

BADANIE STRESU ZAWODOWEGO W POLICJI

Stres towarzyszący wykonywaniu obowiązków służbowych przez policjantów był obiektem zainteresowania psychologów policyjnych od początku ich funkcjonowania w strukturach Policji.

Dotychczasowe przedsięwzięcia prowadzone przez psychologów w obszarze redukcji wpływu stresu na funkcjonowanie policjantów i zapobiegania występowania stresorów w środowisku pracy były prowadzone w oparciu o informacje dostępne w literaturze oraz wnioskowanie o występujących mechanizmach na podstawie wiedzy o psychologicznym funkcjonowaniu człowieka.

Aktualna wiedza, oparta na badaniach zarówno rodzimych, jak i tych prowadzonych w innych krajach, wskazuje jednoznacznie na zwiększoną stresogenność zawodu policjanta w stosunku do innych profesji. Mało jest natomiast, potwierdzonych w literaturze naukowej, badań skoncentrowanych na populacji polskiej Policji, które pozwoliłyby na precyzyjne określenie: co tak naprawdę stresuje policjantów, których policjantów, w jakim natężeniu i jak się te wyniki mają do innych grup zawodowych.

Rok 2014 przyniósł przełom w tym obszarze polegający na stworzeniu możliwości przeprowadzenia pierwszych kompleksowych badań na dużej grupie policjantów dotyczących zjawiska stresu zawodowego. Badania zostały zatem zaprogramowane tak, żeby uzyskać odpowiedzi na powyższe pytania. Samo przeprowadzenie badania jest jednak jedynie częścią szerszego projektu. Ostatecznym efektem ma być stworzenie spójnego, nowoczesnego programu profilaktyki stresu, który będzie realizowany w całej Policji.

Na etapie formułowania problemów, które miały być zbadane we wspomnianym projekcie przygotowanym przez psychologów, postawiono pytania i założono cele działania pozwalające na zdiagnozowanie konkretnych uwarunkowań składających się na zagrożenia psychospołeczne, czyli takie, które są związane z doświadczaniem stresu. Zapisane zostały cele dotyczące wyłonienia czynników ryzyka, tj. tych elementów środowiska pracy (warunków i organizacji pracy oraz związanych z charakterem wykonywanych zadań), które są przyczyną występowania niekorzystnych zmian w zakresie efektywności zawodowej i stanie zdrowia funkcjonariuszy oraz określenie grup ryzyka, czyli grup funkcjonariuszy, u których narażenie na stres i niekorzystne warunki pracy jest największe.

Jako ważne zostało też wskazane zidentyfikowanie grup funkcjonariuszy, którzy aktualnie przejawiają najwięcej niekorzystnych zmian w funkcjonowaniu zawodowym i stanie zdrowia oraz dokonanie porównania ich z innymi grupami zawodowymi pod tym względem.

Przedmiotem pomiarów, dokonywanych z wykorzystaniem zaproponowanej przez realizatorów baterii testów, były stresory ogólne i specyficzne dla zawodu policjanta, a następnie zależności pomiędzy tymi stresorami a zdrowiem psychicznym i fizycznym oraz rolą pełnioną przez zasoby w pracy (badaczy interesowało czy modyfikują one zależność pomiędzy czynnikami wcześniej wskazanymi). Zasobami są materialne i niematerialne elementy środowiska pracy, które ułatwiają funkcjonowanie zawodowe.

Ostatecznie zbadano następujące zagrożenia psychospołeczne:

- ograniczenia organizacyjne,
- konflikty interpersonalne,
- ilościowe obciążenie pracą,

- kontrola w pracy¹,
- wymagania w pracy,
- niepewność,
- wsparcie od przełożonych,
- wsparcie od współpracowników,
- mobbing²,
- konflikt praca – rodzina,
- konflikt rodzina – praca.

Należy tu zaznaczyć, że zapewne nie została wyczerpana lista czynników, które występują w środowisku służbowym, jednak wykonana praca może być początkiem procesu monitoringu zagadnień związanych z problematyką zagrożeń psychospołecznych i podejmowania działań modyfikujących ich negatywny wpływ na funkcjonowanie policjantów.

W celu zapobieżenia ewentualnym zarzutom o braku obiektywności i wpływaniu jakichkolwiek podmiotów wewnątrz Policji na wyniki badania, podjęto decyzję o powierzeniu jego realizacji instytucji zewnętrznej, wyłonionej w drodze przetargu. Wykonawcą badania było ostatecznie konsorcjum dwóch instytucji: firmy IBC Central Europ Holding Group S.A. oraz Centralnego Instytutu Ochrony Pracy Państwowego Instytutu Badawczego.

Badanie zostało przeprowadzone w lipcu i sierpniu 2014 roku. Wzięło w nim udział 9793 funkcjonariuszy wszystkich garnizonów i KGP. W tej grupie 83% stanowili mężczyźni a 17% kobiety. Można zatem przyjąć, że charakterystyka badanej grupy pod względem płci jest zbliżona do struktury występującej w Policji (mężczyźni stanowią 85% populacji policjantów, policjantek jest 15%).

Poniżej zostają przedstawione główne zależności, prawidłowości, których opis w raporcie przekazany przez wykonawcę badania został wykorzystany w procesie tworzenia założeń programowych w obszarze profilaktyki stresu.

Jedną z istotniejszych jest zależność występująca pomiędzy stresorami a stanem zdrowia. Autorzy opracowania spostrzegli, że o ile zależność pomiędzy stresorami ogólnymi i specyficznymi a zdrowiem fizycznym nie ma dużej siły, o tyle zdrowie psychiczne koreluje z nimi znacząco. Analizy wykazały, że wszystkie stresory (czyli czynniki zagrożenia psychospołecznego) wpływają na rozwój objawów depresyjnych, jednak najsilniejszy wpływ ma doznawanie mobbingu.

Podobna zależność została zaobserwowana pomiędzy stresorami w pracy a wypaleniem zawodowym. Jako znacząca została wskazana zależność pomiędzy wypaleniem zawodowym a stresorami organizacyjnymi, czy konfliktem na linii praca – rodzina. To, co może osłabiać siłę związku pomiędzy stresorami w pracy a wypaleniem zawodowym są różnego rodzaju zasoby w pracy. Jedyny warunek jest taki, że stres odczuwany musi być na niskim poziomie. Tam gdzie stres jest wysoki, zasoby nic nie zmieniają.

¹ Kontrola w pracy obejmuje poziom autonomii (stopień swobody działania) pracownika oraz stopień wykorzystania umiejętności związanych z poziomem złożoności pracy. W przedmiotowym badaniu wykorzystano do badania poziomu ww. zasobu kwestionariusz „Twoja praca”, którego polską wersję opracowały w 2014 r. Żolnierczyk-Zreda i Bedyńska.

² Mobbing został w przedmiotowym badaniu oceniony za pomocą Kwestionariusza Działań Negatywnych (*Negative Acts Questionnaire*, aut. Einarsen, Raknes, 1997), który mierzy doświadczanie różnych negatywnych zachowań w pracy, uznawanych za mobbing. Kwestionariusz pozwala określić zarówno częstość doświadczania zachowań mobbingowych, jak również samopoczucie, że jest się mobbingowanym. Wyodrębnione są w nim dwie podskale – mobbing wymierzony w sferę osobistą oraz mobbing wymierzony w sferę zawodową. Autorką polskiej adaptacji kwestionariusza jest Warszewska-Makuch.

Wniosek jaki tu się nasuwa jest taki, że sposobem na radzenie sobie z wypaleniem zawodowym jest zapewnienie pracownikom wysokiego poziomu zasobów i jednocześnie dbanie, aby poziom doświadczanego stresu nie był wysoki. W tym ostatnim kluczową rolę odgrywać będzie profilaktyka.

Dlaczego jeszcze warto skoncentrować się na zasobach – ponieważ modyfikują one zależność pomiędzy stresorami zawodowymi (tu konflikty interpersonalne, ograniczenia organizacyjne, mobbing) a podejmowanymi zachowaniami kontrproduktywnymi, czyli celowymi działaniami na szkodę organizacji i ludzi z nią związanych – przełożonych i/lub współpracowników³. Im bardziej przyjazne środowisko zawodowe (niskie stresory, wysokie zasoby) tym mniej jest zachowań szkodliwych. Co ciekawe, przy bardzo wysokich wynikach dla stresu zawodowego, zasoby przestają mieć znaczenie, jeśli występują wysokie wartości tego czynnika a jednocześnie wysokie zasoby – to i zachowań szkodliwych jest więcej. Działania podejmowane na rzecz redukcji stresu mają zatem duże znaczenie dla efektywnego funkcjonowania Policji.

Wniosek o jaki można się pokusić to, że warto inwestować w utrzymanie dobrej atmosfery w pracy, jasne i klarowne procedury przeciwdziałania niekorzystnym (zwanych w opracowaniach przemocowymi) zachowaniom w pracy, czy zmniejszać ograniczenia organizacyjne bo to opłaca się pracodawcy.

Podążając dalej za zaleceniami zawartymi w modelu zarządzania ryzykiem psychospołecznym, warto skoncentrować się przede wszystkim na tych źródłach stresu, które utrudniają codzienną pracę, są powodem irytacji, a w konsekwencji przyczyniają się do mniejszej wydajności funkcjonariuszy, pogorszenia ich stanu zdrowia, absencji chorobowej.

Badanie pozwala na wskazanie tych czynników, które wpływają na pogorszenie stanu zdrowia. Trudno jednak precyzyjnie wskazać te, które w organizacji jaką jest Policja, odpowiadają za absencję czy fluktuację. Takie zależności wymagałyby szczegółowych badań, w których kontrolowanych byłoby więcej zmiennych zakłócających (np. znaczenie przepisów ułatwiających podejmowanie decyzji o odejściu na emeryturę).

Autorzy wskazują też na istotę pozytywnych aspektów pracy, czyli takich jej właściwości, które pomagają, ułatwiają pracę, łagodzą działanie albo niwelują skutki oddziaływania czynników uciążliwych. Te cechy warto rozpoznać, aby je wzmacniać i promować. Jest to szczególnie ważne w sytuacji, gdy nie można w żaden sposób wyeliminować działania czynników uciążliwych.

Jako wspierające w pracy wskazano: wymagania, kontrolę w pracy oraz uzyskiwane wsparcie od przełożonych i współpracowników. Tu znowu nie znaleziono zależności pomiędzy tymi czynnikami a zdrowiem fizycznym, natomiast zidentyfikowany został wpływ tych zmiennych na wszystkie wskaźniki zdrowia psychicznego (depresja, wypalenie zawodowe). W kategoriach korzyści bądź strat ponoszonych przez organizację również można wskazać na szkody, ponoszone przez Policję w związku z zachowaniami kontrproduktywnymi, których liczba nasila się wraz z ograniczaniem zasobów (szczególnie wraz z brakiem wsparcia od współpracowników).

Chcąc wskazać grupy ryzyka, czyli te grupy, które najbardziej są narażone na odczuwanie stresu zawodowego, można przede wszystkim powiedzieć, że to te osoby, które deklarują poczucie braku wsparcia od przełożonych lub współpracowników.

Przyglądając się charakterystyce, pod względem poziomu odczuwanego stresu, stanowisk kierowniczych i wykonawczych, należałoby skoncentrować działania przede wszystkim na kadrze

³ Zachowania kontrproduktywne mierzone były kwestionariuszem CWB-C (*Counterproductive Work Behaviour – Checklist*, Spector, aut. Fox, Penney, Bruursema, Goh, Kessler, 2006). Polska wersja opracowana została przez Macko (2006).

kierowniczej. Podążając za wynikami badań, pracownicy zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych, w porównaniu z funkcjonariuszami na stanowiskach wykonawczych, odczuwają wyższy poziom stresu w pracy. Wniosek ten dotyczy stresu organizacyjnego, ilościowego obciążenia pracą oraz konfliktów praca-rodzina.

Ta grupa również została wskazana jako odznaczająca się gorszym zdrowiem fizycznym i wyższym poziomem depresji. Jednocześnie zasób jakim się wykazują, czyli poczucie kontroli, chroni ich przed przeżywaniem symptomów wypalenia zawodowego.

Częściej występujące w tej grupie zachowania kontrproduktywne również uzasadniają potrzebę/konieczność zaprogramowania działań adresowanych konkretnie do kadry kierowniczej.

Ponadto planując działania warto zwrócić uwagę na to, że staż pracy (a często za tym idzie też wiek) jest czynnikiem najczęściej przyczyniającym się do niskiego poziomu zdrowia fizycznego, psychicznego oraz zachowań kontrproduktywnych.

Powyższe rozważania prowadzą do wniosku, że należałoby zaprogramować działania w dwóch kierunkach: koncentrujących się na zadaniach profilaktycznych w grupie policjantów z krótszym stażem służby (ale już doświadczających czynników obciążających) oraz działaniach naprawczych u tych dłużej służących, którzy zostali wskazani jako odczuwający silniej stres organizacyjny i operacyjny i wykazujących większe szkody w zdrowiu.

Opracowanie:

podinsp. Agata Niemyjska, Dominika Bolek, WPP BKSIO P KGP, na podst. materiału: „Założenia do realizacji programu profilaktyki stresu zawodowego w Policji”