Polskie Forum Psychologiczne, 2013, tom 18, numer 1, s. 81-92

EMOCJE W MIEJSCU PRACY W ZAWODACH PODWYŻSZONEGO RYZYKA PSYCHOSPOŁECZNEGO

Beata A. Basińska
Wydział Zarządzania i Ekonomii, Politechnika Gdańska;
Faculty of Management and Economics, Gdańsk University of Technology

Emotions in the workplace among the professions with increased psychosocial risks

Summary. Psychosocial threats at work are one of the big challenges for the management of occupational health (WHO, 2008). The aim of this study was to assess the emotional balance and positivity ratio in the work of uniformed officers and identify differences between these formations. The study involved 218 policemen, firemen and probation personnel. Work-related Affective Well-being Scale was used (Van Katwyk, et al., 2000). Eustress and distress in the work context were relatively independent. Emotions of the opposite sign and low activity were moderately correlated. The officers usually experienced positive work-related emotional balance, with a predominance positive emotions of low activity. The positive ratio was low and reached 1,13. Positive affect was usually present in the work of firemen, while negative affect were often present in the work of policemen. It is probably due to different organization of working time and the emotional dissonance in the professional interpersonal relationships context.
Key words: positive affect, negative affect, uniformed officers, psychosocial risks, positivity ratio

Wprowadzenie

Zagrożenia psychospołeczne oraz związane z nimi sytuacje ryzyka są jednym z największych wyzwań współczesnego zarządzania bezpiecznymi i higienicznymi warunkami pracy. Ryzyko psychospołeczne to prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożeń, wynikających z treści pracy, jej społecznego i organizacyjnego kontekstu. Zagrożenia mogą spowodować pogorszenie zdrowia fizycznego i dobrostanu psychicznego pracowników (WHO, 2008).

Wśród zawodów podwyższonego ryzyka psychospołecznego znajdują się służby mundurowe, między innymi policjanci, więziennicy i strażacy. Są to formacje odpowiedzialne za bezpieczeństwo publiczne. Jednakże strażacy pełnią też rolę ratowników, dlatego w społeczeństwie bardziej doceniany jest ten pozytywny

Adres do korespondencji: Beata A. Basińska, e-mail: bbas@pg.gda.pl

aspekt ich pracy szczególnie w porównaniu do restrykcyjnego charakteru służby policjantów i więzienników.

Policjanci oceniają swoją pracę jako interesującą, ale niebezpieczną. Podczas służby prawie połowa policjantów znalazła się w sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia, podejmowała działania we wrogim tłumie, a ponad dwie trzecie była świadkiem makabrycznych widoków (Dudek, 2003). Sytuacje zagrożenia w więziennictwie są związane z aktami agresji werbalnej i fizycznej ze strony osadzonych oraz przemocy wewnątrzwięziennej i buntów (Basiński, Basińska, 2004). Udział w sytuacjach traumatycznych jest wręcz codziennością w pracy strażaków. Szczególnie obciążające są sytuacje, w której ofiarami okazują się dzieci (Basińska, 2008; Brough, 2004).

Jednak to stres organizacyjny bardziej niż stres operacyjny, bezpośrednio związany z treścią pracy, jest przyczyną gorszego dobrostanu psychicznego oraz małej satysfakcji z pracy policjantów i strażaków (Basińska, 2008; Brough, 2004; Ogińska-Bulik, 2003). Najpoważniejsze problemy w Służbie Więziennej wynikają z przeciążenia pracą i z niskiego statusu społecznego (Schaufeli, Peeters, 2000). Poczucie zagrożenia i odpowiedzialności, a równocześnie niedostatek nagród i szczególne relacje interpersonalne, to charakterystyczne cechy pracy funkcjonariuszy służb mundurowych (Ogińska-Bulik, 2005). Dla efektywnego działania organizacji stres pracy jest istotny, ponieważ łączy się z obniżoną jakością pracy, kosztami absencji, fluktuacji kadr oraz występowaniem nieetycznych zachowań (Cotton, Hart, 2003). W kontekście funkcjonowania organizacji, negatywny afekt jest bezpośrednio związany ze stresem, a pozytywny z morale pracowników i satysfakcją z pracy (Cotton, Hart, 2003; McGowan, Gardner, Fletcher, 2006).

Bezspornym jest fakt, że stres generuje intensywne, negatywne emocje (Dudek i in., 2005). Istnieją jednak badania wskazujące, że w sytuacjach poważnego, chronicznego stresu pozytywne emocje zdarzają się zaskakująco często (Folkman, 2008; Folkman, Moskowitz, 2000). W tych samych sytuacjach, które są zdominowane przez emocje negatywne, emocje przyjemności również odgrywają istotną rolę. Jednak zjawisko to przez długi czas było pomijane, z powodu koncentrowania się wyłącznie na negatywnych aspektach stresu.

Jedną z najczęściej stosowanych koncepcji afektu jest podejście Tellengen, Watson i Clark (1999). Autorzy wskazują na istnienie dwóch autonomicznych unipolarnych dymensji: pozytywnego i negatywnego afektu (zróżnicowanie w zakresie walencji). W tym modelu emocje są niezależne od kontekstu sytuacyjnego i mogą być traktowane jako krótkotrwały stan albo jako stabilna cecha. Clark i Watson (1991) reprezentowali pogląd, że emocje przyjemności pozostają w opozycji do braku emocji przykrości. Z drugiej strony podkreślali, że pozytywne i negatywne afekty są od siebie niezależne. Jednak w badaniach empirycznych systematycznie uzyskiwano małe lub umiarkowane korelacje zawarto pomiędzy wymiarami, jak i poszczególnymi emocjami, tworzącymi dymensje.

Sprzeczność w założeniu jednobiegunowości pozytywnego i negatywnego afektu dostrzegli Russell i Carroll (1999). Ich zdaniem pozytywny oraz negatywny afekt są względnie niezależne, ponieważ obejmują wyłącznie emocje o wysokim

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

poziomie aktywacji. Silniejsze współzależności obserwowano pomiędzy emocjami o przeciwnym znaku i niższej intensywności oraz w obrębie tego samego znaku. Wskazano też na odmienny mechanizm biologiczny, leżący u podłoża pozytywnego i negatywnego afektu. W związku z tym zaproponowano modyfikację modelu, tak by opis emocji odbywał się za pomocą dwóch niezależnych względem siebie kryteriów: walencji (przyjemność – przykrość) i aktywacji (niska – wysoka intensywność) (Feldman Barrett, Russell, 1999). Aktywacja reprezentuje bezpośrednio pobudzenie fizjologiczne (poziom aktywacji ciała bądź umysłu), podczas gdy walencja odzwierciedla afekt sam w sobie.

Koncepcją bezpośrednio nawiązującą do poglądów Russell i zespołu, ale pozostającą w ścisłej relacji do kontekstu zawodowego, jest podejście Van Katwyk i wsp. (2000). Reakcje emocjonalne można podzielić według kryterium znaku (przyjemność – przykrość) oraz intensywności pobudzenia (niska – wysoka aktywacja). W ten sposób utworzono cztery grupy emocji: przyjemne i intensywne (np. entuzjazm), przykre i intensywne (np. oburzenie), emocje pozytywne o niskiej aktywacji (np. zadowolenie), a także emocje negatywne o słabszej intensywności (np. znudzenie). Zgodnie z koncepcją stresu Selyego (1978), doświadczanie emocji pozytywnych o wysokim stopniu pobudzenia rozumiane jest jako eustres, a emocji negatywnych o znacznej intensywności jako dystres. W sytuacjach stresu, eustres sprzyja ocenie stawianych wymagań w kategoriach wyzwania. Zdaniem Ogińskiej-Bulik (2009) stres może pełnić rolę „naturalnego dopalacza", a typowym wydaje się doświadczanie pozytywnych (eustresu) i negatywnych (dystersu) jego wskaźników.

Równoczesny pomiar występowania emocji negatywnych i pozytywnych w kontekście stresu zawodowego był przedmiotem niewielu badań. W zawodach, w których ryzyko przeżywania negatywnych i równocześnie intensywnych emocji jest duże, obserwowano ogólny dodatni bilans emocjonalny z przewagą mało intensywnych emocji przyjemności (Machin, Hoare, 2008; McCreary, Thomson, 2004). Pozytywny afekt pełnił promującą i ochronną rolę oraz okazał się dobrym predyktorem sprawności wykonywania zadań (Kaplan, Bradley, Luchman, Haynes, 2009). Gorszą jakość pracy obserwowano wśród pracowników doświadczających nielicznych emocji pozytywnych i wielu emocji negatywnych. Jednak gdy dominowały emocje pozytywne, afekt negatywny nie miał znaczenia dla jakości wykonania pracy (Van Yperen, 2003).

Nie tylko samo zrównoważenie doświadczanych pozytywnych i negatywnych emocji jest istotne. Należy zwrócić uwagę na dwa fenomeny. Pierwszy to zjawisko inklinacji negatywnej, w której negatywne emocje mają silniejsze oddziaływanie niż emocje pozytywne. Drugie zjawisko to pozytywne zrównoważenie (Fredrickson, 2009). W badaniach Losady i Heaphy (2004) oraz Fredrickson i Losady (2005) zaobserwowano, że rozkwit i poszerzanie zasobów nie występuje przy prostym zbilansowaniu pozytywnych i negatywnych stanów oraz zdarzeń, ale dopiero gdy wskaźnik pozytywności przekroczy 2,9 punku. W uproszczeniu daje to proporcję trzech stanów pozytywnych w stosunku do jednego negatywnego.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

W dotychczasowych badaniach rzadko podejmowano problem pozytywnych i negatywnych emocji w pracy funkcjonariuszy służb bezpieczeństwa publicznego. Jest on istotny z uwagi na zwiększone ryzyko psychospołeczne w tych grupach. Celem niniejszej pracy była ocena bilansu emocjonalnego (z uwzględnieniem wskaźnika pozytywności) wśród funkcjonariuszy i różnic pomiędzy wybranymi formacjami oraz oszacowanie współzależności pomiędzy emocjami. Zgodnie z poglądami Van Katwyk i in. (2000) zastosowano podejście dwudymensjonalne, zależne od kontekstu pracy zawodowej.

Hipotezy:

H1. Eustres i dystres związane z pracą są od siebie względnie niezależne, a umiarkowanej relacji oczekuje się pomiędzy emocjami o przeciwnym znaku i niskiej aktywacji.

H2. W zawodach zwiększonego ryzyka stresu psychospołecznego przeważają emocje pozytywne nad negatywnymi. Najczęściej odczuwane są emocje przyjemności o niskim stopniu aktywacji.

H3. Policjanci i więziennicy częściej przeżywają w pracy emocje przykrości, w tym dystresu, niż strażacy. Natomiast strażacy doświadczają więcej eustresu niż pozostałe dwie grupy zawodowe.

Metoda

Spośród służb bezpieczeństwa publicznego wybrano trzy grupy: funkcjonariuszy Policji (n = 97), Służby Więziennej (n = 45) oraz Państwowej Straży Pożarnej (n = 76). Wszyscy ankietowani (N = 218) byli funkcjonariuszami wykonującymi podstawowe działania operacyjne, czyli zadania charakterystyczne dla danej formacji: wszyscy policjanci pełnili służbę w dziale prewencji, strażacy w jednostkach ratowniczo-gaśniczych, a funkcjonariusze więziennictwa pracowali w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi, w działach ochrony (78%) i penitencjarnym (22%). Trzy czwarte strażaków i więzienników oraz dwie trzecie policjantów posiadało staż służby krótszy niż 10 lat. W badaniu wzięły udział kobiety, które były policjantkami (n = 13) i funkcjonariuszkami więziennictwa (n = 3). Stanowiły 7% ankietowanych. Udział w badaniu był dobrowolny i anonimowy. Z tego powodu nie zbierano żadnych innych danych demograficznych. Każdy z uczestników zapoznał się z celem badań oraz swoimi prawami, a następnie wyraził pisemną zgodę.

Do oceny reakcji emocjonalnych w miejscu pracy zastosowano Skalę Dobrostanu Emocjonalnego w Pracy w wersji skróconej (Job-related Affective Well-being Scale JAWS, Van Katwyk i in., 2000). Wersja ta składa się z 20 itemów. Respondenci byli pytani o częstotliwość doświadczania poszczególnych emocji, wynikających z różnych aspektów wykonywanej pracy (zadania, współpracownicy, przełożeni, petenci, zarobki) podczas ostatniego miesiąca. Zastosowano 5-punktową skalę Likerta (1 – nigdy, 5 – bardzo często). Emocje skategoryzowano w czterech grupach według kryterium znaku (pozytywne – negatywne) i pobudzenia (wysoki – niski poziom aktywacji). Wyniki obliczano na dwa sposoby. Po pierwsze, jako sumy

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

punktów na wymiarze emocji pozytywnych oraz negatywnych. Po drugie, poprzez zsumowanie wyników w zakresie czterech subskal: eustres – emocje pozytywne o wysokim stopniu pobudzenia, emocje przyjemności o niskiej intensywności i dystres – emocje negatywne o wysokim stopniu pobudzenia i emocje przykrości o niskiej intensywności (Spector, 2006). Dodatkowo obliczono wskaźnik pozytywności, czyli stosunek emocji pozytywnych do negatywnych (Fredrickson, Losada, 2005). W niniejszym badaniu rzetelność wyróżnionych podskal mierzona współczynnikiem α-Cronbacha była dobra (tabela 1).

W badaniu zastosowano podejście korelacyjne. Z wykorzystaniem programu STATISTICA obliczono statystyki opisowe zmiennych oraz współczynniki korelacji *r*-Pearsona z uwzględnieniem poprawki Bonferroniego (Howell, 1997). Korekty uzyto w celu kontroli błędu I rodzaju, była ona liczona w ten sposób, że przyjęty poziom alfa dzielono przez liczbę wykonanych testów statystycznych. Następnie zastosowano test *t*-Studenta do oceny różnic pomiędzy zmiennymi. Do identyfikacji różnic pomiędzy trzema grupami wybrano metodę ANOVA wraz z testem RIR Tukey'a dla grup o nierównej liczności. Do oszacowania wielkości siły tych efektów zastosowano stosunek korelacyjny cząstkowe η^2, który wskazuje na procent wyjaśnionej wariancji zmiennej zależnej od czynnika jakościowego. Za silny efekt uznaje się cząstkowe $\eta^2 > 0{,}14$ (Ferguson, Takane, 2001).

Wyniki

W tabeli 1 przedstawiono średnie, odchylenia standardowe, współczynniki korelacji *r*-Pearsona oraz współczynniki rzetelności subskal α-Cronbacha.

Tabela 1. Emocje związane z wykonywaną pracą – statystyki opisowe oraz statystyki rzetelność skal (N = 218)

Czynnik	*M*	*SD*	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
[1] Emocje pozytywne	27,42	7,37	0,87					
[2] Emocje negatywne	24,38	9,02	-0,54	0,93				
[3] Eustres	12,91	4,07	0,90	-0,36	0,75			
[4] Emocje przyjemności o niskiej aktywacji	14,51	4,11	0,90	-0,62	0,62	0,84		
[5] Dystres	11,76	4,68	-0,47	0,95	-0,28*	-0,57	0,88	
[6] Emocje przykrości o niskiej aktywacji	12,61	4,76	-0,56	0,96	-0,40	-0,61	0,84	0,89

Legenda: na przecięciu podano α-Cronbacha; współczynniki korelacji powyżej |0,35| istotne $p < 0{,}05$ z korektą Bonferroniego (0,05/15 = 0,0033); *p = 0,018

Emocje pozytywne i negatywne pozostawały w przeciwnej relacji o umiarkowanej sile. Przy czym emocje o opozycyjnym znaku i niskim stopniu pobudzenia były dwukrotnie bardziej współzależne niż emocje o wysokim stopniu pobudzenia (odpowiednio $r = -0{,}61$, $p < 0{,}001$ i $r = -0{,}28$, $p = 0{,}018$). Emocje pozytywne o wy-

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

sokiej i niskiej aktywacji były umiarkowanie współzależne, a emocje negatywne wysoko skorelowane (odpowiednio $r = 0{,}62$, $p < 0{,}001$ i $r = 0{,}84$, $p < 0{,}001$). Po uwzględnieniu poprawki Bonferroniego wszystkie współczynniki korelacji pozostały statystycznie istotne. Wyjątkiem okazała się relacja pomiędzy eustresem i dystresem. Przyjęto hipotezę pierwszą (H1), zgodnie z którą silne emocje związane z wykonywaną służbą, odzwierciedlające dystres i eustres, są od siebie względnie niezależne. Natomiast emocje o niskiej intensywności oraz przeciwnym znaku tworzą umiarkowane relacje.

Funkcjonariusze służb mundurowych podczas pracy częściej doświadczali emocji pozytywnych niż negatywnych ($t = 3{,}86$, $df = 434$, $p < 0{,}001$). Nad eustresem przeważały emocje przyjemności o niskim stopniu pobudzenia ($t = -4{,}10$, $df = 434$, $p < 0{,}001$). Natomiast dystres i emocje przykrości o niskim stopniu intensywności pojawiały się tak samo często ($t = -1{,}89$, $df = 434$, $p = 0{,}06$). Proporcja pozytywnego afektu w stosunku do negatywnego wyniosła 1,13. Świadczy to o niewielkiej, choć znamiennej statystycznie, przewadze emocji pozytywnych nad negatywnymi. Przyjęto hipotezę drugą (H2), zgodnie z którą w zawodach podwyższonego ryzyka psychospołecznego funkcjonariusze częściej reagują na wykonywaną pracę emocjami pozytywnymi niż negatywnymi. Wśród respondentów dominowały emocje przyjemności o niskim stopniu aktywacji.

W dalszej kolejności porównano reakcje emocjonalne w relacji do służby pełnionej przez policjantów, strażaków i więzienników. Szczegółowe wyniki przedstawiono w tabeli 2.

Stosując test RIR Tukey'a dla grup o nierównej liczności, stwierdzono, że strażacy istotnie częściej niż policjanci i więziennicy przeżywali pozytywne reakcje emocjonalne w pracy. Dotyczyło to zarówno mniej intensywnych emocji przyjemności, jak i eustresu. Warto zaznaczyć, że funkcjonariusze więziennictwa w swojej pracy najrzadziej odczuwali pozytywne emocje. Policjanci istotnie częściej niż więziennicy i strażacy przeżywali dystres. Spośród badanych grup zawodowych, emocje negatywne o niskiej intensywności najrzadziej były obecne w pracy strażaków, a policjanci doświadczali ich najczęściej. Obserwowane wielkości efektów były umiarkowane albo duże, co oznacza wyraźne zróżnicowanie w zakresie dobrostanu emocjonalnego pomiędzy pracownikami tych służb. Wśród strażaków wskaźnik pozytywności był największy i wynosił 1,54, a wśród więzienników osiągnął poziom 1,05. Natomiast w grupie policjantów stosunek pomiędzy pozytywnymi a negatywnymi emocjami wyniósł tylko 0,90.

W ten sposób hipoteza trzecia (H3) została częściowo przyjęta. Pozytywny bilans emocjonalny towarzyszył pracy strażaków i więzienników, a negatywny pracy policjantów. Badani policjanci byli grupą, która przeżywała w pracy najwięcej emocji przykrości, w tym dystresu. Natomiast strażacy częściej doświadczali eustresu niż pozostałe dwie grupy zawodowe. Żadna z formacji nie osiągnęła wskaźnika pozytywności, czyli proporcji pomiędzy pozytywnymi i negatywnymi emocjami, świadczącej o rozkwicie oraz poszerzaniu zasobów w kontekście pracy.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

Tabela 2. Emocje w miejscu pracy w zawodach o podwyższonym ryzyku stresu

	Policjanci [1]		Więziennicy [2]		Strażacy [3]				
	M	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	F (2, 215)	η^2	RIR Tukey*
Emocje pozytywne	25,8	7,9	24,93	5,83	30,9	6,1	15,47	0,13	[1]:[3] [2]:[3]
Emocje negatywne	28,6	9,0	23,67	7,69	19,5	7,0	27,30	0,20	[1]:[2] [1]:[3] [2]:[3]
Eustres	12,5	4,2	11,29	3,11	14,3	3,9	9,22	0,08	[1]:[3] [2]:[3]
Emocje przyjemności o niskiej aktywacji	13,4	4,3	13,64	3,63	16,6	3,9	18,06	0,14	[1]:[3] [2]:[3]
Dystres	13,9	4,9	10,62	3,72	9,7	3,7	22,43	0,17	[1]:[2] [1]:[3]
Emocje przykrości o niskiej aktywacji	14,7	4,6	13,04	4,42	9,7	3,6	29,10	0,21	[1]:[3] [2]:[3]

Legenda: *$p < 0,05$

Dyskusja

Celem niniejszej pracy była ocena bilansu emocjonalnego oraz wskaźnika pozytywności wśród funkcjonariuszy służb bezpieczeństwa publicznego, oszacowanie współzależności pomiędzy emocjami oraz określenie specyfiki różnic w tych formacjach.

Wśród ankietowanych funkcjonariuszy eustres i dystres związane z pracą były od siebie względnie niezależne, a pomiędzy emocjami o przeciwnym znaku i niskiej aktywacji zaobserwowano umiarkowaną relację. Według Clark i Watson (1991) pozytywne i negatywne emocje wolne od kontekstu, rozumiane jako eustres i dystres, były od siebie względnie niezależne. Wynika to z faktu, że bardzo intensywne emocje są warunkowane odmiennymi mechanizmami. W niniejszym badaniu pogląd ten znalazł potwierdzenie w specyficznym kontekście pracy.

Pozytywne i negatywne emocje o niskiej aktywacji w sytuacji pracy były współzależne. Jest to zgodne zarówno z obserwowanymi wzorami zależności w sytuacjach pozbawionych specyficznego kontekstu, jak i w mniej licznych badaniach dotyczących sytuacji pracy (Måkikangas, Feldt, Kinnunen, 2007; Russell, Carroll, 1999). Im więcej niezbyt intensywnych emocji przyjemności w pracy, tym mniej emocji przykrości o podobnym nasileniu. Tworzenie odpowiedniego klimatu organizacyjnego w miejscu pracy stwarza możliwość kreowania pozytywnych sytuacji.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

W zawodach zwiększonego ryzyka psychospołecznego emocje pozytywne przeważały nad negatywnymi. Najczęściej odczuwane były emocje przyjemności o niskim stopniu aktywacji. Potwierdzają to rezultaty wcześniejszych badań, w których w sytuacji pracy obserwowano pozytywny bilans emocjonalny. Taki sam wzór zależności uzyskano w grupie kierowców autobusów (Machin, Hoare, 2008) oraz wśród lekarzy pierwszego kontaktu (Uncu, Bayram, Bilgel, 2006). Bez względu na stresogenność praca może wzbudzać szeroką gamę uczuć. Mimo ważności tej sfery funkcjonowania jednostki, praca dostarcza uczuć o małej intensywności i zazwyczaj łączy się z pozytywnym bilansem emocjonalnym. Koncentrowanie się wyłącznie na emocjach negatywnych zubaża badania nad stresem oraz ogranicza możliwości aplikacyjne.

Z drugiej strony ważne znaczenie ma proporcja pomiędzy doświadczanymi pozytywnymi i negatywnymi emocjami w pracy. Zgodnie z teorią budowania i poszerzania zasobów, do rozkwitu potrzebna jest przewaga zdarzeń i stanów pozytywnych nad negatywnymi w stosunku 3:1 (Fredrickson, Losada, 2005). W prezentowanym badaniu pozytywny bilans emocjonalny towarzyszył pracy strażaków i więzienników. Policjanci podczas pracy częściej przeżywali emocje przykrości, w tym dystresu, w porównaniu do pracowników pozostałych służb. Natomiast strażacy częściej doświadczali eustresu niż pozostałe dwie grupy zawodowe. Jednak w prezentowanym badaniu żadna z grup nie przekroczyła linii Losady (Losada, Heaphy, 2004), w związku z tym nie można mówić o wzroście i rozkwicie zawodowym.

Dominacja negatywnego afektu wśród ankietowanych policjantów jest wynikiem odmiennym od uzyskanego przez McCreary i Thomson (2004), którzy stwierdzili, że kanadyjscy policjanci podczas służby przeżywali więcej uczuć pozytywnych niż negatywnych. Jest to też odstępstwem od ogólnego wzoru bilansu emocjonalnego w kontekście pracy. Może też powodować bardzo niekorzystne zjawisko w kontekście odczuwania i poszerzania pozytywności (Fredrickson, 2009). Współczynnik pozytywności wśród policjantów był poniżej jedności, co może świadczyć wręcz o stanie więdnięcia zawodowego.

W polskich warunkach policjanci i więziennicy postrzegani są przez społeczeństwo jako służby restrykcyjne. Z tych powodów oczekiwano podobieństwa między nimi w zakresie emocjonalnego dobrostanu. Uzyskanych różnic pomiędzy grupami zawodowymi nie można uzasadnić spostrzeganym prestiżem społecznym pracy funkcjonariuszy, ten bowiem jest najniższy u więzienników (Basiński, Basińska, 2004). Zaproponowano dwa kierunki interpretacji. Pierwszy wiąże się z organizacją czasu pracy, drugi ze specyfiką relacji interpersonalnych w pracy.

Spośród służb bezpieczeństwa publicznego, czas pracy policjantów oraz rotacje zmian cechuje największa nieregularność. Taka sytuacja wiąże się z pracą w nadgodzinach i skracaniem okresu wypoczynku pomiędzy zmianami. W niniejszym badaniu najczęściej wskazywaną przez policjantów emocją było zmęczenie, co może wynikać nie tylko z ilościowego obciążenia pracą podczas zmiany roboczej, ale i niemożnością regeneracji sił po jej zakończeniu. Problem zmęczenia oraz trudności ze snem wśród policjantów były najbardziej widoczne wśród

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

funkcjonariuszy pracujących wyłącznie na zmianach dziennych, w porównaniu do tych pełniących regularne służby w systemie dzienno-nocnym (Basińska, Kęska, 2008). Zgodnie z zasadami ergonomii, po ostatniej służbie w porze nocnej, zalecany jest 48-godzinny okres wypoczynku. W ten sposób pracowali strażacy oraz więziennicy zatrudnieni w dziale ochrony. Taka organizacja czasu pracy sprzyja regeneracji sił, czego nie można zapewnić przy rozszerzonych o nadgodziny służbach dziennych.

Negatywny bilans emocjonalny wśród badanych policjantów może również wynikać z dysonansu emocjonalnego odczuwanego podczas pracy. Relacja pomiędzy policjantem a petentem jest bardzo specyficzna. Często dotyczy sytuacji nieprzyjemnych lub konfliktowych. W kontaktach z klientami policjanci muszą tłumić swoje prywatne uczucia i okazywać tylko te, które są zgodne ze standardami służby. Jak wykazano w innych badaniach (Bakker, Heuven, 2006; Van Gelderen, Konijn, Bakker, 2011), dysonans emocjonalny, polegający na pokazywaniu pozytywnych emocji i tłumieniu negatywnych, był jedną z kluczowych przyczyn wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i pogorszenia dobrostanu psychicznego pracowników. Miał też wpływ na ich funkcjonowanie na poziomie fizjologicznym. Kosztem ujemnego bilansu emocjonalnego może stać się zmęczenie pracą i przymusowe fałszowanie emocji podczas służby.

Zgodnie z przewidywaniem, pracy strażaków znacząco częściej towarzyszyły emocje przyjemności o mniejszej intensywności i eustres, w porównaniu do pozostałych badanych grup. Można przypuszczać, iż odpowiada za to zadowolenie z pracy, które przez wybranych badaczy jest utożsamiane z eustresem (McGowan, Gardner, Fletcher, 2006). Strażacy, będąc ratownikami, mają więcej okazji do doświadczania zadowolenia z pracy i szacunku społecznego niż policjanci, którzy wypełniają głównie funkcje utrzymania bezpieczeństwa publicznego. Brough (2004) zauważyła, że stres organizacyjny nie miał wpływu na zdrowie strażaków, w przeciwieństwie do policjantów. Zgodnie z poglądami McGowan, Gardner i Fletcher (2006) można przypuszczać, że pozytywne emocje pełnią zabezpieczającą rolę w stosunku do zdrowia i podnoszą satysfakcję z pracy.

Podsumowując wyniki tego badania, można stwierdzić, że związane z pracą, intensywne emocje o przeciwnej walencji, podobnie jak emocje pozbawione specyficznego kontekstu, były od siebie względnie niezależne. Emocje o przeciwnym znaku, ale o niskiej aktywacji, pozostawały w umiarkowanej relacji. Mimo wysokiego ryzyka psychospołecznego praca zawodowa zwykle dostarczała pozytywnego bilansu emocjonalnego, z przewagą uczuć przyjemności o niskiej aktywacji. Żadna z formacji nie osiągnęła wskaźnika pozytywności, świadczącego o stanie rozkwitu zawodowego. Spośród badanych służb, policjanci doświadczali najwięcej emocji negatywnych, natomiast strażacy – emocji pozytywnych. Prawdopodobnie te różnice są konsekwencją odmiennej organizacji czasu pracy oraz emocjonalnego kontekstu zawodowych relacji interpersonalnych.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

Literatura cytowana

Bakker, A.B., Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, *13*, s. 423-440.

Basińska, B. (2008). *The effect of job-related stress on psychological well-being*. W: H. Karakuła (red.), *Societal And Environmental Health And Wellness Risks* (s. 37-44). Lublin: NeuroCentrum.

Basińska, B., Kęska, K. (2008). The impact of shift work and occupational stress on sleep disorders (poster presentation). *29th Stress and Anxiety Research Conference (STAR)*. Birkbeck University of London, 16-18 July 2008.

Basiński, A., Basińska, B. (2004). *Sytuacje traumatyczne w pracy funkcjonariuszy Służby Więziennej*. W: O. Truszczyński, L. Konopka, K. Sikora, A. Rakowski, L. Kosiorek (red.), *Służba żołnierzy i funkcjonariuszy służb państwowych wykonujących zadania w warunkach ekstremalnych* (tom 8, s. 135-41). Warszawa: Departament Wychowania i Promocji Obronności MON, PTN KTSKF w Wojsku.

Brough, P. (2004). Comparing the influence of traumatic and organizational stressors on the psychological health of police, fire and ambulance officers. *International Journal of Stress Management*, *11*, *3*, s. 227-244.

Clark, L.A., Watson, D. (l991). Tripartite model of anxiety and depression: Psychometric evidence and taxonomic implications. *Journal of Abnormal Psychology*, *100*, s. 316-336.

Cotton, P., Hart, P.M. (2003). Occupational wellbeing and performance: a review of organizational health research. *Australian Psychologist*, *38*, *2*, s. 118-127.

Dudek, B. (2003). *Zaburzenie po stresie traumatycznym. Cena strachu*. Gdańsk: GWP.

Dudek, B., Waszkowska, M., Merecz, D., Hanke, W. (2005). *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Łódź: Instytut Medycyny Pracy.

Feldman Barrett, L., Russell, J.A. (1999). The Structure of Current Affect: Controversies and Emerging Consensus. *Current Directions in Psychosocial Science*, *8*, *1*, s. 10-14.

Ferguson, G., Takane, Y. (2001). *Analiza statystyczna w psychologii i pedagogice*. Warszawa: PWN.

Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress, & Coping*, *21*, *1*, s. 3-14.

Folkman, S., Moskowitz, J.T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist*, *55*, *6*, s. 647-654.

Fredrickson, B.L. (2009/2011). *Pozytywność. Naukowe podejście do emocji, które pomaga zmienić jakość życia*. Poznań: Zysk i S-ka.

Fredrickson, B.L., Losada, M.F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, *60*, *7*, s. 678-686.

Howell, D.C. (1997). *Statistical methods for psychology (4th ed)*. Belmont, CA: Duxbury.

Kaplan, S., Bradley, J.C., Luchman, J.N., Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: a meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, *94*, *1*, s. 162-176.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

Losada, M., Heaphy, E. (2004). The role of positivity and connectivity in the performance of business teams. A nonlinear dynamics model. *American Behavioral Scientist*, *47*, *6*, s. 740-765.
Machin, M.A., Hoare, P.N. (2008). The role of workload and driver coping styles in predicting bus drivers' need for recovery, positive and negative affect, and physical symptoms. *Anxiety, Stress, & Coping*, *21*, *4*, s. 359-375.
Måkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U. (2007). Warr's scale of job-related affective well-being: a longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work & Stress*, *21*, *3*, s. 197-219.
McCreary, D.R., Thomson, M.M. (2004). *The development of a reliable and valid measure of stressor in policing. A summary of findings form WSIB Development Grant #02-051*. Canada – Toronto: Defence R&D, http://pubs.drdc.gc.ca/PDFS/unc48/p524535.pdf (z dnia 30.10.2008).
McGowan, J., Gardner, D., Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand journal of Psychology*, *35*, *2*, s. 92-98.
Ogińska-Bulik, N. (2009). Czy doświadczanie stresu może służyć zdrowiu? *Polskie Forum Psychologiczne*, *14*, *1*, s. 33-45.
Ogińska-Bulik, N. (2005). The role of personal and social resources in preventing diverse health outcomes in employees of uniformed professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, *18*, *3*, s. 233-240.
Ogińska-Bulik, N. (2003). *Stres zawodowy policjantów. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*. Łódź: WSHE.
Russell, J.A., Carroll, J.M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, *125*, *1*, s. 3-30.
Schaufeli, W.B., Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: a literature review. *International Journal of Stress Management*, *7*, *1*, s. 19-48.
Selye, H. (1978). *Stres okiełznany*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy
Spector, P.E. (19 April 2006). *Overview of the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)*. University of South Florida, http://shell.cas.usf.edu/~spector/scales/jawsover.html (z dnia 30.10.2011).
Tellegen, A., Watson, D., Clark, L.A. (1999). On the dimensional and hierarchical structure of affect. *Psychological Science*, *1*, *10*, *4*, s. 297-303.
Uncu, Y., Bayram, N., Bilgel, N. (2006). Job related affective well-being among primary health care physicians. *European Journal of Public Health*, *17*, *5*, s. 514-519.
Van Gelderen, B.R., Konijn, E.A., Bakker, A.B. (2011). Emotional labor among trainee police officers: the interpersonal role of positive emotions. *Journal of Positive Psychology*, *6*, *2*, s. 163-172.
Van Katwyk, P.T., Fox, S., Spector, P.E., Kelloway, E.K. (2000). Using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*, s. 219-230.
Van Yperen, N.W. (2003). On the link between different combinations of negative affectivity (NA) and positive affectivity (PA) and job performance. *Personality and Individual Differences*, *35*, s. 1873-1881.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl

World Health Organization (2008). Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym – ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i reprezentantów pracowników (seria: Protecting workers' health, 9). Warszawa: CIOP-BIP.

MOST WIEDZY Pobrano z mostwiedzy.pl