

Mariola Świdarska

Ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych

Pedagogika Rodziny 3/3, 37-52

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Mariola Świdarska

Spółeczna Akademia Nauk

Ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych

The risk of burnout among social workers

Wprowadzenie

Praca jest jedną z podstawowych potrzeb dorosłego człowieka. Jeżeli jest ona źródłem zadowolenia oraz satysfakcji, to staje się elementem podbudowującym fizyczną oraz psychiczną kondycję człowieka. Zdarzają się jednak sytuacje, gdy praca staje się źródłem apatii, poczucia beznadziejności, braku sensu i niezadowolenia z życia.

U pracowników socjalnych, podobnie jak u przedstawicieli zawodów, które wymagają dużego oddania, przyjęcia na siebie licznych obowiązków oraz konieczności poświęcenia pracy wielu godzin, jako skutek oddziaływania licznych czynników stresorodnych, może pojawić się zwątpienie w posiadane kompetencje, a nawet utrata wiary w sens pozostawania nadal w zawodzie.

Ponieważ zakres działań pracy socjalnej jest szeroki, zatem do zadań pracownika socjalnego należy, zarówno pomoc materialna, działalność o charakterze edukacyjnym, rewalidacyjnym, resocjalizacyjnym czy terapeutycznym, zaś odbiorcami świadczonej pomocy są osoby i rodziny z trudnościami w społecznym funkcjonowaniu, w związku z różnymi deficytami interpersonalnymi, społecznymi, fizycznymi, psychologicznymi czy nałogami.

Zawód pracownika socjalnego niesie ze sobą sporą dawkę stresu, co jest skutkiem konieczności świadczenia pracy ludziom, którzy potrzebują pomocy oraz wsparcia.

1. Obciążenia zawodu pracownika socjalnego jako zawodu pomocowego

Liczne zawody, takie jak lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, pracownicy socjalni, terapeuci, psychologowie, pedagodzy, prawnicy, personel więzienny, ale również stewardesy opiekujące się pasażerami samolotu, wymagają dużego oddania, wielu godzin pracy oraz przyjęcia na siebie wielu obowiązków. W trakcie ich wykonywania mogą pojawić się konflikty z klientami, współpracownikami, przełożonymi. Skutkiem napotykanymi trudności mogą być zwątpienia w posiadane kompetencje czy utrata wiary w sens pozostawiania nadal w zawodzie.

Zgodnie z Art. 119. Ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności „praca socjalna;

- dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej;
- skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;
- pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
- inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;
- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia”.

Wykonując swoją pracę, pracownik socjalny powinien kierować się zasadami etyki zawodowej, mieć na uwadze zasadę dobra osób i rodzin, z którymi pracuje, szanować ich godność oraz prawa do samostanowienia. Jest zobowiązany przeciwdziałać praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę lub grupę, jak również udzielać zgłaszającym się pełnej informacji o przysługujących

im świadczeniach i dostępnych formach pomocy. Pracownik socjalny jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w toku czynności zawodowych, również po ustaniu zatrudnienia, chyba że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny. Powinien podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie.

Osoby, które pomagają profesjonalnie doświadczają, zdaniem Fenglera [za: Czechowska-Bieluga 2013] dwóch rodzajów obciążeń:

– wpływających z zespołu współpracowników

Znajdują się tu: zbyt liczny bądź za mało liczny zespół współpracowników, niekorzystny skład zespołu, brak kontaktu i wsparcia, zazdrość, rywalizację, brak sukcesów, zarządzanie dyrektywne, jak również brak informacji zwrotnych.

– związanych z funkcjonowaniem instytucji

Z kolei w grupie obciążeń generowanych przez instytucje znajdują się: niedobór personelu, zbyt duża liczba klientów, brak wsparcia ze strony instytucji, instytucjonalne konflikty ról, brak superwizji, nieskuteczność wykonywanej pracy, jak również w ocenie osoby pomagającej zbyt duże jej obciążenie. Podkreśla się, że jeśli zjawiska te występują zbyt długo, to mogą być istotnym zagrożeniem dla osób pomagających.

Praca pracownika socjalnego, podobnie jak innych pracowników służb społecznych w dowolnym kraju świata wiąże się z oferowaniem szerokiego wachlarza usług. Jest on często jedynym ogniwem zapewniającym społeczeństwu zdrowie oraz dobre samopoczucie. Hansung rozważa, że wysoki popyt na usługi oraz coraz bardziej zmniejszające się ich zasoby, stanowią istotne wyzwanie dla pracowników socjalnych. Zauważa on, że realizacja zadań przez pracowników socjalnych jest ograniczana przez np. braki kadrowe, przepracowanie czy pracę ze zbyt dużą liczbą klientów. Uwzględniając wysokie wymagania stawiane przez społeczeństwo przed pracownikami socjalnymi, jest zrozumiałym, że znaczna część z nich doświadcza psychicznego niepokoju, a w konsekwencji wypalenia zawodowego. Zawód pracownika socjalnego jest zawodem trudnym, a wśród negatywnych konsekwencji notuje się: niski prestiż społeczny, wynagrodzenie nieodpowiednie do wkładu pracy, doświadczany stres czy poczucie wypalenia.

2. Stres zawodowy w zawodach pomocowych

Badania prowadzone wśród osób profesjonalnie świadczących pomoc, potwierdzają istnienie poważnych konsekwencji stresu, który towarzyszy ich pracy. Szczególnie silnie obciążające są zawody pomocowe, zawody służb społecznych, czyli te profesje, których wykonywanie jest związane z intensywnymi relacjami z innymi ludźmi oraz angażowaniem w ich problemy. Takie obciążenie może być powodem ciągłego pobudzenia emocjonalnego, jak również napięcia nerwowego, będących przyczyną licznych negatywnych następstw.

Duża dawka stresu w zawodach społecznych tkwi w tym, że [Pyżalski 2005]:

- wykonują pracę z ludźmi, którzy potrzebują pomocy oraz wsparcia;
- praca ta wymaga troski, odpowiedzialności oraz dawania siebie;
- jest odczuwana ekspozycja społeczna związana z silną presją społeczeństwa;
- częstym zjawiskiem jest brak wsparcia instytucjonalnego.

Głównymi stresorami w pracy osób świadczących usługi społeczne są [Bajcar i in. 2011]:

- duża liczba klientów;
- negatywne emocje często wyrażane przez klientów;
- świadomość często nieodwracalnych skutków własnych działań kierowanych do innych ludzi;
- konieczność motywowania i przekonywania ludzi do działań wiążących się często dla nich z uczuciem dyskomfortu.

Jak wskazuje Czechowska-Bieluga [2013], problemy pracy w instytucjach pomocy społecznej są związane z wypełnianiem trudnych zadań, polegających na kontakcie z ludźmi, którzy wnoszą negatywny bagaż swoich doświadczeń społecznych, a niekiedy nawet skłonności do zachowań patologicznych. Pracownicy socjalni znajdują się czasami w sytuacjach narażenia własnego zdrowia, a nawet życia. Do tego dochodzi jeszcze przeciążenie licznymi zadaniami, jak również konieczność stosowania nowych, nietypowych form pomocy. Większość pracowników socjalnych uważa swoją pracę za ciężką, co jest głównie spowodowane zbyt dużą liczbą środowisk, które muszą objąć opieką, jak również zbyt dużą liczbą dokumentów, które muszą wypełniać.

Najczęściej zgłaszanymi przez pracowników socjalnych problemami związanymi z wykonywaną pracą jest: wyczerpanie fizyczne, chroniczne zmęczenie, zabieranie pracy do domu. Istotnym, lecz rzadko podkreślanym źródłem stresu wśród pracowników socjalnych może być ich negatywny wizerunek utrwalany w opinii publicznej, kreowany przez media. Pracownicy socjalni, pomimo coraz wyższych kwalifikacji zawodowych oraz poziomu wykształcenia, nie zgłaszają wyraźnych sukcesów, i dlatego może być to powodem ogromnych kosztów psychicznych. Zauważyć należy, iż pracownicy socjalni nie są grupą jednorodną, co związane jest z miejscem świadczenia usług pracy socjalnej.

Badania potwierdzają, że znaczna część pracowników socjalnych doświadcza skutków stresu zawodowego [Gudała 2003]. Deklarowane przez nich zachowania to: wpadanie w gniew bez powodu, przyjmowanie środków uspokajających, stosowanie używek, zaś jako konsekwencje pojawić się mogą: niska jakość usług, niezadowolenie, rotacja personelu czy niesprzyjający wizerunek.

Stres towarzyszący wykonywaniu pracy zawodowej jest poważnym zjawiskiem, ponieważ jest on powodem obniżenia ogólnej jakości życia [Pyżalski 2005]. Skutki

stresu zawodowego przejawiają się w wielu obszarach życia człowieka, powodując [za: Czechowska- Bieluga 2013]:

- pogorszenie stanu zdrowia (zaburzenia somatyczne);
- zmiany w sferze emocjonalno – poznawczej (lęk irytacja, wzrost napięcia psychicznego, obniżone samopoczucie);
- zmiany w zachowaniach (obniżenie wydajności pracy, podatność na wypadki, rezygnacja z założonych celów).

3. Wypalenie zawodowe jako skutek stresu towarzyszącemu wykonywanej pracy

Według Maslach „wypalenie jest syndromem emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i obniżenia zadowolenia z osiągnięć zawodowych, które może wystąpić u osób, wykonujących zawody oparte na kontaktach z innymi ludźmi”.

Na wypalenie zawodowe ma wpływ stresorodny klimat, na który składają się:

- brak umiejętności zdystansowania się od chwil zbyt emocjonalnych;
- zbyt duża liczba osób, znajdująca się pod opieką jednej osoby, co może przyczynić się do przemęczenia, a także myśli o tym, że nie spełnia się doskonale wszystkich zadań;
- bezsilność, która wynika z braku perspektyw na zmianę zaistniałej oraz trwającej sytuacji.

Zdaniem Maslach, aby zapobiec sytuacji wypalenia zawodowego należy [Zimbardo, Ruch 1996]:

- utrzymać dystans od nadmiernie emocjonalnych sytuacji;
- zapewnić mniejszą liczbę osób, która przypada na jednego pracownika;
- robić sobie przerwy w pracy na krótki relaks;
- stosować krytyczną analizę własnych uczuć;
- ćwiczyć umiejętności interakcyjne.

Zjawisko wypalenia zawodowego w podejściu Sęk ukierunkowane jest w nurcie społecznej psychologii poznawczej, która oparta jest na transakcyjnej teorii stresu Lazarusa oraz Folkmana, a także na wielowymiarowej perspektywie wypalenia zawodowego Maslach. Zdaniem Sęk źródeł wypalenia należy upatrywać w czynnikach środowiskowych oraz podmiotu, natomiast szczególnie w mechanizmach zmagania się ze stresem, w których istotnym czynnikiem jest poczucie własnej skuteczności zawodowej [Sęk 2000].

Sęk poprzez próbę syntezy tych zjawisk doszła do wniosku, że reakcja stresowa oraz radzenie sobie, są następstwem oddziałujących na siebie wzajemnych procesów interpretacji zdarzeń oraz zmagania się, a także oceny skuteczności podjętych prób. Proces ten moderowany jest nieprzerwanie przez czynniki podmiotowe oraz pozapodmiotowe.

Silny wpływ na przeżycia stresowe wywiera przekonanie o poziomie posiadania swoich specyficznych kompetencji. Głównym czynnikiem, który decyduje o powstaniu oraz rozwoju wypalenia zawodowego jest zgeneralizowane doświadczenie wielu niepowodzeń w sytuacji zmagania ze stresem, a także pojawienia się przekonań o nieskutecznym radzeniu sobie z problemami w życiu zawodowym. Aby zapobiegać procesowi wypalenia należy czuć się efektywnym w realizowaniu istotnych celów zawodowych.

Według Sęk wypalenie jest efektem stresu pracy, zmodyfikowanym przez własną aktywność zaradczą, a nie tylko bezpośrednim skutkiem przewlekłego stresu [Piotrowski 2010]. Oparła się ona na koncepcji Chernissa, który wypunktował trzy obszary w zawodach społecznych, czyli: sytuacje zadaniowe, sytuacje interpersonalne oraz sytuacje organizacyjne. W przygotowaniu zawodowym pracowników zawodów społecznych główną kwestię stanowi kształtowanie kompetencji we wszystkich trzech obszarach.

Sęk w modelu poznawczo-kompetencyjnym pokazuje, jak istotną rolę stanowi spostrzegana kontrola i wsparcie społeczne. Rozpatrując problem wypalenia zawodowego, należy wziąć pod uwagę zależności historyczne i społeczno-ekonomiczne. Zauważa również bardzo istotną zależność pomiędzy czynnikami osobowościowymi a czynnikami środowiska.

Na pełne stadium wypalenia składają się następujące wymiary:

- Wyczerpanie emocjonalne oraz psychofizyczne.
- Depersonalizowanie podmiotów interakcji zawodowej oraz cynizm.
- Obniżona satysfakcja zawodowa.

3. Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych

Wyniki badań przeprowadzonych pod koniec ubiegłego stulecia w kilku krajach europejskich (Norwegia, Szwecja) oraz w Stanach Zjednoczonych nie potwierdziły założenia, że pracownicy socjalni ulegają znacznemu wypaleniu zawodowemu, czego można byłoby z racji wykonywanego zawodu, oczekiwać. Soderfeldt i in. [1995] podali w raporcie, że pracownicy socjalni doświadczali niższego wypalenia zawodowego w porównaniu z innymi grupami. Zaczęto się nawet zastanawiać, czy istnieje w ogóle konieczność tworzenia koncepcji wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych.

Z kolei wyniki innych badań, prowadzonych wśród pracowników socjalnych w latach 90-tych ubiegłego stulecia, były następstwem radykalnych zmian kontekstu społeczno-ekonomicznego pracy socjalnej. Jak podaje Czechowska-Bieluga [2013], zmiany te spowodowały zarówno wzrost zapotrzebowania, a jednocześnie ograniczenie środków, a to z kolei spowodowało wzrost braku pewności zatrudnienia, obciążenie pracą oraz doświadczanie stresu i wypalenia. Wyciągnięto wniosek, że wypalenie nie jest pochodną niskiego poczucia kompetencji

zawodowych, a może być natomiast związane ze sposobem radzenia sobie ze stresem. Zaobserwowano również, że wsparcie jest odwrotnie proporcjonalne do poziomu wypalenia i stresu, jednak nie obniża znacząco już nabytego wypalenia.

Rezultaty badań przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych na terenie Wielkiej Brytanii wskazały, że czują się oni w znacznym stopniu wypaleni zawodowo, a nawet wielu z nich myśli o porzuceniu pracy [Szmagański 2008]. Przyczyną takich decyzji są głównie: brak wystarczających środków, przeciążenie pracą, niezadawalające warunki pracy, potrzeby klientów, jak również negatywny wizerunek pracowników socjalnych. Okazuje się, że wysoki poziom zadowolenia nie chroni przed rozwojem wypalenia. Istotną rolę odgrywa wsparcie kolegów.

Badania Olech [2008] prowadzone na gruncie polskim wśród reprezentatywnej grupy pracowników socjalnych pokazały, że zarówno pracownicy, jak i kierownicy Ośrodków Pomocy Społecznej (OPS), nie są wypaleni zawodowo w pełnoobjawowym rozumieniu problemu, a jedynie zmęczeni z uwagi na przeciążenie pracą. Zaobserwowano, że osoby starsze, z dłuższym stażem pracy, są bardziej wypalone. Analizując wyniki badań przeprowadzanych na gruncie polskim, stwierdzono, że co piąty badany (20%) pracownik socjalny doświadczał nieuzasadnionego żadną przyczyną zmęczenia, potwierdził irytację i zniecierpliwienie podczas pracy z klientem. Jedynie nieliczni zaobserwowali u siebie bardziej charakterystyczne dla wypalenia objawy, takie jak: stereotypowe traktowanie klientów, izolowanie się od innych ludzi, problemy z komunikacją.

Badania empiryczne pracowników socjalnych wykazują, że w rozwoju zjawiska wypalenia szczególną rolę odgrywają czynniki odnoszące się do warunków pracy. Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych nie jest skutkiem wyczerpującego zaangażowania w głęboką relację z klientem, ponieważ z powodu zbyt małej ilości czasu, relacje mogą być jedynie powierzchowne [Trawkowska 2007].

Uważa się, że zastosowanie w badaniach wypalenia zawodowego pracowników socjalnych różnych metod badawczych oraz biorąc pod uwagę różną jakość metodologiczną przeprowadzonych badań, nie można jednoznacznie stwierdzić, jak istotnym problemem jest wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Biorąc jednak pod uwagę usługowy charakter pracy pracowników socjalnych, oczywistym wydaje się znaczące zagrożenie wypaleniem zawodowym.

Do czynników, które wpływają na wypalenie zawodowe pracowników socjalnych, należy zaliczyć [Soderfeldt 1995]:

czynniki związane z pracą: niezadowolenie z pracy, niska autonomia w pracy, brak wyzwań w zawodzie, niski poziom wsparcia, dwuznaczność roli, praca w sektorze publicznym, niska samoocena zawodowa, niska płaca, niezadowolenie z celów instytucji, minimalne używanie strategii wspomagających w pracy, trudności w świadczeniu usług klientom wynikające z niewłaściwego działania instytucji, niesprawiedliwe warunki awansu;

– czynniki związane z klientem: osobiste zaangażowanie w sprawę klienta, czas – bezpośrednio spędzany z klientem;

-
- czynniki związane z życiem osobistym pracowników socjalnych: ciągle problemy życia codziennego, dochód rodziny, nierozwiązane problemy osobiste pracowników socjalnych.

Można zauważyć zatem, że czynniki sprzyjające rozwojowi wypalenia zawodowego pracowników socjalnych, były głównie związane z sytuacją zawodową, natomiast w zdecydowanie mniejszym stopniu z indywidualnymi cechami charakteru, cechami społeczno- demograficznymi, jak również typem klienta.

Wyniki badań przeprowadzonych w roku 1995 wśród pracowników socjalnych, pozwoliły zaobserwować zależność pomiędzy poziomem wypalenia zawodowego a wiekiem badanych oraz ich stażem pracy [Trawkowska 2007]. Najliczniejszą populację wypalonych pracowników socjalnych stanowili badani w wieku 30–39 lat, z co najmniej 15 letnim stażem pracy w charakterze pracownika socjalnego. Ponadto pracownicy socjalni, którzy obserwowali u siebie objawy wypalenia zawodowego, częściej deklarowali chęć zmiany pracy, a nawet zawodu.

Istotny wpływ na rozwój wypalenia zawodowego mają takie czynniki społeczne, jak [Mirowska 1999]:

- miejsce zamieszkania, ponieważ jak stwierdzono mniej na wypalenie zawodowe narażeni byli mieszkańcy wsi w porównaniu z mieszkańcami miast;
- warunki mieszkaniowe;
- problemy w rodzinie;
- stosunki w rodzinie;
- poczucie bezpieczeństwa finansowego.

Na rozwój wypalenia zawodowego, jak podaje Bilaska [2012], mają wpływ zarówno uwarunkowania indywidualne, interpersonalne oraz organizacyjne.

Uwarunkowania indywidualne, to cechy osobiste danego pracownika. Spośród cech indywidualnych, tymi, które mogą sprzyjać rozwojowi wypalenia zawodowego, są: niepewność, niska samoocena, bierność, zależność, poczucie kontroli zewnętrznej, niskie poczucie skuteczności zaradczej, styl kontroli polegający na unikaniu sytuacji trudnych, wysoka reaktywność oraz silna motywacja do pracy. Zatem, częściej wypaleniu zawodowemu podlegają osoby, które:

- unikają wyzwań, doszukując się w nich pułapek trudności, nie podejmują się działań, które wymagają przyjęcia na siebie odpowiedzialności;
- nie wierzą we własne możliwości, twierdząc, że nic się nie uda;
- uważają, że niewiele od nich zależy, zatem nawet jeśli mają coś do powiedzenia w jakiejś sprawie, nie zabierają głosu;
- ponieważ są perfekcjonistami, zatem często są niezadowoleni z wykonania pewnych zadań, za co siebie karzą;
- reagują bardzo emocjonalnie na trudne sytuacje zawodowe, zaś wszelkie uwagi na temat swojej pracy długo przeżywają oraz uważają za własną porażkę,

-
- zawód, który wykonują traktują jako misję, która wymaga od nich wyrzeczeń oraz dużego zaangażowania;
 - są akurat w szczególnym momencie swojego życia, przeżywając jakąś ważną sytuację, np. otrzymanie mieszkania, urodzenie dziecka, rozwód i wiele innych okoliczności;
 - pracują ze świadomością, że od podjętej pracy wiele zależy, nie mogą jej utracić ani zepsuć relacji z przełożonym.

Uwarunkowania interpersonalne wynikają z charakteru relacji, zarówno z klientami, jak i współpracownikami. Czynniki interpersonalne, będące źródłem wypalenia zawodowego, podzielono na dwie grupy:

- uwarunkowania wynikające z kontaktu a klientami,
- uwarunkowania wynikające z relacji z przełożonymi i współpracownikami.

Praca wykonywana przez pracowników socjalnych wymaga, zarówno zaangażowania się w działania, które służą rozwiązywaniu problemów osoby wspomagannej, ale również umiejętności społecznych, które są potrzebne do tworzenia klimatu akceptacji, troski, szacunku oraz wzajemnego zaufania. Ponieważ pracownicy socjalni borykają się z koniecznością wykonywania licznych zadań, zatem stają przed ciągłym dylematem czy całkowicie poświęcić się pracy, czy chroniąc siebie, dystansować się wobec problemów zawodowych.

Charakter pracy wykonywanej przez pracowników socjalnych pociąga za sobą dodatkowe obciążenia, takie jak [za: Bilaska 2012]:

Poczucie odpowiedzialności za losy innych ludzi. To pracownicy socjalni podejmują decyzje, często istotnie wpływające na ludzkie życie, gdy decydują o przydzielaniu lub odbieraniu zasiłku, decydując o konieczności leczenia podopiecznego, stając przed koniecznością zgłoszenia do sądu rodzinnego faktu niezaspakajania potrzeb dziecka przez daną rodzinę.

Stała gotowość do niesienia pomocy oraz dostępności dla klientów. Nie dość, że stała gotowość jest wpisana w zakres obowiązków pracownika socjalnego, to również wynika z etyki pracy, a ta polega na pomaganiu. Celem aktywności zawodowej pracowników socjalnych jest poprawa sytuacji klienta. Aby uczyć innych odpowiedzialności sam pracownik socjalny musi być odpowiedzialny, sumienny oraz punktualny.

Powtarzające się kontakty z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej. Zwrócono uwagę, że codzienne stykanie się z osobami, które żyją na skraju ubóstwa, niezaradnymi życiowo, niedołączonymi, doświadczającymi przemocy, nękanymi chorobami, niewydolnymi wychowawczo, może zaburzyć poczucie bezpieczeństwa, jak również wizję uporządkowanego świata. Liczba problemów, która pojawia się podczas spotkań z klientami, zwłaszcza w początkowym okresie pracy, może się okazać przygnębiająca, jednak w miarę upływu czasu wytwarza się umiejętność wyrażania zdystansowanej troski, czyli wykazywanie pełnej troski

o klienta, jednak bez współodczuwania jego emocji, takich jak: strach, przygnębienie, niepewność.

Rozbieżność pomiędzy oczekiwaniami klientów a realnymi możliwościami instytucji. Często wyobrażenia klientów pomocy społecznej nie są budowane na racjonalnych przesłankach, lecz mają charakter roszczeniowy. Klienci często sobie wyobrażają, że całą odpowiedzialność za ich problemy przejmie na siebie pracownik socjalny i zmieni im wszystko na lepsze. Należy zwrócić uwagę, że idea pracy socjalnej polega na motywowaniu do działania, na uruchamianiu naturalnych zasobów klienta oraz budowaniu zaradności życiowej.

Agresywne zachowania klientów. Zachowania agresywne czasami są następstwem nieudanych prób manipulowania czy odnoszenia się do sumienia pracownika socjalnego. Klienci wówczas krzyczą, grożą, nawet czasami stosują przemoc fizyczną. Szczególnie sprzyjającą ku takim zachowaniom okolicznością są wizyty pracownika socjalnego w domu klienta.

Nieprzewidywalność zgłaszanych przez klientów problemów, tempa oraz warunków pracy.

Zaobserwowany przez pracownika socjalnego brak równowagi między tym, co zaofiarował klientom oraz tym, co od nich otrzymał. Wielu pracowników oczekiwłoby pozamaterialnych form nagradzania, np. wyrazów uznania, wdzięczności.

Poczucie nękania przez klientów. Poczucie takie może powstać na skutek nałożenia się kilku cech klientów, takich jak: roszczeniowa postawa wobec pracownika socjalnego, obciążanie go odpowiedzialnością za losy rodziny, nieustanne wyrażanie niezadowolenia z pracy placówki, bezradność klientów, jak również odwiedzanie pracownika socjalnego w związku z najdrobniejszymi problemami, brak informacji na temat pozytywnych efektów pracy.

Do czynników interpersonalnych, które wynikają z zaburzonych relacji ze współpracownikami należą: brak więzi zawodowych ze współpracownikami, konflikty między kolegami z pracy, rywalizacja, zaburzona komunikacja, brak zaufania, agresja werbalna, psychiczna przemoc, mobbing, brak wsparcia społecznego, przyczynianie się pracodawcy do obniżenia poczucia własnej wartości.

Z kolei uwarunkowania organizacyjne wypalenia zawodowego, wynikają ze sposobu kierowania placówką oraz organizowania w niej pracy [Bilska 2012]. Jeżeli organizacja pracy nie pozwala na sprawną realizację zadań albo powoduje, że emocjonalne koszty pracy są dla pracownika zbyt wysokie to, jak podaje Borucki [1988], mówimy o wysokim poziomie „stresu organizacyjnego” pracowników albo o tzw. „stresie roli zawodowej”. Oto przykłady takich sytuacji [za: Bilska 2012]:

- pracownik jest obciążany zbyt dużą, w stosunku do swoich możliwości, liczbą obowiązków;
- pracownik otrzymuje sprzeczne wymagania;
- cele, które przyświecają instytucji są sprzeczne z wartościami oraz celami pracownika;

-
- pracownik nie jest informowany o ważnych sprawach, za wykonanie których jest później rozliczany;
Do organizacyjnych uwarunkowań wypalenia należą również [za: Bilaska 2012]:
 - czynniki stresorodne dotyczące fizycznego środowiska pracy, takie jak: hałas, złe oświetlenie, nieprawidłowe sprzęty biurowe, brak współczesnych podstawowych urządzeń ułatwiających pracę, takich jak: telefon, komputer, drukarka, kserokopiarka, faks.
 - stresory dotyczące sposobu wykonywania pracy, np. ciągły pośpiech w czasie wykonywania pracy, praca monotonna, brak wyzwań, zatem i brak potrzeby rozwoju, praca w późnych godzinach, częste spiętrzenia wykonywanych zadań.
 - odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie instytucji (funkcja kierownicza);
 - stresory w obszarze rozwoju zawodowego, w tym: brak zadowolenia z przebiegu kariery, brak możliwości dalszego rozwoju, brak pewności utrzymania miejsca pracy spowodowany umową na czas określony;
 - brak możliwości pogodzenia funkcjonowania w miejscu pracy oraz innych obowiązków poza nią, np. wobec rodziny, przyjaciół czy możliwości własnego rozwoju;
 - niska płaca, brak doceniania w postaci nagród, brak możliwości decydowania w sprawach dotyczących placówki, ale również różne inne stresujące sytuacje w miejscu pracy.

Czynniki sprzyjające rozwojowi wypalenia zawodowego Czechowska – Bieluga [2013] dzieli na trzy grupy:

Czynniki związane z pracą, takie jak: niska autonomia pracowników, brak wyzwań w pracy, niski stopień wsparcia, nieokreśloność ról zawodowych, praca w sektorze publicznym, niskie poczucie własnej wartości zawodowej, niezadowolenie z celów placówki, minimalne stosowanie strategii radzenia sobie w pracy, negatywne postawy wobec zawodu i trudności w zapewnieniu usług klientom.

Czynniki związane z klientami, do których należą: negatywne wyobrażenia o klientach, zaangażowanie w ich problemy, zaangażowanie w relację klient- pracownik, empatia.

Czynniki związane z pracownikiem, czyli: drobne kłopoty dnia codziennego o charakterze ciągłym, dochód rodziny, postawy wobec zawodu czy niski poziom wykształcenia.

Wśród czynników, które sprzyjają wypaleniu podaje się:

- wymagania, które niesie praca, takie jak: zbyt duża liczba obowiązków, zbyt krótki czas na wykonanie pracy, konflikt oraz niejasność ról;
- czynniki wynikające ze specyfiki pracy z ludźmi, czyli np. bezpośredni kontakt z klientami, waga ich problemów, konfrontacja z agresją, bólem, cierpieniem, a nawet śmiercią;

- czynniki indywidualne, takie jak: płeć, wiek czy poziom wykształcenia;
- czynniki osobowościowe jak: odporność psychiczna, brak umiejętności radzenia sobie ze stresem czy niska samoocena.

Analizując zjawisko wypalenia zawodowego u pracowników służb społecznych, Czechowska-Bieluga za Brewster wyróżnia jego trzy stopnie [1993]:

Pierwszy stopień może dotyczyć większości pracowników, posiadających już pewien staż zawodowy. Ten etap, z którym większość pracowników socjalnych jest w stanie sobie poradzić, ma charakter ostrzegawczy. Wśród podstawowych objawów, które mogą się pojawić notuje się: bóle głowy, nieustępujące przeziębienia, uczucie irytacji czy bezsensowność.

Drugi stopień rozwijającego się wypalenia dotyczy tych pracowników, którzy nie poradzi sobie z pierwszym stadium wypalenia. Dodatkowo wśród objawów mogą się pojawić: irytacja, mniej sprawne niż dotychczas wykonywanie zadań zawodowych. Wśród skutecznych sposobów zaradczych na tym etapie wypalenia zaleca się dłuższy odpoczynek od pracy oraz realizację zainteresowań pozazawodowych.

Trzeci stopień (ostatni) wypalenia powstaje wówczas, gdy syndrom staje się chroniczny. Do objawów dochodzą dodatkowo objawy psychosomatyczne i psychologiczne. Wśród najczęstszych objawów zgłaszane są: uczucie osamotnienia, kryzysy w życiu rodzinnym, brak satysfakcji.

Odnosząc się do socjologicznych interpretacji zjawiska wypalenia zawodowego pracowników socjalnych, Zbyrad [2008] zwraca uwagę na „teorię wymiany”, która tłumaczy pewne zespoły wypalenia, np. brak znaczenia, brak wzajemności czy brak nagród, adekwatnych do trudu włożonej pracy. „Teoria wymiany” stosowana przez Homansa i Blaua, jak przedstawia Czechowska-Bieluga [2013], podkreśla zarówno rolę pozytywnych, jak i negatywnych bodźców płynących ze środowiska w zachowaniu człowieka, jak również zakłada, że człowiek kontynuuje jedynie te zadania, które są nagradzane. Okazuje się, że dla człowieka bardziej istotne są szacunek oraz poważanie, nie zaś pieniądze. Teoria ta zakłada również, że osoby dające coś innym, oczekują również, że dostaną coś w zamian, a otrzymując wiele, zmuszone są również wiele dawać. Uważa się, że w zawodach pomocowych, oczekiwanie na nagrodę czy wzajemność może być problematyczne, ponieważ trudno jest w tym przypadku nagradzać zachowania. Niestety, często pracownicy zamiast sukcesu, odczuwają porażki, brak wpływu oraz brak znaczenia własnych działań. Uważa się, że brak efektów w postaci nagrody jest powodem obniżenia poziomu zaangażowania, wycofania się z pracy oraz w efekcie braku satysfakcji z aktywności zawodowej. Praca osób, które są pozbawione satysfakcji z wykonywanej pracy jest trudna, a klienci zaczynają być obsługiwani z coraz większym dystansem, coraz bardziej przedmiotowo i rutynowo. Może zatem pojawić się depersonalizacja.

Zgodnie z „teorią wymiany”, relacje społeczne powinny opierać się na trzech podstawowych zasadach: wzajemności, sprawiedliwości oraz racjonalności.

Pierwsza z zasad polega na tym, że im ludzie częściej nagradzają się wzajemnie, tym istnieje większe prawdopodobieństwo, że pojawią się wspólne obowiązki [Zbyrat 2008]. Im ta zasada jest bardziej naruszona, tym częściej osoby pokrzywdzone są skłonne do stosowania negatywnych sankcji wobec partnerów wymiany. Zasada sprawiedliwości mówi, że im bardziej będą ustabilizowane stosunki wymiany, tym bardziej jest prawdopodobne, że będą kierowane normami wymiany sprawiedliwej. Natomiast zasada racjonalności jest związana z prawdopodobieństwem wykonywania określonych czynności wyznaczonym przez wielość oczekiwanych dzięki nim korzyści. Jeśli zatem relacje społeczne nie opierają się na wspomnianych zasadach, to system tworzący dany układ społeczny może ulec dezintegracji. Zbyrat [2008 s. 57] podaje, że: „Wypalenie zawodowe należy zatem zaliczyć do syndromów dezintegracji systemu społecznego, opartego na wzajemnych relacjach pomiędzy dawcą i biorcą usług społecznych”.

Inną z teorii socjologicznych, próbujących wyjaśnić istotę wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych, jest teoria konfliktu ról. Mówi ona, że nadmiar obowiązków i wymagań zawodowych, to potencjalne źródło stresu dla pracownika. Ponieważ pracownicy socjalni podejmują wiele ról, zatem w zawodzie tym mogą się pojawić konflikty ról. Z czasem skumulowanie ról może doprowadzić do przeciążenia rolą, a co za tym idzie do przeciążenia zawodowego. Zbyrat uważa, że właśnie niepowodzenia i trudności związane z rolą, należy zaliczyć do potencjalnych źródeł stresu pracowników socjalnych.

Rozważając modele wypalenia zawodowego (Freudenberga i Richelсона, Maslach, Pines, Sęk, Schaufeliego i Enzmanna), pojawiają się cztery grupy podejść zwracających uwagę na znaczenie następujących czynników:

- indywidualnych (rola czynników dotyczących osoby),
- interpersonalnych (istotne są relacje między osobami w pracy),
- organizacyjnych (zwracają uwagę na organizację pracy),
- społecznych (uwzględniają czynniki społeczne i kulturowe wypalenia).

Odnosząc się do wielowymiarowego modelu wypalenia, Maslach [2000] sugeruje się, iż jego przydatność do analizy wypalenia w polskich placówkach społecznych jest ograniczona, ponieważ model ten opiera się na ocenie stanu własnego samopoczucia, a ponadto polscy pracownicy socjalni wiążą pojęcie wypalenia z warunkami pracy, do których Maslach nie odwołuje się wprost oraz wyraźnie.

Podsumowanie

Badania nad wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych, szczególnie te prowadzone pod koniec ubiegłego stulecia, nie wykazały jednoznacznie pełnoobjawowego zespołu wypalenia. Najliczniejszą populację wypalonych pracowników socjalnych stanowili badani w wieku 30–39 lat, z co najmniej 15-letnim stażem pracy w charakterze pracownika socjalnego. Ponadto pracownicy socjalni,

którzy obserwowali u siebie objawy wypalenia zawodowego, częściej deklarowali chęć zmiany pracy, a nawet zawodu.

Należy podkreślić, że w sytuacji, gdy człowiek jest przeciążony nadmiarem obowiązków zawodowych, tak jak w przypadku pracowników socjalnych, odczuwa zbyt dużą odpowiedzialność, nie dostaje niezbędnego wsparcia od współpracowników oraz jest niesprawiedliwie oceniany, to ulegają zakłóceniu jego relacje z pracą, wzrasta poziom stresu, osłabia się możliwość walki ze stresem, co w konsekwencji prowadzi do rozwoju zjawiska wypalenia zawodowego.

Uczeni od lat pracują nad skutecznymi sposobami zapobiegania rozwojowi wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych. Jako propozycje działań oferuje się: szkolenia, treningi, budowanie sieci wsparcia, tworzenie instytucji superwizorów czy strategię profilaktyki wypalenia zawodowego.

Istotne miejsce powinna zająć dobrze zaplanowana, profesjonalnie przygotowana i właściwie przeprowadzona oraz docierająca do każdego pracownika socjalnego, profilaktyka wypalenia zawodowego.

Streszczenie: Praca przedstawicieli zawodów społecznych, w tym pracowników socjalnych, jest profesją zorientowaną na pomaganie innym ludziom, zatem sprzyja zarówno emocjonalnemu, jak i fizycznemu wyczerpaniu, co niesie za sobą ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego. U pracowników socjalnych, świadczących szeroki wachlarz pomocy, mogą pojawić się pewne symptomy, od fizycznego zmęczenia poczynając, poprzez irytację i wybuchy gniewu, aż po brak poczucia identyfikacji z zawodem. Ponieważ objawy te mogą zwiastować wypalenie zawodowe, dlatego ważna jest, zarówno umiejętność ich rozpoznania, znajomość źródeł stresu w miejscu pracy oraz skutków, które on wywołuje, wiedza na temat mechanizmu powstawania wypalenia zawodowego, i co bardzo istotne, znajomość sposobów zapobiegania wypaleniu zawodowemu oraz radzenia sobie w sytuacji pojawienia się określonych symptomów.

Słowa kluczowe: praca socjalna, pracownik socjalny, stres zawodowy, wypalenie zawodowe

Summary: The job performed by social work professionals, including social workers, is a profession oriented on helping other people, so it can lead to both emotional and physical exhaustion, which increases the risk of burnout.

Social workers, who provide a wide range of assistance, may experience some symptoms, ranging from physical fatigue through irritation and anger outbursts, to the lack of identification with the profession. Because these symptoms may announce a burnout syndrome, it is important to recognize them, to have knowledge about the sources of stress in the workplace and their effects, as well as to have knowledge about the mechanism of burnout and, what is essential, to be aware of how to prevent burnout and deal with a situation when specific symptoms occur.

Key-words: social work, social worker, occupational stress, burnout syndrome,

Bibliografia

- Bajcar B., Borkowska A., Czerw A., Gąsiorowska A., *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Psychologiczne uwarunkowania*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2011.
- Gudała B., *Stres w pracy pielęgniarek*, „Pielęgniarka i Położna”, 1/504. 2003. s. 18-23.
- Beckett C., *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2010.
- Bilska E., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych* [w:] *W kręgu zagadnień pracy socjalnej*, Red. A. Kwak, E. Wyrwich – Hejduk, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2012.
- Borucki Z., *Stres organizacyjny*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1988.
- Brewster B., Wypalenie. [w:] *Nadzór i zarządzanie w pracy socjalnej*, Red J. Szmagalski. Wydawnictwo MIPS, Warszawa 1993.
- Czechowska-Bieluga M., *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2013.
- Gudała B., *Stres w pracy pielęgniarek*, Pielęgniarka i Położna, 1/504. 2003.
- Hansung K. *Job conditions, inmet expectations, and burnout in public child welfare workers. How deferent from other social workers?* „Children and Youth Services Review”. 33(2). s. 358-367.
- Maslach CH. *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej* [w:] *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Red. H. Sęk, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2000.
- Mirowska M., *Niezadowolenie z pracy jako skutek wypalenia zawodowego u pracowników socjalnych*, [w:] *Praca socjalna w Polsce . Badania, kształcenie, potrzeby, praktyki*, Red. A. Niesporek, K. Wódz, Materiały z VIII Zjazdu PSSPS, Katowice 1999.
- Olech A., *Polskie badania reprezentatywne*, [w:] *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Red. J. Szmagalski, Wydawnictwo IRSS, Warszawa 2008.
- Piotrowski A., *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Difin, Warszawa 2010.
- Pithouse A., *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot, Ashgate, 1998.
- Pyżalski J., *Psychospołeczne zagrożenia zdrowia polskich pedagogów*. Annales UMCS, Sectio D, Lublin 2005.
- Sęk H., *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2000.
- Soderfeldt M., Soderfeldt B., Warg L.E., *Burnout in social work*, Social Work. 40(5), 1995.
- Szmagalski J., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Wydawnictwo IRSS, Warszawa 2008.
- Trawkowska D., *Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych i sposoby przeciwdziałania*, [w:] *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Wydawnictwo

Akapit, Toruń 2007.

Zbyrad T., *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*, Wydawnictwo KUL, Stalowa Wola 2008.

Zimbardo P.G., Ruch F.L., *Psychologia i życie*, Warszawa 1996.