

Wypalenie zawodowe wśród grupy pracowników ochrony osób i mienia

Professional burnout among security guards

AGATA MADEJ^{1/}, MARTA MAKARA-STUDZIŃSKA^{2/}

^{1/} Gabinet Psychologiczno-Psychoterapeutyczny w Biłgoraju

^{2/} Zakład Psychologii Zdrowia, Wydział Nauk o Zdrowiu, Collegium Medicum, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

Wśród zagrożeń zdrowia pracowników wymienia się m.in. zagrożenia o charakterze psychospołecznym. Stresogenne warunki panujące w pracy oraz pojawiające się zjawiska patologiczne takie, jak np. mobbing lub pracoholizm – generują u pracownika psychologiczne koszty. Skutkuje to obniżeniem poziomu wykonywanej pracy oraz spadkiem jej wydajności. Wykonywanie różnego rodzaju zawodów wiąże się z ryzykiem narażenia na stres. Stałe zagrożenie zdrowia oraz życia stanowią nieodzowną część pracy pracowników ochrony osób i mienia. Narażeni są oni na duże obciążenie emocjonalne, które długotrwałe może prowadzić do wystąpienia objawów wypalenia zawodowego, będącego przedmiotem niniejszego artykułu. W tym celu dokonano analizy artykułów polskich oraz zagranicznych.

Słowa kluczowe: *psychologia pracy, mobbing, pracoholizm, wypalenie zawodowe, pracownik ochrony osób i mienia, radzenie sobie ze stresem*

Among the threats to the health of employees are hazards of a psychosocial nature. Stress generating conditions at work and emerging pathological phenomena, such as mobbing or workaholism are some of the psychological costs employees may have to face. This results in poorer work performance and reduced efficiency. The performance of various types of profession involves the risk of exposure to stress. An inseparable aspect of the work of security guards is the permanent threat to health and life. They are exposed to a heavy emotional burden, which over a prolonged period may lead to symptoms of professional burnout, which forms the subject of this article. To this end, Polish and foreign articles were analyzed.

Key words: *work psychology, mobbing, workaholism, professional burnout, security guard, coping with stress*

© Probl Hig Epidemiol 2019, 100(1): 18-22

www.phie.pl

Nadesłano: 05.02.2019

Zakwalifikowano do druku: 22.02.2019

Adres do korespondencji / Address for correspondence

mgr Agata Madej

Gabinet Psychologiczno-Psychoterapeutyczny

ul. Partyzantów 3a, 23-400 Biłgoraj

tel. 664 12 52 65, e-mail: madej_agata@interia.pl

Wprowadzenie

Nie istnieje zawód wolny od ryzyka narażenia na stres. W opinii badaczy zawodami wysokiego ryzyka są profesje, w zakresie obowiązków których znajdują się m.in. interakcje z ludźmi, dostarczanie usług i pieniędzy, praca w godzinach zmianowych, pilnowanie cudzej własności itp. [1-3]. Osoby rozpoczynające swoją pracę w profesjach mundurowych, jak np. funkcjonariusze policji, straży pożarnej, żołnierze – liczą się z faktem, iż praca ta będzie wywierać wpływ na ich ogólny dobrostan [4]. Holland jest zdania, iż specyficzne zmienne osobowościowe mają wpływ na wybór ścieżki zawodowej, a jednostki tym samym mogą realizować swoje potrzeby o charakterze emocjonalnym [5].

W opinii amerykańskiego portalu CareerCast.com, w grupie najbardziej stresujących zawodów 2018 r. wymienia się funkcjonariuszy straży pożarnej, żołnierzy, funkcjonariuszy policji oraz pilotów [6]. Cooper z Uniwersytetu Manchester spośród przed-

stawicielei 104 najbardziej stresujących zawodów w UE wskazuje dodatkowo zawód strażnika więziennego [7, 8]. I tak dla przykładu, badania przeprowadzone przez Sygit-Kowalkowską i wsp. na grupie funkcjonariuszy służby więziennej pokazały, iż poziom wypalenia zawodowego znajduje się w górnej granicy wyników przeciętnych. Wraz ze wzrostem stażu pracy wzrastał poziom wyczerpania oraz rozczarowania pracowników [9]. Badania Ogińskiej-Bulik i Kafflik-Pieróg wykazały istnienie związku między depersonalizacją i wyczerpaniem emocjonalnym funkcjonariuszy straży pożarnej, a następującymi czynnikami stresogennymi: brak nagród, obciążenie pracą, niepewna organizacja pracy, poczucie odpowiedzialności oraz zagrożenia, jakość kontaktów społecznych [10]. Podobne wyniki uzyskała autorka w badaniu funkcjonariuszy policji [11].

Do grupy zawodów wysokiego ryzyka, mundurowych zaliczyć można również pracowników ochrony osób i mienia.

Specyfika zawodu pracownika ochrony osób i mienia

Według art. 2 pkt 4 Ustawy o ochronie osób i mienia, ochroną osób są 'działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa życia, zdrowia i nietykalności osobistej' [12-14]. Z kolei ochrona mienia definiowana jest według art. 2 pkt 5 Ustawy o ochronie osób i mienia jako 'działanie zapobiegające przestępstwom i wykroczeniom przeciwko mieniu, a także przeciwdziałające powstawaniu szkody wynikającej z tych zdarzeń oraz niedopuszczające do wstępu osób nieuprawnionych na teren chroniony' [12-14].

W myśl ww. Ustawy 'pracownik ochrony, to osoba wpisana na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej lub kwalifikowanych pracowników zabezpieczenia technicznego, i wykonująca zadania ochrony w ramach wewnętrznej służby ochrony albo na rzecz przedsiębiorcy, który uzyskał koncesję na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia, lub osoba wykonująca zadania ochrony, w zakresie niewymagającym wpisu na te listy, na rzecz przedsiębiorcy, który uzyskał koncesję na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia' [12].

Pracownik ochrony osób i mienia po otrzymaniu wpisu na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej poza zadaniami przewidzianymi dla pracownika ochrony (niekwalifikowanego) wykonywać może następujące zadania:

- konwojowanie mienia (wartości pieniężne, przedmioty wartościowe oraz przedmioty niebezpieczne);
- wykonywanie czynności związanych z ochroną osób (ochrona VIP) – co wiąże się z posiadaniem do realizacji zadań broni palnej i środków przymusu bezpośredniego;
- opracowywanie planów ochrony;
- organizowanie oraz kierowanie zespołami pracowników ochrony;
- wykonywanie zadań ochronnych na obszarach, obiektach oraz urządzeniach podlegających obowiązkowej ochronie;
- nadzór i kontrola nad pracą pracowników ochrony fizycznej nieposiadających wpisu na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej;
- użycie lub wykorzystanie środków przymusu bezpośredniego (np. pałka służbowa, kajdanki) zgodnie z przepisami prawa;
- użycie lub wykorzystanie broni palnej, ale tylko w ściśle określonych przypadkach określonych przepisami prawa [12, 14].

Pracownik ochrony powinien w swojej pracy przestrzegać procedur oraz instrukcji bezpieczeństwa, zapoznać się z technikami pomocy przedmedycznej, interwencyjnej oraz samoobrony.

Terminologia, przyczyny oraz skutki wypalenia zawodowego w grupie pracowników ochrony osób i mienia

Termin 'wypalenie zawodowe' został wprowadzony po raz pierwszy w 1974 r. przez amerykańskiego psychiatrę Herberta J. Freudenberga [15]. Zjawiskiem tym zajęła się również Christina Maslach – psycholog społeczny. Wraz ze swoimi współpracownikami z Uniwersytetu Berkeley prowadziła badania ludzi pracujących w stresujących zawodach (m.in. psychiatrów, pracowników więzień, pracowników opieki społecznej, pielęgniarek psychiatrycznych) [16].

Obecnie najpowszechniej stosowane jest ujęcie Maslach [17, 18]. Według autorki jest ono odpowiedzią na działanie stresu związanego bezpośrednio z pracą. Definicja ta zakłada, iż wypalenie zawiera 3 elementy składowe: depersonalizację, emocjonalne wyczerpanie oraz poczucie braku osiągnięć osobistych.

W literaturze przedmiotu można znaleźć informację, iż osoby wypalone zawodowo cechują się wysokim poziomem drażliwości i cynizmu, co z kolei skutkuje negatywnym, zdystansowanym reagowaniem na różne aspekty wykonywanej pracy [17].

Pines jest zdania, iż wypalenie dotyczy tych ludzi, którzy rozpoczęli swoją pracę mając wzniosłe cele, wysoki poziom motywacji oraz zbyt duże oczekiwania [19].

Czynniki mogące wywoływać symptomy wypalenia zawodowego można podzielić na 3 grupy:

- czynniki indywidualne (demograficzne, osobowościowe, związane ze środowiskiem zawodowym);
- czynniki interpersonalne (relacja pracownik-klient, przełożony-podwładny);
- oraz czynniki organizacyjne (m.in. biurokracja, brak możliwości rozwoju, trudne relacje interpersonalne) [20, 21].

Pracownik ochrony osób i mienia narażony jest na duże obciążenie emocjonalne, wynikające z możliwości agresji ze strony osób trzecich, pracy w systemie zmianowym oraz konieczności długotrwałej koncentracji uwagi [22]. Alfredsson i wsp. przeprowadzili wywiad ze 197 pracownikami ochrony, pracującymi na zmiany nocne. Okazało się, iż respondentów cechowało 2- i 3-krotnie częstsze występowanie trudności związanych ze snem oraz przemęczenie w porównaniu z ludźmi pracującymi w ciągu dnia [23]. Hertz i Charlton, jako skutki pracy zmianowej podali poczucie winy oraz złość, dotyczące mężczyzn pracujących w ochronie oraz mające związek z faktem, iż praca zakłóca ich możliwość uczestniczenia w całodziennym życiu rodzinnym [24]. Z kolei Begani i wsp., jako dodatkowe skutki pracy zmianowej wymieniają również zaburzenia odżywiania [25, 26]. O niezadowolaniu w sytuacji socjalnej oraz z wysokości zarobków

pracowników ochrony wspomnieli również Yadav i Kiran [27].

Życie w ciągłym stresie, ciągłym napięciu oraz chronicznym zmęczeniu prowadzi do wyczerpania fizycznego oraz psychicznego, dalej zaś do problemów ze zdrowiem (problemy ze snem, obniżenie nastroju, problemy w małżeństwie/rodzinie, nasilone zachowania o charakterze agresywnym [28, 29]. W skrajnych przypadkach pracownik ochrony może nawet popełnić samobójstwo.

Metody przeglądu

Przy pomocy bazy Google Scholar, PubMed oraz Wiley Online Library, przeszukano zagraniczną literaturę medyczną z lat 2008-2018 pod kątem artykułów zawierających następujące słowa kluczowe: *security guards, security employee, work, stress, job satisfaction, burnout syndrome, professional burnout*.

Poniżej przedstawiono wyniki kilku badań autorów międzynarodowych na temat zjawiska wypalenia zawodowego w grupie pracowników ochrony osób i mienia. W Polsce brak jest dostępnych badań z ww. zakresu.

Wyniki przeglądu

W literaturze przedmiotu niewiele jest badań dotyczących wypalenia zawodowego w grupie pracowników ochrony osób i mienia. Gil-Monte w artykule o wypaleniu zawodowym podkreśla, iż jest to poważny problem wyrażony m.in. przez stan depresyjny [30]. Autor wspomina również o wcześniejszych doniesieniach, które wskazywały poczucie winy jako aktywizujące proces wypalenia.

Rosenbloom i wsp. zbadali grupę 100 pracowników ochrony firm lotniczych. Wyniki ukazały, iż ci pracownicy, których cechował styl pracy skoncentrowany na działaniu znacznie częściej doświadczali objawów wypalenia zawodowego. Syndrom wypalenia rzadziej dotyczył tych pracowników ochrony, którzy stosowali styl unikowy [31].

Ciekawe badania przeprowadzili Vanheule i Declercq mające na celu określenie zależności między wypaleniem zawodowym, stylem przywiązania a zdarzeniami krytycznymi w grupie pracowników ochrony. Okazało się, że jeśli w pracy pojawiały się zdarzenia o charakterze krytycznym, bezpieczny styl przywiązania skorelowany był z niskimi wskaźnikami składowych wypalenia zawodowego; zaś styl unikowy z wyższymi [32].

Rok wcześniej ci sami autorzy wraz ze współpracownikami badając grupę 530 pracowników ochrony wykazali, iż zdarzenia krytyczne miały związek z wyższymi wskaźnikami składowych wypalenia zawodowego. Z kolei codzienne wsparcie emocjonalne oraz

społeczne stanowiło bufory zapobiegające wypaleniu zawodowemu [33].

Leino i wsp. w badaniu 1007 fińskich pracowników ochrony oraz 986 funkcjonariuszy policji wykazali, iż są oni narażeni na doświadczanie wysokiego poziomu stresu oraz zdarzenia o charakterze przemocowym (w tym atak z użyciem broni) podczas wykonywania obowiązków służbowych [34]. W grupie badanych średnia wieku mężczyzn pracujących w ochronie wyniosła 31 lat, zaś kobiet 28 lat. 27% badanych przyznało się do rzadkiego doświadczania przemocy w ostatnich 12 miesiącach pracy, natomiast 23% do częstego. Ci sami autorzy w badaniu 1010 pracowników ochrony stwierdzili, iż czynnikami ryzyka dla zachowań przemocowych (w tym ataki fizyczne, groźby napaści) są: młodszy wiek, płeć męska, małe doświadczenie w ochronie, późne godziny pracy oraz presja czasu [35]. Agresja werbalna skierowana jest do pracowników ochrony zarówno z mniejszym, jak i większym doświadczeniem na stanowisku.

Sposób radzenia sobie pracownika z sytuacjami o charakterze stresowym jest znaczący, gdyż wpływa na jego ogólne funkcjonowanie na zajmowanym stanowisku, a co za tym dalej idzie – konstruktywne radzenie sobie ze stresem zmniejsza ryzyko pojawienia się wypalenia zawodowego.

Malczewska-Błaszczyk w badaniach własnych przedstawiła listę potencjalnych przyczyn sytuacji o charakterze stresogennym, mogących prowadzić do zaburzenia poczucia bezpieczeństwa – a idąc dalej za potrzebą niniejszego artykułu – mogących przyczynić się do wypalenia zawodowego pracowników ochrony osób i mienia. Autorka na liście wymienia m.in.:

- duży stopień dezintegracji środowiska ochroniarzkiego;
- obawę przed utratą uprawnień do wykonywania zawodu;
- niskie zarobki;
- zbyt dużą odpowiedzialność;
- wykonywanie działań pod presją pracodawcy lub klienta;
- możliwość napaści z użyciem broni;
- niską rangę zawodu pracownika ochrony osób i mienia w perspektywie społecznej;
- działanie pod presją czasu, np. w konwojach;
- monotonię pracy;
- ciężkie warunki pracy, tj. praca na zmiany nocne;
- praca w stresujących warunkach (udział w konwojach, ochrona VIP);
- niewystarczającą wiedzę na temat konstruktywne-go radzenia sobie ze stresem [36, 37].

Podsumowanie

Stres zawodowy spotykany jest w wielu profesjach. Osoby znajdujące się w grupie zawodów wysokiego

ryzyka wykonują swoje obowiązki z dużą odpowiedzialnością przy jednoczesnym ryzyku utraty zdrowia, a nawet życia. Opierając się na wynikach badań autorów przedstawionych w niniejszym artykule, można stwierdzić, iż do ww. grupy zawodowej można zaliczyć również pracowników ochrony osób i mienia. Napięcia oraz przeciążenia emocjonalne wynikające ze specyfiki wykonywanej pracy mogą ulegać kumulacji, co negatywnie wpływa na życie zawodowe oraz osobiste jednostek pracujących. Wśród czynników ryzyka pojawienia się symptomów wypalenia zawodowego można wymienić m.in. narażenie na sytuacje stresowe, zdarzenia krytyczne, zachowania agresywne, przemoc i trudności ze snem będące następstwem

pracy zmianowej, presję czasową, mniejsze doświadczenie w pracy na stanowisku ochrony osób i mienia. Za główne czynniki ochronne uznać można wsparcie emocjonalne oraz społeczne. Temat wypalenia zawodowego w grupie pracowników ochrony osób i mienia jest warty zainteresowania i prowadzenia bardziej szczegółowych badań.

Źródło finansowania: Praca nie jest finansowana z żadnego źródła.

Konflikt interesów: Autorzy deklarują brak konfliktu interesów.

Piśmiennictwo / References

1. LeBlanc MM, Kelloway EK. Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *J Appl Psychol* 2002, 87(3): 444-453.
2. Spector PE, Coulter ML, Stockwell HG, Matz MW. Perceived violence climate: a new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work Stress* 2007, 21(2): 117-130.
3. Leino T. Work-related violence and its associations with psychological health: a study of Finnish police patrol officers and security guards. Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print, Tampere 2013.
4. Harasim K. Stres w zawodach wysokiego ryzyka. *Humanum Międzynar Studia Społ-Humanist* 2018, 28(1): 43-66.
5. Holland JL. Making vocational choices: theory of vocational personalities and work environments (3rd ed). Psychological Assessment Resources, Odessa 1997.
6. The most stressful jobs of 2018. <https://www.careercast.com/jobs-rated/2018-most-stressful-jobs> (30.01.2019).
7. Czekaj K. Wypalenie zawodowe personelu więziennego jako efekt dyspozycyjnej i sytuacyjnej oceny stresu. *Państwo Społecz* 2015, 15(2): 23-36.
8. Pomiankiewicz J. Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej – uwarunkowania, przejawy, konsekwencje – zarys problemu. *Prz Więziennictwa Pol* 2010, 67-68: 47-60.
9. Sygit-Kowalkowska E, Webek-Rajek M, Herkt M, Ossowski R. Wypalenie zawodowe u funkcjonariuszy służby więziennej. Rola osobowości i wybranych cech zawodowych. *Med Pr* 2017, 68(1): 85-94.
10. Kaflik-Pieróg M, Ogińska-Bulik N. Stres w pracy a stan zdrowia funkcjonariuszy Państwowej Straży Pożarnej. *Sztuka Lecz* 2003, 9(2): 31-38.
11. Ogińska-Bulik N. Stres w pracy a syndrom wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy Policji. *Acta Universitatis Lodziensis Folia Psychologica* 2003, 7: 27-35.
12. Kotowska O. Zakres pojęcia ochrony osób i mienia. [w:] *Podstawy prawne ochrony osób i mienia (stan prawny na dzień 01.01.2017)*. Kotowska O. WSA, Łomża 2017: 8.
13. Gozdór G. Ustawa o ochronie osób i mienia. Komentarz. C.H. BECK, Warszawa 2005.
14. Borowicz Z. Podstawy wykonywania zawodu pracownika ochrony. O'Chikara, Lublin 2006.
15. Janczewska E, Sierdziński J. Ocena porównawcza najczęściej stosowanych metod i technik statystycznych w pracach naukowych dotyczących syndromu wypalenia zawodowego wśród pracowników ochrony zdrowia. *Hygeia Public Health* 2014, 49(4): 759-764.
16. Tucholska S. Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego: etapy rozwoju. *Prz Psychol* 2001, 44(3): 301-317.
17. Bańkowska A. Syndrom wypalenia zawodowego – symptomy i czynniki ryzyka. *Pielęg Pol* 2016, 2(60): 256-260.
18. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry* 2016, 15(2): 103-111.
19. Pines AM. Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej. [w:] *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*. Sęk H (red). PWN, Warszawa 2000: 32-58.
20. Rzeszutek I. Wypalenie zawodowe jako problem organizacyjny. *Młoda Humanistyka* 2017, 9(2). <http://www.humanistyka.com/index.php/MH/article/view/101> (20.12.2018).
21. Anczewska M, Świtaj P, Roszczyńska J. Wypalenie zawodowe. *Post Psychiatr Neurol* 2005, 14(2): 67-77.
22. Bryła R. Ocena ryzyka zawodowego dla pracownika ochrony osób i mienia. *Przyjaciel przy Pracy* 2010, 9: 14-17.
23. Alfredsson L, Akerstedt T, Mattsson M, Wilborg B. Self-reported health and well-being amongst night security guards: a comparison with the working population. *Ergonomics* 1991, 34(5): 525-530.
24. Hertz R, Charlton J. Making family under a shiftwork schedule: air force security guards and their wives. *Soc Probl* 1989, 36(5): 491-507.
25. Begani RK, Begani AZ, So'on V, Pokasui K. Impact of shift work amongst security guards in Madang. *Contemp PNG Stud* 2013, 18: 98-116.
26. Saleem A, Jamil F, Khalid R. Workplace stress and coping strategies of security guards working in universities. *PJSCP* 2017, 15(2): 29-36.
27. Yadav N, Kiran UV. Occupational stress among security guards. *JSMaP* 2015, 1(7): 21-31.
28. Ahmad A, Mazlan NH. The kind of mental health problems and its association with aggressiveness: a study on security guards. *Int J Psychol Behav Sci* 2012, 2(6): 237-244.

29. Silva JA, Leong GB, Weinstock R. The psychotic patient as security guard. *J Forensic Sci* 1993, 38(6): 1436-1440.
30. Gil-Monte PR. The influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *Eur Psychol* 2012, 17(3): 231-236.
31. Rosenbloom T, Malka Y, Israel S. Job burnout of security guards of aviation company. *Pers Rev* 2016, 45(3): 557-568.
32. Vanheule S, Declercq F. Burnout, adult attachment and critical incidents: a study of security guards. *Pers Individ Dif* 2009, 46(3): 374-376.
33. Vanheule S, Declercq F, Meganck R, Desmet M. Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress Health* 2008, 24(2): 137-142.
34. Leino TM, Selin R, Summala H, Virtanen M. Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occup Med* 2011, 61(6): 400-406.
35. Leino TM, Selin R, Summala H, Virtanen M. Work-related violence against security guards – who is most at risk? *Ind Health* 2011, 49(2): 143-150.
36. Malczewska-Błaszczuk A. Pracownicy ochrony osób i mienia. Specyfika organizacji i funkcjonowania w zawodzie. *Pro Carpathia*, Rzeszów 2013.
37. Malczewska-Błaszczuk A. Problem stresu i jego skrajnych konsekwencji u pracowników ochrony osób i mienia. *Państwo Społecz* 2015, 15(2): 37-59.