doc. dr Elżbieta Gąsiorowska
Państwowa Akademia Nauk Stosowanych im. Ignacego Mościckiego w Ciechanowie

mgr Mariola Rzymkowska
Państwowa Akademia Nauk Stosowanych im. Ignacego Mościckiego w Ciechanowie

Wypalenie zawodowe na podstawie wybranych grup zawodowych przed i po pandemii

https://doi.org/10.64158/48qc8sxskz

Streszczenie: Pandemia zmieniła nieodwracalnie wiele dziedzin życia społecznego i gospodarczego, również rynek pracy. Okresowe zamknięcie w domach spowodowane lękiem przed utratą zdrowia i życia, zmieniło podejście do wykonywania obowiązków, ale i otworzyło możliwość wykonywania ich w postaci pracy zdalnej. Jaki tak naprawdę wpływ wywarła na postrzeganie wypalenia zawodowego, trudno dzisiaj stwierdzić. Czynniki powodujące zjawisko wypalenia pozostały takie same, może z wyjątkiem zmiany jaka zaszła w nas samych, spowodowana umiejętnością radzenia sobie w odosobnieniu. Niewątpliwie rośnie liczba osób skarżących się na stres w miejscu pracy, a co gorsze – na choroby stresopochodne. Coraz więcej uwagi przywiązuje się odpowiedniej atmosferze w pracy, upatrując w niej szansę na uzdrowienie i zapobieganie nadmiernemu zniechęceniu, a w konsekwencji wypaleniu zawodowemu.

Słowa kluczowe: pracownik, praca z ludźmi, stres, mobbing, wypalenie zawodowe

1. Wprowadzenie

Problem wypalenia zawodowego ujawniono dopiero w latach siedemdziesiątych XX wieku. Coraz wyższe wymagania stawiane przed ludźmi, głównie z kręgu zawodów społecznych, takich jak: lekarze, pielęgniarki, policjanci, strażacy, wychowawcy więzienni, czy nauczyciele, napędzi-

ły machinę stresu w środowisku pracy oraz konieczność obrony przed wpływem pracy zawodowej z drugim człowiekiem na siebie samego.

Nic dziwnego więc, że tematyka wypalenia zawodowego stała się powodem większego zainteresowania. W pewnym momencie, stanowiąc realną i rzeczywistą przeciwwagę dla motywacji, stała się od niej bardziej popularna. Osoby z ustabilizowaną pozycją zawodową, które niekoniecznie muszą i chcą zabiegać o uznanie, wystarczy, że wykonują należycie obowiązki, ze zadziwieniem, ale i niepokojem patrzą na młodych ludzi, którzy niczym lawina energii wchodzą na rynek pracy ze swoimi nowymi pomysłami, otwarci na wszystko co nowe. Ale czy jest to powód by starsi stażem pracownicy czuli się zepchnięci na drugi plan, zmęczeni, zniechęceni, a w końcu wypaleni zawodowo?

Z czasem teoria wypalenia zawodowego stała się pojęciem na tyle uniwersalnym, że tłumaczono nią naturalne zmęczenie, znużenie, rutynę, a nawet zawodowe porażki. Znamienne stało się poszukiwanie syndromu wypalenia we wszystkich kręgach zawodowych. Kiedy kilkanaście lat temu zainteresował nas temat wypalenia zawodowego, wśród bibliografii odkryłyśmy pozycję „Zjawisko wypalenia zawodowego wśród duchowieństwa na przykładzie badań w diecezji płockiej" Ks. Andrzeja Gretkowskiego i Teresy Zbyrat. Nie sposób się nad tym nie zatrzymać; jeśli badany jest taki problem w kręgach duchowieństwa, które tak naprawdę jest powołaniem, a nie zawodem, to czymże jest to wypalenie zawodowe?

2. Syndrom wypalenia zawodowego

Samo określenie „wypalenie się" (ang. *burnout*)[1], choć metaforyczne, trafnie oddaje istotę doświadczanego przez jednostkę stanu wyczerpania sił na skutek warunków pracy, zostało wprowadzone do języka nauki we wczesnych latach siedemdziesiątych w Ameryce – równolegle i niezależnie od siebie – przez psychiatrę Herberta Freudenberga i psychologa społecznego Christinę Maslach.

[1] E. Wilczek-Różycka, *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek*; Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008, str. 11.

Freunderberger (1974), obserwując wolontariuszy pracujących z młodocianymi narkomanami, zauważył wyczerpanie sił i zniechęcenie do dalsze działalności charytatywnej, co nazwał wypaleniem. Pierwsze objawy uwidaczniały się już po około roku.

Równocześnie na Uniwersytecie Berkeley Maslach, (1976) zaczęła analizować występujące u pracowników zawodów społecznych pewne negatywne objawy. Osoby reprezentujące zawody polegające na niesieniu pomocy innym (lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, wychowawcy, policjanci i pracownicy społeczni) w analizie własnych doświadczeń w środowisku pracy zwracały uwagę na emocjonalne wyczerpanie, zanik uczuciowości, negatywne postawy w postrzeganiu siebie i innych. Zjawisko to Maslach nazwała terminem „wypalenie się", a okoliczności zainteresowania syndromem wypalenia wpłynęły na dalsze analizy tego zjawiska. Były one odmienne od zainicjowanych przez Freudenberga, który jako psychiatra, skoncentrował się na analizach klinicznych i wypracowaniu specyficznych form pomocy psychologicznej. Maslach swoją pracą zainteresowała innych psychologów społecznych z wielu krajów. Opracowała narzędzia do pomiaru wypalenia – MBI *Maslach Burnout Inventory*[2], uwzględniając przy tym głównie strukturę i dynamikę tego zjawiska. Zostały podjęte międzynarodowe badania oparte na tym narzędziu (Schaufeli, Maslach, Marek, (1993)). Istotną kwestią rozwoju problematyki wypalenia było to, że przebiegało ono niezależnie od szerokiego nurtu badań nad stresem zawodowym, który koncentrował się na stresie wynikającym ze środowiska pracy związanego z przemysłem, a nie z zawodami społecznymi. Teoretycznych podstaw do analizy przeciążenia pojawiającego się w zawodach społecznych dostarczyła analiza stresu wypracowana przez Lazarusa i jego współpracowników (wiele omówień w literaturze polskiej, por. m.in. Heszen, Sęk, 2007; Heszen-Niejodek, 2000a, 2000b; Terelak, 1995; Wrześniewski, 2000). Głównym pojęciem w tej koncepcji jest poznawcza ocena stresu, definiowana jako sposób konstruowania wydarzenia, który kształtuje emocje oraz zachowanie danej osoby w obliczu tej sytuacji. Stres społeczny ujmowa-

[2] Redakcja naukowa H. Sęk *Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego* „Wypalenie zawodowe Przyczyny i zapobieganie" ; Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa 2004,2020 Wydanie II, str.24.

ny jest przez nich jako dynamiczna sekwencja powiązanych procesów, interpretacji i wartościowania stresorów (ocena pierwotna) oraz oceny własnych kompetencji i zasobów (ocena wtórna), jak również powtórnej oceny skuteczności sposobów zmagania się z obciążeniami występującymi w miejscu pracy, często wymagającej bliskich kontaktów i troski o dobro człowieka. Zostało to wykorzystane między innymi w teoriach dopasowania, w których podkreśla się na gruncie psychologii pracy, jak ważne jest dopasowanie do potrzeb człowieka zarówno obiektywnych elementów środowiska, jak i subiektywnych, obejmujących sferę spostrzegania pracy i siebie. Dobre dopasowanie zwiększa wydajność pracy, zmniejsza absencję oraz podnosi satysfakcję z pracy i życia.

W życiu społecznym obserwowana jest w ostatnich latach narastająca koncentracja jednostki na sobie, autokreacja, wyobcowanie, anonimowość przy jednoczesnym zmniejszeniu znaczenia rodziny i sąsiedztwa. W połączeniu z problemami środowiska pracy, w którym pracownikom stawia się coraz wyższe wymagania w odniesieniu do ich umiejętności, kompetencji, wydolności, dyspozycyjności i jakości wykonywanych usług (Paoli, 1997), może to powodować nasilanie się stresu oraz wypalenie. Zauważył to również Lasch (1979), dodając, że poczucie zagrożenia i nadmierna koncentracja na sobie, pozostają w związku z mniejszymi umiejętnościami radzenia sobie z frustracją i napięciem.

Wypalenie zawodowe może wynikać również z nierealnych oczekiwań pracowników wobec podejmowanej pracy, sposobu pełnienia ról zawodowych czy możliwości osiągnięcia pozycji społecznej poprzez wykonywaną pracę. Nie bez znaczenia jest tu również upadek prestiżu wielu zawodów społecznych.

Do Polski problematyka wypalenia zawodowego dotarła pod koniec lat osiemdziesiątych. W roku 1990 odbyła się w Krakowie, na Uniwersytecie Jagiellońskim, międzynarodowa konferencja na temat wypalenia zawodowego, zorganizowana przez Tadeusza Marka. Uczestniczyli w niej najbardziej znaczący badacze problematyki wypalenia zawodowego z USA i Europy. [3]

[3] E. Wilczek-Różycka, *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek* ; Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008, str. 12.

3. Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego

Problem wypalenia zawodowego dotyczy głównie zawodów społecznych, w których istotną rolę pełni bliski kontakt interpersonalny. Aby ów kontakt był satysfakcjonujący dla obu stron, konieczne jest zaangażowanie i emocjonalne dostrojenie pracownika do osoby korzystającej z pomocy oraz jego duża kreatywność.

Efektywność pracy w tych zawodach uwarunkowana jest harmonijnymi relacjami interpersonalnymi zarówno na płaszczyźnie poziomej – w grupie współpracowników, jak i pionowej – pracownik – kierownik placówki.

W zawodach tych stawia się pracownikom wysokie wymagania w odniesieniu do umiejętności interpersonalnych, wśród których jako najważniejsze wymienia się: umiejętność uważnego słuchania, komunikowania się i negocjowania, empatię, cierpliwość, umiejętność okazywania zainteresowania, takt, kulturę osobistą i dyskrecję. Konieczność sprostania tym wymaganiom stanowi główne źródło emocjonalnych obciążeń będących istotnym ogniwem wypalenia.

Przyjmuje się, że powstawanie zespołu wypalenia zawodowego spowodowane jest przede wszystkim warunkami pracy oraz cechami osobowości człowieka. Jeśli chodzi o warunki pracy, jako przyczyny podaje się:

- stopień psychicznego zaangażowania potrzebnego do wykonywania danej pracy,
- nadmierny poziom odpowiedzialności za wykonywane zadania,
- zbyt wysoki poziom wymagań w stosunku do umiejętności pracownika,
- zbyt duże tempo pracy i nadmierne obciążenie fizyczne pracownika,
- nieodpowiedni styl zarządzania, skoncentrowany na kontroli i przez to powodujący powstawanie stresu związane z dostatecznie dobrym wykonywaniem zadań,
- niewłaściwe relacje interpersonalne w pracy, konkurencyjność, a nawet wrogość współpracowników.

Do cech osobowości mających wpływ na powstawanie zespołu wypalenia zawodowego należą zwłaszcza:

– niska samoocena,[4]
– niedojrzała osobowość,
– bierność i niepewność w obcowaniu z ludźmi,
– wycofanie z kontaktów i zależność od innych.

Wśród innych uwarunkowań sprzyjających występowaniu wypalenia zawodowego wymienia się to samo miejsce wykonywania pracy i zamieszkania (na przykład mieszkania służbowe znajdujące się na terenie szpitala, plebania – w przypadku osób duchownych). Osoba taka jest o każdej porze osiągalna i dostępna, nawet w dni wolne od pracy. Nie opuszcza nigdy całkowicie pola swego działania.

Wypalenie zawodowe pozostaje w nierozerwalnym związku z niezadowoleniem z pracy, nadużywanie alkoholu, zażywaniem narkotyków, poszukiwaniem innego zajęcia, liczbą zachorowań, zaniedbywaniem obowiązków. Kaslow i Schulman wymieniają szereg sygnałów ostrzegawczych, które wskazują na zjawisko wypalenia. Są to:
– niechęć towarzysząca wychodzeniu do pracy,
– ciągłe skargi na odczuwalny brak chęci do pracy bądź przepracowanie,
– poczucie izolacji
– odbieranie codziennych obowiązków jako ciężkich,
– poirytowanie, negacja, drażliwość,
– częste choroby bez rozpoznawalnych przyczyn,
– myśli o ucieczce i samobójstwie.

Wypalenie zawodowe jest zespołem symptomów występujących łącznie. Mogą u różnych osób przebiegać mniej lub bardziej intensywnie, część z nich może pozostawać nieuświadomionym problemem. Dotknięta nim osoba stosuje wiele mechanizmów obronnych, tłumacząc się przed otoczeniem ze swych innych niż zwykle zachowań, nie przyjmując jednak do wiadomości faktu wypalenia zawodowego. Reakcją na pojawienie się takiego problemu może być także poczucie winy. Wtedy interpretacja zespołu wypalenia sprowadza się do własnego złego funkcjonowania, braku odpowiednich kompetencji i zaangażowania w pracę.

[4] E. Wilczek-Różycka, *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek*; Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008, str. 34.

4. Stres i mobbing jako przyczyny wypalenia zawodowego

Słowo „stres" pochodzi z języka angielskiego i pierwotnie oznaczało testowanie metali bądź szkła pod kątem ich odporności na obciążenia.[5] Biochemik Hans Selye w roku 1936 przeniósł pojęcie stresu na grunt psychologii i medycyny. Mianem stresu określił reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu żądania, pochodzące najczęściej ze środowiska zewnętrznego. Do owej reakcji może dojść zarówno w wypadku przeżyć negatywnych, jak i pozytywnych. Negatywny stres określany jest mianem dystresu, pozytywny – eustresu.

Pojawiające się dla organizmu zagrożenia, nazywane są stresorami. Rozróżniamy:

- stresory fizyczne: hałas, gorąco, zimno, wahania temperatury, zmiany ciśnienia powietrza, głód, infekcje, urazy fizyczne, ciężka fizyczna praca, długotrwałe prowadzenie samochodu, nadmiar bodźców;
- stresory psychiczne: obawa przed nie sprostaniem postawionym zadaniom, nadmierne obciążenie zadaniami, niedociążenie zadaniami, brak samodzielności, brak czasu, pośpiech, utrata kontroli;
- stresory społeczne: konflikty, izolacja, niepożądana wizyta, strata bliskich osób, mobbing.

Ten ostatni występuję i rozwija się najczęściej w środowisku zawodowym. Mobbing jest ekstremalnym stresorem społecznym. Pojęcie mobbingu stało się znane dzięki publikacjom Heinza Leymanna, który badał zjawisko szykanowania w miejscu pracy. Publiczna dyskusja na temat mobbingu koncentruje się na prezentowaniu dwóch skrajnych poglądów. Jeden z nich omawia dramatyczne opisy ofiar mobbingu i rozpowszechnienia praktyk mobbingowych w społeczeństwie, opisując przykłady samobójstw, okaleczeń, utraty pracy oraz ciężkich zachorowań spowodowanych stosowaniem praktyk mobbingowych, druga zaś, to sceptycy, uważający ofiary mobbingu za niezdolne do radzenia sobie z konfliktami powstającymi w miejscu pracy. Sceptycy nie postrzegają problemów indywidualnych i psychicznych jako następstwa wyizolowania w miejscu pracy, lecz jako jego przyczynę.

[5] S. Max Litzke, Horst Schuh; *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Gdańsk 2007, str. 43.

Pojęcie mobbingu wywodzi się z angielskiego słowa „mob", czyli „dręczyć, napastować, atakować, zaczepiać.[6] Ostatnio termin ten jest coraz częściej nadużywany, podobnie jak termin „stres". W potocznym języku, już w przypadku pojedynczych kłótni, czy sporadycznym użyciu obraźliwych słów mówi się o mobbingu. Skutkuje to rozmywaniem prawdziwego pojęcia, a co za tym idzie bagatelizowaniem problemu. Mobbing jest sytuacją, w której ktoś w miejscu pracy jest często i przez dłuższy czas szykanowany, dręczony lub traktowany gorzej niż pozostali pracownicy oraz czuje się izolowany. Co prawda określenia „często" i „przez dłuższy czas" nie są precyzyjne, ale na pewno odnoszą się do sytuacji powtarzającej się w danym przedziale czasowym, a więc nie do sytuacji pojedynczej, jednostkowej.

Za powstawanie mobbingu rzadko odpowiada pojedynczy czynnik. Na ogół jest to przyczyna składająca się z różnorodności osobowości stron konfliktu, stylu zarządzania przyjętego w organizacji, lęku przed utratą pracy itp. W organizacjach, w których polityka opiera się na otwartym informowaniu pracowników, jasnej ścieżce komunikacji, sprawiedliwym podziale obowiązków, rzadko występują praktyki mobbingowe. Gdy pracownicy widzą, że przełożony traktuje ich poważnie, spokojnie reaguje na konflikty nie ignorując ich, terror psychiczny traci rację bytu. Często zarzewiem konfliktu, który później przeobraża się w mobbing są błędy w organizacji pracy. Należą do nich: nieobsadzone stanowiska, duża presja czasu, sztywna hierarchia powiązana z bezsensownymi instrukcjami pracy, zbyt duża odpowiedzialność przy niewielkiej swobodzie działania, niska ocena podejmowanych działań itp.

Kodeks pracy określa mobbing następująco: Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.[7]

[6] Tamże, str. 44.

[7] Ustawa za dnia 26 czerwca 1974 r Kodeks Pracy Dz.U.2023.1465 t.j., art..94.

Stwierdzenie zatem, czy doszło do mobbingu, uzależnione od czasu trwania i intensywności praktyk mobbingowych. W ekstremalnym przypadku mobbing może prowadzić do pogorszenia sytuacji zawodowej i prywatnej oraz powodować uszczerbek na zdrowiu.

Poza skutkami psychologicznymi i społecznymi, mobbing wywiera negatywny wpływ na sytuację ekonomiczną organizacji. Zarówno mobber jak i jego ofiara nie wypełniają wystarczająco dobrze powierzonych im zadań, częściej korzystają ze zwolnień lekarskich, utrudniają przepływ istotnych informacji w firmie, narażają firmę na niepotrzebną fluktuację kadry, a w rezultacie procesy sądowe i odszkodowania.[8]

5. Różnorodność środowiska pracy a wypalenie zawodowe

W wielu zawodach społecznych profesjonalista, pracując z ludźmi, musi uzyskać ich zaufanie. Bez tego zaufania niemożliwe jest nawiązanie właściwej relacji i działanie na rzecz odbiorcy usługi tak, jak on tego oczekuje. Taka specyficzna, oparta na zaufaniu relacja występuje przede wszystkim w zawodach społecznych, jak: lekarze, pielęgniarki, psychologowie, pedagodzy, nauczyciele doradcy podatkowi, czy też osoby duchowne, jeśli patrzeć na ich pracę jak na zawód, a nie powołanie - wszystkie grupy zawodowe, dzięki swej specjalistycznej wiedzy mają znaczący wpływ na życie innych ludzi, nazywane są zawodami zaufania publicznego. W grupie tych zawodów bliska relacja z drugim człowiekiem powoduje konfrontację z jego negatywnymi emocjami, ciężkimi przeżyciami, cierpieniem, długotrwałym stresem. Wymienione elementy nie wyczerpują oczywiście wszystkich czynników składających się na stres zawodowy, jednakże są podstawowymi przyczynami przeciążenia pracą, przeżywania niepowodzenia, a w konsekwencji zapoczątkowują proces wypalenia zawodowego.

[8] S. Max Litzke, Horst Schuh; *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Gdańsk 2007, str. 44.

6. Wypalenie zawodowe u lekarzy i pielęgniarek

Wypalenie zawodowe u lekarzy i pielęgniarek to syndrom reakcji stresowych występujących w środowisku pracy, w którym dużą rolę odgrywają wygórowane oczekiwania co do efektu wykonywanego zawodu, a także cechy samej pracy.

Z powodu wysokiego prestiżu zawodowego, lekarzom stawiane są wysokie wymagania nie tylko zawodowe, ale i moralne. Zawód lekarza w opinii społecznej wymaga nie tylko fachowego przygotowania ale i określonych zdolności i predyspozycji osobowościowych. Rola zawodowa lekarza jest wyznaczona przez wzorce i normatywy, a na sposób wykonania tej roli ma wpływ wiele czynników osobistych oraz społeczne oczekiwania. Prestiż zawodu lekarza i wynikający z niego autorytet opierają się na [9] odpowiedzialności za swoje działania. Styl pracy lekarza zależy nie tylko od jego specjalizacji zawodowej, lecz również od jego osobowości, indywidualnych preferencji oraz warunków organizacyjnych i środowiskowych. Wiąże się to z charakterem pracy, której nieodłączną właściwością jest bliski kontakt z drugim człowiekiem, zarówno w sensie fizycznym, jak i przede wszystkim psychicznym i emocjonalnym. Każdy lekarz, by móc dobrze prowadzić powierzonego sobie pacjenta, musi wejść z nim w swoisty kontakt. Więź między lekarzem a pacjentem to fundament, na którym opiera się cały system opieki medycznej.

Kluczową rolę w rozwijaniu się syndromu wypalenia zawodowego wśród lekarzy odgrywają konflikty z pacjentem. Udowodniono, że gdy zwiększa się liczba kontaktów z pacjentami, znacznie wzrasta prawdopodobieństwo wypalenia zawodowego. Wyczerpanie emocjonalne pojawia się w reakcji na bardzo wymagające środowisko, dla którego charakterystyczne są nacechowane silnym zaangażowaniem emocjonalnym relacje z odbiorcami opieki. Z kolei wyczerpanie emocjonalne prowadzi do wykształcenia się negatywnych postaw wobec odbiorców – próba radzenia sobie z wyczerpaniem często powoduje dystans emocjonalny wobec potrzebujących. Jednocześnie wykształca się negatywna postawa wobec własnych osiągnięć zawodowych.

[9] E. Wilczek-Różycka; *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008, str. 23.

Mimo, że zjawisko wypalenia zawodowego wśród lekarzy jest zjawiskiem ważnym i wymagającym zainteresowania, literatura naukowa traktująca o tym zagadnieniu jest bardzo skromna. Kemper (za: Frengler, 2000)[10] wyznaczył dziesięć ról, w które uciekają zbyt obciążeni lekarze:
- unikanie spotkań z pacjentem;
- pozbawianie wartości własnych działań („bez sensu");
- wykonywanie swojej pracy w pośpiechu;
- chowanie się za lekarstwa i instrumenty;
- niecierpliwość i oskarżanie pacjentów o brak współpracy;
- prorocze obiecywanie powrotu do zdrowia;
- przecenianie szans leczenia;
- niedocenianie szans na wyzdrowienie;
- wykonywanie tylko tego co konieczne, nierozmawianie z pacjentem;
- aranżowanie pięknej sceny rodzinnej.

Zjawisko wypalenia zawodowego, wywiera wpływ na niemal wszystkie dziedziny życia, niestety często kończy się tragedią. Samobójstwa lekarzy i lekarek oraz opinie środowiska medycznego na ten temat były również poddawane analizie. Reimer i Freisfeld (1984) zapytali 100 lekarzy pracujących w szpitalach o postawy wobec samobójstwa. Przyczyną, jaką lekarze wymienili jako główny powód własnego (ewentualnego) samobójstwa, była nieuleczalna choroba. Problemy na płaszczyźnie międzyludzkiej podawano jako powód drugorzędny. Badani stwierdzili, że społeczeństwo surowiej oceni samobójstwo lekarza niż pacjenta. Ich wypowiedzi świadczyły o tym, że nie oczekują specjalnej pomocy otoczenia i we własnym mniemaniu są zdani sami na siebie.[11]

Odwrotnie niż u lekarzy kształtuje się badanie wypalenia zawodowego wśród pielęgniarek. Rolą zawodową pielęgniarki jest pielęgnowanie, czyli pomaganie, towarzyszenie człowiekowi w zdrowiu, chorobie, niepełnej sprawności oraz kształtowanie umiejętności samoopiekuńczych.

Profesjonalizacja zawodu pielęgniarskiego wiąże się ze zwiększeniem stopnia odpowiedzialności za wykonywane działania, ale wymaga również coraz wyższego poziomu wiedzy i kwalifikacji.

[10] E. Wilczek-Różycka; *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008, str. 41.
[11] Tamże, str. 45.

Ze względu na podmiot pracy, którym jest człowiek, niezbędną cechą jest umiejętność nawiązywania kontaktów z ludźmi. Pielęgniarka wykonuje takie czynności, na które pacjent nie pozwoliłby nie tylko nikomu postronnemu, ale czasami nawet i bliskim osobom. Wchodzi z nim w bardzo bliskie zależności, rozmawia z pacjentem o sprawach najbardziej delikatnych i intymnych, dlatego też normy etyczne mają w zawodzie pielęgniarki szczególne znaczenie. Wsparcie, jakie pielęgniarka daje pacjentowi powoduje, że niejednokrotnie reprezentanci tego zawodu płacą ogromną cenę za swoje poświęcenie.

Obciążenia w pracy pielęgniarek oraz związane z tym ryzyko wypalenia zawodowego wynikają nie tylko z obciążeń emocjonalnych, odpowiedzialności za pacjenta, lecz także stawianych im wymogów odnoszących się do moralnych aspektów życia i poczucia kontroli. Odnoszą się również do wymogów formalnego dokumentowania pracy, konieczności zachowania tajemnicy, przy jednoczesnym dążeniu do maksymalnej pomocy. Ogromnej odpowiedzialności za powierzone leki i medykamenty. Postępowanie w medycynie czy pielęgniarstwie nie wynika tylko z potrzeby niesienia pomocy i miłości bliźniego, lecz także z poczucia sprawiedliwości i przestrzegania prawa, dlatego lekarze i pielęgniarki muszą być osobami zarówno ofiarnymi, jak i prawdomównymi oraz godnymi zaufania (Dunn 1997).[12]

7. Wypalenie zawodowe u nauczycieli, strażaków i wychowawców więziennych

Ciekawe badania przeprowadzone zostały w odniesieniu do nauczycieli, strażaków i wychowawców więziennych. Celem ich było określenie stopnia wypalenia zawodowego w zawodach o różnej ekspozycji na stres zawodowy.

Nauczyciele wskazują, że głównymi przyczynami stresu zawodowego są warunki zewnętrzne związane z niskim prestiżem zawodu, przeciążeniem pracą, niewłaściwymi zachowaniami uczniów, szczególnie

[12] Tamże, str. 46.

agresją, złymi relacjami interpersonalnymi w szkole (Grzegorzewska, 2006), a także wysokie wymagania i oczekiwania społeczne związane z rozwojem nauki.

Czynnikami stresowymi w pracy wychowawcy penitencjarnego (więziennego) jest przede wszystkim stały kontakt z nieprzychylnym, wrogim nastawieniem skazanych oraz agresją i konfliktami wewnątrz oddziału (Przybyliński 2005). W samej roli wychowawcy zawarta jest jakoby sprzeczność związana z wymogami pracy resocjalizacyjnej z wrogimi mu osobami, ale także odpowiedzialność i dbałość o dyscyplinę. Sama paramilitarna forma organizacji służby więziennej jest wystarczającym stresem dla pracujących w niej ludzi.

Strażacy, to osoby pracujące również w sformalizowanej jednostce, narażające swoje życie i zdrowie w trakcie ratowania innych ludzi. Stresorami w ich pracy są odpowiedzialność za ludzkie życie oraz stały kontakt z ludzką śmiercią, cierpieniem, a więc przeżywanie zdarzeń traumatycznych. Jako stresory występuje tu także wielogodzinne wyczerpanie fizyczne podczas długotrwałych akcji, a także dyspozycyjność wykraczająca niejednokrotnie poza ramy pracy zawodowej.

Do porównania stopnia wypalenia zawodowego wybrano tylko mężczyzn w wieku od 35 do 37 lat. Badanie przeprowadzone było na podstawie kwestionariusza MBI.[13]

Analiza zebranych informacji wykazała, że poziom emocjonalnego wyczerpania jest najniższy w grupie strażaków, a porównywalny w grupie nauczycieli i wychowawców więziennych, podobnie strażacy wykazują najniższy poziom depersonalizacji, a nauczyciele i wychowawcy nie różnią się w tym zakresie. Nie stwierdzono różnic w poziomie poczucia własnych osiągnięć zawodowych. Dla przeprowadzających badania było dosyć zaskakujące. Analizując bowiem dwie role zawodowe: nauczyciela i wychowawcy, można wskazać szereg istotnych różnic – podstawowa dotyczy osób, z którymi się pracuje. Jedna grupa pracuje z więźniami, a więc osobami dorosłymi, wrogo nastawionymi, często odpornymi na wszelkie oddziaływania. Nauczyciele natomiast pracują z dziećmi (przebadano nauczycieli szkoły podstawowej) i sądzić można, że ich oddzia-

[13] J. Czarnota- Bojarska, I. Zinserling (red.). *W kręgu psychologii społecznej*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2011; str. 161.

ływanie powinno przynosić wymierne efekty. Podobnie natomiast mogą być odbierane przez obie grupy warunki zewnętrzne pracy jak: hierarchiczna organizacja, brak wpływy na różne decyzje, a także konfliktowe relacje interpersonalne panujące w danej instytucji. Strażacy natomiast, którzy w badaniach wypadli jako ci, którzy w mniejszym stopniu podlegają wyczerpaniu emocjonalnemu, być może uzyskują w swej pracy bezpośrednie pozytywne wzmocnienia, dzięki skutecznym akcjom ratowania ludzkiego życia. Ich działalność zawodowa jest mniej zbiurokratyzowana, a efekty wymierne. W przeprowadzanych badaniach nie kontrolowano subiektywnej oceny czynników stresujących w pracy, a być może takie informacje pozwoliłyby wskazać przyczyny występujących różnic. Brak różnic między grupami w zakresie poczucia satysfakcji z osiągnięć w pracy potwierdza wniosek Leitera (1993; za Strelau, 2008) o względnej niezależności rozwoju tego czynnika od dwóch pozostałych komponentów wypalenia zawodowego.

Wyniki wskazujące na większą odporność na wypalenie zawodowe w grupie strażaków, względem tym razem innych służb (ratownicy medyczni i policjanci) znalazły potwierdzenie w badaniach przeprowadzonych przez Ogińską- Bulik i Kaflik-Pieróg (2sr007). Badaczki przebadały 557 mężczyzn, w tym 197 strażaków. Strażacy byli najmniej podatni na wypalenie zawodowe, cechowali się najniższym poziomem wyczerpania emocjonalnego oraz depersonalizacji w porównaniu z policjantami i ratownikami medycznymi.

8. Wypalenie zawodowe wśród duchownych

Interesującą grupą zawodową poddaną badaniom pod kątem wypalenia zawodowego są duchowni. Badania podjęli się dr Teresa Zbyrad i Ks. prof. dr hab. Andrzej Gretkowski i opublikowali je w pozycji Pt. „Zjawisko wypalenia zawodowego wśród duchowieństwa na przykładzie badań w diecezji płockiej". Jak pisze Ks. prof. dr hab. Marian Wolicki we wstępie do cytowanej wyżej pozycji, podziwiać należy autorów za odwagę i zadany sobie trud. Problemem jest tu bowiem samo spojrzenie na posługę kapłańską z pozycji wykonywanego zawodu, problemem jest też dotar-

cie do zamkniętej dość hermetycznie grupy społecznej i nakłonienie jej do wzięcia udziału w badaniach.

Autorzy publikacji przeprowadzili badania w 2007 roku wśród księży diecezji płockiej. Ogółem badaniami objęto 150 księży, w tym 91 proboszczów i 59 wikariuszy. Wiek badanych wahał się od 26 do 79 lat. Celem badań było poszukanie odpowiedzi na pytanie „Czy księżą ulegają wypaleniu zawodowemu?". Do przeprowadzenia badania posłużono się kwestionariuszem sformułowanym przez Ch. Maslach. Pierwszy z obszarów badawczych jakimi zajęli się autorzy dotyczył istoty kapłaństwa jako służby Bogu i bliźniemu, drugi, stopnia wyczerpania emocjonalnego w posłudze kapłańskiej, trzeci koncentruje się wokół relacji interpersonalnych z parafianami, czwarty to sukcesy i porażki, a piąty ostatni obszar badań zwraca uwagę na grupy wsparcia wśród kapłanów.

Analizując zebrane wyniki dotyczące obszaru pierwszego autorzy wskazują, że aż 36 % badanych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie dotyczące motywu wyboru kapłaństwa. Dla 36,7% głównym motywem była służba Bogu i ludziom, dla 11,3% badanych - powołanie, dla 2,7% badanych – miłość, zaś dla 1,3% - zbawienie. 12% badanych wskazuje jako motyw wyboru swej drogi życiowej „inne". Księża proboszczowie (42,8%) bardziej aniżeli wikariusze (27,1) wskazują na motyw wyboru kapłaństwa służbę Bogu i ludziom, natomiast biorąc pod uwagę powołanie, sytuacja jest odwrotna. Co szósty wikariusz (15,2%) wskazuje je jako motyw wyboru kapłaństwa, podczas gdy ten motyw wskazuje co jedenasty proboszcz (8,8%).[14]

Drugi obszar przeprowadzonych badań empirycznych, dotykający kwestii wyczerpania pracą dostarcza autorom ciekawych danych. Okazuje się, że to księża proboszczowie, starsi przecież i wiekiem i stażem od wikariuszy, przewyższają ich zasobami energii. To księża wikariusze częściej niż proboszczowie doświadczają wyczerpania w posłudze kapłańskiej. Jedynie co piąty ksiądz nigdy nie czuje się wyczerpany swoją pracą, prawie jedna trzecia przyznaje się do rzadkiego odczucia wyczerpania, a najliczniejsza grupa księży (39,3%) „czasami" czuje się wyczerpana pracą. Prawie co drugi badany wikariusz (47,5%) deklaruje, że rzadko czuje

[14] Ks. A. Gretkowski, T. Zbyrad, *Zjawisko wypalenia wśród duchowieństwa na przykładzie badań w diecezji płockiej*, Stalowa Wola 2009; str. 27.

się wyczerpany pracą, podczas gdy takie stanowisko prezentuje niemal co trzeci proboszcz (28,6%). Najbardziej zastanawia odpowiedź „nigdy" w odniesieniu do wyczerpania pracą. Proboszczowie podają taką odpowiedź dużo częściej, bo 29,7% ankietowanych tak właśnie odpowiedziało, podczas gdy wikariuszy udzielających takich odpowiedzi jest tylko 3,5% ogółu przebadanych. Prezentowane wyniki prowadzą do wniosku, że księża wikariusze zdecydowanie częściej wykazują wyczerpanie swoją pracą aniżeli proboszczowie.

Badanie odczucia ciężkiej pracy znów przynosi zaskakujące wyniki. Znów księża wikariusze deklarują poczucie ciężkiej pracy. Co piąty proboszcz (21,9%) deklaruje, że nigdy nie czuje, że ciężko pracuje, podczas gdy takie stanowisko prezentuje co trzydziesty wikariusz (3,4%). Poczucia ciężkiej pracy czasami doświadcza co drugi wikariusz (47,4%), zaś co trzeci proboszcz (35,2%).

Odpowiedzi na wprost postawione pytanie „Czuję się wypalony przez moją pracę", jednoznacznie potwierdzają istnienie takiego zjawiska wśród duchownych. Co piętnasty wikariusz (łącznie 6,8%) bardzo często (3,4%) i często (3,4%) czuje się wypalony pracą. Jedynie co trzydziesty proboszcz przyznaje, że często (3,3%) czuje się wypalony. Również znaczna grupa wikariuszy deklaruje, że czasami czuje się wypalona pracą (30,5%), podczas gdy proboszczowie składający takie deklaracje stanowią 18,7% badanych.[15] Ponad połowa badanych księży wikariuszy stwierdza, że rzadko (52,5%) czuje się wypalona, zaś proboszczowie stanowią tu 43,9%. Jedynie co dziesiąty wikariusz (10,2%) zajmuje stanowisko, że nigdy nie czuje się wypalony, podczas gdy takie same deklaracje z złożyło aż trzy razy więcej proboszczów (34,10%).

Zebrane przez autorów wyniki układają się w jedną całość. Przemęczenie, obciążenie pracą, wyczerpanie i niskie zasoby energii charakterystyczne są bardziej dla księży wikariuszy aniżeli proboszczów. Poczucie wypalenia wśród wikariuszy potwierdzałoby tezę, że osoby doświadczające przemęczenia pracą i spadku energii, staną się potencjalnymi kandydatami na wypalenie zawodowe.[16] Ks. dr Marek Dziewięcki w rozmowie z redaktorem Gościa Niedzielnego, odnosi się do wypalenia zawodowego

[15] Tamże; str. 37.
[16] Tamże; str. 43.

wśród księży inaczej. Mówi o nim jako o wypaleniu egzystencjonalnym, oddzielając zupełnie powołanie kapłańskie od wykonywania zawodu kapłana. Wskazuje, że to warunki w zakładach pracy najczęściej powodują wypalenie zawodowe, leżące poza winą samego człowieka. U kapłana według księdza Dziwięckiego, problemy zaczynają się wtedy, kiedy duchowni za mało od siebie wymagają. „Zniechęceni i wypaleni są Ci, którzy za mało kochają".[17]

9. Zestawienie i analiza przeprowadzonych badań własnych

Zestawienie dzieli się na dwie części: pierwsza przedstawia analizę badań ankietowych wykonanych w 2015 roku wśród trzech grup zawodowych – strażników miejskich, pielęgniarek i duchownych, druga, to badania przeprowadzone w kwietniu 2024 roku wśród zupełnie innej grupy, aczkolwiek również należącej do zawodu społecznego – nauczycieli. Celowo do badania użyto tej samej ankiety.

Przyczyny doboru grup do badania:

- strażnicy miejscy – z uwagi na powiązania zawodowe ułatwiony dostęp do tej właśnie grupy zawodowej; formacja mundurowa, jednakże bez przywilejów należnych innym tego typu formacjom, spotykająca się w swej pracy z nieprzychylnością środowiska,
- pielęgniarki – grupa liczna, różnorodna, z kręgu zawodów społecznych, według naukowców szczególnie narażona na powstawanie syndromu wypalenia zawodowego,
- osoby duchowne – grupa wybrana z uwagi na pewnego rodzaju odmienność zarówno charakteru pracy, jak i postrzegania przez społeczeństwo; dostęp utrudniony z uwagi na specyfikę funkcjonowania.

Ankieta, na podstawie której przeprowadzane były badania miała przede wszystkim pokazać różnice w postrzeganiu własnego zawodu w poszczególnych grupach wiekowych. Pytania o podmiotowość ludzi w codziennej pracy, o zrozumienie odczuć ludzi dla których się pracuje,

[17] „Plan optymalny" Gość Niedzielny 29.04.2012 Nr 17 rok LXXXIX.

o przyczyny występowania stresu i jego skutki, a wreszcie bezpośrednie pytania o odczucia wypalenia i sposoby odreagowania stresu, miały odpowiedzieć poniekąd na pytanie, jak postrzegany jest przez ankietowanych wykonywany zawód, czy gdyby mogli, zmieniliby go na inny.

9.1. Wypalenie zawodowe u strażników miejskich

Zadania Straży Miejskiej (Gminnej) określone są w art. 11 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych/miejskich. Należą do nich w szczególności:

- wykonywanie zadań w zakresie ochrony porządku publicznego wynikających z ustaw i aktów prawa miejscowego,
- ochrona spokoju i porządku w miejscach publicznych,
- czuwanie nad porządkiem i kontrolą ruchu drogowego - w zakresie określonym w przepisach o ruchu drogowym,
- współdziałanie z właściwymi podmiotami w zakresie ratowania życia i zdrowia obywateli, pomocy w usuwaniu awarii technicznych i skutków klęsk żywiołowych oraz innych miejscowych zagrożeń,
- zabezpieczenie miejsca przestępstwa, katastrofy, lub innego podobnego zdarzenia, albo miejsc zagrożonych takim zdarzeniem przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów, do momentu przybycia właściwych służb, a także ustalenie, w miarę możliwości świadków zdarzenia,
- ochrona obiektów komunalnych i urządzeń użyteczności publicznej,
- współdziałanie z organizatorami i innymi służbami w ochronie porządku podczas zgromadzeń i imprez publicznych,
- doprowadzanie osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub miejsca ich zamieszkania, jeżeli osoby te zachowaniem swoim dają powód do zgorszenia w miejscu publicznym, znajdują się w okolicznościach zagrażających ich życiu lub zdrowiu albo zagrażają życiu i zdrowiu innych osób,
- informowanie społeczności lokalnej o stanie i rodzajach zagrożeń, a także inicjowanie i uczestnictwo w działaniach mających na celu zapobieganie popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz zjawiskom kryminogennym i współdziałanie w tym zakresie z organami państwowymi, samorządowymi i organizacjami społecznymi; mimo,

że cała praca strażników miejskich ma na celu służeniu społeczności lokalnej, nie spotyka się z aprobatą, sympatią i niestety również szacunkiem.

W płockiej Straży Miejskiej zatrudnionych było wówczas 72 strażników. W badaniu wzięło udział 45 z nich. Najwięcej, bo 33,3% badanych pochodzi z przedziału wiekowego od 31 do 35 lat, najmniej, z przedziału wiekowego od 46 do 50 lat. 22,2% ankietowanych dodatkowo pracuje, a 28,8 % doskonali swoje kwalifikacje zawodowe. Na pytanie czy wysiłek zawodowy pomaga innym ludziom ankietowani odpowiedzieli zdecydowanie tak, przy czym 37,8% określiło, że codziennie ma takie odczucia, a 42,2% ankietowanych odpowiedziało, że czasem miewa takie odczucia. Nikt z ankietowanych nie odpowiedział, że nigdy nie zauważył żeby jego wysiłek zawodowy pomagał innym ludziom. Ponad jedna trzecia ankietowanych czasem miewa odczucia, że ich praca powoduje u nich stan zobojętnienia, a 26,7% nigdy tego nie odczuwa. 51,1% ankietowanych podaje, że bezpośrednia praca z ludźmi dodaje im energii, dla 22,2% ankietowanych nie ma wpływu na zasoby energii. Zdecydowana większość (40,0%) ankietowanych myśli o tym co czują inni, pod warunkiem, że nie utrudnia im to sprawnego działania, a 31,1% badanych podaje, że robi swoje, skupiając się na problemie, a nie na osobie. Na pytanie, czy wykonywana praca powoduje emocjonalne wyczerpanie, ankietowani w 55,6% podali, że raz w miesiącu odczuwają takie wyczerpanie, 15,5% z nich tak się czuje raz w tygodniu, ale 37,7% deklaruje, że nigdy tak się nie czuje. Najwięcej takich odpowiedzi udzielili strażnicy z przedziału wiekowego od 31 do 35 lat, ale i wśród 50 i więcej latków padły dwie takie odpowiedzi, mimo, że grupa ta liczyła tylko 5 osób. Na bezpośrednie pytanie, czy ankietowani czują się jak osoby wypalone zawodowo, absolutnie nie odpowiedziało 60% badanych, 28,9% czasem czuje się wypalony, zdecydowanie tak nie odpowiedział nikt, a 6,7% badanych nie miało na ten temat zdania.

Niepokojące jest to, że na pytanie, czy wśród swoich współpracowników ankietowani widzą osobę wypaloną zawodowo, twierdząco odpowiedziało aż 44,4% badanych, 22,2% nie widzi takich osób, a nie wie 33,4% badanych. Jako przyczyny występowania sytuacji stresowych, strażnicy podawali najczęściej niemiłą atmosferę (37,8%) oraz zbyt niskie zarobki – 35,6% badanych. Najprawdopodobniej brak motywacji finansowej jest

przyczyną chęci zmiany pracy (13,3%), bądź rozważenia takiej zmiany (66,7%). Zdecydowanie nie zmieniłoby pracy 20% badanych. Jeśli chodzi o poszukiwanie pomocy w trudnych sprawach, strażnicy zakreślili najwięcej odpowiedzi informujących, że nie szukają jej u nikogo 42,2%, dopiero na drugim miejscu uplasowali się tu przełożeni – 28,9%. Jeśli już szukają pomocy, to najbardziej oczekiwaną jej formą jest porada – 35,6% ankietowanych.

Podsumowując, należy podkreślić, że mimo niechęci społeczeństwa do działań prowadzonych przez strażników, nie odbija się to szczególnie drastycznie na postrzeganiu własnej pracy przez nich samych jako niepotrzebnej, dołującej, zbędnej. Wielu z nich traktuje pracę jako służbę, czerpiąc z niej zasoby energii.

9.2. Wypalenie zawodowe wśród pielęgniarek

Zawód pielęgniarski należy do zawodów społecznych, podatnych na syndrom wypalenia zawodowego. Pielęgniarka to powołanie do służby drugiemu człowiekowi, do byciu z drugim człowiekiem w czasami najgorszych momentach jego życia, do obcowania z jego bólem i cierpieniem. Wykonywanie codziennych obowiązków wiąże się z wchodzeniem w życie drugiego człowieka, ale też i obroną przed tym wchodzeniem, w celu ochrony samego siebie.

Badania zostały przeprowadzone wśród pielęgniarek pracujących w szpitalu. Wszystkie ankietowane pochodziły z tak zwanego „odcinka", czyli na co dzień nie zajmują się wypełnianiem dokumentacji medycznej, czy też przyjmowaniem i rejestracją pacjentów w przychodni, ale pracują przy łóżku chorego, również przy łóżkach chorych dzieci (oddział dziecięcy). Przebadano 38 pielęgniarek, same kobiety. Tylko jedna z nich była w przedziale wiekowym 25 – 30 lat. Najwięcej, bo 38,8% badanych była w przedziale wiekowym 41-45 lat, najczęściej z 21-letnim i więcej stażem pracy, choć ciekawostką jest, że znalazła się jedna badana, pracująca w zawodzie 1-5 lat. Aż 44,4% ankietowanych dodatkowo pracuje, a 55,6 % doskonali swoje kwalifikacje zawodowe. Na pytanie czy wysiłek zawodowy pomaga innym ludziom ankietowane odpowiedziały, że codziennie ma takie odczucia – 77,8%, 16,7% - czasem miewa takie odczucia, a nie myśli o swojej pracy w takim kontekście 5,6% ba-

danych. Nikt z ankietowanych nie odpowiedział, że nigdy nie zauważył żeby jego wysiłek zawodowy pomagał innym ludziom.

Jeśli chodzi o stan zobojętnienia, 50,0% badanych odpowiedziało, że nigdy tego nie odczuwa, ale 5,6% codziennie odczuwa u siebie stan zobojętnienia, czasem miewa takie odczucia 22,2 % ankietowanych, a kolejne 22,2% nigdy się nad tym nie zastanawiało. 55,6% ankietowanych podaje, że bezpośrednia praca z ludźmi dodaje im energii, 33,4% czasem daje takie poczucie, a dla 11% ankietowanych nie ma wpływu na zasoby energii. Zdecydowana większość (44,4%) ankietowanych myśli o tym co czują inni, ale aż 38,9% badanych deklaruje, że robi swoje, skupiając się na problemie, nie na osobie, co zważywszy na profesję pielęgniarską jest dosyć dziwnym zjawiskiem. Pozostałe badane myślą o pacjentach pod warunkiem, że nie utrudnia im to sprawnego działania. Badane pielęgniarki zdecydowanie podają, że z łatwością potrafią zrozumieć odczucia ludzi, dla których pracują (77,8%), 16,7 % czasem się to zdarza, a 5,6% nie analizuje tego.

Na pytanie, czy wykonywana praca powoduje emocjonalne wyczerpanie, ankietowane w 56,0% podały, że nigdy tak się nie czują, raz w miesiącu odczuwa takie wyczerpanie 33,4% badanych, pozostałym zdarza się to raz w tygodniu. Na bezpośrednie pytanie, czy ankietowane czują się jak osoby wypalone zawodowo, absolutnie nie odpowiedziało 61,1% badanych, 16,7% czasem czuje się wypalony, zdecydowanie tak nie odpowiedział nikt, a 22,2% badanych nie miało na ten temat zdania. Osoby, które odpowiedziały, że czasem czują się wypalone zawodowo, pochodzą w zdecydowanej części z przedziału wiekowego 50 lat i więcej i 46 i 50 lat. Tym właśnie różnią się od strażników miejskich, gdzie wypalenie deklarowały już osoby dużo młodsze – nawet z pierwszego przedziału, czyli 25-30 lat. Pielęgniarki w mniejszej części niż strażnicy miejscy postrzegają wokół siebie osoby wypalone zawodowo. Dostrzeganie takich osób zadeklarowało 16,7% ankietowanych, podczas gdy u strażników było to aż 44,4% badanych, 44,5% nie widzi takich osób, a nie wie 38,8% badanych. Jako przyczyny występowania sytuacji stresowych, pielęgniarki podawały najczęściej niemiłą atmosferę w pracy (33,4%) oraz zbyt niskie zarobki – 22,2% i zbyt duże wymagania. U strażników miejskich zbyt niskie zarobki stanowiły większy odsetek niezadowolenia. Inaczej kształtują się również dane dotyczące zmiany pracy. Zdecydowana większość

pielęgniarek (61,2%) absolutnie nie zmieniłoby pracy na inną, 33,3% rozważyłoby taką ewentualność, a tylko 5,5% badanych odpowiedziało twierdząco. Inaczej wygląda także kwestia poszukiwania pomocy w trudnych sprawach i problemach zawodowych. Pielęgniarki zdecydowanie deklarują, że szukają jej u przełożonych – prawie 56%, (strażnicy podawali najczęściej, że nie szukają jej u nikogo), oczekując od nich głównie porady – 57,6% ankietowanych. Zdecydowanie częściej takie właśnie odpowiedzi padały w przedziałach wiekowych 41 – 45 lat i więcej.

9.3. Wypalenie zawodowe wśród duchownych

Badanie zostało przeprowadzone wśród duchownych pracujących na terenie miasta Płocka. Z uwagi na trudność w dotarciu do tejże grupy, proszone były o pośrednictwo w wypełnianiu ankiet znajome osoby duchowne, które z kolei prosiły o to swoich znajomych. Tym sposobem udało się zebrać 32 ankiety. Ankietowani to głównie wikariusze, z informacji otrzymanych od pomagających przeprowadzać badanie, tylko trzy osoby duchowne to proboszczowie. Największy odsetek badanych plasuje się grupie wiekowej 31 – 35 lat i 36-40 lat.

Mimo, że ankieta nie została stworzona ściśle pod potrzeby pracy kapłańskiej, ankietowani znakomicie poradzili sobie z jej wypełnieniem. Bardzo spontanicznie dopisywali i rozszerzali odpowiedzi o określenia dotyczące ściśle duchowej strony ich pracy. Generalnie, analizując ankiety (poza kilkoma dopiskami) osoba nie wtajemniczona z jakiego środowiska pochodzą, nie domyśliłaby się, że odpowiedzi dotyczą specyficznej poniekąd grupy zawodowej. Ale po kolei.

Spośród ankietowanych, aż 62,5% badanych wykonuje dodatkową pracę, 37,5% dokształca się. Na pytanie, czy ich wysiłek zawodowy pomaga innym ludziom, że czasem miewa takie odczucia odpowiedziało 56,2% badanych, codziennie tak czuje 31,2% badanych, ale też 12,6% odpowiedziało, że nie myśli o swojej pracy w takim kontekście. Wyniki tego badania bardziej zbliżają naszych duchownych do postaw prezentowanych przez strażników miejskich, aniżeli pielęgniarki, co jest o tyle dziwne, że to właśnie z pielęgniarkami bardziej bym porównywała zarówno powołanie do pracy z człowiekiem, jak i niezbędny i konieczny tutaj zasób empatii. Jeśli chodzi o zobojętnienie w pracy, doświadcza tego

31% ankietowanych duchownych, 43,8% nigdy nie czuje zobojętnienia, a nie zastanawiało się nad tym około 25% ankietowanych. Bezpośrednia praca z ludźmi zdecydowanie dodaje energii 43,7% ankietowanych, czasami - 50%, a tylko dla 6,3% nie ma wpływu na jej zasób (pielęgniarki – 11%, strażnicy miejscy 22,2%).

Na pytanie czy rozwiązując problem ankietowani myślą, co czują Ci dla których pracują, kapłani zdecydowanie odpowiedzieli, że na ogół myślą – 75%, 12,5% myśli, pod warunkiem, że nie utrudnia to sprawnego działania, a kolejne 12,5% robi swoje skupiając się na problemie, a nie na osobie. W myśleniu o ludziach, dla których pracują kapłani przebijają wynikami zarówno pielęgniarki jak i strażników miejskich. Jeśli chodzi o zrozumienie odczuć ludzi, dla których się pracuje, kapłani również wypadli najlepiej, bo twierdząco odpowiedziało aż 68,7%, a nie analizuje tego 12,5% badanych. Na bezpośrednie pytanie, czy wykonywana praca powoduje odczucie emocjonalnego wyczerpania, 37,5% ankietowanych odpowiedziało, że raz w tygodniu to wyczerpanie odczuwa, 6,25% czuje się tak codziennie, średnio raz w miesiącu – 25% ankietowanych, a nigdy tak się nie czuje 31,25% badanych kapłanów (aż 56% pielęgniarki, 37,7% strażnicy miejscy).

Wreszcie pytanie o wypalenie zawodowe. Żaden z ankietowanych nie odpowiedział zdecydowanie tak, co wcale nie odróżnia kapłanów ani od pielęgniarek, ani od strażników miejskich, bo tam odsetek takich odpowiedzi był również zerowy. Absolutnie nie czuje się wypalonych zawodowo 50% duchownych (61,1% pielęgniarek, 60% strażników miejskich). Czasem czuje się wypalonych zawodowo 18,6% ankietowanych (kapłani w wieku 41 lat i powyżej), a aż 31,4% nie ma zdania na ten temat. 25% ankietowanych widzi wśród swoich pracowników osobę wypaloną zawodowo, 31,2% nie widzi takiej osoby, a pozostali nie mają zdania na ten temat. W porównaniu z poprzednimi grupami zawodowymi, wynik zbliża się bardziej do wyniku pielęgniarek – 16,7%, przypomnę, że strażnicy miejscy odpowiedzieli twierdząco w 44,4%. Na pytanie, czy gdyby zaistniała taka możliwość, ankietowani zmieniliby pracę na inną, 62,5% odpowiedziało absolutnie nie (pielęgniarki 61,2%, strażnicy miejscy 20%. Rozważyłoby taką możliwość, o dziwo 18,75% badanych (33,3% pielęgniarki, 66,7% strażnicy miejscy), a gdyby zaistniała taka możliwość, zmieniłoby swoją pracę kolejne 18,75% ba-

danych. Ankietowani odpowiadający w ten sposób znajdują się w przedziale wiekowym od 31 do 35 lat.

Ciekawe odpowiedzi padały w badanej grupie na temat poszukiwania pomocy w przypadku problemów zawodowych. Tu jak przystało na osoby duchowne, respondenci często dopisywali odpowiedzi świadczące o tym, że pomocy i siły szukają u swego „Najwyższego" zwierzchnika. Jeśli chodzi zaś o „ziemskie" formy pomocy, najczęstszą odpowiedzią jaka padała, było „u przyjaciół spoza miejsca pracy" – 43,7%, pielęgniarki deklarowały, że u przełożonych, a strażnicy miejscy, że nie szukają wcale pomocy. Duchowni od osoby wspierającej oczekują głównie wysłuchania 50,0% ankietowanych, pielęgniarki i strażnicy - porady. Najczęstszym powodem występowania sytuacji stresowych według kapłanów jest zbyt duża ilość godzin pracy – 37,5% ankietowanych, ale zdarzają się również odpowiedzi, że zbyt duże wymagania i zbyt niskie zarobki. Pielęgniarki i strażnicy deklarowali zgodnie niemiłą atmosferę w pracy i zbyt niskie zarobki.

9.4. Wypalenie zawodowe wśród nauczycieli

Zawód nauczyciela należy do zawodów społecznych, podatnych na syndrom wypalenia zawodowego. To jeden z najstarszych zawodów na świecie. Nauczyciel pełniący funkcję wychowawcy, ma znaczący wpływ na dzieci, a przez to na całe dalsze ich życie. Wykonywanie pracy nauczyciela, znacznie zmieniło się poprzez uwarunkowania, nazwijmy to ogólnie społeczno-środowiskowe. Prestiż zawodu nauczyciela znacznie się zmienił na przestrzeni kilkudziesięciu ostatnich lat.

Badania zostały przeprowadzone wśród nauczycieli szkół podstawowych z terenu miasta Płocka. Przebadano 23 nauczycieli, w tym 18 kobiet i 5 mężczyzn. Najwięcej, bo 41,8% badanych była w przedziale wiekowym 41-45 lat. Aż 70% ankietowanych dodatkowo pracuje, a 48 % doskonali swoje kwalifikacje zawodowe. Na pytanie czy wysiłek zawodowy pomaga innym ludziom ankietowani odpowiedzieli, że codziennie ma takie odczucia – 87,8%, 6,7%- czasem miewa takie odczucia, a nie myśli o swojej pracy w takim kontekście 5,5% badanych. Nikt z ankietowanych nie odpowiedział, że nigdy nie zauważył żeby jego wysiłek zawodowy pomagał innym ludziom. 75% ankietowanych podaje, że bezpośrednia praca z ludźmi dodaje im energii, 22% czasem daje takie poczucie, a dla

3% ankietowanych nie ma wpływu na zasoby energii. Zdecydowana większość (64,8%) ankietowanych myśli o tym co czują inni, 21,3% badanych deklaruje, że robi swoje, skupiając się na realizacji podstaw programowych. Badani nauczyciele podają, że z łatwością potrafią zrozumieć odczucia ludzi, dla których pracują (87,9%), 10 % czasem się to zdarza, a 2,1% nie analizuje tego. Na pytanie, czy wykonywana praca powoduje emocjonalne wyczerpanie, ankietowani w 56,0% podali, że nigdy tak się nie czują, raz w miesiącu odczuwa takie wyczerpanie 38% badanych, pozostałym zdarza się to raz w tygodniu. Na bezpośrednie pytanie, czy ankietowani czują się jak osoby wypalone zawodowo, absolutnie nie odpowiedziało 61,5% badanych, 28,2% czasem czuje się wypalony, zdecydowanie tak nie odpowiedział nikt, a 10,3% badanych nie miało na ten temat zdania. Osoby, które odpowiedziały, że czasem czują się wypalone zawodowo, pochodzą w zdecydowanej części z przedziału wiekowego 46 i 50 lat. Jako przyczyny występowania sytuacji stresowych, nauczyciele podawali najczęściej nieodpowiednie warunki pracy (42,4%) oraz zbyt duże wymagania – 32,2% a także zbyt niskie zarobki. Jeśli chodzi o kwestię poszukiwania pomocy w trudnych sprawach i problemach zawodowych, nauczyciele zdecydowanie deklarują, że szukają jej u przełożonych – prawie 40%, oraz u współpracowników- 36% ankietowanych.

10. Podsumowanie

Nie tylko pracujący z ludźmi: lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, policjanci, są zagrożeni syndromem wypalenia zawodowego. Nie ma obecnie zawodu, w którym wypalenie nie istniałoby w takiej, czy innej formie. Ofiara wypalenia ma odczucie, że osiąga coraz mniej, angażując coraz więcej siły w wykonywanie obowiązków. Jednocześnie nabiera dystansu do innych ludzi, co skutkuje osamotnieniem i cyniczną postawą wobec innych. Powodów jest wiele, najczęściej przeciążenie obowiązkami i presja czasu. Niestety do tych najpopularniejszych stresorów zaczynają dołączać dziś inne – brak autonomii w dużych korporacjach, gdzie obowiązuje sztywna hierarchia, delegowanie odpowiedzialności i nieustanna kontrola. Pracownicy czują się całkowicie zależni od organizacji, ich

poczucie niewykorzystanego potencjału z czasem rodzi spadek szacunku dla własnej osoby i rezygnację.

Interesujący z punktu widzenia analizy ankiet jest fakt, że respondenci z roku 2024 niewiele odbiegają w odpowiedziach od respondentów z lat poprzednich. Niepodważalnym jest fakt, że pandemia zmieniała podejście do pracy, i to pod każdym niemalże względem. Trudno jednakże stwierdzić, że zmieniła podejście do wypalenia zawodowego. Teraz jak i przedtem, te same czynniki o nim decydują. Rośnie jednakże liczba osób skarżących się na stres w miejscu pracy, a co gorsze – na choroby stresopochodne[18]. Publicyści podkreślają, a przeprowadzone na potrzeby tej pracy badania potwierdziły, jak ważna jest dla pracownika odpowiednia atmosfera tworzona przez pracodawcę i współpracowników. I właśnie w roli organizacji należałoby chyba poszukiwać lekarstwa na chorobę cywilizacyjną, nazwaną wypaleniem zawodowym. To organizacja, poprzez tworzenie właściwych struktur może zadbać o potrzeby, a nawet indywidualne preferencje swoich pracowników. Właściwe zapewnienie autonomii danemu pracownikowi, o ile oczywiście pozwala na to charakter pracy, zdziała więcej, aniżeli tworzenie drabiny nakazów i zakazów. W literaturze fachowej dotyczącej wypalenia zawodowego nie spotyka się rozważania na temat istnienia takiego problemu wśród prowadzących własne firmy, czy też artystów wykonujących wolne zawody. A przecież tam też działa czynnik zmęczenia, problem współpracy z drugim człowiekiem, wchodzenie z nim w przeróżne zależności. Nie ma tam tylko czynnika bezpośredniego wpływu organizacji na pracę jej poszczególnego ogniwa, czyli pracownika.

Bibliografia

Czarnota- Bojarska J., Zinserling I. (red.), *W kręgu psychologii społecznej*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2011.

Gretkowski A., Zbyrad T., *Zjawisko wypalenia wśród duchowieństwa na przykładzie badań w diecezji płockiej*, Stalowa Wola 2009.

[18] B. Mańkowska; *Wypalenie zawodowe źródła mechanizmy zapobieganie,* Grupa Wydawnicza Harmonia, Wydanie I Gdańsk 2017, str. 11.

Mańkowska B., *Wypalenie zawodowe źródła mechanizmy zapobieganie*, Grupa Wydawnicza Harmonia, Wydanie I Gdańsk 2017.
Litzke S.M., H. Schuh; *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Gdańsk 2007.
„Plan optymalny" Gość Niedzielny 29.04.2012 Nr 17 rok LXXXIX.
Sęk H. (red.), *Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego* „Wypalenie zawodowe Przyczyny i zapobieganie"; Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa 2004,2020 Wydanie II.
Wilczek-Różycka E., *Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek*; Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydanie I Kraków 2008.

PROFESSIONAL BURNOUT BASED ON SELECTED PROFESSIONAL GROUPS BEFORE AND AFTER THE PANDEMIC

Abstract: The pandemic has irreversibly changed many areas of social and economic life, including the labor market. Periodic confinement at home caused by fear of losing health and life has changed the approach to performing duties, but also opened up the possibility of doing them remotely. It is difficult to say today what impact it really had on the perception of burnout. The factors causing burnout have remained the same, except perhaps for the change that has occurred within us due to our ability to cope with isolation. Undoubtedly, the number of people complaining about stress at work, and even worse - about stress-related diseases, is growing. More and more attention is paid to the appropriate atmosphere at work, which is seen as a chance for healing and preventing excessive discouragement and, consequently, burnout.

Keywords: employee, social profession, stress, mobbing, burnout