

Wojciech NAPORA

<https://orcid.org/0000-0002-4224-9563>

dr, Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy im. Jana Długosza w Częstochowie

e-mail: w.napora@ujd.edu.pl

Wybrane korelaty zadowolenia z pracy u pracowników agencji pracy tymczasowej. Doniesienia z badań pilotażowych¹

Słowa kluczowe: inteligencja emocjonalna, radzenie sobie ze stresem, satysfakcja z pracy, pracownik agencji pracy tymczasowej.

Zadowolenie z pracy rozpatrywano z perspektywy dwóch korelatów: radzenia sobie ze stresem oraz inteligencji emocjonalnej. Poniżej zostaną zaprezentowane badane zmienne. Radzenie sobie ze stresem można ujmować w trzech płaszczyznach znaczeniowych – jako proces, strategia i styl. Proces jest długoczasowym działaniem, w którym wyróżnia się aktywność człowieka dziejąca się w określonych jednostkach czasu. Proces ten jest definiowany jako „stale zmieniający się poznawczy i behawioralny wysiłek mający na celu opanowanie określonych zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby”². Proces może być zorientowany na rozwiązanie problemu bądź emocje. Radzenie sobie ze stresem można

¹ Opracowanie rzuca światło na zagadnienia z obszaru pedagogiki pracy, w którym dotyka się pedagogicznych aspektów relacji człowiek – wychowanie – praca. O jej przedmiocie stanowią wszystkie te układy i związki przedmiotowo – treściowe poprzez które przewijają się nie tylko idea przygotowania jednostki do pracy zawodowej, ale także idea pomyślnego i zadowalającego udziału człowieka w tej pracy (por. J. Nowak, *Praca – zawód – wychowanie*, [w:] *Wprowadzenie do pedagogiki dorosłych*, red. T. Wujek, Warszawa 1992; W.K. Oleszak, M.W. Oleszak, *Edukacja dorosłych jako siła twórcza kultury bezpiecznej pracy*, „Problemy Nauk Stosowanych” 2016, s. 203–210).

² I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia, Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 2 Gdańsk 2000, s. 476.

rozpatrywać w kategoriach strategii. I. Heszen-Niejodek³ wyróżnia następujące strategie: poznawcze zbliżanie, poznawcze unikanie, behawioralne zbliżanie i behawioralne unikanie. Natomiast Lazarus i Folkman⁴ rozróżniają cztery strategie: poszukiwanie informacji, powstrzymywanie się od działania, bezpośrednie działanie i procesy intrapsychiczne.

Radzenie sobie ze stresem rozumiane jako styl ujmuje się w trzech kategoriach: skoncentrowany na problemie, skoncentrowany na emocjach oraz styl skoncentrowany na unikaniu. Koncentracja na problemie dotyczy jego analizy, szukania sposobów rozwiązania oraz na planowaniu i dokonywaniu działań, które służą jego zniwelowaniu. Drugi styl skoncentrowany na emocjach skupia się na dostarczeniu emocjonalnej ulgi w stresującej sytuacji, jakim jest krzyk, płacz czy wyrażenie złości. Styl skoncentrowany na unikaniu skupia się na celowym odwracaniu uwagi od źródeł stresu, np. wykonywanie czynności niezwiązanych z problemem, czytanie książek, uczestniczenie w spotkaniach towarzyskich, czyli kierowanie pola uwagi z dala od problemu⁵.

Drugim badanym korelatem zadowolenia z pracy jest inteligencja emocjonalna. Jest to konstrukt, który odnosi się do szczególnego rodzaju inteligencji, odpowiedzialnego za kontrolowanie własnego zachowania oraz za sukces w relacjach międzyludzkich bądź zarządzania własnymi umiejętnościami. Ujęcie inteligencji według Mayera i Saloveya⁶ skupia się wokół zdolności do przetwarzania informacji emocjonalnych, stanowiące podstawę rozwoju kompetencji, pozwalających na dobre radzenie sobie w sytuacjach społecznych oraz zadaniowych. Zdaniem tych autorów – Mayera i Saloveya⁷, inteligencja emocjonalna składa się z czterech zdolności, są nimi percepcja i ekspresja emocji, emocjonalne wspomaganie myślenia, rozumienie i analiza emocji oraz refleksyjna regulacja emocji. Pierwszą zdolnością jest dostrzeganie własnych emocji i docenianie ich znaczenia. Dzięki niej jednostka jest zdolna do spostrzegania i odczytywania emocji nie tylko u siebie, ale także u innych ludzi. Potrafi je precyzyjnie wyrażać na kilku płaszczyznach, to jest: mowa ciała, ton i barwa głosu, mimika. Ta zdolność warunkuje to, że emocje nie są wypierane ze świadomości. Zdolność ta wiąże się również z trafnym nazewnictwem emocji i umiejętnością ich precyzowania. Z kolei emocjonalne wspomaganie myślenia odnosi się do zwracania uwagi i myślenia w kierunku emocji. Przejawia się w tym, że jednostka potrafi kierować się informacjami, które są dostarczane przez emocje. Natomiast rozumienie i analiza emocji jest związana z identy-

³ Tamże, s. 476.

⁴ R.S. Lazarus, S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, New York 1984.

⁵ N.S. Endler, D.A. Parker, *Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation*, "Journal of Personality and Social Psychology" 1990, s. 852.

⁶ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych (KKS)*, Podręcznik, Warszawa 2001, ss. 6–10, 24–25.

⁷ J. Mayer, P. Salovey, *Czym jest inteligencja emocjonalna*, Poznań 1999.

fikacją stanów emocjonalnych. Osoba o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej jest świadoma tego, co decyduje o tym, że czuje się w danej sytuacji tak, a nie inaczej. Wiąże sytuacje z emocjami, analizuje je i dostrzega związki między nimi zachodzące. Czwartą zdolnością jest refleksyjna regulacja emocji, która wspomaga rozwój emocjonalny i intelektualny. Jest to zdolność do czerpania wiedzy i motywacji, nie tylko w sytuacjach postrzeganych jako pozytywne, ale również tych negatywnych. Ta zdolność wiąże się z kierowaniem emocjami zarówno u siebie, jak i u innych. Ogólnie osoba o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej posiada odpowiednią wiedzę emocjonalną, panuje nad własną ekspresją emocjonalną i dostosowuje ją do norm życia społecznego.

Inteligencja emocjonalna pozwala na skuteczniejsze funkcjonowanie w obszarze zawodowym. Osoby o wysokim jej poziomie częściej odnoszą sukcesy zawodowe, są skuteczniejszymi liderami, sprawiają lepsze pierwsze wrażenie podczas kwalifikacyjnych rozmów⁸. Inteligencja emocjonalna ma odniesienie w każdej sferze życia zarówno w zawodowej, prywatnej, partnerstwie czy w rodzicielstwie⁹. Badania wykazały, że inteligencja emocjonalna ma pozytywny związek z adaptacyjnymi strategiami radzenia sobie, a negatywny – z nieadaptacyjnymi¹⁰ można więc oczekiwać jej pozytywnego związku, także z satysfakcją z pracy. Tym bardziej że dobra regulacja emocji jest czynnikiem zwiększającym ogólny dobrostan jednostki¹¹.

Zmienna, satysfakcja z pracy w obszarze zawodowym jest rozumiana jako przejaw pozytywnej postawy jednostki wobec środowiska pracy oraz wykonywanych w ramach niej swoich obowiązków¹². A. Bańka¹³ ujmuje satysfakcję z pracy jako uczuciową reakcję przyjemności lub przykrości doznawaną w związku z wykonywaniem określonych zadań, funkcji oraz ról. Poziom satysfakcji z pracy określać mogą sądy osoby na temat wykonywanej pracy i stosunek do tej pracy¹⁴. Gros¹⁵ podaje definicję satysfakcji z pracy jako stopień pozytywnego lub negatywnego samopoczucia, wytworzonego w rezultacie wy-

⁸ A. Matczak, K.A. Knopp, *Znaczenie inteligencji emocjonalnej w funkcjonowaniu człowieka*, Warszawa 2013, s. 90.

⁹ J. Tomczyk, *Inteligencja Emocjonalna. Jak panować na uczuciami*, Warszawa 2014.

¹⁰ M. Mikolajczak, K.V. Petrides, J. Hurry, *Adolescents choosing self-harm as an emotion regulation strategy: the protective role of trait emotional intelligence*, "British Journal of Clinical Psychology" 2009, s. 191.

¹¹ J.J. Gross, O.P. John, *Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being*, "Journal of Personality and Social Psychology" 2003, s. 348–362.

¹² D.S. Staples, C.A. Higgins, *A Study of the Impact of Factor Importance Weightings on Job Satisfaction Measures*, "Journal of Business and Psychology" 1998, s. 211–232.

¹³ A. Bańka, *Zadowolenie z pracy i motywacja pracy*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, t. 3, Warszawa 2000, s. 329.

¹⁴ A. Zalewska, *Skala Satysfakcji z Pracy – pomiar poznawczego aspektu ogólnego zadowolenia z pracy*, „Acta Universitatis Lodziensis, Folia Psychologica” 2003, s. 49–61.

¹⁵ U. Gros, *Zachowania organizacyjne w teorii i praktyce zarządzania*, Warszawa 2003, s. 115.

konywanych zadań w konkretnych warunkach fizycznych i społecznych. Jeszcze w innym ujęciu satysfakcja z pracy jest wymiarem subiektywnym i przez każdego pracownika postrzegana inaczej¹⁶. Każdy bowiem ma inne oczekiwania, inny system wartości, nie ma zatem uniwersalnych prawidłowości, które by mogły wskazywać, że określone działania, wdrażane u wszystkich pracowników wpłyną na wzrost satysfakcji z pracy. Zadowolenie z pracy znajduje swoje przełożenie w kilku aspektach. Jest to: aspekt poznaczy odnoszący się do wiedzy o wykonywanym zakresie zadań bądź miejscu pracy. Aspekt behawioralny łączy przejawianie określonych zachowań związanych z wykonywaną pracą. Wreszcie aspekt emocjonalny ujmowany jako stan sympatii bądź antypatii dotyczący wykonanej pracy, współpracowników czy przełożonych.

Dotychczas uchwycono statystycznie istotny pozytywny związek między dochodami a wykształceniem, zadowoleniem z życia rodzinnego a satysfakcją z pracy¹⁷. Wyniki z badań pokazują związki pomiędzy poziomem satysfakcji zawodowej w grupie lekarzy a czynnikami społeczno-demograficznymi, takimi jak: stan cywilny, wiek, miejsce zamieszkania. Ustalono także związki między spostrzeganym i otrzymywanym wsparciem społecznym a satysfakcją z pracy u kobiet posiadających dzieci. Stwierdzono bowiem, że zasoby do których mają one dostęp, wpływają na budowanie ich satysfakcji z pracy¹⁸. Zaobserwowane związki dotyczyły także czynników środowiska pracy, wymiaru czasu pracy oraz dochodów¹⁹. Warunkami znacząco wpływającymi na zadowolenie z pracy to również, struktura Ja (wysoka ocena wiąże się z zadowoleniem z pracy), życie rodzinne jednostki oraz status społeczny²⁰.

Satysfakcja z pracy jest uogólnioną oceną zadowolenia z rodzaju aktywności zawodowej, jaką jest praca w agencji pracy tymczasowej. Praca w tego rodzaju instytucjach wymaga radzenia sobie ze stresem, ze względu na obecność wielu stresogennych sytuacji, jakimi są roszczeniowość interesantów, obowiązki ponad wymagany czas pracy. Dlatego inteligencja emocjonalna znajduje swoje odzwierciedlenie w relacjach panujących między pracownikami agencji ale także w podejściu do interesantów, rozumienia ich zachowań oraz w stosunku do przełożonych. Artykuł dotyczy problematyki radzenia sobie ze stresem, inteligencji emocjonalnej i satysfakcji z pracy. Te konstrukty są nie tylko ze sobą powiązane, ale również wydają się być kluczowymi, jeśli chodzi o za-

¹⁶ S. Borkowska, *Systemy motywowania pracowników*, [w:] *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Podręcznik*, red. H. Król, A. Ludwiczynski, Warszawa 2008, s. 317–353.

¹⁷ L.R. Robbins, J.R. McFadden, *Single mothers: the impact of work on home and the impact of home on work*, "Journal of Family and Consumer Sciences Education" 2003, s. 1–10.

¹⁸ E. Napora, I. Grzankowska, M.A. Basińska, *Uwarunkowania satysfakcji z pracy u samotnych matek*, „Zasopismo Psychologiczne/ Psychological Journal” 2018, nr 2, s. 322.

¹⁹ R.D. Duffy, G.V. Richard, *Physician job satisfaction across six major specialties*, "Journal of Vocational Behavior" 2006, s. 548–559.

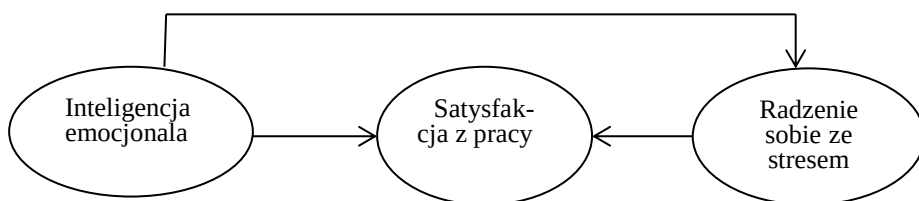
²⁰ A. Wołowska, *Satysfakcja z pracy i jej wyznaczniki a poczucie jakości życia urzędników*, „Rocznik Andragogiczny” 2013, s. 131.

rzządzanie zasobami ludzkimi oraz roli, jaką pełnią u osób pracujących w agencjach pracy tymczasowej.

Cel badań i metoda

Celem badań było ustalenie związków zachodzących pomiędzy badanymi zmiennymi w odniesieniu do miejsca pracy, jakim jest agencja pracy tymczasowej. Problemy badawcze sformułowano w postaci następujących pytań:

- 1) Czy zachodzą związki pomiędzy inteligencją emocjonalną a stylami radzenia sobie ze stresem u badanych osób? A jeśli tak, to o jakim są znaku i sile?
- 2) Jakie zachodzą związki pomiędzy stylami radzenia sobie ze stresem a satysfakcją z pracy u badanych osób?
- 3) Jakie zachodzą związki między inteligencją emocjonalną oraz jej czynnikami a satysfakcją z pracy u badanych osób pracujących w agencjach pracy tymczasowej?



Schemat 1. Hipotetyczny model zależności pomiędzy badanymi zmiennymi

Badano osoby pracujące w agencjach pracy tymczasowej ($N = 31$) spośród których, było jedynie 8 mężczyzn (25,8%) i 23 kobiety (74,2%), w przedziale wiekowym od 21 do 41 lat. Średnia wieku wyniosła $M = 28,5$ lat ($SD = 3,5$). Badane osoby były zatrudnione na umowę o pracę na czas określony i czas nieokreślony.

Badania prowadzono za pomocą następujących narzędzi: *Skalę Satysfakcji z Pracy* (SZP). Skala ta zawiera pięć twierdzeń, które służą do badania satysfakcji z pracy. Jej powstanie zostało zainspirowane *Skalą Satysfakcji z Życia* – SWLS. Twierdzenia zostały przekształcone w taki sposób, aby dotyczyły obszaru pracy. Badana osoba ustosunkowuje się do nich za pomocą siedmiopunktowej skali odpowiedzi. Skala cechuje się wysokimi wskaźnikami psychometrycznymi²¹.

Drugim narzędziem wykorzystanym w zbieraniu danych był *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej* (INTE). Kwestionariusz ten posłużył do pomiaru inteligencji emocjonalnej, ujętej jako zdolność do rozpoznawania, rozumienia i kontrolowania emocji, nie tylko swoich ale i innych ludzi. Badanie skalą pozwala uzyskać wynik ogólny oraz wyniki dla komponentów inteligencji emocjonalnej: zdolności do wykorzystywania emocji oraz zdolności do rozpozna-

²¹ Por. A. Zalewska, dz. cyt., s. 49–61.

wania emocji. Kwestionariusz zawiera 33 pozycje dotyczące funkcjonowania człowieka w różnych sytuacjach. Badany ocenia ich prawdziwość względem siebie na pięciostopniowej skali. Wersja oryginalna kwestionariusza INTE charakteryzuje się wysoką zgodnością wewnętrzną (α Cronbacha równy 0,87–0,90). Autorzy kwestionariusza INTE przeprowadzili kilka badań poświęconych różnym aspektom jego trafności i ocenili metodę jako trafną. Kwestionariusz cechuje się zadowalającą zgodnością wewnętrzną oraz stabilnością²².

W badaniach wykorzystano także, *Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych* (CISS) w celu określenia preferowanego stylu radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Kwestionariusz pozwala na wyróżnienie trzech głównych stylów: SSE – styl skoncentrowany na emocjach opisuje osoby, które w sytuacji stresu przejawiają tendencję do skupiania się na sobie, na własnych przeżyciach emocjonalnych (poczucie winy, napięcie, złość, myślenie życzeniowe, fantazjowanie). Celem tych działań jest zmniejszenie napięcia emocjonalnego. SSZ – styl skoncentrowany na zadaniu, określa sposób radzenia sobie ze stresem polegający na podejmowaniu zadań. Nacisk położony jest przede wszystkim, na zadanie bądź planowanie rozwiązania problemu. SSU – styl skoncentrowany na unikaniu charakterystyczny jest dla osób, które w sytuacji stresu mają tendencję do przeżywania oraz doświadczania tej sytuacji. Może przyjmować dwie formy: Angażowanie się w czynności zastępcze (ACZ) (oglądanie telewizji, sen, objadanie się, myślenie o sprawach przyjemnych) lub Poszukiwanie kontaktów towarzyskich (PKT). Kwestionariusz składa się z 48 pozycji, badany ustosunkowuje się do danego stwierdzenia na pięciostopniowej skali²³.

Badania prowadzono w sposób bezpośredni na umówionym spotkaniu, na którym poproszono o wypełnienie kwestionariuszy. Następnie rozdawano kwestionariusze w kopertach z prośbą o włożenie wypełnionych ankiet i ich zaklejenie. Koperty wraz z wypełnionymi kwestionariuszami składano do papierowej urny w celu zachowania anonimowości i prywatności odpowiedzi. Badania przeprowadzono na grupie pracowników zatrudnionych w agencjach pracy tymczasowej w miastach województwa śląskiego – Częstochowie i Katowicach.

Prezentacja wyników

Poniżej przedstawiono wyniki dotyczące związków zachodzących między badanymi korelatami (tabela 1) oraz między stylami radzenia sobie ze stresem, a satysfakcją z pracy (tabela 2). Z kolei, w tabeli 3 przedstawiono zachodzące korelacje pomiędzy inteligencją emocjonalną a satysfakcją z pracy dla grupy badanych osób. W celu ustalenia związków pomiędzy badanymi zmiennymi

²² A. Jaworowska, A. Matczak, *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE*, Warszawa 2008.

²³ J. Strelau, A. Jaworowska, K. Wrześniewski, P. Szczepaniak, *Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych CISS*, Warszawa 2005.

wykorzystano współczynnik korelacji r -Pearsona, który posłużył do sprawdzenia czy dwie zmienne ilościowe są powiązane ze sobą związkiem liniowym.

Inteligencja emocjonalna a style radzenia sobie ze stresem

Uzyskane wartości współczynników korelacji pokazały statystycznie istotne związki zachodzące pomiędzy ogólną inteligencją emocjonalną a jej czynnikami. Są to: zdolnością do wykorzystywania emocji ($r = 0,97, p < 0,001$) oraz zdolnością do rozpoznawania emocji ($r = 0,87, p < 0,001$). Poza tym, ujawniły związki pomiędzy ogólną inteligencją emocjonalną a stylem skoncentrowanym na zadaniu ($r = 0,74, p < 0,001$) oraz czynnikiem – zdolnością do wykorzystywania emocji a stylem skoncentrowanym na zadaniu ($r = 0,72, p < 0,001$). Wyniki ujawniły również silny dodatni związek pomiędzy zdolnością do wykorzystywania emocji a stylem skoncentrowanym na zadaniu ($r = 0,72, p < 0,001$) i ujemny związek dla stylu skoncentrowanym na unikaniu ($r = -0,39, p < 0,05$), jak i ujemny związek z zaangażowaniem się w czynności zastępcze ($r = -0,39, p < 0,05$). Zdolność do rozpoznawania emocji wchodzi w jedyny związek ze stylem radzenia sobie ze stresem – skoncentrowanym na zadaniu ($r = 0,71, p < 0,001$). Uzyskana wartość współczynnika sugeruje zachodzący silny związek pomiędzy badanymi zmiennymi i oznacza, że wraz z przyrostem inteligencji emocjonalnej wzrasta koncentracja na rozwiązywaniu zadania lub problemu.

Tabela 1. Współczynniki korelacji między ogólną inteligencją emocjonalną (INTE) a stylami radzenia sobie ze stresem u badanych osób

Lp.	Zmienne	INTE	INTE_ZWE	INTE_ZRE	SSZ	SSE	SSU	ACZ	PKT
1.	INTE		0,97 ***	0,87 ***	0,74 ***	0,05	-0,21	-0,24	-0,09
2.	INTE_ZWE	0,97 ***		0,86 ***	0,72 ***	-0,10	-0,39 *	-0,39 *	-0,22
3.	INTE_ZRE	0,87 ***	0,86 ***		0,71 ***	0,00	- 0,29	-0,33	-0,09
4.	SSZ	0,74 ***	0,72 ***	0,71 ***		0,32	-0,13	-0,13	-0,12
5.	SSE	0,15	-0,13	0,00	0,32		0,53 **	0,68 ***	0,17
6.	SSU	-0,21	-0,39 *	-0,29	-0,13	0,53 **		0,84 ***	0,76 ***
7.	ACZ	-0,24	-0,39 *	-0,33	-0,13	0,68 ***	0,84 ***		0,33
8.	PKT	-0,08	-0,22	-0,9	-0,12	0,11	0,76 ***	0,33	

Źródło: oprac. własne.

Objaśnienia: INTE – ogólna inteligencja emocjonalna, ZWE – zdolność do wykorzystywania emocji, ZRE – zdolności do rozpoznawania emocji; SSZ – Styl skoncentrowany na zadaniu, SSE – Styl skoncentrowany na emocjach, SSU – Styl skoncentrowany na unikaniu, ACZ – Angażowanie się w czynności zastępcze, PKT – Poszukiwanie kontaktów towarzyskich; *** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$, * $p < 0,05$

W obrębie sposobów radzenia sobie ze stresem, zaobserwowano statystycznie istotne związki zachodzące pomiędzy stylem skoncentrowanym na emocjach a stylem skoncentrowanym na unikaniu ($r = 0,53$, $p < 0,01$) oraz na stylu angażowaniu się w czynności zastępcze ($r = 0,63$, $p < 0,001$). Ponadto między stylem skoncentrowanym na unikaniu a poszukiwaniem kontaktów towarzyskich, uzyskano wartość współczynnika korelacji istotny statystycznie ($r = 0,76$, $p < 0,001$).

Style radzenia sobie ze stresem a satysfakcja z pracy u dorosłych

Wartość współczynnika r – Pearsona okazała się istotna w przypadku jednej pary badanych zmiennych. Są to: styl radzenia sobie ze stresem skoncentrowany na zadaniu z satysfakcją z pracy ($r = 0,51$, $p = 0,003$). Pozostałe badane związki okazały się statystycznie nieistotne.

Tabela 2. Korelacje zachodzące pomiędzy stylem radzenia sobie ze stresem a satysfakcją z pracy

Lp.	Style radzenia sobie ze stresem	r	p
1.	Skoncentrowany na zadaniu	0,51	0,003
2.	Skoncentrowany na emocjach	-0,24	
3.	Skoncentrowany na unikaniu:	-0,19	
3a.	Angażowanie się w czynności zastępcze	-0,24	
3b.	Poszukiwanie kontaktów towarzyskich	-0,02	

Źródło: oprac. własne.

Objaśnienia: r – wartość współczynnika korelacji r – Pearsona; p – poziom istotności statystycznej.

Otrzymany wynik sugeruje, że wraz ze przyrostem skoncentrowania się na zadaniu wzrasta satysfakcja z pracy u badanych pracowników agencji pracy tymczasowej.

Inteligencja emocjonalna a satysfakcja z pracy u badanych osób

Otrzymane wyniki przedstawione w tabeli 3 dotyczące związków między ogólnym wynikiem INTE oraz dwoma jej czynnikami, a wynikiem uzyskanym w kwestionariuszu mierzącym style radzenia sobie ze stresem pokazały, że w każdym z przypadków efekty okazały się istotne statystycznie.

Tabela 3. Wartości współczynników korelacji pomiędzy ogólną inteligencją emocjonalną i jej czynnikami a satysfakcją z pracy u badanych osób

Lp	Inteligencja emocjonalna i jej czynniki	r	p
1.	Ogólna inteligencja emocjonalna	0,64	0,000
2.	Czynnik: zdolność do wykorzystywania emocji	0,63	0,000
3.	Czynnik: zdolności do rozpoznawania emocji	0,45	0,011

Źródło: oprac. własne.

Objaśnienia: r – wartość współczynnika korelacji r – Pearsona; p – poziom istotności statystycznej.

Otrzymane wyniki pokazały zachodzące korelacje między ogólną inteligencją emocjonalną a satysfakcją z pracy ($r = 0,64$, $p < 0,001$), również między zdolnością do wykorzystywania emocji a satysfakcją z pracy ($r = 0,63$, $p < 0,001$). Co więcej, okazały się statystycznie istotne pomiędzy zdolnością do rozpoznawania emocji a satysfakcją z pracy ($r = 0,45$, $p = 0,011$).

Dyskusja i podsumowanie

Przypominając, celem badań było ustalenie związków zachodzących między analizowanymi zmiennymi w odniesieniu do miejsca pracy, jakim była agencja pracy tymczasowej. Badania przeprowadzono na grupie pracowników zatrudnionych w agencjach pracy tymczasowej na terenie województwa śląskiego. Odnosząc się do pierwszego problemu badawczego, w którym pytano o zachodzące związki pomiędzy inteligencją emocjonalną a stylami radzenia sobie ze stresem u badanych osób, uzyskane wyniki pokazały istotne korelacje zachodzące pomiędzy wynikami INTE (wynik ogólny oraz dwa jej czynniki) a stylem skoncentrowanym na zadaniu. Oznacza to, że wyższemu poziomowi inteligencji emocjonalnej towarzyszy preferencja stylu radzenia sobie ze stresem zorientowanemu na działanie. Osoby o wysokiej inteligencji emocjonalnej cechuje między innymi, sumienność jako zdolność przyjmowania odpowiedzialności za zadania i ich wykonywanie, umiejętność czerpania zadowolenia z wykonywanych obowiązków oraz konsekwencja w działaniu w zgodzie z przyjętymi przez siebie standardami. Poza tym, osoby przejawiają skłonności emocjonalne związane z motywacją prowadzącą do osiągnięcia nowych celów i większą wiarę w siebie. Osoby są elastyczne w zachowaniu i szybciej dostosowują się w zmieniającym się środowisku, mają przy tym większą samokontrolę. Takie cechy wydają się „połączone” z orientacją na zadanie (w myśl stylu zadaniowego radzenia sobie ze stresem). Co więcej, Bar-On²⁴ w swoim modelu inteligencji emocjonalnej spośród podstawowych umiejętności emocjonalnych, wyróżnia oprócz elastyczności przystosowania, konfrontowania ocen subiektywnych z rzeczywistością, umiejętność do rozwiązywania problemów. Natomiast, Salovey i Mayer²⁵ wskazują na umiejętność wchodzącą w skład ich modelu, jakim jest emocjonalne wspomaganie myślenia. Pozwala to na pokierowanie uwagi i myślenia w stronę emocji, wskazując co istotne i cenne. Funkcja ta jest w stanie autonomicznie generować emocje, potrafi zmienić punkt widzenia na problem, czyniąc go łatwiejszym do zaakceptowania i może wzbudzać kreatywność, ułatwiając w ten sposób jego rozwiązanie. Może być wykorzystywana do wywoływania pożądaných stanów emocjonalnych.

²⁴ R. Bar-On, *Emotional Quotient Inventory: technical manual*, Toronto 1997.

²⁵ J. Mayer, P. Salovey, dz. cyt.

Ustosunkowując się do drugiego problemu, jakim było pytanie o związki między stylami radzenia sobie ze stresem a satysfakcją z pracy u badanych pracowników agencji pracy tymczasowej, wartości współczynników korelacji okazały się istotne jedynie w przypadku pary korelatów: satysfakcja z pracy i stylu skoncentrowanego na zadaniu. Oznacza to, że osoby kierujące się wymienionym stylem radzenia ze stresem, w większym stopniu (w porównaniu z osobami preferującymi inny styl) czerpią satysfakcję z pracy. Osoby te w sytuacji stresu wykazują tendencję do podejmowania wysiłku w celu rozwiązania problemu. Dokonują poznawczych przekształceń lub próbę zmiany sytuacji. Kładą główny nacisk na zadanie i konfrontują się z problemem. Co więcej, ten styl koreluje z cechami takimi jak: ekstrawersja, otwartość, sumienność, perseweratywność, żwawość, wrażliwość sensoryczna, aktywność²⁶. Stres w miejscu pracy może wiązać się między innymi z nadmierną liczbą zadań do wykonania bądź przeciążeniem, a z kolei satysfakcja z pracy sprzyja temu, jeśli zadania mogą być identyfikowane przez pracownika jako ważne z jego perspektywy. Rozwiązanie danego problemu czy zadania daje satysfakcję pracownikowi i dodatkowo jest korzystne dla całej organizacji²⁷.

Z kolei w trzecim problemie pytano o związki zachodzące pomiędzy inteligencją emocjonalną a satysfakcją z pracy u badanych osób. Otrzymane wyniki pokazały, że im wyższy poziom inteligencji emocjonalnej charakteryzuje danego pracownika, tym większą odczuwa satysfakcję z pracy. Osoby o wysokiej inteligencji emocjonalnej lepiej rozumieją potrzeby współpracowników, jak i osoby (interesantów) z którymi mają do czynienia w miejscu pracy. Osoby zajmujące stanowiska, które wiążą się z dużym naciskiem na kontakt interpersonalny w połączeniu z wysokim poziomem inteligencji emocjonalnej cechują się większą skutecznością²⁸. Jak podają Caruso i Wolfe²⁹, osoby o wysokiej inteligencji emocjonalnej mają opanowane nawyki umysłowe, które zwiększają ich operatywność, mają przy tym lepiej rozwinięte umiejętności emocjonalne dzięki temu, cieszą się większym zadowoleniem z życia i sprawniej działają. Osoby o niskiej inteligencji emocjonalnej toczą wewnętrzne konflikty, nie potrafią zapanować nad własnym życiem emocjonalnym, co przekłada się na brak zdolności skupienia się na wykonywanych czynnościach i rzutuje to, na życie osobiste i zawodowe.

²⁶ J. Strelau, A. Jaworowska, K. Wrześniewski, P. Szczepaniak, dz. cyt.

²⁷ A. Szablowska-Walaszczyk, *Zaangażowanie w pracy i organizacji – przegląd problematyki i narzędzie pomiaru*, [w:] *Psychologia zarządzania w organizacji*, red. A.M. Zawadzka Warszawa 2010, s. 143–169.

²⁸ A. Jaworowska, A. Matczak, dz. cyt.

²⁹ Por. D.R. Caruso, Ch.J. Wolfe, *Emotional intelligence in the workplace*, [w:] *Emotional Intelligence in everyday life. A scientific inquiry*, red. J. Ciarrochi, J.P. Forgas, J.D. Mayer, Philadelphia 2001, s. 150–167.

Podsumowując, efekty badań wzmacniają przekonanie, że inteligencja emocjonalna jest znaczącym zasobem dla pracowników agencji pracy tymczasowej. Z przeprowadzonych badań wynika, że inteligencja emocjonalna odgrywa istotną rolę w doświadczaniu satysfakcji z pracy przez pracowników agencji pracy tymczasowej. Zależność ta została potwierdzona wynikami w odniesieniu do odczuwania satysfakcji z pracy. Natomiast radzenie sobie ze stresem nie ma jednak tak istotnego oddziaływania na satysfakcję z pracy, jak dotychczas sugerowano.

Ograniczenia i sugestie dalszych badań

W odniesieniu do ograniczeń w badaniu zauważyć należy, że próba została pozyskana z terenu południowej Polski. Stąd, sugeruje się zwiększenie grupy badanych osób co mogłoby poprawić obraz wyników statystycznie istotnych w zakresie analizowanych korelatów. Ponadto, dalsze badania powinny koncentrować się na wykrywaniu innych zasobów osobistych (wsparcie społeczne), które wspierają satysfakcję z pracy i dobre przystosowanie się wśród pracowników agencji pracy tymczasowej. Wzmocnienie i usprawnianie inteligencji emocjonalnej u pracowników wysuwa się poza korzyści osobiste jednostki. Według wyników badań, osoby z tymi cechami są zdolne oddziaływać z większą mocą na odczuwanie satysfakcji z pracy.

Bibliografia

- Bańka A., *Zadowolenie z pracy i motywacja pracy*, [w:] *Psychologia. Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, Wydawnictwo GWP, Warszawa 2000, t. 3.
- Bar-On R., *Emotional Quotient Inventory: technical manual*, Multi-Health Systems, Toronto 1997.
- Borkowska S., *Systemy motywowania pracowników*, [w:] *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Podręcznik*, red. H. Król, A. Ludwiciński, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Caruso D.R., Wolfe Ch.J., *Emotional intelligence in the workplace*, [w:] *Emotional Intelligence in everyday life. A scientific inquiry*, red. J. Ciarrochi, J.P. Forgas, J.D. Mayer, Psychology Press, Philadelphia 2001.
- Duffy R.D., Richard G.V., *Physician job satisfaction across six major specialties*, "Journal of Vocational Behavior" 2006, nr 68(3).
- Endler N.S., Parker D.A., *Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation*, "Journal of Personality and Social Psychology" 1990, nr 58(5).
- Gros U., *Zachowania organizacyjne w teorii i praktyce zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003.

- Gross J.J., John O.P., *Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being*, "Journal of Personality and Social Psychology" 2003, nr 85.
- Heszen-Niejodek I., *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia, Podręcznik akademicki*, red. J. Strelau GWP, Gdańsk 2000, t. 2.
- Jaworowska A., Matczak A., *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE*, Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2008.
- Lazarus R. S., Folkman S., *Stress, appraisal and coping*, Springer, New York 1984.
- Matczak A., Knopp K.A., *Znaczenie inteligencji emocjonalnej w funkcjonowaniu człowieka*, Wydawnictwo Liberi Libri, Warszawa 2013.
- Mayer J., Salovey P., *Czym jest inteligencja emocjonalna*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 1999.
- Mikolajczak M., Petrides K.V., Hurry J., *Adolescents choosing self-harm as an emotion regulation strategy: the protective role of trait emotional intelligence*, "British Journal of Clinical Psychology" 2009, nr 48.
- Napora E., Grzankowska I., Basińska M.A., *Uwarunkowania satysfakcji z pracy u samotnych matek*, „Czasopismo Psychologiczne/Psychological Journal” 2018, nr 2 [DOI:10.14691/CPPJ.24.2.000].
- Nowak J., *Praca – zawód – wychowanie*, [w:] *Wprowadzenie do pedagogiki dorosłych*, red. T. Wujek, PWN, Warszawa 1992.
- Oleszak W.K., Oleszak M.W., *Edukacja dorosłych jako siła twórcza kultury bezpiecznej pracy*, „Problemy Nauk Stosowanych” 2016, nr 4.
- Robbins L.R., McFadden J.R., *Single mothers: the impact of work on home and the impact of home on work*, "Journal of Family and Consumer Sciences Education" 2003, nr 21(1).
- Staples D.S., Higgins C.A., *A Study of the Impact of Factor Importance Weightings on Job Satisfaction Measures*, "Journal of Business and Psychology" 1998, nr 13(2).
- Strelau J., Jaworowska A., Wrześniewski K., Szczepaniak P., *Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych CISS*, Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa 2005.
- Szablowska-Walaszczyk A., *Zaangażowanie w pracę i organizacji – przegląd problematyki i narzędzie pomiaru*, [w:] *Psychologia zarządzania w organizacji*, red. A.M. Zawadzka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.

- Tomczyk J., *Inteligencja emocjonalna. Jak panować na uczuciami*, Wydawnictwo Edgard, Warszawa 2014.
- Wołowska A., *Satysfakcja z pracy i jej wyznaczniki a poczucie jakości życia urzędników*, „Rocznik Andragogiczny” 2013, nr 20. [DOI: <http://dx.doi.org/10.12775/RA.2013.006>].
- Zalewska A.M., *Skala Satysfakcji z Pracy – pomiar poznawczego aspektu ogólnego zadowolenia z pracy*, „Acta Universitas Lodzianis, Folia Psychologica” 2003, nr 7.

Selected correlates of job satisfaction of temporary work agency employees. Reports from pilot studies

Summary

The aim of the study was to determine the relationship between emotional intelligence, coping with stress and job satisfaction in a group of temporary employment agency employees ($N = 31$). Researches, in which were used the Job Satisfaction Scale, Emotional Intelligence Questionnaire (INTE) and Stress Management Questionnaire (CISS) showed significant relationships between the variables studied. The task-related stress management style ($p = 0.003$) as well as general emotional intelligence ($p < 0.001$) and its two dimensions: the ability to use emotions ($p < 0.001$) and the ability to recognize them turned out to be significant correlates of job satisfaction ($p = 0.01$).

Keywords: emotional intelligence, coping with stress, job satisfaction, employee of a temporary employment agency.