



Wydział Przedsiębiorczości i Zarządzania

MAŁGORZATA PULIT

PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ PRACOWNICZYCH
A ZDARZENIA KRYTYCZNE W PRACY SŁUŻB
RATOWNICZYCH STRAŻY POŻARNEJ

*Psychology of workers behaviour and critical events
in Rescue Workers Job (work) of Fire Brigade*

Praca magisterska
napisana pod kierunkiem
prof. dr Haliny Tomalskiej

NOWY SĄCZ 2005

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	4
1. Współczesne problemy psychologii pracy – interpretacja behawioralna.....	6
1.1. Główne założenia współczesnego neobehawioryzmu.....	6
1.2. Wyznaczniki zachowania człowieka – podstawowe pojęcia i terminologia.....	10
1.3. Charakterystyka behawioralnej koncepcji człowieka zewnątrzsterowanego.....	13
1.4. Model przystosowania zawodowego	19
2. Psychologiczne mechanizmy zachowań jednostki w organizacji.....	25
2.1. Rodzaje zachowań w organizacji; poczucie tożsamości	25
2.2. Czynniki rzutujące na zachowanie człowieka w otoczeniu organizacji.....	32
2.3. Temperamentalne wyznaczniki zachowań jednostki w organizacji; styl działania	36
2.4. Wpływ cech osobowościowych na zachowanie jednostki	39
3. Analiza zdarzeń krytycznych w pracy służb ratowniczych Państwowej Straży Pożarnej.....	46
3.1. Zdarzenia krytyczne w niektórych kategoriach zawodów.....	46
3.2. Rodzaje zdarzeń krytycznych w pracy strażaków – charakterystyka.....	50
3.3. Zespół pracowniczy i jednostka w sytuacjach krytycznych	53
3.4. Stres długotrwały w pracy zawodowej strażaków i jego odległe następstwa	58
3.5. Rola wsparcia psychologicznego i społecznego w zdarzeniach krytycznych na stanowisku pracy.....	65
4. Diagnoza sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych w pracy osób zatrudnionych w Służbie Ratownictwa PSP w badaniach własnych.....	72
4.1. Postawienie problemu badawczego i określenie celów badań	72
4.2. Opis metody i narzędzi badawczych	73
4.3. Postawienie hipotez, zakres badań.....	74

4.4. Analiza wyników badań.....	76
4.5. Wnioski z badań. Model zmian w podejściu do zdarzeń krytycznych.....	99
Zakończenie	104
Bibliografia	105
Wykaz stron internetowych	107
Wykaz rysunków	107
Wykaz tabel	108
Wykaz wykresów	108
Wykaz załączników	109

Wstęp

Szczególny wpływ na potencjał ludzki firmy, który decyduje o sukcesie lub niepowodzeniu wielu przedsięwzięć organizacyjnych mają zasoby ludzkie. Kapitał intelektualny organizacji jest bowiem dominującym podmiotem zarządzania, który warunkuje sprawne wykonywanie określonych zadań i czynności.

Ponieważ tematem pracy jest analiza zachowań pracowniczych w tak szczególnym środowisku pracy jakim są jednostki straży pożarnej, poruszone zostało zagadnienie cech osobowości na gruncie psychologicznej koncepcji neobehawioryzmu. Nie można bowiem rozpatrywać zachowań organizacyjnych bez ustalenia czynników rzutujących na zachowania sprawcze pracowników służby pożarniczej. Szczególnie istotny obszar funkcjonowania organizacji obejmuje analiza źródeł tzw. zdarzeń trudnych i krytycznych, które są obecne w pracy strażaków stosunkowo często.

Spośród różnych zawodów z całą pewnością można wskazać takie, w których kontakt ze zdarzeniami krytycznymi, a nawet ekstremalnymi, jest naturalną koniecznością, związaną z ponoszeniem ryzyka, która wynika z charakteru samej pracy, jak w przypadku służby w straży pożarnej, dla której zdarzenia krytyczne są niemal codziennością.

Problematyka zachowań pracowniczych wydaje się być tematem nie tylko interesującym, lecz nade wszystko ważnym z punktu widzenia rozwoju oraz zmian dokonujących się w jednostkach straży pożarnej.

Pierwszy rozdział niniejszej pracy koncentruje uwagę na zagadnieniach związanych z założeniami neobehawioryzmu, by następnie przedstawić najważniejsze wyznaczniki zachowania w behawioralnej koncepcji człowieka zewnątrzsterownego. Wyjaśnia również zasady funkcjonowania osoby w środowisku pracy.

Kolejnym elementem opracowania są psychologiczne mechanizmy zachowań jednostki w organizacji, które rzutują na jej relacje z otoczeniem. Uwzględnienie pojęcia tożsamości oraz czynników temperamentalnych i osobowościowych nabrało szczególnego znaczenia w rzeczywistym przedstawieniu psychologii zachowań pracowniczych.

Rozdział trzeci poświęcony jest analizie zdarzeń krytycznych w pracy Służb Ratowniczych Straży Pożarnej. Charakterystyka i rodzaj sytuacji krytycznych w pracy strażaków powiązane zostały z występującym stresem oraz jego odległymi następstwami w środowisku zawodowym. Równie istotną kwestią jest wsparcie psychologiczne i społeczne zaprezentowane w pracy jako niezbędny element planowania warunków i poprawy jakości pracy.

Ostatni rozdział obejmuje część badawczą pracy, która prezentuje analizę wyników badań na podstawie przeprowadzonej ankiety i ma na celu zdiagnozowanie tego, co w odbiorze jednostkowym respondentów można uznać za sytuacje trudne i zdarzenia krytyczne. Zaproponowane zmiany dotyczą zarówno spraw organizacyjnych, jak też obszaru psychospołecznego funkcjonowania obu badanych jednostek straży pożarnej w Nowym Sączu.

1. Współczesne problemy psychologii pracy – interpretacja behawioralna

1.1. Główne założenia współczesnego neobehawioryzmu

W celu przedstawienia założeń neobehawiorystycznych należy krótko scharakteryzować behawioryzm, koncepcję psychologiczną, która zrodziła się u progu XX wieku. W odróżnieniu od neopsychoanalizy była ona postrzegana jako rodzaj „nowej” psychologii i stanowiła przełom w dotychczasowym myśleniu w świecie nauk psychologicznych.

Jego twórca John B. Watson (1878-1958) uważał, iż psychologia zbudowana na zachowaniach wyeliminuje takie terminy jak wrażenie, spostrzeżenie, pragnienie czy zamiar, a posługiwać się będzie przede wszystkim takimi określeniami, jak **reakcja i bodziec**. Zachowanie człowieka choć wydaje się być zjawiskiem złożonym, jest jedynie częścią ogólnego schematu badawczego behawiorystów. Schemat ten nie różnicuje zachowań ludzi i zwierząt, nadmiernie ujednolicając wiele kwestii. Uporczywe kwestionowanie przez Watsona elementu świadomości było swego rodzaju „dolewaniem oliwy do ognia” w już i tak mocno skłóconym świecie psychologów. Było bowiem podważaniem podstawowej metody ówczesnych badań psychologicznych – **introspekcji**.¹ Postępowanie Watsona, głoszone poglądy i determinacja w swoich dociekaniach doprowadziły do podziału psychologii i filozofii, jednak dość szybko okazało się, że te dwie dziedziny nauki są nierozłączne i potrzebują się nawzajem.²

Wiele elementów współczesnej psychologii opiera się na klasycznym behawioryzmie, czerpie z jego dziedzictwa, ale jego początkowe założenia zostały wzbogacone o nowe idee i koncepcje.

W latach 1930 – 1960 psychologię światową zdominował nowy nurt zwany **neobehawioryzmem**.³ Polski psycholog Jan Strelau uważa, że neobehawioryzm był

¹ **Introspekcja** (*introspection*): metoda poznawania treści świadomości przez wgląd we własne procesy psychiczne (samoobserwacja).

² J. Strelau, Psychologia. Podręcznik akademicki, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s.42, 45

³ **Neobehawioryzm** (*neobehaviorism*): późniejsza odmiana behawioryzmu, dopuszczająca (lub postulująca) konieczność analizy procesów pośredniczących między bodźcem i reakcją, na przykład map procesów, wyobrażeń, celów.

wynikiem „ożenku” Watsonowskiego (klasycznego) behawioryzmu z europejskim neopozytywizmem („logicznym pozytywizmem”). Podkreśla, jak w tym czasie zmieniało się podejście do wielu spraw związanych z zachowaniem człowieka. Do łask wraca filozofia, od której do niedawna odżegnywali się behawioryści.⁴

Dla pełnego uchwycenia założeń neobehawioryzmu warto przedstawić postać Burrhusa F. Skinnera (1904 – 1990), który przeprowadził wiele cennych badań behawioralnych mających kluczowe znaczenie dla nowego nurtu.

Według Skinnera zachowanie to nie tylko bodziec i reakcja lecz wiele innych elementów. Zakłada on, że zachowanie podlega pewnym prawom i jest zdeterminowane, a „dominujące koncepcje filozoficzne natury ludzkiej uznają istnienie wewnętrznej woli, która ma moc zakłócania związków przyczynowych i która umożliwia przewidywanie zachowania i sprawowanie nad nim kontroli.”⁵ Podstawą wszelkich badań psychologicznych prowadzonych przez Skinnera jest przedstawione założenie, że:

„Zachowanie podlega określonym prawom.”

Z tego założenia wynika bardzo wyraźnie możliwość kierowania zachowaniem przez człowieka. Wystarczy tylko posługiwać się (manipulować) tymi warunkami, które wpływają na zachowanie, powodując jego zmianę. Umiejętność manipulowania zachowaniem, jeśli jest używana prawidłowo będzie prowadzić z całą pewnością do zmiany na lepsze. Zdaniem Skinnera dobrą metodą – sposobem kierowania zachowaniem jest **analiza funkcjonalna**.⁶ Często podkreśla on, iż najlepszym sposobem na badanie zachowania jest rozpatrywanie: w jaki sposób wiąże się ono ze zdarzeniami występującymi wcześniej (poprzedzającymi)?

W kontekście analizy funkcjonalnej psychologowie dosyć często posługują się pojęciami „zmienna zależna” i „zmienna niezależna”. Zmienną niezależną jest ta

⁴ J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki..., s. 46 - 49

⁵ C. S. Hall, G. Lindzey, Teorie osobowości, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994, s.589

⁶ **Analiza funkcjonalna** (*functional analysis*) – analiza zachowania w kategoriach związków przyczynowo – skutkowych, w których sprawuje się kontrolę nad samymi przyczynami, to jest bodźcami, deprywacjami itd.

zmienna, którą się manipuluje, natomiast zmienną zależną tą, która może zmieniać się w wyniku tej manipulacji.⁷

Analizując działalność naukową Skinnera, który uważał człowieka za organizm odczuwający i myślący (w przeciwieństwie do Watsona) można zauważyć wiele radykalnych poglądów w stosunku do obowiązujących dotychczas standardów. Chociażby pogląd tego psychologa dotyczący badania stanów psychicznych, takich jak emocje czy myślenie, które niczym się nie różnią, a zdaniem behawiorystów od badania obserwowalnego zachowania, mógł się on spotkać z dezaprobatą, a nawet ostrą krytyką psychologów o innych orientacjach. Między innymi z takich powodów uznano Skinnera za radykalnego behawiorystę.⁸ Jednakże ogromne zaangażowanie naukowca w badania behawioralne, oraz w całą sferę psychologii spowodowały, iż jego osiągnięcia są ogromne, a on sam uznawany jest za wielki autorytet w psychologii neobehawiorystycznej.

„Patrząc na świat oczami behawiorysty, widzimy szaleństwo ludzkich zachowań, ale również możliwość ich naprawy”.⁹

Teorie i koncepcje psychologiczne można odnosić do wielu obszarów funkcjonowania człowieka. Efektywnie i celowo stosuje się je w odniesieniu do zachowań ludzi w organizacjach.

Analizując aktualną sytuację w świecie funkcjonowania zawodowego stwierdzono, iż nastąpił ogromny rozwój podejście behawioralne do motywacji, co bardzo wyraźnie zostało przedstawione w pracy zbiorowej autorstwa Makina, Coopera i Coxa.¹⁰ Rozszerzenie przez nich pojęcia: **kontrakt** na obszar psychologii miało duże znaczenie w relacjach pomiędzy jednostką i organizacją. **Kontrakt psychologiczny** definiowany jako:

„Niepisany zbiór oczekiwań działających cały czas pomiędzy każdym członkiem organizacji a różnymi kierownikami i innymi osobami w tej organizacji”¹¹

⁷ C. S. Hall, G. Lindzey, Teorie osobowości..., s.590 - 591

⁸ J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki..., s. 50

⁹ C. Tavis, C. Wade, Psychologia, Podejścia oraz koncepcje, Zysk i S-ka Wydawnictwo s.c.,Poznań 1999, s.211

¹⁰ P.Makin, C. Cooper, Ch. Cox, Organizacje a kontrakt psychologiczny, Zarządzanie ludźmi w pracy..., s. 9

¹¹ Tamże, s. 10

jest elementem żywym, na który ma wpływ każda zmiana sposobu zorganizowania pracy o charakterze fizycznym, jak również społecznym. Obszary kontraktów psychologicznych zwiększają się (rozszerzają) w zależności od długości pobytu w danej organizacji.

Podjęcie behawioralne kładzie nacisk na precyzyjne określenie zachowań i nagród, przyznawanych za rodzaj pożądanego zachowania, wiąże się to w dużym stopniu z jasnym określeniem **kontraktów psychologicznych**, co z całą pewnością w opinii Makina, Coopera i Coxa przyniesie organizacjom wymierne korzyści.¹²

Analizowanie zachowań i korzystanie z ocen tych zachowań, to element charakteryzujący **behawioralne ujęcie motywacji**. Miało to podstawowe znaczenie dla „modyfikacji zachowań organizacyjnych” jako koncepcji wyjaśniającej zachowanie. Koncepcja ta bardzo wyraźnie bierze pod uwagę:

- podejście zewnętrzne oraz
- podejście sytuacyjne.

Koncentrując się w dużym stopniu na zachowaniu i wydarzeniach w otoczeniu (podejście zewnętrzne), małą wagę przywiązuje do postaw i osobowości.

Zdaniem Skinnera nie możemy obserwować postaw i cech osobowości dlatego **należy skoncentrować się na zachowaniu obserwowalnym**. Przenosząc tę opinię na środowisko pracy, to przełożeni powinni przywiązywać uwagę do zachowań pracowników (do tego, co robią), a nie do ich postaw. Jeżeli organizacja płaci ludziom za ich zachowania, to równocześnie ma prawo oczekiwać zmiany tego zachowania.¹³

Tak, jak ustanowione cele muszą być jasno określone i zrozumiałe dla pracowników, tak też należy określić oczekiwane zachowanie, bo tylko wtedy zostanie osiągnięty spodziewany (korzystny) rezultat.

¹² P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, Organizacje a kontrakt psychologiczny. Zarządzanie ludźmi w pracy..., s. 139

¹³ Tamże, s.141

1.2. Wyznaczniki zachowania człowieka – podstawowe pojęcia i terminologia

W czasie, kiedy wiedza z wielu dziedzin (np. fizyka, chemia) robiła milowe kroki w kierunku poznania praw rządzących rzeczywistością, w zakresie humanistycznej wiedzy o zachowaniach ludzi nie działo się zbyt wiele. Była to dość niepokojąca sytuacja jeśli wziąć pod uwagę, iż powszechne było przekonanie, że poznanie osobowości człowieka, jego systemu wartości, oraz pojawiających się możliwości rozwojowych jest warunkiem koniecznym tworzenia wizji świata.¹⁴

Psychologia zajmuje ważne miejsce spośród wszystkich nauk związanych z człowiekiem. Bada zachowania, a także czynniki środowiskowe i osobowościowe, które sterują zachowaniem. J. Kozielecki starając się podkreślić osiągnięcia psychologii zwraca uwagę na zgromadzoną wiedzę o prawach postrzegania, zapamiętywania i myślenia oraz wielości sformułowanych twierdzeń z obszaru motywacji, emocji i rozwoju człowieka.

Wiedza o człowieku obejmuje szereg ważnych funkcji, z których najważniejsze w opinii Kozieleckiego mówią, że:

- Wiedza jest niezbędna do kształtowania środowiska fizycznego i społecznego, które otacza człowieka;
- Wiedza ma podstawowe znaczenie w procesie sterowania ludzkim zachowaniem;
- Wiedza psychologiczna, jak również socjologiczna odgrywa znaczną rolę w procesie samopoznania, samorozwoju i samorealizacji.

Wyjaśniając pojęcie wiedzy warto przedstawić pogląd R. Sternberga, który przedstawia **rodzaje wiedzy** oraz sposób reprezentacji tej wiedzy w następujący sposób:

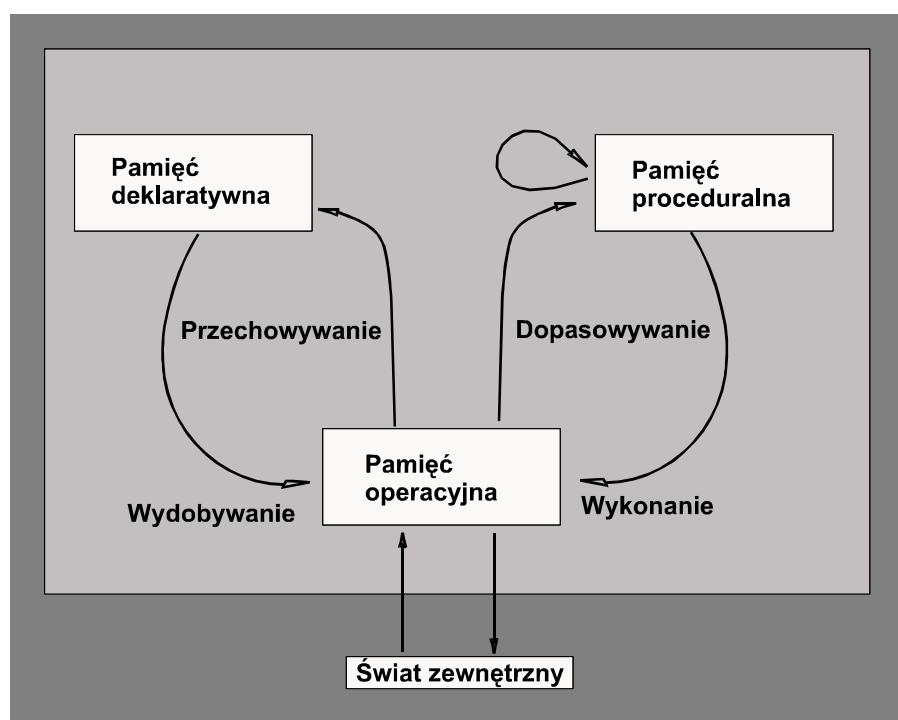
- Wiedza deklaratywna (*wiem, że...*)– to pewna zorganizowana całość na temat faktów, która może być wyrażona za pomocą słów i innych symboli;

¹⁴J. Kozielecki , Koncepcje psychologiczne człowieka, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 12

- Wiedza proceduralna (*wiem, jak...*) – jest to wiedza o wykonywaniu poszczególnych etapów proceduralnych w celu przeprowadzenia określonych działań;¹⁵
- Wiedza kontekstualna (*wiem, dlaczego...*) – jest to wiedza, która łączy się mocno z zespołem umiejętności praktycznych oraz intelektualnych, a także „*percepcją sytuacji zadaniowych w ujęciu psychologii kognitywnej*”.¹⁶

Wiedza proceduralna jest jedną z postaci **wiedzy niedeklaratywnej**, która wspólnie z wiedzą deklaratywną wchodzi w interakcję, co przedstawia zamieszczony poniżej model integrujący reprezentowanie wiedzy deklaratywnej i niedeklaratywnej:

Rys. nr 1. Model ACT* Andersona



Źródło: R. J. Sternberg, Psychologia poznawcza, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna, Warszawa 2001, s. 161

¹⁵ R. J. Sternberg, Psychologia poznawcza..., s. 161

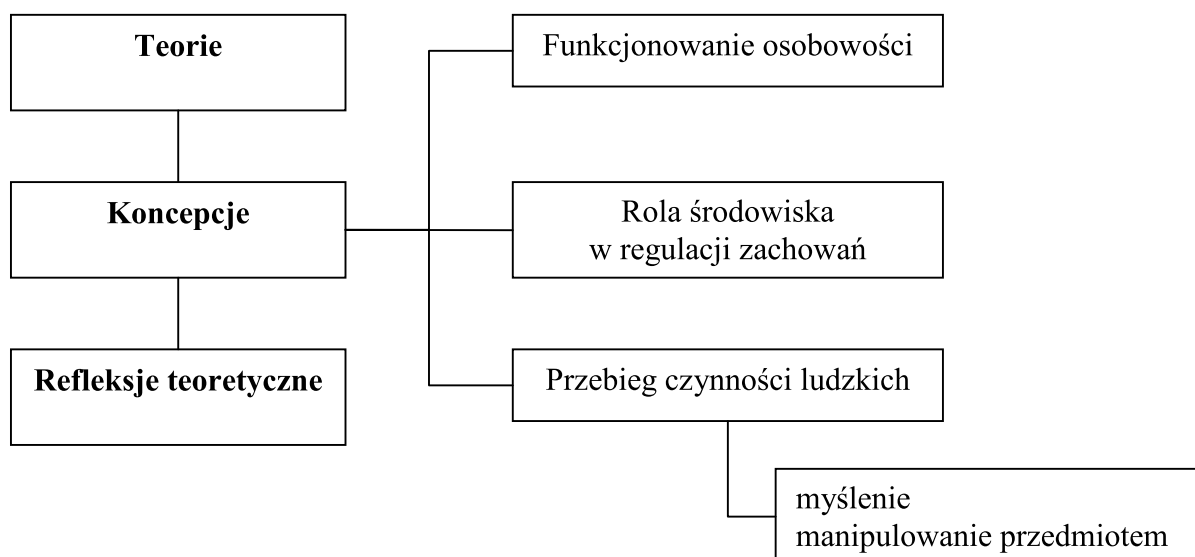
¹⁶ Z zagadnień dydaktyki szkoły wyższej, praca pod redakcją H. Tomalskiej, Wyższa Szkoła Biznesu – NLU, Nowy Sącz 2001, s. 9

Model (najnowsza jego wersja) zawiera **wiedzę deklaratywną** („wiedza typu że”), **wiedzę proceduralną** („wiedza typu jak”) oraz **pamięć operacyjną**, która jest zaktywizowaną wiedzą dostępną dla przetwarzania poznawczego, mającą ograniczoną pojemność.¹⁷

Duże znaczenie wiedzy zaczęto zauważać w organizacjach; najbardziej widoczne było to w przypadkach rozwiązywania problemów. Właśnie wtedy dostrzegano różnicę między wiedzą doświadczonych pracowników (ekspertów), a wiedzą nowo zatrudnionych (nowicjuszy).¹⁸

Formułowane przez psychologów koncepcje są swego rodzaju „portretami psychologicznymi” i zdaniem Kozieleckiego stanowią trzy odmienne spojrzenia na zachowanie ludzkie. Uważa on również, że wraz z rozwojem badań eksperymentalnych i klinicznych będą powstawały coraz to nowe koncepcje człowieka.¹⁹

Rys. nr 2. Trzy poziomy rozważań teoretycznych – jako podstawa stosowanej terminologii



Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. Kozielecki, Koncepcje psychologiczne człowieka, Wydawnictwo akademickie „Żak”. Warszawa 1998, s. 15 - 16

¹⁷R. J. Sternberg, Psychologia poznawcza..., s. 167

¹⁸H. Gardner, M. L. Kornhaber, W. K. Wake, Inteligencja. Wielorakie perspektywy. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna, Warszawa 2001, s. 78

¹⁹J. Kozielecki, Koncepcje psychologiczne człowieka..., s. 14

Prezentowane koncepcje oraz ich interpretacja wiążą się z przyjętą terminologią. Podejście Kozieleckiego, w którym przedstawia swój świat terminologii prezentuje zamieszczony wyżej schemat.

W koncepcji behawiorystycznej podstawowym wyznacznikiem zachowań człowieka **jest środowisko**. Pogląd ten nie jest nowy i nie pojawił się wraz z formułowaniem tej koncepcji. W przeszłości wielu filozofów, pedagogów czy też polityków zwracało uwagę, iż różnego rodzaju instytucje, zakłady pracy, modelują ludzkie zachowanie i człowiek w dużym stopniu ukształtowany jest przez świat, w którym żyje.²⁰

Bardzo dużo wysiłku włożyli behawioryści w badania nad tym: jak środowisko modeluje zachowania człowieka i jaki ma wpływ na jego aktywność. Według B.F. Skinnera *"łatwiej jest wykryć, jak człowiek kształtuje warunki życia, niż jak te warunki kształtują człowieka."*²¹

Ze względu na odpowiednie (rzetelne) metody badawcze oraz dzięki użyciu skomplikowanej aparatury, ale przede wszystkim za sprawą inwencji twórczej psychologów wykryto wiele praw naukowych, które wyjaśniają, jak dane środowisko wpływa na (modeluje) ludzkie reakcje. W jaki sposób zachowanie prowadzi do określonych konsekwencji.

1.3. Charakterystyka behawioralnej koncepcji człowieka zewnątrzsterowanego

Koncepcje psychologiczne człowieka są zbiorem założeń dotyczących ludzi i tego co w nich najważniejsze oraz ponadczasowe. Mówią one o proponowanych ideach charakteryzujących dany nurt w psychologii, w których próbują odpowiedzieć na pytania:

- „Kim jest człowiek?”
- „Jaki jest człowiek?”

²⁰ J. Kozielecki, Koncepcje psychologiczne człowieka..., s. 29,30

²¹ Tamże, s. 30

- „Jakie są podstawowe mechanizmy zachowania człowieka?”²²

Każdy człowiek niejednokrotnie próbuje sam odpowiadać sobie na postawione pytania i bardzo często własne odpowiedzi determinują jego zachowanie.

Koncepcje psychologiczne człowieka odwołują się zazwyczaj (choć czasami dzieje się to w sposób ukryty) do zbiorów założeń, które dotyczą jednostki ludzkiej. Najczęściej wymieniane zbiory założeń mówią, że:

- Każdego człowieka cechują właściwości swojego gatunku; z tego wynika, że pod pewnymi względami ludzie są do siebie podobni. Założenie to bardzo ułatwia badania, gdyż na tej podstawie można przyjąć, że wiedza dotycząca jednego człowieka może być uogólniana i przenoszona na innych;
- Jednostka dysponuje pewnym zbiorem stałych właściwości, a jeżeli występuje pewna zmienność to jest ona niewielka. To założenie daje możliwość określenia (formułowania) przewidywań, które odwołują się do powtarzających się faktów;
- Można wyodrębnić czynniki zewnętrzne, które w sposób stały i powszechny wpływają na kształt ludzkich zachowań. Mogą mieć one różny charakter (społeczny, biologiczny, kulturowy) co pozwala na wyjaśnienie lub przewidywanie zachowań ludzi;
- Jednostka ludzka jest podmiotem wyodrębnionym z otoczenia. Temu założeniu towarzyszy kolejne – że człowiek jest elementem większej całości. Założenia te powodują, że zachowanie jednostki postrzegane jest jako proces interakcyjny człowieka z otoczeniem.²³

Koncepcje psychologiczne człowieka są w literaturze przedmiotowej przedstawiane w formie dyskusyjnej, gdyż istnieje szereg wątpliwości czy przedstawiane opisy są opracowane sumiennie. Na tę kwestię szczególnie zwracają uwagę Hall i Lindzey przedstawiając własne ujęcie teoretyczne tego, czym jest osobowość.

²² J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. Gdańsk 2000, s.

68

²³ Tamże, s. 70

Niektóre koncepcje są bardzo bliskie codziennym doświadczeniom każdego człowieka, inne są dosyć odległe. Wartość danej koncepcji postrzegana jest poprzez jej wewnętrzną spójność i zdolność do tego na ile może ona wyjaśnić fakty, przewidywać nowe, przyswajając napływające (nowe) informacje i odpowiednio je przekształcać bazując na pojawiających się danych.

W literaturze przedstawiane są następujące koncepcje psychologiczne człowieka, z których ostatnia z niżej wyszczególnionych - wymieniana jest jako nienaukowa:

- psychoanalityczna,
- behawiorystyczna,
- humanistyczna,
- poznawcza,
- socjobiologiczna,
- postmodernistyczna,
- potoczne koncepcje człowieka.²⁴

Analiza poszczególnych koncepcji musi uwzględniać język, strukturę pojęć, zasób twierdzeń oraz powinna brać pod uwagę możliwość porównań, które to porównania będą odnosić się do wcześniej przedstawionych pytań, charakteryzujących każdy nurt w psychologii.

Behawiorystyczna koncepcja psychologiczna człowieka jest jedną z najważniejszych w całej dziedzinie tej nauki. Była swego rodzaju reakcją na **introspekcjonizm**.²⁵ Kierunki reakcji na tę psychologię zawierały się w takich elementach, jak:

- Poszukiwanie pozaświadomych mechanizmów zachowania;
- Dążenie do szukania nowych obiektywnych metod poznania (zwłaszcza eksperymentalnych);
- Odrzucenie przekonania, że najlepszym sposobem gromadzenia wiedzy psychologicznej jest samoobserwacja.

²⁴J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki..., s. 71

²⁵ **Introspekcjonizm** (*introspectionism*): szkoła psychologiczna zapoczątkowana przez W. Wundta, w której podstawową metodą badania treści świadomości jest introspekcja (samoobserwacja) eksperymentalna

W związku z tymi reakcjami zaczęły pojawiać się w psychologii nowe pytania oraz nowe metody badań i zarazem nowe uogólnienia chociaż metody introspekcyjne nadal funkcjonowały.

Koncepcja behawiorystyczna była swego rodzaju następstwem, owocem sprzeciwu wobec introspekcjonizmu. Początki behawiorystycznej koncepcji człowieka łączyły się z takimi uczonymi jak Iwan Pawłow (1849-1936), John Watson (1878-1958) oraz Burrhus F. Skinner (1904-1973), który wniósł największy wkład do behawiorystycznej koncepcji człowieka.

Skinner ujmuje zachowanie człowieka jako odwzorowanie struktury i dynamiki środowiska, wg niego to środowisko jest elementem aktywnym, natomiast człowiek (organizm) jest reaktywny. W swoich poglądach na zachowanie człowieka bardzo mocno podkreśla znaczenie **wzmocnień**²⁶, które odgrywają podstawową rolę w kształtowaniu zachowań człowieka, zwłaszcza wzmocnienia pozytywne. Dzięki wzmocnieniom można uzyskać również pewną kontrolę nad zachowaniami co podkreśla znaczenie sterowania zewnętrznego.²⁷

W ujęciu wzmocnień przedstawionym przez C. Tavis i C. Wade charakterystyczny jest podział na:

- Wzmocnienia regularne – polegające na wzmocnieniu każdej reakcji, co ma duże znaczenie przy procesach uczenia się;
- Wzmocnienie nieregularne (sporadyczne) – gdzie wzmacnia się tylko niektóre reakcje.²⁸

Występujące **rodzaje i sposoby stosowania wzmocnień** mają bardzo duży wpływ na nasilenie, formę oraz czas trwania konkretnych zachowań. Uświadomienie sobie tej zależności może przyczynić się do lepszej i pełniejszej kontroli ludzkich zachowań.

²⁶ **Wzmocnienie** (*reinforcement*): obiekt lub stan rzeczy, który zwiększa prawdopodobieństwo powtórzenia reakcji wywołanej działaniem danego bodźca. Wzmocnienie negatywne – powoduje zmniejszenie się prawdopodobieństwa powtórzenia tego zachowania. Wzmocnienie pozytywne – zwiększa prawdopodobieństwo

²⁷ J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki..., s. 75, 76

²⁸ C. Tavis, C. Wade, Psychologia, Podejścia oraz koncepcje..., s.196

Kozielecki podkreśla, że **wzmocnienia** są konsekwencją zachowania instrumentalnego, które dla człowieka stają się bardzo ważne gdyż sterują jego działaniem. Wzmocnienia są różnorodne, jednak bardzo wyraźnie przywołuje on **wzmocnienia pozytywne i negatywne**. Uważa, że pozwalają one lepiej zrozumieć koncepcję behawiorystyczną, z której dokładnie wynika, iż „główną rolę w sterowaniu zachowaniem odgrywają wzmocnienia pozytywne i negatywne”.²⁹ Tylko dzięki mechanizmowi wzmacniania człowiek może przystosować się do świata i uniknąć wielu zagrożeń, rozczarowań i frustracji.

W opinii Strelaua koncepcja behawiorystyczna, nawet w najbardziej radykalnej formie nie wyklucza możliwości takich zjawisk jak świadomość, ludzkie właściwości, choć w epoce Skinnera nie przywiązywano do nich żadnej wagi. Koncepcja ta była wprawdzie dość ubogą formą prezentacji zachowań ale ogromnie przyczyniła się do postępu badań psychologicznych i wypracowania różnorodnych, nowych technik badawczych.³⁰

Analizując poszczególne koncepcje psychologiczne człowieka i występujące w nich niektóre kryteria można dostrzec pewne podobieństwa. Większość koncepcji przecież traktuje człowieka jako system złożony i odwołuje się do metafory maszyny. Natomiast rozpatrując cały zespół kryteriów okazuje się, że koncepcje stają się nieporównywalne ale zdaniem wybitnych psychologów nie należy decydować o przewadze którejkolwiek z nich. Trzeba natomiast zwrócić uwagę, iż różnorodność i wielość koncepcji, opisane rozbieżności oraz ścieranie się poglądów to czynniki, które mają decydujący wpływ na rozwój psychologii.

Współczesna psychologia próbuje także odpowiedzieć na pytanie: „Kim jest człowiek?”, „Jaki jest człowiek?” i „Jakie są mechanizmy zachowania człowieka?”. Śmiało można powiedzieć, że osiągnięcia współczesnej psychologii są godne odnotowania, czego wyraz daje Józef Kozielecki w „Koncepcjach psychologicznych człowieka”.

Przedstawia on trzy główne koncepcje, które sformułowali współcześni psychologowie to:

²⁹ J. Kozielecki, Koncepcje psychologiczne człowieka..., s. 32

³⁰ J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki ..., s. 75, 76

- Koncepcja behawiorystyczna;
- Koncepcja psychodynamiczna;
- Koncepcja poznawcza.

Przywołane koncepcje stanowią trzy odmienne spojrzenia na ludzkie zachowania. Zgodnie z koncepcją behawiorystyczną człowiek jest układem zewnątrzsterownym, a jego zachowanie kontrolowane jest całkowicie przez środowisko zewnętrzne, będące jego jedynym wyznacznikiem.

Koncepcja behawiorystyczna zawsze wywoływała kontrowersje i właściwie nigdy nie spotkała się z powszechnym uznaniem mimo, iż odkrycia behawiorystów dotyczące uczenia się i warunkowania są „niekwestionowanym wkładem do nauk społecznych.”³¹

Współczesny behawioryzm liczy na dogłębne, naukowe poznanie człowieka, dzięki czemu będzie można odrzucić mity o procesach psychicznych, a stworzona teoria psychologiczna będzie ścisła i jednoznaczna.³²

Józef Kozielecki przedstawił prezentowaną koncepcję tylko w ujęciu Skinnera, podkreślając niezwykłą oryginalność tego behawiorysty, uważając go jednocześnie za najwybitniejszego psychologa drugiej połowy XX wieku.

Zdaniem J. Kozieleckiego koncepcja behawiorystyczna przedstawiona przez Skinnera jest prosta i klarowna. Najważniejsze jej elementy to:

- Zachowanie człowieka, jego osiągnięcia w uczeniu się oraz w pracy twórczej, kontakty interpersonalne i działalność organizacyjna, zależą od wyposażenia genetycznego oraz od środowiska społecznego i fizycznego;

„Struktura zachowania jest w dużym stopniu kopią struktury środowiska”³³

- Nieograniczenie się do stwierdzenia, że środowisko steruje człowiekiem lecz zwrócenie uwagi, iż jego działania wpływają na zmianę środowiska;

³¹J. Kozielecki , Koncepcje psychologiczne człowieka..., s. 22

³²Tamże, s. 22

³³Tamże, s. 24

„Człowiek może być kierowany przez środowisko, ale należy pamiętać, że środowisko jest prawie całkowicie ukształtowane przez niego”³⁴

- Stany wewnętrzne człowieka, to znaczy: jego świadomość, procesy myślenia, cechy, charakter, postawy, nie wpływają na ludzkie reakcje;

„Stany wewnętrzne człowieka są prywatną sprawą jednostki, są one ‘produktem dodatkowym’ działania, produktem, którego badanie nie wzbogaci naszej wiedzy”³⁵

Kozielecki podkreśla bardzo wyraźnie, że twórczość współczesnych behawiorystów przedstawia (szkicuje) **wizerunek człowieka zewnątrzsterownego**. Jest to jednostka, której zachowanie programuje aktywne środowisko, najczęściej jest to środowisko zawodowe. Behawioryści odrzucili koncepcję człowieka aktywnego i samodzielnego, który kieruje się wewnętrznymi motywami i dążeniami (kontrowersyjny portret człowieka). Natomiast stworzyli nowy paradygmat dociekań empirycznych w zakresie psychologii, zgodnie z którym psychologia jest nauką obiektywną, o charakterze eksplanacyjnym, która bada relacje między obserwowalnymi zjawiskami i stanami psychicznymi człowieka.

1.4. Model przystosowania zawodowego

Każda współcześnie rozwijająca się firma nastawiona na rozwój potencjału kadrowego, określając swoje cele strategiczne ujmuje w nich przede wszystkim pomnażanie majątku i zysk oraz rozwój kapitału intelektualnego. Majątek przedsiębiorstwa to z całą pewnością jego zasoby do których należą:

- kapitał,
- materiały,
- informacje,
- ludzie (pracownicy).

³⁴J. Kozielecki , Koncepcje psychologiczne człowieka..., s. 25

³⁵ Tamże, s. 25

Według **teorii organizacji i zarządzania**³⁶ to właśnie zasoby ludzkie (pracownicy) mają szczególny wpływ na potencjał firmy, który decyduje o sukcesie lub niepowodzeniu wielu przedsięwzięć. Specjaliści od zarządzania personelem uważają, że inwestowanie w zasoby ludzkie to konieczność każdej organizacji, która chce nie tylko trwać, ale głównie jest zainteresowana rozwojem z ciągłym poprawianiem własnej pozycji na rynku.³⁷

J. E. Karney zwraca szczególną uwagę **na ludzi w organizacji**, określa ich wpływ na proces i efekt pracy oraz na nich samych. Autorka konstatuje, że aktywność zawodowa z jednej strony przynosi satysfakcję i jest źródłem wielu pozytywnych zjawisk, z drugiej zaś może być powodem zmęczenia, nudy i stresu. Dla części ludzi aktywnych zawodowo praca wiąże się z podejmowaniem czynności odtwórczych i stereotypowych, inni zupełnie inaczej podchodzą do swoich obowiązków, wychodzą poza pewne ramy, wyraźnie widać większe zaangażowanie w wykonywane obowiązki.³⁸

Działania ludzkie można podzielić na dwie grupy:

- **adaptacyjne**, które wiążą się z dostosowaniem pracownika do wymagań stawianych przez zakład pracy za co utrzymuje wynagrodzenie;
- **transgresyjne**, to rodzaj nowoczesnego zarządzania pracą i twórcze kierowanie ludźmi. Działania te są często źródłem nowoczesnych rozwiązań i ciekawych projektów; niewielu jest ludzi podejmujących właśnie takie działania (ok. 15%), pozostali postępują zgodnie z działaniami adaptacyjnymi, często właśnie takich działań oczekuje od nich środowisko, w którym pracują.³⁹

Funkcjonowanie człowieka w środowisku pracy wyjaśnia J. E. Karney przedstawiając **model przystosowania zawodowego**, zamieszczony poniżej:

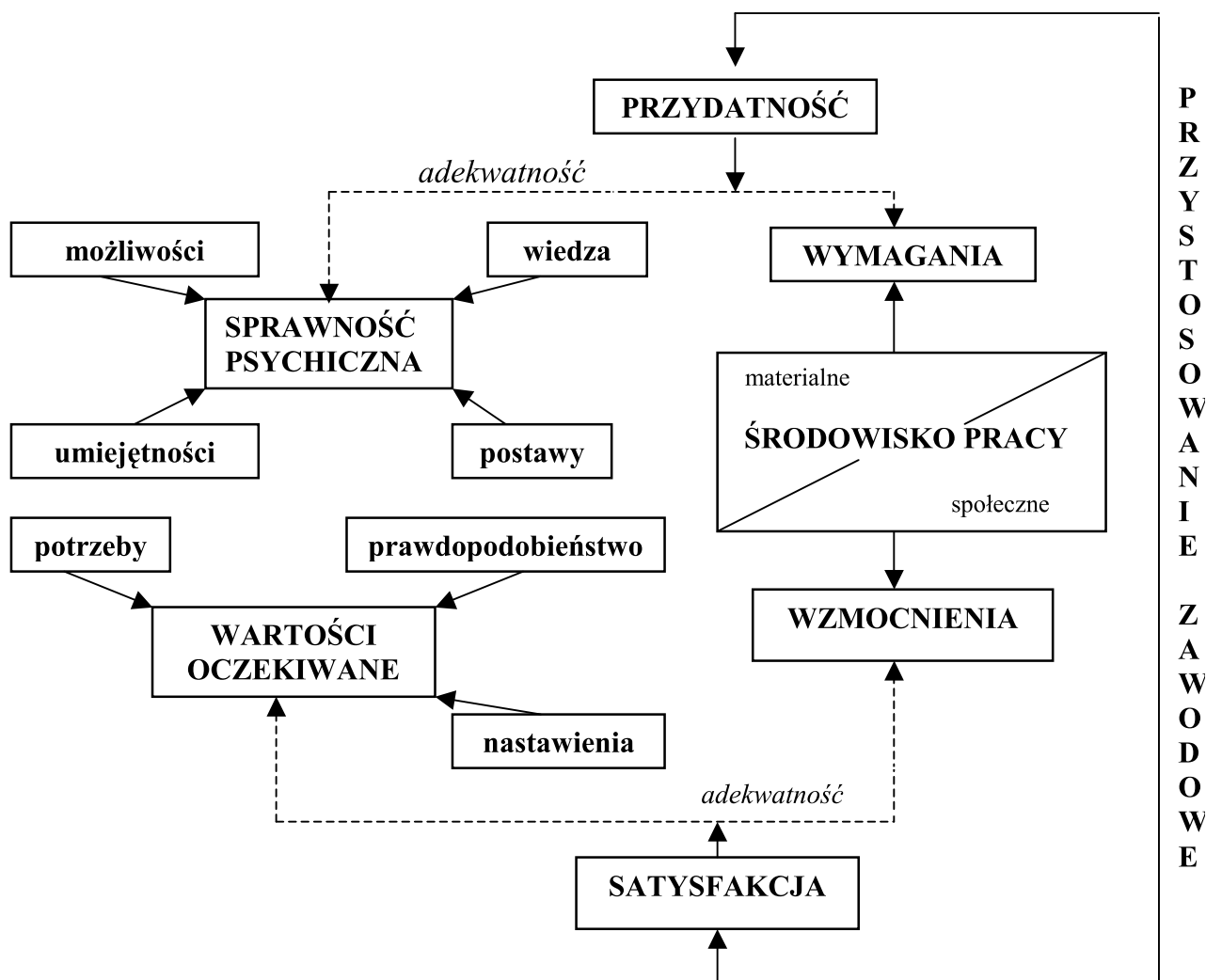
³⁶ **Teoria organizacji i zarządzania**: mówi, że zasoby ludzkie mają szczególny wpływ na potencjał firmy, który decyduje o sukcesie lub o niepowodzeniu wielu przedsięwzięć.

³⁷ Z. Nieckarz, J. Smolarek, Cel: załoga ambitna i zmotywowana, w: "Personel" nr 2, luty 2005, s. 8

³⁸ J.E. Karney, Człowiek i praca, Międzynarodowa Szkoła Menadżerów Spółka z o.o.. Warszawa 1998, s. 88

³⁹ J.E. Karney, Człowiek i praca..., s. 88

Rys. nr 3. Model przystosowania człowieka do środowiska pracy



Źródło: J.E. Karney, Człowiek i praca, Międzynarodowa Szkoła Menadżerów Sp-ka z o.o. Warszawa 1998, s.

91

Samo pojęcie **przystosowanie zawodowe** jest bardzo szerokie i oznacza swego rodzaju zgodność, dostosowanie potencjału pracownika do środowiska pracy.

Są z nim związane inne zakresy znaczeniowe, takie jak:

- sprawność zawodowa,
- wartości oczekiwane,
- środowisko pracy (zarówno materialne jak i społeczne),
- wymagania środowiska pracy,
- wzmocnienia,
- przydatność zawodowa,

- satysfakcja z pracy,
- przystosowanie zawodowe,
- zadowolenie z pracy,
- subiektywny stopień prawdopodobieństwa uzyskania wartości oczekiwanych.⁴⁰

Przedstawiony model zakłada, że w zachowaniu człowieka można wskazać pewne elementy, które stanowią jego osobisty potencjał wykorzystywany w wielu sytuacjach, również związanych z aktywnością zawodową. Człowiek, który funkcjonuje w środowisku pracy wyposażony jest w system właściwości określony jako **sprawność psychiczna**, dlatego to funkcjonowanie jest możliwe. Analizę przystosowania człowieka do środowiska pracy ułatwia prezentowany schemat modelu.

Analizując możliwości psychiczne człowieka można określić jego „przydatność”, zdolność uczenia się. Biorąc pod uwagę również doświadczenie reprezentowane na określonym poziomie, umożliwiające człowiekowi działanie (wiedza, umiejętności, wprawa) rozpatrywane jest jego przystosowanie zawodowe i określa się jego **sprawność zawodową**, która jest niczym innym tylko sprawnością psychiczną wykorzystywaną w pracy.⁴¹

Omawiając problem przystosowania zawodowego nie można pominąć elementu, jakim jest **potrzeba samorealizacji** w sytuacji pracy. Janina E. Karney twierdzi, że „wysoki poziom samorealizacji pełni funkcję integracyjną, pomaga w radzeniu sobie z trudnościami i przeciwnościami”. W zależności od wykonywanego zawodu, jego znaczenia z punktu widzenia społecznego oraz potrzebnego poziomu kwalifikacji różne są oczekiwania związane z samorealizacją. Pracownik stara się dostosować do warunków i zadań, które wynikają z zakresu obowiązków związanych z danym stanowiskiem pracy, co stanowi o jego **przydatności zawodowej**.

⁴⁰ J.E. Karney, Człowiek i praca..., s. 90

⁴¹ Tamże, s. 91

Ważnym obszarem, który ma znaczący wpływ na zachowanie człowieka i jego przystosowanie zawodowe **jest środowisko**, dostarczające **wzmocnień** zarówno pozytywnych jak i negatywnych o różnym charakterze (materialnym, społecznym). Dorosły człowiek znaczną część swojego życia poświęca pracy zawodowej i nic dziwnego, iż oczekiwania wobec pracodawcy czasem mogą wydawać się zbyt duże. Zdarza się to wtedy, kiedy praca zawodowa zajmuje ważne miejsce w hierarchii wartości, stanowiąc dla pracownika nie tylko źródła utrzymania lecz środek realizacji wytyczonych celów i zamierzeń.

Z przystosowaniem człowieka do jego pracy zawodowej wiąże się również pojęcie **satysfakcji** oraz **zadowolenia z pracy**. Analizując te dwa pojęcia należy dostrzec różnice między nimi oraz pewną zależność.

J. E. Karney uważa, że stan satysfakcji wiąże się z uzyskaniem przez pracownika cenionych wartości, których przydział w jego ocenie jest sprawiedliwy w stosunku do wykonanej prac. Natomiast zadowolenie może pojawić się u pracownika w wyniku odpowiednich warunków pracy, kontaktów koleżeńskich i przyjaznej atmosfery w miejscu wykonywania swoich obowiązków zawodowych. Człowiek mający poczucie satysfakcji z wykonywanej pracy czuje się zadowolony, a pracownik niezadowolony pracuje znacznie gorzej, co nie znaczy wcale, że zadowolony pracuje lepiej.⁴²

Zdaniem Jana F. Terelaka warunkiem sprzyjającym roli satysfakcji z wykonywanej pracy jest jej charakter. Może to być praca urozmaicona, złożona (nieautomatyczna), która pozwoliłaby pracownikowi na wykazanie się swoimi zdolnościami i umiejętnościami. Zadowolenie z pracy to jedno z kryteriów wykorzystywane przy ocenie zachowań organizacyjnych – zmienna zależna, która mówi, że zadowolenie z pracy to: „zachowanie związane z przejawianiem pozytywnej postawy wobec pracy i współpracowników”.⁴³ Autor w tym przypadku nie przedstawia wyraźnie różnic czy zależności między tymi dwoma elementami, rozpatrując je oddzielnie.

Rozważając **model przystosowania zawodowego** bardzo wyraźnie została zwrócona uwaga na **rolę środowiska**. Zdaniem J. E. Karney w środowisku można

⁴² J. E. Karney, Człowiek i praca...,s. 96

wskazać wiele ośrodków aktywności, w których zachowanie się człowieka przebiega według charakterystycznych zasad i reguł. Jest to przede wszystkim rodzina, szkoła oraz analizowane już miejsce pracy zawodowej, które zostało podkreślone jako element (ośrodek) najbardziej aktywny.

⁴³ J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania, Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o.o. Warszawa 2005, s. 19,335

2. Psychologiczne mechanizmy zachowań jednostki w organizacji

2.1. Rodzaje zachowań w organizacji; poczucie tożsamości

Organizacja jest systemem społecznym definiowanym na różne sposoby, z których najważniejsze rozumiane są jako:

- Zespół stosunków międzyludzkich;
- Układ określonych grup (struktur);
- System stanowisk i pozycji społecznych.

Takie podejście jest istotą **zachowań organizacyjnych**⁴⁴ będących przedmiotem badań, które są w stanie wyjaśnić wiele kwestii z tego obszaru. Zachowanie organizacyjne jest szczególnym przypadkiem relacji człowieka i środowiska, w którym funkcjonuje. Z tego względu prowadzone badania koncentrują się najczęściej na zagadnieniach dotyczących komunikacji interpersonalnej, kierowaniu i władzy, a także motywacji do pracy.

Menadżerowie, których interesują zachowania organizacyjne, poza wyjaśnieniem szeregu nurtujących ich wątpliwości, oczekują przede wszystkim odpowiedzi na pytania:

- „Co ludzie robią w organizacji?”
- „Jak zachowywać się efektywnie w organizacji?”⁴⁵

Zdaniem J.F. Terelaka w celu wyjaśnienia pojęcia zachowań organizacyjnych należy zastosować podejście interdyscyplinarne,⁴⁶ które pozwoli na analizowanie przedmiotu z perspektywy **indywidualnej, grupowej i systemowej**.

- Perspektywa indywidualna zachowania organizacyjnego – **dotyczy obszaru psychologii** i związana jest, między innymi, z takimi zagadnieniami jak: motywacja, osobowość, uczenie się, zadowolenie z pracy, zdolność do

⁴⁴ **Zachowania organizacyjne** – to wiedza i sposoby jej wykorzystania, odnoszące się do tego, jak ludzie – jednostki i grupy zachowują się w organizacji i w zespole pracowniczym.

⁴⁵ J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania. Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o. o.. Warszawa 2005, s. 16,17

⁴⁶ **Podejście interdyscyplinarne** – sposób analizowania problemu ujmowanego w kilku perspektywach.

podejmowania indywidualnych decyzji, selekcja zawodowa, psychologiczna charakterystyka zawodu, stres zawodowy;

- Perspektywa grupowa zachowania organizacyjnego – **dotyczy obszaru socjologii** i związana jest z takimi zagadnieniami jak: komunikacja intergrupowa, zachowania międzygrupowe i konflikty między grupami, reorganizacja (zmiany), kultura organizacyjna;
- Perspektywa systemowa zachowania organizacyjnego – **dotyczy obszaru antropologii kulturowej** i pozostaje w ścisłej relacji z perspektywą grupową. Związana jest z takimi zagadnieniami jak: analiza międzykulturowa systemów organizacyjnych, kultura organizacji i środowiska, porównanie postaw, analiza porównawcza systemów wartości.

Analizując zachowania organizacyjne w sposób interdyscyplinarny, biorąc pod uwagę wymienione trzy perspektywy, można z pewnością odpowiedzieć na nurtujące pytania dotyczące ludzi w organizacji oraz ich efektywnego zachowania w sytuacji pracy. W opinii Terelaka można również na tej podstawie wyszczególnić cztery typy zachowań wyrażonych poprzez następujące kryteria:

- **Produktywność** – zachowanie związane ze sprawnością i efektywnością pracy;
- **Absencja** – zachowanie związane z uchylaniem się od pracy, czego powodem może być zła organizacja pracy, problemy kontaktów interpersonalnych lub niski poziom technologii;
- **Wycofywanie się** – zachowanie związane z rezygnacją dowolną lub wymuszoną przez daną sytuację, co może być związane ze złą organizacją pracy lub nieprzystosowaniem jednostki do wymagań organizacji;
- **Zadowolenie z pracy** – zachowanie, które przejawia pozytywne postawy wobec pracy i współpracowników.⁴⁷

⁴⁷J.F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania..., s. 17-20

Zachowania organizacyjne są obszarem bardzo ważnym z punktu widzenia każdej organizacji, dla której istotnym zasobem są ludzie. Analizowanie tego obszaru wiąże się z jednej strony ze świadomością sytuacji bieżącej, z drugiej zaś, z możliwością efektywniejszych zachowań. Całościowe spojrzenie na wymienione wyżej zakresy zachowań organizacyjnych przyczyni się z pewnością do pozytywnego postrzegania organizacji.

Problem zachowań w organizacji jest związany pośrednio z **poczuciem tożsamości**.⁴⁸ Zagadnienie to zajmuje szczególne miejsce w naukach psychologicznych, oznacza zespół pewnych właściwości i interpretowane jest na różne sposoby. Pojęcie to występuje w kontekście bardzo ważnych dla człowieka relacji, dotyczących: stosunku do siebie samego i stosunku do innych ludzi.

Zdaniem psychologa J. Strelaua tożsamość można zdefiniować jako:

- Tożsamość osobistą – doświadczenie siebie samego jako niepowtarzalnej jednostki różniącej się od innych jednostek (Ja – Inni);
- Tożsamość społeczną – doświadczenie siebie samego jako członka grupy, z którą człowiek się utożsamia, różniącą się od innych grup społecznych (My – Oni).⁴⁹

Natomiast C. Tavis i C. Wade w swojej pracy dotyczącej koncepcji osobowości oraz poczucia tożsamości przywołują takie pojęcia, jak:

- Tożsamość etniczna – poczucie ścisłej identyfikacji z własną grupą rasową, religijną lub etniczną;
- Tożsamość płciowa – poczucie własnej męskości lub kobiecości, niezależne od przestrzegania lub nieprzestrzegania reguł typizacji płci.⁵⁰

Psychologiczne traktowanie tożsamości jest bardzo specyficzne, a sięgając do literatury można zauważyć, że wielu postrzega ją, jako „pojęciowy zamęt”, co wcale

⁴⁸ **Tożsamość** (*self*), ten – sam, tenże – sam – wskazuje na zgodność, zastępowalność – symboliczną lub rzeczywistą – obiektów ujmowanych pod jakimś względem, „bycie tym samym; identyczność”. Podkreśla się, że „podobieństwo polega na częściowej tożsamości cech”.

⁴⁹ J. Strelau, Psychologia, podręcznik akademicki, GWP, Gdańsk 2000, s. 579

⁵⁰ C. Tavis, C. Wade, Psychologia. Podejścia oraz koncepcje, Zysk i S-ka Wydawnictwo s.c., Poznań 1999, s.542

nie świadczy o niedbałości psychologów tylko o związku ze sferą w której porusza się psychologia, wyjaśniając wiele kwestii dotyczących ludzkiej psychiki.⁵¹

W literaturze specjalistycznej bardzo trudno znaleźć różnicę między **tożsamością**, a **poczuciem tożsamości**,⁵² niezależnie od tego, konieczna jest identyfikacja tych pojęć. W opinii T. Grzegorka **poczucie tożsamości** zwykle określa się poprzez wyliczenie innych poczuć jako składowych: poczucia odrębności od otoczenia, poczucia własnej spójności i poczucia ciągłości w czasie. Według tego autora tylko takim sposobem można w zrozumiały sposób wyjaśniać to pojęcie.⁵³

Istnieje niebezpieczeństwo identyfikowania definicji **poczucia tożsamości** z **samowiedzą**,⁵⁴ chociaż zdaniem J. Kozieleckiego, twórcy teorii samowiedzy, ma ona duży wpływ na poczucie tożsamości, które można nawet uznać za jej element (składową).

Duże znaczenie dla zrozumienia omawianej kwestii jest uświadomienie sobie istnienia samego pojęcia: **poczucie**,⁵⁵ które ma wyraźne odzwierciedlenie w życiu codziennym (w języku potocznym) i jest wynikiem wewnętrznego spostrzeżenia, różnego od obserwacji wewnętrznej (introspekcji) – przytaczanej w pierwszym rozdziale. Najłatwiej uchwycić tę różnicę analizując stwierdzenie:

*„Gdyby bowiem ktoś chciał obserwować gniew, który się w nim rozpala, ów gniew zaraz by w nim ochłódł i przedmiot obserwacji znikłby”.*⁵⁶

Dla wyjaśnienia rodzaju zjawiska psychicznego, jakim jest **poczucie** warto przedstawić podział zjawisk psychicznych, którego dokonał Kazimierz Twardowski, ujmując je w czterech grupach:

- wyobrażenia i pojęcia;
- sądy;

⁵¹ Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej, Wyd. U J, Kraków 2000, s.53

⁵² **Poczucie tożsamości** – psychologiczny wskaźnik tożsamości, poczucie własnego istnienia jako jednostki (poczucie posiadania własnego „ja”).

⁵³ T. Grzegorek, O poczuciu tożsamości w: Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej..., s.63

⁵⁴ **Samowiedza** – jest to wiedza i przekonanie, jakie posiadamy w sobie. To przekonanie jakie mamy na temat swoich zdolności, zainteresowań, cech charakteru, cech fizycznych, przekonanie o swoich oczekiwaniach i systemie wartości, znajomość swoich słabych i mocnych stron.

⁵⁵ **Poczucie** – zjawisko psychiczne, które posiada swój przedmiot intencjonalny.

⁵⁶ Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej..., s.64

- uczucia;
- akty woli.

Analizując samo używanie terminu „poczucie” można zaobserwować pewną prawidłowość. Słyszając często: „Mam poczucie, że mnie nie słuchasz” lub „Mam poczucie, że ktoś mnie obserwuje” oznacza to, że ktoś (mówiący o tym) wie ale nie jest tego pewny. „Poczucie” w tym wypadku traktowane jest jako nazwa jakiegoś zjawiska natury poznawczej.

W wielu przypadkach „poczucie” wiąże się z oceną, np.: „Mam poczucie spełnionego obowiązku” lub służy do wyrażenia stanów emocjonalnych np.: „Mam poczucie zagrożenia”. Koniecznie należy podkreślić, że chociaż „poczucie” wiąże się mocno z emocjami, to jednak nie należy równoważyć tych dwóch pojęć.⁵⁷

Szukając wyjaśnienia dla **poczucia tożsamości** nie należy z całą pewnością wiązać tego pojęcia z aktami woli czy uczuciami, pozostają zatem do analizy dwie pierwsze grupy. Na tej podstawie można uznać poczucie za: „swoisty akt psychiczny, polegający na wydawaniu sądu”.⁵⁸

Bardzo charakterystyczną interpretacją **poczucia tożsamości** jest przedstawianie go jako **rodzaj postawy**. Zdaniem Tomasza Grzegorka taki sposób pozwala na wyodrębnienie ważnych cech, charakteryzujących postawę:

- **Komponentę poznawczą** – cecha postawy związana z poczuciem tożsamości, która o czymś informuje;
- **Komponentę emocjonalną** – związek z emocjami jest najbardziej widoczny w przypadku patologii. Jeżeli ktoś ma zaburzenia poczucia tożsamości wówczas ma on również (często) kłopoty emocjonalne (niepokój, lęk, „rozbiecie wewnętrzne”);
- **Komponentę behawioralną** – związana z zachowaniem, a ściślej z pewnymi konsekwencjami zachowania, co oznacza między innymi: dotrzymywanie danego słowa, wywiązywanie się ze złożonych obietnic, dążenie do tego samego celu.

⁵⁷ T. Grzegorek, O poczuciu tożsamości, w: Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej..., s.65

⁵⁸ Tamże, s.69

Takie definiowanie poczucia tożsamości wiąże się z oceną obiektu, którego dotyczy, ale tak naprawdę trudno jest określić elementy składowe postawy (poczucia tożsamości). Ogólna **postawa człowieka** wobec całego świata oraz wobec samego siebie jest najbardziej uzasadnionym rozumowaniem poczucia tożsamości.

Analizując **tożsamość** i **poczucie tożsamości** można dotrzeć do różnic i odrębności tych dwóch pojęć. Informacja, iż ktoś (np: potencjalny pracownik) ma poczucie tożsamości jest bardzo ważna i pomocna przy ocenie danego człowieka. Dostarcza wiedzy o jego życiu psychicznym. Duże znaczenia ma to, że ktoś wie kim jest i zna swoją wartość.

Istotny wkład w badania nad tożsamością człowieka, poczuciem tożsamości oraz osobowością (o której będzie mowa w rozdziale 2.4) odegrała **teoria dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego**, wymienione w niej walory postrzegane są jako swego rodzaju jakości, które nie są przynależne człowiekowi „z urodzenia” lecz kształtowane (formowane) przez niego. Wartości te są pojmowane jako cel, ideał, do którego należy dążyć, aby życie człowieka miało sens.

Teoria dezintegracji pozytywnej traktuje tożsamość, poczucie tożsamości, osobowość jako osiągnięcia człowieka (wartości), które są wynikiem jego wielkiego zaangażowania, determinacji – szczególnie w obliczu wielu przeszkód oraz ciągłych decyzji. Często wiąże się to ze zgodą na dysharmonię, niepewność a nawet pewnego rodzaju niestabilność. Niezwykle ważną sprawą w dążeniu do ideału jest uświadomienie sobie hierarchii wartości i celów, bo to człowieka bardzo mobilizuje i pozwala uświadomić sobie, co w życiu jest naprawdę ważne.⁵⁹

Podstawą teorii dezintegracji pozytywnej jest twierdzenie o „wielopoziomowej strukturze rzeczywistości”.

Dąbrowski przedstawia rzeczywistość jako wielopłaszczyznową i wielopoziomową całość zjawisk zachodzących zarówno w wewnętrznym, jak i w zewnętrznym środowisku człowieka. Postrzega ją za pomocą zmysłów, a także

⁵⁹Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. Anny Gałdowej..., s.231 - 238

czynności myślowych i uczuciowych, wykorzystując wyobraźnię oraz intuicję. Wszystkie wymienione elementy współgrają ze sobą i są wzajemnie sprzężone.

Teoria dezintegracji pozytywnej wyróżnia pięć poziomów rozwoju, co przedstawia tabela poniżej:

Tabela nr 1. Pięć poziomów rozwoju w teorii dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego wg A. Tylikowskiej

Poziomy rozwoju	Charakterystyka poziomów
Integracja pierwotna	Na tym poziomie integralność struktury psychicznej, jej spójność nie jest niczym korzystnym, może być przyczyną samozadowolenia i obojętności wobec wielu ważnych symptomów.
Trzy poziomy dezintegracji	Pierwszy poziom dezintegracji – procesy rozluźniają lub rozbijają spójność pierwotnej (popędowej i impulsywnej) struktury psychicznej.
	Drugi poziom dezintegracji – procesy poprzez rozbijanie i różnicowanie osobowej struktury powodują kryzysy i konflikty.
	Trzeci poziom dezintegracji – procesy stwarzają konieczność uporania się z zaburzeniami integralności.
Integracja wtórna	Jest najwyższym etapem rozwoju osobowego, urzeczywistnieniem rozwojowego potencjału człowieka, w którym zawiera się możliwość uformowania tożsamości i osobowości.

Źródło: opracowanie własne, na podstawie: Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej,, Wyd. U J, Kraków 2000, s.237, 238

Analizując przedstawione poziomy rozwoju w **teorii dezintegracji pozytywnej** można zauważyć, iż każdy z nich stanowi specyficzną strukturę psychiczną, którą należy charakteryzować indywidualnie u konkretnych osób, a pojęcie poziomu według Dąbrowskiego oznacza „charakterystyczne konstelacje czynników rozwojowych”.⁶⁰

Dla podsumowania ważności teorii dezintegracji pozytywnej i sensu jej stosowania warto podkreślić, iż:

„... rozwój człowieka w kierunku budowy hierarchii i celów, a więc i budowy osobowości, jest skutkiem i celem dezintegracji pozytywnej.”⁶¹

2.2. Czynniki rzutujące na zachowanie człowieka w otoczeniu organizacji

Każda organizacja, niezależnie od rodzaju swojej działalności funkcjonuje w określonym środowisku. Jest mocno związana (zespółona) ze swoim **otoczeniem**,⁶² a prawidłowe z nim relacje wpływają na jej rozwój. Organizacja wpływa na swoje otoczenie poprzez:

- informację,
- strategię,
- strukturę organizacyjną,
- wpływy bezpośrednie,
- odpowiedzialność społeczną.

Organizacja powinna uwzględnić w toku funkcjonowania podstawowe elementy swego **otoczenia** i jego znaczenie, bo tylko wtedy będzie prawidłowo działać, rozwijać się i wzrastać.⁶³ Należy zawsze pamiętać, iż:

⁶⁰ Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej..., s.237

⁶¹ Tamże, s. 238

⁶² **Otoczenie** to: suma czynników, które wpływają lub mogą wpływać na jakikolwiek aspekt funkcjonowania organizacji (instytucji), na jej cele, wielkość, strukturę, wyniki i metody działania. Cyt. za: A. Wajda, Organizacja i zarządzanie, PWE, Warszawa 2003, s.11

⁶³ A. Wajda, Organizacja i zarządzanie..., s.11- 13

„W relacjach między organizacją a otoczeniem występuje brak symetrii – otoczenie może funkcjonować bez każdej konkretnej organizacji, żadna organizacja nie może funkcjonować bez otoczenia.”⁶⁴

Ilość i wielostronność wzajemnych relacji i **sprzężeń zwrotnych**⁶⁵ między otoczeniem, a organizacją i pracującymi tam ludźmi jest spowodowana dużą różnorodnością typów organizacji oraz otoczenia. Dlatego charakteryzując otoczenie podkreśla się jego niejednorodność i podział na:

- otoczenie zewnętrzne,
- otoczenie wewnętrzne.

Zdaniem Augustyna Wajdy **otoczenie zewnętrzne** wiąże się ze wszystkim, co może wpłynąć na organizację spoza niej (z zewnątrz). Przytacza on opinię R. Griffina, który w otoczeniu zewnętrznym wyróżnia dwie warstwy:

- **ogólną** – obejmuje niezbyt wyraźnie określone wymiary i siły wśród których działa organizacja, są to najczęściej wymiary: ekonomiczny, techniczny, socjokulturowy, prawno – polityczny, międzynarodowy;
- **celową** – składa się z konkretnych elementów wśród których funkcjonuje organizacja, mających różny wpływ na to funkcjonowanie, należą do nich: klienci, konkurenci, dostawcy, regulatorzy, siła robocza, właściciele, partnerzy strategiczni.

Otoczenie wewnętrzne składa się z warunków i sił wewnątrz organizacji. W ujęciu A. Wajdy obejmuje ono swoim zasięgiem:

- **Zarząd organizacji** – odgrywa on główną rolę w układaniu strategii firmy, nadzoruje jej realizację, zna wszystkie ważniejsze decyzje najwyższego kierownictwa;
- **Pracowników** – stanowią najważniejszą część otoczenia wewnętrznego (w większości organizacji) i mają kluczowe znaczenie dla rozwoju i wzrostu

⁶⁴ <http://prace.pl> dn. 2005-04-28, godz.20.50

⁶⁵ **Sprzężenie zwrotne** (*feedback*) – proces dwustronnej komunikacji, odnosi się do zawartości treściowej i przyczynowo skutkowej informacji, które podlegają wymianie. Kształtuje odpowiedni dialog wewnątrz i na zewnątrz organizacji.

danej organizacji, powinni być postrzegani jako jeden z najważniejszych zasobów;

- **Kulturę organizacyjną** – tworzy system typowych dla organizacji wartości. Obejmuje normy i symbole rozwijające się przez dłuższy czas, co prowadzi do kształtowania się wzorców postępowania dla danej organizacji.⁶⁶

Kultura organizacyjna jest tym elementem otoczenia organizacji (wewnętrznego), który odzwierciedla znaczenie i rodzaj zachowań ludzi (pracowników) stanowiących jeden z najważniejszych zasobów firmy, definiowana jako:

*„ stały wzór zachowań organizacyjnych rozpatrywanych w całości; który łączy, informuje i dostarcza kontekstu dla nawet najbardziej zróżnicowanych pojedynczych pracowników w całej organizacji; który pomaga odróżnić zachowanie w tej organizacji od zachowania w innej organizacji. ”*⁶⁷

Tak, jak organizacja jest związana ściśle z ludźmi, którzy ją tworzą, tak kultura organizacyjna wiąże się z zachowaniami ludzi w danej organizacji. Jest to bardzo ważny czynnik, gdyż wskazuje, jak ludzie mają odnosić się do siebie nawzajem i jakie zachowanie pracowników jest pożądane w konkretnej organizacji, powiązanej z kulturą społeczeństwa (środowiska), w której funkcjonuje.

Często wpływ kultury na zachowania w organizacji wydaje się być procesem nieświadomym. Ludzie są zależni od kultury organizacyjnej, ponieważ daje im ona stałość, bezpieczeństwo, zrozumienie i umiejętność reagowania na określone sytuacje.⁶⁸

Kultura organizacyjna jest ważna również ze względu na jej powiązanie z **kontraktem psychologicznym**, o którym była mowa w rozdziale pierwszym. Kultura oraz kontrakt są mocno ze sobą skorelowane, co powoduje, iż nie można określić kierunku zależności między nimi. Kultura decyduje o wielu aspektach

⁶⁶ A. Wajda, Organizacja i zarządzanie..., s.14- 18

⁶⁷ P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, Organizacje a kontrakt psychologiczny. Zarządzanie ludźmi w pracy, Wydawnictwo Naukowe PWN SA. Warszawa 2000, s. 234

⁶⁸ <http://www.mabor.com.pl> , dn. 2005.04.28, godz. 18.00

zachowania ludzi (pracowników) mających wpływ na otoczenie organizacji, natomiast sposób odnoszenia się do siebie nawzajem określa rodzaj kontraktu jaki między nimi istnieje.⁶⁹

Zdaniem J. F. Terelaka **kultura organizacyjna** może być przedstawiana jako system sądów, które są charakterystycznymi „kluczami”, służącymi do oceny członków grupy (pracowników), biorąc pod uwagę ich przydatność dla organizacji.

Opis kultury organizacyjnej za pomocą tych kluczy, dotyczy:

- **Kultury dominującej** w danej organizacji – odzwierciedla wzorce, wartości przyswajane przez większość jej członków;
- **Subkultur** – odzwierciedla typowe systemy wartości dla określonych jednostek organizacyjnych odseparowanych geograficznie;
- **Jądra wartości** – dotyczy wartości podstawowych lub dominujących akceptowanych przez organizację jako całość.⁷⁰

W taki sposób opisane systemy wartości mają duży wpływ na zachowania organizacyjne ludzi (pracowników). Kultura organizacyjna wnosi wiele elementów do zasobów ludzkich w danej organizacji, do zarządzania nimi, co stanowi o **kulturze pracy**,⁷¹ która jest przejawem stanu świadomości pracowników danej firmy i rozpoznawalnym jej znakiem.⁷²

Kultura organizacyjna stanowi jeden z głównych czynników sukcesu firmy, może się zdarzyć, że właśnie z tego powodu pojawiają się dążenia do zmiany lub modyfikacji tej kultury (dla osiągnięcia lepszych wyników). Zmiana kultury może być konieczna z różnych powodów, np.:

„Kultura organizacyjna, która była odpowiednia dla małej firmy, może już nie pasować do większej organizacji.”⁷³

⁶⁹ P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, Organizacje a kontrakt psychologiczny, Zarządzanie ludźmi w pracy..., s. 236

⁷⁰ J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania, Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o. o., Warszawa 2005, s. 207

⁷¹ **Kultura pracy** – identyfikowana z interioryzacją (przyswojeniem sobie) systemu wartości i norm obowiązujących w obrębie danej organizacji.

⁷² J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania..., s. 206- 212

⁷³ Tamże, s.213

Zmienianie kultury jest trudnym i długotrwałym procesem, gdyż w wielu organizacjach jest ona dobrze ugruntowana, rosnąc i rozwijając się wraz z firmą, często przez długi okres. Powodem dużych trudności ze zmianą jest również jej związek z zachowaniami w organizacjach, które są czynnikiem "trudno zmienialnym".

2.3. Temperamentalne wyznaczniki zachowań jednostki w organizacji; styl działania

Pojęcie **temperamentu** odnoszone jest do wielu sfer, a różnice w jego interpretacji uzależnione są najczęściej od samej osoby naukowca (badacza), który analizuje to pojęcie. Zdaniem jednych, temperament⁷⁴ odnosi się wyłącznie do emocji, inni uważają, że przejawia się on we wszystkich obszarach funkcjonowania człowieka. W ujęciu J. Strelaua pojęcie temperamentu definiowane jest jako:

- pojęcie ograniczone do sfery emocjonalnej;
- temperament jako styl zachowania.

Definicje temperamentu odnoszące się do emocji podkreślają różnice indywidualne w zakresie emocji, dotyczące:

- podatności na wzbudzenie emocjonalne;
- siły i szybkości reakcji w czasie „wzbudzenia emocjonalnego”;
- dominacji nastroju łącznie z jego specyficzną zmiennością i intensywnością.⁷⁵

Zdaniem G. Allporta, twórcy koncepcji temperamentu o orientacji emocjonalnej, charakteryzuje się on dwoma wymiarami:

- Zakresem emocji – wymiar dotyczący zakresu obiektów i sytuacji, wobec których jednostka reaguje emocjonalnie;

⁷⁴ **Temperament** – Zespół względnie stałych właściwości organizmu, które przejawiają się w takich formalnych cechach, jak poziom energetyczny i charakterystyka czasowa zachowania.

⁷⁵ J. Strelau, Psychologia temperamentu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s.42

- Siłą emocji – wymiar dotyczący intensywności uczuć wywoływanych przez obiekty i sytuacje.

Emocje i wszystkie stany emocjonalne są przedmiotem intensywnych badań, gdyż dostrzega się w tym obszarze wiele korzyści i równocześnie wiele zagrożeń. Każda organizacja dla której zasoby ludzkie są ważne, nie ignoruje emocji. W opinii D. Golemana: „Sondowanie głębinowych prądów emocjonalnych w organizacji daje wymierne korzyści”⁷⁶, a koszty ignorowania emocji w miejscu pracy mogą okazać się bardzo wysokie.

W organizacjach, gdzie marginalizowana jest rzeczywistość emocjonalna, odwraca się uwagę od zaburzeń emocjonalnych i od prawdziwych problemów z którymi boryka się załoga (pracownicy).⁷⁷

Jan Strelau uważa, iż biorąc pod uwagę zachowania człowieka i ich poziom energetyczny, temperament cechuje się:

- Reaktywnością;
- Aktywnością.

Reaktywność temperamentu wiąże się z różnicami intensywności i wielkości reakcji na działające bodźce, współdeterminuje **wrażliwość** – próg wrażliwości zmysłowej oraz **odporność organizmu**, której miarą jest sposób reagowania na działanie bodźców silnych lub długotrwałych. Aktywność temperamentu jest właściwością wchodzącą w skład struktury temperamentu, stanowi cechę, która przejawia się w ilości i zakresie podejmowanych działań o określonej wartości stymulacyjnej.⁷⁸

Z problematyką temperamentu, a ściślej z jego cechami (reaktywnością i aktywnością) związany jest **styl działania**.⁷⁹ Kształtuje się on pod wpływem interakcji środowiska i jego oddziaływań z poziomem reaktywności, będąc

⁷⁶ D. Goleman, Inteligencja emocjonalna w praktyce, Media Rodzina, Poznań 1999, s.398

⁷⁷ Tamże, s. 400

⁷⁸ J. Strelau, Temperament i inteligencja, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995, s. 64 -65

⁷⁹ **Styl działania** – typowy dla jednostki sposób wykonywania czynności.

jednocześnie rodzajem aktywności, dzięki której jednostka reguluje swoje zapotrzebowanie na stymulację.

Podstawą do wyodrębnienia stylów działania jest struktura czynności celowych podzielona na:

- Czynności zasadnicze – prowadzą bezpośrednio do osiągnięcia wyników;
- Czynności pomocnicze – organizują warunki umożliwiające wykonywanie czynności zasadniczych (czynności: przygotowawcze, korekcyjne, kontrolne i zabezpieczające), pośrednio prowadzą do osiągnięcia wyników.

Na podstawie wymienionych czynności można wyodrębnić dwa zasadnicze style działania:

- Prostoliniowy styl działania – występuje w nim przewaga czynności zasadniczych nad pomocniczymi lub ich równowaga;
- Wspomagający styl działania – występuje w nim przewaga czynności pomocniczych nad zasadniczymi. Osoby charakteryzujące się tym stylem działania unikają napięć i sytuacji stresowych, które mogłyby obniżyć efektywność ich działania.

Przedstawione style działania związane są z funkcjonalną analizą struktury czynności, która stanowi ważne kryterium w ich odpowiednim wyodrębnianiu. Struktura czasowa czynności rozpoznaje czynności **ciągłe i przerywane**.

Czynności ciągłe – wykonywane intensywnie i przy wysokiej motywacji, najczęściej prowadzą do zmęczenia ale są źródłem dużej stymulacji.

Czynności przerywane – charakteryzują się niższą wartością stymulacyjną, przejawiają tendencję organizowania czynności w sposób zapewniający więcej przerw w działaniu.

Struktura czasowa czynności odnosi się zazwyczaj do działań jednorodnych, chociaż są przypadki, kiedy istnieje potrzeba jednoczesnego wykonywania wielu różnorodnych czynności.⁸⁰

⁸⁰J. Strelau, Temperament i inteligencja... , s. 71-72

Pojęcie temperamentu jest szeroko i wnikliwie badane przez psychologów, stąd na przestrzeni lat powstało szereg teorii dotyczących omawianego pojęcia, z których warto przytoczyć:

Regulacyjną Teorię Temperamentu [dalej: RTT]

Jedno z najważniejszych i podstawowych założeń regulacyjnej teorii temperamentu (RTT) mówi, iż **temperament** stanowi jeden z mechanizmów regulacyjnych czynności, wpływa i determinuje te czynności w aspektach, takich jak:

- Poziom energetyczny;
- Charakterystyka czasowa zachowania.

Na podstawie tych dwóch aspektów sformułowano definicję, która podkreśla szczególną rolę RTT:

*„Temperamentem nazywamy podstawowe, względnie stałe cechy osobowości, odnoszące się przede wszystkim do **formalnych charakterystyk** (energetycznych i czasowych) reakcji i zachowań.”⁸¹*

Teoria RTT zakłada, że temperament przejawia się we wszystkich rodzajach zachowania człowieka, a jego cechy mają pochodzenie biologiczne. Jednak psychologowie zdają sobie sprawę z tego, iż brak badań rozwojowych, które by wyjaśniły wiele kwestii związanych z mechanizmami leżącymi u podstaw cech temperamentalnych jest poważnym mankamentem przedstawionej teorii.

2.4. Wpływ cech osobowościowych na zachowanie jednostki

Osobowość jest kolejnym wyznacznikiem (mechanizmem) zachowania człowieka w organizacji.

⁸¹ J. Strelau, Psychologia temperamentu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s.186

Termin **osobowość** posiada wiele określeń, znaczeń, a słowo to używane jest w rozmaitych sytuacjach. C.S. Hall i G. Lindzey uważają, że wszystkie określenia (znaczenia) można zakwalifikować do **dwóch grup**:

1. Osobowość – oznacza umiejętność (zręczność) w kontaktach społecznych. Zdolność wzbudzania pozytywnych reakcji w różnych okolicznościach;
2. Osobowość – oznacza wyraźne (charakterystyczne) wrażenie jakie dana jednostka wywiera na innych ludziach.⁸²

Analizując ogromną ilość definicji osobowości przytoczonych w literaturze specjalistycznej i tych powszechnie głoszonych, czy też używanych w języku potocznym określeń osobowości, można uchwycić kilka ważnych elementów:

„Osobowość jest tym, co nadaje porządek i spójność wszystkim rodzajom działań podejmowanych przez człowieka.”⁸³

„Osobowość odnosi się do niepowtarzalnych, indywidualnych zachowań człowieka, które odróżniają go od innych.”⁸⁴

J. Strelau podkreśla, że osobowość wiąże się nierozdzielnie z cechami temperamentalnymi, a niektórzy naukowcy używają zamiennie terminów „osobowość” i „temperament”.

Bardzo ciekawą interpretacją, jest wyróżnienie przez Guilforda 58 czynników osobowości, które dotyczą:

- Temperamentu (18)
- Obszaru motywacji (35)
- Postaw (5)⁸⁵

Rysunek poniżej przedstawia strukturę osobowości, gdzie widać, że temperament to część składowa tej struktury:

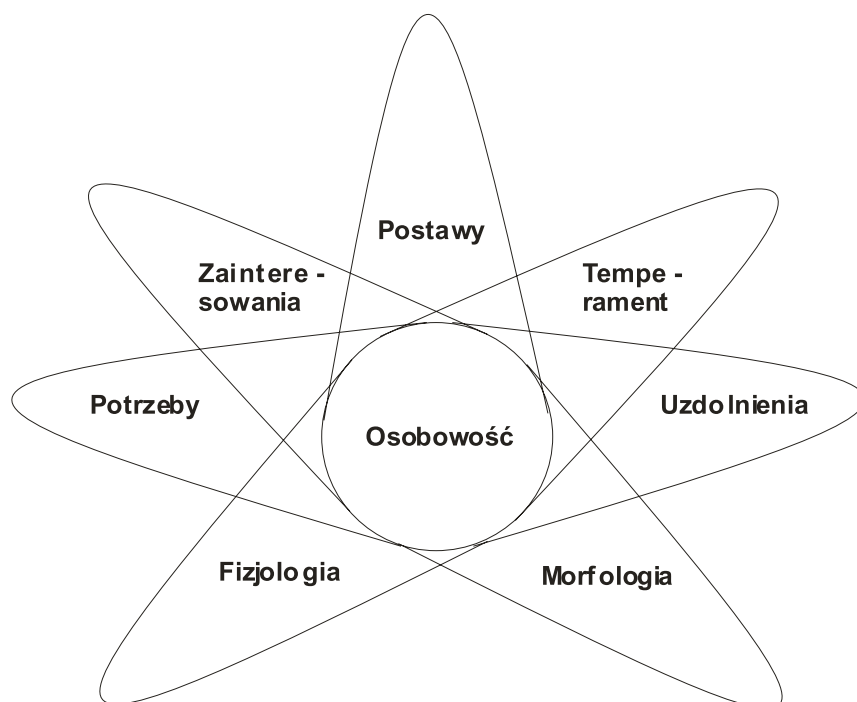
⁸² C. S. Hall, G. Lindzey, Teorie osobowości, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994, s.18

⁸³ Tamże, s. 19

⁸⁴ C. S. Hall, G. Lindzey, Teorie osobowości... s.19

⁸⁵ J. Strelau, Psychologia temperamentu..., s.54

Rys. nr 4. Kategorie cech reprezentujące różne aspekty osobowości



Źródło: J. Strelau, Psychologia temperamentu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s.55

Przez szereg lat opisywano „osobowość” wieloma cechami (czynniki). Stosowane specjalne metody badań, prowadzone na szeroką skalę oraz staranne opisywanie powiązań pomiędzy poszczególnymi cechami pozwoliły na wypracowanie zbieżnego stanowiska badawczego, które dotyczyło liczby cech jakimi należy charakteryzować osobowość chcąc, uzyskać najlepszy jej obraz. Wypracowana zgodność (stanowisko) dotycząca przede wszystkim liczby cech, a w mniejszym stopniu ich charakteru została zaprezentowana jako „**Wielka Piątka**” cech osobowości.⁸⁶

„Wielka Piątka” cech osobowości zawiera następujące elementy (cechy):

- 1. Introwertyzm lub ekstrawertyzm.**
- 2. Neurotyczność.**
- 3. Ustępliwość.**
- 4. Sumienność.**
- 5. Otwartość na doświadczenia.**

⁸⁶ C. Tavis, C. Wade, Psychologia. Podejścia oraz koncepcje..., s.114

Introwertyzm lub ekstrawertyzm – dotyczy takich cech jak: rozmowność lub małomówność, śmiałość lub lękliwość, towarzyskość lub samotność, ryzykanctwo lub ostrożność.

Neurotyczność – czasem nazywana nie zrównoważeniem emocjonalnym, dotyczy między innymi: skłonności do nierealistycznych pomysłów, skłonności do dostrzegania ciemnych stron życia i pomijania przyjemności. Osoby charakteryzujące się neurotycznością są często zmartwione i napięte, również często skarżą się na swoje zdrowie.

Ustępliwość – cecha ta dotyczy określenia zdolności danej osoby do nawiązywania przyjaznych stosunków lub skłonności do szukania wrogów, określa również w jakim stopniu ktoś jest pogodny lub drażliwy, uprzejmy lub kłótlivy.

Sumienność – pozwala określić człowieka w zakresie odpowiedzialności, a także w jakim stopniu jest on wytrwały lub niecierpliwy, staranny lub niedbały, stały lub zmienny, dokładny czy też brak mu dokładności.

Otwartość na doświadczenia – dotyczy umiejętności w zakresie twórczego (niekonwencjonalnego) myślenia, określa również w jakim stopniu człowiek jest oryginalny, refleksyjny, uzdolniony artystycznie lub określa brak wszystkich wymienionych elementów (cech), co przejawia się w postaci konformizmu, pozbawienia wyobraźni i przewidywalności.⁸⁷

Opisane cechy, które zawiera „Wielka Piątka” można odnaleźć w każdej osobie, natomiast o jednostkowej niepowtarzalności decyduje nasilenie poszczególnych cech.

Analizując wszystkie wymienione elementy można mieć wrażenie, iż niektóre cechy są dobre, a inne gorsze. Tak naprawdę każda kompozycja cech ma niezastępowalne walory i możliwe słabości, które zależą od sytuacji i otoczenia w jakim człowiek się znajduje.⁸⁸

Na podstawie cech, jakimi może charakteryzować się każda osoba zostały wyróżnione cztery podstawowe **typy osobowości**, które można wykorzystać do analizowania zachowań jednostki w danej organizacji. Prawdą jest, że każdy z nas

⁸⁷ C. Tavis, C. Wade, Psychologia. Podejścia oraz koncepcje..., s.115

⁸⁸ <http://www.terapia.rubikon.net.pl> dn.2005.05.12, godz. 20.00

jest niepowtarzalny, lecz mimo to wykazujemy wiele cech wspólnych, które da się pogrupować w typy (kategorie), co przedstawia prezentowana poniżej tabela:

Tabela nr 2. Charakterystyka podstawowych typów osobowości według C Junga

Typy osobowości	Charakterystyka
Sangwinik	Jego mocne strony to przede wszystkim: poczucie humoru, optymizm, miłość do ludzi, łatwość nawiązywania znajomości i pozyskiwania przyjaciół. Natomiast słabościami są: zbyt gadulstwo, zapominalstwo, spóźnianie się, chaotyczność i branie na siebie zbyt wielu obowiązków, którymi w rezultacie nie może sobie poradzić.
Melancholik	To typ, którego mocną stroną jest ciągłe dążenie do doskonałości, dbałość o szczegóły, sprawiedliwość i zorganizowanie, ceni on ciszę i spokój, najlepiej pracuje sam. Jego słabe strony to: skłonność do skrajności, niespotykana perfekcyjność, nieumiejętność pracy pod presją, trudno go usatysfakcjonować.
Choleryk	Jego mocne strony to: zdecydowanie, aktywność, umiejętność szybkiego rozwiązywania problemów i radzenia sobie w trudnych sytuacjach, skoncentrowany na celach wykazuje zdolności przywódcze. Słabe strony choleryka to: arogancja, nerwowość, zbyt pewność siebie, upór oraz słaby kontakt z innymi. Nie potrafi mówić przepraszam i przyznać się do błędu czym bardzo może zranić innych, choleryk nie jest osobą lubianą w otoczeniu.
Flegmatyk	Swoim usposobieniem wprowadza spokój i równowagę. Często niezauważony i niedoceniany, wykazuje dużą potrzebę dowartościowania. Mocne strony to z pewnością bezkonfliktowość, rozwaga, wiarygodność i opanowanie. Natomiast słabe strony flegmatyka to: niezdecydowanie (odwlekanie decyzji), zwlekanie z wykonywaniem pracy (postrzegane jako lenistwo).

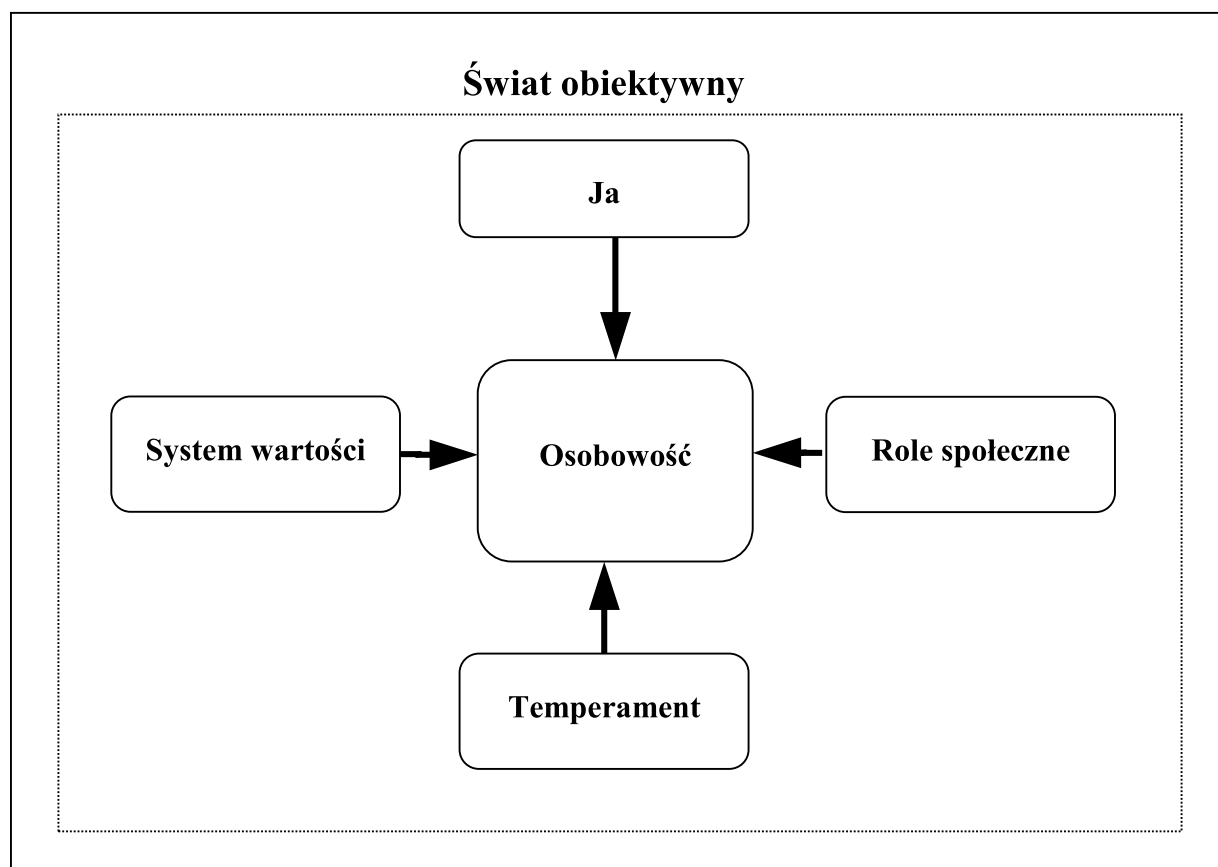
Źródło: opracowanie własne na podstawie: <http://www.terapia.rubikon.net.pl> dn.2005.05.12, godz. 20.00

Zdaniem Jana F. Terelaka podstawą **każdej osobowości** jest wyodrębnienie własnej jaźni, co tłumaczy odróżnieniem „ja” od „nie ja” oraz „ja” od „świata zewnętrznego”. Uważa on, iż wpływ na cały proces kształtowania własnej jaźni mają czynniki psychologiczne takie jak:

- Temperament.
- Samoocena.
- Socjalizacja.
- Moralność.⁸⁹

Przedstawiony poniżej schemat struktury osobowości obrazuje wyraźnie wpływ czynników psychologicznych na proces kształtowania własnej jaźni i jej wyodrębnienie, co stanowi podstawę każdej osobowości:

Rys. nr 5. Struktura osobowości wg J. F. Terelaka



Źródło: J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania, Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o.o., Warszawa 2005, s. 78

⁸⁹ J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania ..., s. 79

Zdefiniowanie osobowości zależy od przyjętej koncepcji człowieka, ale większość współczesnych **teorii osobowości** nawiązuje do teorii poznawczych, z pośród których warto wymienić **Regulacyjną Teorię Osobowości [dalej: RTO]** polskiego psychologa Janusza Reykowskiego. Zakłada ona, że **osobowość** może być rozpatrywana na:

- **poziomie popędowo – emocjonalnym,**
- **poziomie mechanizmów poznawczych.**

Zarówno pierwszy jak i drugi przedstawiony poziom mają charakter komplementarny, gdyż są odpowiedzialne za klimat emocjonalny i jednocześnie za ocenę treściową danej sytuacji wg osoby.

Poznanie i analizowanie osobowości z perspektywy poziomu popędowo – emocjonalnego oraz z poziomu mechanizmów poznawczych pozwala zrozumieć złożone **zagadnienie zachowań jednostki w organizacji.**

Ważną funkcję w **RTO** pełni regulacja czynności prospołecznych związanych z procesem socjalizacji.

W opinii J. Terelaka **osobowość** traktowana jest jako jedna z form funkcjonowania rzeczywistości psychicznej (ontologicznie odrębna rzeczywistość). Tak rozumiana osobowość obejmuje problemy dotyczące:

- Natury ludzkiej – mechanizmów uruchamiających postępowanie człowieka;
- Struktury osobowości – związanej z opisywaniem cech za pomocą skonstruowanych do tego celu kwestionariuszy osobowości;
- Stałości lub zmienności osobowości w czasie – co przejawia się w jej charakterystyce energetycznej i czasowej.⁹⁰

Zagadnienie **osobowości** w aspekcie zachowań jednostki nabiera szczególnego znaczenia w momencie analizowania go pod kątem funkcjonowania w danej organizacji. Nie można zrozumieć zachowań organizacyjnych jednostki bez znajomości mechanizmu tego zachowania, jakim jest osobowość.

⁹⁰ J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania..., s. 78-81

3. Analiza zdarzeń krytycznych w pracy służb ratowniczych Państwowej Straży Pożarnej

3.1. Zdarzenia krytyczne w niektórych kategoriach zawodów

Człowiek, jednostka i grupy społeczne w relacjach ze środowiskiem pracy są przedmiotem wnikliwych badań związanych z ich przystosowaniem do wykonywania określonych zadań i czynności. Współczesna psychologia poświęca wiele czasu i energii, starając się rozwiązać szereg problemów dotyczących przystosowania zawodowego. Rola wiedzy psychologicznej wydaje się być nie do oszacowania w sytuacjach krytycznych.

Analizując problem **zdarzeń krytycznych**⁹¹ można zauważyć, że dotyczy on w większym stopniu określonych grup zawodowych, problem ten, jak podkreśla J.E. Karney jest ściśle związany z różnym poziomem stresogenności niektórych zawodów. Różnica między pracą: policjanta, strażaka, lekarza czy dziennikarza, a pracą bibliotekarza, pracownika muzeum czy astronoma jest oczywista i nie podlega kwestionowaniu, a prowadzone badania tego zagadnienia potwierdzają powszechną opinię, wskazując różnice punktowe, na podstawie przyjętej (umownej) skali.⁹²

Z. Ratajczak podkreślając specyfikę poszczególnych grup zawodowych w kontekście zdarzeń krytycznych i sytuacji stresowych, zwraca szczególną uwagę na lotników i personel naziemny lotnisk wobec nasilającego się terroryzmu, a także nauczycieli i pracowników oświaty, pracujących często pod naciskiem rodziców. Autorka uważa, iż dużą grupę narażoną na szereg sytuacji krytycznych, często ekstremalnych stanowi kadra kierownicza (zakładając, że to też zawód).⁹³

⁹¹ **Zdarzenia krytyczne** – są to takie sytuacje, w których znajdujące się osoby przeżywają intensywne reakcje emocjonalne, mające na tyle silny potencjał, by zakłócić zdolności do funkcjonowania na miejscu zdarzenia czy w sytuacji pracy albo w późniejszym czasie (np. pomimo nadludzkiego wysiłku nie udaje się uratować życia innych).

⁹² J.E. Karney, Człowiek i praca, Międzynarodowa Szkoła Menadżerów Spółka z o.o., Warszawa 1998, s. 112

⁹³ Psychologiczne problemy funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. Psychologiczna problematyka wsparcia społecznego i pomocy, praca pod redakcją Z. Ratajczak, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1994, s.60

Praca z ludźmi w relacji przełożony – podwładny, jest źródłem szeregu rozmaitych sytuacji, w tym zdarzeń o charakterze krytycznym. Z jednej strony naciski „z dołu” (podwładni), z drugiej zaś „z góry” hierarchii organizacyjnej, taka sytuacja powoduje duże napięcie i szereg „zjawisk” stresogennych. Omawiając rolę kadry kierowniczej, należy podkreślić również ich odpowiedzialność za pracowników, nie tylko wobec pracodawcy lecz także, a może przede wszystkim wobec innych pracowników i najbliższej rodziny (odpowiedzialność nieformalna). Jednym ze wskaźników, który potwierdza „uciążliwość” pracy kierownika jest częstość występowania w tej grupie zawodowej chorób psychosomatycznych, zwłaszcza zawałów serca (jest wyższy niż w innych grupach zawodowych).⁹⁴

Rozpatrując sytuację różnych grup zawodowych, poziom i ilość występujących stresorów należy podkreślić wartość odporności psychicznej introwertyków i ekstrawertyków w kontekście występujących emocji, które towarzyszą zdarzeniom krytycznym.

Występujące **emocje** nawet w odniesieniu do sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych mogą mieć różny charakter. Kojarzone często z zaburzeniami działań człowieka, mogą być również jego „motorem napędowym”. Należy w tym miejscu podkreślić występowanie emocji

- **stenicznych** – [z *grec. shtenos* – siła]
- **astenicznych** – [z *grec. asthenos* – bezsiła]

Zarówno emocje steniczne, jak i asteniczne są wyrazem podwyższenia poziomu aktywacji. Mogą również prowadzić do intensywnych (wzmoczonych) reakcji zewnętrznych, jak też do wzrostu aktywności wewnętrznej.⁹⁵

Emocje steniczne, **nazywane czynnymi** wpływają na człowieka motywująco, mobilizują do działania. Mogą wywoływać je takie uczucia, jak lęk czy silny gniew. Te same uczucia mogą rodzić emocje asteniczne, **zwane biernymi**, stając się powodem paraliżowania różnorodnych działań.⁹⁶

⁹⁴ Psychologiczne problemy funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. Psychologiczna problematyka wsparcia społecznego i pomocy, praca pod redakcją Z. Ratajczak..., s.60, 61

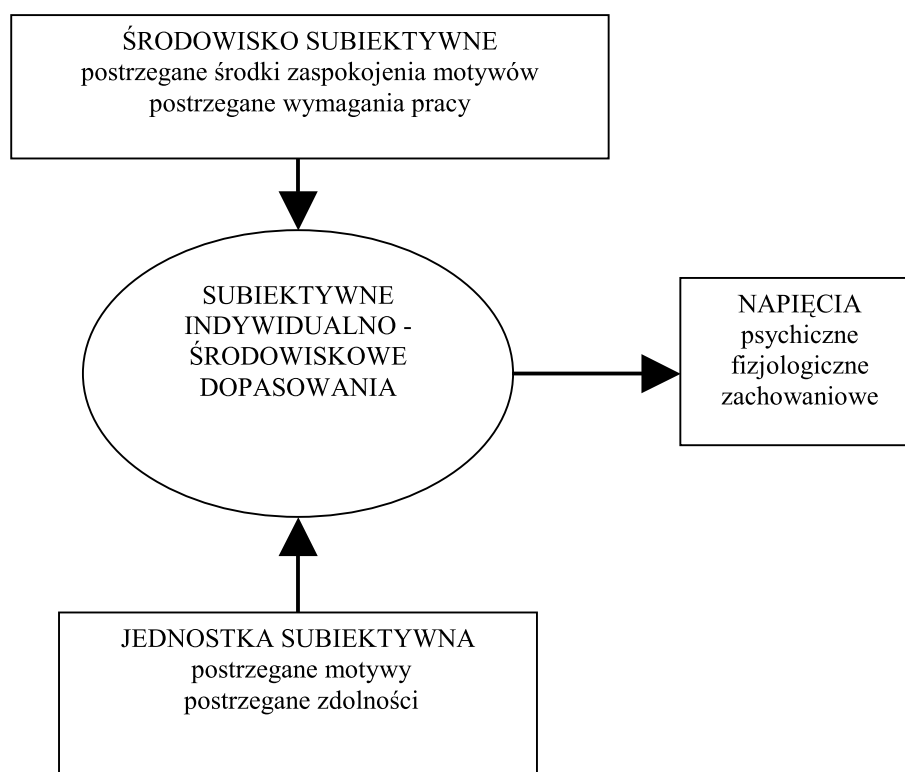
⁹⁵ K. Oatley, J. M. Jenkins, Zrozumieć emocje, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, s. 214 - 216

⁹⁶ <http://www.studenci.pl> ,dn.2005.10.11, godz. 20.00

Biorąc pod uwagę fakt, iż te same uczucia mogą powodować aktywność u jednych, lub dezorganizację działań u innych, po raz kolejny potwierdza to korelację między występującymi emocjami, a osobowością jednostki, o czym była mowa w rozdziale 2.4.

Równie istotne w analizie problemu zdarzeń krytycznych na płaszczyźnie zawodowej są relacje, które powodują różnego rodzaju napięcia pracownika ze środowiskiem subiektywnym i indywidualnym. Pojawiające się napięcia oraz powstające zależności między wymienionymi elementami bardzo obrazowo przedstawia zamieszczony poniżej model zależności:

Rys. nr 6. Model zależności między subiektywnym środowiskiem, subiektywną jednostką a napięciem



Źródło: J.E. Karney, Człowiek i praca..., s. 113

Analizując prezentowany model i strukturę występujących zawodów w kontekście zdarzeń krytycznych (trudnych) trzeba przyznać rację J.E. Karney, która twierdzi, że: „jeżeli w zawodach stresogennych zatrudnione są osoby z małą odpornością psychiczną i dużym poziomem lęku, ich sprawność zawodowa będzie bardzo niska, szczególnie w sytuacjach trudnych i ekstremalnych”⁹⁷

W sytuacji lekceważenia pewnych czynników związanych z odpowiednim doborem ludzi (pracowników) do pracy w określonych zawodach, trzeba liczyć się z wystąpieniem reakcji patologicznych, które wtedy mogą pojawić się dość szybko.

Jeśli przywiązana będzie odpowiednia waga do „selekcji” pracowników pod kątem ich przydatności w określonym zawodzie, wówczas zagrożenie wystąpienia sytuacji patologicznych zmniejsza się radykalnie, nie należy się również obawiać ze strony pracowników:

- działań destrukcyjnych;
- wypierania realnych, wewnętrznych źródeł niepowodzeń zawodowych (w podświadomości) na rzecz powodów zewnętrznych, zależnych od innych (winni są „oni”);
- ataków paniki – pracownik „traci głowę”
- błędnych interpretacji sytuacji – są osoby, dla których cały szereg różnych zdarzeń może być postrzegany, jako trudny, a nawet krytyczny.⁹⁸

Jednym z elementów, uważanym za miarę określonej przydatności zawodowej jest wysoki poziom samowiedzy, samooceny i samoakceptacji, co bardzo wyraźnie podkreśla J. E. Karney. Dotyczy to w szczególności osób pracujących w warunkach zagrożenia oraz ciągłej oceny ich zachowania przez inne osoby, czy to z własnego środowiska zawodowego, czy też z poza niego. Znajomość siebie, swoich możliwości i sprawności zawodowej powoduje, że pracownik podejmuje zadania, którym jest w stanie sprostać.⁹⁹

⁹⁷ J.E. Karney, Człowiek i praca..., s.113

⁹⁸ Tamże, s.113, 114

⁹⁹ Tamże, s.101- 102

Ludzie charakteryzujący się wymienionymi wyżej cechami łatwiej pokonują trudności, lepiej radzą sobie ze stresem, szybciej i lepiej przystosowują się do pracy i specyficznych warunków, które mogą wystąpić w środowisku zawodowym.

Ważną rolę w warunkach trudnych, kiedy trzeba błyskawicznie rozpoznać sytuację i „wychwycić sygnały zagrożenia” jest intuicja i przeczucia. D. Goleman uważa te cechy za sedno samoświadomości, oraz za podstawę trzech ważnych kompetencji emocjonalnych, do których należy:

- **świadomość emocjonalna** – umiejętność rozpoznawania, jak nasze emocje wpływają na naszą pracę i podejmowane decyzje, jak wpływają na nasze zachowanie;
- **poprawna samoocena** – bezstronne wyczucie naszych osobistych ograniczeń i zalet, jasny obraz tego co musimy poprawić, a także umiejętność uczenia się na doświadczeniach;
- **wiara w siebie** – odwaga, która wynika z przekonania o naszych umiejętnościach, zdolnościach i celach.¹⁰⁰

Osoby posiadające takie kompetencje są w stanie nie tylko prawidłowo funkcjonować w środowisku zawodowym, lecz także potrafią (co jest niezwykle ważną umiejętnością) ocenić: „czy ich własne zdrowie, praca i sprawy rodzinne są w stanie równowagi, by zdolność do pracy łączyć twórczo z osobistymi wartościami i celami”.¹⁰¹

3.2. Rodzaje zdarzeń krytycznych w pracy strażaków – charakterystyka

Pośród różnych zawodów z całą pewnością można wskazać takie, w których kontakt ze zdarzeniami krytycznym, a nawet ekstremalnymi, jak również sytuacjami stresowymi jest naturalną koniecznością ponoszenia ryzyka, która wynika z charakteru samej pracy i silnych obciążeń psychicznych związanych z tą pracą.

¹⁰⁰ D. Goleman, Inteligencja emocjonalna w praktyce, Media Rodzina, Poznań 1999, s. 85, 86

¹⁰¹ Tamże, s. 87

Przykładem takiego zawodu jest służba w straży pożarnej dla której zdarzenia krytyczne są niemal codziennością A. Czarnecka i C. Dobrodziej wymieniają szereg sytuacji, które są z całą pewnością trudnymi, krytycznymi lub mogą do takich sytuacji doprowadzić, dotyczy to między innymi:

- Niesienia pomocy ludziom w bólu i cierpieniu, bezradność;
- Niepowodzenia akcji, poczucie winy z niedostatecznego wysiłku, śmierć osoby cywilnej spowodowana działaniami;
- Osobistej straty lub obrażeń ciała i bliskie otarcie się o śmierć;
- Zetknięcia się z agresywnym tłumem lub osobą gwałtowną, grożącą ratownikom;
- Przenoszenia zwłok
- Każdego zdarzenia z nadmiernym zainteresowaniem mediów, które często wiążą się z pochopnymi opiniami dotyczącymi prowadzonych działań ratowniczych;
- Oczekiwania na sygnał alarmowy, świadomość pozostawania w ciągłej gotowości do zadań (dyspozycyjność);
- Poczucia odpowiedzialności za rezultaty akcji (bezpieczeństwo kolegów i obawa przed negatywną opinią;
- Braku dostatecznej ilości specjalistycznego sprzętu, awarie sprzętu;
- Braku właściwych środków ochrony indywidualnej;
- Pracy w warunkach ekstremalnych (pogoda, zadymienie, temperatura, wysokość, działania pod wodą;
- Panującego w czasie akcji zamieszania, chaosu, dezorganizacji (panika).¹⁰²

Służba w straży pożarnej powoduje zetknięcie się pracownika ze środowiskiem narażonym na szereg zdarzeń krytycznych i ma ona niekorzystny wpływ na funkcjonowanie ludzi z nią związanych. Ale zdarzenia krytyczne pojawiają się także niezależnie od samej pracy (wykonywanych obowiązków) i są

¹⁰² A. Czarnecka, C. Dobrodziej, Psychologiczne aspekty działań ratowniczych (wybrane zagadnienia), Zakład Wydawnictw i Szkolenia „Firex”, Warszawa 2001, s. 21

związane z otoczeniem organizacji. Zdaniem J.F. Terelaka ich źródłem może być również:

- Struktura organizacyjna i klimat emocjonalny – brak współodpowiedzialności, poczucie osamotnienia, zła komunikacja interpersonalna;
- Miejsce w organizacji – nieadekwatność do wyznaczonych zadań, dwuznaczność roli i konfliktogenność;
- Stosunki społeczne z przełożonymi, podwładnymi i kolegami – niezdolność do podporządkowania się, brak wsparcia społecznego, wadliwa polityka społeczna.¹⁰³

Obok pracy, obszaru wpływów zawodowych równolegle funkcjonuje środowisko rodzinne, w którym zdarzają się także sytuacje trudne, krytyczne, wydające się często nie do pokonania:

- Choroba, poważne zagrożenie lub zranienie dotyczące współmałżonka, dzieci, bliskiego krewnego, przyjaciół;
- Śmierć bliskiej osoby;
- Konflikty w domu, w rodzinie;
- Problemy finansowe.

Analizując zdarzenia trudne i krytyczne w sferze zawodowej i rodzinnej jest oczywiste, że występują one w obu obszarach jednocześnie, często nakładając się na siebie. Takie sytuacje powodują, iż emocje występujące zarówno w pracy, jak i w rodzinie kumulują się. Dlatego też nie należy zakładać, że człowiek jest w stanie całkowicie oddzielić życie zawodowe od prywatnego, przeżywając niezależnie (oddzielnie) problemy z obydwu obszarów.

Służba ratownicza jest specyficznym obszarem zawodowym, w którym częstotliwość i rodzaj występujących zdarzeń krytycznych jest duża. Dodatkowo brak możliwości rozładowania napięcia pojawiającego się bezpośrednio po akcji, niepełna wiedza na temat reakcji w sytuacjach traumatycznych, przenoszenie

¹⁰³ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza „Branta”, Bydgoszcz 2001, s.33-36

problemów związanych z charakterem służby na życie prywatne stanowią swego rodzaju kompleks problemów służb ratowniczych.¹⁰⁴

Kiedy w latach dziewięćdziesiątych, w Polsce straż pożarna przekształciła się w profesjonalne jednostki ratowniczo – gaśnicze, a szczególnie po powodzi w 1997 roku przeprowadzono szereg badań, które wskazywały na niekorzystny wpływ zdarzeń krytycznych w środowisku pracy na strażaka – ratownika, które przenoszą się równolegle na jego życie rodzinne.

Po trudnych i ciężkich akcjach, niektórzy z ratowników sami potrzebują pomocy, aby uporać się ze swoimi problemami, nie tłumić w sobie skutków tragicznych przeżyć, nie przenosić ich na życie rodzinne. Należy w tym miejscu podkreślić występowania sprzężenia zwrotnego gdyż problemy życia rodzinnego są również w wielu przypadkach przenoszone na pracę zawodową, co w zderzeniu z sytuacjami krytycznymi, które tam występują mogą stanowić dla strażaka „mieszankę piorunującą”. Znane są również przypadki, kiedy trudności i perturbacje związane z wykonywanym zawodem, przenoszone do domu, rodziny (odreagowanie na bliskich), powodują poważne kryzysy rodzinne, a nawet jej rozpad. Nierzadko prowadzą również do konfliktu małżonków i zaburzeń ich życia intymnego.

Zdarzenia krytyczne rzutują w sposób zasadniczy na życie zawodowe i rodzinne strażaków, często zmieniając jego bieg.

3.3. Zespół pracowniczy i jednostka w sytuacjach krytycznych

Sytuacje krytyczne i oddziaływanie tego typu zdarzeń na jednostki oraz na grupy zawodowe prowadzi nieuchronnie do problemu **ostrego stresu pourazowego [dalej: PTSD]**.¹⁰⁵ M. Lis – Turlejska nazywa takie zjawisko (chorobę): „zaburzeniem po stresie traumatycznym”. W swojej pracy: „Stres traumatyczny” poświęca ona wiele miejsca, opisując prowadzone badania i analizy tego zjawiska, które wyjaśniają wiele nurtujących kwestii. Wśród prezentowanych wyników badań autorka zawarła ciekawy wniosek:

¹⁰⁴ A. Czarnecka, C. Dobrodziej, Psychologiczne aspekty działań ratowniczych (wybrane zagadnienia)..., 18,19

¹⁰⁵ J. F. Terelak, Psychologia stresu..., s. 3-6

„Im bardziej przybywa badań nad traumatycznym stresem, tym bardziej staje się oczywiste, że może on wywierać dalekosiężny wpływ na wszystkie poważne zaburzenia psychiczne.”¹⁰⁶

Dla zrozumienia podstaw naukowych i klinicznych obrazu PTSD kluczowe jest pojęcie „traumy”, zdarzenia traumatycznego, które definiowano początkowo, jako zdarzenie krytyczne, katastroficzny stresor, znajdujący się poza „zakresem normalnych ludzkich przeżyć.”

Zdaniem R.A. Bryant i A.G. Marvey należy podkreślić odrębność traumatycznych zdarzeń od nawet bardzo bolesnych stresorów, które mogą się zdarzyć w życiu, typu: ciężka choroba, rozwód, porażka finansowa. Takie wyodrębnienie wynika z założenia, że: „choć większość ludzi ma zdolności do radzenia sobie z tzw. stresem życiowym, ich możliwości mogą zostać obezwładnione w konfrontacji ze stresem traumatycznym”.¹⁰⁷

Początkowo w związku z PTSD uważano, iż uraz ten wywołują zdarzenia, które przekraczają zwykłe doświadczenia, obecnie za potencjalną przyczynę wystąpienia stresu pourazowego uznano fakt dowiedzenia się o zagrożeniu integralności cielesnej „bliskiej osoby”, co określane jest w literaturze specjalistycznej, jako:

- Wtórny uraz;
- Zmęczenie współczuciem;
- Pośrednio doznany uraz.

J. Strelau uważa, że „siła, czas trwania i bliskość kontaktu jednostki z urazowym wydarzeniem są najważniejszymi czynnikami wpływającymi na powstanie zaburzenia”.¹⁰⁸

¹⁰⁶ M. Lis – Turlejska, Stres traumatyczny. Występowanie, następstwa, terapia, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2002, s. 11

¹⁰⁷ R.A. Bryant, A.G. Marvey, Zespół ostrego stresu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, s. 10

¹⁰⁸ J. Strelau, Osobowość a ekstremalny stres, Gdańskie Towarzystwo Psychologiczne, Gdańsk 2004, s.199

Służby ratownicze, w tym straż pożarna są grupą zawodową narażoną na PTSD, ze względu na:

- **Ciążące na nich wymagania środowiskowe** – wyjątkowa presja pod jaką muszą pracować służby ratownicze: czas, wysiłek fizyczny, ekstremalne warunki środowiskowe i klimatyczne, oczekiwania społeczności;
- **Sklonność do identyfikacji z ofiarami urazu** – zauważono, iż personel ratowniczy okazuje często silne reakcje przeciwprzeniesieniowe wobec ofiar zdarzeń traumatycznych, mając często silne poczucie zobowiązania wobec tych którym pomagają. Powszechne jest wśród ratowników samoobwinianie, a także uczucie swego rodzaju porażki;
- **Strukturę organizacyjną, w ramach której działają** – różne organizacje ratownicze wykazują specyficzne postawy wobec reakcji na zdarzenia traumatyczne i mogą silnie determinować reakcje pracowników na te wydarzenia oraz wynikające z nich doświadczenia;
- **Możliwość doznania przez nich urazów mnogich** (wcześniejsze urazy) – pracownicy służb ratowniczych są wielokrotnie narażeni na wydarzenia traumatyczne, co podnosi ryzyko wystąpienia u nich zaburzeń psychicznych, w tym wystąpienia PTSD. Ważne jest (kluczowe) wyodrębnienie podczas diagnozy pracowników służb ratowniczych ich reakcji wynikających z wcześniejszych zdarzeń krytycznych;
- **Powszechne oczekiwania od ratowników odporności na uraz** – bardzo często podczas zdarzeń krytycznych, katastrof, sytuacji ekstremalnych uważa się ratowników za osoby wyjątkowo odporne, które bez wysiłku radzą sobie z zaistniałą sytuacją. Taki obraz powoduje, iż tożsamość zawodowa pracownika służb ratowniczych opiera się na tym, jak jest postrzegany przez społeczeństwo (tłum podczas akcji), które uważa, że człowiek niosący pomoc (ratownik) jest z całą pewnością silny i odporny. Tymczasem ważne jest podkreślenie, iż występujące objawy ostrego stresu nie świadczą o słabości, ani tym bardziej o braku kompetencji ratownika. W przypadku, kiedy pracownik służb ratowniczych postanawia odejść z zawodu z powodu

skutków stresu, należy poświęcić mu szczególną uwagę, co pozwoliłoby zredukować u niego poczucie winy, bezsilności, a nawet porażki.¹⁰⁹

Warto zaznaczyć, iż mimo wielu rodzajów poważnych stresorów, z którymi stykają się pracownicy służb ratowniczych (w tym strażacy), takich jak: klęski żywiołowe, wypadki, katastrofy, utonięcia, mogących wywołać trwałe objawy niedostosowania, to tylko u niektórych osób powstaje PTSD. Dzieje się to między innymi za sprawą odpowiedniego doboru kadry, jak również szeroko propagowanego i wdrażanego (choć bardzo wolno) systemu wsparcia psychologicznego w służbach ratowniczych.

Ciekawym przykładem działań zapobiegawczych dotyczących PTSD w służbach ratowniczych jest koncepcja funkcjonowania zespołu do zapobiegania zaburzeniom po stresie traumatycznym, nazwanym **zespołem debriefingowym** (w tłumaczeniu na j. polski: **debriefing**¹¹⁰ - odreagowanie po akcji).

Celem zespołu prowadzącego *debriefing* jest:

- Przygotowanie personelu służb ratowniczych do radzenia sobie ze stresem powstającym w pracy;
- Udzielenie pomocy tym osobom, u których wystąpiły negatywne skutki narażenia na traumatyczne zdarzenie.

W skład zespołu debriefingowego wchodzi specjaliści medyczni (lekarz, psycholog, pielęgniarka), osoby zatrudnione w instytucjach ratowniczych, często do pracy w takiej grupie zapraszani są również duchowni. Zespół tego typu, poza aktywnością w sytuacjach zdarzeń krytycznych (traumatycznych) zajmuje się również propagowaniem wiedzy o stresie i sposobach jego zwalczanie. Jest inicjatorem programów prewencyjnych (także prowadzi je) nastawionych na

¹⁰⁹ R.A. Bryant, A.G. Marvey, Zespół ostrego stresu..., s.139-141

¹¹⁰ **Debriefing** – oznacza spotkanie po akcji (w wojsku, policji, straży pożarnej), podczas którego omawiany jest przebieg. Krótkie spotkanie przed akcją, planujące jej przebieg, to **briefing**.

redukcję stresu chronicznego i długotrwałego spowodowanego specyficznymi cechami wykonywanej pracy.¹¹¹

Innym podejściem z zakresu działań debriefingowych jest popularyzowanie **modelu CISD**¹¹². Propozycją Mitchella (twórcy modelu) było przedstawienie *debriefingu*, jako działania składającego się z siedmiu faz, do których należą:

- Faza wstępna – zarysowuje cel i korzyści interwencji;
- Faza faktów – uczestnicy relacjonują co im się przydarzyło;
- Faza myśli – uczestnicy relacjonują swoje pierwsze myśli na temat zdarzenia krytycznego;
- Faza uczuć – wymaga skupienia się na najgorszych elementach incydentu i aktywizacji reakcji emocjonalnych na incydent;
- Faza diagnozy – uczestnicy proszeni są o podanie swoich objawów fizycznych, emocjonalnych, poznawczych i behawioralnych
- Faza edukacji – obejmuje dostarczanie informacji na temat reakcji stresowych i środków radzenia sobie z nimi
- Faza powrotna – podsumowanie informacji i przedstawienie możliwości dalszego leczenia.

Poszczególne fazy trwają kilka godzin (1-5) i są koordynowane przez zespół debriefingowy lub przez odpowiednio wyszkolonego specjalistę zdrowia psychicznego.¹¹³

Omawiając działania, które są charakterystyczne dla *debriefingu*, należy podkreślić, że nie w każdym przypadku, a nade wszystko nie w odniesieniu do wszystkich grup i jednostek, tego typu działania są skuteczne, pożądane oraz zgodne z oczekiwaniami poszkodowanych.

¹¹¹ B. Dudek, Zaburzenie po stresie traumatycznym, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne s.c., Gdańsk 2003, s. 67-70

¹¹² **Model CISD** – debriefing stresu incydentu krytycznego, deklarowanym celem tego modelu jest udzielenie pomocy ludziom, którzy doznali wydarzenia stresowego, w osiągnięciu zdrowego przystosowania

¹¹³ R.A. Bryant, A.G. Marvey, Zespół ostrego stresu..., 148 -149

Wiele osób (w tym dzieci) w ostrej fazie stresu, bezpośrednio po zdarzeniu traumatycznym przejawia różnego rodzaju **mechanizmy obronne**.¹¹⁴ Dla tych osób takie postępowanie stanowi swego rodzaju strategię, która pełni ważną funkcję ochronną bezpośrednio po urazie, a praktyki *debriefingu* w takich sytuacjach mogłyby okazać się szkodliwe.

Inaczej jest w odniesieniu do pracowników służb ratowniczych, w ich przypadku, omawiane działania przynoszą pozytywne rezultaty, stanowiąc odpowiednie wsparcie tuż po zdarzeniu traumatycznym (akcji ratowniczej). Dlatego też badania nad skutecznością *debriefingu* stanowią odpowiedni kierunek prac specjalistów przedmiotu, związanych z opieką psychologiczną w służbach ratowniczych.

*„Wspólne omawianie wydarzeń traumatycznych może wzmacniać spójność grupową”.*¹¹⁵

3.4. Stres długotrwały w pracy zawodowej strażaków i jego odległe następstwa

Stres (termin z fizyki, ang. *stress* – przeciążenie) to pojęcie używane w dzisiejszych czasach dość często. Potocznie uważany jest za nieprzyjemny stan świadomości spowodowany trudnymi sytuacjami, który łączy się również z uczuciem napięcia, niepokoju i strachu. Jednak zdaniem A. Czarneckiej i C. Dobrodzieja stres powstaje nie tylko w wyniku działania czynników zewnętrznych, ani nie jest też wyłącznie objawem naszej słabej konstrukcji psychofizycznej. Często jest tak, że co dla jednych jest stresem, dla innych jest zjawiskiem mało odczuwalnym. Stopień przeżywania niepokoju zależy przede wszystkim od subiektywnej oceny zagrożenia.

¹¹⁴ Ph. Zimbardo, Psychologia i życie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999, s. 532. Autor stwierdza: „(...) Obniżają one poziom emocji powodowanych przez stres, pomagają utrzymać świadomość pewnych popędów na skrajnie niskim poziomie, zapewniają jednostce czas potrzebny do uporania się z życiowymi ciosami i pomagają przeżyć nieodwracalne straty. Przynoszą krótkoterminowe korzyści, ale w ostatecznym rozrachunku są ślepą uliczką.”

¹¹⁵ R.A. Bryant, A.G. Marvey, Zespół ostrego stresu... , s. 155

Jednakże istnieją takie sytuacje, które wpływają stresująco na wszystkich, bez względu na indywidualną ocenę zdarzeń.

Do takich sytuacji należą na pewno:

- Realne zagrożenia życia lub okaleczenia – wypadek, pożar, katastrofa;
- Rozpad związków osobistych lub społecznych – rozwód, śmierć bliskiej osoby;
- Zagrożenie poczucia własnej wartości czy samooceny – aresztowanie, wymuszone przejścia w tzw. stan spoczynku, utrata pracy.¹¹⁶

Wśród teorii dotyczących stresu warto wymienić dwie: H. Selye'ego i R. Lazarusa.

Biologiczna teoria stresu H. Selye'go

Istotą stresu w teorii Selye'go jest zespół wszelkich niespecyficznych zmian fizjologicznych (Ogólny Zespół Adaptacyjny), nie związany bezpośrednio z naturą i działaniem bodźca szkodliwego. Tak rozumiana reakcja stresu rozwija się poprzez trzy stadia, co przedstawia tabela nr 3.

¹¹⁶ A.Czarnecka, C.Dobrodziej, Psychologiczne aspekty działań ratowniczych (wybrane zagadnienia) ..., s.12,13

Tabela nr 3. Trzy stadia reakcji stresowej według H. Selye’go

Rodzaj stadium	Charakterystyka
Stadium reakcji alarmowej	Jest wyrazem powszechnej mobilizacji obronnych sił organizmu. W tym stadium wyodrębnia się: fazę szoku – dotyczy początkowego, bezpośredniego wpływu czynnika szkodliwego na organizm, fazę przeciwdziałania szokowi – dotyczy reakcji obronnych.
Stadium odporności	To stadium względnej adaptacji – organizm względnie dobrze znosi czynniki szkodliwe działające już jakiś czas, słabiej toleruje bodźce, które wcześniej były nieszkodliwe.
Stadium wyczerpania	Pojawia się podczas intensywnego lub długiego działania czynników szkodliwych. W takiej sytuacji organizm jest pobudzony, ale nie w celu zwalczania stresora, organizm traci zdolności obronne – rozregulowane funkcje fizjologiczne. Mogą pojawić się trwale reakcje patologiczne.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza „Brandt”, Bydgoszcz 2001

Teoria stresu Selye’go, w przedstawionej postaci (jako trzy stadia reakcji na stres) była mocno krytykowana przez specjalistów przedmiotu, za swoją enigmatyczność i brak uzasadnienia empirycznego z punktu widzenia fizjologii. Z tego względu Selye szybko „wzbogacił” swoją teorię, wprowadzając do niej dodatkowe pojęcia, typu:

- **Dystres** (zły stres) – stres jest tak ciężki lub tak długi, że osoba ma trudności w adekwatnym działaniu;

- **Eustres** (dobry stres) – występujące **stresory**¹¹⁷ motywują człowieka do wysiłku i osiągnięć życiowych.¹¹⁸

Psychologiczna teoria stresu R. Lazarusa i H. Folkmana

Według założeń tej teorii, ze stresem psychologicznym mamy do czynienia wtedy, gdy określony bodziec, albo zespół bodźców, zostaną ocenione jako krzywda, zagrożenie lub wyzwanie (sygnał szkody). Przebieg oceny zagrożenia jakie występuje jest dwufazowy i przedstawia się następująco:

- Pierwotna ocena zagrożenia – to procesy poznawcze, dzięki którym dochodzi do wytworzenia się stanu zagrożenia;
- Wtórna ocena zagrożenia – jest to faza związana z szacowaniem tak zwanych zasobów własnych, dzięki którym człowiek poradzi sobie – lub nie, z zaistniałą sytuacją stresową.

W przypadku, kiedy ocena pierwotna i wtórna daje pozytywny wynik (stwierdzamy, że poradzimy sobie sami), to sytuacji stresowej nie ma. Jeżeli jest inaczej (wynik negatywny), wówczas występuje stres i należy podjąć działania zmierzające do „radzenia sobie ze stresem”.

Przedstawiona teoria ujęcia stresu pozwala z jednej strony wyeksponować indywidualny sposób oceny zagrożenia, z drugiej natomiast podkreśla, że przeprowadzona ocena jest świadomym procesem poznawczym, co pozwala na uruchomienie sposobów radzenia sobie ze stresem.¹¹⁹

Charakter służby w straży pożarnej bardzo często powoduje, iż psychika i organizm strażaka poddawane są surowemu egzaminowi ze względu na pracę w specyficznych warunkach (trudnych i często krytycznych). Zarówno podczas akcji, jak i w stanie czuwania (pogotowia) strażak narażony jest na różnego rodzaju zagrożenia, przeciążenia, utrudnienia i sytuacje konfliktowe. Wpływają one

¹¹⁷ **Stresor** – każdy bodziec lub sytuacja stanowiąca przeszkodę lub zakłócenie celowo wykonywanej czynności, każda strata, szkoda lub dolegliwość, ale także sygnał o zagrożeniu (stratą lub szkodą). Bodźce te mogą wpływać pozytywnie lub negatywnie na człowieka.

¹¹⁸ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza „Branta”, Bydgoszcz 2001, s. 27 - 28

¹¹⁹ A. Czarnecka, C. Dobrodziej, Psychologiczne aspekty działań ratowniczych (wybrane zagadnienia)...., s.23

bezpośrednio na jego samopoczucie, zdrowie oraz funkcjonowanie w środowisku pracy i rodziny.

Silne obciążenia psychiczne są wynikiem samego charakteru pracy strażaka – ratownika (naturalna konieczność ponoszenia ryzyka) i pociągają za sobą poważne obciążenia psychiczne. Widok ciał ofiar i rannych (niezwykle poruszający), ogrom zniszczeń, sytuacje połączone z odpowiedzialnością za życie i mienie ratowanych ludzi oraz kolegów biorących udział w akcji, a także bezsilność, mogą powodować u strażaków silne reakcje emocjonalne, które pozostawiają niejednokrotnie trwałe ślady w psychice.

Następstwa tych sytuacji charakteryzują się często „odciągnięciem” w czasie, a efekt to między innymi cierpienie z powodu ostrego stresu pourazowego (PTSD), o czym była mowa w rozdziale 3.3. Inną odpowiedzią na długotrwały stres i jego odległe następstwa jest „wypalenie się zawodowe”, ściśle związane również z pracą w służbach ratowniczych.

Ciągły kontakt z ludźmi w sytuacjach kryzysowych (ekstremalnych), wyczerpanie emocjonalne, występująca bezsilność, która powoduje brak satysfakcji z wykonywanej pracy, to podstawowe wymiary „wypalenia się”.

Przedstawiony problem, jest przedmiotem ciągłych badań, które doprowadziły do różnorodnych definicji tego zjawiska, określając go **mianem stanu** (podobnie jak stres) lub **procesem**, albo końcowym etapem procesu.

Warto zwrócić uwagę na niektóre koncepcje wypalenia się zawodowego, przedstawione przez J. F. Terelaka.

Teoria wypalenia się zawodowego Cristiny Maslach

Autorka tej teorii założyła, iż wypalenie się połączone jest z profesjami, które związane są z pracą z innymi ludźmi, jej zdaniem: „nie zawód się wypala, lecz człowiek się wypala pełniąc określony zawód”. Charakterystyczny **trójfazowy model** wypalenia zawodowego, przedstawia się następująco:

- **Faza wyczerpania emocjonalnego** – Objawy psychosomatyczne (ból głowy, zmęczenie, bezsenność), próba ucieczki w chorobę przed trudnościami (przekonania hipochondryczne);

- **Faza depersonalizacji** (utrata troski o człowieka) – unikanie kontaktu psychicznego, demonstracyjny brak zainteresowania i współczucia, obwinianie podwładnych;
- **Faza negatywnej oceny siebie** – zmniejsza się efektywność pracy, wzrasta konfliktowość w stosunku do współpracowników, „wypalony” pracownik często sięga po alkohol lub narkotyki. Przejawia się silny lęk oraz poczucie krzywdy i winy.

Analizując poszczególne fazy, można stwierdzić, iż przyczyn syndromu wypalenia się zawodowego należy upatrywać w trzech płaszczyznach:

- Osobistej;
- Interpersonalnej;
- Organizacyjnej.

W przedstawionej teorii została podkreślona możliwość, a nawet konieczność przeciwdziałania „wypaleniu się”. Zapobieganie temu zjawisku ułatwi znajomość uwarunkowań środowisk zagrożonych, kształcenie interpersonalne wśród pracowników zagrożonych zawodów oraz zorganizowanie możliwości korzystania ze wsparcia społecznego.¹²⁰

Koncepcja skutków wypalenia się zawodowego J. Howarda, D. Cunninghama i P. Rechnittzera

Opisując „wypalenie się”, twórcy tej koncepcji posługują się **prawem Yerkesa – Dodsona**, które analizując zależność między aktywacją organizmu, a poziomem wypalenia mówi, że: „ efektywność działania nie jest liniową funkcją intensywności aktywacji. Wzrasta ona do pewnego natężenia aktywacji, po czym w miarę jej dalszego wzrostu efektywność maleje”.

Powstanie wypalenia się zawodowego (niezależnie od przedstawionej interpretacji) naukowcy upatrują w następujących przyczynach:

¹²⁰ J. F. Terelak, Psychologia stresu..., s. 315,316

- Frustracja z powodu braku sukcesu zawodowego (sukces w pracy ratownika jest trudny do zmierzenia);
- Wielorakość interakcji dotyczących problemów innych ludzi;
- Silna potrzeba zachowania profesjonalnego image'u – osoby pomagające innym ze względów zawodowych są zmuszone do ukrywania własnych obaw i słabości, gdyż ludzie oczekują od nich określonego wsparcia i pomocy.¹²¹

Poza wypaleniem zawodowym, prowadzone badania zwracają uwagę na inny stan (zjawisko) budzący duży niepokój określany jako „**wypalenie psychiczne**”. Zdaniem J.E. Karney osoby przeżywające „wypalenie” wykazują całkowity brak zainteresowania swoją pracą, która jako sfera życia, nie jest już w stanie nawet ich zirytować.

Można wyróżnić kilka stadiów „wypalenia”:

- Stadium fizjologiczne – uporczywe niedomagania, utrata apetytu lub nagłe jego polepszenie, senność, krańcowe zmęczenie;
- Stadium społeczne – powtarzające się stany irytacji, okresy beczynności, niepewność w kontaktach z ludźmi, pretensje i żale do innych;
- Stadium intelektualne – osoba działa, jak przeciążony komputer, pojawiają się zaburzenia w myśleniu logicznym, w mowie i w piśmie;
- Stadium psycho-emocjonalne – nuda, ucieczka w alkohol, narkotyki, pigułki, nadmierne wydatki, utrata poczucia ryzyka i odpowiedzialności;
- Stadium duchowe – określane mianem dna: utrata wiary w fundamentalne zasady i wartości, brak zainteresowania innymi ludźmi, poczucie martwoty.

J.E. Karney zwraca uwagę, że różne zawody i stanowiska mają odmienny poziom stresogenności i podkreśla ważność odpowiedniego doboru zawodowego. Jeżeli w zawodach stresogennych zatrudnione są osoby z małą odpornością psychiczną, to ich sprawność zawodowa będzie bardzo niska, szczególnie w sytuacjach krytycznych.¹²²

¹²¹ J. F. Terelak, Psychologia stresu..., s. 320 - 321

¹²² J. E. Karney, Człowiek i praca..., s. 112 - 113

3.5. Rola wsparcia psychologicznego i społecznego w zdarzeniach krytycznych na stanowisku pracy

Rodzaj wykonywanej pracy oraz jej środowisko są często miejscem wielu zdarzeń krytycznych. Zważywszy, że większość osób pracujących spędza znaczną część swojego dorosłego życia w miejscu pracy, należy zadbać o to by warunki pracy i rozkład zajęć uwzględniały psychikę danego pracownika. Wykonywana praca, relacje interpersonalne w miejscu pracy oraz struktura i kultura organizacji pracy mają duży wpływ na psychiczne samopoczucie pracownika, dlatego coraz częściej mówi się o psychologicznym wsparciu w miejscu pracy.

Wsparcie psychologiczne w aspekcie zdarzeń krytycznych dotyczy przede wszystkim środowiska służb ratowniczych. Codzienne doświadczenia strażaków, policjantów, załóg karetek i oddziałów reanimacyjnych wiążą się z ciągłym narażeniem na wydarzenia krytyczne (traumatyczne). Z tych względów wsparcie psychologiczne ma duże znaczenie zarówno dla pracowników, jak też dla danej organizacji, która potrzebuje szybkiego powrotu pracownika (ratownika) do pracy po przezwyciężeniu problemów psychicznych.

W zakresie wsparcia psychologicznego, A. Hetherington zwraca uwagę między innymi na:

- **Wsparcie w miejscu pracy**¹²³ - w służbach ratowniczych oznacza to, że wyznaczone osoby – ratownicy, wykorzystują swoje umiejętności, udzielając również pomocy kolegom z pracy. Taki system wsparcia wymaga rygorystycznych procedur wyboru, specjalistycznych szkoleń, a także nadzoru profesjonalistów;

¹²³ **Wsparcie w miejscu pracy** – oznacza świadome i profesjonalne wykorzystanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej przez wyznaczonych pracowników na wszystkich poziomach w ramach organizacji w celu zapewnienia pozostałym pracownikom wsparcia psychologicznego.

- **Personel zajmujący się wsparciem w miejscu pracy** – bardzo starannie należy dobierać pracowników, którzy mają zostać przeszkoleni w zakresie pomocy psychologicznej w miejscu pracy. Z całą pewnością takiego doboru powinni dokonać zawodowi psycholodzy. Dotyczy to również pracowników służb ratowniczych. Chociaż są oni przyzwyczajeni do krytycznych i ekstremalnych sytuacji oraz zmotywowani do tego aby pomagać innym, to jednak nie wszyscy mają odpowiednie predyspozycje do udzielania pomocy psychologicznej we własnym środowisku pracy;
- **Uzasadnienie pomocy psychologicznej w miejscu pracy** – wsparcie udzielane spontanicznie przez kolegów znających dokładnie specyfikę zawodu i warunki pracy jest równie ważne, jak formalny system pomocy psychologicznej.

*„Pomocy psychologicznej nie można zrzucać na zawodowych terapeutów, ponieważ istnieje potrzeba radzenia sobie z sytuacją na miejscu”.*¹²⁴

- **Znaczenie pomocy psychologicznej w miejscu pracy** – szczególnie ważne dla pracowników służb ratowniczych, gdyż ich praca często oznacza doświadczenia obce większości ludzi, zajmujących się pracą o innym charakterze.

Pracownicy wyszkoleni w udzielaniu pomocy psychologicznej zapewniają **natychmiastowe wsparcie**, co w połączeniu z dalszą pomocą profesjonalistów (zawodowych psychologów) stwarza efektywny system wsparcia.

*„ Stałe wsparcie ze strony współpracowników może być często jedynym skutecznym źródłem pomocy psychologicznej dla ratowników, których rodziny niejednokrotnie nie potrafią postrzegać frustrujących wydarzeń w pracy w kompetentny i właściwy sposób.”*¹²⁵

¹²⁴ A. Hetherington, Wsparcie psychologiczne w Służbach Ratowniczych, Gdańskie Wydawnictwo psychologiczne, Gdańsk 2004, s. 84

¹²⁵ Tamże, s. 88

- **Wsparcie ze strony współpracowników** – tego rodzaju wsparcie nie dotyczy zazwyczaj kadry kierowniczej, gdyż trudno szukać wsparcia u podwładnych, a nie wiele jest osób, które w organizacji zajmują podobne stanowiska. Kadra kierownicza stara się zapewnić wsparcie swoim podwładnym, ale niestety nie może liczyć (takie jest przekonanie) na tego rodzaju wsparcie dla siebie w swojej organizacji. Często jest tak, iż kierownicy nie szukają takiego wsparcia, uważając to za przejaw własnej słabości, co ich zdaniem może być źle postrzegane przez firmę w której pracują.

A.Hetherington podkreśla, że wprawdzie wsparcie ze strony współpracowników jest najczęściej dostępne wśród niższego personelu, to jednak pomoc psychologiczną można stosować na wszystkich szczeblach organizacji, a podstawową rolę odgrywa tutaj umiejętność udzielania takiej pomocy.

- **Pomoc psychologiczna w zarządzaniu** – jest skutecznym narzędziem ułatwiającym kierowanie ludźmi. Prowadzone badania wskazują, że „wykorzystanie pomocy psychologicznej w zarządzaniu ludźmi prowadzi nie tylko do stworzenia zdrowszej atmosfery w miejscu pracy, lecz również do zwiększenia wydajności”. Wsparcie psychologiczne stosowane przez kadrę kierowniczą wobec pracowników musi opierać się zarówno na dobrej woli, jak i na umiejętnościach oraz odpowiednim przygotowaniu. W tym zakresie należy korzystać z profesjonalnego doradztwa psychologicznego, tak aby z jednej strony odpowiednio reagować na potrzeby pracowników, z drugiej natomiast wypełniać zobowiązania zawodowe wobec organizacji.¹²⁶

W służbach ratowniczych pomoc psychologiczna jest najczęściej udzielana intuicyjnie, gdyż w wielu wypadkach takie wsparcie jest jedyną możliwością działania. Z tego względu psychologowie (specjaliści przedmiotu) zwracają uwagę przede wszystkim na **wsparcie psychologiczne w miejscu pracy** i wszystkie zagadnienia związane z tego rodzaju wsparciem.

¹²⁶A. Hetherington, Wsparcie psychologiczne w Służbach Ratowniczych..., s. 81-94

Analizując problem wsparcia psychologicznego należy zwrócić również uwagę na występujące rodzaje wsparcia (**wsparcie indywidualne, wsparcie grupowe**), które są ściśle związane z **osobowością** (rozdz.: 2.4), bo tylko ona mówi o: „całokształcie dyspozycji i funkcji psychicznych człowieka, wyznaczając jego zachowanie i swoistą strukturę reakcji.”¹²⁷

Cechy osobowościowe człowieka dają wskazówkę, jak należy „dopasować” rodzaj wsparcia do konkretnej jednostki zakładając, iż występuje korelacja między tymi czynnikami (rodzaj wsparcia, a cechy osobowościowe).

Inna forma wsparcia, coraz częściej eksponowana i promowana, na którą jest ogromne zapotrzebowanie w sytuacjach kryzysowych to **wsparcie społeczne**.¹²⁸

J.F. Terelak podkreśla, iż wszystkie programy wsparcia społecznego oraz instytucje świadczące tego rodzaju wsparcie charakteryzują się „wspólnym systemem idei lub wierzeń”. Nastawiony jest on (system) na niesienie pomocy jednostkom i różnym grupom społecznym w sytuacjach krytycznych (w tym kryzysowych) zarówno w pracy zawodowej, jak i w życiu osobistym, opierając się na ogólnych zasadach, które obejmują między innymi:

- Indywidualizację problemu;
- Planowanie interwencji;
- Wybór doradcy;
- Wykorzystanie oparcia instytucjonalnego i pomocy innych;
- Planowanie powrotu do poziomu zdrowia psychicznego (norma).

W zależności od celu, jaki realizuje instytucja udzielająca wsparcia społecznego oraz od poziomu interwencji kryzysowej, a także profesjonalizmu osób udzielających wsparcia (pracowników danej organizacji) przedstawione zasady uwzględniane są w różnym stopniu.¹²⁹

Ciekawy pogląd na wsparcie społeczne przedstawia Z. Ratajczak, ujmując je, jako element modelu badań nad stresem. Autorka prezentuje zjawisko wsparcia

¹²⁷ <http://www.literka.pl>, dn. 2005.09.25, godz. 18.00

¹²⁸ **Wsparcie społeczne** – instytucjonalna pomoc, obejmująca różnorodne programy i organizacje społeczne służące zaspokojeniu potrzeb ludzkich.

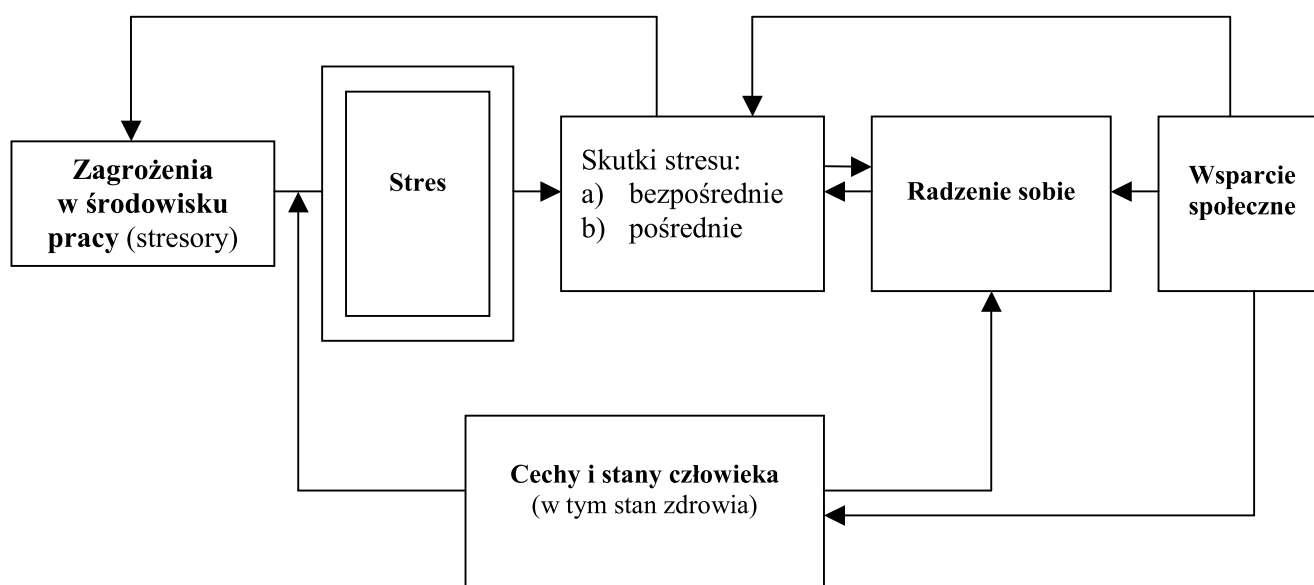
¹²⁹ J. F. Terelak, Psychologia stresu, Oficyna Wydawnicza „Branta”, Bydgoszcz 2001, s. 395-397

społecznego w kontekście sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych, zwracając uwagę na występujące wtedy zachowania ludzi. Często w takich sytuacjach człowiek przyjmuje postawę obronną, chroni własne „ja”, co blokuje uruchomienie „skutecznych sposobów radzenia sobie”, mocno uaktywnia się również poczucie bezsilności (bezzadność). W takich właśnie okolicznościach powstaje konieczność udzielenia pomocy psychologicznej lub wsparcia społecznego.¹³⁰

Warto podkreślić, iż zagadnienie roli wsparcia społecznego w miejscu pracy jest obecnie przedmiotem badań wielu specjalistów i ośrodków naukowych.

Przedstawiony poniżej model badań nad stresem ujmuje wsparcie społeczne jako element, który uruchomi radzenie sobie ze stresem i jego skutkami powstałym w środowisku pracy:

Rys. nr 7. Ogólny model badań nad stresem, radzeniem sobie i wsparciem społecznym



Źródło: Psychologiczne problemy funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. Psychologiczna problematyka wsparcia społecznego i pomocy, praca pod redakcją Z. Ratajczak, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1994, s.64

¹³⁰J. F. Terelak, Psychologia stresu..., s. 63

W skład prezentowanego modelu wchodzi:

- Czynniki stresu – stresory o charakterze fizycznym i społecznym;
- Stany napięcia psychicznego negatywne dla człowieka;
- Skutki stresu o charakterze bezpośrednim – pierwotne;
- Skutki stresu o charakterze pośrednim – wtórne (odległe w czasie)
- Sposoby radzenia sobie – uruchomienie mechanizmów obronnych;
- Wsparcie społeczne ze strony grup (osoby w zakładzie pracy lub poza nim), instytucji;
- Cechy, stany człowieka – zmienne warunkujące wielkość reakcji stresowej i konsekwencje stanów człowieka, wpływ spostrzeganego wsparcia społecznego na określone zmienne.

Wsparcie społeczne w organizacji jest spostrzegane przez pracowników w różny sposób w zależności od tego czy dana organizacja ma charakter formalny (reguły zarządzania, specjaliści) czy też nieformalny (wzajemne oczekiwania, samopomoc). **W zakresie wsparcia społecznego** Z. Ratajczak wyróżnia:

- Wsparcie poznawcze (informacyjne);
- Wsparcie emocjonalne;
- Wsparcie behawioralne.

W organizacjach formalnych **wsparcie poznawcze** dotyczy udzielania pomocy przez ludzi (ekspertów) powołanych specjalnie w tym celu, mogą to być: lekarze, doradcy, konsultanci. **Wsparcie emocjonalne** udzielane jest przez personel o specjalistycznych kwalifikacjach, zatrudniony w danej firmie. Natomiast **wsparcie behawioralne** wiąże się z zatrudnieniem dodatkowego pracownika spoza firmy, który znajdzie odpowiednią osobę mogącą rozwiązać dany problem.

W koncepcji wsparcia, która dotyczy organizacji formalnej, osoba (pracownik) jest przede wszystkim **odbiorcą wsparcia**.

W organizacjach nieformalnych **wsparcie poznawcze** polega na przedstawieniu problemu danej osoby jako problemu dotyczącego całej grupy. Wszyscy wtedy gromadzą odpowiednie informacje, potrzebne do rozwiązania

sytuacji krytycznej, a wskazany ekspert, znany całej grupie, razem z nią (włączony do grupy) pracuje nad sprawą. **Wsparcie emocjonalne** jest elementem spontanicznym ze strony całej grupy, osoba otrzymująca takie wsparcie nie ma poczucia, że „coś bierze”. **Wsparcie behawioralne** w tego typu organizacjach polega na zrobieniu „czegoś za kogoś”, wyręczenie kolegi, po to by mógł nabrać sił, odpocząć.

W koncepcji wsparcia, która dotyczy organizacji nieformalnych pracownik może być **jednocześnie odbiorcą i dawcą wsparcia**.¹³¹

Analizując różnego rodzaju koncepcje wsparcia społecznego oraz cały zakres tego zagadnienia można zauważyć pewne różnice i kontrasty w relacjach między dawcą, a biorcą pomocy oraz w sposobie dostrzegania wsparcia w środowisku pracy i jego dostępności. Należy zawsze pamiętać, iż: „... nie wystarczy dawać, trzeba jeszcze wiedzieć, jak to robić”.

¹³¹ Psychologiczne problemy funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. Psychologiczna problematyka wsparcia społecznego i pomocy, praca pod redakcją Z. Ratajczak..., s. 70-71

4. Diagnoza sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych w pracy osób zatrudnionych w Służbie Ratownictwa PSP w badaniach własnych

4.1. Postawienie problemu badawczego i określenie celów badań

Interesujący z punktu widzenia metodologicznego jest problem zdiagnozowania tego, co w odbiorze jednostkowym respondentów można uznać za sytuacje trudne i zdarzenia krytyczne. Jest oczywiste, że istotną rolę odgrywać tu będą czynniki subiektywne, do których należy zaliczyć stan ogólny zdrowia, indywidualną konstrukcję temperamentalno – osobowościową i wiele innych aspektów, jak np. wsparcie w rodzinie, bądź zespole zawodowym, lub też - ich brak.

Uszczegóławiając tę problematykę warto ustalić grupę badawczą, przyjmując, że będą to strażacy z jednostek ratowniczo – gaśniczych zlokalizowani w Nowym Sączu. Postawione poniżej pytania pozwolą zrealizować zamierzony cel, tj.: zdiagnozowanie sytuacji określanych jako krytyczne w jednostkach ratowniczo – gaśniczych PSP oraz przedstawić ewentualne propozycje zmian organizacyjnych i psychospołecznych w zakresie aktualnej sytuacji. Warto zatem zastanowić się nad następującymi celami badań sformułowanymi w postaci pytań.

- Które zdarzenia uznają strażacy za krytyczne?
- Jaki ciąg zdarzeń określają, jako sytuacje trudne?
- Czy potrafią samodzielnie radzić sobie z sytuacjami, które uznają za trudne?
- Czy strażacy jednostek ratowniczo – gaśniczych w Polsce są psychologicznie przygotowani do pracy w warunkach ekstremalnych?
- Jaką rolę odgrywa w sytuacjach trudnych środowisko zawodowe?
- Jakie działania organizowane w środowisku zawodowym strażaków są uważane przez nich za najbardziej wartościowe (przydatne) w przygotowaniu ich do specyficznych warunków pracy?
- Czy w swoim środowisku zawodowym mogą liczyć na wsparcie psychologiczne i społeczne. Na jaką pomoc, przynajmniej w ograniczonym zakresie mogą liczyć?

- Jakie są oczekiwania strażaków w stosunku do przełożonych, do samego funkcjonowania jednostek ratowniczo – gaśniczych, ich wyposażenia oraz zabezpieczeń indywidualnych?
- Czy strażacy czują się dowartościowani czy też zniechęceni trudnymi warunkami pracy?

4.2. Opis metody i narzędzi badawczych

Badania przeprowadzono przy pomocy anonimowej ankiety (załącznik nr 1 do pracy). Ma ona na celu nakreślić profil osobowościowy strażaka, przedstawiając go w świetle uczestniczenia w zdarzeniach krytycznych. Ważne jest również ukazanie mechanizmów obronnych stosowanych przez uczestników zdarzeń krytycznych oraz korelacji długości trwania stresu i odbioru zdarzeń krytycznych. Ankieta składa się z dwóch części:

- część pierwsza – zawiera 20 pytań dotyczących ustalenia sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych w pracy strażaka – ratownika Państwowej Straży Pożarnej. Pytania skonstruowano na zasadzie testu jednokrotnego wyboru (5 pytań), testu: tak/nie (6 pytań), dziewięć pytań dopuszcza zakreślenie więcej niż jednej odpowiedzi.
- część druga – zawiera pytania pozwalające na uzyskanie ogólnych informacji o badanym respondencie (płeć, wiek, wykształcenie, staż pracy);

W oparciu o otrzymane w ankietach odpowiedzi przeprowadzono analizę wyników, badając ich zależność od wartości stałych (tj. wieku, wykształcenia, stażu pracy).

4.3. Postawienie hipotez, zakres badań

Badania, mają za zadanie zrealizowanie postawionych celów w sposób najbardziej optymalny oraz udzielenie satysfakcjonującej odpowiedzi na postawione pytania. W związku z tymi założeniami zostały sformułowane następujące **hipotezy badawcze**.

- I. Strażacy potrafią trafnie rozpoznać sytuacje trudne i zdarzenia krytyczne w swojej pracy zawodowej.**
- II. Stosowane wsparcie psychologiczne i społeczne w środowisku pracy wpływa na kształtowanie się zachowań pracowniczych poprzez ograniczanie niepożądanych skutków pracy w warunkach ekstremalnych.**
- III. Ustalenie, jakie są oczekiwania strażaków wobec środowiska zawodowego związane ze wsparciem psychologicznym.**

Środowisko zawodowe strażaków z jednostek ratowniczo – gaśniczych jest szczególne. Charakteryzuje się występowaniem wielu sytuacji, które można nazwać trudnymi, a nawet krytycznymi. Istnieje obawa, że stosowane działania wspierające strażaków w ich specyficznej pracy nie są wystarczające i/lub nie zawsze takie, jakich oczekiwaliby sami zainteresowani. Pojawia się również obawa przed wystąpieniem ostrego stresu pourazowego (PTSD), o którym była mowa w rozdziale trzecim.. Jednocześnie, biorąc pod uwagę coraz szerszy zakres działań ratowniczych naszych strażaków (kataklizmy w wymiarze globalnym do których angażowani są strażacy jednostek z Nowego Sącza) oraz oczekiwania społeczeństwa wobec ich pracy można sądzić, iż praca ta prowadzi do wypalenia zawodowego częściej niż w innych zawodach. Z drugiej strony praca strażaków działa na nich mobilizująco, a nawet stymulująco, pozwalając skutecznie i z satysfakcją wykonywać powierzone zadania.

Zakres badań:

- **przedmiotowy:** badania dotyczą sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych występujących w pracy strażaków – ratowników Państwowej Straży Pożarnej;
- **podmiotowy:** badaniu poddano 74 strażaków z Jednostek Ratowniczo – Gaśniczych nr 1 i nr 2 w Nowym Sączu;
- **czasowy:** badania przeprowadzone zostały w dniach 24 -29 października 2005 na wszystkich zmianach służbowych w/w Jednostek;
- **przestrzenny:** badania przeprowadzono na terenie JRG nr 1 i JRG nr 2 w Nowym Sączu

4.4. Analiza wyników badań

Badania ankietowe przeprowadzone zostały wśród strażaków z dwóch Jednostek Ratowniczo – Gaśniczych wchodzących w skład Komendy Miejskiej – Państwowej Straży Pożarnej w Nowym Sączu. Rejon działania KM PSP Nowy Sącz obejmuje miasto Nowy Sącz oraz powiat nowosądecki.

Charakterystyka badanych grup

JRG 1 w Nowym Sączu, zatrudniająca 69 strażaków, zlokalizowana jest w centrum miasta Nowego Sącza, przy ul. Grybowskiej 4. Na wyposażeniu jednostki znajduje się 8 samochodów pożarniczych, w tym 3 gaśnicze, 4 specjalne (ratownictwa drogowego oraz ratownictwa chemicznego i 1 operacyjny. Rejon operacyjny JRG 1 obejmuje obszar o powierzchni 796 km², zamieszkały przez 190 tys. mieszkańców. Rejonem działania jednostki jest miasto Nowy Sącz w granicach administracyjnych (z wyłączeniem obszaru działania JRG 2), miasto Grybów, gminy: Chelmec, Gródek n/ Dunajcem, Grybów, Kamionka Wielka, Korzenna, Łososina Dolna, Nawojowa i Podegrodzie.

Średnio w ciągu roku JRG 1 wyjeżdża do akcji ok. 1500 razy (pożary, wypadki drogowe, interwencje).

JRG 2 w Nowym Sączu, zatrudniająca 42 strażaków, zlokalizowana jest przy ul. Węgierskiej 188, na terenie zakładu SGL CARBON S.A, w zmodernizowanym budynku strażnicy, pozyskanym po byłej Zakładowej Zawodowej Straży Pożarnej.

Na wyposażeniu jednostki znajduje się 9 samochodów pożarniczych, w tym 2 gaśnicze, 6 specjalnych (4 do działań poszukiwawczo – ratowniczych, 1 do ratownictwa wodnego, 1 sanitarny) i 1 operacyjny. Rejon operacyjny JRG 2 zajmuje obszar o pow. 404 km², zamieszkały przez 50 tys. osób. Rejonem działania jednostki jest miasto Nowy Sącz w granicach administracyjnych (z wyłączeniem obszaru działania JRG 1), gminy: Stary Sącz, Łącko, Piwniczna –Zdrój i Rytro.

W JRG 2 od 1998 roku działa Grupa Poszukiwawczo – Ratownicza, od lipca 2002 roku jako Małopolska Grupa Poszukiwawczo Ratownicza [dalej: MGPR]. Jest jedną z dwóch istniejących w naszym kraju specjalistycznych ekip ratowniczych, kierowanych do realizacji zadań poszukiwawczo – ratowniczych będących następstwem klęsk żywiołowych, katastrof budowlanych, oraz innych zdarzeń w kraju i poza jego granicami.

MGPR posiada do dyspozycji 10 psów, wyszkolonych i gotowych do podjęcia działań, jako jedyna w Polsce posiada psa wyszkolonego do ratowniczych działań wodnych. Ponadto ma na swoim wyposażeniu techniczne urządzenia lokacyjne – geofony oraz kamerę termowizyjną, urządzenia techniczne do wydobywania ludzi z gruzowisk – młoty uderowe, zestawy hydrauliki siłowej, wciągarki linowe, sprzęt ratownictwa wysokościowego, sprzęt do stabilizacji gruzowiska, sprzęt logistyczny oraz ratownictwa medycznego – zestawy do terapii wraz z respiratorem, automatyczny defibrylator, pulsoksymetr, namiot pneumatyczny. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, iż JRG 2 w Nowym Sączu posiada również grupę ratowników medycznych, którzy wspólnie Z **Polską Misją Medyczną**¹³² uczestniczyli wielokrotnie w akcjach ratowniczych na świecie, organizując pomoc w miejscach dotkniętych kataklizmem (szpitale polowe).

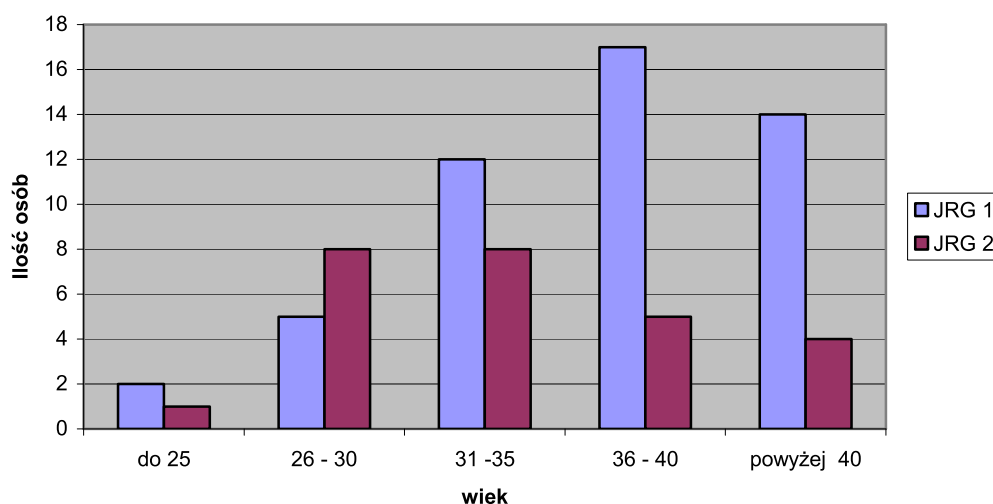
Jak wynika z przedstawionej charakterystyki JRG 1 i JRG 2 w Nowym Sączu, oraz analizy materiałów dostępnych w badanych Jednostkach, zakres i specyfika ich działalności różni się dość znacznie.

JRG 1 jest typową jednostką prowadzącą działania ratowniczo – gaśnicze, podobnie jak większość takich jednostek PSP w kraju. Natomiast JRG 2, niezależnie od swoich zadań statutowych zajmuje się dziedzinami ratownictwa specjalistycznego i oprócz rejonu operacyjnego posiada rejon działania, jako MGPR, wyznaczony przez INSARAG (Międzynarodowy Zespół ds. Koordynacji Działań Poszukiwawczo – Ratowniczych) na Europę, Azję i Afrykę.

¹³² **Polska Misja Medyczna** – organizacja humanitarna, z siedzibą w Krakowie, skupiająca lekarzy i ratowników, posiadająca specjalistyczny, nowoczesny sprzęt medyczny do działań w warunkach polowych, uczestnicząca w akcjach ratowniczych na całym świecie.

Ankiętę przeprowadzono wśród 74 strażaków, z dwóch Jednostek Ratowniczo – Gaśniczych z Nowego Sącza, z czego 48 strażaków jest zatrudnionych w JRG 1, a 26 w JRG 2. Wszyscy badani są mężczyznami, struktura ich wieku w obydwu jednostkach przedstawia się następująco.

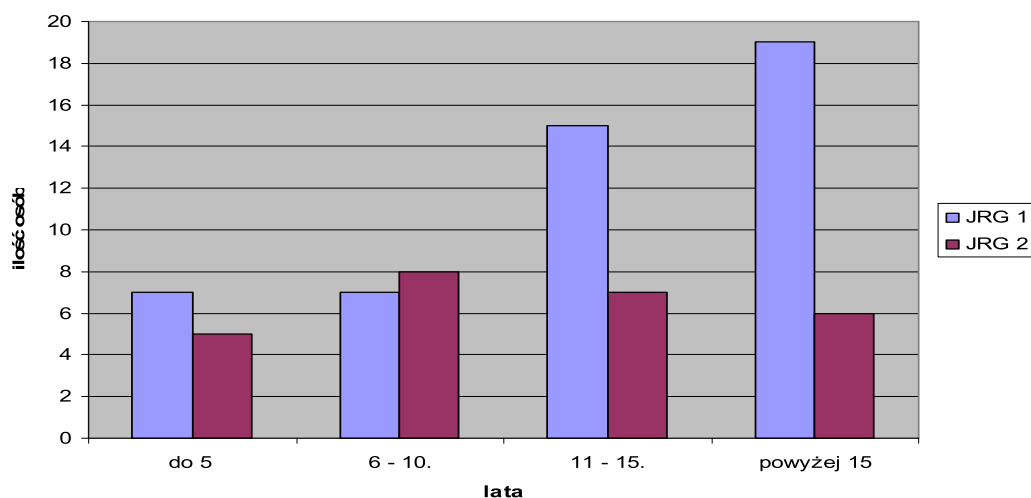
Wykres nr 1. Struktura wieku badanych w JRG 1 i JRG 2



Jak widać na prezentowanych wykresach najsilniej reprezentowaną grupą wiekową w JRG 1 są osoby między 36 a 40 rokiem życia, a więc osoby z doświadczeniem, które niejako znajdują się w fazie dalszego rozwoju zawodowego i utrwalania pozycji w grupie. Natomiast w JRG 2 struktura wieku przedstawia się inaczej. Dominują dwa przedziały wiekowe: 26 -30, oraz 31 – 35, co świadczy o tym, iż osoby w tej jednostce (biorąc pod uwagę teorię rozwoju zawodowego) są w fazie zdobywania pozycji w grupie.

Jednak wartością bardziej miarodajną będzie staż pracy w Państwowej Straży Pożarnej (przed 1992 r. w Zawodowej Straży Pożarnej) zarówno w JRG1, jak też w JRG 2, który prezentuje wykres nr 2

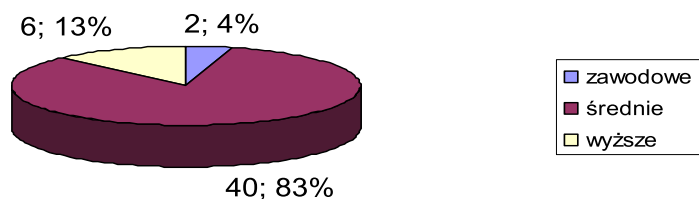
Wykres nr 2. Staż pracy badanych w zestawieniu: JRG 1 i JRG 2



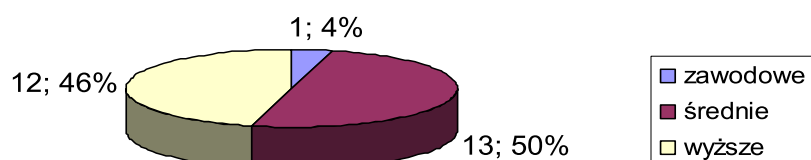
Z wykresu wyraźnie widać, iż doświadczenie strażaków z JRG 1 jest większe niż ich kolegów z drugiej jednostki w Nowym Sączu. W JRG 1 występuje również duże zróżnicowanie między strażakami ze stażem powyżej 15 lat, a strażakami z mniejszym doświadczeniem: do 10 lat. Takie rozbieżności nie występują w JRG 2, gdzie przeważa grupa badanych ze stażem; 6 – 10 lat, ale nie ma dużych różnic w ilości badanych z pozostałych przedziałów stażu pracy.

Kolejną informacją uzyskaną na temat badanych było ich wykształcenie. Prezentowane poniżej wykresy przedstawiają wartościowy i procentowy podział badanych w JRG 1 i w JRG 2.

Wykres nr 3. Wartościowy i procentowy podział badanych wg wykształcenia w JRG 1



Wykres nr 4 Wartościowy i procentowy podział badanych wg wykształcenia w JRG 2



Na podstawie prezentowanych wykresów zauważamy, iż w JRG 1 zdecydowanie przeważają osoby z średnim wykształceniem, natomiast w JRG 2 udział osób z wykształceniem średnim i wyższym jest podobny i wynosi ok. 50 %. Wykształcenie zawodowe posiadają zaledwie 3 osoby w obu jednostkach.

Tabela poniżej prezentuje pytania i odpowiedzi, zestawione wg pierwszej części ankiety, która była narzędziem prowadzonych badań.(dotyczy JRG1 i JRG2), co ułatwi prowadzenie dalszej części analizy.

Tabela nr 4. Zestawienie pytań i odpowiedzi wg przeprowadzonej ankiety (dot. JRG1 i JRG2)

Lp.	treść pytania	JRG 1						JRG 2					
		występujące odpowiedzi: ilość; %						występujące odpowiedzi: ilość; %					
		a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e	f
1.	Czy doświadczył Pan/Pani zdarzeń krytycznych w pracy zawodowej. Czego one dotyczyły?	23; 29,5	37; 47,5	9; 11,5	9; 11,5	×	×	19; 32,2	20; 33,9	11; 18,6	9; 15,3	×	×
2.	Czy w swojej pracy często zdarza się Panu /Pani uczestniczyć w zdarzeniach krytycznych? Proszę określić ich częstotliwość	5; 10,0	4; 8,0	11; 22,0	30; 60,0	×	×	3; 11,5	1; 3,8	5; 19,3	17; 65,4	×	×
3.a	Które ze zdarzeń krytycznych, w Pana/Pani opinii zostały uznane za najbardziej ekstremalne? Proszę zaznaczyć na skali(1 -najmniej stresujące, 5 - najbardziej): pożary	4	8	11	6	6	×	1	7	3	8	0	×
3.b	Które ze zdarzeń krytycznych, w Pana/Pani opinii zostały uznane za najbardziej ekstremalne? Proszę zaznaczyć na skali(1 -najmniej stresujące, 5 - najbardziej): wypadki drogowe	0	0	10	20	14	×	0	0	11	7	6	×
3.c	Które ze zdarzeń krytycznych, w Pana/Pani opinii zostały uznane za najbardziej ekstremalne? Proszę zaznaczyć na skali(1 -najmniej stresujące, 5 - najbardziej): powodzie	2	1	14	9	11	×	1	2	7	7	1	×
3.d	Które ze zdarzeń krytycznych, w Pana/Pani opinii zostały uznane za najbardziej ekstremalne? Proszę zaznaczyć na skali(1 -najmniej stresujące, 5 - najbardziej): trzęsienie ziemi	3	3	2	2	0	×	0	0	0	6	7	×
4.	Jaka reakcja emocjonalna występuje u Pana/Pani najczęściej po zdarzeniach krytycznych? Proszę zakreślić wszystkie, które występują.	27; 31,3	17; 19,4	7; 8,1	36; 41,2	×	×	20; 41,8	9; 18,7	9; 18,7	10; 20,8	0	×
5.	Jakie inne czynniki według Pana/Pani pogłębiają odbiór zdarzeń krytycznych?	28; 31,1	30; 33,3	19; 21,1	13; 14,5	×	×	11; 11;	10; 10;	11; 11;	12; 12;		×
6.	Czy czynniki o których mowa w pkt. 5 miały miejsce?	31; 64,5	17; 35,5	×	×	×	×	18; 69,2	8; 30,8	×	×	×	×
7.	Czy zauważył Pan/Pani we własnym zachowaniu skłonność do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny (sprzeczki, kłótnie, awantury rodzinne)	19; 39,5	29; 60,5	×	×	×	×	10; 38,5	16; 61,5	×	×	×	×

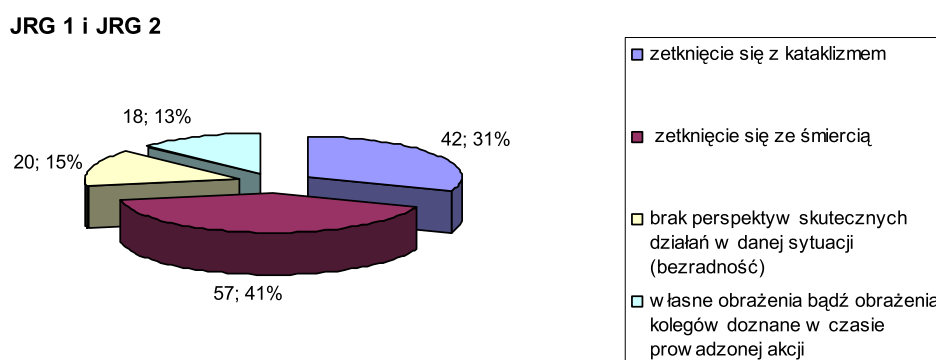
8.	Z jakich sposobów odreagowania po akcji korzysta Pan/Pani? Proszę zakreślić wszystkie stosowane	23; 29,5	8; 10,2	23; 29,5	10; 12,8	9; 11,6	5; 6,4	11; 23,9	6; 13,1	14; 30,5	5; 10,8	7; 15,2	3; 6,5
9.	Co zdaniem Pana/Pani należy do mocnych stron pracy strażaka – ratownika?	35; 35,0	12; 12,0	25; 25,0	27; 27,0	1; 1,0	×	18; 28,6	9; 14,2	20; 31,8	16; 25,4	0	×
10.	Jakie według Pana/Pani są słabe strony strażaka – ratownika?	15; 19,7	18; 23,7	19; 25,0	20; 26,3	4; 5,3	×	12; 23,1	11; 21,2	13; 25,0	17; 32,7	0	×
11.	Czy zdarzyło się Panu/Pani odnieść obrażenia w czasie akcji ratowniczej, bądź takich obrażeń doznał współuczestnik akcji (kolega z pracy)?	28; 58,3	20; 41,7	×	×	×	×	16; 61,5	10; 38,5	×	×	×	×
12.	Jakie myśli temu towarzyszyły?	2; 39,2	25; 49,0	7; 13,7	6; 11,8	11; 21,6	×	0	8; 34,8	1; 4,35	6; 26,0	8; 34,8	×
13.	Jak długo odczuwa Pan/Pani pobudzenie emocjonalne po zakończeniu akcji ratowniczej?	31; 65,9	3; 6,38	0	1; 2,13	10; 21,28	×	23; 71,9	4; 12,4	2; 6,3	2; 6,3	1; 3,1	×
14.	Czy udział w zdarzeniach krytycznych spowodował, że osoby wchodzące w skład zespołów ratowniczych przeżywają stres?	38; 79,1	10; 20,9	×	×	×	×	22; 84,6	4; 15,4	×	×	×	×
15.	Czy Pan/Pani odczuwa po akcji (proszę zakreślić więcej odpowiedzi):	23; 44,2	10; 19,2	3; 5,8	16; 30,8	×	×	7; 21,0	10; 33,3	3; 10,0	10; 33,3	×	×
16.	Czy w swoim środowisku zawodowym spotkał się Pan/Pani z problemem wypalenia zawodowego?	23; 47,9	25; 52,1	×	×	×	×	20; 76,9	6; 23,1	×	×	×	×
17.	Co uważa Pan/Pani za główną przyczynę stanu, który można nazwać wypaleniem się zawodowym?	8; 13,8	14; 24,1	4; 6,8	0	5; 8,7	27; 46,6	2; 6,3	8; 25,0	2; 6,3	2; 6,3	1; 3,0	17; 53,1
18.	Które z wymienionych niżej mechanizmów obronnych stosuje Pan/Pani najczęściej?	11; 22,5	13; 26,5	13; 26,5	2; 4,1	10; 20,4	×	3; 10,7	12; 42,9	5; 20,0	1; 3,4	7; 25,0	×
19.	Czy w Pana/Pani środowisku zawodowym występuje wsparcie psychologiczne?	11; 22,9	37; 77,1	×	×	×	×	18; 69,2	8; 30,8	×	×	×	×
20.	Jakie postępowanie zdaniem Pana/Pani związane ze wsparciem psychologicznym jest najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane przez strażaków?	27; 56,2	11; 22,9	4; 8,3	3; 6,3	3; 6,3	×	13; 43,4	13; 43,4	2; 6,6	1; 3,3	1; 3,3	×

Zródło: opracowanie własne

Po przeprowadzeniu badań, na podstawie pierwszej części ankiety, uzyskaliśmy interesujące nas informacje na temat zdarzeń krytycznych i postrzegania tych zdarzeń przez respondentów w środowisku zawodowym i rodzinnym.

Wśród ankietowanych wszyscy stwierdzili, że w swojej pracy zawodowej doświadczyli zdarzeń krytycznych, co najmniej kilka razy w roku ok. – 60 % badanych, (pozostali, częściej), a dotyczyły one sytuacji (zdarzeń krytycznych), które zawiera wykres nr 5.

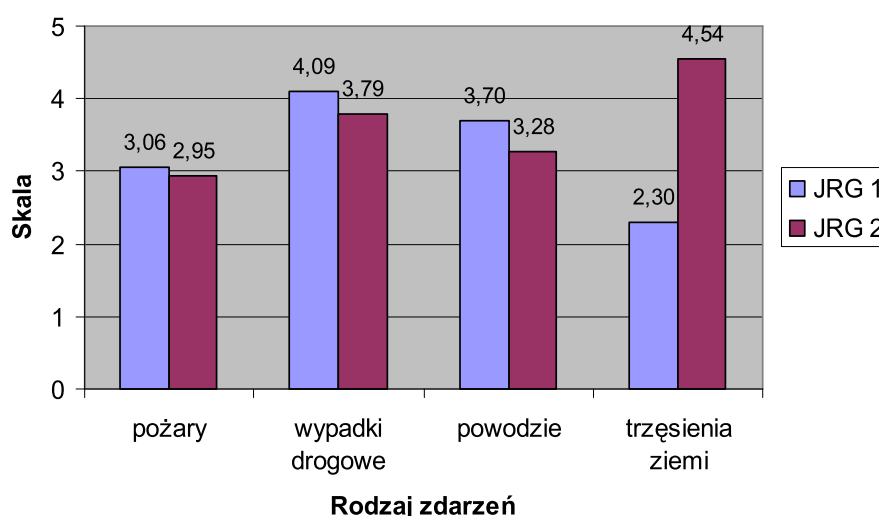
Wykres nr 5. Zdarzenia krytyczne w pracy zawodowej strażaka (czego dotyczą?)



Z wykresu wynika, że respondenci własne doświadczenia zdarzeń krytycznych wiążą najczęściej z sytuacją zetknięcia się ze śmiercią (41% badanych) i zetknięcia się z kataklizmem (31% badanych). Pozostali, zdarzenia krytyczne kojarzą z bezzradnością – 15% oraz z obrażeniami doznanymi podczas akcji (własnymi bądź kolegów) – 13 %.

Aby odpowiedzieć na pytanie: Które ze zdarzeń uznają strażacy za trudne i krytyczne (najbardziej ekstremalne), należy przyjrzeć się zamieszczonemu poniżej wykresowi.

Wykres nr 6. Zdarzenia krytyczne uznane w JRG 1 i w JRG 2 za najbardziej ekstremalne



Przyjmując skalę od 1 – najmniej stresujące do 5 – najbardziej stresujące można było uchwycić rzeczywisty obraz postrzegania tych zdarzeń.

Podane wartości to obliczona **średnia**, która dotyczy ilości występujących opinii w odniesieniu do poszczególnych zdarzeń krytycznych.

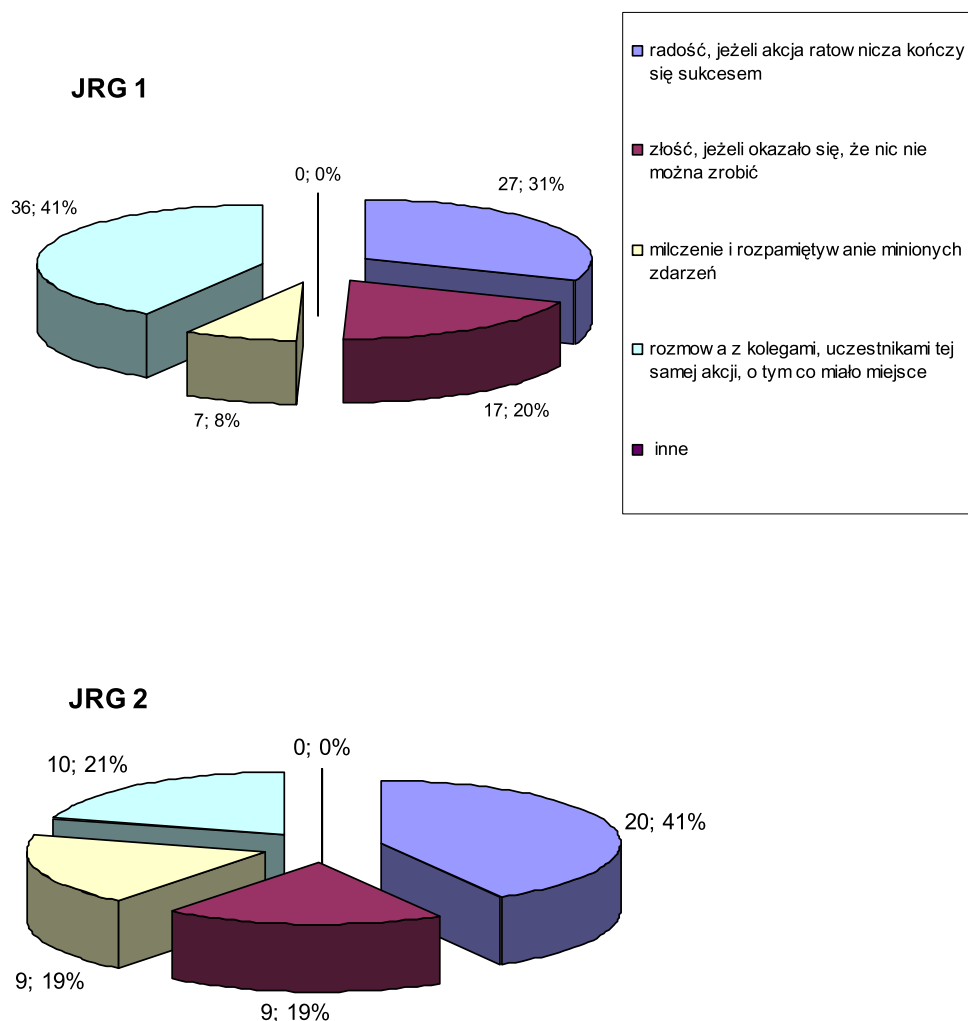
Wykres zawiera interpretację problemu w poszczególnych jednostkach. Doskonale widać różnicę w postrzeganiu zdarzeń krytycznych w JRG 1 i w JRG 2, co wynika ze specyfiki obydwu jednostek. Tylko strażacy z JRG 2, gdzie funkcjonuje Małopolska Grupa Poszukiwawczo – Ratownicza ma styczność z takim kataklizmem, jak trzęsienie ziemi. Dlatego też, to właśnie strażacy z tej jednostki oprócz innych zdarzeń krytycznych wymienili je, jako najbardziej krytyczne.

Dużą dawką stresu są obarczone według ankietowanych z obydwu jednostek wypadki drogowe, co jest spowodowane bliskim kontaktem z osobami rannymi czy zabitymi, oraz bólem i cierpieniem. Na dalszym miejscu znajdują się pożary, prawdopodobnie ze względu na częstotliwość tego typu akcji.

Jak widać z powyższego wykresu słupkowego za najbardziej ekstremalne zdarzenia zostały uznane te, podczas których strażak styka się bezpośrednio z ofiarami i rannymi, będące jednocześnie w opinii strażaków zdarzeniami najbardziej stresującymi.

Wszystkie zdarzenia krytyczne, będące udziałem strażaków wywołują różnego rodzaju reakcje emocjonalne, które w opinii respondentów przedstawiają się następująco.

Wykres nr 7. Występujące u strażaków reakcje emocjonalne



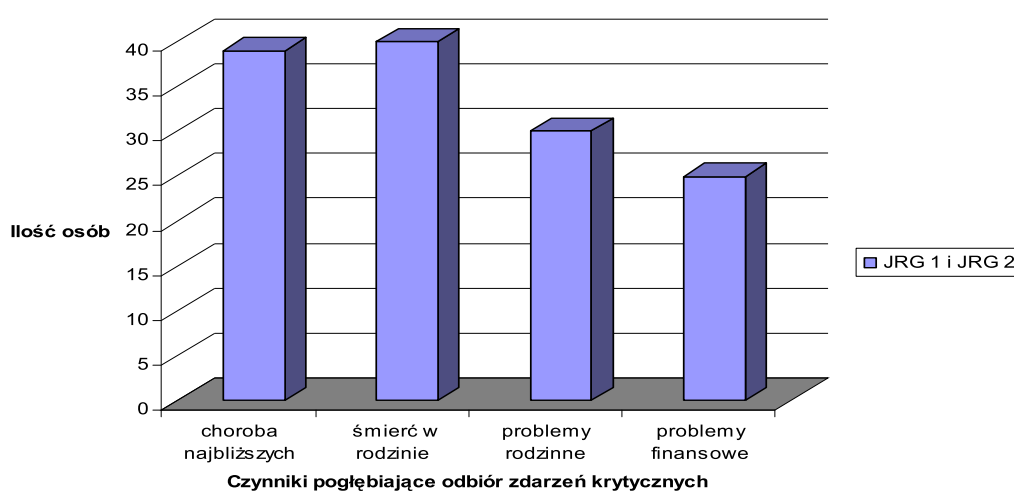
Przedstawiony powyżej wykres prezentuje rodzaj występujących reakcji emocjonalnych u strażaków z badanych grup.

Można zauważyć, iż bez względu na to, jaka jest specyfika działalności poszczególnych jednostek, reakcją emocjonalną, która dominuje jest „radość jeżeli akcja ratownicza kończy się sukcesem”. Natomiast ciekawym zjawiskiem jest to, że

badani z JRG 2 rzadziej rozmawiają między sobą o tym co miało miejsce -21%, podczas, kiedy w JRG 1, aż 41% badanych. Częściej natomiast reagują milczeniem i rozpamiętywaniem minionych zdarzeń – 19%, (w JRG1 – 8%), tłumiąc emocje związane z dramatycznymi wydarzeniami.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż są czynniki, których pojawienie się pogłębia odbiór zdarzeń krytycznych i może wpłynąć na występujące reakcje emocjonalne, co przedstawia wykres nr 8.

Wykres nr 8. Czynniki pogłębiające odbiór zdarzeń krytycznych wg ankietowanych z JRG 1 i JRG 2.

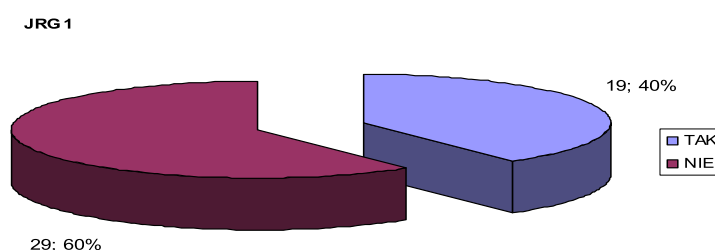


Śmierć w rodzinie oraz choroba najbliższych, to czynniki najczęściej wymieniane przez respondentów, jako pogłębiające odbiór zdarzeń krytycznych w pracy zawodowej. Wynik ten nie jest zaskoczeniem, potwierdza tylko, że strażacy, powszechnie postrzegani, jako „twardziele”, reagują na wszystko, co związane jest z ich środowiskiem rodzinnym, jak każdy człowiek. Natomiast, fakt, że praca strażaka – ratownika związana jest z sytuacjami trudnymi i zdarzeniami krytycznymi (dużo bardziej, niż w innych zawodach) może pogłębiać negatywne reakcje emocjonalne, a tym samym wpływać na odbiór zdarzeń krytycznych.

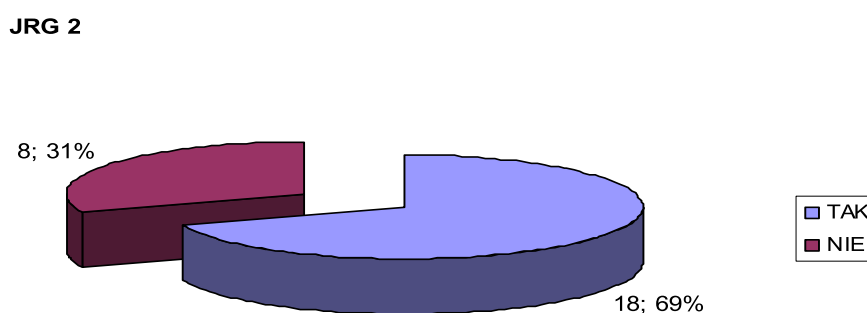
Ważną rolę w zdiagnozowaniu sytuacji w jednostkach ratowniczo – gaśniczych PSP będzie odpowiedź na pytanie: Czy strażacy potrafią samodzielnie radzić sobie

z sytuacjami, które uznają za trudne? Aby odpowiedzieć na to pytanie warto przeanalizować, z jakich sposobów odreagowania po akcji korzystają strażacy oraz to, czy zauważają we własnym zachowaniu skłonność do „odreagowania” po akcji na członkach swojej rodziny (sprzeczki, kłótnie, awantury rodzinne).

Wykres nr 9. Występowanie skłonności do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny w JRG 1



Wykres nr 10. Występowanie skłonności do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny w JRG 2

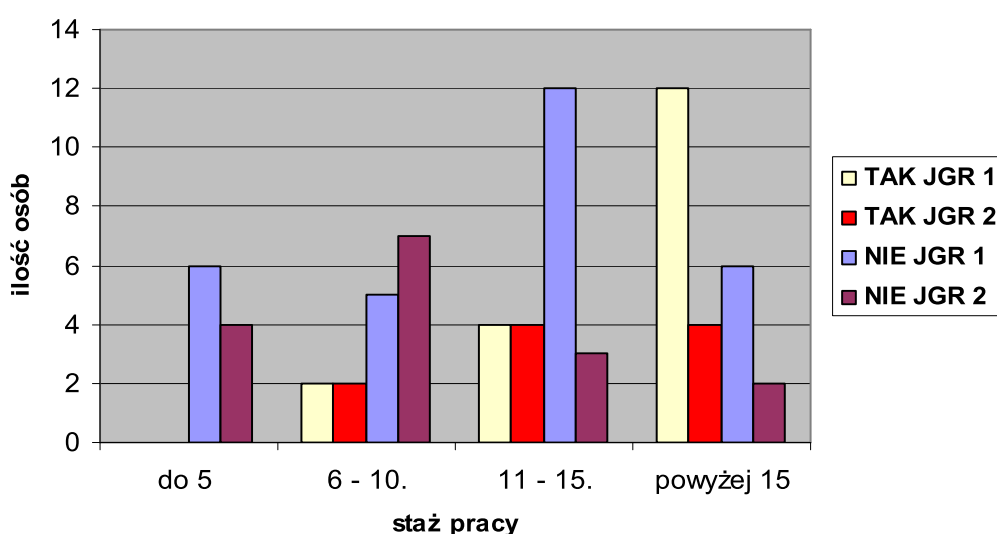


Analiza wykresu nr 9 i 10 przedstawia obraz przenoszenia problemów z pracy na środowisko rodzinne, co świadczy o tym, iż strażacy nie zawsze potrafią radzić sobie z sytuacjami, które uznają za trudne. Jest to zjawisko charakterystyczne dla JRG 2 – 69% badanych, natomiast w mniejszym stopniu występuje w JRG 1 – 40%.

Prezentowana analiza może nasunąć również stwierdzenie, że jeśli strażacy odreagowują różne sytuacje (zdarzenia krytyczne) z pracy na członkach swojej rodziny, to nie mogą się spotkać ze wsparciem z jej strony.

W zestawieniu powyższych odpowiedzi, **ze stażem pracy** badanych można zaobserwować ciekawą zależność, w przypadku JRG1, oraz jej brak – JRG2, ilości osób, strażaków ze skłonnościami do odreagowania zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny od ilości przepracowanych lat w PSP (staż pracy), co przedstawia wykres nr 11.

Wykres nr 11. Skłonności do „odreagowania” zdarzeń krytycznych w pracy na członkach rodziny w zestawieniu ze stażem pracy w JRG 1 i JRG 2



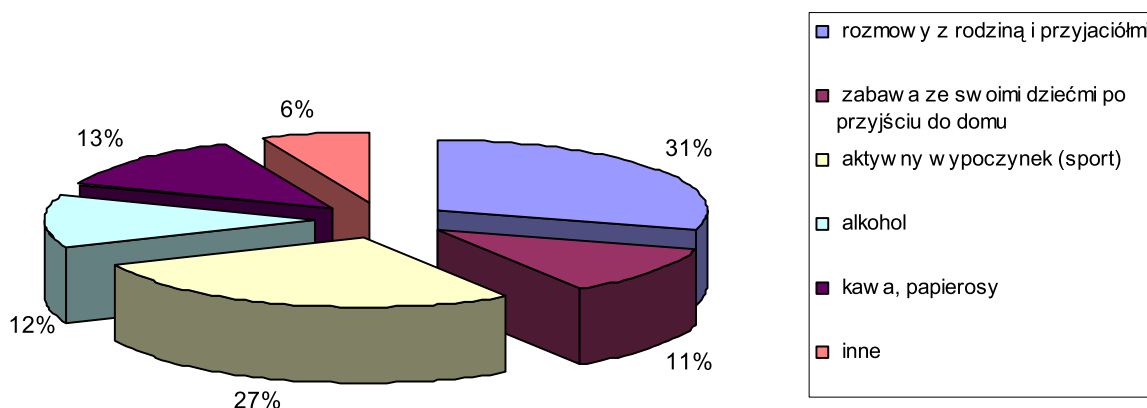
Wykres przedstawia sytuację gdzie odreagowanie zdarzeń krytycznych z pracy w środowisku rodzinnym w JRG 1 dotyczy szczególnie badanych ze stażem powyżej 15 lat, natomiast strażacy z krótszym stażem w dużo mniejszym stopniu przejawiają tego typu skłonności w tej jednostce.

W JRG 2 sytuacja przedstawia się nieco inaczej. Odreagowanie, o którym mowa dotyczy badanych z większego przedziału stażu pracy – powyżej 11 lat. Może to świadczyć o tym, iż nie tylko staż pracy wpływa na skłonność odreagowywania

zdarzeń krytycznych na członkach swojej rodziny, lecz także specyfika pracy. W tym przypadku rodzaj prowadzonych działań w JRG 2, o szerokim spektrum może wpływać niekorzystnie na strażaków powodując, że nie radzą sobie samodzielnie z sytuacjami w pracy.

To, czy strażacy potrafią samodzielnie radzić sobie z sytuacjami, które uznają za trudne wynika ze sposobów odreagowania po akcji, z których korzystają. Respondenci wskazali kilka takich sposobów, co przedstawia zamieszczony poniżej wykres.

Wykres nr 12. Wartościowe i procentowe przedstawienie sposobów odreagowania po akcji, z których korzystają strażacy w JRG 1 i JRG 2

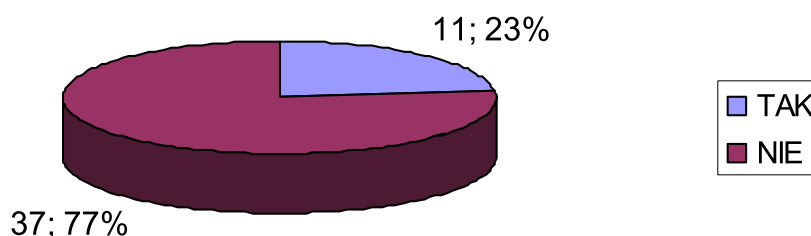


Na wykresie zostały przedstawione sposoby odreagowania po akcji, stosowane przez ankietowanych, z których największym udziałem cieszy się „rozmowa z rodziną i przyjaciółmi” – 31%. Jeżeli ten sposób odreagowania jest najważniejszy, to istotnym elementem dla badanych jest środowisko rodzinne. Oznacza to, że trzeba dołożyć starań aby ograniczyć wśród strażaków skłonności do „odreagowania” zdarzenia

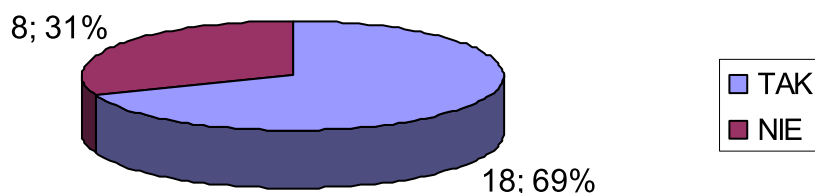
krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny. Jeżeli takie starania zakończyłyby się powodzeniem, może to oznaczać, iż strażacy psychologicznie są lepiej przygotowani do pracy w warunkach ekstremalnych.

Kolejną ważną sprawą, którą należy poddać analizie jest rola środowiska zawodowego, co wiąże się z pytaniem: Jakie działania organizowane w środowisku zawodowym strażaków są uważane przez nich za najbardziej wartościowe (przydatne) w przygotowaniu ich do specyficznych warunków pracy? Wyraźny obraz tej sprawy da nam interpretacja postępowania związanego ze wsparciem psychologicznym. Ale na początek należy sprawdzić czy zdaniem strażaków w ogóle występuje wsparcie psychologiczne w ich środowisku zawodowym i jak się to przedstawia w JRG 1 oraz w JRG 2.

Wykres nr 13. Wsparcie psychologiczne w JRG 1 (czy występuje?)



Wykres nr 14. Wsparcie psychologiczne w JRG 2 (czy występuje?)

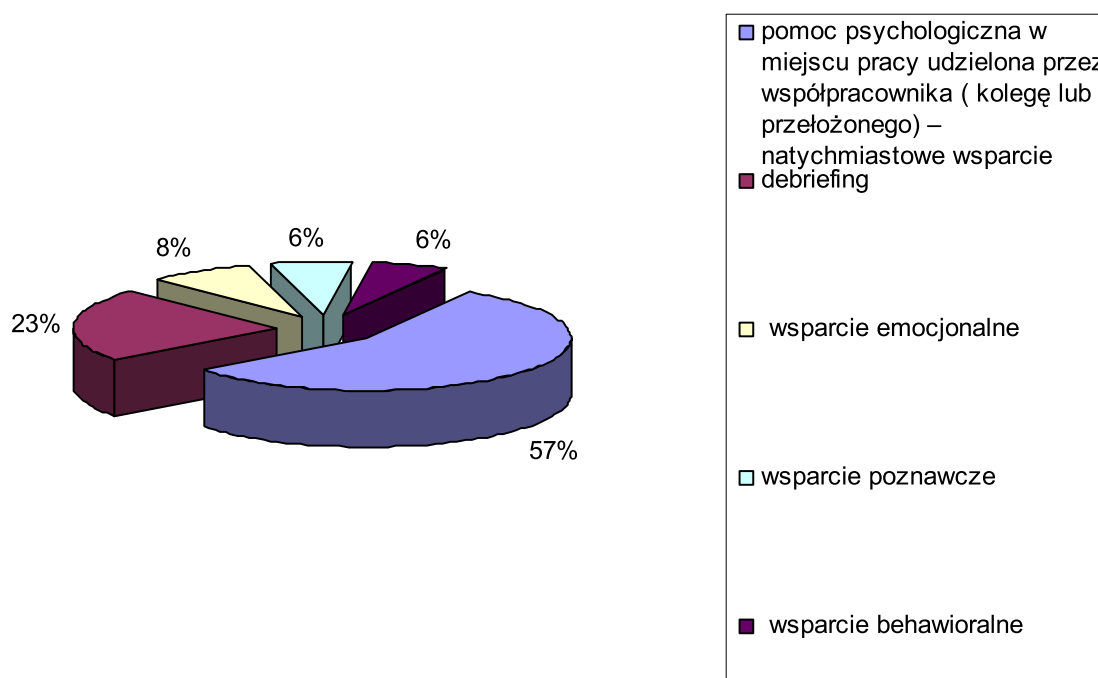


Prezentacja wykresu 13 i 14 wskazuje na to, iż zjawisko wsparcia psychologicznego występuje szerzej w JRG 2, gdzie blisko 70 % badanych zauważa jego obecność. Natomiast w JRG 1 zaledwie 23% respondentów stwierdziło jego istnienie, a pozostała grupa – 77% uznała, że takie wsparcie nie występuje.

Świadczy to o tym, iż prowadzone działania wspierające nie są dostateczne i nastawione na dzień dzisiejszy tylko na grupę „bardziej zagrożoną” – jednostkę PSP o szerszym spektrum działalności (JRG 2).

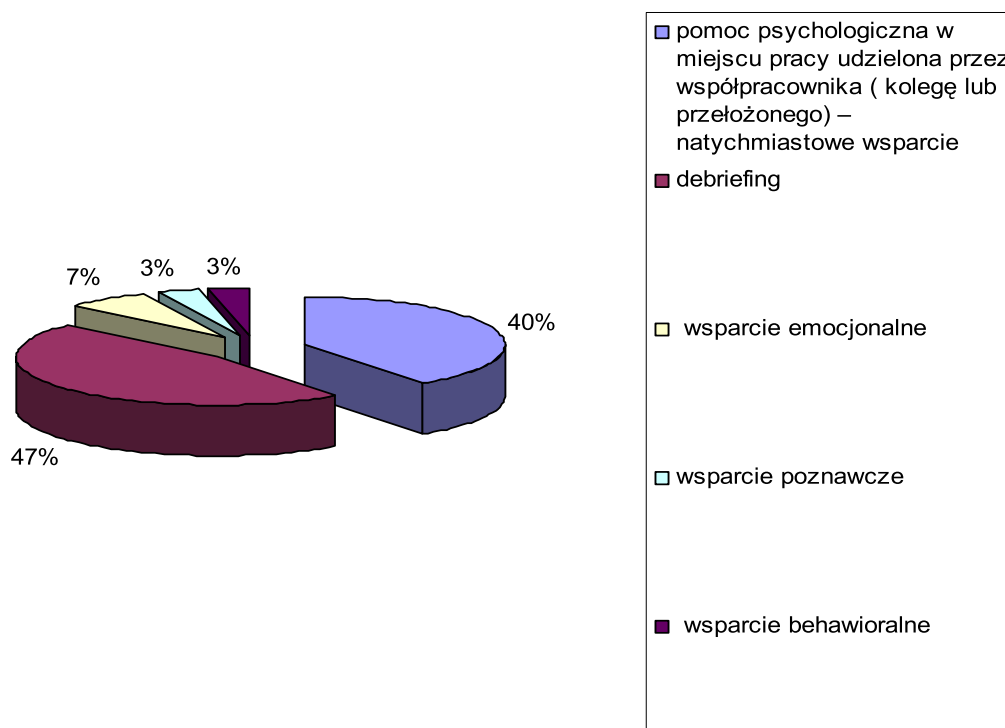
Kolejna prezentacja pokaże, jak ważne dla strażaków jest postępowanie środowiska zawodowego związane z obecnością w nim wsparcia psychologicznego. Jakie działania są najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane przez strażaków.

Wykres nr 15. Rodzaje wsparcia psychologicznego – najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane w JRG 1



Najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane wsparcie w JRG 1 to pomoc psychologiczna w miejscu pracy udzielona przez współpracownika (kolegę lub przełożonego) – natychmiastowe wsparcie, które preferuje 57% badanych, przeszło połowę mniej badanych (23%) uważa *debriefing* za rodzaj najsukuteczniejszego wsparcia, pozostali badani dostrzegają korzyść we wsparciu emocjonalnym – 8%, poznawczym – 6% i behawioralnym – 6%.

Wykres nr 16. Rodzaje wsparcia psychologicznego – najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane w JRG 2



Nieco inaczej przedstawia się sytuacja w drugiej badanej jednostce, gdzie większość – 47% uznała, że to *debriefing* jest najkorzystniejszym rodzajem wsparcia, ale niewiele mniejszy procent badanych – 40% uznało podobnie, jak w JRG 1, za najistotniejsze wsparcie natychmiastowe (pomoc psychologiczna w miejscu pracy). Pozostali badani postawili na wsparcie emocjonalne – 7%, poznawcze i behawioralne po 3%.

Analizując rodzaje wsparcia zarówno w jednej, jak i w drugiej jednostce można dostrzec różnice w preferowaniu określonych działań, postrzeganych jako rodzaj wsparcia, które wiążą się ze specyfiką tychże jednostek.

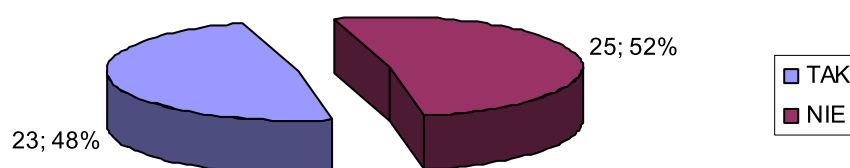
Debriefing jest rodzajem wsparcia, które pojawiło się w Polsce od niedawna, kiedy działające grupy poszukiwawczo – ratownicze zaczęły uczestniczyć w akcjach ratowniczych na całym świecie. To właśnie JRG 2 bierze udział w tego typu akcjach, tam też wspomniany rodzaj wsparcia został wskazany, jako najbardziej preferowany.

W dalszym ciągu prowadzonej analizy rozważymy problem wypalenia zawodowego, czy jest on widoczny i co może być główną przyczyną takiego stanu,

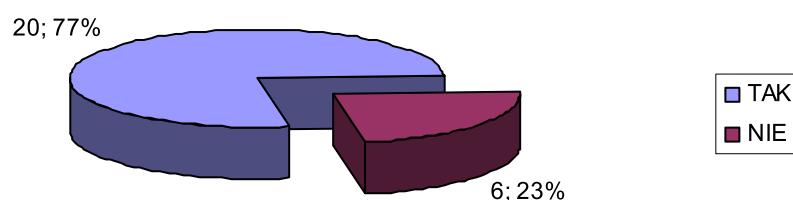
wywnioskujemy: Czy strażacy czują się dowartościowani czy też zniechęceni panującą sytuacją w swoim środowisku? Jak to się przedstawia w poszczególnych jednostkach PSP (JRG1 i JRG 2) i co może mieć na to wpływ.

W pierwszej kolejności zbadane zostało samo zauważenie występowania problemu wypalenia zawodowego, które przedstawia się następująco.

Wykres 17. Występowanie problemu wypalenia zawodowego w JRG 1



Wykres 18. Występowanie problemu wypalenia zawodowego w JRG 2



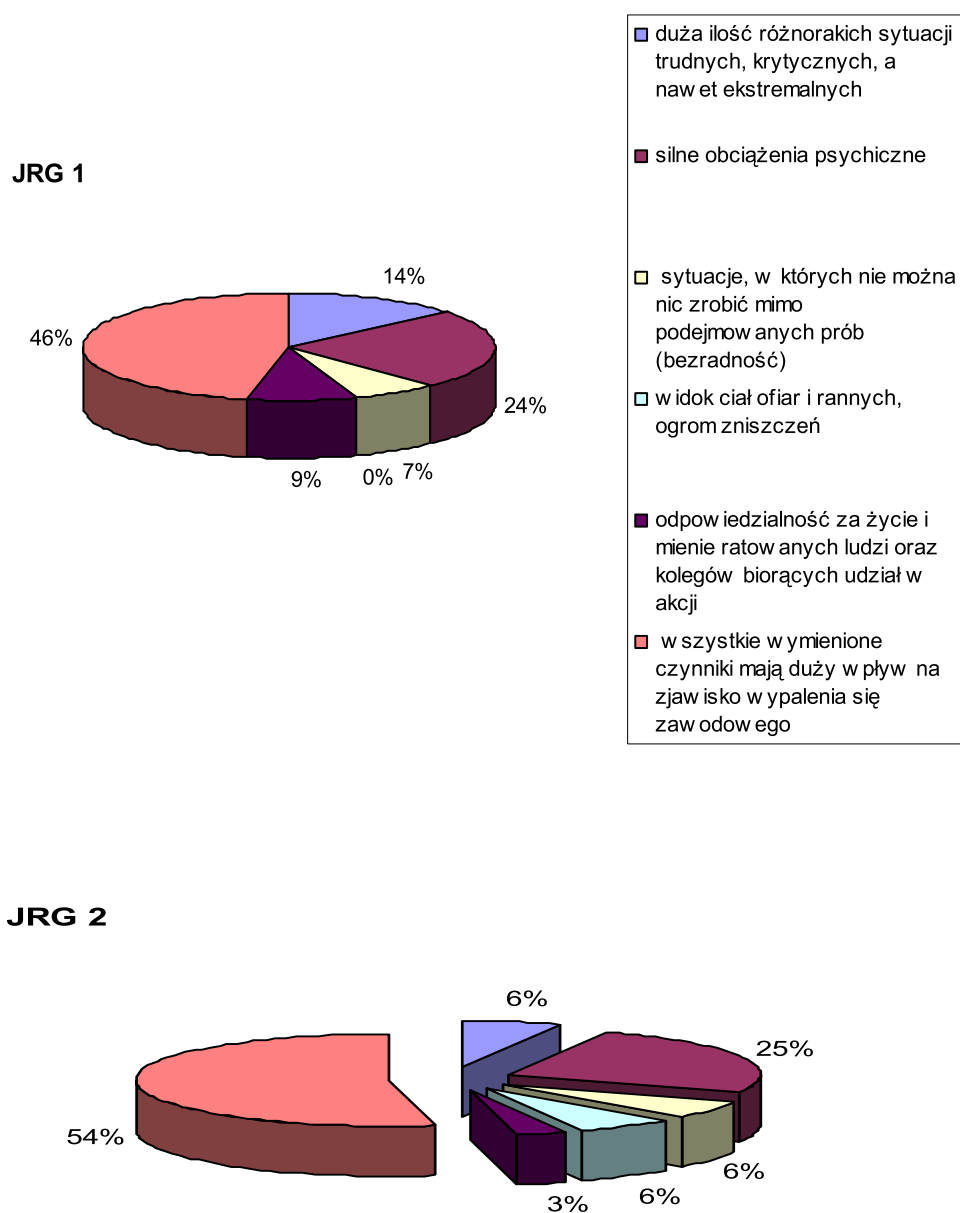
Analizując 17 i 18 wykres można potwierdzić, iż problem wypalenia zawodowego jest zauważany w obydwu badanych jednostkach PSP. Wyraźnie widać, że dotyczy on bardziej strażaków z JRG 2 – 77%, co wskazuje na specyfikę działań tej jednostki PSP, jako przyczyny prezentowanych poglądów.

Jeżeli dodatkowo przywołamy zestawienie stażu pracy w JRG 1 i JRG 2 (wykres nr 3), potwierdzi to założenie, iż przyczyną zjawiska wypalenia zawodowego nie jest czas wykonywania tego zawodu (staż pracy) lecz specyfika działalności.

Bowiem wykres nr 2 prezentując staż pracy w poszczególnych jednostkach pokazuje wyraźnie, że w JRG 2 przeważa grupa ze stażem powyżej 15 lat.

Oprócz samej obecności zjawiska wypalenia zawodowego niezwykle istotną sprawą są przyczyny tego stanu. Prezentowany poniżej wykres zawiera zestawienie tychże przyczyn w rozbiciu na JRG 1 oraz JRG 2.

Wykres 19. Zestawienie przyczyn wypalenia zawodowego w opinii strażaków

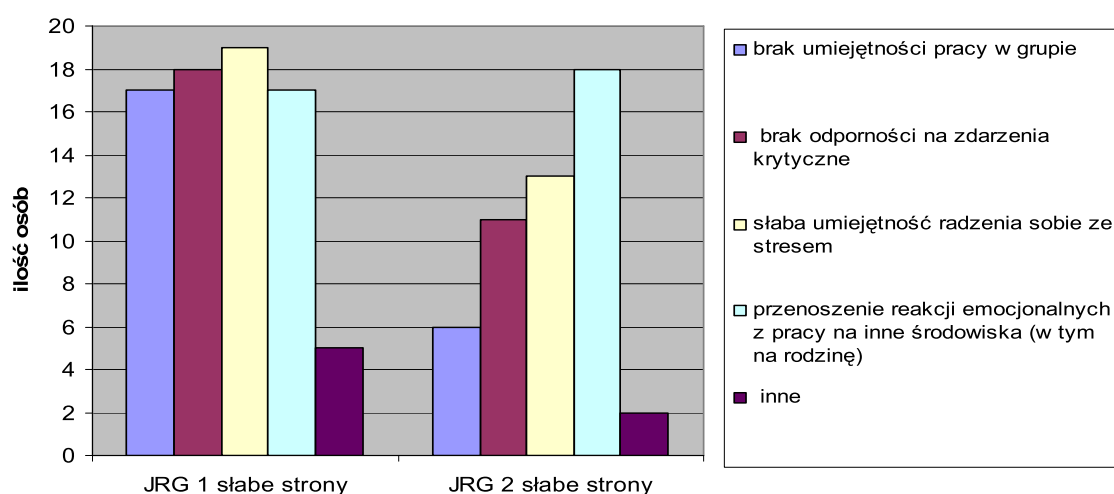


Prezentowany wykres jednoznacznie potwierdza, iż zdecydowana większość badanych uważa, że problem wypalenia zawodowego związany jest ze wszystkimi rozpatrywanymi czynnikami. Zarówno: duża ilość różnorodnych sytuacji trudnych, krytycznych, a nawet ekstremalnych, silne obciążenia psychiczne, sytuacje, w których nie można nic zrobić mimo podejmowanych prób (bezradność), widok ciał ofiar i rannych, ogrom zniszczeń, a także odpowiedzialność za życie i mienie ratowanych ludzi oraz kolegów biorących udział w akcji są lub mogą być w oczach respondentów przyczyną stanu, który można nazwać wypaleniem zawodowym. Jego przejawami są artykułowane przez strażaków: silne obciążenia psychiczne, wyrażone wymienionymi wyżej „przyczynami wypalenia zawodowego”.

Ze względu na to, że duży procent badanych – ok. 50% (z dwóch jednostek) stwierdził obecność stanu, nazwanego wypaleniem zawodowym, może to być przyczyną niedowartościowania strażaków – ratowników i jednocześnie powodem ich zniechęcenia panującą sytuacją w środowisku zawodowym.

Własna samowiedza oraz samoświadomość słabych i mocnych stron są elementami, które mogą wskazywać na przejawy wypalenia zawodowego, bądź dużego poczucia własnej wartości i wiary w siebie. W badanych grupach przedstawia się to następująco.

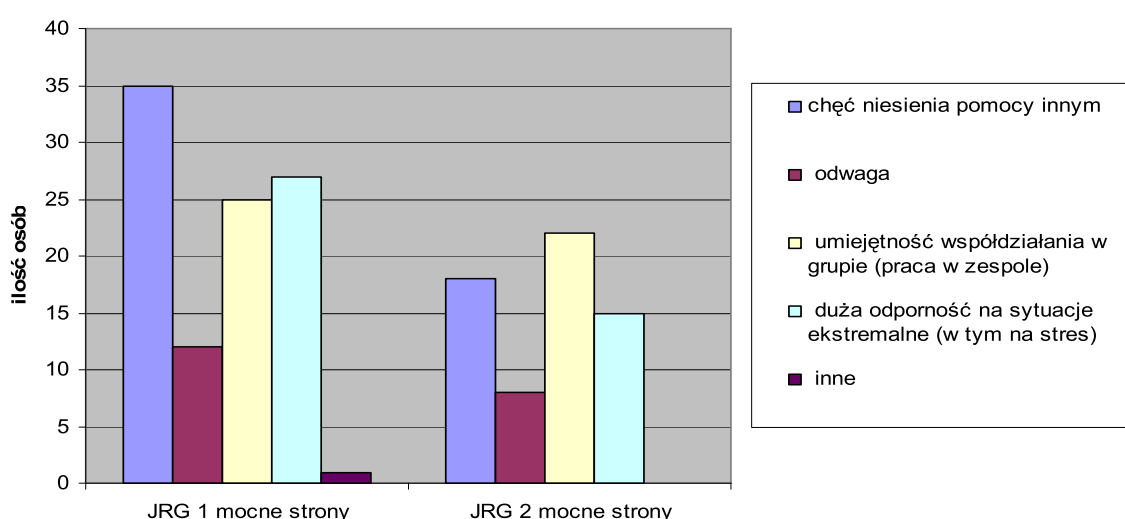
Wykres nr 20. Słabe strony strażaków z JRG 1 i JRG 2 w opinii własnej



Słabe strony strażaków są różnie postrzegane, w zależności od badanych grup. W JRG1 „słaba umiejętność radzenia sobie ze stresem” jest w opinii respondentów najsłabszym ogniwem, chociaż można stwierdzić, iż wszystkie wymienione elementy są prawie w takim samym stopniu uważane za słabe.

Inaczej jest w JRG 2, gdzie badani za najsłabszą stronę uznali „przenoszenie reakcji emocjonalnych z pracy na inne środowiska (w tym na rodzinę)”. Pozostałe elementy słabych stron są w ankiecie rzadziej wymieniane.

Wykres nr 21. Mocne strony strażaków z JRG 1 i JRG 2 w opinii własnej



Strażacy z JRG 1 za najmocniejszą stronę uznali „chęć niesienia pomocy innym”, chociaż tylko 12 osób wymieniło „odwagę”, jako element stanowiący mocną stronę. Wydawałoby się, że te elementy powinny iść ze sobą w parze, ale jak widać, tak nie jest.

W JRG 2 natomiast, to „umiejętność współdziałania w grupie (praca w zespole)” stanowią najmocniejszą stronę tego zespołu. Niewiele mniej osób wskazało na „chęć niesienia pomocy innym” i podobnie, jak w JRG 1 nie idzie ona w parze z „odwagą”.

Zarówno słabe, jak i mocne strony wskazują na pogłębioną samowiedzę oraz samoświadomość badanych, co powinno się przekładać na działania związane

z ograniczeniem własnych słabości i pracą nad tymi elementami, które zostały uznane za mocne strony. Uświadomienie sobie własnych słabości pozwala je eliminować lub w pewnym stopniu ograniczać, pobudza także do pracy nad sobą. Działania takie mogą prowadzić w rezultacie do ograniczenia zjawiska wypalenia zawodowego i do zwiększenia poczucia własnej wartości.

4.5. Wnioski z badań. Model zmian w podejściu do zdarzeń krytycznych

Celem niniejszej pracy oraz przeprowadzonych badań było przedstawienie problemu zachowań pracowniczych i zdiagnozowanie sytuacji określanych jako krytyczne w jednostkach ratowniczo – gaśniczych PSP, a także przedstawienie ewentualnych propozycji zmian organizacyjnych i psychospołecznych w zakresie aktualnej sytuacji. Wybór do badań strażaków – ratowników z jednostek PSP nie był przypadkowy.

Pośród różnych zawodów z całą pewnością można wskazać takie, w których kontakt ze zdarzeniami krytycznymi, a nawet ekstremalnymi, jak również sytuacjami stresowymi jest naturalną koniecznością ponoszenia ryzyka, która wynika z charakteru samej pracy i silnych obciążeń psychicznych związanych z tą pracą. Przykładem takiego zawodu jest służba w straży pożarnej, która jest formacją ratowniczą działająca bardzo pręźnie, zajmującą się kompleksowo wszystkimi dziedzinami ratownictwa.

Badaniu poddani zostali strażacy z dwóch Jednostek Ratowniczo Gaśniczych PSP: nr 1 i nr 2 w Nowym Sączu. Pierwsza o profilu typowo ratowniczo – gaśniczym, druga – specjalistyczna. Otrzymane wyniki zostały zaprezentowane w tejże pracy, a ich interpretacja pozwoliła na wyciągnięcie szeregu wniosków potwierdzających postawione hipotezy.

Hipoteza I. – wnioski i uzasadnienie

Zdarzenia krytyczne są nierozłącznym elementem pracy strażaka – ratownika. Zgodnie z wynikami badań dotyczą one najczęściej zetknięcia się ze śmiercią, bez względu na miejsce pracy strażaka.

Zróznicowane są opinie dotyczące najbardziej ekstremalnych zdarzeń, co wynika ze specyfiki badanych jednostek. Tylko strażacy z JRG 2, gdzie funkcjonuje Małopolska Grupa Poszukiwawczo Ratownicza ma styczność z takim kataklizmem, jak trzęsienie ziemi, dlatego też, uznali ten kataklizm za najbardziej krytyczne zdarzenie. Dużą dawką stresu według ankietowanych z obydwu jednostek obarczone

są wypadki drogowe, co jest spowodowane bliskim kontaktem z osobami rannymi czy zabitymi, oraz bólem i cierpieniem. Jedno jest pewne, za najbardziej ekstremalne zdarzenia zostały uznane te, podczas których strażak styka się bezpośrednio z ofiarami i rannymi.

Praca zawodowa o takim charakterze wiąże się z koniecznością szybkiego odreagowania po akcji, co w wielu przypadkach powoduje przenoszenie reakcji emocjonalnych z pracy na inne środowiska, szczególnie na rodzinę. Sytuacja taka związana jest między innymi z rodzajem wykonywanych zadań, im są one trudniejsze, tym zdarza się to częściej. Jeśli strażacy odreagowują różne sytuacje (zdarzenia krytyczne) z pracy na członkach swojej rodziny, to nie mogą się spotkać ze wsparciem z jej strony. Odreagowanie zdarzenia krytycznego ma duży wpływ na zachowanie pracownika, a jeżeli najważniejszym sposobem na odreagowanie jest „rozmowa z rodziną i przyjaciółmi”, to wskazuje, że istotny element dla badanych stanowi środowisko rodzinne. Oznacza to, iż trzeba dołożyć starań aby ograniczyć wśród strażaków skłonności do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny. Jeżeli takie starania zakończyłyby się powodzeniem, może to wskazywać, iż strażacy psychologicznie są lepiej przygotowani do pracy w warunkach ekstremalnych, co będzie przekładać się na ich zachowania.

Hipoteza II. – wnioski i uzasadnienie

Rozważając zagadnienie wsparcia w środowisku zawodowym na podstawie przeprowadzonych badań, należy podkreślić konieczność stosowania działań, które miałyby na celu otoczyć „psychologiczną opieką” pracujących (strażaków – ratowników) w warunkach ekstremalnych. Respondenci wskazali, że obok wsparcia natychmiastowego (pomoc psychologiczna udzielona na miejscu zdarzenia przez kolegę lub przełożonego) najbardziej pożądaną, skuteczną i oczekiwaną przez strażaków jest profesjonalne wsparcie typu *debriefing*.

Stosowane wsparcie psychologiczne i społeczne kształtuje zachowania pracownicze, jak również wpływa na ograniczenie niepożądanych skutków pracy w warunkach ekstremalnych.

Analiza przeprowadzonych badań wskazuje na obecności zjawiska wypalenia zawodowego. Niezwykle istotną sprawą są wszystkie przyczyny tego stanu, gdyż respondenci, nie wymienili jednego powodu, który stanowiłby najpoważniejszą przyczynę wypalenia zawodowego, lecz wszystkie rozważane. Tak więc: duża ilość różnorodnych sytuacji trudnych, krytycznych, a nawet ekstremalnych, silne obciążenia psychiczne, sytuacje, w których nie można nic zrobić mimo podejmowanych prób (bezzradność), widok ciał ofiar i rannych, ogrom zniszczeń, a także odpowiedzialność za życie i mienie ratowanych ludzi oraz kolegów biorących udział w akcji.

Duży procent badanych – ok. 50% (biorąc pod uwagę obydwie jednostki) stwierdził obecność stanu, który można nazwać wypaleniem zawodowym, może to być przyczyną niedowartościowania strażaków – ratowników i jednocześnie powodem ich zniechęcenia panującą sytuacją w środowisku zawodowym.

Hipoteza III. – wnioski i uzasadnienie

Praca ratownika doceniana jest zazwyczaj w sytuacjach zdarzeń krytycznych, których sami doświadczamy, ale dla tych ludzi jest to praca zawodowa w trudnych i krytycznych warunkach. Oczywiście i naturalną i sprawą są oczekiwania strażaków w zakresie pomocy i wsparcia, które wskazują, jak zostało to wspomniane wcześniej, że obok wsparcia natychmiastowego (pomoc psychologiczna udzielona na miejscu zdarzenia przez kolegę lub przełożonego), najbardziej pożądaną, skuteczną i oczekiwaną przez strażaków jest profesjonalne wsparcie typu *debriefing*, w mniejszym stopniu wsparcie emocjonalne, poznawcze oraz behawioralne.

Biorąc pod uwagę środowisko zawodowe strażaków, konieczność stosowania szeroko pojętego wsparcia wydaje się być niezbędną.

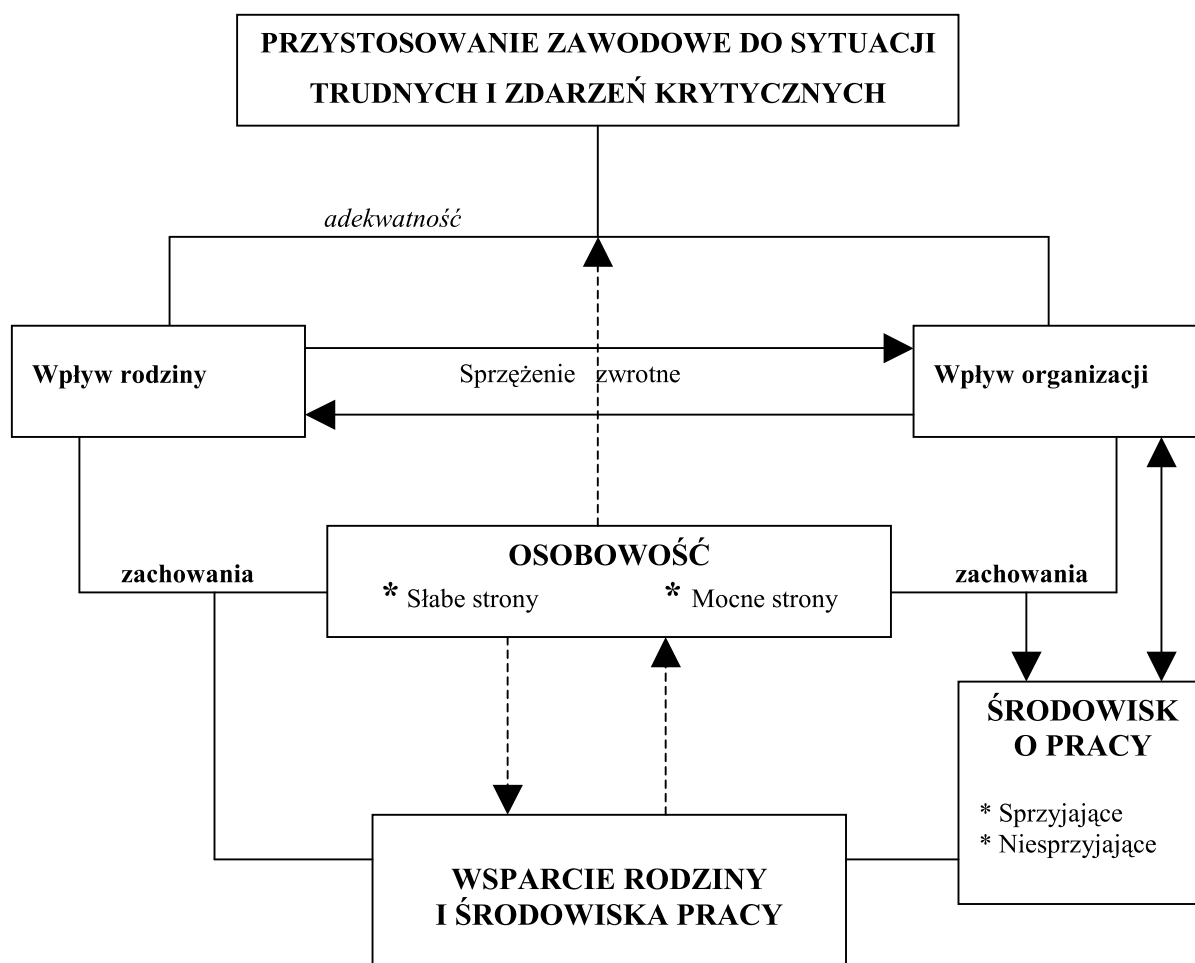
Model zmian w podejściu do zdarzeń krytycznych

Na podstawie przeprowadzonej analizy, oraz wniosków uzasadniających postawione hipotezy można zaproponować konstrukcję modelu zmian organizacyjnych i psychospołecznych w jednostkach ratowniczo – gaśniczych PSP.

Ważną wskazówką w prezentowanym modelu stanowią zagadnienia związane z funkcjonowaniem człowieka w środowisku pracy oraz z jego przystosowaniem zawodowym, przedstawione w pierwszym rozdziale niniejszej pracy.

Model graficzny zamieszczony poniżej prezentuje elementy przystosowania zawodowego w odniesieniu do sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych.

Rys. nr 8. Model przystosowania zawodowego w odniesieniu do sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych



Źródło: opracowanie własne

Przedstawiony model zwraca uwagę na zachowania pracownicze będące wynikiem wpływu, z jednej strony rodziny, z drugiej zaś organizacji. Podkreśla występujące sprzężenie zwrotne między obydwoma obszarami, które najczęściej zwiększa ten wpływ.

W środowisku pracy mogą występować różne zjawiska, co sprawia, że jest ono sprzyjające lub nie przystosowaniu zawodowemu. Należy zwrócić uwagę, iż jest to szczególnie istotne w sytuacjach trudnych i zdarzeniach krytycznych, a więc w takim obszarze, jakim są jednostki straży pożarnej.

Warto podkreślić, że w zachowaniu człowieka, można wskazać pewne elementy, które stanowią jego osobisty potencjał, wykorzystywany w wielu okolicznościach, szczególnie w sytuacjach trudnych i zdarzeniach krytycznych. Jest to przede wszystkim osobowość i związane z nią mocne strony pracownika (strażaka – ratownika).

Podstawą prezentowanego modelu są sugestie związane z ewentualnymi działaniami, które spowodowałyby lepsze (bardziej adekwatne) przystosowanie się pracowników służb ratowniczych (strażaków) do funkcjonowania w środowisku pracy. Najważniejszym sygnalizowanym zagadnieniem jest **wsparcie** (psychologiczne i społeczne), które powinno być odczuwalne przez strażaków – ratowników w każdym obszarze.

Proponowane wsparcie wydaje się być element kluczowym, który kształtuje zachowania pracownicze i ma szczególny wpływ na stopień przystosowania zawodowego do sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych.

Zakończenie

Celem niniejszej pracy było przedstawienie szeroko pojętej problematyki zachowań pracowniczych i zdiagnozowanie sytuacji określanych jako trudne i krytyczne w środowisku zawodowym służb ratowniczych Państwowej Straży Pożarnej, w jej dwóch jednostkach stacjonujących w Nowym Sączu.

Sformułowany problem badawczy oraz postawione pytania pozwoliły zrealizować zamierzony cel, a przeprowadzone badania umożliwiły wnikliwą analizę wielu zagadnień.

Dzięki części teoretycznej zawartej w trzech pierwszych rozdziałach, dotyczącej między innymi wyznaczników zachowań człowieka, psychologicznych mechanizmów jego zachowań w organizacji, radzenia sobie ze stresem oraz charakterystyki sytuacji krytycznych w pracy strażaków można było przeprowadzić interesujące badania, przyjmując za punkt wyjścia psychologiczną koncepcję neobehawioryzmu. Opracowana ankieta stanowiąca narzędzie badawcze zawierała pytania, które pozwoliły nakreślić profil osobowościowy strażaka, przedstawiając go w świetle uczestniczenia w zdarzeniach krytycznych.

Analiza wyników badań oraz interpretacja uzyskanych informacji umożliwiła wyciągnięcie wniosków dotyczących szeregu zjawisk, które towarzyszą pracy strażaka w środowisku sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych.

Zaproponowany model zmian organizacyjnych i psychospołecznych może być wykorzystany przy planowaniu działań zmierzających do stosowania szeroko pojętego wsparcia psychologicznego, ograniczenia zjawiska wypalenia zawodowego oraz promowania odpowiednich sposobów „odreagowania po akcji”.

Świadomość ważności relacji człowieka i jego środowiska zawodowego jest kluczem do kształtowania zachowań pracowniczych w wielu sytuacjach, nie tylko trudnych i krytycznych.

Bibliografia

1. J. Strelau (red) Psychologia, Podręcznik akademicki, tom 1 - Podstawy psychologii GWP, Gdańsk 2000
2. J. Strelau (red) Psychologia, Podręcznik akademicki, tom 2 –Psychologia ogólna GWP, Gdańsk 2000
3. J. Strelau (red) Psychologia, Podręcznik akademicki, tom 3 – Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej, GWP, Gdańsk 2000
4. C. Tavis, C. Wade, Psychologia, Podejścia oraz koncepcje, Zysk i S-ka Wydawnictwo s.c.,Poznań 1999,
5. K. Oatley, J.M. Jenkins, Zrozumieć emocje, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa 2003
6. J. Koziński, Koncepcje psychologiczne człowieka, Wydawnictwo akademickie „Żak”. Warszawa 1998
7. R. J. Sternberg, Psychologia poznawcza, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna. Warszawa 2001
8. C. S. Hall, G. Lindzey, „Teorie osobowości”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994
9. H. Gardner, Mindy L. Kornhaber, Warren K. Wake, Inteligencja, wielorakie perspektywy, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna. Warszawa 2001
10. Ph. Zimbardo, Psychologia i życie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999
11. Jan Strelau, Temperament i inteligencja, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995
12. J. Strelau, Psychologia temperamentu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001
13. J.F. Terelak, Psychologia stresu, OW „Branta”, Bydgoszcz 2001
14. Z zagadnień dydaktyki szkoły wyższej, praca pod redakcją H. Tomalskiej, Wyższa Szkoła Biznesu – NLU, Nowy Sącz 2001
15. A. Wajda, Organizacja i zarządzanie, Polskie PWE, Warszawa 2003

16. J.E. Karney, Człowiek i praca, Międzynarodowa Szkoła Menadżerów Spółka z o.o. Warszawa 1998
17. J. F. Terelak, Psychologia organizacji i zarządzania, Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o. o.. Warszawa 2005
18. C.S. Nosal, Psychologia decyzji kadrowych, Wydawnictwo PSB, Kraków 1999
19. P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, "Organizacje a kontrakt psychologiczny, Zarządzanie ludźmi w pracy", Wydawnictwo Naukowe PWN SA. Warszawa 2000
20. D. Kubacka – Jasiecka, A. Lipowska – Teutsch (red) – Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, GWP, Gdańsk 2003
21. A. Hetherington, Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych, GWP, Gdańsk 2004
22. J. Strelau (red), Osobowość a ekstremalny stres, GWP 2004
23. R.A. Bryant, A.G. Marvey, Zespół ostrego stresu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003
24. B. Dudek, Zaburzenia po stresie traumatycznym, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003
25. A. Czarnecka, C. Dobrodziej, Psychologiczne aspekty działań ratowniczych (wybrane zagadnienia), Zakład Wydawnictw i Szkolenia „Firex”, Warszawa 2001
26. M. Lis – Turlejska, Stres traumatyczny. Występowanie, następstwa, terapia, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2002
27. J. L. Greenstone, S. C. Leviton, Interwencja kryzysowa, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004
28. J. Szmagalski, Ofiary katastrof i klęsk żywiołowych, CRSS, Warszawa 1996
29. M. Chomoncik, Pierwsza pomoc dla strażaków ratowników, SA PSP, Kraków 2003
30. D. Goleman – Inteligencja emocjonalna, Media Rodzina, Poznań 1999

31. D. Goleman, Inteligencja emocjonalna w praktyce, Media Rodzina, Poznań 1999
32. J. O'Connor, J. Seymou, NLP wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego, Zysk i s-ka Wydawnictwo s.c., Poznań 1996
33. K. Hogan – Psychologia perswazji, Jacek Santorski & CO Wydawnictwo, Warszawa 200
34. Tożsamość człowieka, praca zb. pod red. A. Gałdowej, Wyd. U J, Kraków 2000

Artykuły:

Z. Nieckarz, J. Smolarek, „ Cel: załoga ambitna i zmotywowana”, Personel nr 2, luty 2005

Wykaz stron internetowych

<http://prace.pl> dn. 2005-04-28, godz.20.50
<http://www.mabor.com.pl> , dn. 2005.04.28, godz. 18.00
<http://www.terapia.rubikon.net.pl> dn.2005.05.12, godz. 20.00
<http://www.literka.pl> , dn. 2005.09.25, godz. 18.00
<http://www.studenci.pl> ,dn.2005.10.11, godz. 20.00

Wykaz rysunków

Rys. nr 1	Model ACT* Andersona	11
Rys. nr 2	Trzy poziomy rozważań teoretycznych – jako podstawa stosowanej terminologii.....	12
Rys. nr 3	Model przystosowania człowieka do środowiska pracy	21
Rys. nr 4	Kategorie cech reprezentujące różne aspekty osobowości	41

Rys. nr 5	Struktura osobowości wg J. F. Terelaka	45
Rys. nr 6	Model zależności między subiektywnym środowiskiem, subiektywną jednostką a napięciem	49
Rys. nr 7	Ogólny model badań nad stresem, radzeniem sobie i wsparciem społecznym	70
Rys. nr 8	Model przystosowania zawodowego w odniesieniu do sytuacji trudnych i zdarzeń krytycznych	101

Wykaz tabel

Tabela nr 1	Pięć poziomów rozwoju w teorii dezintegracji pozytywnej Kazimierza Dąbrowskiego wg A. Tylikowskiej	31
Tabela nr 2	Charakterystyka podstawowych typów osobowości według C. Junga ..	44
Tabela nr 3	Trzy stadia reakcji stresowej według H. Selye'go	60
Tabela nr 4	Zestawienie pytań i odpowiedzi wg przeprowadzonej ankiety (dot. JRG1 i JRG2)	80

Wykaz wykresów

Wykres nr 1	Struktura wieku badanych w JRG 1 i JRG 2	78
Wykres nr 2	Staż pracy badanych w zestawieniu: JRG 1 i JRG 2	79
Wykres nr 3	Wartościowy i procentowy podział badanych wg wykształcenia w JRG 1	79
Wykres nr 4	Wartościowy i procentowy podział badanych wg wykształcenia w JRG 2	80
Wykres nr 5	Zdarzenia krytyczne w pracy zawodowej strażaka (czego dotyczą?)	83
Wykres nr 6	Zdarzenia krytyczne uznane w JRG 1 i w JRG 2 za najbardziej ekstremalne	84
Wykres nr 7	Występujące u strażaków reakcje emocjonalne	85

Wykres nr 8	Czynniki pogłębiające odbiór zdarzeń krytycznych wg ankietowanych z JRG 1 i JRG 2	86
Wykres nr 9	Występowanie skłonności do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny w JRG 1	87
Wykres nr 10	Występowanie skłonności do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny w JRG 2	87
Wykres nr 11	Skłonności do „odreagowania” zdarzeń krytycznych w pracy na członkach rodziny w zestawieniu ze stażem pracy w JRG 1 i JRG 2 ..	88
Wykres nr 12	Wartościowe i procentowe przedstawienie sposobów odreagowania po akcji, z których korzystają strażacy w JRG 1 i JRG 2	89
Wykres nr 13	Wsparcie psychologiczne w JRG 1 (czy występuje?)	90
Wykres nr 14	Wsparcie psychologiczne w JRG 2 (czy występuje?)	91
Wykres nr 15	Rodzaje wsparcia psychologicznego – najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane w JRG 1	92
Wykres nr 16	Rodzaje wsparcia psychologicznego – najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane w JRG 2	93
Wykres nr 17	Występowanie problemu wypalenia zawodowego w JRG 1	94
Wykres nr 18	Występowanie problemu wypalenia zawodowego w JRG 2	94
Wykres nr 19	Zestawienie przyczyn wypalenia zawodowego w opinii strażaków	95
Wykres nr 20	Słabe strony strażaków z JRG 1 i JRG 2 w opinii własnej	96
Wykres nr 21	Mocne strony strażaków z JRG 1 i JRG 2 w opinii własnej	97

Wykaz załączników

Załącznik nr 1. Ankieta dla strażaków – ratowników Państwowej Straży Pożarnej

Ankieta

dla strażaków – ratowników Państwowej Straży Pożarnej

Ankieta jest anonimowa, a jej celem jest analiza zachowań zawodowych strażaków w tzw. zdarzeniach krytycznych. Uzyskane za jej pomocą informacje posłużą wyłącznie do celów naukowych.

Dziękuję za wypełnienie ankiety

1. Czy doświadczył Pan/Pani **zdarzeń krytycznych**¹³³ w pracy zawodowej. Czego one dotyczyły?

- a. zetknięcie się z kataklizmem (pożar, powódź, trzęsienie ziemi)
- b. zetknięcie się ze śmiercią
- c. brak perspektyw skutecznych działań w danej sytuacji (bezradność)
- d. własne obrażenia bądź obrażenia kolegów doznane w czasie prowadzonej akcji

2. Czy w swojej pracy często zdarza się Panu /Pani uczestniczyć w zdarzeniach krytycznych? Proszę określić ich częstotliwość.

- a. kilka razy w tygodniu
- b. raz na tydzień
- c. raz w miesiącu
- d. kilka razy w roku

3. Które ze zdarzeń krytycznych, w Pana/Pani opinii zostały uznane za najbardziej ekstremalne? Proszę zaznaczyć na skali(1 -najmniej stresujące, 5 - najbardziej):

a. pożary	1	2	3	4	5
b. wypadki drogowe	1	2	3	.4	.5
c. powódzie	1	2	3	4	5
d. inne	1	2	3	4	5

4. Jaka reakcja emocjonalna występuje u Pana/Pani najczęściej po zdarzeniach krytycznych? Proszę zakreślić wszystkie, które występują.

- a. radość, jeżeli akcja ratownicza kończy się sukcesem
- b. złość, jeżeli okazało się, że nic nie można zrobić
- c. milczenie i rozpamiętywanie minionych zdarzeń
- d. rozmowa z kolegami, uczestnikami tej samej akcji, o tym co miało miejsce
- e. inne

¹³³ **Zdarzenia krytyczne** – są to takie sytuacje, w których znajdujące się osoby przeżywają intensywne reakcje emocjonalne, mające na tyle silny potencjał by zakłócić zdolności do funkcjonowania albo w miejscu zdarzenia, albo w późniejszym czasie (np.: pomimo nadludzkiego wysiłku nie udaje się uratować życia innych).

5. Jakie inne czynniki według Pana/Pani pogłębiają odbiór zdarzeń krytycznych?

- a. choroba najbliższych
- b. śmierć w rodzinie
- c. problemy rodzinne
- d. problemy finansowe

6. Czy czynniki o których mowa w pkt. 5 miały miejsce?

- a. tak
- b. nie

7. Czy zauważył Pan/Pani we własnym zachowaniu skłonność do „odreagowania” zdarzenia krytycznego w pracy na członkach swojej rodziny (sprzeczki, kłótnie, awantury rodzinne)

- a. tak
- b. nie

8. Z jakich sposobów odreagowania po akcji korzysta Pan/Pani? Proszę zakreślić wszystkie stosowane.

- a. rozmowy z rodziną i przyjaciółmi
- b. zabawa ze swoimi dziećmi po przyjeździe do domu
- c. aktywny wypoczynek (sport)
- d. alkohol
- e. kawa, papierosy
- f. inne

9. Co zdaniem Pana/Pani należy do mocnych stron pracy strażaka – ratownika?

- a. chęć niesienia pomocy innym
- b. odwaga
- c. umiejętność współdziałania w grupie (praca w zespole)
- d. duża odporność na sytuacje ekstremalne (w tym na stres)
- e. inne

10. Jakie według Pana/Pani są słabe strony strażaka – ratownika?

- a. brak umiejętności pracy w grupie
- b. brak odporności na zdarzenia krytyczne
- c. słaba umiejętność radzenia sobie ze stresem
- d. przenoszenie reakcji emocjonalnych z pracy na inne środowiska (w tym na rodzinę)
- e. inne

11. Czy zdarzyło się Panu/Pani odnieść obrażenia w czasie akcji ratowniczej, bądź takich obrażeń doznał współuczestnik akcji (kolega z pracy)?

- a. tak
- b. nie

12. Jakimi myślami temu towarzyszyły?

- a. zmienię pracę
- b. muszę wypocząć
- c. nie warto tak się angażować w pracę
- d. inne

13. Jak długo odczuwa Pan/Pani pobudzenie emocjonalne po zakończeniu akcji ratowniczej?

- a. 7 dni
- b. 14 dni
- c. 6 tygodni
- d. 3 m-ce

14. Czy udział w zdarzeniach krytycznych spowodował, że osoby wchodzące w skład zespołów ratowniczych przeżywają stres?

- a. tak
- b. nie

15. Czy Pan/Pani odczuwa po akcji (proszę zakreślić więcej odpowiedzi):

- a. dolegliwości fizjologiczne, np. drżenie rąk, suchość w gardle, bóle mięśni
- b. problemy psychiczne, jak: natrętne myśli, bezsenność, lęk przed akcją
- c. dysonans w kontaktach z ludźmi, np. separowanie się od rodziny, poczucie utraty sensu życia

16. Czy w swoim środowisku zawodowym spotkał się Pan/Pani z problemem wypalenia zawodowego?

- a. tak
- b. nie

17. Co uważa Pan/Pani za główną przyczynę stanu, który można nazwać wypaleniem się zawodowym?

- a. duża ilość różnorodnych sytuacji trudnych, krytycznych, a nawet ekstremalnych
- b. silne obciążenia psychiczne
- c. sytuacje, w których nie można nic zrobić mimo podejmowanych prób (bezsensowność)
- d. widok ciał ofiar i rannych, ogrom zniszczeń
- e. odpowiedzialność za życie i mienie ratowanych ludzi oraz kolegów biorących udział w akcji
- f. wszystkie wymienione czynniki mają duży wpływ na zjawisko wypalenia się zawodowego

18. Które z wymienionych niżej **mechanizmów obronnych**¹³⁴ stosuje Pan/Pani najczęściej?

- a. nie poruszanie tematu zdarzenia krytycznego bezpośrednio po akcji
- b. rozmowa na zupełnie inne tematy (nie dotyczące zdarzenia krytycznego)
- c. angażowanie się w inne sprawy tylko po to, by zapomnieć o odbytej akcji ratowniczej
- c. zaprzeczanie
- d. racjonalizacja (np. poszukiwanie argumentów uzasadniających swoje przeżycia)

19. Czy w Pana/Pani środowisku zawodowym występuje wsparcie psychologiczne?

- a. tak
- b. nie

20. Jakie postępowanie zdaniem Pana/Pani związane ze wsparciem psychologicznym jest najbardziej pożądane, skuteczne i oczekiwane przez strażaków?

- a. pomoc psychologiczna w miejscu pracy udzielona przez współpracownika (kolegę lub przełożonego) – natychmiastowe wsparcie
- b. **debriefing**¹³⁵
- c. wsparcie emocjonalne
- d. wsparcie poznawcze
- e. wsparcie behawioralne

METRYCZKA

Płeć:

- a. męczyzna
- b. kobieta

Wiek (ukończone lat).....

Wykształcenie:

- a. zawodowe
- b. średnie
- c. wyższe

Staż pracy w Państwowej Straży Pożarnej:

¹³⁴ **Mechanizmy obronne** – są to narzędzia obrony osoby przed wszelkimi wymaganiami środowiska pracy

¹³⁵ **Debriefing** – oznacza spotkanie po akcji (w wojsku, policji, straży pożarnej), podczas którego omawiany jest przebieg. Krótkie spotkanie przed akcją, planujące jej przebieg, to **briefing**.