

Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie. Wydział Humanistyczny

TERESA ZBYRAD

tzbyrad@interia.pl

*Ryzyko wypalenia zawodowego pracowników  
służb społecznych*

---

The Risk of the Professional Burnout of Workers of Social Service

STRESZCZENIE

Zjawisko wypalenia zawodowego budzi coraz większe zainteresowanie ze strony psychologów, pedagogów i socjologów. W ciągu niespełna 30 lat powstało wiele teorii o zespołach wypalenia zawodowego. Emocjonalne wyczerpanie, nadmierny dystans wobec osób i spraw, którym się służy, aż do utraty zaangażowania emocjonalnego – to powszechnie doświadczane przejawy syndromu wypalenia zawodowego. Jego efektem może być przedmiotowe traktowanie klientów, uczniów, pacjentów czy petentów. Na szeroką skalę prowadzone są badania nad wypaleniem, które obejmują zasięgiem coraz to nowe grupy zawodowe. Ryzykiem wypalenia zawodowego zagrożone są zawody służebne, których istotą jest pomoc drugiemu człowiekowi. Do tych zawodów zalicza się: pracowników socjalnych, nauczycieli, pielęgniarki, lekarzy, policjantów, służby ratownicze itp. Celem artykułu jest zwrócenie uwagi na wybrane modele wypalenia zawodowego oraz uzyskanie odpowiedzi na pytanie, dlaczego ryzyko wypalenia zawodowego jest w kalkulowane w zawody, których celem jest służba drugiemu człowiekowi.

**Słowa kluczowe:** wypalenie zawodowe; zawody służebne; służby społeczne; pracownicy socjalni; nauczyciele; pielęgniarki; pomoc drugiemu człowiekowi

WPROWADZENIE

Zjawisko wypalenia zawodowego po raz pierwszy opisał Freudenberger w 1974 r. I chociaż od tamtego czasu minęło już ponad 40 lat, to wciąż badacze problemu – zainspirowani tajemnicą wypalenia – odkrywają jego uwarunkowania i symptomy, a jednocześnie poszukują odpowiedzi na pytania o sposoby zapobie-

gania wypaleniu zawodowemu. Powszechnie wiadomo, że jedne zawody są bardziej narażone na wypalenie zawodowe, a inne mniej. Istnieje wiele teorii wskazujących na uwarunkowania wypalenia, które dostarczają danych o ryzyku wypalenia w określonych zawodach. Należą do nich: pracownicy socjalni, nauczyciele, pielęgniarki, lekarze, policjanci, pracownicy służb ratowniczych i inne. Zawody te można określić wspólnym mianownikiem służb społecznych.

Interesująca wydaje się być geneza pojawienia się problematyki wypalenia zawodowego w literaturze psychologicznej. Uczeni zauważają, że zjawisko wypalenia zawodowego występowało dużo wcześniej w artykułach, niż wskazuje na to oficjalnie przyjęta data. Jednym z powodów bagatelizowania tego problemu było ukrywanie, że „profesjoniści mogą (i rzeczywiście tak jest) postępować nieprofesjonalnie”. Przełamanie tabu nastąpiło po opublikowaniu pierwszych opracowań na temat wypalenia zawodowego, kiedy to sami profesjoniści potwierdzili zarówno istnienie zjawiska wypalenia, jak i jego znaczenie jako ryzyka zawodowego (Maslach 2004, s. 13).

Istnieje wiele czynników generujących wypalenie zawodowe. Wśród nich wymienia się czynniki indywidualne, społeczne i organizacyjne. Powszechnie przyjmuje się, że ryzyko wypalenia zawodowego jest charakterystyczne dla zawodów, których podstawę stanowi praca z ludźmi. Stąd określenie, że wypalenie zawodowe stanowi syndrom zawodów służebnych. Warto także zwrócić uwagę na teorię zespołu wypalenia zawodowego jako: postępujące rozczarowanie, wzór błędnych oczekiwań, poczucie braku znaczenia oraz złe dopasowanie osoby i pracy. Podkreśla się też związek stresu z wypaleniem. Te i inne uwarunkowania wypalenia zawodowego, jego symptomy i skutki są przedmiotem analizy niniejszego artykułu.

#### WYBRANE TEORIE WYPALENIA ZAWODOWEGO

Powszechnie przyjmuje się, że wypalenie zawodowe stanowi efekt niedostosowania pomiędzy pracownikiem i pracą. Człowiek wykonujący daną pracę z reguły odpowiada sobie na pytania: jaką mam satysfakcję z pracy; czy praca daje mi możliwość samorealizacji; czy chętnie idę do pracy; czy wykonywany zawód spełnia moje oczekiwania, aspiracje. W przypadku osób wykonujących tzw. zawody służebne dochodzą dodatkowe pytania dotyczące zasadności zmagania i efektów pracy. Są to pytania typu: czy moja praca przyczynia się do poprawy życia innych ludzi; jakie korzyści czerpię ci, którym służę; w jakim stopniu zaspokajam potrzeby innych ludzi; czy włożony trud jest adekwatny do zysków. Na te i inne pytania starają się odpowiadać twórcy teorii wypalenia zawodowego poszukujący czynników generujących to zjawisko.

Prezentacja wybranych teorii wypalenia zawodowego wymaga najpierw konieczności rozróżnienia terminów „wypalenie się” i „wypalenie zawodowe”. Określeniem „wypalenie zawodowe” posługujemy się wówczas, gdy jest mowa o zjawisku, koncepcji albo konstrukcie teoretycznym. Przy czym charakterystyczne dla wypalenia zawodowego jest pojawienie się zespołu trzech odmiennych zjawisk psychologicznych. Są to: 1) psychofizyczne, emocjonalne wyczerpanie, od którego proces się zaczyna, 2) dystansowanie się, wycofanie się z kontaktu (tzw. zdystansowana troska), 3) depersonalizacja (czyli tzw. interakcja bezosobowa). Natomiast termin „wypalenie się” stosujemy, gdy kontekst znaczeniowy wyraźnie wskazuje na proces psychiczny, na dynamicznie zmieniające się mechanizmy (Sęk [red.] 2004, s. 8–9).

Kilkuletnie badania przyczyniły się do wypracowania trójskładnikowego modelu wypalenia zawodowego, opracowanego przez Maslach i Jackson. Badania te obejmowały wywiady, ankiety oraz przeprowadzone w naturalnych warunkach obserwacje zachowań osób pracujących w szerokim zakresie różnych zawodów „ukierunkowanych na ludzi”, takich jak: ochrona zdrowia, służby społeczne (opieka społeczna), zdrowie psychiczne, wymiar sprawiedliwości, edukacja. W oparciu o badania przyjęto, że:

Definiujemy wypalenie jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób. Wyczerpanie emocjonalne odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone. Depersonalizacja dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy zwykle są odbiorcami usług danej osoby lub przedmiotem opieki z jej strony. Obniżone poczucie dokonań osobistych odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy (Maslach 2004, s. 15).

Wspomniane wyżej trzy komponenty (tj. wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i obniżone poczucie dokonań osobistych) stanowią podwaliny wszelkich mnożących się modeli wypalenia zawodowego.

W literaturze przedmiotu istnieje kilkadziesiąt modeli wypalenia zawodowego. Biorąc pod uwagę ryzyko wypalenia wśród pracowników służb społecznych, warto przyjrzeć się bliżej niektórym modelom wypalenia (zespołom wypalenia) oraz czynnikom generującym wypalenie w zawodach, których istotą jest służba innym.

Ojcem teorii zespołu wypalenia się jest Freudenberger. Według niego wypalenie stanowi porażkę utrzymania idealistycznego wizerunku samego siebie. Narażeni na wypalenie są ludzie oddani pracy, pewni siebie, o nierzeczywistych (zbyt wysokich) oczekiwaniach, a wypalające są ich zbyt wygórowane ambicje. Ludzie ci odczuwają, iż są niedocenieni i zarazem przyjmują postawę niższości i

nieomyślności. Zespół wypalenia się występuje zatem nie z powodu braku kompetencji do osiągnięcia celu, lecz jest efektem nieotrzymywania oczekiwanych nagród. Pracownicy nadmiernie zaangażowani, za bardzo się poświęcający, ignorują własną niewygodę, nie dają sobie chwili wytchnienia, reagują na stres, przepracowują się i ostatecznie się załamują (Sekułowicz 2002, s. 18).

Zgodnie z przytoczonym wyżej zespołem wypalenia największe ryzyko wypalenia dotyczy idealistów, poświęcających się „komuś” (ludziom) lub „czemuś” (jakiejś sprawie), którzy żyjąc zgodnie ze swoimi ideałami, pragną ulepszać świat, jednak na tej drodze ponoszą fiasko własnych zmagañ.

Na brak oczekiwanych nagród i rezultatów pracy – jako czynników generujących zespół wypalenia zawodowego – wskazuje wielu badaczy problemu. Jedną z teorii głosi, że wypalenie wynika z poczucia braku znaczenia. Farber uważa, że poczucie wypalenia w dużej mierze jest uzależnione od poczucia braku znaczenia. Pracownik odnosi wrażenie, że jego wysiłki nakierowane na pomoc innym nie są skuteczne. W sytuacji braku sukcesu pracownik sądzi, że nie jest w stanie realizować podstawowego celu, jakim jest pomoc innym. W związku z tym cierpi na zaniżoną samoocenę i czuje się osobą bez znaczenia. Jest po prostu wypalony (Sekułowicz 2002, s. 21). W tym modelu wypalenia istotną rolę odgrywa także środowisko pracy. Brak znaczenia odczuwa pracownik, nie tylko zmagając się z pomocą innym i nie odnosząc na tej drodze sukcesu, ale też ten, którego nie docenia pracodawca. Brak uznania współpracowników i położonych w formie wdzięczności lub awansu sprawia, że pracownik nie odczuwa sukcesu. Farber wyraźnie zauważa związek braku nagród ze strony zakładu pracy z poczuciem braku znaczenia, co tym samym przyczynia się do zespołu wypalenia zawodowego.

Kolejny zespół wypalenia powstaje pod wpływem błędnych oczekiwań, nieodpowiadających rzeczywistej sytuacji w miejscu pracy. Zwolennikiem tego zespołu wypalenia jest Meier, który wyróżnia trzy rodzaje oczekiwań: 1) oczekiwanie wzmocnienia – polega na indywidualnym poszukiwaniu wyników pracy, niespełnienie takich oczekiwań może spowodować pojawienie się syndromu wypalenia, 2) oczekiwanie wyników – brak rezultatów prowadzi do bezradności, efektem jest zaniechanie działania lub pasywność, a także niska samoocena, 3) oczekiwanie skuteczności – związane z brakiem poczucia własnych kompetencji. Meier uważa, że brak osiągnięć osobistych wskazuje na wypalenie, które jest wynikiem błędnych oczekiwań skuteczności (Sekułowicz 2002, s. 20). Zespół wypalenia jako wzór błędnych oczekiwań jest charakterystyczny dla zawodu nauczyciela. Oczekiwania te są ściśle ze sobą sprzężone: brak wyników w pracy prowadzi do poczucia braku kompetencji, a następnie do poczucia braku skuteczności działania. Niespełnione oczekiwania stanowią z kolei podłoże dla kształtowania się zespołu wypalenia zawodowego.

Bardzo interesująco przedstawia się zespół wypalenia jako postępującego rozczarowania, zaprezentowany przez Edelwicha i Brodsky'ego. Model ten

wskazuje na czterostopniowe postępujące rozczarowanie: 1) entuzjazm – to pierwszy etap, cechuje go idealizm, ogromna nadzieja i niereczywiste oczekiwania. Człowiek ciężko pracuje, przy czym praca staje się najważniejszym celem życia, 2) stagnacja – na tym etapie następuje zredukowanie oczekiwań. Nie ma tu nadmiernego zaangażowania w pracę, nacisk jest położony na własne potrzeby, 3) frustracja – pojawia się w trzecim etapie, to narastająca bezradność, gdyż oczekiwania nie mogą być zrealizowane, 4) apatia – stanowi czwarty etap, w którym pracownicy wycofują się z pracy – unikają jej, co wiąże się z częstą absencją, poza tym unikają kontaktów z innymi na terenie pracy. Są cynicy, emocjonalnie odosobnieni (Sekulowicz 2002, s. 19). Jak można zauważyć, wypalenie zawodowe nie pojawia się nagle, lecz stanowi stopniowy proces: od entuzjazmu poczynając, a na apatii kończąc.

Wiele teorii wypalenia zawodowego odwołuje się do złego dostosowania osoby i pracy. Za takim zespołem wypalenia opowiadają się m.in. Maslach i Leiter. Twierdzą oni, że zespół wypalenia jest sytuacją chronicznego braku równowagi pomiędzy tym, co ludzie muszą robić a tym, czym są. Jest to choroba, która rozprzestrzenia się stopniowo, spychając ludzi w przygnębienie. Zgodnie z tą teorią wypalenie jest związane ze złym dopasowaniem pracownika i pracy i zależy od specyfiki zatrudnienia (Sekulowicz 2002, s. 37). Ten model wypalenia uległ modyfikacji. Obecnie wymienia się sześć typów złego dopasowania pracownika do pracy. Są to: przeciążenie pracą – wynika z konieczności wykonywania zbyt wielu czynności w krótkim czasie, przy skąpych zasobach; brak kontroli – związany z niemożnością podejmowania decyzji i dokonywania wyborów; brak nagrody – niskie uposażenie, brak uznania; brak wspólnoty z kolegami; brak sprawiedliwości – niejednakowe traktowanie pracowników; konflikt wartości – wynikający z dysonansu pomiędzy wymaganiami pracy a zasadami osobistymi pracownika.

Żyjemy w czasach, w których wiele mówi się i pisze o pogwałceniu praw pracowniczych. Czynniki złego dopasowania osoby i pracy wydają się być obecnie decydującymi przyczynami wypalenia zawodowego. Świadczą o tym chociażby liczne manifestacje różnych grup zawodowych domagających się godnych warunków pracy. Wśród nich wymienić można m.in. pielęgniarki, lekarzy, nauczycieli. Zapewne samo złe dostosowanie osoby i pracy nie jest jedynym źródłem wypalenia zawodowego. Nie można przecież zapominać o czynnikach indywidualnych i o tym, że zawody o największym ryzyku wypalenia są ukierunkowane „ku ludziom”, z którymi praca nie należy do łatwych.

Na koniec warto zwrócić uwagę na związek stresu w pracy z wypaleniem zawodowym. Wielu badaczy potwierdza, że stres w miejscu pracy jest płaszczyną, na której powstaje i ewoluuje syndrom wypalenia. Badania przeprowadzone przez Sęk wykazały, że odczuwany poziom stresu koreluje dodatnio z całkowitym poczuciem wypalenia i emocjonalnym wyczerpaniem. Natomiast nie wiąże się on

z poziomem depersonalizacji i poczuciem zaangażowania osobistego. Podobne wyniki badań uzyskała Krawulska-Ptaszyńska, z których wynika, że istnieje silny związek pomiędzy stresem a wyczerpaniem emocjonalnym. Stres zdaje się być predyktorem tego komponentu syndromu wypalenia (Chrzanowska 2004, s. 38).

Czynniki stresogenne występują w każdym środowisku pracy, bez względu na jej charakter: począwszy od zawodów tzw. służebnych, a kończąc na robotnikach fabryki narzędzi. Jednak nie we wszystkich typach zawodów mamy do czynienia z wypaleniem, dlatego opinie co do traktowania stresu jako źródła wypalenia zawodowego są podzielone.

Przykładem jest Pines, która wyraźnie stawia granicę pomiędzy stresem w pracy a wypaleniem zawodowym. Według niej każdy może doświadczać stresu, natomiast wypalenia mogą doświadczać tylko ludzie, którzy rozpoczynali swoją pracę zawodową, mając wzniosłe cele, duże oczekiwania i silną motywację – ludzie, którzy spodziewali się czerpać ze swej pracy poczucie znaczenia. Osoba, która nie ma na początku takiej motywacji, może doświadczać stresu związanego z pracą, ale nie wypalenia (Pines 2004, s. 38–39).

W sytuacjach stresujących podkreśla się znaczenie wsparcia społecznego. Wiele badań potwierdza dodatnią zależność między siłą wsparcia społecznego, na które mogą liczyć osoby znajdujące się pod wpływem stresorów, a odpornością na stresory. Z badań przeprowadzonych nad sytuacją robotników pracujących w amerykańskim przemyśle gumowym wynika, że odczucie stresu w pracy skuteczniej łagodzi wsparcie udzielane przez przełożonych niż współpracowników, a poza miejscem pracy skuteczniejsze jest wsparcie udzielane przez żony niż przez krewnych czy przyjaciół (Szmagański 2004, s. 14–15). Chociaż nie ma zgody co do tego, że stres w pracy stanowi jeden z czynników wypalenia zawodowego, to badacze zgadzają się z tym, że zarówno wsparcie społeczne, jak i poczucie znaczenia wykonywanej pracy może łagodzić potencjalne stresory wkalulowane w zawód.

Przytoczone wyżej teorie wypalenia zawodowego zaskakują różnorodnością źródeł tego zjawiska. Każda z nich ma swoje racje i potwierdzone badaniami hipotezy, więc trudno się z nimi nie zgodzić. Dobrze jest jednak odpowiedzieć sobie na pytanie, dlaczego ryzyko wypalenia zawodowego dotyczy pracowników służb społecznych.

#### BADANIA NAD WYPALENIEM ZAWODOWYM PRACOWNIKÓW SŁUŻB SPOŁECZNYCH

Wypalenie zawodowe jest charakterystyczne dla tzw. zawodów służebnych, czyli polegających na pracy z ludźmi i dla ludzi. Obecnie badacze problemu uważają, że przemiany cywilizacyjne i wzrastające wymagania stawiane zawodom służb społecznych spowodowały koszty psychologiczne w takich zawodach,



jak: nauczyciele, pielęgniarki, lekarze, pracownicy socjalni, pracownicy służb ratowniczych, policjanci i innych. Reprezentanci powyższych zawodów doświadczają coraz więcej stresu związanego z pracą, z którym trudno sobie poradzić, wyczerpują się, są chronicznie zmęczeni, coraz mniej zadowoleni z pracy. Próbując radzić sobie z tymi obciążeniami, coraz bardziej dystansują się od osób, którym pomagają, czasem tracą zaangażowanie w zawodzie, zmieniają go lub przechodzą na przedwczesną rentę (Sęk [red.] 2004, s. 7). Specyfika zawodów służebnych wymaga zaangażowania emocjonalnego. Osoby pracujące w wyżej wskazanych zawodach obok umiejętności profesjonalnych wykorzystują dodatkowo własną osobowość jako narzędzie pracy. Z jednej strony praca w służbie innym domaga się efektywnego rozwiązywania problemów tych osób, którym służą osoby wykonujące dany zawód, a z drugiej reprezentanci zawodów służebnych pragną zaspokajać potrzebę samorealizacji i doświadczać efektów własnych przedsięwzięć. Praca skierowana na pomoc drugiemu człowiekowi może dostarczać satysfakcji zawodowej i życiowej, ale też, niestety, może być powodem dużych obciążeń i długotrwałego stresu. Dzieje się to przede wszystkim, gdy wysiłek włożony w rozwiązywanie problemów innych nie przynosi oczekiwanych rezultatów.

W zawodach służebnych zawsze istnieje ryzyko porażki, z którą muszą zmagać się pracownicy. Co istotne, przez zaangażowane emocjonalnie osoby zarówno porażka, jak i sukces są traktowane w kategoriach egzystencjalnych. Pines zauważa, że wypalenie zawodowe jest charakterystyczne dla ludzi rozpoczynających swą karierę zawodową z wiarą, że wykonywana przez nich praca jest ważna, z głęboką troską o ludzi, którym postanowili pomagać z nadzieją, że będą mieli istotny wpływ na ich życie i uczynią świat lepszym miejscem do życia. Wypalają się oni, kiedy czują, że ponieśli porażkę (Pines 2004, s. 40).

Warto podkreślić, że to właśnie w tzw. zawodach służebnych najwięcej jest idealistów, ludzi z powołania, którzy marzyli o pracy dla innych, budowaniu lepszego świata i kreowaniu świetlanej rzeczywistości. Niezwykle degradujące dla pracownika służb społecznych są sytuacje bezsilności wobec problemów innych. Szczególnie dotkliwie sytuacje te uderzają w ludzi traktujących własną pracę z pasją, angażujących się całą osobowością na rzecz dobra społecznego. Porażka może stanowić punkt zwrotny w wykonywanym zawodzie. Przykładem może być lekarz, któremu umiera pacjent, nauczyciel dzieci niepełnosprawnych intelektualnie, u których nastąpił regres, pielęgniarka w hospicjum czy pracownik socjalny, którego podopieczny staje się bezdomnym.

Badania nad wypaleniem zawodowym wyraźnie wskazują, że ryzyko wypalenia jest charakterystyczne dla pracowników służb społecznych. Określenie „służby społeczne” ma zastosowanie w głównej mierze do pracowników socjalnych. Jednak terminem tym obejmuje się także służbę zdrowia (lekarzy, pielęgniarki), nauczycieli, policjantów, psychoterapeutów i wiele innych zawodów, których wspólną cechą są bezpośrednie relacje z drugim człowiekiem. Specjali-

ści zajmujący się wypaleniem zawodowym najczęściej ograniczają się do wskazanych wyżej zawodów służebnych:

(...) generalnie chodzi o te zawody, w których bliski kontakt interpersonalny, wykorzystujący także procesy zaangażowania i wymiany emocjonalnej, odgrywa istotną rolę. Ta interakcja zawodowa w kontaktach lekarz, pielęgniarka – pacjenci; urzędnicy biur usługowych – klienci, petenci; terapeuci, pracownicy socjalni – osoby poszukujące pomocy; nauczyciele – uczniowie, studenci; wymaga określonego zaangażowania emocjonalnego, troski w codziennym dniu pracy, co samo w sobie jest obciążające (Sekulowicz 2002, s. 61).

Należy pamiętać, że lista zawodów objętych ryzykiem wypalenia nie jest jeszcze zamknięta. Śledząc literaturę z tej dziedziny, można zauważyć, że do grona dotychczas znanych zawodów zagrożonych wypaleniem, dołączają inne. Przykładem mogą być dotychczas niewymieniani nauczyciele akademicki.

Najwięcej badań nad wypaleniem zawodowym przeprowadzono wśród pracowników socjalnych i nauczycieli pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, nieco mniej spotyka się badań nad wypaleniem lekarzy, pielęgniarek i psychoterapeutów.

Pracownicy socjalni są zatrudniani w ośrodkach pomocy społecznej oraz innych instytucjach, jak np. domy pomocy społecznej, szpitale, ośrodki opiekuńczo-wychowawcze, lecznicze czy zakłady karne. Realizacja pracy socjalnej nie jest zadaniem łatwym. Aby zrozumieć trudności związane z wykonywaniem pracy socjalnej, warto przytoczyć jej główne założenia. Praca socjalna ma na celu usprawnienie społecznego funkcjonowania jednostek, tak indywidualnie, jak w grupie, poprzez działania skierowane na ich stosunki społeczne, rzutujące na interakcje między człowiekiem a jego otoczeniem. Działania te dzielą się na trzy grupy funkcjonalne: odnowienie utraconej lub osłabionej zdolności, zapewnienie zasobów indywidualnych i zbiorowych oraz zapobieganie społecznej dysfunkcji (Skidmore, Thackeray 1998, s. 18). Celem pracy socjalnej jest więc usprawnienie społecznego funkcjonowania jednostek, dostarczenie środków niezbędnych do życia oraz prewencja, czyli niedopuszczanie do powstawania zachowań uznawanych za dysfunkcyjne czy patologiczne. Ciężar realizacji tych bardzo ambitnych, a jednocześnie bardzo trudnych założeń pracy socjalnej spoczywa na pracowniku socjalnym. Ta odpowiedzialna praca w relacji z klientem przyczynia się do znacznych obciążeń emocjonalnych.

Najwięcej badań nad wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych dotychczas przeprowadzono w Stanach Zjednoczonych. W latach 1981–1991 Soderfeldt poddała analizie 18 raportów z badań nad wypaleniem amerykańskich pracowników socjalnych. Badania pozwoliły wyodrębnić trzy kategorie czynników skojarzonych z wypaleniem: 1) czynniki związane z pracą – niska autonomia pracownika, brak wyzwań w pracy, niski stopień wsparcia, nieokreśloność ról zawodowych, praca w sektorze publicznym, niezadowolenie z celów placówki i mi-



nimalne stosowanie strategii radzenia sobie w pracy, trudności w zapewnianiu usług klientom, negatywne postawy wobec zawodu, wysokie obciążenie pracą, złe funkcjonowanie, 2) czynniki związane z klientem – negatywne wyobrażenia o klientach, empatia, osobiste zaangażowanie w problemy klientów, zaangażowanie w relację klient – pracownik, 3) czynniki związane z pracownikiem – chroniczne drobne kłopoty dnia codziennego, dochód rodziny, postawy wobec zawodu, lata doświadczenia, niski poziom wykształcenia (Szmagański 2004, s. 45–46). Badania te, choć nie przyczyniły się do rewelacyjnych ustaleń w dziedzinie wypalenia zawodowego, potwierdziły, że źródła wypalenia są różnorodne i najczęściej są ze sobą sprzężone. Toteż nie należy sądzić, że przyczyny wypalenia tkwią wyłącznie w cechach indywidualnych pracowników, organizacji pracy czy zaburzonych kontaktach interpersonalnych.

Nieco więcej danych w dziedzinie wypalenia zawodowego przyniosły badania przeprowadzone w 1989 r. na reprezentatywnej próbie 176 pracowników socjalnych w Irlandii Północnej. Alarmującym sygnałem z tych badań okazała się wiadomość, że połowa respondentów myślała o porzuceniu swojej pracy. Autorzy tych badań przyjęły jako model wypalenia przewlekły stres spowodowany poczuciem większych wkładów niż otrzymywanych zwrotów w interpersonalnych transakcjach w miejscu pracy (z klientami, zwierzchnikami, kolegami). Za czynniki powodujące wypalenie uznano: za mało czasu na wykonywaną pracę, brak autonomii i bezsilność wobec sytuacji wymagających ich pomocy, ograniczoną ilość środków (Szmagański 2004, s. 53).

Inne badania, tym razem przeprowadzone wśród angielskich pracowników socjalnych, odwołują się do aktów przemocy stosowanej przez klientów. Rozmiary zjawiska zaskoczyły badaczy. W najbardziej narażonej na przemoc kategorii pracowników placówek pobytowych atak fizyczny przeżyło 62% pracowników, groźby przemocy – 53%, werbalne ataki (krzyk, obrażanie) – 82% badanych. Uzyskane wyniki doprowadziły do wniosku, że praca w publicznych służbach socjalnych należy do najbardziej stresujących zawodów (Szmagański 2004, s. 56).

Problem agresji ze strony klientów pomocy społecznej wobec pracownika socjalnego przeroża liczbami także w Polsce. Z moich badań, przeprowadzonych w 2006 r. na próbie 261 pracowników socjalnych województwa podkarpackiego<sup>1</sup>, wynikają następujące wnioski. Aż 95,1% pracowników doświadcza agresji słownej (typu przekleństwa, wulgaryzmy) ze strony klientów. Ponad połowa pracowników (62,1%) skarży się na groźby i zastraszanie. Oprócz agresji słownej, stosowanych groźb i zastraszania pracownicy socjalni zmagają się również z poniżeniem przez swoich klientów. Z taką formą agresji spotkało się 36,4% ankieto-

<sup>1</sup> Badania własne przeprowadzone w 2006 r. wśród 261 pracowników socjalnych województwa podkarpackiego. Łącznie objęto badaniami 70 ośrodków pomocy społecznej, spośród których 46 stanowiły GOPS-y, 14 – MOPS-y i 10 – MGOPS-y.

wanych pracowników socjalnych. Niestety, oprócz przemocy psychicznej klienci stosują przemoc fizyczną. Wymienić tu można napaść na pracownika socjalnego ręką (np. szarpanie, targanie za włosy, pobicie) oraz z użyciem narzędzi ostrych (jak np. nóż czy nawet siekiera). Przemocy fizycznej od podopiecznych doświadczyło 4,2% pracowników socjalnych. Wśród uszkodzeń ciała pracownicy wymieniali też incydenty w pracy terenowej, niezależne od klientów (jak np. pogryzienie przez psa).

Trudne relacje interpersonalne nie stanowią jedynego problemu w zawodzie pracownika socjalnego. Badania, jakie przeprowadziłam wśród pracowników socjalnych województwa podkarpackiego, ukazują złożoność czynników warunkujących wypalenie zawodowe. Czynniki te należą do wymiaru mikro- i makrostrukturalnego. Analiza materiału empirycznego pozwoliła na wyodrębnienie czterech grup czynników w poszczególnych obszarach. Pierwszą grupę czynników stanowią cechy indywidualne i osobowościowe ludzi wykonujących zawód służebny. W tym obszarze zauważa się pewne mechanizmy powodujące w przyszłości ryzyko wypalenia zawodowego. Należą do nich: wybór zawodu (powołanie czy przypadek), motywacja do pracy, zmiany osobowości pod wpływem pracy, stopień zaangażowania w pracę czy postawy wobec pracy (tzw. etos zawodu). Druga grupa czynników ma swoje źródło w kontaktach interpersonalnych pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym. Kluczową rolę odgrywają tu postawy wobec podopiecznych, zagrożenia ze strony klientów, konieczność przeprowadzania wywiadu w środowisku zamieszkania podopiecznego, tzw. trudni klienci (np. alkoholicy, chorzy psychicznie, podopieczni agresywni i roszczeniowi). Praca dla ludzi zawsze wiąże się z efektywnością podejmowanego trudu, dlatego pracownicy socjalni bilansują swoją pracę w kategoriach zysków i strat lub – inaczej ujmując – sukcesów i porażek. Niestety, ten bilans nie wypada korzystnie, co można lapidarnie określić w ten sposób, że pracownicy socjalni odczuwają poczucie braku znaczenia i efektywności podejmowanych działań. Trzecia grupa czynników obejmuje poziom instytucji, czyli miejsca pracy pracownika socjalnego. W tym obszarze zauważa się np. następujące trudności: konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego, ograniczenia w środowisku pracy, trudne relacje z przełożonymi, brak wsparcia, poczucie osamotnienia. Ostatnia grupa czynników należy do wymiaru makrostrukturalnego. Głównym problemem staje się system pomocy, w tym regulacje prawne zobowiązujące pracownika socjalnego do działań pomocowych, a jednocześnie niezapewniające mu odpowiednich instrumentów realizacji. Do tego należy doliczyć sztywność przepisów, biurokrację, nadmiar obowiązków, deficyt pracowników socjalnych (co przekłada się na zbyt dużą liczbę podopiecznych) i ograniczone kompetencje pracowników socjalnych. Należy dodać, że prawie 70% badanych pracowników socjalnych opowiedziało się za reformą systemu pomocy społecznej (Zbyrad 2014, s. 151–341).

Jednym z komponentów wypalenia zawodowego jest brak efektów wykonywanej pracy, czyli brak oczekiwanych rezultatów i przewaga strat nad nagrodami. Potwierdzają to nie tylko teorie wypalenia zawodowego, ale też konkretne przykłady. Pewna pracownica socjalna, która zajmowała się rodzinami mającymi wiele różnych problemów, wypaliła się, gdy zdała sobie sprawę, że nawet gdyby pracowała 12 godzin dziennie przez siedem dni w tygodniu, to i tak nigdy nie będzie mieć rzeczywistego wpływu na życie tych rodzin. W jej miejscu pracy uważano ją za profesjonalistkę mającą duże sukcesy, lecz w jej pojęciu poniosła porażkę, ponieważ miała poczucie, że wszystkie jej starania są nieistotne i pozbawione znaczenia (Pines 2004, s. 47). Ten przykład wskazuje, jak bardzo destrukcyjna dla pracownika socjalnego jest świadomość poczucia braku znaczenia i efektów pracy.

Wymagania kierowane pod adresem pracowników socjalnych nieustannie się zwiększają. Wiele debat, dyskusji i konferencji naukowych koncentruje się wokół profesjonalizacji pracownika socjalnego. Analizując ustawę o pomocy społecznej, można znaleźć wiele obowiązków, jakimi obarcza się pracowników socjalnych, łącznie z odpowiedzialnością etyczną, natomiast prawa zupełnie nie są akcentowane. Ta sytuacja sprawia, że tak naprawdę pracownicy socjalni są bezbronni wobec chociażby agresywnych i roszczeniowych klientów. Praca w pomocy społecznej niesie ryzyko utraty ideałów, które przyświecały wielu pracownikom na początku ich kariery zawodowej. Dzieje się tak dlatego, że rzeczywistość okazuje się być bardziej brutalna, niż mogłoby się wydawać. Idealistyczne wyobrażenia o pomocy drugiemu człowiekowi toną w morzu istniejącej biurokracji, sztywnych przepisów, niedostatecznych środków finansowych, zmagania z agresywnymi bądź niezaradnymi życiowo klientami, wreszcie w braku efektów podejmowanych działań.

W zawodzie pracownika socjalnego dodatkowym obciążeniem są różnego rodzaju sytuacje stresogenne, które przybierają postać chronicznych. Źródłem frustracji pracowników socjalnych są wywierane na nich różnego rodzaju presje: presja czasu, presja regulacji prawnych, presja ze strony klientów, zwierzchników, presja ze strony otoczenia (por. Zbyrad 2006, s. 3–26). Zawód pracownika socjalnego, wbrew powszechnym wyobrażeniom, wymaga dużej odporności psychicznej i umiejętności radzenia sobie z czynnikami stresogennymi. Ryzyko wypalenia zawodowego (choćby z uwagi na brak sukcesu, znaczenia, oczekiwanych nagród) zostało wkalkulowane w tę służebną profesję, jednak nie wszyscy, wybierając ten zawód, zdają sobie z tego sprawę.

Nauczyciele, podobnie jak pracownicy socjalni, są zaliczani do grup o wysokim ryzyku wypalenia zawodowego. Przyczyny wypalenia zawodowego nauczycieli głównie wiążą się z oczekiwaniami kierowanymi pod ich adresem czy – mó-

wiąc językiem socjologicznym – z wymogami roli. Nauczyciel jawi się jako osoba, która jest zobligowana do ogromnej wiedzy, kompetencji zawodowych, wysokiego morale i nieposzlakowanej opinii. Z reguły nauczyciele mają świadomość tego, że znajdują się pod „baczny okiem” środowiska, w którym żyją i pracują. Starając się sprostać tym wymaganiom, frustrują się, a następnie wypalają.

Wśród przyczyn wypalenia zawodowego nauczycieli wymienia się nadmierne wymagania. Zdaniem Chrzanowskiej współczesny nauczyciel powinien:

(...) dążyć do osiągnięć, być ambitnym, rywalizującym, ekspansywnym, otwartym, twórczym, mieć poczucie kompetencji, a także być zaangażowanym i superaktywnym. Ta charakterystyka zdumiewająco dobrze pasuje do stanu określanego w literaturze hasłem *superman* (Chrzanowska 2004, s. 5).

Te wymagania – w konfrontacji z możliwościami zarówno psychicznymi, jak i fizycznymi – stanowią źródło stresu nauczycieli. Oczekiwania kierowane pod adresem nauczyciela i wzrastająca rywalizacja pomiędzy pracownikami podnoszącymi swoje kwalifikacje czynią środowisko pracy nauczyciela niezwykle stresogennym, co w połączeniu z innymi czynnikami nieuchronnie prowadzi do wypalenia zawodowego.

Wypalenie zawodowe szczególnie uderza w nauczycieli traktujących własną pracę z pasją, angażujących się całą osobowością na rzecz swoich uczniów. Potwierdzają to badacze problemu, którzy zauważają, że wypalenie u nauczycieli jest szczególnie prawdopodobne wówczas, gdy ci cenią swoje ideały i starają się je realizować. Bloch w swoich badaniach przyjął tezę, że idealistycznie nastawieni nauczyciele, którzy swój zawód wykonują wręcz z obsesyjną pasją i pełnym zaangażowaniem, są narażeni na „syndrom bitego psa”. Angażują się bowiem w pracę, wykonują swoje zadania entuzjastycznie, po czym ulegają głębokiemu rozczarowaniu, gdy okazuje się, że nie otrzymują oczekiwanych zysków z podjętych wysiłków (Sekulowicz 2002, s. 62).

Kolejnej przyczyny wypalenia zawodowego nauczycieli należy upatrywać w relacjach nauczyciel – uczeń. Od nauczyciela oczekuje się nie tylko przekazywania wiedzy, ale także stwarzania warunków do optymalizacji rozwoju uczniów. Jak podkreślają badacze problemu, szczególną cechą roli nauczyciela jest ambiwalencja i związana z nią konieczność oscylowania między bliskością, troską i serdecznością a dystansem. W zawodzie nauczyciela efekty pracy są pośrednie, a gratyfikacje – z reguły niepewne i bardzo odroczone w czasie. Wymienia się poza tym wiele stresorów związanych z zachowaniem uczniów, które pozostają w sprzeczności z celami i oczekiwaniami wychowawczymi nauczycieli. Należą do nich: brak zainteresowania nauką, niechęć do nauki, trudności w nauce na skutek różnych deficytów tkwiących w uczniu i jego środowisku (np. ubóstwo, braki przedmiotowe i brak warunków do nauki) (Sęk [red.] 2004, s. 149–150).

Twórcy teorii wypalenia zawodowego nauczycieli najczęściej odwołują się do utraty idealizmu, przewagi kosztów nad zyskami oraz potrzeby samorealizacji. Do często prezentowanych należą następujące stwierdzenia: kiedy pełni zapalę, ideałów i poświęcenia nauczyciele mają poczucie, że nie są w stanie kształcić i inspirować swych uczniów z powodu ich apatii, problemów z dyscypliną, przepełnienia klas, braku personelu pomocniczego, nadmiaru roboty papierkowej i nadmiaru sprawdzianów, wówczas przypuszczalnie ulegną oni wypaleniu (Bloch, Farber); kiedy u nauczycieli niezaspokojone są potrzeby samorealizacji i szacunku do samego siebie, wtedy istnieje wysokie prawdopodobieństwo wypalenia (Anderson, Iwanicki) (Pines 2004, s. 34). Podobnie jak w przypadku innych grup zawodowych, głównym czynnikiem decydującym jest służebny charakter pracy, której owoce są albo odległe w czasie, albo nie są widoczne wcale.

Wypalenie zawodowe w dużym stopniu dotyczy nauczycieli szkolnictwa specjalnego, a więc pracujących z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie. Z badań przeprowadzonych na grupie 750 nauczycieli różnych placówek szkolnictwa specjalnego wynika, że nauczyciele zatrudnieni w placówkach specjalnych dla głębiej upośledzonych umysłowo doświadczają większego wypalenia. Wyniki pozwalają na stwierdzenie, iż jednym z czynników determinujących doświadczanie stresu i wypalenia jest rodzaj i głębokość zaburzenia podopiecznych. Praca z osobami z głębszą niepełnosprawnością intelektualną przynosi znacznie mniej satysfakcji. Nauczyciele rzadziej niż ich koledzy zatrudnieni w innych placówkach mogą oczekiwać widocznej poprawy funkcjonowania swoich podopiecznych. Efekty ich pracy są znacznie rozciągnięte w czasie (Sekułowicz 2002, s. 142).

Problem wypalenia zawodowego nauczycieli wciąż inspirowuje badaczy tego zjawiska. Wiadomo, że nauczyciele pracujący z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie doświadczają wypalenia zawodowego częściej niż nauczyciele pracujący z dziećmi zdrowymi oraz że nauczyciele specjaliści zatrudnieni w domach pomocy społecznej częściej ulegają wypaleniu niż nauczyciele szkół specjalnych. Podobnie jak pracownicy socjalni, nauczyciele również doświadczają poczucia braku znaczenia i braku sukcesów. Ich podopieczni (uczniowie) nie zawsze osiągają zamierzone rezultaty. Sytuacja wydaje się być dość dramatyczna zwłaszcza u nauczycieli prowadzących zajęcia rewalidacyjno-wychowawcze z osobami o głębokim stopniu upośledzenia umysłowego. W przypadku tych uczniów efekty pracy nie tylko są rozciągnięte w czasie (trwają latami), ale jeszcze może nastąpić regres. W takich sytuacjach dochodzi do utraty przez nauczycieli ideałów, motywacji do działania, dodatkowych starań czy poświęceń. Żmudna i ciężka praca, której efekty są nieproporcjonalne do włożonego trudu, brak oczekiwanych nagród w postaci postępów rozwojowych ucznia (nie mówiąc już o finansowych), stają się istotnymi czynnikami wypalenia zawodowego nauczycieli z zakresu pedagogiki specjalnej.

Oprócz nauczycieli i pracowników socjalnych ryzykiem wypalenia zawodowego są obarczeni lekarze i pielęgniarki. Głównych czynników decydujących o wypaleniu zawodowym upatruje się również w służebnym charakterze pracy, pomocy drugiemu człowiekowi, w tym przypadku choremu, cierpiącemu pacjentowi. Podobnie jak w powyższych zawodach, zwraca się uwagę na siłę motywacji, ideałów, a w tym wypadku nawet powołania, które było u podstaw pełnienia zawodu lekarza czy pielęgniarki. Szczególnie dramatyczne są sytuacje bezradności nie tylko wobec cierpienia, ale i w obliczu śmierci pacjentów.

Do znaczenia motywacji i poczucia bezsilności w zawodach medycznych odwołują się badacze wypalenia:

(...) gdy pielęgniarki o silnej motywacji, które podejmowały pracę, aby pomagać ludziom, zrobić coś dobrego dla ludzkości, uczynić życie i śmierć łatwiejszymi do zniesienia dla innych istot ludzkich, uważają, że nie potrafią złagodzić bólu i cierpienia swych pacjentów, wówczas nie są w stanie czerpać ze swej pracy poczucia sensu istnienia, a tym samym są narażone na niebezpieczeństwo wypalenia. W badaniu nad pielęgniarkami najwyższe korelacje z wypaleniem wykazywały następujące charakterystyczne cechy pracy: presja pracy – poczucie, że nie ma dość czasu lub wystarczającego personelu, żeby dobrze wykonywać pracę, poczucie braku sukcesu w pracy oraz poczucie odpowiedzialności za cierpienia pacjentów (Pines 2004, s. 34).

Poczucie braku znaczenia i utrata własnej wartości, zwłaszcza przez pielęgniarki, mogą wynikać z niedocenienia ich trudu pracy zarówno przez pacjentów, jak i przełożonych. Kapryśni i roszczeniowi pacjenci są przyczyną wielu drażliwych sytuacji, które pogłębiają dystans w relacjach z pielęgniarkami. Z kolei niskie zarobki pielęgniarek nie stanowią czynnika motywującego do szczególnej troski o pacjenta. Pielęgniarki, niedocenione przez pracodawcę (niskie zarobki) i przez pacjentów, odczuwają brak znaczenia własnej pracy, w konsekwencji przestają się starać, tracą idealizm, następuje proces depersonalizacji (czyli przedmiotowego traktowania pacjentów). Z pewnością nieadekwatność nagród do trudu pracy stanowi czynnik zwiększający ryzyko wypalenia zawodowego.

Z badań przeprowadzonych na grupie 138 pielęgniarek, zatrudnionych na terenie miasta Poznań na różnych oddziałach szpitalnych i klinicznych, wynikają dość interesujące wnioski. Okazuje się, że wysoki poziom wypalenia dotyczy pielęgniarek zatrudnionych na oddziałach pediatrycznych, onkologicznych i psychiatrycznych, natomiast niski poziom wypalenia dotyczy przełożonych, położnych i pielęgniarek oddziałów internistycznych (Breisert 2004, s. 196–198). Każdy z oddziałów stawia przed personelem medycznym określone wymagania. W przypadku oddziałów pediatrycznych choroba, kalectwo czy śmierć dziecka mogą wywoływać większy smutek niż te procesy zachodzące u człowieka dorosłego. Praca na onkologii powoduje codzienne obcowanie z nieuleczalną chorobą i śmiercią, a kontakt z osobami zaburzonymi psychicznie wymusza większą czujność, kontrolę i specyficzny rodzaj komunikacji. Badania pozwoliły wyodrębnić



uciążliwe i negatywnie oceniane cechy zawodu pielęgniarki, które w pewnym stopniu przyczyniają się do wypalenia zawodowego. Należą do nich: wymagania wynikające ze specyfiki zawodu (np. praca w nocy, nieregularny tryb życia, kontakt z brudem, wydzielinami itp.), obciążenia psychiczne (związane z odpowiedzialnością w trakcie podawania leków i wykonywania zabiegów, zdarzenia traumatyczne, np. kalectwo, ból, cierpienie, śmierć), brak warunków do leczenia (złe warunki lokalowe, mało liczny personel w stosunku do liczby pacjentów), niskie zarobki, niski status zawodowy, zła współpraca zespołu leczącego, zła współpraca z pacjentami i jego rodziną.

Liczba publikacji poświęconych wypaleniu zawodowemu pielęgniarce wciąż wzrasta. Pielęgniarki, obok nauczycieli i pracowników socjalnych, są najczęściej badaną grupą zawodową pod kątem wypalenia. Wynika to z faktu, że pielęgniarstwo jest powszechnie uważane za bardzo stresujący i wyczerpujący psychicznie zawód. Gdy do syndromu zawodu pielęgniarki dodamy niską rangę tej profesji, o czym świadczą wciąż marne płace (o które od lat próbują walczyć pielęgniarki), nie ma się co dziwić, że jest to zawód nie tylko wymagający, ale nadal niedoceniany i odpowiednio nienagradzany. Stąd ryzyko wypalenia zawodowego jest w kalkulowane w ten „niewdzięczny” zawód.

#### SŁUŻBA DRUGIEMU CZŁOWIEKOWI JAKO PROFESJA CZY POWOŁANIE?

Wielu ludzi, podejmując decyzję o wyborze zawodu, kieruje się czysto egzystencjalnymi pobudkami, a mianowicie dążą do zaspokojenia potrzeby sensu życia. Do poszukiwania sensu życia odwołują się badacze wypalenia zawodowego. Zdaniem Pines zasadniczą przyczyną wypalenia zawodowego tkwi w naszej potrzebie sensu życia. Chcemy wierzyć, że nasze życie ma sens, że to, co robimy – a zatem i my sami – jest pożyteczne i ważne. Gdy ludzie próbują znaleźć sens swojego życia w pracy i mają poczucie, że zawiedli, wynikiem jest wypalenie (Pines 2004, s. 32). Teorie wypalenia zawodowego często odwołują się do motywów (np. poszukiwania sensu życia), które przyświecają ludziom wykonującym określony zawód. Dlatego warto odpowiedzieć sobie na pytanie, czy służbę drugiemu człowiekowi należy traktować jako zawód czy jako powołanie.

Nie ulega wątpliwości, że u podstaw służby drugiemu człowiekowi zawsze kryją się określone motywy. Dla jednych jest to bezinteresowny dar z siebie (np. wolontariusze), dla innych – wyłącznie sposób zarabiania (np. podejmowanie pracy z powodu trudności na rynku pracy i braku innych ofert), a dla jeszcze innych – poświęcenie połączone z możliwością zdobycia środków do życia (np. prowadzenie fundacji lub stowarzyszeń).

Ludzie zawsze kierowali się różnymi motywami, pomagając innym. Te motywy na przestrzeni lat ulegały zmianie. Przykładem może być średniowieczna

dobroczynność publiczna, kiedy pomoc bliźniemu (zwłaszcza ubogiemu) była traktowana w kategoriach zapewnienia sobie zbawienia. Okazywanie miłosierdzia ludziom ubogim poprzez jałmużnę było obowiązkiem każdego chrześcijanina. Wówczas panowało przekonanie, że ludzie biedni istnieją po to, aby chrześcijanie mieli możliwość spełniania dobrych uczynków. Motyw religijny był głównym czynnikiem służby drugiemu człowiekowi. Warto przypomnieć, że wśród ówczesnych filantropów byli i tacy, którzy dobrowolnie wybierali stan ubóstwa jako sposób osiągnięcia doskonałości i zbawienia. Biografie wielu świętych potwierdzają dobrowolne wyrzeczenie się bogactwa dla uświęcenia samego siebie. Przykładem może być choćby św. Franciszek z Asyżu – syn bogatego kupca, który wyrzekł się dóbr materialnych dla głoszenia Ewangelii. W okresie, kiedy nie było jeszcze instytucjonalnych form pomocy ludziom potrzebującym, kościół jako pierwszy – w ramach filantropii religijnej, a następnie świeckiej – zakładał przytułki, szpitaliki dla ludzi ubogich, chorych, kalekich, bezdomnych, a więc służył tym, którym nie miał kto pomóc. Natomiast pomoc była świadczona przez ludzi tzw. dobrej woli w sposób zupełnie bezinteresowny, którzy w zamian nie oczekiwali ani prestiżu, ani awansów, ani gratyfikacji finansowych.

Współcześnie także motywy religijne leżą u podstaw pomocy drugiemu człowiekowi. Cherniss i Krantz opisują katolickie zakonnice, które pracują w zakładzie dla osób upośledzonych umysłowo. Ich życie jest ograniczone do zakonu i pracy z upośledzonymi. Są one w kontakcie ze swymi „klientami” przez siedem dni w tygodniu, jednakże pomimo stresu związanego z pracą przez całe lata zachowują wysoki poziom zaangażowania i sprawowanej opieki. Ponieważ ich praca służy jako środek pozwalający osiągnąć osobiste zbawienie, zakonnice te są przekonane, że otrzymują tyle, ile dają (Pines 2004, s. 33). Badacze problemu wypalenia zawodowego zwracają uwagę na wartość motywu religijnego. Ludzie, którzy próbują znaleźć sens egzystencjalny przez pracę, częściej się wypalają (kiedy myślą, że zawiedli) niż ludzie, którzy sens swojego życia czerpią z wiary religijnej. Dlatego wypalenie zawodowe może mieć związek również z postępującą sekularyzacją życia społecznego. Wiele racji ma stare polskie przysłowie: „Módl się i pracuj”. Dla ks. Jana Twardowskiego (w jednym z jego wierszy) najważniejsze jest właśnie „i”. Dla prawidłowego funkcjonowania człowieka potrzebna jest zatem i modlitwa, i praca. Modlitwa bez pracy (i odwrotnie – praca bez modlitwy) pozbawiona jest esencji, istoty, znaczenia. Być może w tym tkwi odpowiedź na egzystencjalne poszukiwania sensu życia.

Zarówno motywów, jak i form pomocy jest bardzo dużo. Wyróżnia się następujące formy pomagania: 1) pomaganie jako spontaniczne współdziałanie lub gotowość do niesienia pomocy, 2) pomaganie jako namiastka kontaktu, 3) pomaganie jako terapia lub sposób ukrywania własnych problemów, 4) pomaganie jako fatum i niemożność zrezygnowania ze służenia innym, 5) pomaganie jako usługa,

za którą otrzymuje się wynagrodzenie, 6) pomaganie jako forma powołania i służenia innym w imię Boga (Tarkowski 2000, s. 22). Za każdą z tych form kryją się określone motywy, które warto brać pod uwagę, szczególnie w zawodach służebnych. Niektóre z nich mogą okazać się przeważające szalę stopniowego wypalenia zawodowego.

W socjologii znana jest teoria wymiany społecznej, która głosi, że ludzie zawsze wchodzą w określone interakcje społeczne dla pewnych korzyści. Człowiek jest istotą, która zawsze kalkuluje: „co za co”, „ile za ile”. Takie kalkulacje kosztów i zysków są bardziej lub mniej uświadomione zwłaszcza w sytuacjach udzielenia lub nieudzielenia pomocy. W tej perspektywie teoretycznej pomoc jest interesowna i wyklucza pobudki altruistyczne, czyli pomagamy wówczas, gdy oczekiwane zyski przewyższają koszty i nie chcemy udzielać pomocy, gdy zyski są mniejsze od spodziewanych. Takie argumenty poniekąd tłumaczą zespół wypalenia zawodowego w sytuacji braku oczekiwanych nagród.

Najogólniej pomoc drugiemu człowiekowi można tłumaczyć pobudkami altruistycznymi lub egoistycznymi. Egoizm i altruizm leżą u podstaw zachowań prospołecznych. Reykowski uważa, że zachowanie prospołeczne obejmuje czynności: a) allo(socjo)centryczne, gdy człowiek poświęca swoje dobro (majątek, zdrowie, życie, dobre imię) dla kogoś innego, odnoszącego korzyści, b) kooperacyjne, gdy człowiek tak organizuje czynności, aby on i inni odnosili korzyści lub co najmniej nie ponosili strat, c) pomocne, gdy człowiek ponosi naturalne koszty (czas, praca, wysiłek) po to, aby ktoś inny odniósł korzyści (Tarkowski 2000, s. 20).

Altruizm jako motyw bezinteresownej pomocy drugiemu człowiekowi jest bardzo często kwestionowany, zwłaszcza przez psychoanalityków. Niektórzy psychoanalitycy uważają, że ludzie, pomagając, nie kierują się pobudkami altruistycznymi, lecz sadystycznymi. Ten, kto pomaga, chce spacyfikować, ubezwłasnowolnić lub w inny sposób zapanować nad podopiecznym. Pomoc daje władzę i pociąga tych, którzy lubią dominować i rządzić. Oficjalny altruizm jest reakcją upozorowaną, maskującą własne żądze i agresje. Psychoanalityk Holt pisze:

(...) człowiek, który zawodowo zajmuje się pomaganiem innym, nie może obejść się bez ludzi, którym jego pomoc będzie potrzebna. Ryzyko związane z zawodami, których treścią jest świadczenie pomocy (...) polega na tym, że z zasady przyciągają one ludzi, którzy chcą być Bogiem. (...) Bogiem można być tylko wówczas, jeśli uczyni się z innych ludzi swoich poddanych (...) wystarczy, by Bóg się trochę sfrustrował i może zmienić się w diabła (...). Nie ma istoty bardziej bezbronnej, będącej ofiarą w pełniejszym sensie tego słowa, niż człowiek, który nie może wybrać lub zmienić swoich opiekunów ani od nich uciec (...) (Tarkowski 2000, s. 21).

Wyżej przedstawione motywy pomocy drugiemu człowiekowi mogą być bardzo różnorodne. Od altruizmu po egoizm, od miłości i współczucia do pogardy i zniewolenia. Z tego powodu tak ważne jest zdanie sobie sprawy z motywów, dla

których ludzie pomagają innym. W zawodach służebnych bardzo często pojawiają się pytania: dlaczego pomagamy; jak pomagamy; komu pomagamy; z jakim skutkiem pomagamy. Odpowiedź na nie ma fundamentalne znaczenie w poszukiwaniu uwarunkowań wypalenia zawodowego.

Nie ulega wątpliwości, że służba innym wymaga wiedzy, umiejętności i predyspozycji. Sam zapał nie wystarczy. Jak pokazują teorie wypalenia, często bywa on jednak czynnikiem sprawczym. Powiedzenie: „Trzeba najpierw płonąć, żeby się wypalić” – zawiera pewną prawdę. Dlatego decydując się na pracę w zawodzie służebnym, należy posiadać zarówno wiedzę (nabytą w szkole, na studiach), umiejętności (nabyte w ramach praktyki i doświadczeń), jak i predyspozycje (z którymi człowiek przychodzi na świat). Służbę drugiemu człowiekowi należy więc traktować jako zawód, ale i jako powołanie, o czym bardzo często zapominamy.

#### BIBLIOGRAFIA

- Breisert M. (2004), *Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalenia się pielęgniarek*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa: PWN.
- 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.
- Maslach Ch. (2004), *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa: PWN.
- Pines A.M. (2004), *Wypalenie – w perspektywie egzystencjalnej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa: PWN.
- Sekułowicz M. (2002), *Wypalenie zawodowe nauczycieli pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Przyczyny – symptomy – zapobieganie – przewyżczenie*, Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Sęk H. (red.) (2004), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa: PWN.
- Skidmore R.A., Thackeray M.G. (1998), *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice: Biblioteka Pracownika Socjalnego.
- Szmagański J. (2004), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa: IRSS.
- Tarkowski Z. (2000), *Zarządzanie i organizacja pomocy społecznej*, Lublin: Orator.
- Zbyrad T. (2006), *Uwarunkowania wypalenia zawodowego pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna”, nr 1.
- Zbyrad T. (2014), *Pracownicy socjalni – od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu. Studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*, Kraków: Uniwersytet Pedagogiczny.

## SUMMARY

The phenomenon of the professional burnout wakes the more and more greater interest on the psychologists, educators and sociologists' side. During the last 30 years, many theories about syndromes of the professional burnout appeared. The emotional exhaustion, the excessive distance in relation with people and matters, which one serves, until the loss of emotional engaging – these are generally experienced aspects of the syndrome of the professional burnout. The objective treatment of customers, schoolchildren, patients or suppliants can be its effect. The researches on the issue of burnout, which involve repeatedly new professional groups, are conducted on the large scale. Menial occupations, whose essence is to help the other person, are threatened by the risk of the professional burnout. To these occupations the next are included: welfare workers, teachers, nurses, doctors, policemen, emergency services, etc. The object of the article is to pay attention to chosen models of the professional burnout, its conditioning and to get the answer to the question, why the risk of the professional burnout is included into the occupations which aim is to serve the other person.

**Keywords:** professional burnout; menial occupations; social service; welfare workers; teachers; nurses; help the other person

