

PRZYCZYNY I SKUTKI ZJAWISKA WYPALENIA ZAWODOWEGO WŚRÓD OSÓB WYKONUJĄCYCH ZAWODY SŁUŻEBNE

Streszczenie

Wypalenie zawodowe nazywane jest chorobą XXI wieku. Nie ma jednej, ogólnej, międzynarodowej definicji tego zjawiska. Przyczyn wypalenia doszukiwać można się w sferze indywidualnej, interpersonalnej oraz organizacyjnej. Syndrom wypalenia zawodowego niesie za sobą negatywne konsekwencje nie tylko dla samej jednostki, ale także dla jej rodziny i przyjaciół. Przedmiotem badań w poniższym artykule są przyczyny i skutki wypalenia zawodowego wśród osób wykonujących zawody służebne.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, syndrom *burnout*, zawód służebny.

Wstęp

Zjawisko wypalenia zawodowego zyskało miano choroby cywilizacyjnej. Jest to temat bardzo aktualny. Z roku na rok wzrasta ilość osób zmagających się w powyższym problemem. Syndrom *burnout* został włączony do 11 rewizji Międzynarodowej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych – ICD-11. Rewizja została zaakceptowana przez Światową Organizację Zdrowia (WHO) 28 maja 2018 roku (Szemik, Gajda, Kowalska, 2020, s. 484). Będzie obowiązywać od 1 stycznia 2022 roku. Zgodnie z nią, wypalenie zawodowe to rezultat przewlekłego stresu, który nie został opanowany. Jest to zjawisko zawodowe niesklasyfikowane jako stan medyczny. Celem poniższego artykułu jest przedstawienie przyczyn oraz konsekwencji wypalenia zawodowego. Warto zastanowić się, jakie są główne przyczyny syndromu *burnout*, a także z jakimi konsekwencjami musi zmierzyć się pracownik służb spo-

łecznych, gdy pojawi się u niego powyższe zjawisko. Przypuszcza się, że głównymi przyczynami wypalenia zawodowego są środowisko pracy, stres oraz niskie zarobki. W przypadku konsekwencji tego zjawiska wskazuje się zazwyczaj na poczucie bezsilności, mniejszą produktywność, absencję w pracy oraz zniechęcenie. Najbardziej narażone na wypalenie zawodowe są osoby wykonujące tak zwane „zawody służebne”, czyli pracujące na rzecz innych. Wśród grup zawodowych, które zmagają się z wypaleniem, wskazać można pracowników socjalnych, pielęgniarki, nauczycieli, a nawet wolontariuszy, którzy wykonują prace ochotniczo, bez wynagrodzenia. Na syndrom wypalenia zawodowego wpływa wiele czynników, które powodują negatywne skutki nie tylko dla samego pracownika, lecz także dla jego bliskich.

Charakterystyka wypalenia zawodowego

Definicja zjawiska wypalenia zawodowego ewoluowała na przestrzeni lat. Początkowo słowo „wypalenie” w głównej mierze charakteryzowało sportowców, którzy wskutek zbyt intensywnego przemęczenia, pomimo dobrych wyników, nie potrafili wygrywać rozgrywek. W późniejszych czasach pojawiło się wśród pracowników zatrudnionych w służbie zdrowia (Sapilak, 2012, s. 47). Wypalenie zawodowe znane jest również pod hasłem *burnout*.

Aby poddać charakterystyce zjawisko wypalenia zawodowego, warto odwołać się do „ojca” tej teorii. Pojęcie „wypalenie zawodowe” po raz pierwszy w literaturze pojawiło się w 1974 roku w książce psychologa Herberta J. Fruedenbergera. Obecnie uznawany jest za „ojca teorii wypalenia się” (Zbyrad, 2005, s. 155). Fruedenberger wraz z Geradline Richelson definiują wypalenie zawodowe jako stan zmęczenia i frustracji. Wynika on z poświęcenia się pewnej sprawie, sposobowi życia, czy też związkowi, co w rezultacie nie przyniosło oczekiwanego efektu (Pines, 2000, s. 35).

Za pionierkę dziedziny wypalenia zawodowego uznaje się również Christinę Maslach. Na przełomie lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych XX wieku Maslach przy współpracy z Susan Jackson zaczęły opracowywać kwestionariusz wypalenia zawodowego. Pierwsza publikacja pojawiła się w 1981 roku. Wspomniane powyżej narzędzie badawcze jest powszechnie znane i najczęściej stosowane do mierzenia zjawiska wypalenia zawodowego w różnych branżach zawodowych (Tucholska, 2001, s. 308).

Susan Jackson i Christina Maslach syndrom wypalenia zawodowego określają jako zespół psychologicznego wyczerpania emocjonalnego, a także depersonalizację i obniżone poczucie własnych dokonań. Powyższe cechy występują u osób, które podejmują pracę z innymi ludźmi w konkretny sposób. Wyczerpanie emocjonalne

odnosi się do poczucia obciążenia emocjonalnego, a zasoby emocji zostają uszczuplone. Depersonalizację charakteryzuje negatywne, bezduszne oraz obojętne reagowanie na inne osoby, które najczęściej są odbiorcami świadczonych usług przez jednostkę. Obniżenie poczucia dokonań osobistych powoduje znaczne zmniejszenie poczucia własnych kompetencji oraz osiągnięć w pracy zawodowej (Maslach, 2000, s. 15).

Definicja, którą proponuje polski psycholog Adam Tarnawski wskazuje, że wypalenie zawodowe to efekt ciężkiej i stresującej pracy. Pojawia się on zwłaszcza podczas pracy, w której wymagany jest kontakt z drugim człowiekiem. Jeśli pracownik zbyt mocno zaangażuje się emocjonalnie, a pozostałe osoby nie doceniają tego, wykorzystują go, przy czym zarobki pracownika nie przewyższają średniej krajowej, można uznać, iż pracownik należy do grupy ryzyka, która narażona jest na wypalenie (Tarnowski, 2000, s. 103).

Inną definicją wypalenia zawodowego, proponowaną przez polskiego autora – Helenę Sęk, jest zespół objawów, które pojawiają się u osób mających zatrudnienie w takich miejscach, gdzie bliski kontakt interpersonalny i cechy osobowości pracownika są fundamentalnymi instrumentami czynności zawodowych. To one decydują o poziomie wykonywania danego zawodu oraz o jego sukcesach, czy też niepowodzeniach (Sęk, 2000, s. 84).

Na zjawisko wypalenia zawodowego nie są narażone wszystkie osoby podejmujące pracę. Najbardziej ryzykowną grupą zawodową są jednostki wykonujące zawód służebny – skierowany na drugiego człowieka. Głównym zadaniem osób zatrudnionych w zawodach służebnych jest prowadzenie różnych usług – opiekuńczych, pielęgnacyjnych, edukacyjnych czy terapeutycznych. Charakteryzuje się on stałym kontaktem z innym człowiekiem, a także działalnością na rzecz ludzi i ich dobra.

W związku z licznymi przemianami cywilizacyjnymi oraz wzrostem wymagań pracodawców w stosunku do pracowników, nauczyciele, pielęgniarki, lekarze, pracownicy socjalni czy policjanci narażeni są na psychologiczne koszty, które mają duży wpływ na zjawisko wypalenia zawodowego (Zbyrad, 2009, s. 29–30). Warto zaznaczyć, że nie tylko pracownicy służb społecznych narażeni są na wypalenie zawodowe. Syndrom *burnout* dotykać może także kierowników, menedżerów lub osoby pracujące w korporacji.

Nauczyciele, którzy w głównej mierze świadczą usługi edukacyjne, mogą pracować w chronicznym stresie. Ważne jest, aby osoba wykonująca zawód nauczyciela była opanowana, empatyczna i wyrozumiała. Zawód nauczyciela wiąże się często z niepoprawnym zachowaniem uczniów oraz brakiem ich motywacji do wykonywania poleceń i zadań. Nauczyciel, który chce przekazać pewien zakres wiedzy swoim wychowankom, może stracić zapał i chęć do pracy z powodu niechęci

uczniów. Często zмага się także z rozdrażnieniem i zdenerwowaniem. Niestety, uczniowie nie wiedzą, że swoim zachowaniem i postępowaniem mogą przyczynić się do wystąpienia wypalenia zawodowego wśród nauczycieli. W związku z częstym zmienianiem wymogów funkcjonowania oświaty, ze wzrostem wymagań, jak i z obniżeniem rangi zawodu nauczyciela pojawia się obniżenie jakości realizacji zajęć czy mniejsza odporność na bodźce (stresory) związane z wykonywaniem zawodu (Gawel-Luty, 2020, s. 32–34). Na syndrom *burnout* narażeni są również nauczyciele akademicy.

W latach 2015–2016 na Politechnice Lubelskiej przeprowadzono badania wśród pracowników uczelni, które dotyczyły zjawiska wypalenia zawodowego. Wzięło w nich udział 180 wykładowców (100%). Z badań wynika, że aż 71%, tj. 128 badanych, czuje się wypalonymi. Największym odsetkiem byli doktorzy habilitowani – 89,5%, tj. 115 osób (Arent, 2017, s. 110).

W przypadku lekarzy, pielęgniarek czy opiekunów medycznych oczekiwania są bardzo duże. Wymaga się od nich świadczenia usług na wysokim poziomie, profesjonalizmu oraz wysokich kompetencji. Taki „nacisk” jest przyczyną stresu, niepokoju, kryzysu w relacjach interpersonalnych, co może skutkować wystąpieniem syndromu *burnout*.

Pracownicy socjalni oraz policjanci z pionu prewencyjnego i kryminalnego w swojej pracy zmagają się z problemami uzależnień, ubóstwem i szeroko rozumianymi dewiacjami społecznymi. Częsta interakcja z osobami borykającymi się z takimi problemami powoduje wyczerpanie, obojętność, nieobecność w pracy, brak dystansu, co skutkuje wypaleniem zawodowym.

Dodatkowo wskazać można jeszcze terapeutów zajęciowych. Oni również mogą zmagać się z wypaleniem zawodowym. Brak progresu w terapii, niechęć uczestników do uczęszczania na zajęcia terapeutyczne, deficyt przyborów i materiałów czy „blokada” kreatywności powodują niskie poczucie efektywności, co wiąże się z początkami syndromu wypalenia zawodowego.

Z syndromem *burnout* borykać mogą się również wolontariusze. Zdecydowana większość osób pomagających bezinteresownie angażuje się w działalność placówek pomocowych, tj. domów pomocy społecznej, środowiskowych domów samopomocy, klubów seniora czy powiatowych centrów pomocy rodzinie. Zdarza się, że pracownicy wyręczają się wolontariuszami i obarczają ich swoimi zadaniami. Osoby mało asertywne pomimo niechęci bądź braku umiejętności odmówienia, wykonują czynności zlecone przez pracowników wbrew własnej woli. Stałe obciążenie, niechęć, nawet wysługiwanie się innymi prowadzi do pojawienia się wypalenia.

Praca na stanowisku kierownika wiąże się często z interakcją z wieloma czynnikami stresogennymi. Wśród takich czynników wskazać można: podejmowanie trudnych i skomplikowanych decyzji, między innymi: finansowych, ekono-

micznych, moralnych oraz etycznych, sytuacje konfliktowe wśród pracowników, odpowiedzialność za trudne zadania. Wielu kierowników „przynosi” pracę do domu. Cierpi na tym ich rodzina i bliscy. Na syndrom wypalenia zawodowego nie cierpią tylko kierownicy z sektora pomocowego, służb społecznych ale też innych branż – call center, dużych zakładów produkcyjnych, korporacji (Sęczkowska, 2020, s. 62).

Pracownicy służb społecznych podejmują działania na rzecz pomocy drugiemu człowiekowi. Ich pomoc przejawiać się może między innymi w: zapewnieniu podstawowych czynności życia codziennego, opiece higienicznej, pielęgnacji (także w czasie choroby), załatwianiu spraw osobistych, korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych, organizacji pomocy finansowej, rzeczowej, psychologicznej oraz prawnej, czy zapewnieniu bezpieczeństwa. Dodatkowo, pracownicy zawodów służebnych starają się pomagać swoim podopiecznym w prawidłowym funkcjonowaniu w społeczeństwie, m.in. przez: organizację różnych treningów, (np. trening umiejętności interpersonalnych i rozwiązywania problemów, czy trening budżetowy), a także wspieranie rozwoju do pełnej dojrzałości w sferze intelektualnej, emocjonalnej, fizycznej, społecznej i duchowej. Pomoc świadczona przez osoby wykonujące zawody służebne może być niedoceniana bądź wykorzystywana.

Zawód służebny opiera się na empatii i wrażliwości na cudzy los. Ważna jest zatem cierpliwość i odporność na stres. Zdarza się, że osoby wykonujące zawód służebny za bardzo angażują się emocjonalnie. Ich praca wymaga najczęściej rozwiązywania problemów innych osób. Wiąże się to z obciążeniem między innymi psychicznym i fizycznym. W przypadku zawodów służebnych istnieje duże ryzyko poniesienia porażki, czyli nieosiągnięcia ustalonego celu lub rezultatu, który czasem jest nierealny do zrealizowania. Zawód służebny wybierany jest głównie przez idealistów kierujących się pewnymi zasadami, ludzi, którzy chcą pracować z innymi oraz osoby, które chcą zmienić i „naprawić” świat. Wielu młodych pracowników uważa, że samemu uda im się przezwyciężyć problemy innych osób, co powoduje szybkie odniesienie porażki. Niestety, pracownik nie zwalczy problemów swoich klientów, ponieważ potrzebne jest też ich zaangażowanie. Taki sposób myślenia i działania doprowadza do wypalenia zawodowego.

Wraz z przemianami i wzrostem wymagań, osoby wykonujące zawody służebne mogą być przeciążone pracą. Brak widocznych efektów wykonywanej pracy, permanentny stres, a czasem nawet zła atmosfera w pracy mogą przyczynić się do pojawienia się syndromu wypalenia.

Młode osoby, które dopiero rozpoczynają swoją karierę zawodową, są bardziej narażone na wypalenie niż pracownicy z dłuższym stażem pracy. Jednostka, która dopiero rozpoczyna swoją pracę zawodową działa z wiarą, że jej działanie jest ważne i ma nadzieję, że spowoduje ono poprawę życia innych osób i uczyni świat lep-

szym (Pines, 2000, s. 40). Mówi się również, że to kobiety są bardziej narażone na syndrom *burnout*, ponieważ są bardziej wrażliwe, labilne emocjonalnie oraz mają wyższy poziom empatii (Ogińska-Bulik, 2006, s. 40).

Zawody służebne, a dokładniej: pracownik socjalny, terapeuta zajęciowy, pielęgniarka, opiekun medyczny, osoby starszej czy niepełnosprawnej są silnie sfeminizowane. Warto przytoczyć badania przeprowadzone przez Ewę Sarzyńską-Mazurek. Autorka w 2018 roku badała poczucie optymizmu wśród studentów pracy socjalnej. Posłużyła się testem do badania optymizmu Seligmmana. W badaniach udział wzięło 91 studentów lubelskich uczelni studiujących pracę socjalną stacjonarnie na I oraz II stopniu. 87 badanych respondentów (95,6%), to kobiety. Wśród studentów studiujących pracę socjalną dominują osoby, które mają pesymistyczne podejście do życia. Najliczniejsza grupa, tj. 33 osoby (36,26%), określają się jako wielcy pesymiści. Przeciętny pesymizm wskazało 29 respondentów (31,87%). Co piąty student pracy socjalnej deklaruje umiarkowany pesymizm – 19 osób (20,88%). Umiarkowanym optymizmem charakteryzuje się 8 studentów (8,79%). Tylko 2 studentów (2,20%) lubelskich uczelni wskazało odpowiedź „wielki optymizm”. Zauważyć można, że zdecydowana większość respondentów posiada deficyty z zakresu pozytywnego nastawienia do życia. W zawodzie pracownika socjalnego trzeba stawiać czoła trudnym sytuacjom. Niski poziom optymizmu, a tym bardziej wysoki poziom pesymizmu, może powodować brak skutecznych działań, brak poczucia sprawstwa, uczucie znużenia, problem z utrzymaniem odpowiedniej jakości życia, pogłębiającą się depresję (Sarzyńska-Mazurek, 2018, s. 167–168). Chociaż podział na zawody typowo kobiece i męskie w obecnych czasach nie spotyka się z akceptacją społeczeństwa, to w rzeczywistości jednak on występuje. Wśród zawodów, w których przeważa liczba kobiet, występują głównie te, które charakteryzują się opieką, pielęgnacją, empatią, zrozumieniem, dobrą organizacją pracy oraz umiejętnością wykonywania kilku zadań w tym samym czasie. Wśród tych zawodów wskazuje się właśnie: nauczycieli i pielęgniarki.

Pracownicy służb społecznych wypalenie zawodowe mogą definiować jako brak chęci do przyścia do pracy lub niechęć do wykonywania obowiązków wynikających z tytułu zatrudnienia na konkretnym stanowisku (Pytel, 2020, s. 64–65). Powyższą niechęć powodować będzie szereg różnych przyczyn, które niosą za sobą wiele negatywnych konsekwencji.

Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych pojawiać się może wtedy, gdy pracownik nie wie już, jak pomóc drugiej osobie, na przykład kiedy pracownikowi socjalnemu czy nauczycielowi skończyły się pomysły, jak zapobiec konkretnemu problemowi. Niestety, w życiu każdego człowieka zdarzają się problemy, których człowiek nawet przy pomocy innych osób nie jest w stanie przezwyciężyć. Dlatego ważne jest wypracowanie sobie odpowiedniego zdystansowania oraz

obiektywizmu. Kluczową rolę odgrywać będzie oddzielenie problemów klientów od własnych.

Z racji, iż wypalenie zawodowe na chwilę obecną uznaje się za chorobę cywilizacyjną, która przybiera na sile, ciężko o jedną, uniwersalną definicję powyższego zjawiska. Powstaje coraz więcej opracowań, jak przeciwdziałać syndromowi. Warto zaznaczyć, że wypalenie zawodowe może dotknąć także osoby, które ochotniczo chcą pracować z drugim człowiekiem – wolontariuszy.

Przyczyny syndromu *burnout*

Praca jest nierozłącznym elementem życia każdego człowieka. Ważne jest, aby ona go nie wyniszczała. Każdy pracodawca powinien traktować swoich pracowników jako podmiot, a nie przedmiot.

Wypalenie zawodowe bardzo często łączone jest ze stresem. Pojęcie stresu pojawiło się w 1926 roku. Po raz pierwszy użył go Hans Hugo Selye. Według niego stres jest nieswoistą reakcją organizmu na wszystkie stawiane mu żądania (Selye, 1979, s. 25). W życiu każdego człowieka pojawiają się tak zwane stresory, czyli bodźce lub zdarzenia, które powodują stres. Wśród czynników wywołujących stres wskazać można na: szybkie tempo pracy, brak wsparcia, złą komunikację z innymi pracownikami i przełożonym, problemy rodzinne, problemy w pracy, częste zmiany zasad, niepewność czy nadmiar obowiązków. Pracownik może czuć się zestresowany, gdy pracuje ciągle pod presją, nie jest doceniany, często krytykowany. Osoby, między innymi wykonujące zawód służb społecznych, z racji współpracy z innymi ludźmi, którzy wymagają od nich opieki i pomocy, narażeni są na różne stresory, które powodują zjawisko wypalenia zawodowego.

Przyczyn wypalenia zawodowego można doszukiwać się w kilku sferach – indywidualnej, interpersonalnej oraz organizacyjnej.

Sfera indywidualna odnosi się do samej jednostki. Cechować się będzie między innymi:

- niską samooceną pracownika,
- niskim poczuciem efektywności działań,
- silną motywacją do pracy,
- nadmiernym perfekcjonizmem (Fiłończuk-Wieczorkowska, Żukrowska, 2012, s. 45–46).

Niskie poczucie własnej wartości wraz ze znikomym poczuciem osiągnięcia zamierzonych celów wpływa na funkcjonowanie człowieka w społeczeństwie. Osoby te mogą zmagać się z różnymi zaburzeniami, m.in. nastroju, odżywiania się czy lękowymi. Silna motywacja może spowodować wyznaczanie celów trudnych do

osiągnięcia i pominięcie potrzeb podopiecznego bądź też klienta. W prawdziwym życiu zdarza się jednak, że nie zawsze uda się osiągnąć to, co się zamierzało. Osoby z silną motywacją do działania, którym nie udało się uzyskać założonego celu, mogą czuć się nieużyteczne, bezradne. Wykonywanie wszystkich zadań z nadmiernym perfekcjonizmem prowadzić może do zaburzeń obsesyjno-kompulsywnych, czy też lękowych.

W przypadku sfery interpersonalnej istotnym czynnikiem są relacje: pracownik-przełożony, a także pracownik-klient. Optymalne zaangażowanie emocjonalne odgrywa kluczową rolę w stosunku pracownika do klienta. Gdy pracownik za mocno się zaangażuje, może to doprowadzić do traktowania problemów innych osób jako swoich. Zaś zbyt małe zaangażowanie będzie prowadzić do obojętności w stosunku do innych osób. Dodatkowym obciążeniem stać się mogą różne konflikty ze współpracownikami, czy też przełożonymi. Wygórowane wymagania pracodawcy, agresja werbalna, czy też brak zaufania mogą towarzyszyć w relacjach pracownik – przełożony, co uznaje się za przyczyny wypalenia zawodowego (Tamże, s. 45–46).

Pracownik powinien posiadać umiejętność oddzielenia pracy od swojego prywatnego życia. Ważne jest optymalne zaangażowanie emocjonalne – aby nie było ono ani za duże, bo wówczas doprowadzić może to do odczuwania problemów innych osób jako swoich, ani za małe, by nie traktować klientów z rezygnacją. Niestety, nie tak łatwo jest znaleźć ten „złoty środek”. Nie mniej ważnym aspektem są dobre, pozytywne relacje pracownik-przełożony z zachowaniem respektu i poczucia hierarchizacji.

Sfera organizacyjna odnosi się do miejsca pracy i stylu zarządzania. Charakteryzuje się ona:

- niskimi zarobkami,
- brakiem szansy na awans,
- częstymi zmianami zasad pracy,
- zbyt dużymi wymaganiami pracodawcy,
- dużą odpowiedzialnością,
- niezadowalającym przygotowaniem do zawodu (Fiłończuk-Wieczorkowska, Żukrowska, 2012, s. 45–46).

Przyczyny związane ze sferą organizacyjną, tj. niskie zarobki, brak szansy na awans mogą doprowadzić do poszukiwań nowej pracy przez pracownika. Jeśli nie istnieją stałe zasady pracy, pojawiają się liczne konflikty – brak komunikacji spowodować może na przykład pogorszenie świadczenia usług, ubytki w dokumentacji. Jeśli pracodawca nakłada stosunkowo dużo wymagań na pracownika, wiąże się to ze zwiększoną odpowiedzialnością. Osoba zaczyna pracować w stresie. Obawia się, że nie wykona zadania poprawnie lub nie zdąży na czas. W związku z tym może po-

jawić się poczucie braku kompetencji do wykonania powierzonych zadań. Dlatego tak ważna jest dobra, spójna współpraca, z klarownymi zasadami.

Pionierka wypalenia zawodowego – Christina Maslach uważa, że przyczyną syndromu *burnout* jest niezgodność pomiędzy pracownikiem a środowiskiem pracy. Wspomniana niezgodność przejawia się w sześciu sferach:

1. zbyt duże obciążenie pracą – pojawia się, gdy pracownikowi stawia się duże wymagania, które przekraczają jego możliwości, lub oczekuje się wykonania zadania w krótkim czasie, a także, by zrealizował w danym czasie dużo pracy;
2. brak kontroli oraz współdecydowania – charakteryzuje się ograniczeniem możliwości wpływania na wykonywaną przez siebie pracę, stałym nadzorem pracy, chaotycznymi warunkami pracy;
3. niedostateczne wynagrodzenie – występuje, gdy nagroda za wykonywaną pracę jest nieadekwatna w stosunku do powierzonych zadań. Niskie wynagrodzenie jest oznaką braku uznania pracownika oraz wykonywanej przez niego pracy;
4. rozpad wspólnoty – ma miejsce, gdy pracownik przestaje widzieć sens pracy oraz występuje brak gotowości do utrzymywania pozytywnych relacji z innymi ze względu na nierozwiązane konflikty wśród innych pracowników;
5. brak sprawiedliwości – pojawia się, gdy funkcjonowanie struktur organizacyjnych nie ma jasnych reguł i zasad. Dodatkowo przejawia się również nierównym rozłożeniem zadań w pracy i niesprawiedliwym wynagrodzeniem za wykonywaną pracę;
6. konflikt wartości – ma miejsce, gdy pracownik wykonuje swoją pracę niezgodnie z własnymi wartościami i przekonaniami (Pines, 2000, s. 37–38).

Justyna Wojciechowska wymienia dwa rodzaje przyczyn wypalenia zawodowego, a mianowicie:

- czynniki wewnętrzne – które wynikają z predyspozycji osobowościowych,
- czynniki zewnętrzne – związane z warunkami i wymaganiami pracy (Wojciechowska, 1990, s. 83–91).

Wojciechowska wśród uwarunkowań osobowościowych (czynników wewnętrznych) wskazuje na:

- nadmierną wrażliwość na bodźce,
- lęk,
- nadmierną kontrolę emocjonalną,
- wrogość,
- preferowanie specyficznych działań, aby zmniejszyć występujący stres (Tamże, s. 83–91).

Zwiększona wrażliwość na bodźce sprawia, że człowiek będzie chciał od nich uciec. Osoba z nadwrażliwością żyje w ciągłym lęku, unika kontaktów z innymi, stara się nie przebywać w głośnych, hałaśliwych miejscach. Dzień organizowany

jest tak, aby wyeliminować kontakt z bodźcem. Podejmowane działania zmniejszające stres są charakterystyczne dla konkretnej osoby.

Odnosząc się do czynników zewnętrznych związanych z pracą autorka zauważa, że na wypalenie zawodowe wpływ ma:

- charakter pracy,
- stopień zaangażowania psychicznego,
- wygórowany poziom osobistej odpowiedzialności,
- wysoki poziom wymagań angażujący maksymalne umiejętności pracownika,
- szybkie tempo pracy,
- obciążenie fizyczne jednostki,
- niestosowny styl zarządzania,
- złe relacje interpersonalne w zakładzie pracy, które wywodzą się ze stylu zarządzania i mają duży wpływ na tworzenie się komunikacji w zespole (Tamże, s. 83–91).

Niestosowny styl zarządzania w placówce powoduje liczne konflikty między współpracownikami. Pojawia się brak współpracy oraz poprawnej komunikacji w zespole. Pracownicy przestają się wzajemnie szanować. Nawarstwiają się zadania do wykonania, obciąża fizycznie jednostkę. Aby dotrzymać terminów musi „nadgonić” swoją pracę, co wiąże się z szybkim jej tempem.

Za przyczyny wypalenia zawodowego dodatkowo uznać można:

- zbyt małe zarobki,
- brak sprawiedliwości w miejscu pracy,
- stres,
- przeciążenie pracą,
- środowisko pracy,
- nieotrzymywanie oczekiwanych efektów,
- rutynowe działania,
- niską samoocenę,
- otaczanie się osobami chorymi i niepełnosprawnymi,
- niechęć do ludzi,
- złość (Pytel, 2020, s. 77–78).

Przyczyn wypalenia zawodowego doszukiwać można się w wielu sferach. Podłożem wypalenia zawodowego może być także roszczeniowość klientów w pomocy społecznej, którzy oczekują wiele od pracownika socjalnego. Zawód pracownika socjalnego oparty jest o szereg różnych ustaw, które określają sposób postępowania w konkretnej sprawie. Pracownik socjalny nie może sam ustalić na przykład wielkości świadczenia pieniężnego w postaci zasiłku pieniężnego, gdyż jest to uregulowane przepisem. Warto wspomnieć, że pracownicy służb społecznych spotykają się również z agresywnymi klientami. W głównej mierze narażeni są na to pra-

cownicy socjalni przeprowadzający wywiady środowiskowe w miejscu zamieszkania. Klienci wówczas grożą, zastraszają czy utrudniają wyjście z mieszkania. Powoduje to strach o własne życie. Przekłada się to na obawę przed pójściem do pracy. Inną przyczyną syndromu *burnout* może być brak kreatywności. Odgrywa ona szczególną rolę w zawodzie nauczyciela czy terapeuty zajęciowego. Brak nowych pomysłów prowadzi do systematyczności, nudy, braku zaangażowania uczniów czy podopiecznych w zajęcia, co przekłada się na spadek między innymi poczucia wartości, czy użyteczności. Na wypalenie zawodowe mają wpływ także współpracownicy. Nowy pracownik wchodzący w zgrany zespół czy grupę często zmaga się z niechęcią w stosunku do niego, odrzucaniem jego propozycji, negowaniem jego pomysłów. Z początku pracownik chce wykazać się, pokazać swoje umiejętności, kompetencje, kreatywność. Z biegiem czasu, jeśli grupa czy zespół go nie zaakceptuje, pracownik odizolowuje się. Doprowadza to do poczucia bezradności, braku użyteczności, niechęci do współpracy, co skutkuje wypaleniem. Dodatkowo liczne problemy osobiste, niskie dochody rodziny, źle dostosowane miejsce pracy to kolejne przyczyny wypalenia zawodowego. Syndrom *burnout* spowodowany może być złym doborem zawodu. Doświadczenie zawodu „od wewnątrz” ukazuje realność wykonywanych zadań na konkretnym stanowisku – weryfikuje wyobrażenie danego zawodu.

Syndrom wypalenia zawodowego ma wiele przyczyn. Doszukiwać się ich można w środowisku pracy, relacjach międzyludzkich, czy też w sferze indywidualnej. Niemniej jednak wielu pracowników nie dostrzega tych przyczyn, objawów i bagatelizuje problem. Wiele osób tłumaczy sobie powyższe zjawisko jako chwilowe przemęczenie, osłabienie. Jako jeden z głównych powodów wypalenia najczęściej podaje się chroniczny stres, który powoduje szereg różnych czynników. Wśród innych przyczyn wypalenia wskazuje się nazbyt duże zaangażowanie w pracę, brak umiejętności oddzielenia pracy od codziennego życia oraz środowisko pracy, w którym często pojawiają się konflikty, złe zarządzanie, brak sprawiedliwości czy niskie wynagrodzenie.

Skutki zjawiska wypalenia zawodowego

Niskie wynagrodzenie za pracę, złe relacje ze współpracownikami, czy też „przynoszenie” pracy do domu powoduje szereg różnych konsekwencji. Nastęstw tych można doszukiwać się najogólniej w sferze indywidualnej odnoszącej się do pracownika oraz jego bliskich, jak i organizacyjnej – np. niechęć do przyścia do pracy czy częste branie urlopu. Zjawisko wypalenia zawodowego nie przynosi jednostce pozytywnych skutków, a wręcz przeciwnie – negatywne.

Skutków wypalenia zawodowego doszukiwać można się między innymi w sferze:

- fizycznej – odnoszącej się do całego ciała i zdrowia jednostki,
- emocjonalnej – gdzie kluczową rolę odgrywają emocje, uczucia pracownika,
- psychicznej – związanej z samopoczuciem i niematerialną częścią człowieka,
- pracy – istotne znacznie ma tutaj zarządzanie, relacje pomiędzy pracownikami oraz indywidualne cechy jednostki,
- społecznej – odnoszącej się do rodziny i bliskich dla pracowników osób.

Ewa Bilaska za najważniejsze skutki wypalenia zawodowego w sferze fizycznej wskazuje:

- bóle głowy i żołądka,
- problemy ze snem,
- osłabienie,
- podwyższone ciśnienie tętnicze (Bilaska, 2004, s. 3–7).

Bartosz Sapilak wskazuje dodatkowo na:

- nadużywanie alkoholu, leków, kawy, czy też pochodnych amfetaminy,
- palenie tytoniu,
- poczucie zmęczenia,
- zaniedbanie aktywności fizycznej oraz własnego wyglądu,
- liczne problemy zdrowotne (Sapilak, 2012, s. 49).

Elliot Aronson, Ayala Pines oraz Ditsa Kafry w sferze fizycznej wskazują poniższe cechy:

- brak energii,
- permanentny stres,
- osłabienie,
- zmianę nawyków żywieniowych,
- większą wrażliwość na choroby,
- problemy ze snem,
- koszmary senne (Litzke, Schuh, 2007, s. 168).

Głównymi konsekwencjami wypalenia zawodowego, które wskazuje Bilaska w sferze emocjonalnej są:

- zmienne nastroje,
- przygnębienie,
- poczucie bezradności,
- niska samoocena,
- brak wiary w szansę zmiany trudnej sytuacji (Bilaska, 2004, s. 3–7).

Do skutków, których również nie można lekceważyć, zaliczyć można także:

- trudności w relaksacji,
- pesymizm,
- poczucie pustki i braku celów,

- zachowania agresywne,
- nadmierne czytanie pism i książek zawodowych,
- unikanie spotkań towarzyskich (Sapilak, 2012, s. 50).

Aronson, Pines oraz Kafry charakteryzują sferę emocjonalną:

- uczuciem przygnębienia, bezradności, beznadziejności i rozczarowania,
- uczuciem osamotnienia i zniechęcenia,
- poczuciem pustki emocjonalnej,
- brakiem perspektyw,
- brakiem chęci do działania,
- pobudliwością,
- niepohamowanym płaczem (Lizke, Schuh, 2007, s. 168).

Dodatkowo dopatrują się oni skutków w sferze psychicznej człowieka. Wskazują tutaj na:

- negatywne nastawienie do siebie, pracy i życia,
- zatrącenie szacunku do samego siebie,
- cyniczne, lekceważące i agresywne nastawienie do klienta,
- niskie poczucie własnej wartości,
- poczucie własnej nieudolności,
- odizolowanie się od klientów i kolegów (Tamże, s. 168).

Konsekwencji wypalenia zawodowego dopatrywać się można również w sferze pracy. Ewa Bilaska wskazuje na poniższe skutki:

- nieprzychodzenie do pracy,
- liczne konflikty ze współpracownikami,
- traktowanie swoich klientów z obojętnością,
- niewłaściwe zarządzanie czasem pracy,
- mniejsza wydajność w zakładzie pracy (Bilaska, 2004, s. 3–7).

Dodatkowo sferę pracy można scharakteryzować:

- poczuciem „marnowania” czasu,
- obawą przed pójściem do pracy,
- stale rosnącym poczuciem swojej niekompetencji,
- trudnością w zakończeniu rozpoczętych zadań,
- unikaniem trudnych tematów,
- rosnącym poczuciem winy wobec pacjenta (Sapilak, 2012, s. 50–51).

Gdy jednostka zmagą się z syndromem *burnout*, wpływa to także na funkcjonowanie jej rodziny i społeczeństwa, w którym żyje. Następują zmiany w sferze społecznej. Występuje wówczas w szczególności:

- obniżenie zainteresowania członkami rodziny,
- spędzanie czasu wolnego poza domem,
- nadmierne oglądanie telewizji,

- opór przed wspólnym wyciecznikiem,
- zobojętnienie na osiągnięcia i niepowodzenia rodziny i bliskich (Tamże, s. 50).
Wśród skutków wypalenia zawodowego wskazać można dodatkowo:
- zaburzenia lękowe,
- poczucie osamotnienia,
- utratę sensu życia,
- traktowanie podopiecznych czy klientów przedmiotowo,
- absencję w pracy,
- odejście z pracy,
- chęć zmiany pracy,
- uzależnienia,
- lęk przed ludźmi,
- rozdrażnienie,
- traktowanie pracy jako obowiązek lub przymus,
- złość w pracy (Pytel, 2020, s. 79–81).

Konsekwencją syndromu *burnout* jest także nieumiejętność podejmowania prostych decyzji poza miejscem pracy, zamknięcie się w sobie, brak chęci rozmowy z innymi, stany depresyjne, ciągłe zmęczenie. Wypalony zawodowo pracownik uciekając od problemów, często też przesypia całe dni. Na zwyczajne pytania innych osób odpowiada z niechęcią, oburzeniem czy irytacją. Swoją złość i niepowodzenie w pracy wyładowuje na członkach rodziny poprzez zmianę stosunku do nich – brak komunikacji, brak zainteresowania. Wypalenie zawodowe doprowadza również do zaniedbania tak zwanej higieny życia – mniej snu, nieprawidłowe odżywianie, niepodejmowanie aktywności fizycznej.

Zjawisko wypalenia zawodowego niesie za sobą same negatywne skutki. Ciężko szukać w nim pozytywów. Najbardziej charakterystycznymi konsekwencjami wypalenia są bezsilność, mniejsza produktywność w pracy, nieobecność w pracy oraz zniechęcenie. Warto zaznaczyć, że oprócz samej jednostki, cierpi na tym grono innych osób – rodzina, bliscy, znajomi. Większość osób wypalonych zawodowo nie zdaje sobie sprawy ze swojego problemu – bagatelizując go i nie przeciwdziałając mu.

Zakończenie

W związku z tendencją wzrostową zjawiska wypalenia zawodowego powstaje coraz więcej literatury związanej z tą tematyką. Dlatego też trudno o jedną uniwersalną definicję tego zjawiska. Przyczyn syndromu *burnout* doszukiwać się można w wielu sferach – między innymi interpersonalnej, ale też organizacyjnej. Wśród głównych przyczyn wypalenia zawodowego wyróżnić można: niskie zarobki, zbyt duże przecią-

żenie pracą, niestosowny styl zarządzania czy chroniczny stres. Wspomniane czynniki przekładają się na negatywne konsekwencje powodujące między innymi: utratę dobrych relacji ze współpracownikami lub bliskimi, niechęć przyjsia do pracy, problemy zdrowotne, tj. bóle głowy, osłabienie, podwyższone ciśnienie tętnicze. Dodatkowo może pojawić się cynizm, obojętność wobec klienta oraz jego lekceważenie. Aby nie wypalić się zawodowo, ważne jest wykształcenie umiejętności dekompensacji, polegającej na oddzieleniu pracy oraz domu i traktowanie ich jako dwóch odrębnych światów. Z racji, że wypalenie zawodowe jest procesem, aby mu przeciwdziałać trzeba działać na wielu płaszczyznach – osobistej, interpersonalnej oraz organizacyjnej.

Aby zapobiegać wypaleniu zawodowemu, między innymi w sektorze pomocy społecznej, ale nie tylko, ważne jest dowartościowywanie pracowników oraz stwarzanie im możliwości rozwoju, czy dawanie szansy udziału w różnych przedsięwzięciach, tj. szkoleniach, kursach, konferencjach. Nie mniej ważna jest dobra współpraca pomiędzy pracownikami. Nowym pracownikom powinno pomagać się w adaptacji w nowym miejscu – służyć dobrą radą, nie przeciążać ich nadmiernie. Wśród niektórych zawodów można rozważyć skrócenie pracownikom długości zmian w pracy – opiekunom w domach pomocy społecznej, pielęgniarkom w szpitalach itp. Szczególną uwagę należy zwrócić na kwestię wysokości wynagrodzeń – aby były one adekwatne do wykonywanej pracy. Co pewien czas pracodawca mógłby stosować nagrodę pieniężną – aby podziękować za trud włożony w pracę przez swojego pracownika. Pracownik zmagający się z syndromem *burnout* powinien znaleźć sobie hobby, które będzie odbiegać od pracy zawodowej. W wolnych chwilach może uczęszczać na różne zajęcia, np. zajęcia fitness, chodzić na basen, uprawiać sport, którym się interesuje. Ważna może okazać się pomoc psychologa, który pomoże w zlokalizowaniu źródła problemu i zasugeruje sposoby zniwelowania go. Istotną rolę odgrywa też ustalane priorytetów – a mianowicie, które zadania muszą wykonać „na już”, a które „za jakiś czas”. W każdej pracy znaczące jest określanie realnych celów, tj. takich, których zrozumienie nie sprawia problemu, są sprawdzalne, można osiągnąć je w określonym czasie. W zawodach służb społecznych ważna jest także umiejętność asertywności oraz mówienia „nie”. Dla pracowników socjalnych ważnym aspektem będzie superwizja, która pomaga w rozwijaniu różnych sposobów pomagania klientom. W przypadku instytucji superwizja wpływa na poprawę jakości pracy. Środkiem zaradczym będą także przerwy w pracy czy zwyczajne poczucie humoru. Pracownik może wykorzystywać różne treningi relaksacyjne, np. metodą Jacobsona czy Schulza. Aby zmniejszyć stres, ważna jest też zmiana nawyków żywieniowych. Warto pić dużo wody. Gdy organizm jest odwodniony, produkuje kortyzol zwany hormonem stresu. Przed rozpoczęciem pracy należy zjeść śniadanie. Jako przekąski spożywać owoce, warzywa oraz bakalie. Kawę oraz napoje energetyczne warto zastąpić zieloną herbatą.

Bibliografia

- Arent A. (2017). *Wypalenie zawodowe w ocenie nauczycieli akademickich Politechniki Lubelskiej*. „Edukacja-Technika-Informatyka”, Nr 1/19.
- Bilska E. (2004). *Jak feniks z popiołów: czyli syndrom wypalenia zawodowego*. „Niebieska Linia”, Nr 4.
- Filończuk-Wieczorkowska H., Żukrowska M. (2012). *Stres a wypalenie zawodowe*. W: A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas (red.). *Stres oraz wypalenie zawodowe. Jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć*. Wrocław: Wydawnictwo EdraUrban&Partner.
- Gawęł-Luty E. (2020). *Nauczyciele akademicy wobec problemu wypalenia zawodowego*, „Colloquium Pedagogiki – Nauki o Polityce i Administracji”, Kwartalnik 1/2020.
- Litzke S.M., Schuh H. (2007). *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Maslach Ch. (2000). *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*. W: H. Sęk (red.). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Ogińska-Bulik N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła. Konsekwencje. Zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Pytel N. (2020). *Wypalenie zawodowe pracowników Powiatowego Domu Pomocy Społecznej im. Adama Starzeńskiego w Płazie*. Praca magisterska, Kraków.
- Pines A.M. (2000). *Wypalenie – w perspektywie egzystencjalnej*. W: H. Sęk (red.). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sapilak B.J. (2012). *Wypalenie zawodowe personelu medycznego*. W: A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas (red.). *Stres oraz wypalenie zawodowe. Jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć*. Wrocław: Wydawnictwo EdraUrban&Partner.
- Sarzyńska-Mazurek E. (2018). *Poczucie optymizmu studentów pracy socjalnej*. „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, sectio J – Paedagogia-Psychologia, vol. XXXI.
- Selye H. (1979). *Stres okiełznany*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Sęczkowska K. (2020). *Przyczyny i konsekwencje wypalenia zawodowego w pracy kierowników w kontekście psychospołecznym*. „Humanistyka i Nauki Społeczne. Doświadczenia. Konteksty. Wyzwania. Tom 15.
- Sęk H. (2000). *Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej*. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Szemik S., Gajda M., Kowalska M. (2020). *Przegląd badań prospektywnych na temat stanu zdrowia psychicznego oraz jakości życia lekarzy i studentów medycyny*. „Medycyna Pracy”, Nr 4.

- Tarnowski A. (2000). *Psych-net. Psychologia w Internecie*. „Nowiny Psychologiczne”, Nr 1.
- Tucholska S. (2001). *Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego: etapy rozwoju*. „Przegląd Psychologiczny”, Tom 44, Nr 3.
- Wojciechowska J. (1990). *Syndrom wypalenia zawodowego*. „Nowiny Psychologiczne”, Nr 5-6.
- Zbyrad T. (2009). *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów. Raport z badań*. Stalowa Wola: Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II.
- Zbyrad T. (2005). *Wypalenie zawodowe jako syndrom zawodów służebnych*. „Społeczeństwo i Rodzina”, Nr 4.

Causes and effects syndrome of burnout among people to perform profession servants

Abstract

The syndrome of burnout is called a disease of the 21st century. There is no one general, international definition of this phenomenon. The causes can be found in the individual, interpersonal and organizational sphere. Burnout syndrome has negative consequences not only for the individual, but also for his family and friends. The subject of the research in the article below are the causes and effects of burnout among people working in the profession service.

Keywords: *burnout*, syndrome *burnout*, profession servants.