

Agata Chudzicka-Czupala¹
Marta Stasiła-Sieradzka²
Małgorzata Dobrowolska³
Agnieszka Kułakowska¹

OCENA OBSZARÓW ŻYCIA ZAWODOWEGO FUNKCJONARIUSZY STRAŻY GRANICZNEJ A NASILENIE STRESU

ASSESSMENT OF WORKLIFE AREAS AND STRESS INTENSITY
AMONG BORDER GUARD OFFICERS

¹ SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny / SWPS University of Social Sciences and Humanities, Warsaw, Poland
Wydział Zamiejscowy w Katowicach, Zakład Psychologii Zachowań Społecznych i Organizacyjnych / Faculty of Psychology,
Department of Social and Organizational Behavior Psychology

² Uniwersytet Śląski / University of Silesia, Katowice, Poland
Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Psychologii, Zakład Psychologii Pracy i Organizacji / Faculty of Pedagogy and Psychology,
Institute of Psychology, Work and Organizational Psychology Department

³ Politechnika Śląska / Silesian University of Technology, Gliwice, Poland
Kolegium Nauk Społecznych i Filologii Obcych / University College of Social Sciences and Philologies

STRESZCZENIE

Wstęp: Stres jest związany m.in. z wykonywaniem pracy w zawodach wysokiego ryzyka. Można go określić jako zespół reakcji wynikających z niedopasowania warunków i wymagań pracy do możliwości pracownika. Osoby różnie oceniające te obszary pracy mogą w różnym stopniu doświadczać stresu. **Materiał i metody:** Próba badawcza liczyła 128 funkcjonariuszy Straży Granicznej. Subiektywnej oceny obszarów pracy dokonano z zastosowaniem Kwestionariusza Obszary Życia Zawodowego (The Areas of Worklife Survey), a do badania nasilenia stresu użyto Skali Odczuwanego Stresu (Perceived Stress Scale – PSS-10). **Wyniki:** Wyłoniono 3 skupienia badanych istotnie różniących się w zakresie oceny wszystkich obszarów życia zawodowego. Przynależność badanych do wyróżnionych skupień wyjaśnia 8% zmienności w zakresie nasilenia stresu. Z analizy regresji wynika, że oceny 3 obszarów życia zawodowego (poczucia kontroli, nagrody i obciążenie pracą) są istotnymi predyktorami nasilenia stresu odczuwanego przez funkcjonariuszy. Model okazał się istotny statystycznie – zmienne włączone do modelu wyjaśniają 19% zmienności zmiennej zależnej. **Wnioski:** Funkcjonariusze Straży Granicznej odmiennie oceniający obszary życia zawodowego różnią się w zakresie nasilenia odczuwanego stresu. Jest ono istotnie związane z możliwością podejmowania samodzielnych decyzji i zadowoleniem z nagród otrzymywanych za pracę. Znaczące jest też poczucie obciążenia pracą. Odczuwanie stresu przez funkcjonariuszy wiąże się głównie z oceną następujących obszarów pracy zawodowej: poczuciem kontroli, nagrodami i obciążeniem pracą. Med. Pr. 2018;69(2):199–210

Słowa kluczowe: stres, miejsce pracy, zawody wysokiego ryzyka, stresory, obszary życia zawodowego, Straż Graniczna

ABSTRACT

Background: Stress is associated with the performance of high-risk occupations. It can be defined as a set of reactions that results from mismatched working conditions and requirements to capabilities of an employee. People who differently assess these areas of work may experience varying degrees of stress. **Material and Methods:** The total of 128 Border Guard officers took part in the test. A subjective assessment of areas of work was made by using the Areas of Worklife Survey. The Perceived Stress Scale (PSS-10) was used to examine the severity of stress. **Results:** Three groups of examined people, differing significantly in the assessment of all areas of working life, were identified. Affiliation of the examined people to these groups explains 8% of the variability in the severity of stress. The results of the regression analysis allowed to consider the assessments of 3 areas of working life (control, rewards and workload) as important predictors of the severity of stress experienced by officers. The model turned out to be statistically significant, the variables included in the model explain 19% of the variability of the dependent variable. **Conclusions:** The officers who assess the areas of working life differently, differ in terms of severity of the experienced stress. The severity of stress is significantly related to the ability to make independent decisions and to enjoy rewards. The stress experienced by Border Guard officers is mainly related to the assessment of the following areas of work: sense of control, rewards and workload. Med Pr 2018;69(2):199–210

Key words: stress, workplace, high risk jobs, stressors, worklife areas, Border Guard

Autorka do korespondencji / Corresponding author: Agata Chudzicka-Czupala, SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny, Wydział Zamiejscowy w Katowicach, Zakład Psychologii Zachowań Społecznych i Organizacyjnych, ul. Techników 9, 40-326 Katowice, e-mail: achudzicka-czupala@swps.edu.pl
Nadesłano: 10 lipca 2017, zatwierdzono: 7 listopada 2017

WSTĘP

Jedną z ważniejszych grup zagrożeń zdrowia pracowników są zagrożenia psychospołeczne, które stanowią duże wyzwanie dla bezpieczeństwa i higieny pracy [1]. Wyniki badań wskazują, że dla zdrowia pracowników zarówno znaczący jest charakter pracy, jak i ważne są cechy środowiska, w jakim jest ona wykonywana [2]. W tej kategorii mieści się charakter relacji społecznych w miejscu zatrudnienia. Zagrożenia z tej grupy są powszechnie badane w krajach uprzemysłowionych [3], jak również – chociaż w mniejszym zakresie – w krajach rozwijających się [4].

Narażenie na szkodliwe oddziaływania ze strony środowiska, w tym ze strony współpracowników, może skutkować stresem. W wielu koncepcjach stresu podkreśla się, że jest to mechanizm obronny organizmu, którego celem jest mobilizacja do walki lub ucieczki. Reakcje te mogą prowadzić do uniknięcia dalszej konfrontacji z czynnikiem zagrażającym zdrowiu lub życiu. Według Zimbardo i Gerriga [5] stres to „zespół reakcji organizmu na zdarzenia bodźcowe, które zakłócają stan jego równowagi [...] lub przekraczają jego zdolność radzenia sobie. Do zdarzeń bodźcowych można zaliczyć szeroki zakres warunków zewnętrznych i wewnętrznych, które zbiorczo nazywane są stresorami”. Bodźce wywołujące stres mogą mieć charakter zarówno psychologiczny, jak i fizjologiczny.

Zdaniem twórcy pojęcia stresu, Selyego [6], „całkowita wolność od stresu to śmierć, gdyż stres obecny jest w każdym ludzkim działaniu”. Selye nazwał stres zespołem ogólnej adaptacji (general adaptation syndrome) i wyróżnił 3 stadia reakcji stresowej: stadium alarmu, stadium obrony, wzmocnionej odporności i stadium rezygnacji, wyczerpania. Długotrwałe działanie bodźców wywołujących stres powoduje osłabienie organizmu i może skutkować negatywnymi zmianami zdrowotnymi i psychologicznymi, ważnymi z punktu widzenia osoby (choroby układu krążenia, zespół stresu pourazowego, wypalenie zawodowe), oraz prowadzi do konsekwencji istotnych z punktu widzenia organizacji (fluktuacja kadr, absencja) [7].

Współczesne badania stresu związanego z wykonywaną pracą opierają się na koncepcji relacyjnej, na transakcyjnym ujęciu stresu, uznającym go za dynamiczną, zmieniającą się relację między człowiekiem a otoczeniem. W tym podejściu dominują teoria zachowania zasobów Hobfolla [8] i poznawczo-transakcyjna koncepcja stresu Lazarusa i Folkmana [9]. Hobfoll uznaje, że sytuacja stresowa to taka, kiedy istnieje

subiektywne prawdopodobieństwo utraty ważnych dla człowieka zasobów. W teorii Lazarusa i Folkmana ze stresem mamy do czynienia wtedy, kiedy relacja między osobą a środowiskiem oceniana jest przez nią „jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi” [9]. Relacja ta podlega pierwotnej i wtórnej ocenie poznawczej.

Ocena pierwotna dotyczy tych elementów relacji z otoczeniem, które są ważne dla dobrostanu człowieka. Jeśli określi on sytuację jako naruszającą istotne dla niego normy i wartości oraz uzna ją za zagrożenie, staje się ona sytuacją stresującą. Ocena wtórna dotyczy tego, czy człowiek dostrzega szansę poradzenia sobie z tą sytuacją, czy widzi możliwości działania w celu usunięcia przyczyn stresu lub złagodzenia jego skutków. Stres zawodowy można więc określić jako zespół reakcji obronnych, wynikających z oceny środowiska pracy jako zagrażającej lub obciążającej, z dostrzegania przez pracownika niedopasowania między warunkami pracy i stawianymi mu wymaganiami a jego indywidualnymi możliwościami i preferencjami.

Ocena obszarów życia zawodowego a nasilenie stresu odczuwanego przez funkcjonariuszy Straży Granicznej oraz jego skutki zdrowotne

Sposób badania oceny obszarów życia zawodowego pracy zaproponował Leiter [10] przy współudziale Maslach [11]. Ich teoria uwzględnia najważniejsze z obszarów pracy człowieka, ujmowanych jako zasoby, których utrata stanowi źródło stresu. Wspomniani badacze nawiązują do modelu dopasowania indywidualno-środowiskowego (person-environment fit model), u którego podstaw leży założenie, że lepsze dopasowanie między człowiekiem a pracą służy przystosowaniu i stanowi o sile odczuwanego subiektywnie stresu. Zgodnie z tą koncepcją, jeśli warunki stwarzane przez organizację i wymagania pracy nie zaspokajają oczekiwań i potrzeb pracowników, pojawiają się deficyty w wymienionych niżej obszarach, skutkujące niezadowolaniem i negatywną ich oceną, co może prowadzić do stresu zawodowego.

Istnieje 5 sfer, w których możliwe jest niedopasowanie między pracą a oczekiwaniami człowieka. W tych sferach, zdaniem Leitera [10], niedopasowanie występuje najczęściej. Należą do nich:

1. Obciążenie pracą (workload) – występuje, gdy pracownik nie jest w stanie sprostać wszystkim stawianym mu wymaganiom w wyznaczonym czasie i na określonym poziomie pod względem jakości wyko-

- niania – nadmierne obciążenie pracą jest jednym z głównych źródeł stresu.
2. Poczucie kontroli, czyli autonomia (autonomy) – pozwala pracownikowi na decydowanie o sposobie wykonania i zakresie realizowanych zadań – szczególnie nadmierna kontrola, ograniczenie wpływu pracownika na sposób realizowanych zadań stanowi źródło stresu w pracy.
 3. Postrzeganie wsparcia ze strony organizacji (perceived organisational support) – to przekonanie pracownika na temat troski pracodawcy o jego dobrostan. Spostrzegane wsparcie dotyczy sfery społeczno-emocjonalnej oraz zabezpieczenia dostępu do narzędzi pracy i technologii. Wymiar ten odnosi się też do poczucia sprawiedliwości odnośnie do wynagradzania za pracę, doceniania pracownika za jego zaangażowanie – niska ocena wsparcia skutkuje obniżonym poczuciem własnej wartości, kompetencji zawodowych i w efekcie może prowadzić do stresu.
 4. Wsparcie społeczne w pracy (work support) – odnosi się do relacji społecznych w miejscu pracy i obejmuje instrumentalne oraz emocjonalne przejawy wsparcia ze strony współpracowników lub zwierzchników, przez co stanowi pomoc w radzeniu sobie ze stresem i łagodzi jego skutki.
 5. Zgodność wartości cenionych przez pracowników i organizację (person-organization congruence) – wymiar ten opisuje zbieżność między wartościami pracownika a kulturą organizacji, w której pracuje. Dotyczy on też stosunku pracownika do celów stawianych mu przez organizację – im bardziej pracownik utożsamia się z wartościami organizacji, tym w mniejszym stopniu doświadcza stresu.

Badacze przekonują, że do konsekwencji stresu w pracy zalicza się najczęściej choroby, m.in. serca, układu mięśniowo-szkieletowego i depresję. Przeprowadzone analizy dowodzą również, że niekorzystne psychospołeczne środowisko pracy, izolacja społeczna, przemoc w miejscu pracy, stawianie pracownikom zbyt wysokich wymagań – przy dużej kontroli zewnętrznej, ograniczonej kontroli własnej i zmniejszonych możliwościach pracownika w zakresie podejmowania decyzji – oraz niezadowolenie z oceny bilansu wysiłku i wynagrodzenia są jednymi z najistotniejszych czynników ryzyka problemów zdrowotnych pracowników. Dotyczy to zarówno zdrowia psychicznego, jak i problemów somatycznych [12,13].

Negatywne zdrowotne skutki stresu wynikają też z pracy zmianowej, głównie z konieczności podejmowania działań w nocy, a także z uczestnictwa w sytuacjach

o charakterze traumatycznym, co może prowadzić nawet do zespołu stresu pourazowego [14]. Badania dowodzą, że wielu pracowników służb, w których osoby te mają do czynienia np. ze śmiertelnymi wypadkami, doświadcza tego typu reakcji [15]. W tym samym czasie ludzie mogą mieć w pracy do czynienia z wieloma zagrożeniami, co w efekcie może tworzyć bardziej złożoną sieć czynników. Badacze są też zgodni co do tego, że czynniki ryzyka mogą wchodzić w interakcje [7]. Z tego powodu można przypuszczać, że właśnie łączne oddziaływanie kilku czynników związanych z niedopasowaniem między pracą a oczekiwaniami człowieka w objętych uwagą badawczą 5 obszarach życia zawodowego może mieć istotne znaczenie.

Osoby różnie oceniające poszczególne aspekty pracy lub mające deficyty w kilku obszarach mogą doświadczać stresu o różnym nasileniu. Okazuje się, że 3 spośród badanych zmiennych (wymagania, kontrola i wsparcie) wchodzi w interakcję i znacząco wpływają na poziom odczuwanego przez osobę stresu [16]. Głównym wnioskiem z badań przeprowadzonych w 2006 r. jako część projektu badawczego Światowej Organizacji Zdrowia (World Health Organization – WHO) w kwestii zachorowań na depresję w skali świata jest to, że 8% przyczyn tej choroby lokuje się w czynnikach środowiskowych, w szczególności w stresie zawodowym [17]. Raport ten nie przedstawia jednak wnikliwie wpływu czynników psychospołecznych na zdrowie, nie ukazuje szczegółowego znaczenia poszczególnych stresorów czy, tym bardziej, nie naświetla roli interakcji między nimi.

Problemy zdrowotne pracowników prowadzą w konsekwencji do zwiększania publicznych wydatków na pokrycie rosnących kosztów opieki zdrowotnej. Dlatego przeciwdziałaniem takiej sytuacji są zainteresowane zarówno rządy, jak i organizacje pozarządowe, powołane do działalności na rzecz ochrony zdrowia osób pracujących i ich bezpieczeństwa (WHO, Narodowy Instytut Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracy (National Institute for Occupational Safety and Health – NIOSH)), a także pracodawcy i sami pracownicy. Ważnym aktem dotyczącym tego zagadnienia w Unii Europejskiej jest Dyrektywa 89/391/EEC w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy [18].

Stres dotyka też przedstawicieli różnych zawodów, ale w szczególnie sposób zjawisko to zagraża reprezentantom zawodów niebezpiecznych, wysokiego ryzyka utraty życia lub zdrowia, którzy są silniej niż inni narażeni na oddziaływanie niekorzystnych czynników

stresogennych. Z tego powodu lekarze i psycholodzy szczególnie interesują się uwarunkowaniami stresu doświadczanego przez przedstawicieli takich zawodów. Badania prowadzono do tej pory np. w grupach kierowców [19], strażaków, policjantów, wojskowych, górników, ratowników medycznych, pilotów [20–24], wśród pracowników wykonujących swe zadania w warunkach zagrożenia fizycznego oraz tych, którzy częściej doświadczają stresu wynikającego z kontaktu z drugim człowiekiem, jak nauczyciele, menadżerowie, reprezentujący zawody z grupy usługi społeczne [25]. Brakuje badań w grupie funkcjonariuszy Straży Granicznej (SG). Badanie, którego wyniki zaprezentowano w tym artykule, ma na celu wypełnienie tej luki.

Straż Graniczna, która w obecnej postaci została powołana do życia 16 maja 1991 r., w następstwie rozformowania Wojsk Ochrony Pogranicza, to „jednolita, umundurowana i uzbrojona formacja przeznaczona do ochrony granicy państwowej, kontroli ruchu granicznego oraz zapobiegania i przeciwdziałania nielegalnej migracji” [26]. W jej strukturach funkcjonuje 9 oddziałów i 3 ośrodki szkoleniowe, gdzie pełni służbę blisko 15 tys. funkcjonariuszy i jest zatrudnionych ok. 5 tys. pracowników cywilnych. W 2016 r., w ramach reorganizacji Straży Granicznej, utworzono 9. oddział – Karpacki Oddział SG, natomiast Śląsko-Małopolski Oddział SG przyjął nazwę Śląskiego Oddziału SG po przekazaniu Karpackiemu Oddziałowi SG placówek funkcjonujących na terenie województwa małopolskiego [27].

Formacja ta, o policyjnym charakterze, wykonuje wiele zadań określonych w ustawie z dnia 12 października 1990 r. o Straży Granicznej [26]. Do zadań tych należą: ochrona granicy państwowej, kontrola ruchu granicznego, przeciwdziałanie nielegalnej migracji i nielegalnej pracy cudzoziemców, rozpoznawanie i wykrywanie określonych przestępstw lub wykroczeń oraz ściganie ich sprawców, zapewnienie bezpieczeństwa w komunikacji międzynarodowej, współdziałanie z organami i służbami w zakresie rozpoznawania zagrożeń terroryzmem i przeciwdziałania tym zagrożeniom, zapobieganie transportowaniu bez zezwolenia przez granicę państwową odpadów, szkodliwych substancji chemicznych oraz materiałów jądrowych i promieniotwórczych, a także środków odurzających i substancji psychotropowych oraz broni, amunicji i materiałów wybuchowych (por. [27]). W strukturach SG funkcjonują również ośrodki strzeżone dla cudzoziemców [27].

Służba w SG może być źródłem stresu. Jest to związane ze specyfiką zadań stawianych pracownikom. W pracę funkcjonariusza wpisane jest zagrożenie zdrowia

i życia. Służba ta zakłada wielozmianowy system pracy, szczególnie na przejściach granicznych czy w pionach operacyjno-śledczym i migracyjnym, co wymaga od funkcjonariuszy dyspozycyjności, zdyscyplinowania oraz odporności na długotrwały wysiłek. Osoby przyjmowane w szeregi tej formacji muszą spełniać wiele wymagań, wyróżniać się odpowiednimi cechami psychologicznymi i wykazywać się wysokim poziomem sprawności fizycznej w porównaniu z przedstawicielami innych zawodów. Żeby móc realizować szeroki wachlarz obowiązków, funkcjonariusze SG są uprawnieni m.in. do zatrzymywania osób i pojazdów, używania środków przymusu bezpośredniego, w tym broni palnej, pozyskiwania i przetwarzania niezbędnych informacji, także z użyciem środków techniki operacyjnej, prowadzenia postępowań przygotowawczych pod nadzorem prokuratora, w tym dokonywania czynności procesowych (przesłuchania podejrzanych i świadków, przeszukiwania pomieszczeń i środków transportu), prowadzenia kontroli legalności pobytu cudzoziemców na terytorium Polski oraz legalności wykonywania przez nich pracy i działalności gospodarczej.

W trakcie służby funkcjonariusz SG podlega stałemu procesowi szkolenia zarówno w macierzystej jednostce, jak i w jednym z 3 ośrodków szkoleniowych, znajdujących się w Lubaniu, Kętrzynie i Koszalinie. Celem szkolenia jest stałe utrzymanie gotowości do właściwego pełnienia obowiązków w realiach zmieniających przepisów prawa oraz niestabilnej sytuacji migracyjnej. Funkcjonariusz musi nieustannie dbać o formę fizyczną oraz rozwijać posiadane umiejętności strzelania i walki wręcz. Wszystko to może potęgować poczucie przeciążenia zadaniami lub wiązać się z koniecznością działania wbrew wyznawanym wartościom.

Na odporność psychiczną funkcjonariuszy i poziom odczuwanego stresu może wpływać charakter wykonywanych zadań, często niebezpiecznych dla życia i zdrowia. Mogą one stanowić źródło kosztów emocjonalnych, które są wynikiem kontaktu z przestępcami, zatrzymywania osób posługujących się innym językiem i z innych kręgów kulturowych, w tym również dzieci, bycia świadkiem osobistych tragedii ofiar handlu ludźmi lub przemytu ludzi. Negatywny efekt tych czynników potęgują rosnące oczekiwania co do kwalifikacji, elastyczności i wydajności pracy funkcjonariuszy w warunkach, kiedy nie mają oni całkowitego wpływu na okoliczności, w jakich przychodzi im wykonywać obowiązki. Funkcjonariusze muszą sprostać oczekiwaniom przełożonych i członków zespołu oraz działać w taki sposób, żeby współpraca była sprawna i pozwa-

łała optymalnie realizować postawione im zadania. Dodatkowo sytuacja w trakcie służby charakteryzuje się dużą dynamiką zmian oraz wymaga stałej gotowości do podejmowania szybkich decyzji i adekwatnych do sytuacji reakcji.

Dlatego istotna dla kondycji psychicznej funkcjonariuszy SG może być jakość relacji społecznych w miejscu pracy, poczucie otrzymywania wsparcia od współpracowników, nawiązywanie relacji opartych na współpracy, poczucie bycia docenianym i nagradzonym. Frustracja i rozczarowanie – wynikające z silnej rywalizacji, trudności w uzyskaniu awansu, zachowań związanych z niesprawiedliwością, np. z możliwym faworyzowaniem niektórych pracowników przez zwierzchników, z obserwowanym nepotyzmem – mogłyby osłabiać kondycję psychiczną i stanowić o nasileniu poczucia stresu. Istotna jest także moralna warstwa pracy – obserwowana niewierność wobec wartości etycznych, łamanie zasad i wartości ważnych dla funkcjonariuszy mogą skutkować nasileniem stresu. Przyjęto założenie, że dokonywana przez funkcjonariuszy ocena obszarów życia zawodowego może być więc związana z nasileniem odczuwanego przez nich stresu.

Cel badawczy

Głównym celem badawczym było sprawdzenie, czy istnieją różnice w zakresie nasilenia stresu u osób w odmienny sposób oceniających poszczególne obszary życia zawodowego.

Celem drugorzędym, ale nie mniej ważnym, było znalezienie odpowiedzi na pytanie o to, czy oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego, obciążenia pracą, poziomu kontroli, nagród, społeczności, poczucia sprawiedliwości i wartości, są związane z nasileniem stresu u funkcjonariuszy SG, a jeśli tak, to jakie jest znaczenie oceny poszczególnych obszarów.

W oparciu o przegląd literatury i doniesienia z badań sformułowano, a następnie poddano weryfikacji, 2 główne hipotezy badawcze:

■ H1: Istnieje typologia badanych funkcjonariuszy SG w zakresie oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego.

Po zweryfikowaniu hipotezy 1. postawiono hipotezę 2., dotyczącą różnic między wyróżnionymi skupieniami (profilami) badanych.

■ H2: Wyróżnione skupienia (profile) badanych funkcjonariuszy SG różnią się między sobą pod względem nasilenia stresu.

Dodatkowym celem badań było sprawdzenie, czy oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego są

predyktorami nasilenia stresu odczuwanego przez funkcjonariuszy SG i oceny których obszarów pozwalają przewidywać nasilenie stresu. Postawiono następującą 3. hipotezę:

■ H3: Istnieje negatywny związek między oceną poszczególnych obszarów życia zawodowego a nasileniem odczuwanego stresu.

Założono, że odczuwany stres jest związany z oceną następujących obszarów:

- H3a: Obciążenie pracą.
- H3b: Poczucie kontroli.
- H3c: Nagrody.
- H3d: Społeczność.
- H3e: Poczucie sprawiedliwości.
- H3f: Wartości.

MATERIAŁ I METODY

Próba badawcza

Badania przeprowadzono w latach 2016 i 2017 wśród funkcjonariuszy jednego z oddziałów SG. Badaniem objęto wyłącznie funkcjonariuszy SG wykonujących swoje obowiązki w wydziałach, w których służba jest bezpośrednio związana z dużym ryzykiem utraty zdrowia lub życia. Przeprowadzono je wśród funkcjonariuszy wykonujących zadania w strukturach placówek SG oraz Komendy Oddziału w pionach: granicznym (kontrola graniczna pasażerów oraz towarów niebezpiecznych, przekraczających granicę Rzeczypospolitej Polskiej (RP) w porcie lotniczym), operacyjno-śledczym (wykrywanie wykroczeń i przestępstw) oraz migracyjnym (kontrola legalności pobytu i zatrudnienia cudzoziemców, postępowania administracyjne z ich udziałem).

Badania miały charakter anonimowy i dobrowolny, badacze nie wpływali na zachowanie parytetu płci właściwego dla SG. W próbie badawczej znalazło się 128 osób (liczba poprawnie wypełnionych ankiet). Zbadano 78 mężczyzn (61%) i 50 kobiet (39%). Badani to osoby w wieku 25–55 lat (średnia (mean – M) = 38 lat, odchylenie standardowe (standard deviation – SD) = 7,57 roku). Wykształcenie wyższe miały 103 osoby (80,5%), a 25 osób (19,5%) ukończyło szkołę średnią. Średni staż służby badanych wynosił prawie 15,8 roku (SD = 8,19 roku), a w obecnej formacji SG – 13,2 roku (SD = 7,7 roku).

Metody

Badani ocenili obszary życia zawodowego za pomocą Kwestionariusza Obszary Życia Zawodowego autorstwa Maslach i Leitera [11], w polskiej adaptacji Terełaka i Izwantowskiej [28]. Metoda ta służy do oceny

funkcjonowania pracownika w środowisku pracy w poszczególnych jego obszarach oraz umożliwia poznanie niezgodności między wymaganiami organizacji a aspiracjami, możliwościami i potrzebami badanych. Kwestionariusz składa się z 29 stwierdzeń, które zostały zgrupowane w 6 skal:

1. Obciążenie pracą – dotyczy poczucia obciążenia pracą, czyli tego, czy osoba uznaje sytuację w pracy i powierzone obowiązki za takie, z którymi jest w stanie sobie poradzić, czy też czuje się przytłoczona lub przeciążona nadmiarem pracy ($\alpha = 0,72$).
2. Poczucie kontroli – pozwala ocenić możliwość podejmowania samodzielnych decyzji, dokonywania wyborów niezależnie od innych osób ($\alpha = 0,7$).
3. Nagrody – dotyczy oceny stopnia zadowolenia z nagród, jakie osoba otrzymuje za swoją pracę, zarówno materialnych, możliwości awansu, jak i społecznych, takich jak uznanie oraz szacunek ze strony współpracowników, przełożonych i klientów ($\alpha = 0,7$).
4. Społeczność – dotyczy oceny jakości środowiska społecznego w miejscu pracy, czyli poczucia wzajemnego wsparcia, współpracy i okazywania sobie przez członków zespołu pozytywnych uczuć ($\alpha = 0,85$).
5. Poczucie sprawiedliwości – odnosi się do poczucia pracownika, czy jest traktowany sprawiedliwie, i dotyczy takich aspektów pracy jak jasne reguły, podział dóbr oraz możliwość promocji ($\alpha = 0,72$).
6. Wartości – pozwala na oszacowanie, czy istnieje konflikt wartości w samej organizacji lub między wartościami pracownika a wartościami wyznawanymi i promowanymi przez organizację ($\alpha = 0,75$).

Współczynnik rzetelności dla skali Satysfakcji z obszarów życia zawodowego, stanowiącej ogólną ocenę środowiska pracy we wszystkich badanych obszarach, obejmującą 6 wymienionych wyżej skal, wynosi $\alpha = 0,71$. Zadaniem badanych było ustosunkowanie się do każdego stwierdzenia, zawartego w kwestionariuszu, przy użyciu skali Likerta, gdzie 1 oznaczała „zdecydowanie się nie zgadzam”, a 5 – „zdecydowanie się zgadzam”. Trafność czynnikowa określona za pomocą analizy czynnikowej metodą głównych składowych z rotacją Varimax Kaisera potwierdziła trafność czynnikową kwestionariusza [28].

Nasilenie odczuwanego stresu oceniono za pomocą Skali Odczuwanego Stresu (Perceived Stress Scale – PSS-10) autorstwa Cohena, Kamarcka i Mermelsteina [29], w polskiej adaptacji Juczyńskiego i Ogińskiej-Bulik [30]. Skala zawiera 10 stwierdzeń. Zadaniem badanych było ustosunkowanie się do nich na skali Likerta, gdzie 0 oznaczało „nigdy”, a 4 – „bardzo często”. Wskaźnik rzetelności wyniósł $\alpha = 0,71$.

WYNIKI

W celu znalezienia odpowiedzi na pytania badawcze i zweryfikowania postawionych hipotez przeprowadzono szereg analiz statystycznych. W celu weryfikacji hipotezy 1. zastosowano analizę skupień metodą k-średnich, a w celu weryfikacji hipotezy 2. metodą ANOVA przeanalizowano istotność różnic między średnimi wynikami uzyskanymi przez badanych, należących do wyłonionych skupień, w Skali Odczuwanego Stresu (PSS-10) [30]. Wszystkie analizy statystyczne przeprowadzono za pomocą pakietu statystycznego Statistica.

Statystyki opisowe badanych zmiennych (uzyskane średnie, odchylenia standardowe) oraz interkorelacje między badanymi zmiennymi przedstawiono w tabeli 1.

Pierwszym krokiem analizy było sprawdzenie, czy i w jaki sposób badani funkcjonariusze różnią się pod względem oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego oraz czy istnieje typologia badanych ze względu na percepcję tych obszarów. W tym celu zastosowano analizę skupień metodą k-średnich, która maksymalizuje odległości między wyodrębnionymi skupieniami.

Liczba skupień w metodzie k-średnich nie jest znana *a priori*. Pakiet Statistica zawiera v-krotny sprawdzian krzyżowy, będący algorytmem automatycznego wyznaczania optymalnej liczby skupień. Liczba wyodrębnionych skupień wynosi 3 i odpowiada 3 wyróżnionym grupom badanych, różniących się maksymalnie między sobą w zakresie oceny obszarów życia zawodowego. Na tej podstawie można przyjąć hipotezę 1.

W tabeli 2. przedstawiono średnie poszczególnych zmiennych, ocen wszystkich obszarów życia zawodowego, odpowiadające wyodrębnionym skupieniom badanych oraz wyniki analizy wariancji różnic między tymi średnimi. Średnie dla wszystkich 3 skupień przedstawiono na wykresie (ryc. 1).

Osoby należące do skupienia 1. mają znacząco niższe wyniki w skali Obciążenie pracą niż osoby z pozostałych skupień. Niższe wyniki w tej skali oznaczają, że badani oceniali ten obszar pracy negatywnie oraz że doświadczają oni znacząco wyższego – niż osoby ze skupień 2. i 3. – obciążenia pracą. Oznacza to brak czasu na pracę, którą muszą wykonać, brak czasu dla siebie oraz większe zmęczenie po pracy. Osoby z tego skupienia mają niższe niż osoby ze skupień 2. i 3. poczucie kontroli – wpływu na swoją pracę, niższą autonomię w pracy, trudniejszy dostęp do narzędzi, miejsca potrzebnego na wykonanie pracy, niżej oceniają obszar związany z nagrodami (rzadziej czują się doceniani, rzadziej otrzymują wyrazy uznania za pracę), społecznością (dostrzegają

Tabela 1. Statystyki opisowe i korelacje między oceną środowiska pracy i nasileniem stresu w pracy u funkcjonariuszy Straży Granicznej (N = 128)**Table 1.** Descriptive statistics and correlations between assessment of the work environment and aggravation of stress at work among Border Guard officers (N = 128)

| Zmienna Variable | M±SD [pkt] | Min.–maks. [pkt] | Korelacja r Pearsona Pearson's r-correlation | | | | | | | |
|---|---------------|---------------------|---|--------|--------|-------|-------|-------|------|--|
| | M±SD [pts] | Min.–max [pts] | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1. Obciążenie pracą / Workload ^a | 17,95±2,91 | 5–30 | 1,00 | | | | | | | |
| 2. Poczucie kontroli / Control | 10,61±2,23 | 5–15 | 0,31* | 1,00 | | | | | | |
| 3. Nagrody / Reward | 13,77±2,77 | 5–20 | 0,05 | 0,25* | 1,00 | | | | | |
| 4. Społeczność / Community | 18,29±3,99 | 5–25 | 0,17 | 0,30* | 0,44* | 1,00 | | | | |
| 5. Poczucie sprawiedliwości / Fairness | 17,31±4,03 | 5–30 | 0,24* | 0,31* | 0,40* | 0,45* | 1,00 | | | |
| 6. Wartości / Values | 17,95±3,21 | 5–25 | 0,13 | 0,38* | 0,38* | 0,45* | 0,47* | 1,00 | | |
| 7. Odczuwany stres / Perceived stress | 19,38±5,87 | 0–40 | -0,26* | -0,33* | -0,22* | -0,12 | -0,07 | -0,04 | 1,00 | |

^a Skala odwrotna – im wyższy wynik w skali, tym mniejsze obciążenie pracą / The scale is inverted – the higher the results, the lower the workload.

M – średnia / mean, SD – odchylenie standardowe / standard deviation, min. – wartość minimalna / minimal value, maks. – wartość maksymalna / max – maximal value.

* p = 0,01.

Zmienne 1–6: Kwestionariusz Obszary Życia Zawodowego [28] / Variables 1–6: The Areas of Worklife Survey [11].

Zmienna 7: Skala Odczuwanego Stresu [30] / Variable 7: The Perceived Stress Scale [29].

Tabela 2. Analiza różnic między średnimi skupień metodą ANOVA dla zmiennych tworzących skupienia – ocen środowiska pracy przez funkcjonariuszy Straży Granicznej (N = 128)**Table 2.** Analysis of the differences between mean clusters by the ANOVA method for variables creating the clusters – assessment of the work environment by Border Guard officers (N = 128)

| Zmienna Variable | M [pts] | | | Suma kwadratów Sum of squares | | | | F |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----|----------------------------------|-----|--------|
| | skupienie 1 cluster 1 (N = 34) | skupienie 2 cluster 2 (N = 64) | skupienie 3 cluster 3 (N = 30) | międzygrupowa between groups | df | wewnątrzgrupowa within groups | df | |
| Obciążenie pracą / Workload | 16,15 | 18,54 | 18,75 | 150,48 | 2 | 924,14 | 125 | 10,18* |
| Poczucie kontroli / Control | 8,62 | 11,17 | 11,79 | 190,54 | 2 | 439,93 | 125 | 27,07* |
| Nagrody / Reward | 11,35 | 15,34 | 12,58 | 405,60 | 2 | 567,37 | 125 | 44,68* |
| Społeczność / Community | 14,38 | 20,06 | 18,67 | 741,17 | 2 | 1283,13 | 125 | 36,10* |
| Poczucie sprawiedliwości / Fairness | 14,79 | 19,93 | 13,25 | 1090,80 | 2 | 976,70 | 125 | 69,80* |
| Wartości / Values | 14,74 | 19,87 | 16,92 | 635,42 | 2 | 672,29 | 125 | 59,07* |

M – średnia / mean, N – liczba badanych / number of respondents, df – stopnie swobody / degrees of freedom, F – wszystkie efekty (test Wilksa) / all effects (Wilks' test).

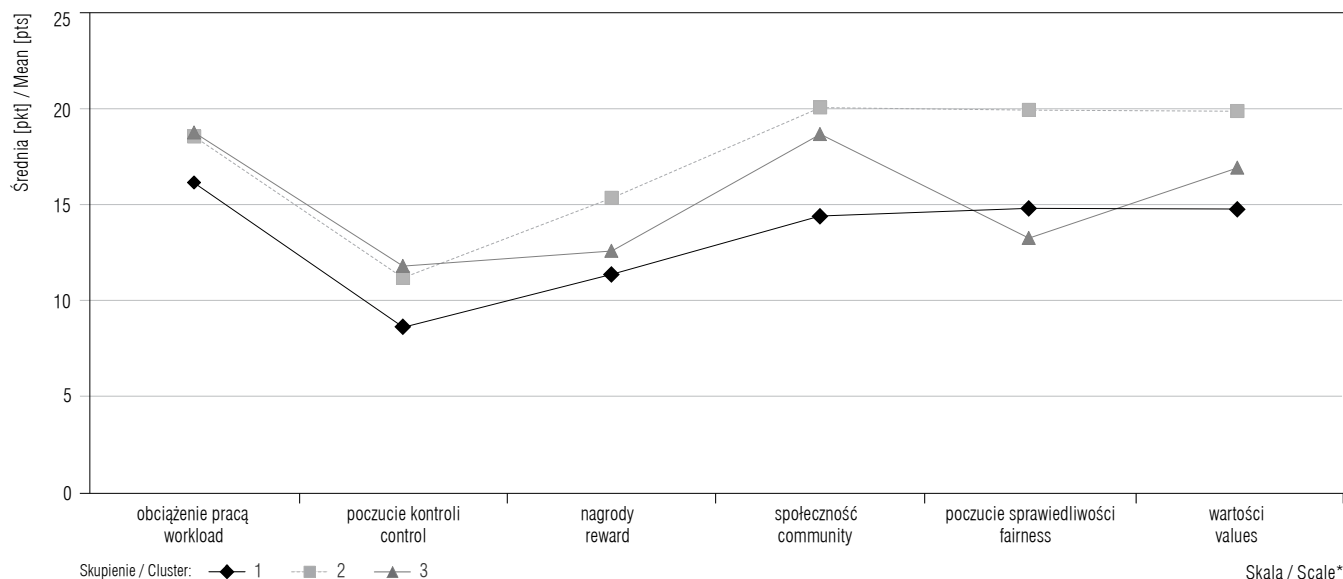
* p = 0,01.

w wyższym stopniu brak wsparcia i zaufania w zespole, związku z kolegami z pracy i otwartej komunikacji) oraz wartościami (w mniejszym stopniu czują, że kierują się w pracy wartościami firmy, która ich zatrudnia).

Osoby te cechują się też znacząco niższym poczuciem sprawiedliwości w miejscu pracy niż osoby ze skupienia 2., ale wyższym niż osoby ze skupienia 3. Osoby ze skupienia 2. mają znacząco wyższe wyniki we wszystkich ocenianych obszarach, tylko w skali Obciążenie pracą i Poczucie kontroli uzyskane wyniki są nieco niższe, podobne jak dla skupienia 3., ale nadal zna-

cząco wyższe niż dla osób ze skupienia 1. Oznacza to, że osoby ze skupienia 2. mają niższe poczucie obciążenia pracą i wyższe zadowolenie z większości obszarów od osób z pozostałych skupień.

Osoby ze skupienia 3. prezentują nieco odmienny wzorzec oceny obszarów życia zawodowego od osób ze skupień 1. i 2. Tu oceny poszczególnych obszarów są zróżnicowane – niższe są wyniki w ocenie obszaru nagrody i sprawiedliwość (niższe od ocen pozostałych obszarów i znacząco niższe od ocen, jakich dokonały w tych obszarach osoby ze skupienia 1., w przypadku



* Kwestionariusz Obszary Życia Zawodowego [28] / The Areas of Worklife Survey [11].

Ryc. 1. Ocena środowiska pracy przez funkcjonariuszy Straży Granicznej (N = 128) – średnie zmiennych tworzących skupienia
Fig. 1. Assessment of the work environment by Border Guard officers (N = 128) – means for variables creating clusters

poczucia sprawiedliwości, niższe niż u osób z obydwu pozostałych skupień). Osoby ze skupienia 3. znacząco gorzej niż pozostali badani oceniają obszar sprawiedliwości, który dotyczy sposobu dystrybucji dóbr czy możliwych dróg uzyskania awansu. Czują się natomiast najbardziej autonomiczne i niezależne w pracy, znacząco bardziej niż osoby z innych skupień, znacznie lepiej oceniają też obszar obciążenie pracą (czują się najmniej obciążone), znacząco lepiej niż osoby z 1. skupienia oceniają obszar społeczność – poziom zaufania i relacje w zespole, oraz wymiar wartości – poziom zbieżności wartości własnych i wartości propagowanych przez organizację, która ich zatrudnia.

Osoby ze skupienia 1. we wszystkich ocenianych obszarach życia zawodowego osiągają wyniki niższe od średnich ocen tych samych obszarów, określonych dla polskiej próby normalizacyjnej narzędzia przez autorów adaptacji metody. Średnie wyniki uzyskane przez osoby ze skupień 2. i 3. we wszystkich badanych obszarach są wyższe od średnich wyników polskiej próby normalizacyjnej, za wyjątkiem średniego wyniku w ocenie obszaru poczucie sprawiedliwości, który w przypadku osób ze skupienia 3. jest niższy od średniej próby normalizacyjnej [26].

Nasilenie stresu badanych (weryfikacja H2)

W celu weryfikacji hipotezy 2. porównano różnice w zakresie nasilenia odczuwanego stresu między osobami z poszczególnych skupień. Wyniki analizy różnic między średnimi metodą ANOVA przedstawiono w tabeli 3.

Test wielowymiarowy dla wszystkich efektów $F = 5,6$, dla $p = 0,00$, jest istotny statystycznie. Tym samym można przyjąć hipotezę 2., mówiącą o tym, że istnieją istotne statystycznie różnice między wyróżnionymi skupieniami badanych. Przynależność badanych do wyróżnionych skupień wyjaśnia 8% zmienności w zakresie nasilenia stresu.

Analiza różnic cząstkowych w zakresie oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego, między poszczególnymi skupieniami, przedstawiona w tabeli 3., dowodzi, że statystycznie istotne różnice w nasileniu doświadczanego stresu istnieją między skupieniami 1. i 2. oraz 1. i 3. Oznacza to, że osoby ze skupienia 1., które od osób z pozostałych 2 skupień różnią się tym, że mają istotnie wyższe poczucie obciążenia pracą, znacząco niższe poczucie kontroli i wpływu na sposób wykonywania pracy, w mniejszym stopniu doświadczają nagród i dowodów uznania ze strony współpracowników, najgorzej oceniają poziom zaufania, wsparcia i współpracy w swoich zespołach, a także mają silniejsze poczucie, że ich wartości, zasady nie są zgodne z wymogami stawianymi im w pracy, uzyskały znacząco wyższe wyniki w Skali Odczuwanego Stresu niż osoby z 2 pozostałych skupień.

Ocena obszarów życia zawodowego funkcjonariuszy Straży Granicznej a nasilenie stresu (weryfikacja H3)

Analiza regresji, przeprowadzona w celu weryfikacji hipotezy 3. (tab. 4), pozwala na przyjęcie wybranych

Tabela 3. Analiza różnic między średnimi skupień metodą ANOVA dla zmiennej tworzącej skupienia – stresu odczuwanego przez funkcjonariuszy Straży Granicznej (N = 128)**Table 3.** Analysis of the differences between mean clusters by the ANOVA method for variable creating the clusters – stress perceived by Border Guard officers (N = 128)

| Zmienna zależna Dependent variable | M [pts] | | | t | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | skupienie 1 cluster 1 (N = 34) | skupienie 2 cluster 2 (N = 64) | skupienie 3 cluster 3 (N = 30) | skupienie 1–2 cluster 1–2 | skupienie 1–3 cluster 1–3 | skupienie 2–3 cluster 2–3 |
| Odczuwany stres / Perceived stress | 22,44 | 18,81 | 17,23 | 2,62* | 3,40* | 1,11 |

M – średnia / mean, t – test t-Studenta / Student t-test.

* Istotność statystyczna przy $p < 0,01$ / Statistically significant at $p < 0.01$.Wszystkie efekty (test Wilksa): $F = 5,6$, $p = 0,00$ / All effects (Wilks' test): $F = 5,6$, $p = 0,00$. η^2 częściowe = 0,08 / partial $\eta^2 = 0,08$.**Tabela 4.** Ocena środowiska pracy przez funkcjonariuszy Straży Granicznej (N = 128) – analiza regresji liniowej wielorakiej krokowej wszystkich efektów (zmienna zależna: odczuwany stres)**Table 4.** Assessment of the work environment by Border Guard officers (N = 128) – stepwise multiple regression analysis, all effects (dependent variable: perceived stress)

| Zmienna niezależna Independent variable | β | t | p |
|--|---------|---------|------|
| Obciążenie pracą / Workload | -0,19 | -2,17* | 0,03 |
| Poczucie kontroli / Control | -0,30 | -3,18** | 0,00 |
| Nagrody / Reward | -0,23 | -2,37* | 0,02 |
| Społeczność / Community | -0,00 | -0,03 | 0,98 |
| Poczucie sprawiedliwości / Fairness | 0,10 | 0,97 | 0,33 |
| Wartości / Values | 0,14 | 1,40 | 0,16 |
| SR ² | | 0,19 | |
| F | | 4,62 | |
| p | | < 0,00 | |

SR² – skorygowany współczynnik determinacji / adjusted coefficient of determination.* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$ – zmienne istotne statystycznie włączone do modelu / variables statistically significant included into the model.

hipotez na temat związku oceny poszczególnych obszarów życia zawodowego z nasileniem stresu. Istotnymi predyktorami odczuwanego stresu są: poczucie kontroli (im mniejsze poczucie wpływu, tym silniejszy stres), nagród (im gorsza ocena wymiaru nagrody, tym silniejszy stres) i ocena obciążenia pracą (im większe obciążenie, tym silniejszy odczuwany stres). Model okazał się istotny statystycznie, zmienne włączone do modelu wyjaśniają 19% zmienności zmiennej zależnej.

Wyniki przedstawione w tabelach 1. i 4. pozwalają na przyjęcie hipotez 3a, 3b i 3c, a nakazują odrzucenie hipotez 3d, 3e i 3f. Oceny pozostałych obszarów życia zawodowego, takich jak społeczność, poczucie spr-

wiedliwości i wartości, nie są istotnie związane z nasileniem odczuwanego przez funkcjonariuszy stresu.

OMÓWIENIE

W artykule założono, że nasilenie stresu związanego z pracą, odczuwanego przez funkcjonariuszy SG, może być odmienne u osób, które inaczej oceniają poszczególne obszary życia zawodowego. Wyniki pozwoliły na wyróżnienie kilku skupień (profilu) osób badanych, różniących się istotnie między sobą pod względem oceny wymiarów środowiska pracy, co pozwoliło przyjąć hipotezę o istnieniu typologii badanych funkcjonariuszy SG. Wyniki badania potwierdziły też istnienie istotnych różnic w zakresie nasilenia odczuwanego stresu między funkcjonariuszami z wyróżnionych w ten sposób grup. Rezultaty dowodzą, że funkcjonariusze, którzy mają znacząco niższe poczucie wpływu na sposób wykonywania pracy, samodzielności w tej kwestii, mniejsze możliwości podejmowania autonomicznych decyzji, znacząco wyższe poczucie obciążenia pracą, którzy w mniejszym stopniu czują, że przełożeni dostarczają im niezbędnych narzędzi do pracy, w znacząco wyższym stopniu odczuwają stres w pracy.

Podobnie wyższe jest nasilenie stresu u funkcjonariuszy, którzy rzadziej spotykają się z wyrazami uznania ze strony współpracowników oraz których wysiłek bywa częściej niezauważony i niedoceniany przez zwierzchników. Istotne różnice dotyczą też oceny obszarów życia zawodowego związanych ze społecznymi aspektami pracy, takimi jak brak wzajemnego zaufania, wsparcia i współpracy w zespole, oraz wymiaru związanego z koniecznością łamania zasad i odczuwania przymusu postępowania wbrew własnym, zinternalizowanym wartościom. Osoby gorzej oceniające te aspekty pracy doświadczają znacznie wyższego dys-

komfortu w związku z pracą, cechuje je znacząco wyższy poziom odczuwanego stresu.

Uzyskane wyniki są zgodne z pracami innych autorów, dotyczącymi służb mundurowych. Kasprzak i Koper [31], prowadzące badania wśród funkcjonariuszy służby więziennej, określiły czynniki wpływające na odczuwany przez badanych stres oraz poziom wypalenia zawodowego. Badaczki wykazały, że ważnymi czynnikami dla dobrostanu pracujących w tym zawodzie osób są poczucie kontroli w pracy, sprzyjające poczuciu bezpieczeństwa, oraz wsparcie kierownictwa. Chhabra i Chhabra [32] za główne czynniki stresu wśród pracowników SG w Indiach także uznali ścisłą kontrolę pracy i brak możliwości podejmowania autonomicznych decyzji oraz hierarchiczną strukturę kierowania, związaną z brakiem wsparcia od przełożonych.

Celem niniejszych badań, które miały charakter eksploracyjny, było też znalezienie odpowiedzi na pytania o to, czy i które z ocenianych obszarów są istotnie związane z nasileniem odczuwanego stresu. Wyniki analiz potwierdziły, że najistotniejsza jest rola oceny następujących wymiarów środowiska pracy: poczucia kontroli (kwestii autonomii, posiadania przez pracownika wpływu na sposób wykonywania pracy i dysponowania właściwymi narzędziami oraz odpowiednim miejscem do pracy), otrzymywanych nagród (uznania, bycia docenianym przez zwierzchników i współpracowników) i stopnia obciążenia pracą, jako zmiennych istotnie związanych z odczuwanym przez pracowników stresem. Zmienne te są istotnymi predyktorami nasilenia stresu odczuwanego przez funkcjonariuszy SG. Oceny pozostałych obszarów (społeczność, poczucie sprawiedliwości i wartości) nie są istotnie związane z nasileniem odczuwanego stresu.

Uzyskane w niniejszych badaniach rezultaty są zgodne z pracami innych autorów [31–33], poświęconych uwarunkowaniom stresu zawodowego, którzy wskazują na znaczenie braku poczucia kontroli własnej nad sposobem wykonywania zadań w miejscu pracy, odczuwanego braku samodzielności i odpowiedzialności oraz przeciążenia zadaniami, prowadzącego do poczucia nadmiernego zmęczenia i przytłoczenia zbyt dużą liczbą zadań albo zadaniami przekraczającymi możliwości pracowników. Są to jedne z ważniejszych czynników wywołujących stres zawodowy.

Innym istotnym elementem pracy jest bycie docenianym i nagradzonym za podjęte wysiłki. Współczesne koncepcje i badania skuteczności różnych sposobów motywowania pracowników zwracają uwagę na znaczącą rolę tej zmiennej, np. w postaci liczby ko-

munikatów pozytywnych na temat efektywności pracy własnej, otrzymywanych od współpracowników oraz przełożonych. Brak motywacji pozapłacowej oraz wzmocnień, takich jak ustne pochwały ze strony przełożonego, wyrażenie uznania podwładnym i współpracownikom, poszerzenie zakresu samodzielności i odpowiedzialności, mogą skutkować spadkiem motywacji, czego dowiodły wyniki niniejszego badania, oraz wiązać się z odczuwanym stresem. Wsparcie tego rodzaju ze strony współpracowników ma szczególne znaczenie w odniesieniu do prac wykonywanych w warunkach zagrożenia zdrowia i życia.

WNIOSKI

Reasumując, można stwierdzić, że odczuwanie stresu przez funkcjonariuszy SG wiąże się głównie z oceną następujących obszarów pracy zawodowej: poczuciem kontroli, nagrodami i obciążeniem pracą. Ocena pozostałych obszarów (społeczność, poczucie sprawiedliwości i wartości) nie są istotnie związane z nasileniem odczuwanego przez funkcjonariuszy stresu.

Rezultaty badania mogą posłużyć do sformułowania praktycznych zaleceń profilaktycznych, odnoszących się do podjęcia działań, polegających na optymalizacji warunków środowiska pracy, które mają służyć przeciwdziałaniu głównym źródłom stresu odczuwanego przez pracowników SG. W tym celu należy przedsięwziąć kroki służące zwiększeniu zadowolenia pracowników, szczególnie ze wskazanych wyżej 3 obszarów, oczywiście w zakresie możliwym do osiągnięcia w granicach bezpieczeństwa. Przy opisanym wcześniej specyfice pracy funkcjonariuszy nie da się uzyskać pełnej autonomii i wpływu pracowników na sposób wykonywania wszystkich delegowanych na nich zadań. Można jednak podjąć działania poprawiające warunki pracy czy zwiększające samodzielność w sferach, gdzie tylko jest to możliwe, chociażby poprzez umożliwienie i zachęcanie pracowników do współuczestnictwa w podejmowaniu niektórych decyzji lub delegowanie niektórych zadań na samodzielnych, odpowiedzialnych pracowników w celu zwiększenia ich poczucia autonomii i niezależności.

Należy też zwiększyć zadowolenie z otrzymywanych nagród poprzez stosowanie wzmocnień, takich jak wyrazy uznania i docenianie dokonań, szczególnie przez zwierzchników. Czy rola tego czynnika, poprzez jego związek z poziomem stresu, może odbijać się negatywnie na stanie zdrowia funkcjonariuszy, pozostaje nadal pośród ważnych pytań. Nie ulega jednak wątpli-

wości, że brak pozytywnych sygnałów zwrotnych, wyrażanych po wykonaniu zadań lub w ich trakcie (brak pochwał, posługiwanie się głównie krytyką, szczególnie przy braku obiektywizmu kierownika), może być bardzo demotywujący i prowadzić do frustracji. Wskazane jest też zmniejszenie stopnia obciążenia pracą, głównie zadaniami zbyt trudnymi dla poszczególnych osób, przekraczającymi ich możliwości. Poczucie kompetencji istotnie zwiększa komfort pracy. Drucker [34] podkreśla, że kluczem do efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji jest „umiejętność sprawiania, by zwykli ludzie robili niezwykle rzeczy, a to zależy przede wszystkim od tego, czy wykonują oni zadania pozwalające na pełne wykorzystanie ich mocnych stron”. Delegowanie zadań o określonej specyfice na ludzi mających do ich wykonania odpowiednie predyspozycje i umiejętności może być istotnym sposobem redukcji stresu funkcjonariuszy SG.

Niniejsze badanie i wynikające z niego wnioski praktyczne stanowią propozycję praktycznych działań na rzecz redukcji stresu pracowników. Dodatkowo, poza systematyczną, cykliczną oceną środowiska pracy oraz próbami zmian w tych obszarach, które są istotnie związane ze stresem, wskazane jest prowadzenie działań profilaktycznych w postaci doradztwa indywidualnego lub warsztatów, mających na celu obniżenie stresu i wypalenia zawodowego, naukę efektywniejszego zachowania zaradcze w sytuacjach trudnych. Należy przy tym uwzględnić indywidualne predyspozycje poszczególnych funkcjonariuszy do radzenia sobie ze stresem, związanym z sytuacjami zagrażającymi życiu lub zdrowiu. Autorki niniejszej pracy uważają, że badania wymagają kontynuacji. Zainteresowanie badaczy tą grupą zawodową, szczególnie w kontekście doświadczanego stresu, było do tej pory niewielkie. Wskazuje na to deficyt prac empirycznych, poświęconych uwarunkowaniom zdrowia i dobrostanu pracowników SG, których obowiązki zawodowe, podobnie jak zadania innych formacji tego typu, generują ze swej natury znaczne koszty.

Kierunki dalszych badań, dotyczących uwarunkowań doświadczanego stresu, powinny jednak uwzględniać, poza zasobami pracy związanymi np. z poziomem zaufania w zespole pracowniczym, wsparciem ze strony przełożonych, z klimatem organizacji, rolę zasobów osobistych, np. indywidualnych predyspozycji do wykonywanych określonych zadań. Poza wsparciem otrzymywanym ze strony współpracowników, kolegów i koleżanek z miejsca pracy istotne może też być wsparcie społeczne, uzyskiwane w rodzinie, od osób najbliż-

szych czy przyjaciół, i tę zmienną warto byłoby objąć uwagą w przyszłych badaniach.

PODZIĘKOWANIA

Autorki dziękują pracownikom Straży Granicznej za udział i pomoc w badaniach.

PIŚMIENNICTWO

1. European Agency for Safety and Health at Work: Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health [Internet]: Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg 2007 [cytowany 6 marca 2016]. Adres: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/7807118/view>
2. Marmot M., Wilkinson R.G. [red.]: Social determinants of health. Oxford University Press, Oxford 2006
3. Leka S., Cox T.: The European framework for psychosocial risk management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham 2008
4. Kortum E.: Work-related stress and psychosocial risks: Trends in developing and newly industrialized countries. *Global Occup. Health Netw. Newsl.* 2008;14:3–6
5. Zimbardo P.G., Gerrig R.J.: Psychologia i życie. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 399
6. Selye H.: Stres życia. Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 1963
7. Concha-Barrientos M., Imel N.D., Driscoll T., Steenland N.K., Punnett L., Fingerhut M.A. i wsp.: Selected occupational risk factors. W: Ezzati M., Lopez A.D., Rodgers A., Murray C.J.L. [red.]. Comparative quantification of health risks. World Health Organization, Geneva 2004
8. Hobfoll S.E.: Nowa konceptualizacja stresu. *Nowiny Psychol.* 1989;5(6):24–48
9. Lazarus R.S., Folkman S.: Stress, appraisal and coping. Springer, New York 1984, s. 19
10. Leiter P.M.: Areas of Worklife Survey Manual. Centre for Organizational Research and Development, Acadia University, Wolfville 2006
11. Maslach C., Leiter M.P.: Early predictors of job burnout and engagement. *J. Appl. Physiol.* 2008;93:498–512
12. Stansfeld S., Candy B.: Psychosocial work environment and mental health – A metaanalytic review. *Scand. J. Work Environ. Health* 2006;32(6):443–462
13. Kivimäki M., Virtanen M., Elovainio M., Kouvonen A., Väänänen A., Vahtera J.: Work stress in the aetiology of coronary heart disease – A meta-analysis. *Scand. J. Work Environ. Health* 2006;32(6):431–442, <https://doi.org/10.5271/sjweh.1049>

14. Zdankiewicz-Ściagała E., Przybylska M.: Trauma. Proces i diagnoza. Wydawnictwo Instytutu Psychologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2002
15. Mitchell J., Bray G.: Emergency service stress. Prentice Hall, Englewood Cliffs 1990
16. Cieślak R., Widerszal-Bazyl M.: Psychospołeczne warunki pracy. Podręcznik do kwestionariusza. Centralny Instytut Ochrony Pracy, Warszawa 2000
17. Prüss-Üstün A., Corvalán C.: Preventing disease through healthy environments: Towards an estimate of the environmental burden of disease. World Health Organization, Geneva 2006
18. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej: Dyrektywa 89/391/EWG w sprawie wprowadzenia środków w celu poprawy bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w miejscu pracy [Internet]: Ministerstwo, Warszawa 2017 [cytowany 5 czerwca 2017]. Adres: https://www.mpips.gov.pl/gfx/mpips/userfiles/File/warunkipracy/dyrektywy%20ewg/Dyrektywa%20_89.391.pdf
19. Oniszczenko W.: Stres. To brzmi groźnie. Wydawnictwo Żak, Warszawa 1998
20. Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M.: Stres zawodowy w służbach ratowniczych. Wydawnictwo Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, Łódź 2009
21. Najmiec A., Widerszal-Bazyl M.: Stres w pracy mechaników lotniczych. *Bezpiecz. Pr.* 2006;11:26–29
22. Dudek B., Waszkowska M.: Zagrożenie zdrowia pracowników czynnikami psychospołecznymi związanymi z pracą – wyzwanie dla służb medycyny pracy. *Med. Pr.* 1996; 47(1):63–70
23. Bowden G., Smith J., Parker P., Boxall M.: Working on the edge: Stresses and rewards of work in a front-line mental health service. *Clin. Psychol. Psychother.* 2015;22:488–501, <https://doi.org/10.1002/cpp.1912>
24. Makarowski R.: Ryzyko i stres w lotnictwie sportowym. Difin, Warszawa 2010
25. Ogińska-Bulik N.: Stres w zawodach w zawodach usług społecznych. Źródła, konsekwencje, zapobieganie. Difin, Warszawa 2006
26. Ustawa z dnia 12 października 1990 r. o Straży Granicznej. *DzU* z 1990 r., poz. 462
27. Kamuda D., Trybuś M.: Straż graniczna i jej zadania w zakresie ochrony bezpieczeństwa narodowego Rzeczypospolitej Polskiej – zarys problematyki. *Hum. Soc. Sci.* 2013;20(3):59–72
28. Terelak J.F., Izwantowska A.: Adaptacja kwestionariusza Obszary Życia Zawodowego Christiny Maslach i Michaela Leitera. *Stud. Psychol.* 2009;9:223–232
29. Cohen S., Kamarck T., Mermelstein R.: A global measure of perceived stress. *J. Health Soc. Behav.* 1983;24:385–396
30. Juczyński Z., Ogińska-Bulik N.: Narzędzia pomiaru stresu i radzenia sobie ze stresem. Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa 2012
31. Kasprzak E., Koper M.: Psychospołeczne warunki pracy a wypalenie zawodowe wśród funkcjonariuszy Służby Więziennej. *Przegląd naukowo-metodyczny. Eduk. Bezpiecz.* 2015;2(27):351–365
32. Chhabra M., Chhabra B.: Emotional intelligence and occupational stress: A study of Indian Border Security Force personnel. *Police Pract. Res.* 2013;14(5):355–370, <https://doi.org/10.1080/15614263.2012.722782>
33. Terelak J.F.: Człowiek i stres: koncepcje, źródła, reakcje, radzenie sobie, modyfikatory. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz, Warszawa 2008
34. The Wall Street Journal [Internet]: Dow Jones & Company, Inc., New York 2017 [cytowany 6 marca 2016]. Drucker P.F.: The American CEO. Adres: <https://www.wsj.com/articles/SB110436476581112426>