

KATARZYNA NOWOSAD

ORCID: 0000-0002-6841-9890  
katarzyna.nowosad@poczta.umcs.lublin.pl

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

Professional Burnout of Social Workers as a Result of Occupational Stress

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Nowosad, K. (2024). Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych jako efekt stresu zawodowego. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 37(1), 247–268. DOI: 10.17951/j.2024.37.1.247-268.

### ABSTRAKT

Zawód pracownika socjalnego należy do profesji szczególnie narażonych na wypalenie zawodowe. Wynika to z pomocowego charakteru pracy, powodującego obciążenie emocjonalne będące skutkiem rosnących oczekiwań klienta i często ograniczonych możliwości ich realizacji, a także z poczucia odpowiedzialności za los klienta. Ponadto pracownicy socjalni mają świadomość odpowiedzialności moralnej za podejmowane decyzje wobec własnego sumienia, klienta, środowiska pracy czy przełożonych oraz świadomość odpowiedzialności prawnej. Ich stres zawodowy często potęguje konieczność wkraczania w sferę niezwykle wrażliwą, trudną i często złożoną 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. Celem przeprowadzonych badań 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 (zmienna wyjaśniana). W tym celu wykorzystano Kwestionariusz LBQ (Santinello), który jest polską adaptacją włoskiego kwestionariusza *Link Burnout Questionnaire* (LBQ). Natomiast stres zawodowy badanych pracowników (zmienna wyjaśniająca) określono poprzez zastosowanie Kwestionariusza Poczucia Stresu (KPS). Do kwestionariusza wprowadzono 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 dwiema zmiennymi. Z tego względu problematyka ta wymaga stałych badań i analiz oraz adekwatnych działań zapobiegawczych. Artykuł stanowi jedną z prób diagnozy

tego zjawiska oraz zawiera określone konkluzje, mające charakter nie tylko poznawczy, lecz także użyteczny.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny; wypalenie zawodowe; stres zawodowy; obciążenie emocjonalne

## WPROWADZENIE

Wypalenie zawodowe jako istotny problem indywidualny i społeczny, dotyczący osób narażonych w pracy na długotrwały stres i nadmierne obciążenie obowiązkami służbowymi oraz odczuwających dyssatisfakcję 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 (Bańka, 2000; Juczyński, Ogińska-Bulik, 2009; Terelak, 1995), organizacji pracy i zarządzania (Bartkowiak, 2009), socjologii (Trawkowska, 2007; Zbyrad, 2009) czy pedagogiki (Bera, 2021; Chrzanowska, 2004; Karney, 2007; Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Zubrzycka-Maciąg, 2013), w tym pracy socjalnej (Kanios, 2017; Wierzejska 2017; Zbyrad, 2008; Ziarek, 2007).

Zjawisko to jest różnie opisywane, ale zawsze uwzględnia się wiele wspólnych cech. Freudenberger, amerykański psychiatra, jako jeden z pierwszych opisał zespół objawów wypalenia zawodowego, wskazując, że 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” (cyt. za: Korlak-Łukasiewicz, 2001, s. 8). Jak podaje Pines (2000, s. 35), „wypalenie jest stanem fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania powodowanego przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym”. Podobnie charakteryzuje wypalenie Maslach (2000, s. 23) – 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”. 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). Santinello zauważa, że wypalenie stanowi „psychofizyczny stan, któremu towarzyszy apatia, dystans, chłód w relacjach interpersonalnych, bezradność w działaniu i emocjonalne wyczerpanie” (cyt. za: Chrzanowska, 2004, s. 36). Burisch (2000) wyróżnia cztery rodzaje zaburzeń: utrudnienie osiągnięcia celu, udaremnienie motywu, niewystarczająca nagroda oraz nieoczekiwane negatywne efekty uboczne. Zdaniem autora jeden zaburzający epizod powoduje jedynie stres pierwotny. Stres ten nie prowadzi do wypalenia zawodowego, lecz jeśli pracownik

sobie nie poradzi z tym jednym epizodem i zaburzenia narastają, to powstaje stres wtórny. Powtarzające się porażki w dalszym radzeniu sobie mogą już prowadzić do wypalenia zawodowego (za: Anczewska, Świtaj, Roszczyńska, 2005, s. 73).

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

Z wielu badań wynika, że wypalenie zawodowe stanowi długi proces, który postępuje z biegiem czasu. Analizując amerykańskie badania, Bilaska (2004, s. 3–7) wyróżniła pięć etapów wypalenia zawodowego. Pierwszy okres nazwała miesiącem miodowym, gdyż 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 wypalanej zaczynają się pojawiać problemy w relacjach społecznych, zarówno z przełożonymi, jak i z klientami czy podopiecznymi. Pojawia się zmęczenie psychiczne i fizyczne, uczucie samotności, chęć dystansowania się. Następny etap jest zwany szorstkością – jednostka wkłada coraz więcej wysiłku w realizację zadań zawodowych. Kolejny jest etap wypalenia pełnoobjawowego – pracownikowi towarzyszy poczucie pustki, samotności, chęć wyzwolenia się. Ostatnim okresem jest tzw. odradzanie się. Jest to czas rekonwalescencji, leczenia ran powstałych w wyniku całego procesu wypalania się.

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 pojawiają 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. Wypalenie zawodowe powstaje zatem jako rezultat stresu w pracy oraz powoduje konsekwencje psychofizyczne u pracownika, wpływa na jego wydajność, poziom i jakość usług oraz na relacje z klientami. Długotrwały stres i przemęczenie zaistniałą sytuacją źle wpływają na stan psychiczny i fizyczny pracownika, u którego pojawia się znudzenie, przemęczenie, problemy ze snem, obniżenie nastroju, a nawet depresja.

Maslach i Leiter (2010) identyfikują 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, a jego podmiotowość jest nieistotna. Spada wtedy jego zaangażowanie w zlecone obowiązki; c) poczucie niedoceny 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. Może się wtedy pojawić rywalizacja, brak zaufania, przemoc psychiczna, wrogość; e) poczucie niesprawiedliwości, nierównego traktowania pracowników – może dotyczyć np. nierównego podziału obowiązków czy stronniczości w ocenie bądź nagradzaniu. Prowadzi to do wyczerpania emocjonalnego lub buntu; f) rozbieżność między osobistymi wartościami i wartościami organizacji – występuje wtedy, gdy pracownik jest zmuszony do nieetycznych działań lub do zrobienia czegoś, co jest niezgodne z jego systemem wartości. Maslach twierdzi, że „przyczyn wypalenia zawodowego należy w większym stopniu poszukiwać w środowisku pracy aniżeli we właściwościach osoby” (Maslach, Leiter, 2010, s. 59). Zauważa jednak przy tym, że najbardziej podatne na wypalenie zawodowe są osoby bardzo zaangażowane w pracę, które mają duże oczekiwania wobec samego siebie, a także osoby naciągające własne granice obciążenia (Maslach, Leiter, 2010, s. 13–31). Podobne stanowisko zajęła Tucholska (2009, s. 18), jej zdaniem bowiem wypalają się najczęściej osoby, które są perfekcjonistami, bardzo ambitne, żarliwe. Trudna rzeczywistość i ogromny zapał do pracy mogą tworzyć napięcia i stres. Natomiast 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 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. Stres zawodowy jest zatem postrzegany jako główne zagrożenie związane z miejscem pracy, mające nieodzowny wpływ na zdrowie jednostki. Mimo że w funkcjonowaniu zawodowym pracownika socjalnego raczej nie występują zagrożenia biologiczne mające wpływ na zdrowie, to jednak można zauważyć znaczący wzrost czynników

psychospołecznych, które negatywnie oddziałują na psychikę. Należy tutaj wymienić takie czynniki jak: obciążenie emocjonalne pracą, nadmierny pośpiech, presja czasu, dylematy moralne, częsty brak 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, 2011). Bilaska (2004, s. 3–7) 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.

Obecnie najczęściej zastosowanie w badaniach empirycznych pracowników usług społecznych znajduje czterowymiarowy model wypalenia zawodowego opracowany przez Santinello (2014). Koncepcja ta stanowi podstawę teoretyczną badań własnych opisanych w niniejszym artykule. Santinello poszerzył model opracowany przez Maslach i Jackson, który zawierał trzy komponenty: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizację i brak satysfakcji – o nowy wymiar, którym jest 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 ignoruje potrzeby i wymagania odbiorców, więc klient w efekcie nie otrzymuje adekwatnej opieki czy oczekiwanego wsparcia. Kolejnym wymiarem jest brak zaangażowania w relacje z klientami – wymiar ten 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 oraz traktuje 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 oraz sprzyja budowaniu wysokiego poczucia własnej wartości i pozytywnie wpływa na motywację do wykonywania zadań służbowych, nawet w sytuacji pojawiających się trudności. Ostatnim

wymiarem tej 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 czyniącej dobro. Przy takim nastawieniu zderzenie z trudną rzeczywistością zawodową może okazać się bardzo bolesne. Wpływa na to wiele czynników, m.in. 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).

Z analizy literatury przedmiotu wynika, że najczęstszą przyczyną wypalenia zawodowego jest stres (Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Nowosad, 2021; Sapilak, 2012; Sęk, 2000). Pojęcie stresu jest rozumiane na dwa różne sposoby. Po pierwsze, wiąże się go z okolicznościami zewnętrznymi, stawianymi sobie wymaganiami oraz z sytuacjami, które przeżywamy. Po drugie, łączony 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. Selye nazwał je „stresorami” (Bartkowiak, 2009, s. 23). Drugi sposób rozumienia stresu jako „reakcji” człowieka pochodzi z nauk medycznych. Selye rozumiał stres jako reakcję organizmu. Stres to również „stan emocjonalny”, czyli – w ujęciu psychologicznym – wewnętrzne przeżycia jednostki (Bartkowiak, 2009, s. 24). Stres można podzielić na dwa typy. Pierwszy z nich – eustres – to stres pozytywny, który wpływa mobilizująco na organizm, pobudza do działania. Jego przeciwieństwem jest dystres, czyli stres działający destruktywnie, dezorganizujący działanie jednostki (Falewicz, 2017, s. 281). Stres można zaliczyć do chorób cywilizacyjnych, w obecnych czasach doświadcza go bowiem każdy człowiek w życiu codziennym. Długotrwały stres ma wiele negatywnych skutków, które wpływają przede wszystkim na zdrowie człowieka. Osoba, która przez długi czas boryka się nieustannie ze stresem, może popaść w depresję, 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).

Lazarus i 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. O uznaniu

jakiejsz sytuacji za stresową decyduje subiektywna ocena jej znaczenia przez osobę w niej uczestniczącą, a nie właściwości obiektywne (Heszen-Niejodek, 2007, s. 470). Reakcja stresowa ma zatem charakter zindywidualizowany i zależy od sposobu postrzegania przez jednostkę sytuacji, w której się znajduje. Każdy człowiek cechuje się bowiem określoną wrażliwością i odpornością. Stres w tym ujęciu jest więc 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. Grzegorzewska, 2006, s. 19–20). Koncepcja ta stanowi teoretyczną podstawę niniejszych badań empirycznych.

### METODOLOGICZNE ZAŁOŻENIA BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Przedmiotem badań było 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, braku zaangażowania w relacje i braku skuteczności zawodowej oraz rozczarowaniu wykonywaną pracą, a poziomem ich ogólnego stresu zawodowego i występującym napięciem emocjonalnym, stresem zewnętrznym stanowiącym poczucie bycia niesprawiedliwie postrzeganym, bycia wykorzystywanym przez innych, frustracją z racji stawianych zbyt dużych wymagań, bezradnością, a także stresem intrapsychofizycznym, 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. Nowosad, 2021; Sęk, 2006; Szmagański, 2004; Tucholska, 2009; Wierzejska, 2017; Zbyrad, 2008).

Podstawą rozwiązania problemu badawczego i weryfikacji hipotezy roboczej był materiał empiryczny zebrany w pierwszej połowie 2023 r. 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 (zmienna wyjaśniana). W tym celu wykorzystano Kwestionariusz LBQ (Santinello), który jest polską adaptacją włoskiego kwestionariusza *Link Burnout Questionnaire* (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; 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; zob. Santinello, 2014, s. 27).

Stres zawodowy badanych pracowników (zmienna wyjaśniająca) określono z zastosowaniem Kwestionariusza Poczucia Stresu (KPS), który przeznaczony jest do pomiaru struktury doznań stresowych. Składa się z 27 stwierdzeń. Badany określa stopień, w jakim dane stwierdzenie go dotyczy, korzystając z 5-stopniowej 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 jako dodatkowy wymiar skalę kłamstwa, która może 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, wykształcenie, staż zawodowy, staż pracy w obecnym miejscu zatrudnienia, stanowisko (kierownicze, wykonawcze).

Po dokonaniu diagnozy wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych (zmienna wyjaśniana) i poczucia stresu zawodowego (zmienna wyjaśniająca) dokonano ich korelacji, stosując element statystyki korelacyjnej: analizę wariancji, test RIR Tukeya, test  $U$  Manna-Whitneya, test Kruskala-Wallisa, test  $chi^2$  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 lat (31,2%). Średnia wieku badanych pracowników



socjalnych wynosiła 40,9 lat, 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. Średnia stażu w obecnym miejscu zatrudnienia to 10 lat. Można zatem stwierdzić, że badane osoby charakteryzują się wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, znaczącym doświadczeniem zawodowym i dość „zasiedziałym” miejscem pracy. W badanej grupie pracowników trzy czwarte (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, scharakteryzowano cztery wymiary tego zjawiska: wyczerpanie psychofizyczne, brak zaangażowania w relacje, poczucie braku skuteczności zawodowej oraz rozczarowanie (tabela 1). Do charakterystyki analizowanych zmiennych wykorzystano statystyki opisowe. Wyniki przeliczono na skalę stenową w przedziale 1–10, gdzie 1–4 sten to wyniki niskie, 5–6 sten – wyniki przeciętne, 7–10 sten – wyniki wysokie.

Tabela 1. Wypalenie zawodowe badanych pracowników socjalnych

Wymiary wypalenia zawodowego	Statystyki opisowe		
	<i>M</i>	<i>Me</i>	<i>SD</i>
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

Źródło: opracowanie własne.

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 ( $M = 6,75$ ). Świadczy to o tym, 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. Równie istotnym wynikiem odczuwanego przez badanych pracowników socjalnych obciążenia jest wyczerpanie emocjonalne ( $M = 6,34$ ).

Relatywnie najmniej wypalenie zawodowe badanych przejawia się w braku ich zaangażowania w relacje społeczne ( $M = 6,01$ ). Indywidualne wypalenie zatem najmniej negatywnie daje znać o sobie w sferze kontaktów pracowników socjalnych z ich klientami lub innymi współpracownikami.

### 1. Rozczarowanie pracą

Rozpoczynając swoją pracę zawodową, pracownicy socjalni mieli 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 nieangażowania się wystarczająco w wykonywanie swoich obowiązków. W konsekwencji pojawia się rozczarowanie, które najczęściej będzie skutkowało 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	%
Niski	31	22,0
Przeciętny	19	13,5
Wysoki	91	64,5

Źródło: opracowanie własne.

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

Na podstawie przeprowadzonych analiz statystycznych można stwierdzić, 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 wykonywaną pracą niż pozostali pracownicy socjalni. Rozczarowanie badanych wzrasta wraz z ich ogólnym stażem zawodowym oraz ze stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia.

## 2. Poczucie braku skuteczności

Pracownik socjalny podejmujący się wykonania zadań pragnie osiągnąć zamierzony cel – kierując się dobrem swojego klienta, pokonuje 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 skutkowało obniżeniem się poziomu samooceny oraz unikaniem trudnych zadań lub nawet wycofaniem się z wykonywanego zawodu (tabela 3).

Tabela 3. Poziom poczucia braku własnej skuteczności badanych pracowników socjalnych

Poziom poczucia braku własnej skuteczności	Statystyka opisowa	
	liczba	%
Niski	40	28,4
Przeciętny	25	17,7
Wysoki	76	53,9

Źródło: opracowanie własne.

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 taką możliwość. Co szósty badany (17,7%) w stopniu przeciętnym odczuwa, że podejmując się wykonania jakiegoś zadania, będzie w tym mało skuteczny. 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.

## 3. Poczucie wyczerpania psychofizycznego

Wyczerpanie psychofizyczne z różnym natężeniem występuje wśród pracowników funkcjonujących w zawodach pomocowych. 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, a nie należytej uwagi. Sytuacja ta może doprowadzić do chronicznego zmęczenia, a nawet do szkodliwej choroby (tabela 4).

Tabela 4. Poczucie wyczerpania psychofizycznego badanych pracowników socjalnych

Poziom poczucia wyczerpania psychofizycznego	Statystyka opisowa	
	liczba	%
Niski	21	14,9
Przeciętny	51	36,2
Wysoki	69	48,9

Źródło: opracowanie własne.

Niemal co drugi badany pracownik socjalny (48,9%) przejawia w wysokim stopniu różne formy wyczerpania psychofizycznego, co powoduje spadek 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 samodyscypliną oraz właściwym poziomem motywacji do pracy.

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 i pesymizm oraz spada zainteresowanie zadaniami zawodowymi.

#### 4. 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 się od relacji międzyludzkich, ograniczeniu lub nawet ucieczce od kontaktów z innymi. Występuje najczęściej unikanie rozmów lub skracanie ich do minimum. Dostzegalna jest obojętność na innych ludzi, grubiaństwo i wyraźny dystans społeczny. Utrata troski o dobro innych osób może przynieść bardzo negatywne skutki, zwłaszcza w zakresie wyników pracy z klientami (tabela 5).

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 do klientów. Osoby te bardzo często dystansują

Tabela 5. Poziom braku zaangażowania w relacje badanych pracowników socjalnych

Poziom braku zaangażowania w relacje społeczne	Statystyka opisowa	
	liczba	%
Niski	41	29,1
Przeciętny	37	26,2
Wysoki	63	44,7

Źródło: opracowanie własne.

się od innych, nie wykazują większego zainteresowania problemami klientów. Tym zachowaniom towarzyszy wyraźny brak empatii, życzliwości i chęci budowania bliższych relacji. Trudno więc o wymianę doświadczeń z innymi pracownikami czy o daleko idącą pomoc osobom potrzebującym wsparcia lub 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 się w bliskie relacje z podopiecznymi oraz udzielenie wsparcia informacyjnego, emocjonalnego i duchowego.

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

Kolejnym krokiem procedury badawczej była diagnoza poczucia stresu badanych pracowników socjalnych, stanowiącego wielowymiarową strukturę obejmującą doświadczane napięcie emocjonalne, stres intrapsychoiczny (wynikający z konfrontacji z samym sobą) i stres zewnętrzny (wynikający z konfrontacji siebie z obciążeniami dostrzeganymi w świecie społecznym, zewnętrznym; zob. Plopa, Makarowski, 2010, s. 62). Na podstawie średnich wartości i odchyłeń standardowych można scharakteryzować poziom ogólnego stresu, a także jego poszczególne wymiary wśród badanych osób. Uzyskane dane, dotyczące natężenia wartości poszczególnych zmiennych, dla wyników przeliczonych na skalę stenową w przedziale 1–10 przedstawiono w tabeli 6.

Tabela 6. Ogólna skala poczucia stresu badanych pracowników socjalnych

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

Źródło: opracowanie własne.

Niski poziom odczuwanego stresu doświadcza dwie trzecie 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. Najczęściej jednak dobrze radzą sobie z problemami. Jedynie pojedyncze osoby w grupie badanych pracowników socjalnych (5,7%) są silnie zestresowane, nie radzą 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%) lub przeciętny (24,8%), co świadczy o tym, że badani pracownicy socjalni najczęściej starają się przedstawić siebie w bardziej korzystnym świetle, przypisując sobie zachowania wysoko pożądane społecznie.

Wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia 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. 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, połączonym 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 badani pracownicy społeczni odczuwają stres intrapsychiczny ( $M = 3,6$ ), który wynika z subiektywnego poczucia słabości psychicznej.

Tabela 7. Analizowane wymiary poczucia stresu badanych pracowników socjalnych

Wymiary poczucia stresu	Statystyki opisowe		
	<i>M</i> (w stenach)	<i>Me</i>	<i>SD</i>
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

Źródło: opracowanie własne.

## 5. Napięcie emocjonalne

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

Badani pracownicy socjalni są na ogół w stopniu przeciętnym odporni na napięcia emocjonalne. Częściej niż 4 na 10 badanych (45,4%) z różnym natężeniem odczuwa zmęczenie na skutek negatywnych emocji i doświadczanych przeżyć. Zbliżona grupa respondentów (40,4%) ma z tym najczęściej mały problem. Są to osoby opanowane, nieulegające psychicznej presji i negatywnym emocjom, których źródłem często jest klient i jego tragiczna sytuacja losowa. Jedyne 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 8. Poziom napięcia emocjonalnego badanych pracowników socjalnych

Poziom napięcia emocjonalnego	Częstość	%
Niski	57	40,4
Przeciętny	64	45,4
Wysoki	20	14,2
Ogółem	141	100,0

Źródło: opracowanie własne.

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.

## 6. Stres zewnętrzny

Stres zewnętrzny wynika z reakcji na sytuację zawodową i oddziaływanie czynników środowiskowych. Osoby odczuwające stres będą doświadczać poczucia niemocy w sytuacji stawianych im przez przełożonych trudnych zadań,

problemów sygnalizowanych przez klientów i ograniczonych środków zaradczych. Mają też poczucie, że są niesprawiedliwie oceniani, wykorzystywani, a stawiane im wymagania czy zadania przewyższają posiadane przez nich zasoby, zdolności i możliwości ich realizacji. Zaczynają się frustrować, tracą wiarę w swoje kompetencje zawodowe (tabela 9).

Tabela 9. Poziom stresu zewnętrznego badanych pracowników socjalnych

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

Źródło: opracowanie własne.

Z uzyskanych danych wynika, że co drugi badany pracownik socjalny (51,8%) w małym stopniu odczuwa stres spowodowany sytuacją w pracy, a więc dobrze radzi sobie z problemami organizacyjnymi, przepisami prawnymi czy współpracą z przełożonymi i współpracownikami oraz z klientami pomocy społecznej. Blisko 4 na 10 badanych (39,0%) tylko czasami odczuwa niemoc wobec spraw, z którymi muszą 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. W miarę jak rośnie ogólny staż pracy badanych, wzrasta także ich poczucie stresu zawodowego.

## 7. Stres intrapsychiczny

Stres intrapsychiczny stanowi konfrontację badanych pracowników socjalnych z samym sobą oraz ze swoim życiowym doświadczeniem, obejmującym kompetencje zawodowe, wiarę we własne siły, umiejętności radzenia sobie z problemami, poczucie osobistej skuteczności i odpowiedzialności za podejmowane decyzje czy 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, antycypacjami. Wzrasta niepokój, niemożność pogodzenia się z trudnym, subiektywnym doświadczeniem. Występuje tendencja do rezygnacji z działania, pesymizm



w ocenie siebie i otaczającej rzeczywistości (Plopa, Makarowski, 2010; zob. tabela 10).

Należy podkreślić, że niemal trzy czwarte pracowników socjalnych (72,3%) jest pewnych swoich kompetencji i posiadanych zasobów osobistych, są przekonani o możliwościach sprostania różnym problemom zawodowym. Prawie co czwarty respondent (23,4%) w stopniu przeciętnym odczuwa stres intrapsychiczny. Wykonuje bowiem zadania, z którymi radzi sobie doskonale, ale w pracy ma też chwile zwątpienia w przypadku zadań niestandardowych i nowych wyzwań, którym musi sprostać, a ma do czynienia z deficytem środków lub roszczeniowym klientem. Wówczas pojawia się też zwątpienie w siebie, któremu towarzyszą nawet stany lękowe. Wyrażną dysfunkcjonalność spowodowaną stresem intraperso- nalnym wykazują jedynie pojedyncze osoby (4,3%).

Tabela 10. Poziom stresu intrapsychicznego badanych pracowników socjalnych

Poziom stresu intrapsychicznego	Częstość	%
Niski	102	72,3
Przeciętny	33	23,4
Wysoki	6	4,3
Ogółem	141	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Stwierdzono istotne statystycznie zależności między poziomem stresu wynikają- jącego 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 po- ziom stresu intrapsychicznego występuje w grupie pracowników socjalnych z wy- kształceniem średnim niż z wykształceniem wyższym oraz wśród pracowników socjalnych legitymujących się dłuższym ogólnym stażem zawodowym i dłuższym stażem pracy w obecnym miejscu pracy niż z pozostałymi respondentami.

Po diagnozie zmiennej wyjaśnianej (wypalenia zawodowego badanych pra- cowników socjalnych) i zmiennej wyjaśniającej (poczucia stresu) przeprowadzo- no analizę tych zmiennych, co doprowadziło do rozwiązania głównego problemu badawczego i zweryfikowania hipotezy roboczej. W tym celu zastosowano kore- lację porządku rang Spearmana (tabela 11).

Z uzyskanych danych wynika, że występuje dodatnia istotna statystyczna za- leżność 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 ( $R = 0,497$ ;  $p < 0,000$ ), wyczer- paniem psychofizycznym ( $R = 0,485$ ;  $p < 0,000$ ) i brakiem zaangażowania w re- lacje ( $R = 0,232$ ;  $p < 0,006$ ).

Tabela 11. Poczucie wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych a ich poczucie stresu

Poczucie stresu zawodowego	Poczucie wypalenia zawodowego			
	wyczerpanie psychofizyczne	brak zaangażowania w relacje	poczucie braku skuteczności zawodowej	rozczarowanie wykonywaną 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

Źródło: opracowanie własne.

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

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

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 oraz brak zainteresowania sprawami zawodowymi i brak zaangażowania w relacje, dystansowanie się od innych, w tym od osób potrzebujących pomocy i wsparcia ( $R = 0,221$ ;  $p < 0,009$ ).

Stres zewnętrzny badanych pracowników socjalnych jest wynikiem ich poczucia frustracji, ponieważ stawiane im wymagania czy zadania przewyższają posiadane przez nich zasoby, zdolności i możliwości do spełnienia, a także poczucia niesprawiedliwego oceniania, zniechęcenia do pracy i braku zainteresowania zadaniami ( $R = 0,432$ ;  $p < 0,000$ ) oraz rozczarowania, że rozminęły się ich oczekiwania zawodowe i wyobrażenia o pracy z realiami, z jakimi spotkali się w swoim miejscu zatrudnienia ( $R = 0,411$ ;  $p < 0,000$ ). W mniejszym stopniu stres zewnętrzny przyczynia się do poczucia braku skuteczności badanych osób ( $R = 0,337$ ;  $p < 0,000$ ) oraz braku zaangażowania w relacje społeczne, dystansowania się od współpracowników, klientów i ich problemów życiowych ( $R = 0,183$ ;  $p < 0,030$ ).

### ZAKOŃCZENIE

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. Kanios, 2017; Korlak-Łukasiewicz, 2001; Szmagałski, 2004; Wierzejska, 2017; Zbyrad, 2009; Ziarek, 2007). Tym samym stanowi zarówno 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, a w nieco mniejszym stopniu – wyczerpaniem psychofizycznym czy brakiem zaangażowania w relacje społeczne. Należy podkreślić, że aż dwie trzecie 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. Stres występujący w pracy badanych osób, mimo jego ogólnego niskiego natężenia, ma charakter ciągły i przejawia się zwłaszcza w postaci napięcia emocjonalnego, co powoduje brak sił i energii do działania oraz często rezygnację z podejmowania trudnych zadań. Stres zewnętrzny odgrywa mniejszą rolę. Tylko nieliczne osoby mają poważny problem w konfrontacji z samym sobą, ze swoim życiowym doświadczeniem, posiadanymi zasobami osobistymi czy radzeniem sobie z problemami.

Analizy statystyczne potwierdziły przyjęte założenia hipotetyczne o istotnej zależności między stopniem wypalenia zawodowego badanych pracowników socjalnych a odczuwanym przez nich stresem zawodowym. Okazało się, że wraz ze wzrostem ogólnego poczucia stresu zawodowego badanych wzrasta ich wypalenie zawodowe, szczególnie w zakresie poczucia braku skuteczności zawodowej, a w nieco mniejszym stopniu przejawia się w rozczarowaniu pracą i psychofizycznym wyczerpaniu, w najmniejszym zakresie zaś w braku zaangażowania w relacje społeczne. Napięcie emocjonalne i stres zewnętrzny związany

z sytuacją pracy stanowią źródło wypalenia badanych osób, przejawiające się głównie rozczarowaniem pracą, wyczerpaniem psychofizycznym i poczuciem braku skuteczności, a w mniejszym stopniu – brakiem zaangażowania w relacje społeczne. Natomiast stres intrapsychiczny związany jest z trzema wymiarami wypalenia zawodowego. Najsilniej skorelowany jest z poczuciem braku skuteczności zawodowej, a w mniejszym stopniu – z rozczarowaniem pracą czy wyczerpaniem psychofizycznym.

Uzyskane wyniki prowadzą do wniosku, że pomocowy charakter pracy osób funkcjonujących w pomocy społecznej oraz odczuwane przez nie obciążenie spowodowane permanentnym stresem przyczyniają się do ich znacznego wypalenia zawodowego, które wzrasta wraz ze stażem pracy zawodowej. Szczególną uwagę należy skierować na identyfikowanie różnych stresorów i ograniczanie ich oddziaływania, a także na przejawy wypalenia zawodowego jako czynniki obniżające jakość pracy z osobami potrzebującymi pomocy, opieki i wsparcia. Celowym działaniem jest zatem wzmocnienie 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

- Anczewska, M., Świtaj, P., Roszczyńska, J. (2005). Wypalenie zawodowe. *Postępy Psychiatrii i Neurologii*, 14(2), 67–77.
- Bańka, A. (2000). Psychologia pracy. Wypalenie zawodowe. W: J. Strelau (red.), *Psychologia* (T. 3; s. 283–320). Gdańsk: GWP.
- Bartkowiak, G. (2009). *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*. Warszawa: PWE.
- Bera, R. (2021). Stres w pracy policjantów a ich style radzenia sobie w sytuacjach trudnych. *Resocjalizacja Polska*, 21(1), 207–226. DOI: 10.22432/pjsr.2021.21.13
- Bilska, E. (2004). Jak Feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego. *Niebieska Linia*, (4), 3–7.
- 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.
- Chmiel, N. (2003). *Psychologia pracy i organizacji*. Gdańsk: GWP.
- Chodkiewicz, J. (2005). Zasoby osobiste w rozwoju człowieka. Cz. I. *Remedium*, (1), 14–15.
- 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 Uniwersytetu Łódzkiego.
- Dudek, B., Waszkowska, M., Merecz, D., Hanke, W. (2004). *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*. Łódź: IMP.
- Falewicz, A. (2017). Psychologiczne koncepcje stresu i radzenia sobie. *Studia Paradayskie*, 27, 279–293.
- Grzegorzewska, M. (2006). *Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

- Heszen-Niejodek, I. (2007). Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie. W: J. Strelau (red.), *Psychologia* (T. 3; s. 465–492). Gdańsk: GWP.
- Juczyński, Z., Ogińska-Bulik, N. (2009). *Narzędzia pomiaru stresu i radzenia sobie ze stresem*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Kanios, A. (2017). Zagrożenie wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych – porównanie środowiskowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(4), 107–117. DOI: [10.17951/j.2017.30.4.107](https://doi.org/10.17951/j.2017.30.4.107)
- Karney, J.E. (2007). *Psychopedagogika pracy. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Kirenko, J., Zubrzycka-Maciąg, T. (2011). *Współczesny nauczyciel – studium wypalenia zawodowego*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Korlak-Łukasiewicz, A. (2001). Problem wypalenia zawodowego u pracowników socjalnych. Jak mu zaradzić? *Praca Socjalna*, (4), 3–21.
- Krzyszowski, J. (1998). *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*. Łódź: Omega-Praxis.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1986). Cognitive Theories of Stress and the Issue of Circularity. W: M.H. Appley, R. Trumbull (Eds.), *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological, and Social Perspectives* (s. 63–80). New York: Plenum Press. DOI: [10.1007/978-1-4684-5122-1\\_4](https://doi.org/10.1007/978-1-4684-5122-1_4)
- Mańkowska, B. (2022). *Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie*. Gdańsk: Grupa Wydawnicza Harmonia.
- Maslach, C. (2000). Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 13–31). Warszawa: PWN.
- Maslach, C., Leiter, M. (2010). *Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienia relacji z pracą*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Nowosad, K. (2021). Wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Policji a ich samoocena. *Resocjalizacja Polska*, 21(1), 247–266. DOI: [10.22432/pjsr.2021.21.15](https://doi.org/10.22432/pjsr.2021.21.15)
- Pines, A.M. (2000). Wypalenie – w perspektywie egzystencjalnej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 32–57). Warszawa: PWN.
- Plopa, M., Makarowski, R. (2010). *Kwestionariusz poczucia stresu*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Santinello, M. (2014). *Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Link. Podręcznik*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Sapilak, B.J. (2012). Wypalenie zawodowe personelu medycznego. W: A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas (red.), *Stres oraz wypalenie zawodowe* (s. 47–59). Wrocław: Elsevier Urban & Partner.
- 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.
- Sęk, H. (2011). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa: PWN.
- Sęk, H. (red.). (1996). *Wypalenie zawodowe. Psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania*. Poznań: Zakład Wydawniczy K. Domke.
- Sęk, H. (red.). (2006). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: PWN.
- Strelau, J. (2000). *Psychologia. Podręcznik akademicki*. T. 1. Gdańsk: GWP.
- Szmagański, J. (2004). *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Terelak, J. (1995). *Stres psychologiczny*. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.
- Trawkowska, D. (2007). Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych i sposoby przeciwdziałania. W: S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec współczesnych problemów*

- społecznych. Materiały pomocnicze dla słuchaczy specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny* (s. 47–60). Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- Tucholska, S. (2009). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*. Lublin: Wydawnictwo KUL.
- Wierzejska, J. (2017). *Poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych. Studium empiryczne*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Zbyrad, T. (2009). *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów*. Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Zbyrad, T. (red.). (2008). *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*. Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- Ziarek, E. (2007). Zagrożenie wypaleniem zawodowym u pracowników pomocy społecznej. W: W. Poleszak (red.), *Pomoc osobom wykluczonym społecznie* (s. 59–69). Lublin: Fundacja Kultury Chrześcijańskiej „Artos”.
- Zubrzycka-Maciąg, T. (2013). *Psychospołeczne uwarunkowania stresu nauczycielek szkół podstawowych i gimnazjum*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.

## 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 from the sense of responsibility for the client's 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 awareness of legal responsibility. Their occupational 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. The aim of the research was to determine the relationship between the burnout of the surveyed social workers, manifested in its various dimensions, and the level of their general occupational 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 (Santinello) was used, which is the Polish adaptation of the Italian Link Burnout Questionnaire (LBQ). The occupational stress of the surveyed employees (explanatory variable) was determined by using the Stress Feeling Questionnaire. An additional dimension was 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. For this reason, this issue requires constant research and analysis as well as adequate preventive actions. The article is one of the attempts to diagnose this phenomenon and contains specific conclusions that are not only cognitive but also utilitarian.

**Keywords:** social worker; burnout; occupational stress; emotional burden