

NINA OGIŃSKA-BULIK

Zakład Psychoprofilaktyki  
Instytut Psychologii UŁ  
Katedra Psychologii w Łodzi  
Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna

## **STRES W PRACY A SYNDROM WYPALENIA ZAWODOWEGO U FUNKCJONARIUSZY POLICJI**

### **WPROWADZENIE**

Nie ulega wątpliwości, że praca w policji wiąże się z wysokim poziomem stresu zawodowego. Stresogenność tego zawodu, z roku na rok przybierająca na sile, wynika z wielu powodów, spośród których za najistotniejsze można uznać: częste uczestniczenie w sytuacjach trudnych, czasami dramatycznych, narażanie życia własnego i innych, podejmowanie szybkich decyzji, podejrzenia o nieuzasadnione użycie broni, kontakt z dramatami i niejednokrotnie traumatycznymi przeżyciami innych osób. Wysoki poziom stresu związanego z wykonywaniem zawodu policjanta wiąże się także z innymi czynnikami, takimi jak niskie zarobki, zmienność, przeciążenie pracą papierkową.

Kumulacja stresu zawodowego, a przede wszystkim brak umiejętności radzenia sobie z nim, z reguły pociągają za sobą negatywne następstwa, związane nie tylko z pogorszeniem efektywności pracy policjanta, ale także w postaci pogorszenia stanu zdrowia, zaburzeń psychicznych (Dudek i in. 1999; Ogińska-Bulik 2002), czy wzrastającej liczby samobójstw. Wskaźnik samobójstw w populacji policjantów jest 2,5-krotnie wyższy niż dla ogółu ludności w Polsce. Na 100 tys. policjantów wyniósł on 31,0, podczas gdy dla ogółu ludności – 13,0 (Gorczyca 2001). Liczba samobójstw popełnianych przez funkcjonariuszy policji wykazuje tendencję rosnącą. Wzrasta także liczba policjantów leczących się w poradniach zdrowia psychicznego (Krzyna 1997).

Jedną z negatywnych psychologicznych konsekwencji stresu zawodowego, którą można zaobserwować w zawodzie policjanta jest zespół wypalenia zawodowego. Christina Maslach (Sęk 2000a, s. 15) definiuje wypalenie zawodowe jako: „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób”. Autorka uznaje, że podstawą wypalenia zawodowego jest niedopasowanie między osobą a pracą, wynikające przede wszystkim z nadmiernych obciążeń w pracy, braku możliwości kontroli i podejmowania decyzji odnośnie do pełnionych ról, niedostatecznego wynagrodzenia, braku sprawiedliwości oraz doświadczania konfliktów wartości.

T. Cichorz (1998) z Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie wskazuje na następujące elementy wpływające na zespół wypalenia wśród policjantów: obniżona satysfakcja zawodowa, niski poziom zadowolenia z pracy, mało wnikliwy i wręcz niesprawiedliwy system ocen, kar i wyróżnień stosowany w jednostkach. Zdaniem M. Oligny (1998) najbardziej narażeni na wypalenie są policjanci bardzo sumienni, a symptomami, które zapowiadają to zjawisko są m. in. częsta nieobecność w pracy, zubożenie emocjonalne i nietolerancja, nadmierna kontrola i racjonalizacja.

Interesujące wydaje się więc określenie skali tego zjawiska wśród funkcjonariuszy policji, poprzez ustalenie odsetka policjantów dotkniętych tym zespołem, a przede wszystkim sprawdzenie, jakie czynniki stresu w pracy prowadzą do rozwoju zespołu wypalenia w tej grupie zawodowej.

Celem podjętych badań było ustalenie:

- czy istnieje związek między odczuwanym stresem w pracy i jego czynnikami a poszczególnymi wymiarami wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy policji,
- jakie jest nasilenie poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego w zależności od poziomu odczuwanego stresu w badanej grupie,
- które czynniki stresu w pracy są wyznacznikami poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego w badanej grupie policjantów.

## METODA BADAŃ

Badaniami objęto 277 policjantów różnych pionów służby, tj. prewencji i ruchu drogowego, wydziału kryminalnego oraz dzielnicowych z terenu woj. łódzkiego. Badania miały charakter anonimowy i prowadzone były, za zgodą komendantów, na terenie poszczególnych placówek w sposób grupowy. Średnia wieku badanej grupy wynosiła 35 lat ( $SD = 7,11$ ), średni staż pracy na obecnym stanowisku – 8 lat ( $SD = 6,38$ ), a staż pracy ogółem – 14,2 lat, ( $SD = 7,7$ ).

W badaniach zastosowano:

– kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy (Dudek i in. 1999) przeznaczony do badania indywidualnego poczucia stresu zawodowego. Metoda ta pozwala zarówno na ocenę globalną poczucia stresu, jak i na wyodrębnienie czynników, które przez badanych odczuwane są jako szczególnie stresogenne. Składa się z 55 pozycji opisujących różne cechy pracy. Wskaźnikiem poczucia stresu jest suma ocen zakreślonych przez badanego;

– kwestionariusz do badania wypalenia zawodowego MBI Maslach i Jackson (polska adaptacja: Pasikowski 2000), składający się z 22 pozycji i mierzący trzy składniki zespołu wypalenia zawodowego, tj. emocjonalne wyczerpanie (9 pozycji testowych), depersonalizację (5 pozycji) oraz obniżone poczucie osiągnięć osobistych (8 pozycji).

### WYNIKI BADAŃ

Nie stwierdzono istotnych statystycznie różnic w zakresie analizowanych zmiennych między policjantami reprezentującymi różne pionierzy policji, a także w zależności od wieku i stażu pracy, co uprawniało do dokonania obliczeń dla całej grupy badanych w liczbie 277. Obliczeń dokonano przy zastosowaniu pakietu statystycznego SPSSPC.

Tabela 1

Średnie i odchylenia standardowe analizowanych zmiennych

Zmienne ( <i>N</i> = 277)	<i>M</i>	<i>SD</i>
Wiek	35,07	7,11
Staż obecny	8,03	6,38
Staż ogółem	14,20	7,70
Stres w pracy (ogółem)	116,91	30,54
– poczucie psychicznego obciążenia pracą	19,22	6,45
– brak nagród w pracy	18,36	6,05
– poczucie niepewności wywołane organizacją pracy	16,83	4,90
– kontakty społeczne	10,99	3,13
– poczucie zagrożenia	11,94	4,37
– uciążliwości fizyczne	7,63	3,56
– nieprzyjemne warunki pracy	5,03	2,67
– brak kontroli	7,98	2,33
– brak wsparcia	5,14	2,38
– odpowiedzialność	9,10	3,05
Emocjonalne wyczerpanie	14,84	10,66
Depersonalizacja	7,18	6,27
Poczucie osiągnięć osobistych	28,69	10,18

W tab. 1 przedstawiono średnie i odchylenia standardowe analizowanych zmiennych w badanej grupie funkcjonariuszy policji.

Następnie ustalono odsetek „wypalonych” i „niewypalonych” funkcjonariuszy policji. Do grupy osób wypalonych zakwalifikowano tych funkcjonariuszy, którzy uzyskali w kwestionariuszu MBI wysokie wyniki w zakresie emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji oraz niskie wyniki w zakresie poczucia osiągnięć osobistych. Natomiast do grupy osób niewypalonych, tych funkcjonariuszy, którzy uzyskali niskie wyniki w zakresie emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji oraz wysokie w zakresie poczucia osiągnięć osobistych. Kryterium klasyfikacji stanowiło 0,5 odchylenia standardowego od średniej poszczególnych wymiarów wypalenia.

W grupie funkcjonariuszy policji 29 osób, tj. 10,5% całej badanej grupy, stanowią osoby wypalone, 37 osób, tj. 13,3% – osoby niewypalone. Pozostałe reprezentują wyniki przeciętne lub mieszane.

Zależność między wiekiem, stażem pracy, odczuwanym stresem i jego czynnikami, a poszczególnymi wymiarami wypalenia zawodowego ustalono na podstawie współczynników korelacji (tab. 2).

Przedstawione współczynniki korelacji wskazują na istotny statystycznie związek wszystkich czynników związanych ze stresem w pracy a emocjonalnym

Tabela 2

Współczynniki korelacji pomiędzy wiekiem, stażem pracy i odczuwanym stresem a poszczególnymi wymiarami wypalenia zawodowego

Zmienne niezależne	Wyczerpanie emocjonalne	Depersonalizacja	Poczucie osiągnięć osobistych
Wiek	0,10	-0,08	-0,03
Staż obecny	0,05	0,01	-0,04
Staż ogółem	0,12	-0,04	-0,03
Stres w pracy – ogółem	0,52**	0,48**	-0,27**
– poczucie psychicznego obciążenia	0,59**	0,45**	-0,25**
– brak nagród	0,48**	0,49**	-0,20**
– poczucie niepewności w pracy	0,33**	0,21**	-0,23**
– kontakty społeczne	0,33**	0,29**	-0,20**
– poczucie zagrożenia	0,41**	0,34**	-0,17*
– uciążliwości fizyczne	0,29**	0,28**	-0,12
– nieprzyjemne warunki pracy	0,22**	0,29**	-0,08
– brak kontroli	0,29**	0,18*	-0,20**
– brak wsparcia	0,28**	0,32**	-0,27**
– odpowiedzialność	0,41**	0,35**	-0,17*

\*  $p < 0,01$ ; \*\*  $p < 0,001$ .

wyczerpaniem i depersonalizacją, a także z poczuciem osiągnięć osobistych (poza dwoma czynnikami stresu w pracy, tj. uciążliwościami fizycznymi i nieprzyjemnymi warunkami pracy). Wskazują one, że im silniej odczuwany stres w pracy, tym wyższy poziom emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji oraz niższy poziom poczucia osiągnięć osobistych. Najsilniejsze korelacje z wypaleniem zawodowym zanotowano dla takich czynników stresu w pracy, jak: poczucie psychicznego obciążenia pracą, brak nagród, poczucie zagrożenia i odpowiedzialność.

Następnie sprawdzono, w jaki sposób nasilenie stresu w pracy różnicuje poziom poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego w badanej grupie funkcjonariuszy policji. W tym celu, na podstawie norm odnoszących się do Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy (Dudek i in. 1999, s. 36), wyróżniono trzy grupy funkcjonariuszy policji: o niskim, przeciętnym i wysokim poziomie odczuwanego stresu zawodowego, obliczono średnie wartości poszczególnych wymiarów wypalenia, a istotność różnic między nimi sprawdzono za pomocą jednoczynnikowej analizy wariancji. Wyniki zostały zamieszczone w tab. 3.

Tabela 3

Średnie wartości poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego w zależności od poziomu odczuwanego stresu w pracy w grupie badanych funkcjonariuszy policji  
– wyniki jednoczynnikowej analizy wariancji

	Poziom odczuwanego stresu						F
	niski		średni		wysoki		
	M	SD	M	SD	M	SD	
Emocjonalne wyczerpanie	4,50	3,16	11,87	9,17	17,35	10,71	3,06*
Depersonalizacja	1,76	2,97	4,68	4,57	8,83	6,42	5,12**
Poczucie osiągnięć osobistych	33,65	11,23	30,71	10,44	27,27	9,63	6,43***

\*  $p < 0,05$ ; gr2 i gr3 > gr1; gr3 > gr2; \*\* $p < 0,01$ ; gr2 i gr3 > gr1; gr3 > gr2; \*\*\* $p < 0,001$ ; gr1 i gr2 > gr3.

Funkcjonariusze policji, charakteryzujący się średnim i wysokim poziomem odczuwanego stresu w pracy, ujawniają znacząco wyższy poziom emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji w porównaniu z funkcjonariuszami o niskim poziomie stresu. Policjanci o wysokim poczuciu stresu ujawniają istotnie niższy poziom poczucia osiągnięć osobistych niż jednostki odznaczające się niskim i średnim poziomem stresu zawodowego.

Kolejny etap analizy wyników polegał na ustaleniu, które z czynników stresu zawodowego odgrywają istotną rolę dla rozwoju zespołu wypalenia zawodowego w badanej grupie funkcjonariuszy policji. W tym celu zastosowano analizę regresji wielokrotnej, do której włączono także zmienne pośredniczące, takie jak wiek, staż pracy ogółem i staż pracy na obecnym stanowisku. Wyniki przedstawiono w tab. 4.

Tabela 4

Wyznaczniki poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego w badanej grupie funkcjonariuszy policji – wyniki analizy regresji wielokrotnej

Wyznaczniki emocjonalnego wyczerpania						
	$R^2$	$B$	$SEB$	$beta$	$T$	$p$
Stres 1: poczucie psych. obciążenia	0,34	0,78	0,10	0,47	7,38	0,000
Stres 2: brak nagród w pracy	0,36	0,29	0,11	0,17	2,63	0,001
Wartość stała		-5,60	1,78		-3,13	0,001
Wyznaczniki depersonalizacji						
	$R^2$	$B$	$SEB$	$beta$	$T$	$p$
Stres 2: brak nagród w pracy	0,24	0,34	0,07	0,34	4,91	0,000
Stres 1: poczucie psych. obciążenia	0,27	0,22	0,06	0,24	3,45	0,001
Wartość stała		-3,56	1,11		-3,18	0,002
Wyznaczniki poczucia osiągnięć osobistych						
	$R^2$	$B$	$SEB$	$beta$	$T$	$p$
Stres 9: brak wsparcia	0,07	-0,81	0,28	-0,19	-2,88	0,004
Stres 1: poczucie psych. obciążenia	0,09	-0,24	0,10	-0,15	-0,231	0,022
Wartość stała		37,54	1,90		19,73	0,000

$R^2$  – współczynnik determinacji wielokrotnej;  $B$  – współczynnik  $beta$ ;  $SEB$  – błąd standardowy współczynnika  $B$ ;  $beta$  – wskaźnik  $beta$ ;  $T$  – wartość statystyki  $T$ ;  $p$  – poziom istotności.

Wyniki analizy regresji wielokrotnej wskazały, że predyktorami emocjonalnego wyczerpania oraz depersonalizacji są dwa czynniki stresu w pracy, tj. poczucie psychicznego obciążenia pracą oraz brak nagród. Z kolei wyznacznikami poczucia osiągnięć osobistych są: brak wsparcia oraz poczucie psychicznego obciążenia pracą. Im wyższe poczucie psychicznego obciążenia pracą i braku nagród, tym wyższy poziom emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji. Im silniej jednostka spostrzega brak wsparcia w pracy i im ma większe poczucie psychicznego obciążenia, tym w większym stopniu charakteryzuje ją niskie poczucie osiągnięć osobistych.

## PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że wskaźniki wypalenia zawodowego funkcjonariuszy policji zbliżone są do wskaźników tych grup zawodowych, które już tradycyjnie wiązane są z tym zjawiskiem, a mianowicie do zawodów usług społecznych, takich jak nauczyciel, lekarz, pielęgniarka, pracownik społeczny, w których istotną rolę odgrywają bliskie kontakty interpersonalne, procesy zaangażowania i wymiany emocjonalnej.

Średnie wyniki poszczególnych wymiarów wypalenia, tj. emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i poczucia osiągnięć osobistych, uzyskano m. in. w grupie nauczycieli i wynoszą one kolejno: 22,00, 6,00 i 35,40 (Pasikowski 2000), lekarzy: 18,31, 9,57 i 26,66 (Dierendonck i in. 2000) i pielęgniarek w zależności od pełnionego stanowiska 14,63–27,06, 0,85–5,80, 9,09–15,48 (Beisert 2000).

Badani funkcjonariusze policji prezentują nieco niższy poziom wyczerpania emocjonalnego ( $M = 14,84$ ) w stosunku do grupy lekarzy i pielęgniarek i zdecydowanie niższy w porównaniu z grupą nauczycieli. Ponadto charakteryzują się zbliżonymi do nauczycieli i lekarzy wskaźnikami depersonalizacji ( $M = 7,18$ ), ale są one znacząco wyższe niż u pielęgniarek. Badani funkcjonariusze prezentują nieco niższy poziom poczucia osiągnięć osobistych ( $M = 28,69$ ) w stosunku do nauczycieli, zbliżony do lekarzy i zdecydowanie wyższy w porównaniu z pielęgniarkami. Należy pamiętać, że różnice w średnich wypalenia mogą wynikać nie tylko z wykonywanego zawodu, ale także być efektem innych czynników, takich jak wiek, płeć, staż pracy czy cechy osobowości.

10,5% badanych funkcjonariuszy policji wykazuje zespół wypalenia zawodowego. Odsetek ten jest zbliżony do częstości tego zjawiska w grupie nauczycieli. Z badań H. Sęk (2000b) wynika, że odsetek osób reprezentujących zawód nauczyciela z pełnym syndromem wypalenia zawodowego sięga 12%.

Uzyskane wyniki wskazały na istotną zależność między odczuwanym stresem w pracy a zespołem wypalenia zawodowego. Wszystkie czynniki stresu w pracy istotnie korelują z emocjonalnym wyczerpaniem i depersonalizacją, i prawie wszystkie (poza uciążliwościami fizycznymi i nieprzyjemnymi warunkami pracy) z obniżonym poczuciem dokonań osobistych. Najsilniejszy związek zanotowano dla takich czynników stresu w pracy jak: poczucie psychicznego obciążenia pracą, brak nagród, poczucie zagrożenia i odpowiedzialność. Wyniki uzyskane przez B. Dudka i współpracowników (Dudek i in. 1999) wskazują, że m. in. te czynniki są najsilniej skorelowane z występowaniem zaburzeń w stanie zdrowia.

Poczucie psychicznego obciążenia pracą oraz brak nagród okazały się predyktorami emocjonalnego wyczerpania oraz depersonalizacji. Z kolei

wyznacznikami poczucia osiągnięć osobistych są: brak wsparcia oraz poczucie psychicznego obciążenia pracą. Ten ostatni czynnik okazał się wyznacznikiem wszystkich trzech wymiarów wypalenia zawodowego, ale najważniejszą rolę odgrywa dla wyczerpania emocjonalnego, wyjaśniając 34% zmienności wyników.

Rezultaty przeprowadzonych badań potwierdzają wyniki uzyskane przez Ch. Maslach, wskazujące, że głównymi czynnikami zespołu wypalenia zawodowego są m. in. nadmierne obciążenie pracą, a więc sytuacja, gdy stawiane wymagania przekraczają możliwości jednostki, a także niedostateczne wynagrodzenie, które nie jest związane jedynie z wysokością otrzymywanej pensji, ale także z brakiem nagród i możliwości własnej wewnętrznej satysfakcji z wykonania pracy (Tucholska 2001).

Zaprezentowane wyniki badań wskazują na pilną potrzebę podjęcia działalności zapobiegającej zjawisku wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy policji. Działalność ta, w postaci programów profilaktycznych i terapeutycznych miałaby na celu, z jednej strony, minimalizowanie czynników ryzyka, przede wszystkim obniżenie i eliminowanie uciążliwości zawodowych, prowadzących do poczucia psychicznego obciążenia pracą (strategie negatywne), oraz z drugiej strony, kształtowanie i rozwój zasobów mających na celu wzmocnienie kompetencji do radzenia sobie ze stresem (strategie pozytywne). W przypadku zagrożenia zespołem wypalenia zawodowego należałoby zmniejszać czas i nasilenie stresu, m. in. także poprzez oddzielenie życia zawodowego od rodzinnego, nieprzenoszenie problemów z pracy do domu, minimalizowanie tego zjawiska, a także zadbanie o odpowiednio planowane i wykorzystywane przerwy w pracy, odpoczynek, relaks. Gdy zagrożenie wypaleniem zawodowym jest niezbyt nasilone, skuteczniejsze wydają się strategie pozytywne, nastawione na wzmocnienie zasobów podmiotowych i środowiskowych, w tym rozwój umiejętności społecznych, zwiększanie poczucia kontroli sytuacji zawodowych, kształtowanie poczucia własnej wartości i skuteczności, a także rozwijanie umiejętności korzystania ze wsparcia społecznego.

#### BIBLIOGRAFIA

- Beisert M. (2000), *Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalania się u pielęgniarek*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, PWN, Warszawa, 182–215
- Cichorz T. (1998), *Wypalenie zawodowe policjantów w świetle badań ankietowych*, „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy”, (Szczytno) Kwartalnik Wyższej Szkoły Policji, **2**, 5–7
- Dierendonck D., Schaufeli W., Sixma H. (2000), *Wypalenie zawodowe wśród lekarzy ogólnych z perspektywy równości*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, PWN, Warszawa, 168–181



- Dudek B., Waszkowska M., Hanke W. (1999), *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Wydawnictwo IMP, Łódź
- Gorczyca P. (2001), *Samobójstwa w Policji. Policja*, (Szczytno) Kwartalnik Kadry Kierowniczej, **2**, 50–53
- Krzyna I. (1997), *Samobójstwa wśród policjantów*, „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy” (Szczytno), **2**, 29–30
- Ogińska-Bulik N. (2002), *Zasoby osobiste chroniące funkcjonariuszy policji przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego*, referat wygłoszony na Ogólnopolskiej Konferencji Sekcji Psychologii Zdrowia PTP i Sekcji Medycyny Psychosomatycznej PTL, „Zasoby osobiste i społeczne sprzyjające zdrowiu jednostki”, Kołobrzeg, 10–12 maja
- Ołigny M. (1998), *Wypalenie zawodowe w środowisku policyjnym*, „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy” (Szczytno), Kwartalnik Wyższej Szkoły Policji, **1–2**, 13–15
- Pasikowski T. (2000), *Polska adaptacja Maslach Burnout Inventory*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, PWN, Warszawa, 135–148
- Sęk H. (2000a), *Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, PWN, Warszawa, 83–134
- Sęk H. (2000b), *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Uwarunkowania i możliwości zapobiegania*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, PWN, Warszawa, 149–167
- Tucholska S. (2001), *Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego*, „Przegląd Psychologiczny”, **44**, 3, Towarzystwo Naukowe KUL

NINA OGIŃSKA-BULIK

#### OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT SYNDROME IN POLICE OFFICERS

The aim of the study was to establish: 1) the relationship between stress at work and burnout syndrome in group of police officers, 2) what is the level of burnout depending on the level of perceived stress at work, 3) predictors of burnout syndrome in policemen. 277 police officers were examined. The mean of age was: 35 years. The Perceived Job Stress Characteristics Questionnaire and Maslach Burnout Inventory were used in the study. Positive relationship between stress at work and emotional exhaustion and depersonalization, and negative between stress and level of personal accomplishment was revealed. Sense of work overload and lack of rewards appeared predictors of emotional exhaustion and depersonalization. Lack of support and sense of work overload were predictors of sense of personal accomplishment.

**Key words:** occupational stress, burnout syndrome, police officers.