

## **Style radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych w grupie policjantów**

### **Wprowadzenie**

Przedmiotem moich badań są style radzenia sobie w sytuacjach trudnych w grupie policjantów. Kumulacja stresu, a szczególnie brak umiejętności radzenia sobie z nim, pociągają za sobą negatywne następstwa, związane nie tylko z pogorszeniem stanu zdrowia, wystąpieniem zaburzeń psychicznych, ale także wzrostem liczby samobójstw. Na sytuacje trudne szczególnie narażeni są pracownicy Policji, dlatego też właśnie te osoby postanowiłam objąć swoimi badaniami. Z roku na rok stresogenność tego zawodu wzrasta. Związane jest to ze zwiększającą się liczbą różnego rodzaju przestępstw, jak i czynników występujących również w innych zawodach tj.: nadmierne obciążenie pracą, braki kadrowe, zmienność pracy, złe relacje z przełożonymi, brak sprzętu, oraz stresory specyficzne w zawodzie policjanta, takie jak uczestniczenie w sytuacjach związanych ze śmiercią, aresztowanie atakującej osoby, kontakt z ofiarami przemocy, informowanie rodziny i krewnych o śmierci bliskich, poszukiwanie zaginionych osób. P. Gorczyca zaznacza, iż wskaźnik samobójstw w populacji policjantów jest 2,5-krotnie wyższy niż dla ogółu ludności w Polsce. Liczba samobójstw wykazuje tendencję rosnącą<sup>1</sup>. Wzrasta też liczba policjantów leczących się w poradniach zdrowia psychicznego. Wyniki badań N. Ogińskiej-Bulik w tym zakresie wykazały, iż policjanci wykazują wyższy poziom stresu od innych służb ra-

---

<sup>1</sup> P. Gorczyca, *Samobójstwa w Policji*, „Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej” 2001, nr 2, s. 50–53.

townicznych, charakteryzują się również wyższym poziomem stresu w pracy, wynikającym z poczucia psychicznego obciążenia pracą, braku nagród w pracy jak również braku wsparcia. Policjantów wyróżnia wysoki poziom poczucia niepewności wywołany organizacją pracy oraz kontaktami społecznymi<sup>2</sup>.

Celem prowadzonych przeze mnie badań było ustalenie:

- Jakie sytuacje w pracy najczęściej wywołują stres?
- Czy istnieją różnice w ocenie wpływu stresu na życie rodzinne w percepcji policjantów i pracowników cywilnych?
- Jakie style radzenia sobie z kryzysem preferują pracownicy mundurowi i cywilni?
- Czy istnieją różnice w preferencjach stylu radzenia sobie w sytuacjach trudnych, w zależności od stażu pracy?

### **Materiał i metoda**

W pracy, chcąc zbadać style radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych, posłużyłam się ankietą oraz kwestionariuszem CISS do diagnozowania stylów radzenia sobie ze stresem autorstwa S. Endlera i J. D. A. Parkera w opracowaniu J. Strelaua i wsp<sup>3</sup>. Badania zostały przeprowadzone wśród pracowników cywilnych i funkcjonariuszy Powiatowej Komendy Policji w Leżajsku. Ankiety wypełniane były za zgodą przełożonych w sposób zbiorowy w miejscach pracy. Badani zostali poinformowani o celu badań i ich anonimowym charakterze. Wszyscy wyrazili na nie zgodę. Badana grupa obejmowała 100 pracowników Powiatowej Komendy Policji w Leżajsku, w tym 74 pracowników mundurowych (grupa zasadnicza) i 26 pracowników cywilnych (grupa porównawcza). Wiek badanych w obu grupach w około 70% zawierał się w prze-

---

<sup>2</sup> N. Ogińska-Bulik, *Wpływ spostrzeganego stresu w pracy i radzenia sobie na poziom wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy policji*, „Czasopismo Psychologiczne” 2003, nr 1, t. IX, s. 11–118.

<sup>3</sup> J. Strelau, A. Jaworowska, K. Wrześniewski, P. Szczepaniak, *Kwestionariusz Radzenia sobie w sytuacjach stresowych. CISS*, wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2005.

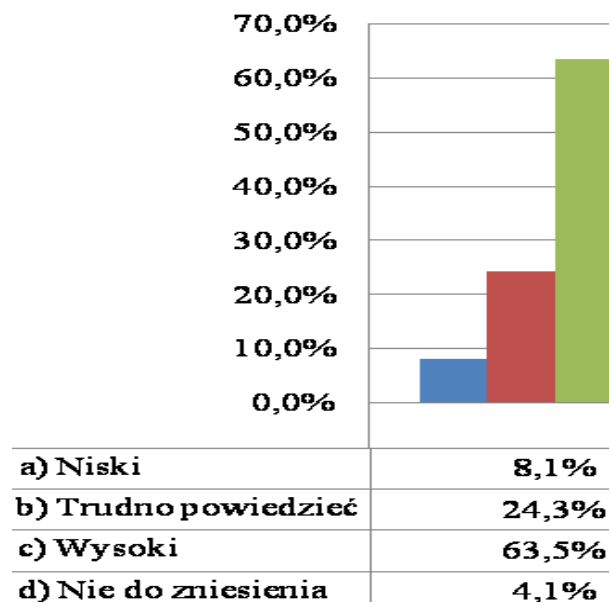
dziale 40–59 lat, przedział wiekowy 20–39 lat stanowiło około 30% ankietowanych w obu grupach. Wśród badanych z grupy zasadniczej większość stanowili pracownicy w stopniu zawodowym sierżanta, policjanta oraz aspiranta, mniejszość stanowili podkomisarze, komisarze, nadkomisarze, młodszy inspektorzy i inspektorzy. Grupa porównawcza to pracownicy biurowi, zaopatrzenia, łączności, informatyki, pełnomocnictwa informacji, oraz pracownicy gospodarczy. Staż pracy w obu badanych grupach w większości oscyluje w przedziale 0–10 lat, dłużej pracownicy ze stażem 20–25 lat to 21,6% w grupie zasadniczej.

### **Wyniki badań**

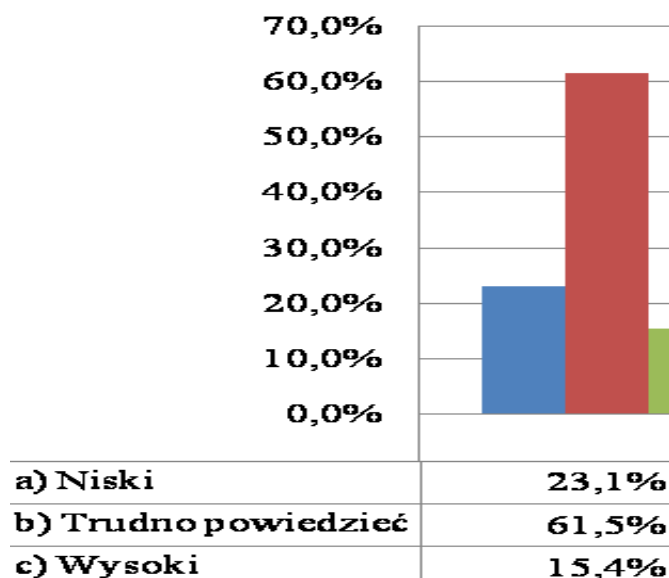
Badania wykazały, że sytuacje powodujące stres w pracy występują u większości badanych z grupy zasadniczej, natomiast w grupie porównawczej stres pojawia się tylko czasami.

Rysunek 1. Skala poziomu stresu

**Pracownicy mundurowi**



### **Pracownicy cywilni**



Jak pokazuje rysunek 1 wysoki poziom stresu w pracy w grupie zasadniczej ujawnia 63,5% osób. Z kolei 24,3% nie potrafiło określić poziomu stresu, a 8,1% uważa, iż w pracy występuje niski poziom stresu. W grupie porównawczej ankietowanym aż w 61,5% trudno było określić nasilenie stresu, zaś 15,4% określiło go jako wysoki. Nie odczuwa stresu w pracy 23,1% respondentów.

Nie wszyscy badani potrafili ocenić, jakie sytuacje wywołują największy stres w pracy. Dla 6,8% najbardziej stresujące są interwencje, dla 5,5% drastyczne wypadki, sekcje zwłok, a według 4% osób przeciążenie obowiązkami. W grupie porównawczej dla 15,4% badanych źródłem stresu jest przede wszystkim brak wyznaczonych zadań.

Tabela 1. Rodzaje sytuacji stresogennych

Lp.	Jakie sytuacje w pracy stresują najbardziej	Grupa zasadnicza*		Grupa porównawcza*	
		N	%	N	%
1	Ilość wymagań nieadekwatna do czasu ich realizacji	3	4	-	-
2	Szybkie podejmowanie decyzji	3	4	-	-
3	Konieczność podejmowania wielu czynności jednocześnie	2	2,7	-	-
4	Interwencje	5	6,8	-	-
5	Nadmiar pracy	4	5,5	3	11,5
6	Bezsensowne wymagania	2	2,7	3	11,5
7	Drastyczne wypadki, sekcje zwłok, mobilność	4	5,5	-	-
8	„Dziwne telefony”	5	6,8	-	-
9	Brak sił i środków do realizacji zadań nie cierpiących zwłoki	2	2,7	-	-
10	Absurdy	2	2,7	3	11,5
11	Udzielanie informacji stacjom telewizyjnym o zasięgu ogólnopolskim	4	5,5	-	-
12	Przeciążenie obowiązkami, polecenie wykonywania	3	4	-	-

*Style radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych w grupie policjantów*

	czynności bez uprzedniego przeszkolenia w tym zakresie				
13	Brak czasu na realizację zleconych zadań	2	2,7	-	-
14	Agresywne osoby wobec których podejmowane są czynności	3	4	-	-
15	Gdy nie wiem co robić	2	2,7	4	15,4
16	Wykonywanie nowej czynności nie mając odpowiedniej wiedzy i doświadczenia w jej realizacji	4	5,5	-	-
17	Jest ich zbyt wiele	2	2,7	-	-

Źródło: badanie własne.

\* Wyniki nie sumują się do 100% ze względu na to, iż nie wszyscy ankietowani odpowiedzieli na pytania.

\* Grupa zasadnicza – pracownicy mundurowi.

\* Grupa porównawcza – pracownicy cywilni.

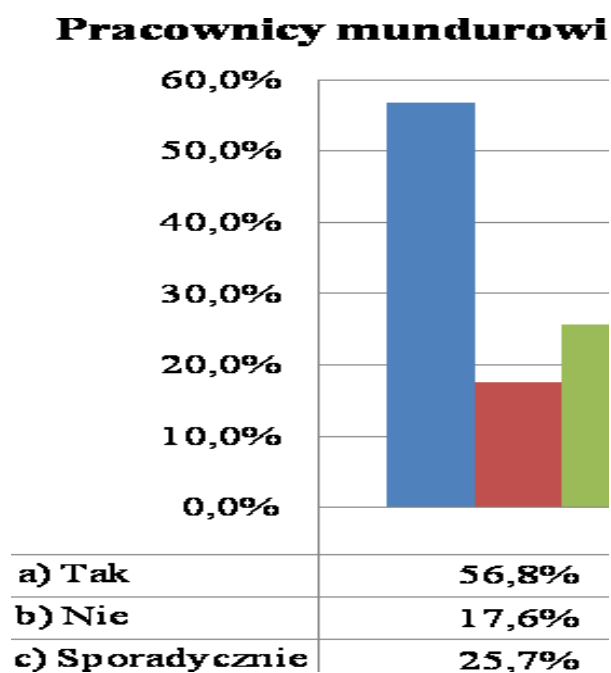
Zwalczanie stresu w grupie zasadniczej to przede wszystkim wysiłek fizyczny, słuchanie muzyki, spotkania ze znajomymi, część badanych zażywa leki i odreagowuje stres alkoholem.

W grupie porównawczej badani preferują czytanie książek, słuchanie muzyki, wysiłek fizyczny i spotkania ze znajomymi jako formę odreagowania stresu.

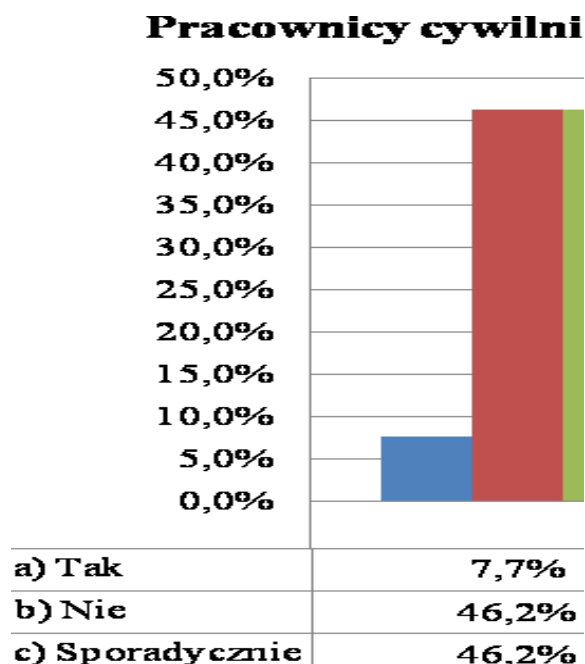
Okazało się, że stres w pracy negatywnie wpływa na życie rodzinne i osobiste, przede wszystkim wśród badanych z grupy za-

sadniczej, oni też w większości korzystają z pomocy psychiatry i psychologa.

**Rysunek 2. Wpływ stresu na życie rodzinne i osobiste**







Rys. 2 obrazuje, iż w grupie zasadniczej 56,8% ankietowanych sygnalizuje, że stres wpływa negatywnie na ich życie rodzinne i osobiste, podczas gdy w grupie porównawczej tylko 7,7% ankietowanych tak uważa. Z kolei 46,2% nie odczuwa negatywnego wpływu pracy na inne sfery życia. W grupie zasadniczej 25,7% osób sporadycznie doświadcza negatywnego oddziaływania stresu w pracy na życie rodzinne.

Zdecydowana większość badanych z obu grup sygnalizowała mobbing w pracy. W grupie zasadniczej najczęstsze formy mobbingu to absurdalne i sprzeczne polecenia, rozsiewanie plotek, kwestionowanie podejmowanych decyzji oraz krytykowanie wykonywanej pracy i życia osobistego, w grupie porównawczej to rozsiewanie plotek i obmawianie.

Przedstawione powyżej wyniki są rezultatem analizy odpowiedzi badanych na pytania zawarte w ankiecie. Respondentów badano również kwestionariuszem CISS służącym do diagnozo-

wania stylów radzenia sobie ze stresem. Wyniki badania uzyskuje się dla każdej skali oddzielnie poprzez sumowanie wag, zgodnie z kluczem. Porównanie wyników uzyskanych w poszczególnych skalach kwestionariusza CISS pozwala na określenie dominującego sposobu radzenia sobie ze stresem. Pozwala to zdiagnozować, czy osoba konstruktywnie radzi sobie ze stresem, czy też poprzez nieadekwatne zachowania zwiększa jego poziom.

CISS bada, który z trzech stylów preferuje osoba badana:

- Styl skoncentrowany na zadaniu;
- Styl skoncentrowany na emocjach;
- Styl skoncentrowany na unikaniu:
  - Angażowanie się w czynności zastępcze;
  - Poszukiwanie kontaktów towarzyskich<sup>4</sup>.

**Styl skoncentrowany na zadaniu SSZ** – określa styl radzenia sobie ze stresem polegający na podejmowaniu zadań. Główny nacisk położony jest na zadanie lub planowanie rozwiązania problemu.

**Styl skoncentrowany na emocjach SSE** – dotyczy stylu charakterystycznego dla osób, które w sytuacjach stresowych wykazują tendencję do koncentracji na sobie, na własnych przeżyciach emocjonalnych, takich jak złość, poczucie winy, napięcie. Działania te mają na celu zmniejszenie napięcia emocjonalnego związanego z sytuacją stresową. Czasami jednak mogą nasilać poczucie stresu, powodować wzrost napięcia lub przygnębienie.

**Styl skoncentrowany na unikaniu SSU** – określa styl radzenia sobie ze stresem charakterystyczny dla osób, które w sytuacjach stresowych wykazują tendencję do wystrzegania się myślenia, przeżywania i doświadczania tej sytuacji. Styl ten może przyjmować dwie formy:

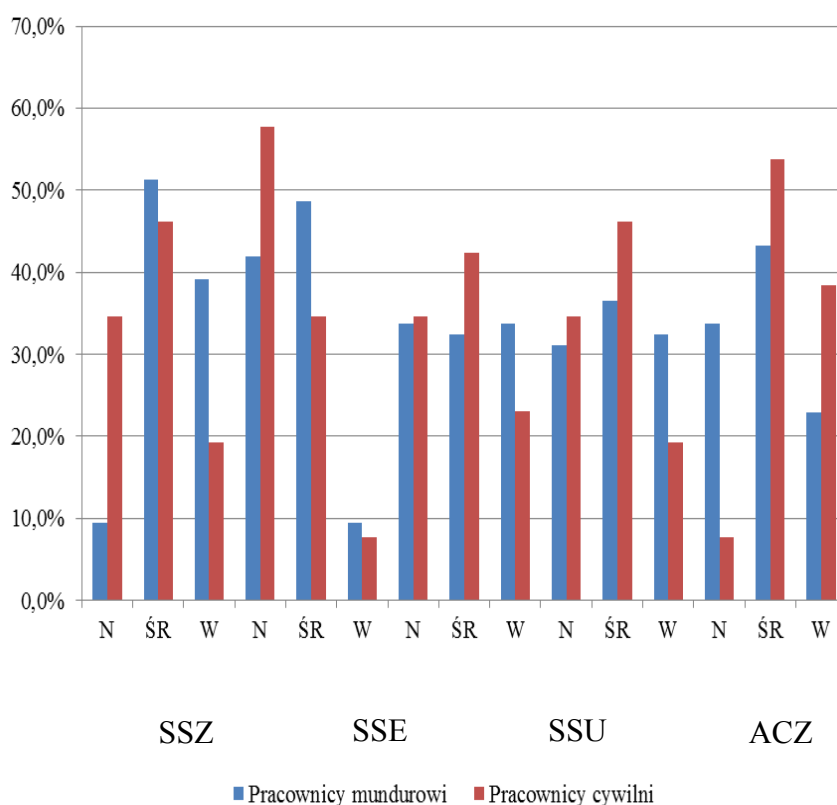
---

<sup>4</sup> J. Strelau, A. Jaworowska, K. Wrześniewski, P. Szczepaniak, *Kwestionariusz Radzenia sobie w sytuacjach stresowych. CISS*, wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2005.

- a) **Angażowanie się w czynności zastępcze (ACZ)** – np. oglądanie telewizji, objadanie się, myślenie o sprawach przyjemnych, sen;
- b) **Poszukiwanie kontaktów towarzyskich (PKT).**

Zgodnie z oczekiwaniami stwierdzono, że istnieją różnice w stylach radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych w grupie badanych policjantów i pracowników cywilnych.

**Style radzenia sobie ze stresem**



Okazało się, że pracownicy cywilni preferują unikowy styl radzenia sobie z sytuacją stresową, opierający się zasadniczo na poszukiwaniu kontaktów towarzyskich. Jest to całkowicie odmienny styl, który w grupie pracowników mundurowych nie był preferowany w tak dużym stopniu. W grupie mundurowych najczęściej stosowano styl zadaniowy i zadaniowo-unikowy. Przyczyną takiego stanu rzeczy jest fakt, że praca funkcjonariusza oparta jest ściśle na codziennym podejmowaniu określonych decyzji i skupieniu się na konkretnym zadaniu w celu ustalenia rozwiązania zaistniałej sytuacji. Od takiego sposobu radzenia zależy los np. pokrzywdzonych w wypadkach, czy ofiar przestępstw. Natomiast postawę unikową pracowników cywilnych można tłumaczyć zgłaszanym przez nich przeciążeniem nadmiarem pracy (4%), bezsensownymi z ich punktu widzenia wymaganiami (11,5%) oraz pojawiającymi się niejednokrotnie absurdalnymi sytuacjami.

Zgodnie z oczekiwaniami stwierdzono, że istnieją różnice w stylach radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych w grupie badanych policjantów w zależności od stażu pracy oraz pełnionej funkcji.

W grupie badawczej, gdzie staż pracy wyniósł 0–10 lat dominował zadaniowy styl radzenia sobie ze stresem 43,7% w stopniu wysokim oraz 52,1% w stopniu średnim. Jak można się spodziewać jest to również styl najbardziej pożądanym w przypadku policjantów, gdzie tak ważne jest podejmowanie czynności skoncentrowanych na problemie, w celu jak najszybszego jego rozwiązania.

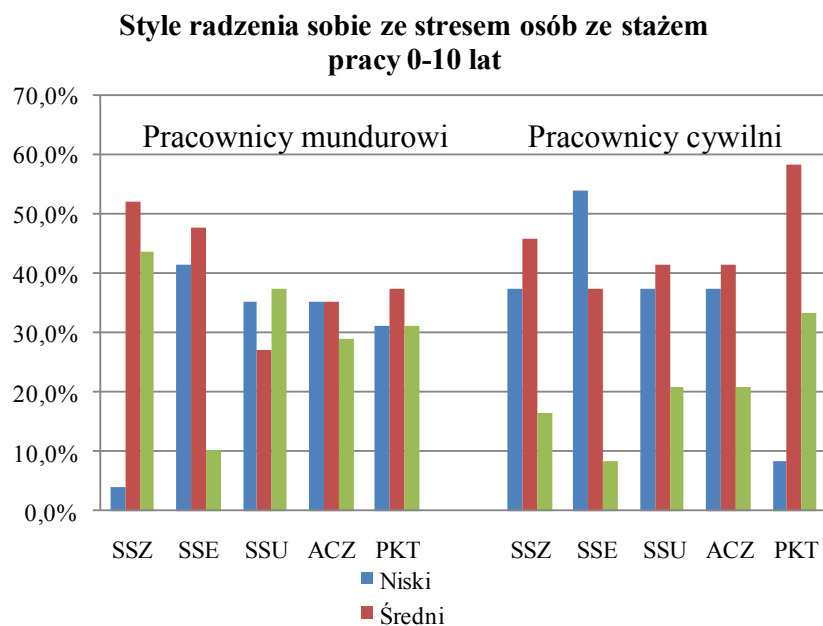
**Tabela 2. Style radzenia sobie ze stresem pracowników mundurowych i cywilnych ze stażem od 0-10 lat**

**Pracownicy mundurowi**

Stopień	SSZ		SSE		SSU		ACZ		PKT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niski	2	4,2	20	41,7	17	35,4	17	35,4	15	31,3
Średni	25	52,1	23	47,9	13	27,1	17	35,4	18	37,5
Wysoki	21	43,7	5	10,4	18	37,5	14	29,2	15	31,2
<b>Razem</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

**Pracownicy cywilni**

Stopień	SSZ		SSE		SSU		ACZ		PKT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niski	9	37,5	13	54,2	9	37,5	9	37,5	2	8,3
Średni	11	45,8	9	37,5	10	41,7	10	41,7	14	58,3
Wysoki	4	16,7	2	8,3	5	20,8	5	20,8	8	33,4
<b>Razem</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



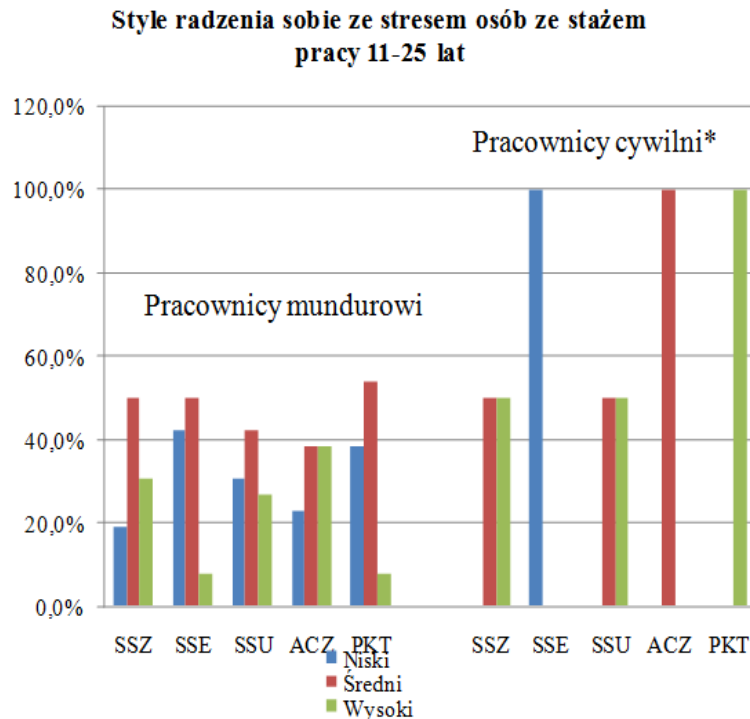
Grupa pracowników o stażu pracy 0–10 lat wynosi 27% tj. 48 pracowników mundurowych i 46% tj. 24 pracowników cywilnych. W grupie pracowników mundurowych dominuje zadaniowy styl radzenia sobie ze stresem, natomiast w grupie pracowników cywilnych to styl unikowy, szczególnie poszukiwanie kontaktów towarzyskich.

**Tabela 4. Style radzenia sobie ze stresem osób ze stażem pracy 11-25 lat**

**Pracownicy mundurowi**

Stopień	SSZ		SSE		SSU		ACZ		PKT	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Niski</b>	5	19,2	11	42,3	8	30,8	6	23	10	38,5
<b>Średni</b>	13	50	13	50	11	42,3	10	38,5	14	53,8
<b>Wysoki</b>	8	30,8	2	7,7	7	26,9	10	38,5	2	7,7
<b>Razem</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Analizując staż pracy badanych osób okazało się, że zarówno młodsi (staż 0–10) jak i starsi pracownicy (11–25 lat) mundurowi często preferują style radzenia sobie ze stresem oparte na podejmowaniu działania. Jednak osoby młodsze stażem nieco częściej wykazują większą aktywność i mobilizację w sytuacjach trudnych (wynik wysoki – 44% pracowników o krótszym stażu i 32% o dłuższym stażu). Z drugiej strony młodsi pracownicy mundurowi nieco częściej stosują unikowe style radzenia sobie (wynik wysoki w grupie z niższym stażem 38%, a wśród osób z większym stażem 27%). Nie stwierdzono różnic, gdy analizujemy nasilenie reakcji emocjonalnych w sytuacjach stresowych. Większość badanych stara się kontrolować emocje.



\* ze względu na zbyt małą liczbę pracowników cywilnych ze stażem powyżej 10 lat wyniki nie mają wartości statystycznej

Reasumując, okazało się, że zachodzą istotne różnice w sposobach radzenia sobie z sytuacjami stresującymi w zależności od rodzaju pracy w Policji. Funkcjonariusze policji częściej radzą sobie w sytuacjach stresu koncentrując się na zadaniu, natomiast cywile chętniej przejawiają strategię unikową. Istnieje również zależność między stażem pracy a preferowanymi stylami radzenia sobie. Młodszy pracownicy mundurowi z jednej strony częściej cechują się wysoką aktywnością w sytuacjach trudnych, a z drugiej strony w różnych okolicznościach odreagowują napięcia preferując zachowania unikowe w formie poszukiwania kontaktów towarzyskich.



Badania wykazały, że zawód policjant narażony jest na różnego rodzaju sytuacje stresujące. Źródła tych stresów to między innymi: nadmiar pracy, interwencje, drastyczne wypadki, widok zwłok, mobilność. W obliczu sytuacji stresujących badani wykazują różne sposoby radzenia sobie z trudną sytuacją. Pracownicy mundurowi bardziej preferują aktywną formę odreagowywania sytuacji stresujących. Najwięcej spośród nich za najatrakcyjniejszą formę rozładowania napięcia uważa wysiłek fizyczny, spotkania ze znajomymi oraz słuchanie muzyki. Jednak mimo tego stres negatywnie wpływa na ich życie rodzinne i osobiste.

Uzyskane rezultaty badań wskazują, iż niezbędne jest udzielanie wsparcia psychologicznego osobom pracującym w Policji. Organizowanie szkoleń, warsztatów profilaktycznych oraz udzielanie indywidualnej pomocy psychoterapeutycznej stanowi warunek optymalnego funkcjonowania pracowników służb mundurowych.