzw. serwisach, zwłaszcza do wykładania towarów na półki. Jedna z badanych była zatrudniona na umowę-zlecenie także przez tego typu firmę zewnętrzną, nie zaś bezpośrednio przez supermarket.

#### 3.3. Przestrzeganie warunków umowy

Nie we wszystkich sklepach wielkopowierzchniowych warunki umów są dotrzymane. Sytuacja pracownic sieci międzynarodowych jest pod tym względem lepsza niż tych pracujących w sieciach lokalnych. Najczęściej naruszane są przepisy dotyczące czasu pracy i czasu wolnego.

*Ja jestem studentką i miałam dostać weekendy wolne, a teraz żeby dostać weekend wolny to jest strasznie (...) to muszę się tak wyklócić, naszarpać.*

*Miałam inaczej w umowie, niż się później okazało. Chodzi o zapis, że na tydzień pracy należą się 2 dni wolnego i małym drukiem jest napisane: „chyba że wystąpią pewne szczególne okoliczności”, i te okoliczności trwają już od czerwca zeszłego roku, gdy się zwolniły 3 osoby.*

*Obecnie mam w miesiącu ok. 5 dni wolnych od pracy, a należy się 8. Kierowniczka ustawia grafik i tyle. Jak się [ktoś] sprzeciwi, to musi się liczyć z konsekwencjami.*

#### **4. WYNAGRODZENIE (I EWENTUALNE BONUSY)**

##### **4.1. Wynagrodzenie**

Pracownice super- i hipermarketów otrzymują wynagrodzenie w zależności od typu umowy. Stałą pensję otrzymują pracownicy zatrudnieni na podstawie terminowych i bezterminowych umów o pracę. Respondentki wskazywały, że ich dochody nie przekraczają na ogół najniższego wynagrodzenia w Polsce. Średnia pensja, według nich, wynosi od 1140 zł brutto dla kasjerki do 1600 zł brutto miesięcznie dla kierownika zmiany. Stawki różnią się w zależności od sieci i regionu kraju. Najwyższe zarobki oferuje Biedronka, w której po trzech latach pracy wynagrodzenie sięga 2200 zł brutto. W ostatnim czasie w większości zakładów pracy badanych kobiet nie było podwyżek. Pojedyncze przypadki wskazane przez nie dotyczyły dwóch hipermarketów (Carrefour w Krakowie i Tesco w Olsztynie), w których pracownicy dostali kilkadziesiąt groszy brutto więcej na godzinę.

W przypadku zatrudnienia na umowę-zlecenie obowiązują stawki godzinowe. Badane mówiły o stawce godzinowej, która wynosiła 7,70 zł brutto.

Wszystkie badane zgodnie przyznają, że pensja jest zawsze wypłacana na czas.

Niektóre respondentki mówiły, że na ich konto wpływa jedynie pensja minimum, natomiast pozostałe pieniądze (za nadgodziny, dodatki) są wypłacane w innych terminach. Padło m.in. określenie, że dostają pieniądze „na czarno”, „na lewo”, tzn. bez jakiegokolwiek umowy. Z pewnością ten sposób regulowania należności za pracę obniża koszty pracodawcy, który odprowadza w takim wypadku najniższe składki zdrowotne i emerytalne. Dla pracownic taka praktyka ma jednak negatywne skutki, gdyż tracą nie tylko wtedy, gdy idą na zwolnienie z powodu choroby (otrzymują 80% od najniższego wynagrodzenia), ale także, w dalszej perspektywie, na wysokości stawki emerytalnej.

*Mam drugi termin na endoprotezę, ale nie mogę iść, bo jak dostanę 80% najniższej pensji, to mi nie starczy na opłaty i jedzenie. Pracodawcy często dają najniższą pensję, a resztę na lewo.*

Powszechnie praktykowane jest przyznawanie dni wolnych pracownikom zamiast wypłaty dodatkowo zarobionych pieniędzy za pracę w godzinach nadliczbowych. Zdaniem części respondentek godziny nadliczbowe w ogóle nie są dodatkowo płatne, co związane jest najczęściej z prowadzeniem podwójnych grafików<sup>3</sup>. Podwójne grafiki pozwalają oszukiwać

---

<sup>3</sup> Więcej na temat problemu podwójnych grafików w rozdziale dotyczącym czasu pracy.

pracowników na przepracowanych godzinach nadliczbowych i w konsekwencji na wynagrodzeniu za nie (lub udzielaniu w zastępstwie dni wolnych).

#### **4.2. Bonusy**

W wielu sieciach międzynarodowych pracownicy, oprócz pensji podstawowej, otrzymują premię (tzw. premię motywacyjną i/lub liczoną od utargu sklepu) albo innego typu dodatki (np. raz do roku bonusy świąteczne, których wielkość jest zróżnicowana i/lub zależna od stażu pracy: od 50 do 300 zł. Część zakładów pracy przygotowuje paczki świąteczne dla dzieci pracowników). Jest to rzadkość w sieciach lokalnych.

Pracownice Tesco, Carrefour i Reala w Olsztynie mówiły o istnieniu w ich zakładach pracy tzw. zakładowego funduszu socjalnego, dzięki któremu pracownicy mogą uczestniczyć w różnego rodzaju imprezach integracyjnych, wyjściach do kina czy teatru. Dodatkowo mogą się ubiegać o zwrot pieniędzy za tzw. wczasy pod gruszą, kolonie dzieci, a w razie trudnej sytuacji życiowej – starać się o zapomogę socjalną. W pozostałych supermarketach, mimo że teoretycznie fundusz taki istnieje, trudno, w opinii pracownic, z niego skorzystać. W Krakowie żadna z respondentek nie wspomniała o takiej formie wsparcia ze strony zakładu pracy.

*Ja złożyłam o tę zapomogę [z funduszu socjalnego] 1,5 miesiąca temu. Nawet do biura nie dotarły moje papiery. (...) To musi podbić kierownik regionalny, który mnie wysmiał. To się popłakałam i wyrzuciłam [papiery].*

#### **4.3. Oczekiwania finansowe**

W opinii zdecydowanej większości badanych miesięczne wynagrodzenie nie jest adekwatne ani do wykonywanych obowiązków, ani do warunków pracy, ani do wydatków/kosztów utrzymania. W przypadku samotnych matek, gdyby nie dodatkowe źródła dochodu w postaci np. alimentów, wsparcia rodziny czy dodatkowej pracy, trudno byłoby zaspokoić podstawowe potrzeby, takie jak opłaty czynszowe, bieżące rachunki, żywność. Badane będące w związkach małżeńskich/partnerskich twierdziły z pełnym przekonaniem, że gdyby nie dochody męża/partnera, albo dochody z drugiej pracy (roznoszenie ulotek czy praca np. w serwisie, który polega na rozkładaniu towarów na półkach, co w niektórych sklepach jest traktowane jako dodatkowe zlecenie), nie byłyby w stanie utrzymać rodziny. Miesięczna pensja wystarcza im na ogół na bieżące rachunki i jedzenie. Zaspokajanie innych istotnych potrzeb (kupno mebli, remont mieszkania, wesele) jest możliwe jedynie dzięki zaciąganym pożyczkom.

*Ja mam dwójkę dzieci (...). Pracuję na dwóch etatach, bo jeszcze mam dodatkową pracę i mąż też, ale gdybyśmy pracowali tylko na jednych etatach, to wierz mi, usiadłabyś i płakała.*

*Ja mogę powiedzieć, że harujemy w tej pracy jak półtora osoby, za tę pracę się półtora pensji powinno dostać.*

Pytane o satysfakcjonującą i adekwatną do wykonywanej pracy pensję, respondentki wskazywały najczęściej kwotę od 1800 do 2000 zł netto miesięcznie.

## **5. CZAS PRACY**

Kwestia czasu pracy jest bodaj najbardziej paląca, jeśli chodzi o osoby zatrudnione w sklepach wielkopowierzchniowych. To na tym polu najczęściej dochodzi do naruszeń obowiązujących przepisów, których zresztą badane są świadome.

*(...) najlepszy pracownik to jest taki, który nie choruje, przychodzi na każde zawołanie kierownika i do nikogo się nie odzywa, [i żeby] tylko towar z magazynu na sklep w półki [przenosił]. Najlepiej jeszcze, żeby został po godzinach i później nie chciał jeszcze odbierać tych godzin.*

### **5.1. Grafiki i system pracy**

Kobiety pracują na ogół w systemie zmianowym. Od poniedziałku do piątku obowiązują najczęściej 8-godzinne zmiany, w weekendy i święta kobiety zazwyczaj pracują po 12-godzin. Zdarza się, że pracują dłużej, niż wynosi ich zmiana. W niektórych sklepach (np. krakowskiej Avicie czy olsztyńskiej Biedronce) często zdarzają się tzw. ciągi pracy, czyli praca po kilka, kilkanaście dni pod rząd bez dnia wolnego. W skrajnych przypadkach było to nawet 20 dni pracy bez wolnego dnia.

Z wypowiedzi badanych jasno wynika, że grafiki są narzędziem nagradzania, a częściej karania personelu: niekorzystnymi zmianami i dniami pracy (np. w Sylwestra) karze się osoby, które wzięły zwolnienie, urlop na żądanie, czy też odważyły się upomnieć o swoje prawa. Pojawiały się także wypowiedzi wskazujące na istnienie dwóch grafików: oficjalnego i nieoficjalnego. Ten pierwszy trafia do dokumentacji kadrowej i jest wykorzystywany np. w razie kontroli PIP, ten drugi ma tylko kierownik. Jak już wspomniano, w wyniku takiej sytuacji pracownice są często oszukiwane na liczbie przepracowanych nadgodzin i nie zawsze otrzymują za nie wynagrodzenie. W wypowiedziach kobiet pojawia się kwestia tzw. przymusowych dni wolnych, które mają stanowić rekompensatę za pracę w godzinach nadliczbowych. Badane powtarzały wielokrotnie, że nie mają wpływu na to, kiedy otrzymają te dni wolne; w efekcie często wypadają one w terminie niekorzystnym dla zatrudnionych (a korzystnym dla pracodawcy).

*Ja ostatnio miałam np. półtora tygodnia wolnego, ale to nie jest adekwatne do tej pracy, bo mi wcale nie zależało na tym wolnym.*

Co więcej, jak mówiły badane, odpowiedzialność za czas pracy (a raczej nadużycia i nieprawidłowości z tym związane) jest przerzucana z kierowników zmian na pracowników (przy kontroli wewnętrznej kierowników regionalnych).

*Nieraz pracuje się po 8, 9 dni bez dnia wolnego. Wygląda to tak, że robi się dwa grafiki, jeden robiony jest zgodnie z przepisami i ten oddawany jest do działu personalnego, drugi grafik pracownik dostaje w rękę i tam już jest wszystko ustalone.*

*[Kierownicy] mają 2 grafiki. Kierowniczką nie podaje wszystkich nadgodzin do biura. Podaje ok. 15 godzin, a oni [pracownicy] czasem pracują dodatkowe kilka dni, za które nie mają płacone.*

Należy podkreślić, że w żadnej z sieci pracownicy nie mają wpływu na kształt grafików i są całkowicie uzależnieni od decyzji kierownika, który jest odpowiedzialny za układanie planów pracy. Przy ustalaniu grafiku w ogóle nie bierze się pod uwagę wypadków losowych ani sytuacji życiowej kobiet, co jest szczególnie dotkliwe w przypadku samotnych matek i osób uczących się.

*Ostatnio musiałam wyjść wcześniej z pracy, bo zadzwoniono do mnie z przedszkola, że dziecko ma gorączkę. To do takiego stopnia jest to kontrolowane, że sami zadzwonili do przedszkola, żeby sprawdzić, czy rzeczywiście.*

W dużych, międzynarodowych sieciach (Real, Tesco, Carrefour) przestrzega się normy 12-godzinnego odpoczynku pomiędzy jedną a drugą zmianą. Ale w innych sieciach (np. Biedronka oraz regionalne w Krakowie: Avita, Kefirek, Lewiatan) często dochodzi do nadużyć. Teoretycznie podczas 8-godzinnej pracy, przysługuje 15 minutowa przerwa, lecz w praktyce wygląda to bardzo różnie. O ile w dużych sieciach przepisy są przestrzegane, o tyle w sieciach lokalnych nagminnie dochodzi do sytuacji, w których kobiety nie mogą w ogóle skorzystać z przysługującej im przerwy.

W niektórych sklepach całodobowych (Tesco) zdarzają się nocne zmiany. Kobiety zwykle chętnie pracują na tych zmianach, gdyż są one dodatkowo płatne. W pozostałych zakładach pracy nocne dyżury są sporadyczne, głównie podczas inwentaryzacji i/lub dużych dostaw towaru, np. w okresie przedświątecznym.

## **5.2. Naruszenia związane z czasem pracy**

*U nas przekroczone są wszystkie normy, jakie tylko mogą być.*

Naruszenia związane z czasem pracy dotyczą przede wszystkim:

- liczby dni przepracowanych w tzw. ciągach, które trwają po 7, 8, 9 dni, w skrajnym przypadku nawet 20 (gdy pracownikowi przysługuje w każdym tygodniu prawo do co najmniej 35 godzin nieprzerwanego odpoczynku).

- długości zmian i przerw między nimi; teoretycznie w dni powszednie zmiany wynoszą po 8 godzin, w weekendy i święta mogą być przedłużone do 12, jednak zawsze obowiązuje przynajmniej 11-godzinna przerwa między zmianami. (Tymczasem często dochodzi do

nadużyć i pracownice są zmuszane do wydłużania zmian bądź skracania odstępów między nimi.),

- przerw; przy pracy minimum 6 godzin dziennie przysługuje 15-minutowa przerwa. Nie zawsze jest ona egzekwowana, zwłaszcza w sieciach lokalnych. Wiele kobiet podkreślało, że przy tak ciężkiej pracy kwadrans to stanowczo za mało, żeby skorzystać z toalety, posilić się i odpocząć chwilę. W niektórych sklepach kobiety rozpoczynają pracę 15 minut wcześniej, żeby wydłużyć przerwę do pół godziny bądź też mieć w ciągu dnia drugą. Co więcej, respondentki, zwłaszcza kasjerki, mówiąc o przemęczeniu wskazywały także na to, że ich praca wiąże się z odpowiedzialnością za powierzone im pieniądze oraz rozliczenia kasowe (manko bywa pokrywane z kieszeni pracownika).

*U nas nie ma takiego zgrania, że, jak jest kolejka duża, jest ktoś wolny z kierownictwa, też jest człowiekiem, siedział kiedyś na tej kasie, wie, jak jest, powiedziałby: Słuchaj, ja cię zamienię na te 15 minut, idź, zjedz spokojnie, i dziewczynę by podsiadł. (...) Trzeba być po prostu bezczelnym, żeby iść zjeść, bo są momenty, że człowiek mdleje po prostu. Ból żołądka, stres, a tam pieniądze [w kasie], można się pomylić (...).*

Pytane o przyczyny nieprawidłowości związanych z czasem pracy, w tym przede wszystkim bezprawne wydłużanie czasu pracy, kobiety jednogłośnie wskazują na zbyt małą liczbę pracowników, co z kolei ich zdaniem wynika z oszczędności dyrekcji sklepów.

Przypomnijmy, że w niektórych sieciach zdarzają się praktyki przerzucania odpowiedzialności za nieprawidłowości związane z czasem pracy z kierownictwa na pracowników.

*Przyjeżdża kierownik regionalny i my jesteśmy ukarane za to, że tyle pracujemy, nie kierownik (...). Jedna dziewczyna dostała, że tak powiem, ustną naganą, że jest szósty dzień w pracy.*

### **5.3. Zwolnienia lekarskie z tytułu choroby, opieki nad chorym dzieckiem i dni wolne z tytułu opieki nad dzieckiem**

Zaledwie niewielka część zatrudnionych w handlu wielkopowierzchniowym korzysta ze zwolnień lekarskich – zarówno na siebie, jak i na dzieci. Z jednej strony wynika to z obawy przed sankcjami: osoba korzystająca ze zwolnienia jest postrzegana jako niedyspozycyjna i mało wydajna, za co grozi jej np. utrata premii czy gorszy grafik. Z drugiej strony zwolnienie lekarskie skutkuje obniżeniem uposażenia, a sytuacja finansowa pracownic super- i hipermarketów nie należy do najlepszych.

*W styczniu chorowało dziecko i nie miało opieki, i musiałam iść na zwolnienie. Byłam ze 3 tygodnie na tym zwolnieniu, ale był taki moment, już w lutym, że mało zarobiłam i też już miałam docinki ze strony kierownictwa [z powodu zwolnienia].*

Nagminne są sytuacje, kiedy pracownice, mimo przysługującego im zwolnienia, przychodzą do pracy, w efekcie cierpią na przedłużające się infekcje, co prowadzi do osłabienia organizmu i spadku odporności. Zdarza się też, że pracownica zamiast iść na zwolnienie lekarskie związane z opieką nad chorym dzieckiem, wykorzystuje urlop.



*Przynoszę zwolnienie, jestem chora, ja już się bałam po prostu, bo nie wiem, albo zwolnią, albo coś. I mi powiedziała kierowniczka jakoś tak, że mnie zabolalo, że „Takie osoby przyjmujemy... Trzeba wiedzieć, czy się będzie chorowało. (...) Jak się miało chorować (...), to się nie powinno zatrudniać.” A ta kasa, przy której siedzę (...) jest przy drzwiach i ciągle chora przychodziłam, a jak przejdzie na płuca, to nie wiem, co będzie.*

*Ludzie się starają raczej tych zwolnień nie brać. Czasami sama chora jesteś i chodzisz do pracy, aż cię powali.*

Rodzicowi wychowującemu dziecko, które nie ukończyło 14. roku życia, przysługują, oprócz urlopu wypoczynkowego, dwa dni opieki nad nim. Kobiety wykorzystują je najczęściej w okresie świąt Bożego Narodzenia, aby przygotować Wigilię, albo w związku z rozpoczęciem roku szkolnego przez dziecko, czy też przedłużając sobie urlop. W olsztyńskiej Biedronce ze względu na nadmiar pracy i małą liczbę pracowników, pracownice nie mogły w ogóle skorzystać z tego uprawnienia.

*(...) w zeszłym roku nie pozwolono mi nawet wykorzystać opieki nad dziećmi, dwóch dni, które mi przysługują.*

*Ja to samo miałam, nie pozwolono, nie ma ludzi do pracy.*

#### **5.4. Urlopy**

Urlopy to kolejny problem związany z pracą w super- i hipermarketach. Zaobserwowano różnice pomiędzy dużymi sieciami: Tesco, Carrefour, Real, a Biedronką i innymi sieciami regionalnymi. W tych pierwszych zazwyczaj na początku roku kalendarzowego każdy pracownik określa termin urlopu i ma zagwarantowane prawo do ciągłego urlopu wypoczynkowego w wymiarze co najmniej 10 dni roboczych. Jest to zgodne z regulacją kodeksu pracy, który mówi, że co najmniej część wypoczynku powinna trwać nie mniej niż 14 kolejnych dni kalendarzowych. Z kolei w pozostałych zakładach pracy urlopów wypoczynkowych udziela się niechętnie, a ich terminy są często narzucane pracownikom, którzy bywają często zobligowani do zmiany planów urlopowych.

Urlopy na żądanie są niemal niedostępne w sieciach lokalnych, występują natomiast w sieciach międzynarodowych i nie ma problemu z korzystaniem z nich.

*U nas niby urlop na żądanie jest, ale nikt nie chodzi, bo niemile widziane jest. Kierownik patrzy nie tak, może się uwziąć i źle grafik ułożyć, że same nocki.*

Wspomniana już została kwestia brania urlopów wypoczynkowych nie dla rekreacji, ale po to, by nie korzystać ze zwolnień lekarskich. Trzeba zwrócić uwagę, że w sytuacji, gdy kobiety biorą dni z urlopu wypoczynkowego na chorowanie, skraca się czas ich realnego wypoczynku. Przy ciężkiej pracy, nie pozwala to na zregenerowanie sił. Gdyby kobieta kilka razy do roku wzięła urlop zamiast zwolnienia, to w ogóle nie miałyby urlopu wypoczynkowego lub byłby on tak krótki, że pracownica nie spełniałaby normy pobytu na urlopie wypoczynkowym przez 14 dni kalendarzowych z rzędu.

## 6. DYSKRYMINACJA I MOBBING

Respondentki miały trudność ze zdefiniowaniem dyskryminacji w miejscu pracy. Identyfikowały określone zachowania lub działania jako dyskryminujące dopiero po opisanu przykładów przez moderatorkę. Posługując się własnymi przykładami, odnosiły się raczej do mobbingu.

### 6.1. Dyskryminacja

Przykłady dyskryminacji ze względu na płeć kobiety przytaczają dopiero wtedy, gdy moderatorka zadaje bardziej szczegółowe pytanie: o inne traktowanie kobiet ze względu na bycie matką czy posiadanie dzieci.

Samo pojęcie dyskryminacji nie jest przez kobiety rozumiane właściwie. Kojarzy im się bardziej z mobbingiem i szykanowaniem (nieodpowiednimi stosunkami w pracy, poniżaniem pracownika, brakiem szacunku, zlecaniem nieodpowiednich prac, np. kobietom noszenia ciężarów, wykorzystywaniem pracowników).

Kobiety są mniej pożądanymi pracownikami ze względu na obciążenie domem i dziećmi. Chociaż na stanowiskach sprzedawców i kasjerów tradycyjnie przeważają kobiety, to jednak już na etapie poszukiwania pracownic pojawia się kwestia ich macierzyństwa. Dyskryminacja w tym względzie jest doświadczeniem przede wszystkim kobiet młodszych. Często dyskryminacji ze względu na macierzyństwo doświadczają nawet kobiety nie będące matkami.

*Że panienka, że zaraz za mąż wyjdzie, że w ciąży będzie, odejść może też.*

W procesie rekrutacji nagminne jest pytanie o stan cywilny, wiek i liczbę dzieci, planowaną ciążę.

*Ostatnio u nas szukali pracownicę do pracy. Tak po znajomych. To mówili, żeby już dzieci dorosłe miała, odchowane dzieci, żeby była dyspozycyjna czasowo, nie musiała chodzić na zwolnienia, a nie taką jak ja, która ma małe dzieci.*

*(...) Tylko to, że jesteśmy matkami, że to jest jakiś problem. Jak przyjmowałam się do pracy, to kierownik mnie pytał, czy będę często chodziła na zwolnienia na dzieci.*

Pojawiały się wypowiedzi na temat braku chęci uwzględnienia sytuacji matek z dziećmi. Trzeba zauważyć, że nie wszyscy pracownicy posiadający dzieci mają gorzej, spotykają się w pracy z jakimiś trudnościami z tego powodu. Gorzej mają tylko kobiety, i do nich kierowane są np. uwagi: „a kto ci kazał rodzić?”.

*(...) poszło o to, że ja chciałabym mieć ranną zmianę, bo naprawdę jest mi ciężko, bo muszę zostawiać dziecko do późna z moją córką, a też ma swoje jakieś tam potrzeby, gdzieś [chce] wyjść itd. I w końcu jej [kierownicze] powiedziałam: dlatego wy ludzi nie macie, jak wy tak*

*ludzi traktujecie. Ja mam dzieci, jest mi ciężko. A ona do mnie: a kto ci kazał dzieci robić. Myślałam, że wybuchnę.*

W super- i hipermarketach większość pracowników to kobiety, ale i tu widoczny jest podział pracy ze względu na płeć. Kobiety, postrzegane jako bardziej skrupulatne, predysponowane do prac monottonnych, zatrudniane są na stanowiskach kasjerek. Mężczyźni – silni, zdecydowani – obsadzani są na stanowiskach ochroniarzy. Z wypowiedzi kobiet wynika, że „ochroniarz” jest stanowiskiem nadzorczym i do mężczyzn zatrudnianych na tych stanowiskach należy także pilnowanie pracujących kobiet.

*Ochrona tak [zagląda w torebki kobietom przy wychodzeniu z pracy]. Trzeba mieć wszystko oklejone, podpisane, żeby jakoś było udokumentowane [co się wnosi/wynosi].*

Nadzór mężczyzn nad kobietami rodzi kłopotliwe dla nich sytuacje:

*Ochroniarz mówi: a ty co, wychodzisz? Ja mówię: muszę. Czy ja mu muszę tłumaczyć, że mam okres? (...) Ja mu powiedziałam: do toalety idę, zamknij mnie. A on że za dużo ludzi. Jak kobieta ma okres, to wiadomo, że źle się czuje i do toalety musi iść częściej, a ja się muszę przed ochroniarzem jakimś tłumaczyć, że trzeci raz do toalety idę.*

Co więcej, zastanawiające jest, że ochroniarzom nie zleca się ciężkich prac, „zaganiani są do roboty” wyjątkowo, w sytuacjach spiętrzenia. Dźwiganie towarów pozostaje zadaniem kobiet. To one rozwożą i układają towar na półkach. Jednak zatrudnianie mężczyzn na stanowiskach ochroniarzy, a kobiet – kasjerek jest postrzegane przez badane jako „naturalne”, tak jak „nienaturalne” jest obciążanie kobiet dźwiganie ciężarów.

*Każą nam nosić ciężki towar. Przecież kobieta nie nadaje się do takich prac.*

Pojawiały się opinie, że liczba mężczyzn na kierowniczych stanowiskach jest nieproporcjonalna do liczby mężczyzn zatrudnionych w handlu wielkopowierzchniowym w ogóle. Preferencje w obsadzaniu mężczyzn na stanowiskach kierowniczych to przejaw nierównego traktowania, jednak wydaje się, że badane nie definiowały tych praktyk jako dyskryminacji.

Respondentki nie dostrzegają dyskryminacji w polityce płacowej.

W jednym przypadku wspomniano o molestowaniu seksualnym: winny został ukarany i stracił pracę. Kobiety mają małą świadomość zagadnień dyskryminacji ze względu na płeć. Zapytane, czy zetknęły się z takimi przypadkami, zaprzeczają.

*Ja się jeszcze nie spotkałam z czymś takim.*

*Ja też nie.*

Poza powyższymi przypadkami badane właściwie nie odniosły się do dyskryminacji, mówiły raczej o swojej sytuacji w kontekście poszanowania ich godności. Należy zauważyć, iż to, że kobiety (z małymi wyjątkami) nie odniosły się do przykładów dyskryminacji, może oznaczać,

że faktycznie nie dochodzi do nierównego traktowania albo też, że kobiety nie potrafią tego zidentyfikować. Historie przytaczane przez respondentki zahaczają raczej o mobbing i szykanowanie.

## 6.2. Mobbing

Atmosfera w zakładach pracy opisywana jest przez kobiety jako fatalna. Zła atmosfera to w relacjach badanych jeden z gorszych aspektów pracy w super- i hipermarketach. Wynika ona przede wszystkim ze złych relacji z bezpośrednimi przełożonymi. W odbiorze kobiet składają się na nie: brak życzliwości, wręcz wrogość osób na stanowiskach kierowniczych, brak wsparcia z ich strony, pochwał i motywowania, lekceważenie potrzeb pracownika, instrumentalne, przedmiotowe traktowanie podwładnych, obrażanie/poniżanie przy innych pracownikach/klientach, szykanowanie, wykorzystywanie pracownika do zadań przekraczających jego możliwości fizyczne. W relacjach z przełożonymi kobietom towarzyszy uczucie lęku i nieufności. Negatywny odbiór atmosfery w miejscu pracy z pewnością jest potęgowany także przez chroniczne zmęczenie.

Prawa i potrzeby kobiet są przez przełożonych ignorowane.

Kobieta, która ma dzieci, mówi:

*Ja za to, że się upomniałam [o dwa dni wolnego z tytułu opieki nad dzieckiem] pracowałam w Wigilię i Sylwestra, jako jedyna, za karę.*

Zastraszanie:

*Na twoje miejsce będzie dziesięciu.*

Wyśmiewanie, poniżanie:

*(...) To jeszcze mnie obgadala [kierowniczka] na głos do wszystkich, moje poufne sprawy(...). Każdy kto przychodził do biura, to ona: zobacz co złożyła, hahaha.*

*Kierowniczka potrafi nakrzyczeć na mnie przy sali pełnej ludzi, że się gapię, że jestem za wolna.*

Wydaje się, że taka atmosfera powstrzymuje kobiety przed egzekwowaniem swoich praw i walką o poprawę swojej sytuacji. Pogłębia też ich poczucie niespełnienia i niezadowolenia z pracy. Często najmniejsza próba sprzeciwienia się woli przełożonego grozi szykanami. Osoby, które otwarcie mówiły o swoich problemach i uskarżały się na panujące warunki pracy, zetknęły się z nierównym traktowaniem przez przełożonych, co przejawiało się złym grafikami: ciągami pracy, pracą w weekendy i każde święta, brakiem przerw w pracy, obrażaniem itd.

Badane zwracały także uwagę, że w ich pracy trudno o awans. Umiejętności i predyspozycje mają mniejsze znaczenie niż dobre relacje z kierownictwem.

## 7. BHP

### 7.1. Szkolenia BHP

Nowo zatrudnieni pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenia z zakresu BHP, ale ich długość i intensywność różnią się w zależności od zakładu. W niektórych przypadkach trwają one cały dzień, w innych zaledwie godzinę. Nowi pracownicy biorą udział w krótkim przeszkoleniu w zakresie organizacji sklepu, układania towarów na półkach, obsługi kasy, przyznają jednak, że często nie jest ono dość wyczerpujące, by umożliwić sprawne wykonywanie obowiązków. Ze względu na zbyt małą liczbę pracowników, nie ma czasu na gruntowne przeszkolenie w tym zakresie. Dodatkowo część badanych (z olsztyńskiej Biedronki, gdzie przeważa typ niskiego wózka widłowego i występuje duże prawdopodobieństwo najechania na stopę) wskazywała, że do obsługi wózka potrzebne są specjalne buty (których zakład pracy im jednak nie zapewnia). Jeśli dyrekcja nie zapewni takiego obuwia, a wychwyci to kontrola zewnętrzna, konsekwencje ponosi pracownik.

### 7.2. Warunki pracy

Wszystkie respondentki przeszły badania lekarskie, zanim rozpoczęły pracę. Badania związane były jednak z zajmowanym stanowiskiem, najczęściej kasjerki/sprzedawczyni, a nie z zadaniami, które im się faktycznie zleca. Do codziennych obowiązków pracownic, poza pracą przy kasie, należą: rozładunek towaru, praca w magazynie, układanie towaru na półkach, sprząatanie sklepu, układanie koszyków. W konsekwencji kobiety, wykonując pracę, do której nie są przygotowane, cierpią na wiele dolegliwości. Większość uskarża się na kłopoty z kręgosłupem, a także ze stawami, biodrami i nadgarstkami; często cierpią także z powodu bólów brzucha i głowy. Przypadłości te są najczęściej skutkiem dźwigania oraz siedzenia na niewygodnych krzesłach przy kasie.

*Praca na sklepie, na magazynie, sprząatanie, wszystko...*

*Jest zakaz siedzenia na pustej kasie.*

Normy dotyczące dźwigania (choć ostatnio wiele się zmieniło na korzyść pracowników) nie zawsze są przestrzegane:

*Jest wózek. Tyle, ile my możemy przewieźć, to powinien być sam wózek. Plus karton bananów. A my musimy nałożyć alkoholu kupę.*

Badane wskazują również na infekcje, którymi, jak twierdzą, często zarażają się od klientów. Kasjerki zwracały także uwagę na to, że siedząc najbliżej drzwi są narażone na choroby z powodu nagłych zmian temperatury. Padł w związku z tym pomysł szczepień zapewnianych przez pracodawcę, aby wzmocnić ich odporność.

Pracujące w super- i hipermarketach kobiety w ciąży zwykle mają nieco lepsze warunki pracy.

Pytane o możliwość korzystania z toalety, kobiety mówią, że sytuacja poprawiła się w ostatnich latach, ale wciąż zdarzają się utrudnienia.

*No jasne, że [korzystanie z WC] jest utrudnione. Siedzi pani na kasie i nie ma możliwości wyjścia. Czekają się, żeby ktoś się pojawił na horyzoncie i cię zamienił. Ale nie jest, że ktoś zabrania.*

*Jeśli nie ma cię kto w kasie zastąpić, to nie wyjdiesz.*

*Nie można wyjść do toalety, bo kolejka wielka. Absolutnie.*

*Ja jestem bezczelna. Jak któryś kierownik mówi mi: nie zejdziesz [z kasy], to ja mówię: zsiłam się na kasie.*

Najwięcej nieprawidłowości i naruszeń przepisów BHP dotyczy dźwigania i transportu lub przesuwania zbyt dużych ciężarów. Zdarzają się także problemy związane ze zbyt rzadkim serwisowaniem sprzętu (np. zepsute taśmy przy kasach), oszczędzaniem na nożykach, rękawicach, szufelkach, fartuchach oraz ich limitowaniem. Pojawiały się również głosy świadczące o tym, że brakuje różnych sprzętów, wózków, i że przydałyby się sprawniejsze maszyny.

### **7.3. Wypadki przy pracy**

W opinii badanych do wypadków dochodzi stosunkowo rzadko, są to np. skaleczenia krawalnicą do wędlin, upadki z drabiny, inne skaleczenia, a także incydenty przy transporcie towarów (przygnięcia nóg, rąk). Poszkodowani po okresie rekonwalescencji wracają zwykle do pracy.

Pojedyncze osoby (pracownicy olsztyńskiej Biedronki) uskarżały się na niesprawne taśmy przy kasach, co zmusza kasjerki do dźwigania produktów i nierzadko kończy się naderwaniem mięśnia lub uszkodzeniem nadgarstka.

### **7.4. Kontrole PIP i PIH**

W opinii badanych kontrole przeprowadzane przez PIP są wcześniej ustalone z kierownictwem, które ma czas, by się do nich przygotować. Pojedyncze kasjerki (z olsztyńskiej Biedronki) po niezapowiedzianej kontroli PIH miały nieprzyjemności ze strony kierownictwa w związku z brakiem czystych fartuchów, obuwia ochronnego i rękawiczek.

Kontrole przeprowadzane przez PIH, zdaniem badanych, są podobnie jak w przypadku PIP, powierzchowne i ustalone z wyprzedzeniem.

*(...) najśmieszniejsze jest to, że zawsze tydzień wcześniej uprzedzą, że będą. Później jest młyn w pracy i wszystko jest OK.*

Z przeprowadzonych wywiadów można wnioskować, że kobiety znają podstawowe przepisy BHP, jednak rzadko zgłaszają nieprawidłowości i nie dbają o egzekwowanie chroniących je przepisów z obawy przed szykanowaniem. O tym, że kierownictwo nie dokłada starań, aby zapewnić pracownikom warunki odpowiadające normom BHP, i obawia się ujawnienia nieprawidłowości w tym zakresie w czasie kontroli, świadczy też wypowiedź:

*A kierownictwo to jest miłe dla nas tylko jak BHP przychodzi.*

W niektórych marketach – podobnie jak w sprawie przestrzegania norm czasu pracy— kierownictwo przerzuca odpowiedzialność za przestrzeganie przepisów i norm BHP na pracowników.

*U nas są takie przepisy, że trzeba mieć buty specjalne [zapewniające bezpieczeństwo przy obsłudze wózków widłowych]. Ja pracuję już dwa lata i jeszcze nie dostałam takich butów. Stwierdziłam, że nie dotknę wózka (...). Dlaczego mam później tysiąc zł kary płacić za kierownictwo. Pracownik płaci.*

*Kierownicy bardzo się na nas wyżyli po tej kontroli [niespodziewanej kontroli PIP], że stare fartuchy, rękawiczki, a przecież nikt nam nie dał. A oni, że w szafkach są. (...) my nie możemy same do biura wejść.*

## **8. ZWIĄZKI ZAWODOWE**

Żadna z uczestniczek badania fokusowego nie należy do związku zawodowego. Wiedza na temat istnienia i podstawowych obszarów działalności związków zawodowych jest niewielka. Jedynie pracownice takich sieci, jak: Real, Tesco i Carrefour twierdziły, że w ich zakładach pracy działają związki zawodowe, ale i one nie potrafiły wskazać konkretnych obszarów ich działalności.

Badane kobiety określają rolę związków zawodowych przede wszystkim jako organizacji dbającej o ochronę praw pracowników. W ich wypowiedziach o tym, czym zajmują się związki zawodowe, pojawia się wątek pomocy socjalnej i ogólne działania na rzecz poprawy sytuacji zatrudnionych. Pytane o to, czym jeszcze powinny zajmować się związki, wskazywały następujące przykłady:

- kontrolą grafiku pracy/godzin pracy, przerw w trakcie pracy,
- kontrolą wynagrodzeń,
- kontrolą dni wolnych,
- doraźną pomocą z funduszu socjalnego,
- relacjami przełożeni – pracownicy.

*[Związek ma się zajmować] dobrem pracownika, (...) żeby pełnił rolę adwokata pracownika, (...) żeby socjalne było należycie wykorzystywane, [sprawą] wolnych godzin (...).*

Wśród większości respondentek obserwuje się zachowawczy, ostrożny stosunek do tej instytucji. Zapytane, czy zapisałyby się do związku, udzielały mało zdecydowanych odpowiedzi. Pojawiały się pozytywne wypowiedzi nt. działalność związków, ale przeważały głosy świadczące o rozczarowaniu skutecznością związków w rozwiązywaniu problemów pracowniczych.

*No jeżeli [pracownik] ma jakiś problem, dajmy na to finansowy, losowe przypadki (...). Koleżanka miała męża chorego na raka i dostała naprawdę dużą sumę. Są też dodatkowe paczki dla pracowników czy dzieci.*

*U nas są nawet związki zawodowe, które prężnie pracują (...). W tej chwili od lipca dziewczyny z chemii, nocna zmiana, dostanie naprawdę fajną podwyżkę, już taką na papierku. Jest obiecana podwyżka, z czego są bardzo zadowolone.*

*Ja nigdy nie miałam styczości, nie wiem, jak to działa.*

*Należałam kiedyś do Solidarności, ale się zawiodłam.*

*U nas jest związek, ale pracownicy nie dostają żadnej informacji na temat jego działania.*

Wydaje się w związku z powyższym, że jednym z głównych wyzwań stojących przed działaczami związków zawodowych jest dotarcie do pracowników i lepsza współpraca z nimi.

## **9. PODSUMOWANIE BADANIA**

Na podstawie badania można wysnuć następujące wnioski:

1. W sektorze handlu wielkopowierzchniowego sytuacja kobiet zatrudnionych w międzynarodowych sieciach jest lepsza pod względem warunków pracy niż tych zatrudnionych w sieciach ogólnopolskich i lokalnych.
2. Ważną rolę w kształtowaniu środowiska pracy odgrywa czynnik ludzki, którego nie można ani regulować, ani kontrolować przy zastosowaniu przepisów prawa. Warunki pracy kobiet różnią się w zależności od postaw ich przełożonych i ich indywidualnych decyzji. Istotne jest w tym zakresie rozwijanie kultury prawnej po to, by istniała dobra wola właściwego stosowania prawa pracy w super- i hipermarketach.



3. Na trudną sytuację pracownic super- i hipermarketów rzutuje w ogromnym stopniu atmosfera w pracy, a zwłaszcza trudne kontakty z przełożonymi – kierownikiem/kierowniczką, którzy decydują o nich zarządzając grafikami zmian. Są oni postrzegani jako osoby nieżyczliwe, a kobiety odczuwają wobec nich strach. W konsekwencji złej relacji z kierownikiem/kierowniczką zatrudnione są pozbawione wsparcia przy rozwiązywaniu swoich problemów w pracy. Rzadko też podejmują próby wyegzekwowania swoich praw czy przeciwstawiania się kierownictwu, gdyż, co należy ponownie podkreślić, grożą za to sankcje (najczęściej w postaci niekorzystnych godzin pracy i utraty premii). Z pewnością do biernej postawy kobiet i niechęci do podejmowania walki na rzecz poprawy swojej sytuacji przyczynia się także brak wiedzy o własnych prawach i mechanizmach ich dochodzenia (w tym także o funkcjonowaniu związków zawodowych).

4. Przyczyną trudnych warunków pracy osób zatrudnionych w super- i hipermarketach jest nie tyle prawo, co praktyka stosowania przepisów. Jest to szczególnie widoczne na przykładzie nieprzestrzegania przepisów odnoszących się do czasu pracy: długości zmian, przerw między zmianami, liczby dni przepracowanych bez przerwy. Odpowiedzialność za zarządzanie czasem pracy zatrudnionych ponoszą kierownicy zmian. Trudno jednak ocenić, kto i na jakim szczeblu zarządzania personelem podejmuje decyzje dotyczące tych kwestii i faktycznie odpowiada za powstające nieprawidłowości.

5. Sytuację kobiet zatrudnionych w super- i hipermarketach w ich własnym odbiorze charakteryzują przede wszystkim:

- zmęczenie i choroby,
- brak czasu dla dzieci, rodziny,
- brak pieniędzy,
- zła atmosfera w pracy.

Badane są zgodne co do tego, że ich praca jest wyjątkowo ciężka. Nie tylko nie daje im poczucia satysfakcji, ale też nie pozwala na zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych. Ciągłe zmęczenie, niewyspanie i głód (wynikający nie tyle z ubóstwa, ile z braku czasu na posiłek) towarzyszą im codziennie. Swoje potrzeby zamykają w hasle „żyć godnie”, a rozumieją przez to sytuację, w której można się wypaść, odpocząć, mieć czas dla bliskich, zwłaszcza dla dzieci (ten wątek bardzo często się powtarza), mieć środki na utrzymanie rodziny.

6. Postulaty formułowane przez same badane w zakresie warunków ich pracy dotyczyły najczęściej:

- podwyższenia wynagrodzenia,
- przestrzegania określonych w przepisach godzin pracy,

- poprawy atmosfery w pracy, zwłaszcza w kontekście relacji z kierownikiem,
- wynagrodzenia za nadgodziny,
- poprawy warunków pracy, przede wszystkim w zakresie ochrony zdrowia,
- dostępu do świadczeń z funduszu socjalnego,
- udogodnień dla matek z dziećmi (elastyczne godziny pracy, zakładowe żłobki, przedszkola),
- wsparcia ze strony związków zawodowych.

## 10. REKOMENDACJE

W trakcie badania pojawiło się kilka pomysłów i sugestii, które warte są uwagi. W celu poprawy sytuacji kobiet – pracownic super- i hipermarketów z pewnością należy działać na kilku poziomach:

1. Przestrzeganie przepisów prawa pracy. Kontrole PIP powinny być bardziej gruntowne a przede wszystkim niezapowiedziane. Kobiety mówiły, że dobrą praktyką byłoby porównywanie przez PIP grafików pracy z faktyczną obecnością pracowników w pracy w dniu kontroli. Inspektor powinien oznakowywać pieczęcią sprawdzane grafiki. Innym mechanizmem kontroli czasu pracy mogłyby być zlikwidowane karty zegarowe, które kiedyś chroniły przed nieprawidłowościami.

*Owszem oni [PIP] przychodzą, sprawdzają (...). Dla mnie to są ludzie oderwani od rzeczywistości, nie znają realiów.*

*Kiedyś mieliśmy karty zegarowe i było to bardzo dobre, można było zliczyć ten czas pracy.*

2. Podnoszenie świadomości pracowników w zakresie obowiązujących przepisów, praw pracowniczych i instrumentów ochrony tych praw. Respondentki często mają świadomość tego, gdzie należy zgłaszać wszelkiego rodzaju nadużycia i łamanie praw pracowniczych, ale strach przed szykanowaniem i ewentualnym zwolnieniem wydaje się barierą, której nie są w stanie przekroczyć. Ponadto uznają, że ich interwencja niewiele zmieni.

Wydaje się, że jest to pole do działania dla związków zawodowych, które powinny rozważyć zmodyfikowanie sposobu funkcjonowania, a zwłaszcza docierania z informacjami do załóg sklepów. Związki zawodowe powinny być bardziej otwarte na nowe członkinie, a także sprawić, żeby aktywnie działały one w zakładach pracy.

Zasadne wydaje się organizowanie kursów/szkoleń poruszających tematykę relacji interpersonalnych, asertywnego zachowania, ale i dotyczących praw pracowniczych.

Pracodawcy powinni także położyć większy nacisk na szkolenia dla kadry kierowniczej z zakresu zarządzania personelem.

3. Uświadomienie dyrekcjom sklepów korzyści z poprawy sytuacji pracowników. Olsztyńskie respondentki deklarowały chęć uczestnictwa w różnego rodzaju kursach/szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje, ale nie potrafiły wskazać konkretnych.
4. Podnoszenie świadomości naruszeń i standardów praw pracowniczych wśród konsumentów, klientów sklepów. W wywiadach pojawiały się głosy wyraźnie wskazujące na to, że klienci sklepów stają się niekiedy rzecznikami pracowników: interesują się warunkami ich pracy, okazują wyrozumiałość, gdy kasjerka wychodzi do toalety, zwracają uwagę, gdy sprzedawczynie są chore, zmęczone. Być może także klienci mogą być motorem/rzecznikiem/sojusznikiem poprawy sytuacji kobiet w super- i hipermarketach.

ISBN 83-919601-5-3