**Katarzyna NOWOSAD**

UMCS w Lublinie

Instytut Pedagogiki

ORCID: 0000-0002-6841-9890

e-mail: nowosadka09@gmail.com

**Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych jako efekt stresu zawodowego**

***Professional burnout of social workers as a result of occupational stress***

**Abstrakt**

Zawód pracownika socjalnego należy do profesji szczególnie narażonych na wypalenie w zawodowe. Wynika to z pomocowego charakteru pracy powodującego obciążenie emocjonalne będące skutkiem rosnących oczekiwań klienta i często ograniczonych możliwości ich realizacji, poczucia odpowiedzialności za jego los. Ponadto pracownicy socjalni mają świadomość odpowiedzialności moralnej za podejmowane decyzje wobec własnego sumienia, klienta, środowiska pracy czy przełożonych a także świadomość ponoszonej odpowiedzialności prawnej. Ich stres zawodowy potęguje często konieczność wkraczania w sferę niezwykle wrażliwą, trudną i często złożoną swoich klientów, są bowiem świadkami ludzkich nieszczęść, ich wyuczonej bezradności czy trudności adaptacyjnych uniemożliwiających funkcjonowanie społeczne bądź efektywne pełnienie ról rodzicielskich. Niekiedy pracownicy socjalni stają się ofiarami agresji ze strony roszczeniowych klientów (Wierzejska, 2018). Dlatego też celem niniejszych badan było określenie zależności między wypaleniem zawodowym badanych pracowników socjalnych przejawiającym się w różnych jego wymiarach a poziomem ich ogólnego stresu zawodowego. Rozwiązując główny problem badawczy dokonano w pierwszej kolejności diagnozy wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych (zmiennej wyjaśnianej). W tym celu wykorzystano*Kwestionariusz LBQ* (M. Santinello), który jest polską adaptacją włoskiego kwestionariusza Link Burnout Questionnaiere (LBQ). Natomiast stres zawodowy badanych pracowników (zmienną wyjaśniająca) określono stosując *Kwestionariusz Poczucia Stresu KPS.* Do kwestionariusza wprowadzono także jako dodatkowy wymiar – skalę kłamstwa, mogącą służyć jako wiarygodne narzędzie do wstępnej weryfikacji wypowiedzi osób badanych. Przeprowadzone analizy statystyczne potwierdziły przyjęte założenia hipotetyczne o istotnej statystycznie dodatniej korelacji pomiędzy dwoma zmiennymi. Z uwagi na powyższe, problematyka ta wymaga stałych badań i analiz oraz adekwatnych działań zapobiegawczych. Niniejszy tekst stanowi jedną z prób diagnozy tego zjawiska oraz zawiera określone konkluzje mające nie tylko charakter poznawczy ale i utylitarny.

**Słowa kluczowe**: Pracownik socjalny, wypalenie zawodowe, stres zawodowy

**Abstract**

Social worker is one of the professions particularly vulnerable to burnout. This is due to the helping nature of the work, which causes an emotional burden resulting from the client's growing expectations and often limited possibilities of fulfilling them, as well as a sense of responsibility for his or her fate. Moreover, social workers are aware of their moral responsibility for the decisions they make towards their own conscience, the client, the work environment or their superiors, as well as the awareness of their legal responsibility. Their professional stress is often intensified by the need to enter the extremely sensitive, difficult and often complex sphere of their clients, because they are witnesses of human misfortunes, their learned helplessness or adaptation difficulties that make it impossible to function socially or effectively perform parental roles. Sometimes social workers become victims of aggression from demanding clients (Wierzejska, 2018). Therefore, the aim of this study was to determine the relationship between the burnout of the surveyed social workers, manifested in its various dimensions, and the level of their general professional stress. In solving the main research problem, first of all, the diagnosis of burnout of the surveyed social workers (explained variable) was made. For this purpose, the LBQ Questionnaire (M. Santinello) was used, which is the Polish adaptation of the Italian Link Burnout Questionnaiere (LBQ). The occupational stress of the surveyed employees (explanatory variable) was determined using the KPS Stress Questionnaire. An additional dimension was also introduced into the questionnaire - a lie scale, which can serve as a reliable tool for the initial verification of the respondents' statements. The statistical analyzes performed confirmed the adopted hypothetical assumptions about a statistically significant positive correlation between the two variables.

**Keywords**: Social worker, burnout, professional stress

**Teoretyczne wprowadzenie w problematykę badań**

Wypalenie zawodowe jako istotny problem indywidualny i społeczny dotyczący osób narażonych w pracy na długotrwały stres, nadmierne obciążenie obowiązkami służbowymi oraz odczuwającymi dyssatysfakcję z pracy, przy równoczesnym braku możliwości regeneracji sił psychofizycznych stanowi obecnie przedmiot zainteresowania wielu dyscyplin naukowych: medycyny (Chmiel, 2003; Chodkiewicz, 2005; Dudek i in., 2004; Sapilak, 2012), psychologii (Terelak, 1995; Bańka, 2000; Ogińska-Bulik, Juczyński, 2008), organizacji pracy i zarządzania (Bartkowiak, 2009), socjologii (Trawkowska, 2007; Zbyrad, 2009) czy pedagogiki (Chrzanowska, 2004; Karney, 2007; Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Zubrzycka-Maciąg, 2013; Bera, 2021), a w tym pracy socjalnej (Ziarek, 2007; Zbyrad, 2008; Kanios, 2017; Wierzejska 2018).

Zjawisko to jest różnie opisywane, jednak zawsze zawiera wiele wspólnych cech. Herbert Freudenberger, amerykański psychiatra jako jeden z pierwszych opisał zespół objawów wypalenie zawodowego wskazując, iż jest to „(..) skumulowanie kilku czynników: długo utrzymującego się emocjonalnego wyczerpania, dehumanizowania osób, z którymi pozostaje się w relacjach zawodowych, braku satysfakcji zawodowej, obniżenia się poziomu zaangażowania w wykonywaną pracę oraz przewlekłego zmęczenia fizycznego”(za: Korlak- Łukasiewicz, 2001, s. 8). Jak podaje Ayla M. Pines „wypalenie jest stanem fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania powodowanego przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym” (Pines, 2010, s. 35). Podobnie charakteryzuje wypalenie Christina Maslach, twierdząc, iż jest to „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, które pracują z innymi ludźmi w pewien określony sposób” (Maslach, 2000, s. 13-31). Proces wypalenia zawodowego można tłumaczyć również jako „zobojętnienie wobec swojej pracy w wyniku ciągłej presji, stresu, frustracji i braku satysfakcji zawodowej” (Krzyszkowski, 1998, s. 238). Z kolei Massimo Santinello zauważa, iż wypalenie stanowi „psychofizyczny stan, któremu towarzyszy apatia, dystans, chłód w relacjach interpersonalnych, bezradność w działaniu i emocjonalne wyczerpanie” (za: Chrzanowska, 2004, s. 36). Matthias Burisch (2000) wyróżnia cztery rodzaje zaburzeń i są to: utrudnienie osiągnięcia celu, udaremnienie motywu, niewystarczająca nagroda oraz nieoczekiwane negatywne efekty uboczne. Zdaniem autora jeden zaburzający epizod prowadzi jedynie do stresu pierwotnego. Stres ten nie prowadzi do wypalenia zawodowego, natomiast jeśli pracownik sobie nie poradzi z tym jednym epizodem i zaburzenia narastają to powstaje stres wtórny. Powtarzające się porażki w dalszym radzeniu sobie mogą natomiast już prowadzić do wypalenia zawodowego (za: Anczewska, 2005, s. 73).

Natomiast Augustyn Bańka (2000) podkreśla, że wypalenie zawodowe jest specyficznym stresem zawodowym, który ściśle związany jest z warunkami pracy. Jest on konsekwencją zmagań człowieka z zagrożeniami i dużą odpowiedzialnością. Coraz częściej wypalenie zawodowe pojawia się u młodych osób, szczególnie u tych, którzy swoją pracę zaczęli z ogromnym zaangażowaniem. Wypalenie zawodowe pojawia się kiedy pracownik jest zmęczony, znudzony oraz przepracowany. Przy wypaleniu pracownik nie czuje satysfakcji z wykonywanej pracy oraz nie rozwija się on zawodowo. Może się zdarzyć, że wypalony pracownik wręcz zaniedbuje swoje obowiązki i dystansuje się od problemów. Tak więc wypalenie zawodowe jest to „reakcja emocjonalna w sytuacji stresowej, jaka stwarza w pracy zawodowej wymóg stałej koncentracji na problemach innych ludzi” (Strelau, 2000, s. 307-308).

Jak wynika z licznych badań wypalenie zawodowe stanowi długi proces, który postępuje z biegiem czasu. Analizując amerykańskie badania E. Bliska (2004, s. 3-7) wyróżniła pięć etapów wypalenia zawodowego. Pierwszy okres nazwała miesiącem miodowym. W tym okresie pracownik przejawia entuzjazm i ogromny optymizm. Występuje wtedy zauroczenie i pełne usatysfakcjonowanie pracą. Kolejnym etapem jest przebudzenie, następuje wtedy, gdy do pracownika zaczyna docierać, że jego ocena pracy była wyidealizowana i nierealistyczna. U osoby wypalonej zaczynają się pojawiać problemy w relacjach społecznych, zarówno z przełożonymi jak i klientami, czy podopiecznymi. Pojawia się zmęczenie psychiczne i fizyczne, uczucie samotności, chęci dystansowania się. A. Bańka (2000) opisuje syndrom wypalenia zawodowego jako błędne koło przyczyn i skutków. Autor w pierwszej fazie zwraca uwagę na długotrwałe obciążenie pracą. Kiedy pracownik nie umie sobie z tym obciążeniem poradzić pojawia się u niego irytacja i wyczerpanie. W drugiej fazie pojawią się u wypalonego pracownika cynizm i apatia. Dzięki tym negatywnym cechom pracownik próbuje się zdystansować. W trzeciej, ostatniej fazie w pracowniku dochodzi do trwałych zmian w postawach i motywacji. Tak więc wypalenie zawodowe powstaje jako rezultat stresu w pracy i powoduje konsekwencje psychofizyczne u pracownika, wpływa na jego wydajność, poziom i jakość usług oraz relacje z klientami. Długotrwały stres i przemęczenie zaistniałą sytuacją źle wpływa na stan psychiczny jak i fizyczny pracownika, u którego pojawia się znudzenie, przemęczenie, problemy ze snem, obniżenie nastroju, a nawet depresja

Ch. Maslach i M. Leiter (2010) identyfikuje następujące źródła wypalenia zawodowego: a) Nadmierne obciążenie pracą- pojawia się gdy pracownikowi zleca się zbyt dużą ilość zadań w zbyt krótkim czasie. Pracownik nie ma czasu na odpoczynek, nie regeneruje swojego organizmu przez co wyczerpuje się emocjonalnie. b) Brak poczucia kontroli- może to być sztywna praca pod wpływem nadmiernego monitoringu lub praca w źle zorganizowanych warunkach. Pracownik czuje, że nie ma żadnego wpływu na decyzje, które dotyczą pracy, czuje on, że jego podmiotowość jest nieistotna. Spada wtedy jego zaangażowanie w zlecone obowiązki. c) Poczucie niedocenienia i brak satysfakcji z pracy- może być to zbyt niskie, niesatysfakcjonujące wynagrodzenie lub brak uznania u pracodawcy. d) Problemy międzyludzkie w miejscu pracy w zakresie komunikacji- chroniczne, narastające konflikty między pracownikami doprowadzają do rozpadu wspólnoty. Pojawić się wtedy może rywalizacja, brak zaufania, przemoc psychiczna, wrogość. e) Poczucie niesprawiedliwości, nierównego traktowania pracowników- może to dotyczyć na przykład nierównego podziału obowiązków czy stronniczości w jego ocenie bądź nagradzaniu. Prowadzi to do wyczerpania emocjonalnego czy buntu. f) Rozbieżność między osobistymi wartościami i wartościami organizacji- występuje wtedy gdy pracownik jest zmuszony do nieetycznych działań, czy też do zrobienia czegoś co jest niezgodne z jego systemem wartości. Ch. Maslach mówi: „przyczyn wypalenia zawodowego należy w większym stopniu poszukiwać w środowisku pracy aniżeli we właściwościach osoby” (Maslach, Leiter, 2010, s.59). Zauważa jednak, że najbardziej podatne na wypalenie zawodowe są osoby bardzo zaangażowane w pracę, które mają duże oczekiwania wobec samego siebie oraz osoby naciągające własne granice obciążenia (s. 13-31). Podobne stanowisko objęła Stanisława Tucholska, która twierdzi, że wypalają się najczęściej osoby, które są perfekcjonistami, bardzo ambitne, żarliwe. Trudna rzeczywistość i ogromny zapał do pracy mogą tworzyć napięcia i stres (Tucholska, 2009, s. 18). Z kolei Scott T. Meier (1984) uważa, że wypalenie zawodowe jest spowodowane błędnymi oczekiwaniami. Tworzą one nieprawdziwe przekonania o negatywnych efektach własnej pracy. Osoba, która wypala się zawodowo czuje, że jej kompetencje są zbyt małe ( za: Anczewska i in., 2005, s. 73).

W Polsce model wypalenia zawodowego stworzyła Halina Sęk (1996). Zdaniem autorki wypalenie zawodowe pojawia się u osób, które są mocno obciążone długotrwałym stresem. Stres może być traktowany na trzy sposoby, jako wyzwanie, zagrożenie lub strata. Pracownik dotknięty stresem może uruchamiać własne strategie radzenia sobie z nim i kształtować w sobie kompetencje zaradcze. Dzięki temu uda mu się uniknąć wypalenia zawodowego. A zatem stres zawodowy jest postrzegany jako główne zagrożenie związane z miejscem pracy mający nieodzowny wpływ na zdrowie jednostki. Mimo iż, w funkcjonowaniu zawodowym pracownika socjalnego raczej nie występują zagrożenia biologiczne mające wpływ na zdrowie, to jednak można zauważyć znaczący wzrost czynników psychospołecznych, które negatywnie oddziaływają na psychikę. Należy tutaj wymienić takie czynniki jak: obciążenie emocjonalne pracą, nadmierny pośpiech, presja czasu, dylematy moralne, brak często środków finansowych, agresja ze strony klientów itp. Autorka zauważa, że podstawowym mechanizmem psychologicznym, który łączy zagadnienia z obszaru stresu z problematyką wypalenia zawodowego jest przekonanie danej osoby o słabym poziomie kompetencji własnych. Jednostka doświadczająca chronicznego stresu zawodowego, dysponująca niskim poziomem kompetencji zaradczych, wdraża strategie obronne charakterystyczne dla wypalenia takie jak depersonalizacja i obniżenie poziomu zaangażowania w wykonywaną pracę. W efekcie przekłada się to na rzeczywisty spadek efektywności danego pracownika socjalnego i prowadzi do obniżenia lub braku satysfakcji zawodowej (Sęk, 2020). Ewa Bliska wskazuje na cechy indywidualne pracownika, które mogą sprzyjać wypaleniu zawodowemu: niska samoocena, niepewność, defensywność, zależność, bierność, poczucie kontroli zewnętrznej, nieracjonalne przekonanie o roli zawodowej, niskie poczucie skuteczności. Są to osoby, które swój zawód traktują jako misję, która wymaga od nich wyjątkowego zaangażowania i specjalnych wyrzeczeń (Bilska, 2004, s.3-7).

Obecnie najczęściej zastosowanie w badaniach empirycznych pracowników usług społecznych znajduje czterowymiarowy model wypalenia zawodowego opracowany przez Massimo Santinello (2014). Koncepcja ta stanie się także podstawą teoretyczną niniejszych badań. M. Santinello poszerzył model opracowany przez Maslach i Jackson, który zawierał trzy komponenty: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizację i brak satysfakcji o nowy wymiar – rozczarowanie. W myśl jego koncepcji pierwszym wymiarem wypalenia zawodowego pracowników usług społecznych jest wyczerpanie psychofizyczne, które w konsekwencji powoduje, że pracownik nie jest w stanie adekwatnie świadczyć usług społecznych, coraz bardziej ignorując potrzeby i wymagania odbiorców, klient w efekcie nie otrzymuje adekwatnej opieki czy oczekiwanego wsparcia. Kolejnym wymiarem jest brak zaangażowania w relacje z klientami – wymiar określa jakość relacji między pracownikiem a klientem. Jak się okazuje nawet w sytuacjach najpoważniejszych, mających najbardziej negatywne konsekwencje w wymiarze świadczenia usług społecznych, pracownik nie jest w stanie poświęcać uwagi zróżnicowanym potrzebom danych klientów, traktując wszystkich odbiorców w sposób bezosobowy i przedmiotowy. Trzecim wyróżnionym wymiarem wypalenia zawodowego jest poczucie braku skuteczności zawodowej – odnosi się do oceny własnych kompetencji zawodowych pracownika. W pracy polegającej na świadczeniu usług społecznych percepcja siebie jako osoby skutecznej zawodowo i mającej zasoby, by realizować kolejne cele jest podstawowym aspektem dobrostanu psychicznego i sprzyja budowaniu wysokiego poczucia własnej wartości oraz pozytywnie wpływa na motywację do wykonywania zadań służbowych, nawet w sytuacji pojawiających się trudności. Ostatnim wymiarem przestawianej koncepcji jest rozczarowanie – to wymiar oczekiwań egzystencjalnych, który ma związek ze szczególnym rodzajem motywacji osób wybierających zawody z obszaru świadczenia szeroko pojętych usług społecznych. Może występować u nich skłonność do traktowania wykonywanego zawodu jako misji, która ma na celu niesienie pomocy innym i jednoczesnego postrzegania siebie jako osoby czyniące dobro. Przy takim nastawieniu zderzenie z trudną rzeczywistością zawodową może okazać się bardzo bolesne. Wpłynęło na to wiele czynników, między innymi: ograniczone możliwości rozwoju kariery oraz zbyt niski poziom wynagrodzenia – niewspółmierny do wysiłku wkładanego w realizację zadań. Rosnące rozczarowanie przekłada się na utratę entuzjazmu w obszarze realizowanych zadań, co w konsekwencji prowadzi do znacznej utraty wartości wykonywanej pracy w percepcji pracownika, który nie czerpie już z niej poczucia sensu życia. W następstwie pojawia się wypalenie zawodowe, które jest końcowym stanem postępującego procesu rozczarowania (Santinello, 2014).

Jak zatem wynika z analizy literatury przedmiotu najczęstszą przyczyną wypalenia zawodowego jest stres (Sęk, 2000; Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Sapilak, 2012; Nowosad, 2021). Pojęcie stresu jest rozumiane na dwa różne sposoby. Przywiązywany jest do okoliczności zewnętrznych, stawianych nam przez siebie wymagań, sytuacji, które przeżywamy. Po drugie łączone jest z odczuwanym napięciem, negatywnymi reakcjami lub negatywnymi emocjami. Stres w pierwszej definicji jest rozumiany jako bodziec, który oddziałuje na daną osobę. Wywołuje on silne napięcie emocjonalne, wpływa na reakcje człowieka. Hans Selye nazwał je „stresorami” (Bartkowiak, 2009, s.23). Drugi sposób rozumienia stresu jako „reakcji” człowieka pochodzi z nauk medycznych. H. Selye rozumiał stres jako reakcja organizmu. Stres to również. „stan emocjonalny”, czyli w ujęciu psychologicznym to wewnętrzne przeżycia jednostki (Bartkowiak, 2009, s.24). Stres możemy podzielić na dwa typy. Pierwszy z nich – eustres, jest to stres pozytywny, który wpływa mobilizująco na organizm, pobudza do działania. Przeciwieństwem tego stresu jest dystres, czyli stres działający destruktywnie, dezorganizujący działanie jednostki (Falewicz,2017,s.281). Stres można zaliczyć do chorób cywilizacyjnych, w obecnych czasach doświadcza go każdy człowiek w życiu codziennym. Długotrwały stres ma bardzo wiele negatywnych skutków, które wpływają przede wszystkim na zdrowie człowieka. Osoba, która przed długi czas boryka się nieustannie ze stresem może popaść w depresje, dostać wrzodów żołądka czy zawału serca. To właśnie długotrwały stres w pracy bardzo często sprawia, że pracownik przestaje czerpać satysfakcję z wykonywanej pracy, czuje ogromny, przytłaczający pesymizm, aż w końcu popada w wypalenie zawodowe (Mańkowska, 2022).

Richard S. Lazarus oraz Susan Folkman (1984; 1986) ujmują stres jako pewną określoną relację pomiędzy osobą a jej otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby oraz zagrażająca jej dobrostanowi. Natomiast o uznaniu jakiejś sytuacji za stresową wpływa subiektywna ocena jej znaczenia przez osobę w niej uczestniczącą, a nie właściwości obiektywne (Heszen – Niejodek, 2007, s.470). Reakcja stresowa ma więc charakter zindywidualizowany i zależy od sposobu postrzegania przez jednostkę sytuacji, w której się znajduje. Każdy człowiek bowiem różni się określoną wrażliwością i odpornością. Tak więc stres w tym ujęciu jest procesem na który składają się następujące elementy: a) pojawienie się zewnętrznego lub wewnętrznego czynnika wywołującego stres, b) ocena tego czynnika przez jednostkę i określenie w jakim stopniu stanowi on zagrożenie ze względu na jego szkodliwe działanie, bądź uznanie że jest neutralny lub nawet stanowi pozytywny bodziec stymulujący do działania; c) reakcja stresowa; d) zmaganie się ze stresem w przypadku jego szkodliwego charakteru dla jednostki (por. M. Grzegorzewska, 2006, s. 19-20). Koncepcja ta stanowi teoretyczną podstawę niniejszych badań empirycznych.

**Metodologiczne założenia badań empirycznych**

Przedmiotem niniejszych badań jest wypalenie zawodowe pracowników jako skutek doświadczanego przez nich stresu w miejscu pracy. Tak zakreślony przedmiot badań implikuje główny cel eksploracji, którym jest określenie zależności między wypaleniem zawodowym badanych pracowników socjalnych przejawiającym się w różnych jego wymiarach: wyczerpaniu psychofizycznym, brakiem zaangażowania w relacje i brakiem skuteczności zawodowej oraz rozczarowaniem wykonywaną pracą a poziomem ogólnego ich stresu zawodowego i występującym napięciem emocjonalnym, stresem zewnętrznym  stanowiącym poczucie bycia niesprawiedliwie postrzeganym, bycia wykorzystywanym przez innych, frustracji z racji stawianych zbyt dużych wymagań, bezradności a także stresem intrapsychicznym polegającym na nieumiejętności radzenia sobie ze swoimi przeżyciami.

Główny problem badawczy przyjął postać następującego pytania: *W jakim stopniu odczuwany przez pracowników socjalnych stres zawodowy powoduje ich wypalenie zawodowe?*

Przyjęto założenie hipotetyczne, że występuje istotna zależność statystyczna między stopniem wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych a odczuwanym przez nich stresem zawodowym. Im wyższy poziom stresu zawodowego badanych osób tym większe jest ich poczucie wyczerpania psychofizycznego, maleje zaangażowanie w relacje i poczucie skuteczności oraz wzrasta rozczarowanie wykonywaną pracą (por. Sęl, 2006; Tucholska, 2008; Zbyrad, 2009; Szmagalski, 2004; Wierzejska, 2018; Nowosad, 2021).

Podstawą rozwiązania powyższego problemu badawczego i weryfikacji hipotezy roboczej był materiał empiryczny zebrany w pierwszej połowie 2023 roku w placówkach opieki społecznej na terenie Lubelszczyzny. Jako metodę zastosowano sondaż diagnostyczny zrealizowany techniką ankietową. Rozwiązując główny problem badawczy dokonano w pierwszej kolejności diagnozy wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych (zmiennej wyjaśnianej). W tym celu wykorzystano*Kwestionariusz LBQ* (M. Santinello), który jest polską adaptacją włoskiego kwestionariusza Link Burnout Questionnaiere (LBQ). Kwestionariusz ten Bazuje na 4-czynnikowej koncepcji wypalenia, w której każdy wymiar uwzględnia przeciwstawne bieguny. Składa się on z następujących podskal: wyczerpania oraz jego przeciwieństwa, czyli energii; zaangażowania w relacje z innymi ludźmi i braku tego zaangażowania; dymensji kompetencji zawodowych, skuteczności lub braku skuteczności oraz oczekiwań egzystencjalnych, rozczarowania i satysfakcji. Narzędzie zawiera 24 stwierdzenia – badany ustosunkowuje się do nich każdorazowo na 6-stopniowej skali, której poszczególne punkty odnoszą się do częstości pojawiających się uczuć (nigdy, rzadko, raz lub więcej razy na miesiąc, mniej więcej co tydzień, kilka razy w tygodniu, codziennie) (Santinello, 2014, s. 27).

Stres zawodowy badanych pracowników (zmienną wyjaśniająca) określono stosując *Kwestionariusz Poczucia Stresu KPS* przeznaczony jest do pomiaru struktury doznań stresowych. Składa się z 27 stwierdzeń, badany określa stopień, w jakim dane stwierdzenie go dotyczy, korzystając z pięciostopniowej skali, której krańce opisują odpowiedzi *prawda* i *nieprawda.* Pozwala na obliczenie wyniku ogólnego informującego o uogólnionym poziomie stresu, a także trzech wyników odnoszących się do następujących wymiarów: doświadczanego napięcia emocjonalnego, stresu intrapsychicznego (wynikającego z konfrontacji z samym sobą) i stresu zewnętrznego (wynikającego z konfrontacji jednostki z obciążeniami dostrzeganymi w świecie społecznym, zewnętrznym). Do kwestionariusza wprowadzono także jako dodatkowy wymiar – skalę kłamstwa, mogącą służyć jako wiarygodne narzędzie do wstępnej weryfikacji wypowiedzi osób badanych (Plopa, Makarowski, 2010, s.115-120). W prowadzonych analizach uwzględniono także zmienne pośredniczące takie jak: płeć, wiek, wyksztalcenie, staż zawodowy, staż pracy w obecnym miejscu zatrudnienia, stanowisko (kierownicze, wykonawcze).

Po dokonaniu diagnozy wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych (zmiennej wyjaśniana)i poczucia stresu zawodowego (zmiennej wyjaśniającej) dokonano ich korelacji stosując element statystyki korelacyjnej: analizę wariancji, test RIR Tukeya, test U Manna-Whitneya, test Kruskala-Wallisa, test chi kwadrat Pearsona oraz test porządku rang R- Spearmana tym samym rozwiązano główny problem badawczy i zweryfikowano hipotezę roboczą.

W badaniach udział wzięło 153 pracowników socjalnych. Do analiz zakwalifikowano 141 prawidłowo wypełnionych kwestionariuszy. Dobór próby był celowo-losowy. Kobiety stanowiły 90,1% próby badawczej. Mężczyzn było zaledwie 9,9%. Dostrzega się wyraźnie że zawód ten jest silnie sfeminizowany. Przedział wiekowy respondentów był zróżnicowany: do 34 lat- 28,4%; 35-45 lat- 40,4% i powyżej 46 roku życia- 31,2%. Średnia wieku badanych pracowników socjalnych wynosiła 40,9 lat a stażu a ogólnego stażu pracy 17,1 lat. Wśród badanych 68, 8% legitymuje się wyższym wykształceniem, 27,7%- wykształceniem pomaturalnym i 3,5% ukończeniem szkoły średniej. Natomiast średnia stażu w obecnym miejscu zatrudnienia stanowi 10 lat. Można zatem stwierdzić, że badane osoby charakteryzują się wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, znaczącym już doświadczeniem zawodowym i dość „zasiedziałym” miejscem pracy. W badanej grupie pracowników ¾ (75,2%) zajmuje stanowiska wykonawcze a co czwarty respondent (24,8%) pełni różne funkcje kierownicze w strukturze instytucji pomocowych.

**Analiza uzyskanych wyników badań**

Dokonując diagnozy wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych (zmiennej wyjaśnianej ), scharakteryzowane zostaną cztery wymiary tego zjawiska: wyczerpanie psychofizyczne, brak zaangażowania w relacje, poczucie braku skuteczności zawodowej, rozczarowanie (tabela 1). Do charakterystyki analizowanych zmiennych wykorzystano statystyki opisowe. Wyniki przeliczono na skale stenową w przedziale 1-10, gdzie 1-4 sten wyniki niskie, 5-6 sten wyniki przeciętne i 7-10 sten wyniki wysokie.

**Tabela 1. Wypalenie zawodowe badanych pracowników socjalnych**

| **Wymiary wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych** | **Statystyki opisowe** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Średnia** | **Mediana** | **Odchylenie standardowe** |
| Wyczerpanie psychofizyczne | |  | 6,34 | 6 | 2,22 |
| Brak zaangażowania w relacje | |  | 6,01 | 6 | 2,47 |
| Poczucie braku skuteczności zawodowej | |  | 6,48 | 7 | 2,91 |
| Rozczarowanie pracą | |  | 6,75 | 7 | 2,29 |

Z uzyskanych danych wynika, że badani pracownicy socjalni doświadczają obciążenia psychospołecznego w pracy pomocowej, co znajduje odzwierciedlenie w poziomie ich wypalenia zawodowego. Wszystkie wymiary wypalenia wskazują, że wypalenie badanych kształtuje się w górnej strefie, lub nawet przewyższa średnie wyniki na skali stenowej. Jak ustalono, na pograniczu wyników przeciętnych i wysokich lokuje się rozczarowanie badanych wykonywaną pracą (M=6,75). Co wskazuje, że ich praca zawodowa nie spełnia indywidualnych oczekiwań dotyczących różnych aspektów pracy: rozwojowych, materialnych, prestiżowych, społecznych, stabilizacyjnych itp. Towarzyszy im poczucie braku skuteczności zawodowej (M=6,48). Jest to spowodowane przez różne czynniki, głównie sytuacyjne. Jak ustalono równie istotnym wynikiem odczuwanego przez badanych pracowników socjalnych obciążenia staje się wyczerpanie emocjonalne (M= 6,34). Okazuje się, relatywnie najmniej wypalenie zawodowe badanych przejawia się w braku zaangażowania badanych w relacje społeczne (M=6,01). A zatem indywidualne wypalenie najmniej negatywnie daje znać o sobie się w sferze kontaktów pracowników socjalnych z ich klientami czy innymi współpracownikami.

***Rozczarowanie pracą***

Pracownicy socjalni rozpoczynając swoją pracę zawodową wiązali z nią różne oczekiwania i wartości, które dotyczyły najczęściej możliwości rozwoju osobistego, uzyskania adekwatnych do wykonywanej pracy gratyfikacji finansowych, prestiżu i uznania społecznego, możliwości twórczego działania, pracy w przyjaznym środowisku społecznym w którym oprócz wzajemnej życzliwości zachowane są wysokie standardy etyczno-moralne. Niezgodność własnych oczekiwań z realiami pracy prowadzi do braku satysfakcji zawodowej i nie angażowaniem się wystarczająco w wykonywanie swoich obowiązków, w konsekwencji rozczarowaniem, które najczęściej będzie skutkować zmianą miejsca pracy a nawet zawodu (tabela 2).

**Tabela 2. Poziom rozczarowania wykonywaną pracą przez badanych pracowników socjalnych**

| **Poziom rozczarowania wykonywaną pracą** | **Statystyka opisowa** | |
| --- | --- | --- |
| **Liczba** | **Procent** |
| Niski | 31 | 22,0 |
| Przeciętny | 19 | 13,5 |
| Wysoki | 91 | 64,5 |

Uzyskane wyniki, wskazują, że aż 2/3 badanych osób zatrudnionych w sferze pomocy społecznej(64,5%) w wysokim stopniu jest rozczarowanych wykonywaną pracą. W stopniu przeciętnym co siódmy badany, jest zdania że praca nie spełnia jego oczekiwań i pragnień (13,5%). A tylko nieco częściej niż co piąty respondent (22,0%) w małym stopniu rozczarowany jest tym, że nie spełniły się jego oczekiwania i realizuje wartości jakie wiązał z pracą w zawodzie pracownika socjalnego.

Przeprowadzone analizy statystyczne wskazują, że rozczarowanie pracą badanych pracowników socjalnych wykazuje istotny związek z ich wykształceniem (Z=-2,519; p<0,011), ogólnym stażem zawodowym (R=0,217; p<0,010) i stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia (R=0,191; p<0,023).Osoby z wyższym wykształceniem odczuwają większe rozczarowanie wykonywana pracą, niż pozostali pracownicy socjalni. Rozczarowanie badanych wzrasta też wraz z ogólnym ich stażem zawodowym, jak i stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia.

***Poczucie braku skuteczności***

Pracownik socjalny podejmujący się wykonania zadań pragnie osiągnąć zamierzony cel, kierując się dobrem jego klienta, pokonując liczne trudności związane z jego problemami życiowymi. W przypadku braku powodzenia w działalności pomocowej pojawi się zwątpienie, niepewność i bezsilność, brak wiary w siebie i swoje możliwości efektywnego działania. Będzie to najczęściej skutkować obniżeniem się poziomu samooceny oraz unikaniem trudnych zadań lub nawet wycofaniem w wykonywanego zawodu (tabela 3).

**Tabela 3. Poziom poczucia braku własnej skuteczności badanych pracowników socjalnych**

| **Poziom poczucia braku własnej skuteczności badanych** | **Statystyka opisowa** | |
| --- | --- | --- |
| **Liczba** | **Procent** |
| Niski | 40 | 28,7 |
| Przeciętny | 25 | 17,7 |
| Wysoki | 76 | 53,9 |

Jak ustalono, częściej niż co drugi badany pracownik socjalny (53,9%) charakteryzuje się wysokim poczuciem braku skuteczności zawodowej, co przekłada się na efekty pracy z klientami i realne możliwości działalności pomocowej. Osoby te unikają podejmowania się trudnych spraw jeśli tylko mają takie możliwości. Co szósty badany pracownik socjalny (17,7%) w stopniu przeciętnym odczuwa, że podejmując się wykonania jakiegoś zadania będzie w tym mało skuteczny. Natomiast częściej niż co czwarty respondent (28,4%) w małym stopniu ma poczucie, że nie sprosta podjętemu zadaniu i nie osiągnie założonego celu. Są to pracownicy wierzący w siebie, posiadane kompetencje, konsekwentni w swoim działaniu i bardzo skuteczni w pracy.

Uzyskane dane statystyczne wskazują, że pracownicy socjalni legitymujący się wyższym wykształceniem w mniejszym stopniu odczuwają brak skuteczności zawodowej, niż osoby z wykształceniem średnim (Z=-2,425; p<0,015). Natomiast rosnącemu ogólnemu stażowi pracy (R=0,240; p<0,004) i stażowi pracy w obecnym miejscu zatrudnienia badanych pracowników socjalnych towarzyszy rosnące poczucie braku skuteczności zawodowej.

***Poczucie wyczerpania psychofizycznego***

Wyczerpanie psychofizyczne występuje wśród pracowników funkcjonujących w zawodach pomocowych z różnym natężeniem. Przejawia się ogólnym zmęczeniem, spadkiem energii, zdolności do koncentracji na wykonywanej pracy i motywacji do działania, obniża się nastrój, pojawia się pesymizm, wyraźne zmniejszenie zainteresowania zadaniami zawodowymi i problemami swoich klientów. Występuje brak zainteresowania ze strony pracowników socjalnych problemami klientów, które są najczęściej źródłem ich rozdrażnienia, niż należytej uwagi. Sytuacja ta może doprowadzić do chronicznego zmęczenia, a nawet szkodliwej choroby (tabela 4).

Okazuje się, że blisko co drugi badany pracownik socjalny (48, 9%) przejawia w wysokim stopniu, różne formy wyczerpania psychofizycznego, co powoduje zmniejszenie ich zainteresowania sprawami zawodowymi i problemami klientów. Co trzeci respondent (36,2%) w stopniu przeciętnym ma poczucie wyczerpania psychofizycznego. Jedynie co siódmy badany (14,9%) nie odczuwa wyczerpania, wykazuje się dobrą energią i samodyscyplin a także właściwym poziomem motywacji pracy.

**Tabela 4. Poczucie wyczerpania psychofizycznego badanych pracowników socjalnych**

| **Poziom poczucia wyczerpania psychofizycznego badanych** | **Statystyka opisowa** | |
| --- | --- | --- |
| **Liczba** | **Procent** |
| Niski | 21 | 14,9 |
| Przeciętny | 51 | 36,1 |
| Wysoki | 69 | 48,9 |

Przeprowadzone analizy statystyczne ujawniły istotny związek między poczuciem wyczerpania psychofizycznego badanych pracowników socjalnych a ich ogólnym stażem pracy zawodowej (R=0,252; p<0,003) i stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia (R=0,270; p<0,001). Wraz ze stażem pracy w roli pracownika socjalnego wzrasta ich chroniczne zmęczenie, pesymizm i mniejsze zainteresowanie zadaniami zawodowymi.

***Brak zaangażowania w relacje społeczne***

Brak zaangażowania w relacje odnosi się do jakości relacji pracowników socjalnych zarówno między nimi a ich przełożonymi, współpracownikami jak i klientami. Przejawia się to w dystansowaniu od relacji międzyludzkich, ograniczeniu lub nawet ucieczce od kontaktów z innymi. Występuje najczęściej unikaniu rozmów lub skracaniu ich do minimum. Ma miejsce dostrzegalna obojętność na innych ludzi, grubiaństwo i wyraźny dystans społeczny. Utrata troski o dobro innych osób może przynosić bardzo negatywne skutki zwłaszcza w zakresie wyników pracy z klientami (tabela 5).

**Tabela 5. Poziom braku zaangażowania w relacje badanych pracowników socjalnych**

| **Poziom braku zaangażowania w relacje społeczne** | **Statystyka opisowa** | |
| --- | --- | --- |
| **Liczba** | **Procent** |
| Niski | 41 | 29,1 |
| Przeciętny | 37 | 26,2 |
| Wysoki | 63 | 44,7 |

Na podstawie uzyskanych danych, można stwierdzić, że blisko połowa respondentów (44,7%) wykazuje się wysokim poziomem obojętności w stosunku do osób ze środowiska pracy oraz klientów. Osoby te bardzo często dystansują się od innych, nie wykazują większego zainteresowania problemami klientów. Towarzyszy tym zachowaniom wyraźny brak empatii, życzliwości i chęci budowania bliższych relacji. Trudno więc o wymianę doświadczeń z innymi pracownikami, czy też daleko idącej pomocy osobom potrzebującym wsparcia czy opieki. W stopniu przeciętnym występuje ten problem w odniesieniu do co czwartego respondenta (26,2%). Jedynie 29,1% badanych to osoby otwarte na współpracę ze współpracownikami, chętnie świadczące pomoc i poświęcające swój czas klientom. W przypadku konieczności gotowe są do zaangażowania w bliskie relacje z podopiecznymi oraz udzielanie wsparcia informacyjnego, emocjonalnego i duchowego.

Okazuje się, że dystansowanie się badanych pracowników socjalnych od relacji z innymi osobami w pracy oraz klientami, pojawiająca się obojętność na problemy wzrasta wraz z ogólnym ich stażem pracy zawodowej (R= 0,242; p<0,004) i stażem pracy w obecnym miejscy zatrudnienia (R=0,238; p<0,003).

Kolejnym krokiem procedury badawczej jest diagnoza poczucia stresu badanych pracowników socjalnych (zmiennej wyjaśniającej), które stanowi wielowymiarową strukturę obejmującą: doświadczane napięcie emocjonalne, stres intrapsychiczny (wynikający z konfrontacji z samym sobą) i stres zewnętrzny (wynikający z konfrontacji swojej osoby z obciążeniami dostrzeganymi w świecie społecznym, zewnętrznym) (Plopa, Makarowski, 2010, s.62). Na podstawie średnich wartości i odchyleń standardowych scharakteryzować można poziom ogólnego stresu, a także poszczególne jego wymiary wśród badanych osób. Uzyskane dane dotyczące natężenia wartości poszczególnych zmiennych przedstawiono w tabeli 1 i 2 dla wyników przeliczonych na skalę stenową ( w przedziale 1–10) (tabela 6).

**Tabela 6. Ogólna skala poczucia stresu badanych pracowników socjalnych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poziom ogólnego poczucia stresu** | **Częstość** | **Procent** |
| Niski | 89 | 63,1 |
| Przeciętny | 44 | 31,2 |
| Wysoki | 8 | 5,7 |
| Ogółem | 141 | 100,0 |

Okazuje się, że niski poziom odczuwanego stresu doświadcza 2/3 badanych pracowników socjalnych (63,1%). Są więc odporni na występujące obciążenie obowiązkami i charakterem realizowanych zadań pomocowych. W stopniu przeciętnym odczuwa stres blisko co trzeci respondent (31,2%). Czasami zdarzają im się sytuacje trudne. Jednak najczęściej dobrze radzą sobie z problemami. Jedynie pojedyncze osoby w grupie badanych pracowników socjalnych (5,7%) są silnie zestresowane, nie radząc sobie z odczuwanym obciążeniem obowiązkami i treścią pracy, otrzymują bowiem zadania przekraczające ich indywidualne możliwości. Z zastosowanej skali kłamstwa wynika, że co drugi badany uzyskał wynik wysoki (49,6%), a co czwarty wynik niski (24,5%0 lub przeciętny (24,8%). Co świadczy, że badani pracownicy socjalni starają się najczęściej przedstawić siebie w bardziej korzystnym świetle, przypisując sobie wysoko pożądane społecznie zachowania.

Jak ustalono, wraz ze wzrostem poziomu wyksztalcenia badanych pracowników socjalnych maleje ich poczucie stresu zawodowego (Z=-0,280; p<0,023). Natomiast rosnącemu ogólnemu stażowi zawodowemu (R= 0,252; p<0,003) i stażowi zatrudnienia w obecnym miejscu pracy (R=0,276; p<0,001) towarzyszy wzrost stresu ogólnego.

Strukturę analizowanych wymiarów poczucia stresu badanych pracowników socjalnych zawiera tabela 7. Jak ustalono najwyższe natężenie poczucia stresu badanych osób wynika z napięcia emocjonalnego jakie im towarzyszy w codziennej pracy (M=4,75). Ten stan powoduje najczęściej poczucie niepokoju, nadmierną nerwowość, brak cierpliwości w relacjach z klientem. Może też pojawić się problem z odprężeniem się w czasie wolnym. Ponadto skutkuje wyraźnym brakiem energii do działania połączony z tendencją do rezygnacji z podejmowanych różnych złożonych zadań. Nieco mniejsze wartości dotyczą odczuwania stresu zewnętrznego (M=4,27). Co wiąże się z oceną własnej sytuacji pracy (treścią realizowanych zadań, organizacją pracy, materialnymi warunkami pracy). Znacznie rzadziej odczuwają stres intrapsychiczny (M= 3,6), który wynika z subiektywnego poczuciu słabości psychicznej.

**Tabela 7. Analizowane wymiary poczucia stresu badanych pracowników socjalnych**

| **Wymiary poczucia stresu badanych pracowników socjalnych** | **Statystyki opisowe** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Średnia w stenach** | | **Mediana** | **Odchylenie standardowe** |
| Napięcie emocjonalne | 4,75 | 5 | | 1,86 |
| Stres zewnętrzny | 4,27 | 4 | | 2,06 |
| Stres intrapsychiczny | 3,60 | 4 | | 1,78 |
| Ogólna skala poczucia stresu | 3,99 | 4 | | 1,78 |

***Napięcie emocjonalne***

Występujące napięcie emocjonalne w pracy badanych pracowników socjalnych wynika z dużego obciążenia emocjonalnego związanego ze złożonymi ludzkimi problemami jakie muszą rozwiązywać i niekiedy występującymi ograniczeniami prawnymi lub organizacyjnymi w udzieleniu efektywnej pomocy potrzebującym. W tej sytuacji ich wrażliwość osobista i empatia poddawane są wielkiej próbie, co potęguje negatywne emocje i przeżywane rozterki moralne. Osoby doświadczający napięcia emocjonalnego przejawiają brak sił, nie mają zapału, energii do pracy, często rezygnują z podejmowania jakichkolwiek działań, pojawia się u nich uczucie zmęczenia (tabela 8).

Należy stwierdzić, że badani pracownicy socjalni są na ogół w stopniu przeciętnym są odporni na napięcia emocjonalne. Częściej niż czterech na dziesięciu badanych (45,4%) z różnym natężeniem odczuwa zmęczenie na skutek negatywnych emocji i doświadczanych przeżyć. Natomiast zbliżona grupa respondentów (40,4%) ma z tym najczęściej mały problem. Są to osoby opanowane, nie ulegające psychicznej presji i negatywnym emocjom, których źródłem często jest klient i jego tragiczna sytuacja losowa. Jedynie co siódmy badany pracownik socjalny (14,2%) nie potrafi radzić sobie z trudną sytuacją i bardzo często zamiast racjonalnego działania, górę biorą jego negatywne emocje.

**Tabela 7. Poziom napięcia emocjonalnego badanych pracowników socjalnych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poziom napięcie emocjonalnego** | **Częstość** | **Procent** |
| Niski | 57 | 40,4 |
| Przeciętny | 64 | 45,4 |
| Wysoki | 20 | 14,2 |
| Ogółem | 141 | 100,0 |

Z analizy statystycznej wynika, że występuje istotna zależność między napięciem emocjonalnym badanych pracowników socjalnych a ich wiekiem (R=0,212; p<0,011), stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia (R=0,263; p<0,002) oraz ogólnym stażem zawodowym (R=0,211; p<0,011). Napięcie emocjonalne badanych pracowników socjalnych wzrasta wraz z wiekiem, stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia i ogólnym stażem zawodowym.

***Stres zewnętrzny***

Stres zewnętrzny wynika z reakcji na sytuację zawodową i oddziaływanie czynników środowiskowych. Osoby odczuwające stres będą doświadczać poczucie niemocy w sytuacji stawianych im trudnych zadań przez przełożonych, problemów sygnalizowanych przez klientów i ograniczonych środków zaradczych. Maja też poczucie, że są niesprawiedliwie oceniani, wykorzystywani a stawiane im wymagania, zadania przewyższają posiadane zasoby, zdolności i możliwości ich realizacji. Zaczną się frustrować, tracić wiarę w swoje kompetencje zawodowe (tabela 8).

**Tabela 8. Poziom stresu zewnętrznego badanych pracowników socjalnych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poziom stresu zewnętrznego** | **Częstość** | **Procent** |
| Niski | 73 | 51,8 |
| Przeciętny | 55 | 39,0 |
| Wysoki | 13 | 9,2 |
| Ogółem | 141 | 100,0 |

Z uzyskanych danych wynika, że co drugi badany pracownik socjalny (51,8%) w małym stopniu odczuwa stres spowodowany sytuacją pracy. Tak więc dobrze radzi sobie z problemami organizacyjnymi, przepisami prawnymi czy współpracą z przełożonymi oraz współpracownikami a także klientami pomocy społecznej. Blisko czterech na dziesięciu badanych (39,0%) tylko czasami odczuwa niemoc wobec spraw z którymi musi się zmierzyć. Natomiast co jedenasty badany (9,2%) wykazuje silny stres i bezradność wobec problemów zawodowych i oddziaływania czynników zewnętrznych.

Poczucie stresu zewnętrznego wykazuje istotny związek statystyczny z poziomem wykształcenia badanych osób (Z=-0,197; p<0,049) oraz ich ogólnym stażem zawodowym (R=0,176; p<0,036). Mniejszy stres zewnętrzny doświadczają osoby z wyższym wykształceniem, niż pracownicy legitymujący się wykształceniem średnim. Natomiast w miarę jak rośnie ogólny staż pracy badanych wzrasta także ich poczucie stresu zawodowego.

***Stres intrapsychiczny***

Stres intrapsychiczny stanowi konfrontację badanych pracowników socjalnych z samym sobą, ze swoim życiowym doświadczeniem obejmującym: kompetencje zawodowe, wiarę we własne siły, umiejętności radzenia sobie z problemami, poczucie osobistej skuteczności i odpowiedzialności za podejmowane decyzje i działanie. Kształtuje się on w ciągu życia człowieka na skutek oddziaływania przewlekłego stresu w sytuacji braku określonych zasobów osobistych radzenia sobie z problemami lub w przypadku ich wyczerpania. Stres ten związany jest z nieumiejętnością radzenia sobie ze swoimi przeżyciami, antypacjami. Wzbudza się niepokój, niemożność pogodzenia się z trudnym subiektywnym doświadczeniem. Występuje tendencja do rezygnacji z działania, pesymizm w ocenie siebie i otaczającej rzeczywistości (Plopa, Makarowski; 2010 ) (tabela 9).

Należy podkreślić, iż niemal blisko ¾ pracowników socjalnych (72,3%) jest pewnych swoich kompetencji i posiadanych zasobów osobistych, przekonanych możliwościach sprostania różnym problemom zawodowym . Niemal co czwarty respondent (23,4%) w stopniu przeciętnym odczuwa stres intrapsychiczny. Wykonując bowiem zadania z którymi radzą sobie doskonale, ale w swej pracy mają też chwile zwątpienia w sytuacji zadań niestandardowych i nowych wyzwań, którym muszą sprostać a mają do czynienia z deficytem środków lub roszczeniowym klientem. Wówczas pojawia się też zwątpienie w siebie, któremu towarzyszą nawet stany lękowe. Natomiast wyraźną dysfunkcjonalność spowodowaną stresem intrapersonalnym wykazują jedynie pojedyncze osoby (4,3%).

**Tabela 9. Poziom stresu intrapsychicznego badanych pracowników socjalnych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poziom stresu intrapsychicznego** | **Częstość** | **Procent** |
| Niski | 102 | 72,3 |
| Przeciętny | 33 | 23,4 |
| Wysoki | 6 | 4,3 |
| Ogółem | 141 | 100,0 |

Stwierdzono istotne statystycznie zależności między poziomem stresu wynikającego z konfrontacji pracowników socjalnych z samym sobą, a ich wykształceniem (Z= - 2,141; p<0,032), ogólnym stażem pracy zawodowej (R=0,176; p<0,036) i stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia (R=0,259; p<0,002). Wyższy poziom stresu intrapsychicznego występuje w grupie pracowników socjalnych z wykształceniem średnim niż wyższym oraz wśród legitymujących się dłuższym ogólnym stażem zawodowym i dłuższym stażem pracy w obecnym, niż pozostałymi respondentami.

Po dokonaniu diagnozy zmiennej wyjaśnianej (wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych) i zmiennej wyjaśniającej (poczucia stresu) dokonana zostanie analiza tych zmiennych. Tym samym rozwiązany będzie główny problem badawczy i zweryfikowana hipoteza roboczą. W tym celu zastosowano korelacje porządku rang Spearmana (tabela 10).

**Tabela 10. Poczucie wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych a ich poczucie stresu**

| **Poczucie stresu zawodowego badanych** | **Poczucie stresu zawodowego badanych pracowników socjalnych** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wyczerpanie psychofizyczne** | **Brak zaangażowania w relacje** | **Poczucie braku skuteczności zawodowej** | **Rozczarowanie pracą** |
| Napięcie emocjonalne | **0,403** | **0,221** | **0,415** | **0,405** |
| Stres zewnętrzny | **0,432** | **0,183** | **0,337** | **0,411** |
| Stres intrapsychiczny | **0,338** | 0,165 | **0,589** | **0,396** |
| Skala ogólna | **0,485** | **0,232** | **0,585** | **0,497** |

Z uzyskanych danych wynika, że występuje dodatnia istotna statystyczna zależność między ogólnym poczuciem doświadczanego stresu zawodowego przez badanych pracowników socjalnych a analizowanymi wymiarami ich poczucia wypalenia zawodowego: poczuciem braku skuteczności zawodowej (R= 0,585; p<0,000), rozczarowaniem wykonywaną pracą (R=0,497; p<0,000), wyczerpaniem psychofizycznym (R=0,485; p<0,000) i brakiem zaangażowania w relacje (R=0,232; p<0,006).

Wraz ze wzrostem ogólnego poczucia stresu zawodowego najczęściej zwiększa się poczucie niepewności w działaniu pracowników socjalnych , ich zwątpienie że można osiągnąć zamierzone cele. Rośnie również rozczarowanie ponieważ rozmijają się ich oczekiwania zawodowe z realiami wykonywanej pracy oraz poczucie wyczerpania psychofizycznego objawiające się chronicznym zmęczeniem, zniechęceniem do pracy, pesymizmem, wyraźnym zmniejszeniem zainteresowania sprawami zawodowymi. Skutkuje to także obniżeniem jakości relacji społecznych, dystansowaniem się badanych osób od innych współpracowników i klientów, wykazywanie obojętności na problemy osób potrzebującym pomocy i wsparcia.

Jak ustalono stres intrapsychiczny badanych pracowników socjalnych najsilniej jest dodatnio skorelowany z ich poczuciem braku skuteczności (R=0,589; p<0,000), nieco słabiej z rozczarowaniem pracą (R=0,296; p<0,000) i wyczerpaniem psychofizycznym (R=0,338; p<0,000). Natomiast nie wykazuje związku z brakiem zaangażowania w relacje badanych osób. A zatem rosnącemu wyczerpaniu zasobów osobowościowych i społecznych powodujących u badanych pracowników socjalnych stany lękowe, nieumiejętność radzenia sobie ze swoimi przeżyciami towarzyszy przekonanie, że nie sprostają stojącym przed nimi zadaniami i nie osiągną zamierzonych celów. W związku z tym pojawia się rozczarowanie wykonywana pracą i zniechęcenie do działania, pesymizm.

Okazuje się, że wraz ze wzrostem napięcia emocjonalnego badanych, pojawiającego się u nich poczucia niepokoju, nadmiernej nerwowości, braku energii do działania połączonej z tendencją do rezygnacji z podejmowania różnych zadań, wzrasta także w sposób znaczący poczucie braku skuteczności zawodowej (R=0,415; p<0,000), rozczarowanie wykonywaną pracą (R=0,405; p<0,000), wyczerpanie psychofizyczne i towarzyszące mu chroniczne zmęczenie i brak zainteresowania sprawami zawodowymi oraz brak zaangażowania w relacje, dystansowanie się od innych, w tym osób potrzebujących pomocy i wsparcia (R= 0,221; p<0,009).

Z kolei stres zewnętrzny badanych pracowników socjalnych będący wynikiem ich poczucia frustracji, że stawiane im wymagania, zadania przewyższają posiadane zasoby, zdolności i możliwości do spełnienia, a także poczucie niesprawiedliwego oceniania, zniechęcenie do pracy i brak zainteresowaniem zadaniami (R=0,432; p<0,000) i rozczarowaniem, że rozminęły się ich oczekiwania zawodowe i wyobrażenia o pracy z realiami z jakim spotkali się w swoim miejscu zatrudnienia (R=0,411; p<0,000). W mniejszym zaś stopniu stres zewnętrzny przyczynia się do poczucia braku skuteczności badanych osób (r=0,337; p<0,000) i braku zaangażowania w relacje społeczne, dystansowaniem się od współpracowników, klientów i ich problemów życiowych (R=0,183; p<0,030).

**Podsumowanie**

Przeprowadzone badania empiryczne po raz kolejny potwierdzają, że pracownicy socjalni narażeni są na chroniczny stres zawodowy, który w istotny sposób przyczynia się do ich wypalenia zawodowego (por. Korlak- Łukasiewicz, 2001; Szmagalski, 2004; Ziarek, 2007; Zbyrad, 2009, Kanios, 2017 Wierzejska, 2017). Tym samym stanowi istotny problem indywidualny dla osób narażonych na skutki stresu, jak i problem społeczny. Okazało się, że wypalenie zawodowe pracowników socjalnych przejawia się najbardziej ich rozczarowaniem wykonywaną pracą i poczuciem braku skuteczności zawodowej. W mniejszym nieco stopniu wyczerpaniem psychofizycznym czy brakiem zaangażowania w relacje społeczne. Podkreślić należy, że aż 2/3 badanych zatrudnionych w sferze pomocy społecznej doświadcza braku zgodności między oczekiwaniami zawodowymi a realiami pracy, co w konsekwencji skutkuje brakiem skuteczności osobistej, poczuciem chronicznego zmęczenia i spadkiem zaangażowania w relacje społeczne. Występujący stres w pracy badanych osób mimo ogólnego niskiego jego natężenia ma charakter ciągły, przejawia się zwłaszcza w postaci napięcia emocjonalnego, co powoduje brak sił, energii do działania, częstą rezygnację z podejmowania trudnych zadań. Stres zewnętrzny odgrywa mniejszą rolę. Podkreślić należy, iż tylko nieliczne osoby mają poważny problem w konfrontacji z samym sobą, ze swoim życiowym doświadczenie, posiadanymi zasobami osobistymi czy radzeniem sobie z problemami.

Przeprowadzone analizy statystyczne potwierdziły przyjęte założenia hipotetyczne o istotnej zależności między stopniem wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych a odczuwanym przez nich stresem zawodowym. Okazało się, ze wraz ze wzrostem ogólnego poczucia stresu zawodowego badanych wzrasta ich wypalenie zawodowe zwłaszcza w zakresie poczucia braku skuteczności zawodowej, w nieco mniejszym stopniu przejawia się w rozczarowaniu pracą i psychofizycznym wyczerpaniem, a w najmniejszym zakresie brakiem zaangażowania w relacje społeczne. Jak ustalono napięcie emocjonalne i stres zewnętrzny związany z sytuacją pracy stanowi źródło wypalenia badanych osób przejawiające się głównie rozczarowaniem pracą, wyczerpaniem psychofizycznym i poczuciem braku skuteczności oraz w mniejszym stopniu brakiem zaangażowania w relacje społeczne. Natomiast stres intrapsychiczny związany jest z trzema wymiarami wypalenia zawodowego: najsilniej skorelowany z poczuciem braku skuteczności zawodowej i w mniejszym stopniu z rozczarowaniem pracą czy wyczerpaniem psychofizycznym.

Uzyskane wyniki wskazują, że pomocowy charakter pracy osób funkcjonujących w pomocy społecznej, odczuwane obciążenie spowodowane permanentnym stresem przyczynia się do znacznego ich wypalenia zawodowego, które wzrasta wraz ze stażem pracy zawodowej. Szczególną uwagę poświęcić należy na identyfikowaniu różnych stresorów i ograniczaniu ich oddziaływania oraz przejawów wypalenia zawodowego jako czynników obniżających jakość pracy z osobami potrzebującymi pomocy, opieki i wsparcia. Celowym zatem działaniem jest wzmacnianie odporności psychicznej pracowników socjalnych już na etapie edukacji akademickiej i w toku doskonalenia zawodowego. Adekwatną formą wydają się być warsztaty antystresowe, wykorzystujące techniki stosowane w terapii poznawczej, terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach oraz terapii behawioralnej.

**Bibliografia**

1. Anczewska M., Świtaj P., Roszczyńska J., (2005), Wypalenie zawodowe, „Postępy Psychiatrii i Neurologii”, Nr.14 .
2. Bańka, A.(2000). Psychologia pracy. Wypalenie zawodowe. W: J. Strelau (red.), Psychologia, t. 3 (s. 283-320). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
3. Bartkowiak,(2009). Bartkowiak, G. (2009). Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji. Warszawa: PWE.
4. Bera, R. (2021). Stres w pracy policjantów a ich style radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Resocjalizacja Polska, 21(1).
5. Bilska, E. (2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. Niebieska Linia, 4, 3-7.
6. Burisch, M. (2000). W poszukiwaniu teorii – przemyślenia na temat natury i etiologii wypalenia. W: H. Sęk (red.), Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie (s. 58-82). Warszawa: PWN.
7. Chmiel, N. (2003). Psychologia pracy i organizacji. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
8. Chodkiewicz J. (2005), Zasoby osobiste w rozwoju człowieka. Cz. I, Remedium, 1, 14-15.
9. Chrzanowska, I. (2004), Wypalenie zawodowe nauczycieli a ocenianie osiągnięć szkolnych uczniów upośledzonych umysłowo w stopniu lekkim i uczniów o prawidłowym rozwoju na etapie szkoły podstawowej. Łódź: Wydawnictwo UŁ.
10. Dudek, B., Waszkowska, M., Merecz, D., Hanke, W. (2004). Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego. Łódź: IMP
11. Falewicz, A. (2017). Psychologiczne koncepcje stresu i radzenia sobie. Studia Paradyskie, 27, 279–293.
12. Grzegorzewska, M. (2006). Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa. Kraków: Wyd. UJ
13. Heszen-Niejodek (2007). Heszen-Niejodek, I. (2005). Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie. W: J. Strelau (red.), Psychologia. Tom 3. Gdańsk: GWP.
14. Kanios A. (2017), Zagrożenie wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych- porównanie środowiskowe. Annales Paedagogia-Psychologia, Vol.30, no 4, s. 107-117.
15. Kirenko, J., Zubrzycka-Maciąg, T. (2011). Współczesny nauczyciel – studium wypalenia zawodowego. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
16. Korlak- Lukasiewicz, A. (2001). Problem wypalenia zawodowego u pracowników socjalnych, Praca socjalna, 4.
17. Krzyszkowski, J. (1998). Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej. Łódź: Omega- Praxis
18. Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
19. Lazarus, R. S., Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. W: M. H. Appley, R. Trumbull (red.), Dynamics of stress: Physiological, psychological, and social perspectives (s. 63–80). New York: Plenum Press.
20. Mańkowska, B. (2022). Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie. Gdańsk: Grupa Wydawnicza Harmonia.
21. Maslach, Ch. (2000), Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej. W: Sk, H. (red.), Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie. Warszawa: Wyd. Naukowe PWN.
22. Maslach, C., Leiter, M. (2010). Pokonać wypalenie zawodowe: Sześć strategii poprawienia relacji z pracą. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
23. Nowosad, K. (2021)Wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Policji a ich samoocena. Resocjalizacja Polska, 21(1), 247-266.
24. Juczyński, Z., Ogińska-Bulik, N. (2009). Narzędzia pomiaru stresu i radzenia sobie ze stresem. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
25. Pines A.M. (2000). Wypalenie – w perspektywie egzystencjalnej. W: H. Sęk (red.). Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
26. Plopa, M., Makarowski, R. (2010). Kwestionariusz poczucia stresu. Warszawa: Pracownia Testów PTP.
27. Santinello, M. (2014). Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Link. Podręcznik. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
28. Sapilak, B., J. (2012). Wypalenie zawodowe personelu medycznego. A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas (red.), Stres oraz wypalenie zawodowe (s. 47-59). Wrocław: Elsevier Urban & Partner.
29. Sęk, H. (2005). Poznawcze i kompetencyjne uwarunkowania wypalenia w pracy z chorymi. Postępy Psychiatrii i Neurologii, 14(2), 93-98.
30. Sęk, H. (2020). Sęk, H. (2000). Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej. W: H. Sęk (red.), Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie (s. 83-112). Warszawa: PWN.
31. Sęk, H. (red.) (1996). Wypalenie zawodowe. Psychologiczne mechanizmy o uwarunkowania. Poznań: Zakład Wydawniczy K. Domke
32. Sęk, H. (red.) (2006). Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie. Warszawa: PWN.
33. Strelau, J. (2000). Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1. Gdańsk: GWP.
34. Szmagalski, J (2004).Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
35. Terelak, J. (1995). Stres psychologiczny. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.
36. Trawkowska D. (2007), Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych i sposoby przeciwdziałania, [w:] S. Pawlas-Czyż (red.), Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
37. Tucholska, S. (2009). Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań. Lublin: Wydawnictwo KUL.
38. Wierzejska, J. (2017). Poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych. Studium empiryczne. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
39. Zbyrad, T. ( 2014). Pracownicy socjalni- od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu. Studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego. Kraków: Uniwersytet Pedagogiczny
40. Zbyrad, T. (2009), Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów. Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL .
41. Zbyrad, T. (red.) (2008). Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych. Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
42. Ziarek, E. (2007). Zagrożenie wypaleniem zawodowym w pracowników pomocy społecznej. W: W. Poleszak (red.), Pomoc osobom wykluczonym społecznie. Lublin: Fundacja Kultury Chrześcijańskiej „Artos”.
43. Zubrzycka-Maciąg, T. (2013). Psychospołeczne uwarunkowania stresu nauczycielek szkół podstawowych i gimnazjum. Lublin: Wydawnictwo UMCS.