

Wprowadzenie

Badania nad stresem, którego doświadcza człowiek w miejscu pracy, trwają od wielu lat. Dotyczą one przede wszystkim czynników stresogennych, uwarunkowań reakcji stresowych, sposobów radzenia sobie ze stresem i konsekwencji jego występowania. Zainteresowanie tą problematyką jest związane z rosnącą skalą zjawiska oraz z coraz większymi nakładami finansowymi przeznaczanymi rokrocznie na eliminowanie skutków stresu zawodowego.

Jak pokazują statystyki, zwiększa się liczba osób, które przeżywają stres w miejscu pracy. Według Spielbergera (2001) liczba pracowników uskarżających się w USA na stres w latach 1985–1990 uległa podwojeniu. Co więcej, badania wykonane na zlecenie Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa i Ochrony Zdrowia w Miejscu Pracy, pokazują jednoznacznie, że spośród 160 mln ludzi pracujących na terenie Unii Europejskiej, 28% narażonych jest na stres związany z wykonywaną pracą. Wśród nich:

- 15% uskarża się na bóle głowy
- 26% zgłasza bóle mięśniowe
- 23% odczuwa przewlekłe uczucie zmęczenia
- 28% skarży się na napięcie psychiczne (Grabowski, 2002).

Według raportu organizacji International Labour Organisation (ILO) datowanego na październik 2000 r., średnio jeden na dziesięciu pracowników zatrudnionych w krajach Unii cierpi na depresję lub prezentuje objawy wypalenia zawodowego (Klusek, 2001). Wydatki, jakie ponoszą

kraje europejskie na pokrycie kosztów wynikłych ze zwolnień pracowników i zachorowań będących skutkiem stresu wynoszą 20 mld euro (Grabowski, 2002). W Stanach Zjednoczonych wydatki związane z konsekwencjami stresującej pracy sięgają 250 mld dolarów (Karasek, Theorell, 1990). Zdaniem badaczy, sytuacja ta wynika m.in. z rosnącej liczby czynników wywołujących stres.

Jednak nie tylko czynniki związane ze środowiskiem pracy ponoszą odpowiedzialność za istniejący stan. Coraz częściej badacze odwołujący się do współczesnych koncepcji stresu zawodowego zwracają uwagę na cechy jednostki, które z jednej strony – mogą zwiększać poczucie stresogenności pracy i prowadzić do negatywnych konsekwencji, przede wszystkim zdrowotnych, a z drugiej strony – mogą chronić jednostkę przed negatywnymi skutkami doświadczanego stresu. Podkreśla się więc znaczenie indywidualnych cech, możliwości czy predyspozycji człowieka w interpretowaniu sytuacji jako stresującej oraz w radzeniu sobie ze stresem i zapobieganiu jego skutkom. Wśród tych czynników szczególną rolę przypisuje się zasobom osobistym i społecznym posiadanym przez pracownika, takim jak: poczucie kompetencji, inteligencja emocjonalna, dyspozycyjny optymizm czy spostrzegane wsparcie. Czynniki te traktowane są jako modyfikatory konsekwencji stresu doświadczanego w miejscu pracy.

Sytuacje stresujące pojawiają się w każdym miejscu pracy. Z nadmiarem obowiązków i wynikającym z tego przeciążeniem, z trudnymi klientami i rywalizacyjnym nastawieniem współpracowników czy nadmierną dominacją szefa mamy do czynienia niemal w każdym przedsiębiorstwie, bez względu na wielkość czy profil działalności. Znane są opracowania dotyczące stresu występującego u górników, pilotów, kierowców, aktorów czy polityków (Oniszczenko, 1998). Dostępne są wyniki wielu analiz podkreślających stresogenność zawodu nauczyciela (Sęk 2000a, 2000b; Tucholska, 1996, 2003), policjanta (Dudek, 2003; Ogińska-Bulik, 2003a). Często przedmiotem zainteresowania badaczy staje się stres menedżerski (Klusek, 2001; Ogińska-Bulik, 2004a; Terelak, 2001). Istnieją jednak grupy zawodowe szczególnie narażone na funkcjonowanie w stresie. Należą do nich pracownicy służb ratowniczych, którym – poza czynnikami występującymi w innych zawodach – towarzyszą stresory specyficzne dla tej grupy. Z odpowiedzialnością za ludzkie życie, ratowaniem

zdrowia, cierpieniem i śmiercią, pracownicy służb ratowniczych stykają się na co dzień. Do tego dochodzi nadmierne przeciążenie pracą, braki kadrowe, przestarzały, wadliwy sprzęt i niedostateczne wynagrodzenia, które czynią pracę ratowników wysoce stresującą.

Jak podkreśla Hetherington (2004), praca w służbach ratowniczych jest pełna wyzwań i może stanowić źródło ogromnej satysfakcji. Jednocześnie praca ratownika to jeden z najbardziej stresujących zawodów. Napięcia i urazy, jakich na co dzień doświadczają funkcjonariusze policji, pracownicy karettek pogotowia czy jednostek gaśniczych straży pożarnej kumulują się i bez zastosowania odpowiednich środków zaradczych zaczynają wpływać destrukcyjnie na życie zawodowe i osobiste ratowników.

Dotychczasowe badania nad stresem zawodowym i jego konsekwencjami, prowadzone w Polsce, koncentrowały się raczej na pojedynczych skutkach stresu występującego w miejscu pracy (Beisert, 2000; Dudek, 1998; Ogińska-Bulik, 2003a, 2003b; Sęk, 1996, 2000a, 2000b; Tucholska, 2003). Prowadzone w tym obszarze badania nie ujmowały w sposób kompleksowy zagadnienia stresu, jego konsekwencji oraz roli psychologicznych czynników (zasobów osobistych i społecznych) w pośredniczeniu między stresem a jego skutkami. Nie prowadzono także badań obejmujących jednocześnie kilka grup pracowników służb ratowniczych, a ze względu na specyfikę wykonywanych przez nich czynności, wydaje się to szczególnie potrzebne. Poniższa praca wychodzi więc naprzeciw temu zapotrzebowaniu.

Głównym celem badań było ustalenie zależności między odczuwanym stresem w pracy oraz posiadanymi zasobami i stosowanymi strategiami radzenia sobie a konsekwencjami stresu w postaci zespołu wypalenia zawodowego i zaburzeń w stanie zdrowia w grupie pracowników służb ratowniczych. Celem badań było także ustalenie, czy posiadane zasoby i stosowane strategie radzenia sobie ze stresem mogą chronić pracowników przed negatywnymi konsekwencjami stresu zawodowego. Natomiast celem dodatkowym, mającym znaczenie praktyczne, było opracowanie, w oparciu o otrzymane rezultaty, wskazówek do programu oddziaływań profilaktyki stresu zawodowego i jego negatywnych konsekwencji.

Badaniami objęto grupę 557 przedstawicieli trzech podstawowych rodzajów służb ratowniczych: ratownictwa medycznego, policji (służby zabezpieczania miasta) oraz straży pożarnej. W badaniach wykorzystano

10 narzędzi: Kwestionariusz do Badania Subiektywnej Oceny Pracy – autorstwa Dudka i wsp., Skalę Uogólnionej Własnej Skuteczności – GSES – Schwarzera i in., Kwestionariusz Orientacji Życiowej – SOC-29 autorstwa Antonovsky’ego, Test Orientacji Życiowej – LOT – autorstwa Scheiera i in., Skalę Poczucia Własnej Wartości Rosenberga, Kwestionariusz INTE autorstwa Schutte i in., Kwestionariusz Wsparcia Społecznego autorstwa Fydrycha i in., Wielowymiarowy Inwentarz Radzenia Sobie – COPE Carvera i in. Natomiast do zbadania poziomu ponoszonych konsekwencji zastosowano Kwestionariusz GHQ-28 Goldberga, służący do pomiaru subiektywnego stanu zdrowia i Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego – MBI – autorstwa Maslach i Jackson.

Praca składa się z sześciu rozdziałów. Pierwsze trzy są przeglądem literatury na temat współczesnych koncepcji stresu zawodowego, źródeł stresu, zwłaszcza występujących w pracy służb ratowniczych, konsekwencji doświadczanego stresu w pracy oraz roli zasobów w przeciwdziałaniu tym konsekwencjom. Rozdział czwarty prezentuje cel badań, założenia, pytania i hipotezy badawcze, a także zawiera opis zastosowanych narzędzi oraz charakterystykę grupy badawczej. Rozdział piąty przedstawia analizę wyników badań. Szósty zawiera podsumowanie wyników badań oraz wynikające z nich konkluzje. W aneksie zamieszczono propozycję programu profilaktyki stresu i jego negatywnych konsekwencji dla pracowników służb ratowniczych, przygotowaną w oparciu o wyniki badań własnych. Do pracy dołączono także bibliografię, spisy tabel i rysunków.