

Zasoby indywidualne wolontariuszy pracujących w klinikach medycznych

Individual resources of volunteers working in medical clinics

DOI 10.25951/4156

Wprowadzenie

Stres jest aspektem, który wiąże się z ludzkim funkcjonowaniem. Niezależnie od tego, czy praca jest wykonywana przez osobę młodą czy starszą, stres może pojawić się w każdej sytuacji. Każda osoba może być narażona na negatywne aspekty związane z dyskomfortem, czy to osoba wykonująca swoją pracę w celu uzyskania gratyfikacji finansowej, czy jako wolontariusz, który pracuje na zupełnie innych zasadach¹. Skutki stresu w miejscu pracy odczuwają również pracodawcy, a także całe społeczeństwo. Dane z początku XXI w. wskazują na to, że państwa Unii Europejskiej przeznaczają średnio 10% PKB na wydatki związane z wszelkimi konsekwencjami stresu zawodowego (Molek-Winiarska 2007). Praca jako aktywność stanowi jedną z głównych aktywności życiowych współczesnego człowieka, dlatego bardzo ważnym aspektem wydaje się refleksja na temat odczuć towarzyszących jednostce w miejscu pracy. Zgodnie z witaminowym modelem Warra czy modelem Siegriesta kariera zawodowa może być źródłem wielu gratyfikacji, nie tylko finansowych, lecz także społecznych (Ogińska-Bulik 2006). Kolejnym aspektem jest to, że praca często wymaga wielu wyrzeczeń, może prowadzić do wielu konfliktów lub po prostu wiąże się z dużym wysiłkiem, zarówno fizycznym, jak i psychicznym (Stradomska, Wolińska, Mar-

¹ Wolontariat, <http://wolontariat.org.pl/wiedza/czesto-zadawane-pytania/wolontariusz/> (data dostępu: 27.05.2020).

czak 2016). Dodatkowo praca w zawodach społecznych i medycznych wiąże się z relacjami interpersonalnymi z klientami czy pacjentami, którzy również mogą stanowić poważny stresor w miejscu pracy. Wszelkie tego typu wyzwania w miejscu pracy mogą prowadzić do stresu. Dla człowieka są to przede wszystkim konsekwencje zdrowotne, emocjonalne i behawioralne (Ogińska-Bulik 2006). Odpowiedzią na te problemy może być lepsze poznanie stresorów w miejscu pracy oraz indywidualnych predyspozycji pomocnych w radzeniu sobie ze stresem. Poszerzanie tej wiedzy przekłada się na działania praktyczne, przede wszystkim w postaci programów profilaktycznych kierowanych na organizację oraz człowieka. Jednak nie każdy zawód objęty jest wspomnianą profilaktyką (Stradomska 2019a).

Stres zawodowy

W psychologii brak jednolitej definicji stresu, jednak można mówić o trzech głównych kategoriach definicji, traktujących stres jako bodziec, reakcję lub proces pośredniczący między bodźcem a reakcją (le Blanc, de Jonge, Schaufeli 2007). Stres rozumiany jako bodziec to pewne niekorzystne zdarzenie, którego skutkiem jest wysokie napięcie emocjonalne, zaburzające prawidłowe funkcjonowanie (Grygorczuk 2008).

Druga kategoria definicji traktuje stres jako reakcję emocjonalną zakłócającą komfort psychiczny jednostki (le Blanc, de Jonge, Schaufeli 2007). Reakcja ta związana jest z wydarzeniami zagrażającymi (Grygorczuk 2008).

Trzecia grupa definicji traktuje stres jako proces pośredniczący między bodźcem a reakcją. Potencjalnie stresujące wydarzenia mogą wywoływać rozmaite reakcje u różnych ludzi, co przede wszystkim wiąże się z poznawczą oceną jednostki. Definicja Richarda Lazarusa i Susan Folkman zakłada, że stres jest wynikiem relacji między jednostką i środowiskiem, która oceniana jest jako zagrażająca komfortowi jednostki (Grygorczuk 2008).

Definicje, które traktują stres jako wynik interakcji zasobów jednostki z wymaganiami otoczenia, stały się podstawą definicji stresu zawodowego. Model Toma Coxa, wywodzący się z koncepcji stresu Lazarusa, postrzega stres w miejscu pracy jako transakcję zachodzącą pomiędzy środowiskiem zewnętrznym a zasobami wewnętrznymi jednostki (Ogińska-Bulik 2006). Osoba znajdującą się w miejscu pracy doświadcza wielu stresorów, jednak ma indywidualne zasoby, takie jak zdolności, wiedza czy doświadczenie. Stres może być skutkiem

tej relacji. Co istotne, jednostka wykorzystując swoje zasoby może reagować na daną sytuację na rozmaite sposoby – może być to rezygnacja, lęk, walka itd.

Jednym z modeli stresu zawodowego opierającym się na relacji jednostki z otoczeniem jest model zaproponowany przez Johanna Siegrista i współpracowników. Model ten zakłada, że stres wynika z negatywnej relacji pomiędzy wysiłkiem wkładanym w pracę a nagrodami, jakie otrzymuje pracownik. Można mówić o dwóch aspektach wysiłku: zewnętrznym i wewnętrznym. Wysiłek zewnętrzny dotyczy wymagań stawianych pracownikowi w miejscu pracy, natomiast wewnętrzny nadmiernego zaangażowania, które może wynikać z różnych potrzeb i skłonności jednostki (le Blanc, de Jonge, Schaufeli 2007). Nagrodami w miejscu pracy mogą być pieniądze, status społeczny oraz perspektywy rozwoju kariery (Ogińska-Bulik 2006)

W podsumowaniu: stres zawodowy pojawia się w wyniku interakcji wymagań środowiska z zasobami jednostki. Jeśli okazuje się, że zasoby jednostki okazują się niewystarczające, by poradzić sobie z wymaganiami sytuacji, pojawia się stres. Wiąże się on z różnymi reakcjami organizmu, które mogą prowadzić do poważnych skutków. Wśród konsekwencji stresu wymienia się zmiany zdrowotne, emocjonalne i behawioralne (Ogińska-Bulik 2006).

Miejsce pracy a czynniki wywołujące stres

Do głównych czynników będących przyczynami stresu w miejscu pracy zalicza się: złe warunki fizyczne, warunki związane ze sposobem wykonywania pracy, funkcjonowanie jako element organizacji, bodźce związane z pełnieniem obowiązków zawodowych, z funkcjonowaniem w organizacji i poza nią, relacje interpersonalne i stresory związane z rozwojem i karierą zawodową (Molek-Winiarska 2007).

Podobnie – wychodząc z definicji traktujących stres jako bodziec – można wyróżnić kilka głównych kategorii bodźców prowadzących do poczucia stresu w miejscu pracy. Wśród głównych kategorii można wyróżnić: warunki pracy, warunki zatrudnienia, właściwości pracy oraz relacje interpersonalne.

Wiele zawodów charakteryzuje się czynnikami, które są związane z daną profesją. Dla pracowników służb ratowniczych czy służb mundurowych są to przede wszystkim wydarzenia traumatyczne związane ze śmiercią oraz kontakty z bliskimi ofiar. Lekarze i pielęgniarki skarżą się często na trudne relacje z pacjentami oraz ogromną odpowiedzialność za zdrowie i życie innych. Ciekawe, że w pracy nauczyciela kontakty z uczniami stanowią jeden z podstawowych

stresorów (Ogińska-Bulik 2006). Wydaje się więc, że oprócz ogólnych modeli stresu zawodowego, każdy z zawodów charakteryzuje się pewnymi głównymi właściwościami, które mogą zagrażać pracownikowi w miejscu pracy.

Człowiek a zasoby indywidualne

Zasoby najczęściej definiuje się jako różne czynniki biologiczne, społeczne oraz psychologiczne będące moderatorami przeżywania stresu oraz jego redukcji. Nina Ogińska-Bulik (2006) wymienia kilka zasobów indywidualnych jednostki, które sprzyjają radzeniu sobie ze stresem. Do najważniejszych należy zaliczyć poczucie samoskuteczności, koherencji, optymizm, samoocenę oraz inteligencję emocjonalną. Badania wskazują również na związek temperamentu i osobowości z poziomem stresu (Ogińska-Bulik 2006; Siwy-Hudowska, Kieszkowska-Grudny 2010).

Marshall Rosenberg (1965), twórca jednej z najbardziej znanych metod do badania samooceny na świecie, definiuje tę zmienną jako negatywną lub pozytywną postawę wobec siebie. Samoocena opiera się na spostrzeganiu siebie, a więc percepcji i ocenie własnej osoby, jest więc z natury subiektywna oraz względnie stała w czasie (Dzwonkowska, Lachowicz-Tabaczek, Łaguna 2008)

Osoby o wysokim poziomie samooceny są pracownikami charakteryzującymi się poczuciem odpowiedzialności, efektywności oraz uważają się za ważnych członków organizacji. Badania wykazują ponadto, że wysoki poziom samooceny może być buforem chroniącym przed stresem zawodowym czy wypaleniem w miejscu pracy (Anczewska, Świtaj, Roszczyńska 2005).

Daniel Goleman definiuje inteligencję emocjonalną jako zdolność do rozpoznawania, kierowania i wykorzystywania emocji, zarówno własnych, jak i cudzych (Caban, Rewerski 2005). Za twórców pojęcia uznaje się Jacka Saloveya i Petera Mayera (Jaworowska, Matczak 2008). W ich ujęciu inteligencja emocjonalna przejawia się w kilku obszarach (Śmieja, Orzechowski 2008). Jest to m.in. zdolność do spostrzegania i oceny emocji, umiejętność ekspresji, regulacji, zarówno własnych, jak i cudzych oraz umiejętność wykorzystywania emocji do wspomagania działania i myślenia (Sadowska, Brachowicz 2008).

Zdaniem badaczy inteligencja emocjonalna może być ważnym zasobem jednostki pomocnym w radzeniu sobie ze stresem. Wyniki z badań prowadzonych wśród różnych grup zawodowych wykazały pozytywny wpływ wysokiego poziomu inteligencji emocjonalnej na obniżanie poziomu stresu w miejscu pracy (Ogińska-Bulik 2006).

Problemy i hipotezy badawcze

Przeprowadzenie badania na wolontariuszach w ośrodkach lubelskich związane było z realizacją kilku ważnych celów. Przy założeniu, że stres zawodowy jest wynikiem interakcji wymagań w miejscu pracy z zasobami jednostki, głównym celem stało się określenie, jakie czynniki w pracy wolontariuszy mogą być powodem ich stresu. Można uznać, że główną kategorią czynników stresujących są kontakty z pacjentami. Z innych badań, które koncentrują się na zawodach medycznych, wynika, że wolontariusze niewątpliwie mają specyficzny charakter pracy, dodatkowo istotna jest kwestia częstości podejmowanych kontaktów z innymi. Uznano, że inteligencja emocjonalna oraz samoocena mogą stanowić bardzo ważne zasoby jednostki, pomocne w redukcji stresu zawodowego. Inteligencja emocjonalna, zgodnie z definicją czy teoriami, wiąże się z kontrolą i rozumieniem emocji, zarówno własnych, jak i innych ludzi oraz wspomaganiem myślenia (Mayer, Salovey 1999). Wydaje się, że ta umiejętność powinna procentować w pracy wolontariuszy. Także teorie samooceny podkreślają pozytywny wpływ samooceny na obniżanie poziomu stresu zawodowego (Lachowicz, Tabaczek 2007).

Niewątpliwie wolontariusze klinik medycznych są grupą często pomijaną w badaniach stresu zawodowego. Kolejnym celem badania stało się określenie poziomu stresu w tej grupie zawodowej.

W związku z założonymi celami badawczymi założono dwie główne hipotezy badawcze:

Hipoteza 1

Poziom samooceny jest związany z poczuciem stresu zawodowego wolontariuszy. Wraz ze wzrostem poziomu samooceny obniża się poziom poczucia stresu zawodowego.

Hipoteza 2

Poziom inteligencji emocjonalnej jest związany z poczuciem stresu zawodowego wolontariuszy. Wraz ze wzrostem poziomu inteligencji emocjonalnej obniża się poziom poczucia stresu zawodowego.

Osoby badane

W badaniu udział wzięło ponad 200 osób badanych, do ostatecznych analiz zakwalifikowano 104 wolontariuszy klinik medycznych w Lublinie. Różnica wynikała przede wszystkim z tego, że niektóre osoby nie zgodziły się na dalsze wykorzystywanie uzyskanych informacji, w tym wywiadu czy kwestionariu-

sza. Były to osoby w wieku 18–26 lat ($x = 21,7$, $SD = 1,49$). Wśród badanych 62 osoby chcą pracować docelowo w tym zawodzie (59,6%), natomiast 42 osoby nie chcą pracować w tym zawodzie (40,4%). Przebadano 90 kobiet (86,5%) i 14 mężczyzn (13,5%). Niektórzy wolontariusze dopiero zaczęli pracę w placówkach, inni natomiast angażowali się wolontaryjnie przez ponad kilka lat.

Narzędzia badawcze

W przeprowadzonym projekcie badawczym wykonano szereg badań. Natomiast w niniejszej pracy zostaną opisane wyniki badań, które uzyskano za pośrednictwem takich narzędzi badawczych, jak:

1. Skala samooceny SES M. Rosenberga w polskiej adaptacji Ireny Dzwonkowskiej, Kingi Lachowicz-Tabaczek i Marioli Łaguny z 2008 r. Skala SES jest narzędziem składającym się z 10 pozycji diagnostycznych. Badany wybiera odpowiedzi na skali 1–4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie zgadzam się”, natomiast 4 – „zdecydowanie nie zgadzam się”. Skala uwzględnia polskie normy dla badanych w wieku 14–75 lat. Wyniki testu pozwalają opisać osobę badaną pod względem poziomu ogólnej, jawnej samooceny. Metoda ma bardzo dobre właściwości psychometryczne, dla przykładu rzetelność mierzona współczynnikiem alfa Cronbacha wynosi 0,83 (Dzwonkowska, Lachowicz-Tabaczek, Łaguna 2008).
2. Skala Inteligencji Emocjonalnej INTE autorstwa Nicola S. Schutte, John M. Malouff, Lena E. Hall, Donald J. Haggerty, Joan T. Cooper, Charles J. Gloden, Liane Dornheim w polskiej adaptacji Anny Ciechanowicz, Aleksandry Jaworowskiej i Anny Matczak. Kwestionariusz składa się z 33 pozycji samoopisowych, gdzie badany dokonuje wyboru odpowiedzi na skali 1–5. Polska adaptacja posiada normy dla osób w wieku 15–54 lata (Jaworowska, Matczak 2007).
3. Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy autorstwa Bohdana Dudka, Małgorzaty Waszkowskiej i Wojciecha Hanke (1999). Kwestionariusz posiada normy stenowe, ponadto skala składa się z 10 czynników, które pozwalają na pełną charakterystykę stresorów odczuwanych przez jednostkę w miejscu pracy. Wśród tych określonych czynników wyróżnić można: brak nagród w pracy, kontakty społeczne, poczucie niepewności wywołane organizacją pracy, poczucie zagrożenia, uciążliwości fizyczne, nieprzyjemne warunki pracy, brak kontroli, brak wsparcia czy poczucie odpowiedzialności. Istotna jest kwestia doboru narzędzi badawczych:

atutem przemawiającym za użyciem tej metody są właściwości psychometryczne (rzetelność alfa Cronbacha = 0,84) oraz normy dla grup wiekowych 30–60 lat, opracowane na grupie 2570 osób, pracujących w 168 zawodach i stanowiskach (Dudek, Waszkowska, Hanke 1999).

Ponadto w przeprowadzonym badaniu dołączono metryczkę z pytaniami o wiek, płeć, wykształcenie, staż pracy oraz o to, czy w przyszłości dana osoba chciałaby wykonywać taki zawód.

Wyniki

W celu weryfikacji hipotez sprawdzono, czy rozkład wyników dla poszczególnych zmiennych jest zbliżony do rozkładu normalnego. Test Shapiro-Wilka wykazał, że rozkład wyników wszystkich zmiennych: inteligencji emocjonalnej ($p < 0,001$), samooceny ($p = 0,002$) oraz poczucia stresu ($p < 0,001$) odbiega od rozkładu normalnego. Zastosowano zatem korelację nieparametryczną rho-Spearmana. Wynik testu potwierdził hipotezę pierwszą: samoocena koreluje ujemnie z poczuciem stresu zawodowego w grupie wolontariuszy ($r_s = -0,44$; $p < 0,001$) (tab. 1). Również hipoteza druga uzyskała pozytywną weryfikację: wraz ze wzrostem poziomu inteligencji emocjonalnej spada poziom poczucia stresu zawodowego w grupie wolontariuszy ($r_s = -0,46$; $p < 0,001$).

Tabela 1. Średni poziom badanych aspektów w grupie wolontariuszy

Zmienna	X	SD
Inteligencja emocjonalna	107,63	13,71
Samoocena	25,13	4,59
Stres	149,98	40,69

Źródło: badania własne.

W kolejnych analizach okazało się, że poziom poczucia stresu zawodowego w grupie wolontariuszy nie wiąże się ze stażem pracy ($H_{(3)} = 6,03$; $p = 0,11$) (tab. 2). Grupy o różnym stażu pracy nie różnią się od siebie pod względem poziomu odczuwanego stresu w miejscu pracy, jednak porównanie grup skrajnych (pracującej do pół roku z grupą pracującą ponad trzy lata) wykazało istotną różnicę w poczuciu stresu zawodowego (Mann–Whitney test: $Z = -2,05$; $p = 0,04$). Okazuje się, że osoby o najmniejszym stażu pracy cechują się najniższym poczuciem stresu zawodowego.

Tabela 2. Średni poziom stresu w grupach o różnym stażu pracy

Staż pracy	Średni poziom stresu zawodowego	SD
Pół roku	128,75	42,73
Rok	150,83	46,49
Od jednego roku do trzech lat	156,09	38,08
Powyżej trzech lat	158,44	28,23

Źródło: badania własne.

Niniejsza analiza wiązała się z próbą określenia, czy osoby pragnące pracować docelowo w badanym zawodzie różnią się od osób, które nie będą chciały pracować w tym zawodzie w przyszłości, pod względem odczuwanego stresu zawodowego. Okazuje się, że osoby, które chcą pracować w tym zawodzie, cechują się istotnie wyższym poziomem stresu zawodowego (Mann–Whitney test: $Z = -2,25$; $p = 0,025$) (tab. 3).

Tabela 3. Średni poziom stresu w poszczególnych skalach

Czynniki stresujące	Średni poziom	SD
Poczucie psychicznego obciążenia związane ze złożonością pracy	21,76	7,03
Brak nagród w pracy	19,76	6,14
Poczucie niepewności wywołane organizacją pracy	18,86	5,11
Kontakty społeczne	13,88	4,26
Poczucie zagrożenia	12,58	4,81
Uciążliwości fizyczne	8,88	3,06
Nieprzyjemne warunki pracy	6,00	2,21
Brak kontroli	11,43	3,03
Brak wsparcia	7,70	2,76
Poczucie odpowiedzialności	10,45	3,38

Źródło: badania własne.

Zgodnie z wynikami przedstawionymi w tabeli 3 oraz normami kwestionariusza do subiektywnej oceny pracy okazuje się, że każdy z badanych czynników jest dla wolontariuszy jest stresujący.

Dyskusja

Wyniki, które uzyskane zostały w niniejszym badaniu, pozwoliły pozytywnie zweryfikować hipotezy. Okazuje się, że zarówno poziom samooceny, jak i inteligencji emocjonalnej wiąże się z poziomem odczuwanego stresu w miejscu pracy. Co więcej, osoby o wysokim poziomie samooceny czy wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej cechują się niższym poczuciem stresu.

Uzyskane wyniki korespondują z doniesieniami z badań wykonanych zarówno w Polsce, jak i za granicą. Dotyczyły one relacji inteligencji emocjonalnej z poziomem stresu (Bar-On 2001; Slaski, Cartwright 2002; Ogińska-Bulik 2005; Wróbel 2013).

Osoby o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej cechują się otwartością, towarzyskością, są pomocne, życzliwe, optymistyczne oraz bardziej aktywnie radzą sobie ze stresem (Ogińska-Bulik 2006). Wydaje się, że taka charakterystyka osoby o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej tłumaczy niższy poziom poczucia stresu zawodowego w grupie wolontariuszy. Praca w tym zawodzie związana jest z częstymi kontaktami z innymi ludźmi. Być może inteligencja emocjonalna wiąże się również ze strategiami radzenia sobie ze stresem, a strategie te mają istotny wpływ na poziom poczucia stresu zawodowego. Taki wniosek korespondowałby z wynikami badań prowadzonych na grupie strażaków, pracowników biurowych (Terelak, Kosińska 2012) czy kierowców samochodów ciężarowych (Łuczak 2012). Zgodnie z badaniami i teoriami inteligencji emocjonalnej, osoby o wysokim poziomie tej zmiennej cechują się wysokim poziomem kompetencji społecznych (Przybylska 2006). Wymienione aspekty są istotną cechą w pracy wolontariuszy (Dąbrowska 2012). Dodatkowo wysoki poziom wymienionej zmiennej pomaga w utrzymywaniu pozytywnego samopoczucia. Dodatkowo aspekt związany z utrzymywaniem nadziei na sukces może być istotny szczególnie w grupie wolontariuszy, którzy myślą o tej pracy jako o przyszłym zawodzie (Matczak, Salata 2010)

Samoocena oraz poziom odczuwanego stresu zawodowego jest ważnym komponentem. Można uznać, że wysoki poziom samooceny wiąże się m.in. z tym, że osoba będzie wytrwała, aktywna, gotowa na pokonanie wielu trudności. Cechy te oraz ich natężenie mogą mieć znaczenie w tym, w jaki sposób stres będzie odczuwany przez daną osobę. Zgodnie z wynikami badań samoocena wiąże się z poczuciem kontroli, skuteczności, optymizmem czy nadzieją na sukces (Dzwonkowska, Lachowicz-Tabaczek, Łaguna 2008). Korelacje z tymi zmiennymi powinny w sposób znaczący wpływać na relację samooceny ze stresem zawodowym. Wynik koresponduje również z wcześniejszymi

badaniami na innych grupach zawodowych, m.in. wśród policjantów (Ogińska-Bulik 2006).

Badane osoby charakteryzują się bardzo wysokim poziomem odczuwalnego stresu, co potwierdziły wyniki badań uzyskane dzięki *Kwestionariuszowi do subiektywnej oceny pracy*. W każdej z badanych skal osiągnęły wynik bardzo wysoki, zatem wolontariusze odczuwają bardzo wiele stresorów w miejscu pracy. Wolontariusze podejmują pracę bez wynagrodzenia, w celu uzyskania niezbędnego doświadczenia, ponadto brak im jakiegokolwiek gwarancji, że przepracowany czas przełoży się na zatrudnienie w przyszłości. Zatem już z samej natury praca ta od początku wiąże się z wieloma czynnikami potencjalnie stresującymi. Zgodnie z modelem Siegriesta i współpracowników stres jest wynikiem negatywnej interakcji pomiędzy wymaganiami a nagrodami w miejscu pracy. Wśród nagród wymienia się wysoki status społeczny, aspekt finansowy oraz szanse rozwoju zawodowego (le Blanc, de Jonge, Schaufeli 2007). Wydaje się, że wolontariusze nie mogą liczyć na wiele nagród w miejscu pracy, co może przekładać się na poziom stresu.

Wolontariusze pozostawieni są najczęściej bez superwizji, szkoleń specjalistycznych czy wsparcia. Co widoczne jest również w badaniach naukowych – brakuje większego zainteresowania tą grupą zawodową. Istotną kwestią jest to, że wolontariusze to osoby bardzo młode, które tak jak w placówkach psychiatrycznych mogą, ale niekoniecznie muszą spotkać się z bardzo trudnymi sytuacjami, jak samobójstwo czy poważne choroby (Stradomska 2019a, Stradomska 2019b).

Niewątpliwie kwestia związana z wolontariuszami i ich pracą jest nadal tematem niewystarczająco eksploatowanym. Warto pamiętać o tym, że wolontariuszami w placówkach psychiatrycznych są często studenci psychologii, medycyny. Z badań wynika, że poziom inteligencji emocjonalnej jest niższy u osób młodych niż u dorosłych (Siwy-Hudowska, Kieszkowska-Grudny 2010). Duże znaczenie w pracy wolontariusza ma profilaktyka i działania, które mają na celu ułatwienie funkcjonowania osobom narażonym na działanie czynników ryzyka. Zatem przede wszystkim warto wzmacniać zasoby osobiste wolontariuszy, m.in. samoocenę i inteligencję emocjonalną, które istotnie wiążą się z poziomem stresu zawodowego.

BIBLIOGRAFIA

- Anczewska M., Świtaj P., Roszczyńska J. (2005), *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii”, 14 (2).

- Bar-On, R. (2001), *Emotional Intelligence and self-actualization*, w: J.Ciarrochi, J.Forgas, J.D. Mayer (eds), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*, New York: Psychology Press.
- Blanc P. le, Jonge J. de, Schaufeli W. (2007), *Stres zawodowy a zdrowie pracowników*, w: N. Chmiel (red.), *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Caban M.J., Rewerski T. (2005), *Inteligencja emocjonalna i kompetencje społeczne u osób pracujących i bezrobotnych*, „Polityka Społeczna”, 2.
- Dąbrowska A. (2012), *Inteligencja emocjonalna a kompetencje*, w: A. Dąbrowska, J. Podgórecki, I. Wojczek (red.), *Almanach komunikacji społecznej*, „American Institute of Social Sciences & Management in Education”.
- Dudek B., Waszkowska M., Hanke W. (1999), *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Łódź: Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera.
- Dzwonkowska I., Lachowicz-Tabaczek K., Łaguna M. (2008), *Samoocena i jej pomiar. Polska adaptacja skali SES M. Rosenberga*, Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych.
- Grygorczuk A. (2008), *Pojęcie stresu w medycynie i psychologii*, „Psychiatria”, t. 5, nr 3.
- Jaworowska A., Matczak A. (2008), *Kwestionariusz inteligencji emocjonalnej INTE*, Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych.
- Lachowicz-Tabaczek K. (2007), *Dole i niedole zdolowanych*, „Charaktery”, 9.
- Łuczak A. (2012), *Strategie radzenia sobie ze stresem zawodowym stosowane przez kierowców samochodów ciężarowych*, „Polskie Forum Psychologiczne”, t. 17, nr 1.
- Matczak A., Salata E. (2010), *Inteligencja emocjonalna a nadzieja*, „Fides et Ratio”, 2 (2).
- Mayer J.D., Salovey P. (1999), *Czym jest inteligencja emocjonalna?* w: P. Salovey, D.J. Sluyter (red.), *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Molek-Winiarska D. (2007), *Stres w procesach innowacyjnych – źródła, skutki, sposoby redukcji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi”, 1.
- Ogińska-Bulik N. (2005), *Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers*, „International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health”, 18 (2).
- Ogińska-Bulik N. (2006), *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Warszawa: Difin.
- Przybylska I. (2006), *Inteligencja emocjonalna jako kluczowa kompetencja współczesnego nauczyciela*, w: D. Ekiert-Oldroyd (red.), *Współczesny nauczyciel w koncepcjach pedologicznych i praktyce edukacyjnej*, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Sadowska M., Brachowicz M. (2008), *Struktura inteligencji emocjonalnej*, „Studia z psychologii w KUL”, t. 15.

- Siwy-Hudowska A., Kieszowska-Grudny A. (2010), *Osobowość makiaweliczna i jej czynniki w porównaniach międzypłciowych: znaczenie inteligencji emocjonalnej i lęku*, „Psychologia Społeczna”, t. 5, 1 (13).
- Slaski M., Cartwright S. (2002), *Health performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers*, „Stress and Health”, 18.
- Stradomska M. (2019a), *Uwarunkowania prób samobójczych w grupie studentów – program profilaktyczny prowadzony na uniwersytecie*, „Psychiatria i Psychologia Kliniczna”, 19 (3).
- Stradomska M. (2019b), *Communication in the assistance relationship – the suicidal aspect*, „Journal of Modern Science”, 43 (4).
- Stradomska M., Wolińska J., Marczak M. (2016), *Uwarunkowania prób samobójczych u nastoletnich pacjentów szpitali i klinik psychiatrycznych w perspektywie psychologicznej*, „Psychiatria i Psychologia Kliniczna”, 16 (3).
- Śmieja M., Orzechowski J. (2008), *Inteligencja emocjonalna fakty, mity, kontrowersje*, w: M. Śmieja, J. Orzechowski (red.), *Inteligencja emocjonalna*, Warszawa: PWN.
- Terelak J.F., Kosińska B. (2012), *Inteligencja emocjonalna a style radzenia sobie ze stresem u funkcjonariuszy straży pożarnej*, „The Polish Journal of Aviation Medicine and Psychology”, 4 (18).
- Wróbel M. (2013), *Praca emocjonalna a wypalenie zawodowe u nauczycieli: moderująca rola inteligencji emocjonalnej*, „Psychologia Społeczna”, t. 8, 1 (24).
- Wolontariat, <http://wolontariat.org.pl/wiedza/czesto-zadawane-pytania/wolontariusz/> (data dostępu: 27.05.2020).

STRESZCZENIE

Niniejsza praca stanowi podsumowanie badań, które przeprowadzono w grupie wolontariuszy klinik medycznych. Wymieniona grupa pojawia się w niewielu pracach badawczych, co może być związane z wieloma kwestiami, np. pracą tymczasową, niepłatną, związaną z zainteresowaniami wolontariusza. Wyniki badania prowadzą do wniosku, że wolontariusze stanowią grupę o bardzo wysokim poziomie poczucia stresu w miejscu pracy. Dodatkowo mają kontakt z wieloma stresorami, które mogą niekorzystnie wpływać na ich wielowymiarowe funkcjonowanie (aspekt rodzinny, społeczny, zawodowy). Poziom stresu, który mogą odczuwać osoby wykonujące dane aktywności zawodowe, wynikać może z samooceny, jak również inteligencji emocjonalnej. Staż pracy oraz motywacja do podjęcia danej aktywności może być związana ze stresem zawodowym. W badanej grupie osoby, które najdłużej pracowały jako wolontariusz, cechowały się istotnie wyższym poziomem stresu w porównaniu z osobami o najkrótszym stażem pracy. Osoby badane, które zadeklarowały, że chciałyby, aby ta praca, którą wykonują obecnie, była ich docelową w przyszłości charakteryzują się wyższym poziomem stresu zawodowego. Inaczej ta sytuacja wygląda u osób, które

deklarują, że wolontariat w placówkach psychiatrycznych jest związany z ciekawością, zdobyciem praktyki klinicznej czy możliwością rozwoju zawodowego.

SŁOWA KLUCZOWE: wolontariusz, stres zawodowy, inteligencja emocjonalna, samoocena, placówki psychiatryczne

SUMMARY

This work is a summary of studies that were carried out in a group of volunteers of medical clinics. The aforementioned group appears in a few research works, which may be related to many issues, e.g. temporary, unpaid work related to the volunteer's interests. The results of the study lead to the conclusion that volunteers are a group with a very high level of stress in the workplace. In addition, they have contact with many stressors, which can adversely affect their multidimensional functioning (family, social, professional aspects). The level of stress that may be felt by people performing a given professional activity may result from self-assessment as well as emotional intelligence. Seniority and motivation to undertake a given activity may be related to professional stress. In the studied group, people who worked as a volunteer for the longest time were characterized by a significantly higher level of stress compared to people with the shortest seniority. The respondents who declared that they would like this job they are doing now to be their target in the future have a higher level of work stress. This situation is different for people who declare that volunteering in psychiatric institutions is associated with curiosity, gaining clinical practice or the possibility of professional development.

KEYWORDS: volunteer, work stress, emotional intelligence, self-esteem, psychiatric facilities

MARLENA STRADOMSKA – Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

Pedagogika / Pedagogy

Przysłano do redakcji / Received: 10.12.2019

Przysłano do redakcji po recenzjach / Received in revised form: 29.03.2020; 18.05.2020

Data akceptacji do publikacji / Accepted: 3.06.2020