

Anna Lubrańska

Środowisko pracy a wypalenie zawodowe : analiza wzajemnych relacji na przykładzie badań reprezentantów różnych obszarów aktywności

Acta Universitatis Lodzianis. Folia Psychologica 16, 35-45

2012

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.

ANNA LUBRAŃSKA

Zakład Psychologii Pracy i Doradztwa Zawodowego
Instytut Psychologii
Uniwersytet Łódzki

**ŚRODOWISKO PRACY A WYPALENIE ZAWODOWE
– ANALIZA WZAJEMNYCH RELACJI NA PRZYKŁADZIE BADAŃ
REPREZENTANTÓW RÓŻNYCH OBSZARÓW AKTYWNOŚCI**

WSTĘP

Współczesny świat pracy stanowi przedmiot zainteresowań przedstawicieli różnych dyscyplin – ekonomicznych, społecznych czy politycznych. Jego dynamika sprawia, że dokonujące się przeobrażenia są dla wielu naukowców źródłem aktywności badawczej, motywem generowania praktycznych rozwiązań problemów w nim obecnych. Inspiracją dla takich działań jest codzienność zawodowa, przynosząca szereg trudnych sytuacji, często przekraczających możliwości fizyczne i psychiczne jednostki. Współczesny pracownik staje w obliczu coraz liczniejszych przeciążeń, uciążliwości i zagrożeń. Stresogenność warunków pracy czy obecność zjawisk patologicznych (mobbing, pracoholizm) generują wysokie psychologiczne koszty pracy, obniżając równocześnie możliwości adaptacyjne pracownika. Świadomość zagrożenia sytuacją dezaktywizacji zawodowej jest czynnikiem pogłębiającym jednostkowe doświadczenia. Przemiany ustrojowe, społeczno-gospodarcze czy problemy ekonomiczne nadają dodatkowy kontekst omawianym problemom.

Jedną ze składowych dzisiejszej rzeczywistości zawodowej stanowi również wypalenie. Jako zjawisko psychologiczne jest zdefiniowane, opisane, wyjaśniane i wielokrotnie poddawane ocenie. Jednak transformacje i postępująca dynamika świata pracy powodują konieczność ciągłej eksploracji problemu – wypalenie zawodowe staje się zjawiskiem wymagającym nieustannej kontroli i pogłębionej analizy. Niniejszy artykuł, wiążąc wątki aktywności zawodowej z doświadczeniem wypalenia zawodowego, jest próbą uzupełnienia wiedzy na temat natury omawianego zagadnienia.

Zdaniem Ch. Maslach (Maslach, Jackson, 1984), wypalenie jest zjawiskiem złożonym, rozpatrywanym jako syndrom, definiowanym „jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” (Maslach, 2004, s. 15). Wyczerpanie emocjonalne – dotyczy doświadczanej przez jednostkę zmienności nastroju, zmęczenia, poczucia nadmiernego obciążenia emocjonalnego, znacznego wyczerpania jej emocjonalnych zasobów, depersonalizacja – ujawnia się nadmiernym dystansowaniem się w relacjach zawodowych, negatywnym (lub obojętnym) stosunkiem wobec osób i ich problemów, a obniżone poczucie osiągnięć osobistych – wyraża się spadkiem poczucia własnych kompetencji, zadowolenia i efektywności w pracy zawodowej (Mandal, 1999, s. 27; Maslach, 2001, s. 725; 2004, s. 15). „Wypalenie zawodowe to trójstopniowy proces inicjowany przez stres zawodowy, przez niektórych określany jako „erozja duszy” (Ratajczak, 2007), to przedłużona reakcja na przewlekłe emocjonalne i interpersonalne stresory występujące w pracy zawodowej. Pojawiają się one w zawodach polegających na świadczeniu usług osobom potrzebującym pomocy lub na oddziaływaniu na innych (np. w pracy kierowniczej). [...] Kompetencje społeczne są podstawowym narzędziem wykonywania obowiązków” (Ratajczak, 2007, s. 145). Związki wypalenia zawodowego z grupą profesji, których istotą jest bliski, angażujący kontakt interpersonalny, bezpośrednia praca z ludźmi, emocjonalnie nasycone interakcje (*human services, helping professions*) potwierdzają liczne badania (Anczewska, 2006; Kaflik-Pieróg, 2004; Kaflik-Pieróg, Ogińska-Bulik, 2003; Maslach, 2001; Ogińska-Bulik, 2003a, 2003b, 2003c, 2006a; 2006b; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2003; Sęk, 2004; Świętochowski, 2011).

Zdaniem Maslach (Maslach, 2000, s. 27; Tucholska, 2001, s. 309–312), wypalenie zawodowe stanowi konsekwencję braku zgodności między osobą a środowiskiem pracy. Obszary niedopasowania, to: przeciążenie pracą, brak kontroli i możliwości współdecydowania, niedostateczne uznanie i nagrody, rozpad wspólnoty, brak sprawiedliwości oraz konflikt wartości. Wśród czynników podmiotowych warunkujących rozwój wypalenia zawodowego wskazuje się głównie na cechy osobowościowe, oczekiwania i postawy jednostki wobec pracy (Anczewska, 2006, s. 28–30; Wojciechowska, 1990, s. 84–86). Wyniki badań potwierdzają istotne znaczenie obu wymienionych grup zmiennych dla wystąpienia (i nasilenia) syndromu wypalenia zawodowego.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż skoro według Maslach, zasadniczym kryterium rozwoju wypalenia zawodowego jest określony typ relacji między jednostką a pracą, wpływ pracy na samopoczucie pracownika, to podobny, zaburzony model stosunków może zaistnieć w różnych środowiskach pracy, nie tylko w zawodach usługowych. Przyjęte założenie pozwala zatem przypuszczać, iż omawiany syndrom prawdopodobnie wystąpi również poza sferą zawodów społecznych. Trudno zatem polemizować z poglądem, że „nie tylko ludzie pracujący w zawodach socjalnych, policjanci, nauczyciele, lekarze są szczególnie zagrożeni syndromem wypalenia

zawodowego. Obecnie nie ma takiego zawodu, w którym ryzyko wypalenia nie istniałoby w tej czy w innej formie” (Litzke, Schuh, 2007, s. 173). Trudno również zachować obojętność wobec powyższej refleksji. Jest ona równie mocno intrygująca i inspirująca. Warto również ocenić, w jakim stopniu jest trafna. Kierując się tą myślą, jak również obserwacją współczesnego, zdynamizowanego świata pracy oraz korzystając z przesłanek empirycznych (Jabłkowska, Borkowska, 2005; Kowalska, Bugajska, Żołnierczyk-Zreda, 2010; Syroka, 2008), sformułowano projekt badawczy, w którym uczestniczyli przedstawiciele różnych grup zawodowych (w tym również zawodów społecznych). Podłożem postępowania badawczego była koncepcja dwuwymiarowej mapy zawodów Dale’a Predigera.

Dale Prediger w swojej propozycji teoretycznej (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, Nosal, 2006), odwołał się do koncepcji J. Hollanda, identyfikującej sześć typów osobowości zawodowej i odpowiadających im sześć środowisk pracy. Rozwiązanie D. Predigera wykorzystuje tylko dwa wymiary, określane wymiarami zadań zawodowych (*work task dimensions*). Są one zdefiniowane przez dwa krańce: Dane – Idee, Ludzie – Rzeczy. Każdy z tych krańców został jednoznacznie opisany.

Dane: zapisywanie, weryfikowanie, obliczanie, organizowanie: faktów, liczb, zbiorów i procedur biznesowych; Idee: tworzenie, odkrywanie, integrowanie: wiedzy, Wglądu, teorii, nowych sposobów myślenia lub robienia czegoś, ekspresja tych informacji poprzez pismo, muzykę, równania matematyczne; Ludzie: modyfikowanie lub wspieranie zachowań innych poprzez troszczenie się, motywowanie, kierowanie, przywództwo, sprzedaż; Zadania zorientowane na ludzi obejmują procesy interpersonalne, które pomagają regulować zachowania człowieka poprzez pomoc, edukację, usługi, wzmacnianie; Rzeczy: posługiwanie się, naprawianie, użytkowanie: maszyn, narzędzi, istot żywych (zwierząt, roślin) oraz materiałów, takich jak żywność, drewno, metal i inne. Zdaniem Predigera, ten wymiar pracy odnosi się do czynności i procesów niemających nic wspólnego z człowiekiem (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, Nosal, 2006, s. 46–47; Bańka, 1995, s. 145).

Prediger zakłada, że wyróżnione przez niego obszary aktywności człowieka: Dane – Idee, Ludzie – Rzeczy są podstawą planowania kariery zawodowej i klasyfikacji zawodów. Proponuje autorskie rozwiązanie, tzw. Mapę Świata Pracy (World-of-Work Map) – przestrzeń (ograniczoną do okręgu), w którą wpisane są dwie dymensje związane z zadaniami zawodowymi, odnoszące się do 26 dziedzin zawodowych, pogrupowanych w sześć obszarów, mających swe korzenie w teorii J. Hollanda. Obszary tworzące Mapę Świata Pracy, to: Administracja i sprzedaż, Przedsiębiorczość i biznes, Technika, Nauka i Technologia, Sztuka, Usługi społeczne. Na przykład obszar usług społecznych składa się z następujących grup zawodów: służba zdrowia (np. terapeuta zajęciowy, położna), edukacja (np. administrator w edukacji, nauczyciel), usługi publiczne (np. pracownik socjalny, doradca zawodowy), usługi osobiste (kelner, fryzjer) (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, Nosal, 2006).

MATERIAŁ I METODY

Problem badawczy dotyczył próby zweryfikowania klasycznego poglądu, w myśl którego zakres występowania wypalenia zawodowego wyznaczany jest przynależnością do grupy zawodów społecznych, służebnych. Dlatego w kontekście opisanych wcześniej założeń, celem podjętych badań było ustalenie zależności między doświadczaniem wypalenia zawodowego a środowiskiem pracy badanych osób oraz sprawdzenie, czy przedstawiciele zawodów społecznych są bardziej od innych narażeni na ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego. Podjęto zatem próbę znalezienia odpowiedzi na następujące pytania badawcze: Czy pogłębiająca się złożoność zadań i wymagań zawodowych może być powodem „rozszerzania się” ryzyka pojawienia się wypalenia zawodowego? Czy we współczesnym skomplikowanym świecie pracy wypalenie zawodowe może wystąpić w różnych grupach zawodowych (również poza sektorem usług społecznych)?

Stosownie do postawionych pytań sformułowano następującą hipotezę badawczą: H1: Przedstawiciele różnych grup zawodowych (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee) są w równym stopniu narażeni na ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego, a środowisko pracy nie różnicuje badanych osób w zakresie doświadczania wypalenia zawodowego.

W badaniu wykorzystano Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego, *Maslach Burnout Inventory*, MBI, opracowany przez Maslach i Jackson. Kwestionariusz daje możliwość oceny trzech składowych wypalenia zawodowego: wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia osiągnięć osobistych. MBI tworzą 22 twierdzenia, oceniane na wymiarze częstości, z wykorzystaniem siedmiopunktowej skali. W efekcie badania uzyskuje się wyniki dla każdej z trzech skal kwestionariusza. O wysokim poziomie wypalenia świadczą wysokie wyniki w skali wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji oraz niskie wyniki w skali obniżonego poczucia osiągnięć osobistych. Narzędzie charakteryzuje się satysfakcjonującymi własnościami psychometrycznymi (Maslach, 2004; Pasikowski, 2004).

W badaniu zastosowano również metryczkę. Pytania dotyczyły podstawowych zmiennych socjodemograficznych (m.in. stanowiska pracy, wieku, płci, wykształcenia, stażu pracy, liczby godzin pracy, liczby godzin pracy „z pełnym zaangażowaniem”).

W badaniu uczestniczyło 241 osób, reprezentujących cztery wyróżnione przez Predigera obszary aktywności zawodowej. Liczebności w poszczególnych obszarach przedstawiają się następująco: Ludzie (n = 66), Rzeczy (n = 54), Dane (n = 62), Idee (n = 59). Przedział wiekowy badanych osób wahał się pomiędzy 21 a 66 lat (średnia = 36,87). Grupy były porównywalne pod względem stażu pracy (przedstawiciele kategorii Rzeczy legitymowali się najdłuższym okresem

zatrudnienia), który dla poszczególnych grup wynosił odpowiednio: Ludzie ($M = 14,97$), Rzeczy ($M = 20,03$), Dane ($M = 12,34$), Idee ($M = 12,58$); dla całej grupy badanej średni staż pracy wynosił 14,84. Badaniem objęto 122 kobiety (50,6%) i 119 mężczyzn (49,4%). Uczestnicy badania są zatrudnieni na różnorodnych stanowiskach. Przykładowe zawody, które są reprezentowane przez osoby badane z poszczególnych obszarów aktywności zawodowej, to: Ludzie: nauczyciel, pielęgniarka, trener, pedagog, pracownik socjalny; Rzeczy: hydraulik, mechanik, elektryk, pracownik w firmie budowlanej, monter, szwaczka; Dane: księgowa, urzędniczka skarbową, programista, pracownik archiwum; Idee: artysta muzyk, dziennikarz, polityk, architekt, malarka.

WYNIKI BADAŃ

Celem sprawdzenia, czy charakter pracy (reprezentowany przez odmienne obszary aktywności zawodowej: Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee) różnicuje badane osoby pod względem nasilenia wypalenia zawodowego, wykorzystano jednoczynnikową analizę wariancji. Istotność różnic między średnimi określono za pomocą testu T-Tukeya. Uzyskane wyniki zaprezentowano w tabeli 1. Z uwagi na przywiązanie do tradycyjnego sposobu definiowania i ujmowania zjawiska wypalenia zawodowego, w przyjętym paradygmacie badawczym grupa zawodów społecznych (Ludzie) będzie grupą kryterialną wobec grup pozostałych (w tabeli rezultaty otrzymane przez tę grupę celowo wyróżniono kolorem szarym).

Tabela 1

Nasilenie wymiarów wypalenia zawodowego wśród przedstawicieli różnych grup zawodowych (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee, $n = 241$)

Wypalenie zawodowe	Ludzie ($n = 66$)		Rzeczy ($n = 54$)		Dane ($n = 2$)		Idee ($n = 9$)		F	p
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
Wyczerpanie emocjonalne	18,561	15,851	19,926	13,159	17,500	10,038	15,017	10,136	1,561	0,199
Depersonalizacja	8,424	10,992	9,556	9,271	8,242	8,556	6,898	8,731	0,749	0,524
Obniżone poczucie osiągnięć osobistych	34,227	12,396	29,333	13,982	27,290	13,926	31,492	13,603	3,092	0,028

Wyniki testu T-Tukeya: Ludzie > Dane.

Źródło: oprac. własne.

Zaprezentowane powyżej wyniki dowodzą, iż przyjęta hipoteza badawcza została potwierdzona w sposób częściowy. Wyróżnione przez Predigera obszary aktywności człowieka: Ludzie – Rzeczy, Dane – Idee stanowią istotne kryterium różnicujące tylko w odniesieniu do jednego wymiaru wypalenia zawodowego: obniżonego poczucia osiągnięć osobistych ($p = 0,028$). W zakresie dwóch pozostałych składowych: wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji efekty analiz statystycznych ujawniły brak istotności.

DYSKUSJA WYNIKÓW

Zasadniczym przedmiotem analiz było określenie różnic w zakresie doświadczania wypalenia zawodowego wśród osób reprezentujących różne obszary aktywności zawodowej (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee). Jednak w procesie statystycznej analizy danych warto również ocenić intensywność analizowanej zmiennej. Z uwagi na brak norm dla kwestionariusza MBI, trudno dokonać jednoznacznego określenia poziomu wypalenia zawodowego w zakresie jego składowych (wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji, obniżonego poczucia osiągnięć osobistych). Można natomiast spróbować porównać uzyskane rezultaty z wynikami badań, w których przedmiotem pomiaru był również syndrom wypalenia zawodowego (zwłaszcza jeżeli są one uzyskane z wykorzystaniem tego samego narzędzia badawczego). Jako kryterium porównawcze wykorzystano rezultaty badania 14 różnych zawodów (Ogińska-Bulik, 2006b). W badaniu tym uczestniczyli policjanci, strażacy, funkcjonariusze służby więziennej, pracownicy ochrony, strażnicy miejscy, pracownicy pogotowia ratunkowego, nauczyciele, pracownicy banku, kuratorzy sądowi, taksówkarze, kierownicy komunikacji miejskiej, menedżerowie, dziennikarze, aktorzy. Ogólne wyniki średnie uzyskane przez osoby objęte wspomnianym badaniem (Ogińska-Bulik, 2006b) wyglądają następująco: wyczerpanie emocjonalne = 15,45, depersonalizacja = 6,19, brak poczucia osiągnięć osobistych = 25,45. Odnosząc te dane do rezultatów zaprezentowanych w tabeli 1, należy stwierdzić, iż jedynie w zakresie wyczerpania emocjonalnego badani z kategorii Idee uzyskali nieco niższy rezultat ($M = 15,017$). U pozostałych badanych osób poziom wyczerpania jest wyższy, a najwyższy wśród badanych reprezentujących kategorię Rzeczy. Analizując kolejny wymiar wypalenia zawodowego – depersonalizację – należy stwierdzić, iż każda z badanych grup (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee) uzyskała wyniki wyższe niż badani z grupy porównawczej (również najwyższe otrzymano wyniki w kategorii Rzeczy). Natomiast w zakresie obniżonego poczucia osiągnięć osobistych osoby badane charakteryzuje znacząco wyższy poziom analizowanej zmiennej.

Tło dla analiz porównawczych mogą stanowić również badania, którymi objęto doradców zawodowych ($n = 40$) (Lubrańska, 1997). Uzyskano następujące

wyniki średnie: wyczerpanie emocjonalne = 23,23, depersonalizacja = 6,05, brak poczucia osiągnięć osobistych = 35,60. W porównaniu do wyników średnich analizowanych przedstawicieli czterech obszarów aktywności zawodowej (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee) otrzymane rezultaty są wyższe dla skali wyczerpania emocjonalnego i dla skali braku poczucia osiągnięć osobistych oraz niższe dla skali depersonalizacji.

Uzyskane dane stanowią istotny impuls do dyskusji nad ich znaczeniem. Są również inspiracją do sformułowania implikacji praktycznych, sugestii dotyczących podejmowania oraz profilowania oddziaływań prewencyjnych i zaradczych wobec zespołu wypalenia zawodowego. Wypalenie zawodowe pociąga bowiem za sobą niebezpieczne następstwa o charakterze indywidualnym i społecznym. Uwagę zwraca m.in. spadek zaangażowania, niższa efektywność pracy, zwiększona absencja czy interferencje obszarów praca–dom, praca–rodzina przenoszenie problemów zawodowych na obszar życia rodzinnego (Anczewska, 2006, s. 30–31). Osoby doświadczające wypalenia cierpią również z powodu dolegliwości somatycznych, oddziałujących na jakość funkcjonowania zawodowego i pozazawodowego (Świętochowski, 2001).

Otrzymane rezultaty pokazały, że wypalenie zawodowe jest istotną składową życia zawodowego przedstawicieli badanych profesji. Mimo iż zgodnie z definicją, wypalenie zawodowe stanowi kategorię ryzyka wśród przedstawicieli zawodów społecznych, usługowych, służebnych, to efekty analiz statystycznych (jednoczynnikowa ANOVA) ujawniły brak różnic w zakresie doświadczania wypalenia zawodowego. Porównywane grupy nie różnią się istotnie wskaźnikami wypalenia zawodowego w wymiarze wyczerpania emocjonalnego ($p = 0,199$) i depersonalizacji ($p = 0,524$). Istotne różnice w wynikach średnich wśród przedstawicieli czterech obszarów aktywności zawodowej (Ludzie, Rzeczy, Dane, Idee) otrzymano dla wymiaru obniżonego poczucia osiągnięć osobistych ($F = 3,092$, $p = 0,028$).

Najwyższe wyniki średnie (tabela 1) uzyskali przedstawiciele zawodów z kategorii Ludzie (warto przypomnieć, iż o wypaleniu zawodowym świadczą wyniki niskie w skali obniżonego poczucia osiągnięć osobistych oraz wysokie w skali wyczerpania emocjonalnego i w skali depersonalizacji). Otrzymany rezultat wymaga komentarza. Zgodnie z przewidywaniami, w myśl tradycyjnej koncepcji wypalenia zawodowego, to właśnie wspomniana grupa (osoby reprezentujące zawody społeczne, usługowe) jest zagrożona doświadczaniem niskiego poczucia satysfakcji z wykonywanego zawodu (z uwagi na konieczność empatycznego zaangażowania w problemy osobiste innych osób, obiektywnie trudne warunki pracy, niskie gratyfikacje finansowe). Jednak uzyskane wysokie wyniki w skali osiągnięć osobistych wskazują, iż osoby badane prawdopodobnie czerpią radość z pracy, doświadczają w niej nagradzających efektów, a ich wysiłek i zaangażowanie (jeżeli nie drogą wzmocnień wymiernych) są gratyfikowane wewnętrznym poczuciem zadowolenia. Można przypuszczać, iż pasja, idea służenia innym

– zasadniczy motyw pracy w sektorze usług społecznych – mogą stanowić czynniki redukujące napięcia wywołane aktywnością zawodową. Sądzić należy, iż charakterystyczna dla tej profesji motywacja prospołeczna pomaga w codziennym funkcjonowaniu, katalizując następstwa przykrych i trudnych sytuacji w miejscu pracy. Skuteczność zawodowa tej grupy jest znacząca.

Wobec zaprezentowanych wyników – ujawniających brak różnic w zakresie doświadczania wypalenia zawodowego (w wymiarze wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji) – warto skierować uwagę na wszystkie kategorie zawodowe. Dane statystyczne pokazują, że powinny one znaleźć swoje zastosowanie nie tylko w odniesieniu do zawodów społecznych. W świetle przedstawionych rezultatów zagrożeni mogą być przedstawiciele różnych obszarów aktywności zawodowej, a wypalenie zawodowe stanowi istotny czynnik ryzyka ich funkcjonowania w środowisku pracy. Ten pogląd potwierdzają również inne badania (Jabłkowska, Borkowska, 2005; Kowalska, Bugajska, Żołnierczyk-Zreda, 2010; Syroka, 2008).

Efektom wielu badań eksplorujących naturę wypalenia zawodowego jest szereg znaczących wniosków o charakterze praktycznym. Oddziaływania prewencyjne i zaradcze wobec syndromu wypalenia zawodowego powinny być realizowane na trzech poziomach: jednostki, organizacji oraz na styku jednostka–organizacja. Zdaniem Sęk (2004, s. 165–167), w profilaktyce wypalenia zawodowego powinno się stosować zarówno strategie negatywne, jak i pozytywne strategie negatywne (nastawione na obniżenie czynnika ryzyka), wymagające zmniejszenia intensywności i czasu trwania stresu poprzez działania jednostkowe (odpoczynek, relaks, zachowanie dystansu między życiem zawodowym a rodzinnym) oraz działania systemowe i organizacyjne (m.in. zmiana wynagrodzeń, statusu zawodu). Strategie pozytywne polegają na wzmacnianiu zasobów podmiotowych i środowiskowych. Należy zwrócić uwagę na szczególnie ważny prewencyjny udział zasobów osobistych. Wyniki badań wskazują m.in. na istotną rolę inteligencji emocjonalnej (Ogińska-Bulik, 2008) czy poczucia koherencji (Świętochowski, 2004). Wśród coraz bardziej docenianych zasobów osobistych w zapobieganiu negatywnym skutkom wypalenia zawodowego warto wymienić prężność (im jej wyższe nasilenie, tym niższy poziom emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji, a wyższy satysfakcji zawodowej (Ogińska-Bulik, 2011) czy nadzieję na sukces, uznaną za istotny predyktor adaptacji zawodowej (Poraj, 2011). W procesie dbałości o wzmacnianie zasobów środowiskowych w sposób zasadniczy powinno się również uwzględniać atmosferę miejsca pracy. W świetle badań (Lubrańska, w druku; Świętochowski, 2008) klimat organizacyjny może być znaczącym ograniczeniem lub wsparciem procesu wypalania się, a z kolei, klimat autorytarny sprzyja dystansowaniu się, uprzedmiotowianiu relacji, niechętniej postawie wobec ludzi i obowiązków zawodowych. Natomiast praca w klimacie wspierającym obniża ryzyko wypalania się pracowników.

W profilaktyce wypalenia zawodowego wymagana jest troska zarówno o przygotowanie merytoryczne, jak i kompetencje społeczne, interpersonalne,

wyposażenie w strategię i umiejętności zaradcze, kształtowanie realistycznych przekonań zawodowych. Formowanie racjonalnego wyobrażenia na temat pracy zawodowej chroni młodych, niedoświadczonych pracowników (często o idealistycznym, może nawet zbyt naiwnym poglądzie na temat przyszłych obowiązków zawodowych) przed zderzeniem (często brutalnym) z rzeczywistością organizacyjną. W idealnych, pożądanym warunkach organizacyjnych, młodzi pracownicy powinni korzystać z systemu mentoringu – merytorycznej (jak również pozamerytorycznej) opieki starszych, wysoce kompetentnych, bardziej doświadczonych zawodowo (i życiowo) pracowników (Le Blanc, de Jonge, Schaufeli, 2003).

Literatura przedmiotu (Strykowska, Trzeciakowska, 1994, s. 388) wskazuje na kolejny istotny element profilaktyki wypalenia zawodowego – wsparcie społeczne. Jego źródłem są najbliżsi, rodzina, znajomi oraz współpracownicy lub przełożeni. Programy prewencyjne i interwencyjne w swej strukturze powinny uwzględnić tę kategorię oddziaływań.

Wobec zaprezentowanych w niniejszym artykule wyników badań – sugerujących możliwość wystąpienia wypalenia zawodowego niezależnie od środowiska pracy – urlop dla wypalonych wydaje się być wartościowym rozwiązaniem (Kostrzewski, Mączyński, 2011). To pomysł, którego znaczenie jest współcześnie szczególnie istotne. Według planów, takie „wolne” przysługiwałoby każdemu pracownikowi. Czas ten powinien zostać starannie zaplanowany i zagospodarowany poprzez podnoszenie kwalifikacji albo poprzez znaczące podbudowanie swojego zdrowia, kondycji fizycznej i sprawności psychicznej.

Wypalenie zawodowe rozwija się stopniowo i wynika z rozbieżności między pragnieniami a rzeczywistymi warunkami uprawiania zawodu. Jest procesem pogłębiającym się na skutek nieadekwatności strategii radzenia sobie (Ratajczak, 2007, s. 145). Dlatego oddziaływania prewencyjne powinny zmierzać w kierunku zwiększenia, wzrostu kompetencji intra- i interpersonalnych, asertywności, samoświadomości, racjonalizowania oczekiwań wobec pracy zawodowej, radzenia sobie z problemami i wymaganiami zawodowymi. Wzrost zasobów jednostki i skutecznych strategii działania pozwoli zmniejszyć ryzyko wystąpienia i jednocześnie obniżyć przykre dolegliwości emocjonalne generowane przez trudności zawodowe. Współcześnie, do bardzo przydatnych kompetencji personalnych zalicza się umiejętność zarządzania czasem (Żołnierczyk, 2002). Świadome i kontrolowane odróżnianie działań ważnych od nieważnych, pilnych od niepilnych pozwoli jednostce zapanować nad liczbą i znaczeniem zadań zawodowych. Umiejętne gospodarowanie własnym czasem (i jednocześnie zakresem swoich zasobów osobistych) znacząco zwiększa efektywność działania, a przede wszystkim ogranicza doświadczanie napięć, będących następstwem działania pod presją czasu. Zachowanie niezbędnej równowagi w zakresie wypełniania obowiązków zawodowych zwiększa racjonalność działania pracownika, a w konsekwencji sprzyja wzrostowi motywacji i satysfakcji z pełnionej roli zawodowej.

Wypalenie zawodowe to ważny problem dla jednostek i dla zbiorowości. Brzmi to tyleż banalnie, co prawdziwie. Niniejszy artykuł, a zwłaszcza zaprezentowane wyniki badań potwierdzają tę tezę. Trudna rzeczywistość zawodowa implikuje konieczność ciągłego monitorowania zjawiska z zachowaniem widocznej dbałości o psychologiczną kondycję i jakość życia współczesnych pracowników.

BIBLIOGRAFIA

- Anczewska M. (2006), *Stres i wypalenie zawodowe u pracowników psychiatrycznej opieki zdrowotnej*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa.
- Bajcar B., Borkowska A., Czerw A., Gąsiorowska A., Nosal C.S. (2006), *Psychologia preferencji i zainteresowań zawodowych. Przegląd teorii i metod*, Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego, **34**.
- Bańka A. (1995), *Zawodoznawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy*, Wydawnictwo Print-B, Poznań.
- Jabłkowska K., Borkowska A. (2005), *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menedżerów*, „Medycyna Pracy”, **56**(6), 439–444.
- Kaflik-Pieróg M. (2004), *Konsekwencje stresu zawodowego personelu ratownictwa medycznego*, Zeszyty Naukowe WSHE w Łodzi, ser. II, z. **1**(44), 101–110.
- Kaflik-Pieróg M., Ogińska-Bulik N. (2003), *Wyznaczniki zespołu wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy Państwowej Straży Pożarnej*, Zeszyty Naukowe WSHE w Łodzi, ser. II, z. **1**(31), 59–69.
- Kostrzewski L., Miączyński P. (2011), *Urlop dla wypalonych?*, „Gazeta Wyborcza”, 24.02.2011.
- Kowalska M., Bugajska J., Żołnierczyk-Zreda D. (2010), *Częstość występowania zespołu wypalenia zawodowego wśród pracowników biurowych*, „Medycyna Pracy”, **61**(6), 615–623.
- Le Blanc P., de Jonge J., Schaufeli W. (2003), *Stres zawodowy a zdrowie pracowników*, [w:] *Psychologia pracy i organizacji*, N. Chmiel (red.), GWP, Gdańsk, 169–199.
- Litzke S., Schuh H. (2007), *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, GWP, Gdańsk.
- Lubrańska A. (1997), *Analiza zjawiska wypalenia się na przykładzie badań w grupie doradców zawodowych*, „Szkola Zawodowa”, **5**, 5–9.
- Lubrańska A. (2011), *Klimat organizacyjny a doświadczanie wypalenia zawodowego*, „Medycyna Pracy”, **6**, 623–631.
- Ogińska-Bulik N. (2003a), *Stres w pracy a syndrom wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy policji*, „Folia Psychologica”, **7**, 27–35.
- Ogińska-Bulik N. (2003b), *Stres zawodowy u policjantów. Źródła – Konsekwencje – Zapobieganie*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistycznej.
- Ogińska-Bulik N. (2003c), *Wpływ spostrzeganego stresu w pracy i radzenia sobie na poziom wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy policji*, „Czasopismo Psychologiczne”, **1**, 111–118.
- Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M. (2003), *Stres w pracy, poczucie własnej skuteczności a zespół wypalenia zawodowego u strażaków*, „Folia Psychologica”, **7**, 37–47.
- Poraj G. (2011), *Nadzieja na sukces jako predyktor adaptacji zawodowej nauczycieli*, [w:] *Rodzina i praca w warunkach kryzysu*, L. Golińska, E. Bielawska-Batorowicz (red.), Wydawnictwo UŁ, Łódź, 307–320.
- Ratajczak Z. (2007), *Psychologia pracy i organizacji*, PWN, Warszawa.
- Sęk H. (2004), *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Uwarunkowania i możliwości zapobiegania*, [w:] *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, H. Sęk (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 149–167.

- Strykowska M., Trzeciakowska A. (1994), *Wsparcie społeczne a satysfakcja z pracy i wypalenie zawodowe się kobiet*, „Przegląd Psychologiczny”, t. XXXVII, **3**, 387–393.
- Syroka J. (2008), *Struktura wypalenia zawodowego w zawodzie menedżera*, [w:] *Rodzina i praca z perspektywy wyzwań i zagrożeń*, L. Golińska, B. Dudek (red.), Wydawnictwo UŁ, Łódź, 37–53.
- Świętochowski W. (2001), *Wypalenie zawodowe a dolegliwości somatyczne*, *Folia Psychologica*, **5**, 95–109.
- Świętochowski W. (2004), *Poczucie koherencji a wypalanie się zawodowe w zawodzie nauczyciela*, *Folia Psychologica*, **8**, 55–65.
- Świętochowski W. (2008), *Klimat organizacyjny jako istotna właściwość miejsca pracy*, [w:] *Polskie doradztwo dla młodzieży – idea czy rzeczywistość*, H. Skłodowski (red.), Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Łódź, 121–130.
- Świętochowski W. (2011), *Wypalenie zawodowe nauczycieli akademickich i nauczycieli szkoły średniej – analiza porównawcza*, „Medycyna Pracy”, **62**(2), 133–143.
- Tucholska S. (2000), *Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego: etapy rozwoju*, „Przegląd Psychologiczny”, t. 44, **3**, 301–317.
- Wojciechowska J. (1990), *Syndrom wypalenia zawodowego*, „Nowiny Psychologiczne”, **5–6**(70–71), 83–91.
- Żolnierczyk D. (2002), *Jak nie dać się stresowi w pracy – kilka porad psychologa*, „Bezpieczeństwo Pracy”, **9**, 31–32.

ANNA LUBRAŃSKA

**OCCUPATIONAL ENVIRONMENT AND BURN-OUT-ANALYSIS
OF THEIR INTERRELATIONSHIP ON THE EXAMPLE
OF RESEARCH AMONG DIFFERENT PROFESSIONS**

The phenomenon of burnout is linked to a close relationship with another human being. According to classical views, burnout is described from the perspective of professions involving “service”. The traditional take on the phenomenon raises a question of whether in today’s multi-dimensional dynamic professional world the phenomenon of burnout can affect other professions? This study is an attempt to verify the above issue. The problem in question has been investigated in reference to D. Prediger’s concept. The study involved different career groups, representatives of the four spheres of activity Data–Ideas, People–Things.

Key words: work, occupational environment, occupational burnout.