

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

ANNA KANIOS

anna.kanios@poczta.umcs.lublin.pl

*Zagrożenie wypaleniem zawodowym pracowników
socjalnych – porównanie środowiskowe*

The Risk of Occupational Burnout Among Social Workers:
A Community-Wide Comparison

STRESZCZENIE

Praca w zawodach pomocowych nie należy do łatwych, ponieważ opiera się na stałym kontakcie z ludźmi i jest dla ludzi, stawia pracownika w sytuacjach wymagających wykazania się szerokim spektrum umiejętności społecznych i interpersonalnych. Działania pracowników socjalnych i przedstawicieli innych zawodów pomocowych są bardzo trudne ze względu na obciążenia, na jakie pracownicy są narażeni. Powody te są przyczynami wypalenia zawodowego. W niniejszych badaniach poczucie wypalenia zawodowego diagnozowano w oparciu o wielowymiarowy model wypalenia C. Maslach za pomocą Skali Odczuć Zawodowych MBI (*Maslach Burnout Inventory*). Badaniami objęto łącznie 238 pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, w tym 102 osoby pracujące na wsi i 136 zatrudnionych w środowisku miejskim.

Słowa kluczowe: pracownik socjalny; wypalenie zawodowe; miasto; wieś

WPROWADZENIE

Praca w zawodach pomocowych nie należy do łatwych, ponieważ polega na stałym kontakcie z ludźmi i jest dla ludzi, stawia pracownika w sytuacjach wymagających wykazania się szerokim spektrum umiejętności społecznych i interpersonalnych. Pracownicy starają się rozwiązywać problemy klientów, którzy nie potrafią poradzić sobie z sytuacją, w jakiej się znaleźli. Ich zadaniem jest wzmocnienie i przywrócenie podopiecznych z problemami do jak najlepszego funkcjonowania w społeczeństwie. Rozbieżność między udzieleniem faktycznej, realnej

pomocy a oczekiwaniem klientów, nieprzewidywalność spraw oraz tempo i warunki pracy niewątpliwie stanowią stresogenne podłoże, które sprzyja m.in. wypaleniu zawodowemu.

Działania pracowników socjalnych i przedstawicieli innych zawodów pomocowych są bardzo trudne ze względu na obciążenia, na jakie pracownicy są narażeni. Bardzo często pracują oni w trudnych warunkach instytucjonalnych, są nisko wynagradzani, mają niewielkie szanse na zrobienie kariery. Powody te są przyczynami niepodjęcia pracy w tym zawodzie po ukończeniu studiów lub wypalenia zawodowego, jeżeli osoby już pracują w zawodach pomocowych (Fengler 2000, s. 103).

Wśród czynników powodujących obciążenie w zespole współpracowników Fengler wymienia: zbyt liczny zespół współpracowników, zbyt mały zespół współpracowników, niekorzystny skład, brak kontaktu i wsparcia, brak informacji zwrotnej, niezgodności koncepcyjne, rywalizację, brak sukcesów, zarządzanie dyrektywne, niewielki udział lub brak wolontariuszy. Do innego rodzaju czynników powodujących wypalenie zawodowe pracowników należy zaliczyć obciążenie instytucjonalne, wynikające jakby z funkcjonowania instytucji zatrudniających pracowników. Do czynników obciążających należą: niedobór personelu, duża liczba klientów, brak instytucjonalnego wsparcia w odniesieniu do pracy osób pomagających, nieskuteczność pracy instytucjonalnej, konflikty ról, brak superwizji, obciążenie osoby pomagającej z jej własnej perspektywy indywidualnej (Fengler 2000).

Duża dawka stresu w zawodach społecznych tkwi w tym, że:

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

Głównymi stresorami w pracy osób świadczących usługi społeczne są: duża liczba klientów, negatywne emocje często wyrażane przez klientów, świadomość często nieodwracalnych skutków własnych działań kierowanych do innych ludzi, konieczność motywowania i przekonywania (Pyżalski 2005).

M. Czechowska-Bieluga (Kanios, Czechowska-Bieluga 2013) dzieli czynniki sprzyjające rozwojowi wypalenia zawodowego na trzy grupy:

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

- czynniki związane z klientami, do których należą: negatywne wyobrażenia o klientach, zaangażowanie w ich problemy, zaangażowanie w relację klient – pracownik, empatia,
- czynniki związane z pracownikiem, czyli: drobne kłopoty dnia codziennego o charakterze ciągłym, dochód rodziny, postawy wobec zawodu, niski poziom wykształcenia.

Istnieje wiele różnorodnych modeli wypalenia zawodowego. Do najbardziej znanych należą: model Freudenberga i Richelsona, wielowymiarowy model C. Maslach, model A.M. Pines (perspektywa egzystencjalna), model H. Sęk (model poznawczy), model Schaufeliego i Enzmanna (model zintegrowany) (za: Trawkowska 2007, s. 49).

W niniejszych badaniach poczucie wypalenia zawodowego diagnozowano w oparciu o wielowymiarowy model wypalenia C. Maslach za pomocą Skali Odczuć Zawodowych, która jest najczęściej używaną skalą do badania zjawiska wypalenia zawodowego nad osobami pracującymi z ludźmi na całym świecie (*Maslach Burnout Inventory* – MBI) (Ogińska-Bulik 2006; Trawkowska 2006; Szmagański 2009; Zbyrad 2005, 2009; Kanios, Czechowska-Bieluga 2010; Tarka 2015).

Wypalenie zawodowe to „stan fizycznego i psychicznego wyczerpania, który powstaje w wyniku działania długotrwałych negatywnych uczuć rozwijających się w pracy i w obrazie własnym człowieka” (Fengler 2000, s. 85). Zdaniem Aronsona (1985, s. 25) wypalenie jest rezultatem długotrwałego lub powtarzającego się obciążenia w wyniku długoletniej intensywnej pracy dla innych ludzi. Jest to bolesne uświadomienie sobie przez osoby pomagające, że nie są w stanie już więcej pomóc tym ludziom, że nie mogą dać im nic więcej i całkowicie zużyli swoje siły.

Zjawisko wypalenia zawodowego jest różnie definiowane w literaturze przedmiotu. Według Maslach (za: Wojtczak 2007, s. 45) można je określać poprzez trzy następujące składniki zawodowego wypalenia się:

- emocjonalne wyczerpanie: uczucie pustki i odpływu sił, wywołane nadmiernymi wymaganiami psychologicznymi i emocjonalnymi, jakie stawiała przed pracownikiem praca (bądź sam stawiał sobie takie nierealistyczne wymagania wobec własnych możliwości),
- depersonalizacja: poczucie bezduszości, bezosobowości, cyniczne patrzyenie na innych ludzi, obniżenie wrażliwości wobec innych,
- obniżenie oceny własnych dokonań: poczucie marnowania czasu i wysiłku na swoim stanowisku pracy.

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ WŁASNYCH

Przedmiotem badań w niniejszej pracy uczyniono poczucie wypalenia zawodowego pracowników socjalnych. Celem zaś jest dokonanie diagnozy wypalenia zawodowego oraz porównanie poziomów wypalenia zawodowego pomiędzy osobami zatrudnionymi w ośrodkach pomocy społecznej w środowisku wiejskim i miejskim. Terenem badań było województwo lubelskie.

Do badań zastosowano MBI Skalę Odczuć Zawodowych C. Maslach. Jest to test składający się z 22 twierdzeń, odnoszący się do własnej osoby. Badany określa na skali częstość, wskazując na odpowiednią cyfrę: 0 dla kategorii „nigdy” i 6 dla kategorii „codziennie”. Narzędzie to mierzy trzy komponenty wypalenia: a) wyczerpanie emocjonalne (jest mu przypisane 9 twierdzeń), b) depersonalizację (5 twierdzeń) oraz c) satysfakcję z wyników pracy (8 twierdzeń) (Krawulska-Ptaszyńska 1999, s. 81).

Na podstawie otrzymanych wyników można określić wystąpienie zjawiska wypalenia zawodowego w trzech wymiarach: emocjonalnego wyczerpania (EEX – 9 stwierdzeń: od 1 do 9), depersonalizacji (DEP – 5 stwierdzeń: od 10 do 14) i obniżenia zadowolenia z osiągnięć zawodowych (PAC – 8 stwierdzeń: od 15 do 22). W kwestionariuszu dokonano modyfikacji w postaci odwrócenia znaczenia stwierdzeń na przeciwstawne w skali trzeciej, tak aby odpowiadały obniżonemu zadowoleniu z osiągnięć zawodowych¹. Maslach nie określiła granic poziomów wypalenia zawodowego, dlatego zaproponowano własny podział. Obliczanie poszczególnych wymiarów dokonuje się przez wyprowadzenie średniej arytmetycznej z otrzymanych odpowiedzi. Wynik ogólny (WZO) stanowi sumę wszystkich trzech elementów wypalenia. Aby porównać poszczególne wymiary wypalenia zawodowego, przyjęto na podstawie liczby pytań w Kwestionariuszu MBI, że wyczerpanie emocjonalne stanowi 41%, depersonalizacja – 23%, a obniżenie zadowolenia z osiągnięć zawodowych to 36% wypalenia zawodowego.

Skala ta jest jedną z najczęściej używanych w badaniach nad pracownikami socjalnymi na całym świecie (Ogińska-Bulik 2006; Szmagański 2009).

WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

1. Profil społeczno-demograficzny badanych pracowników socjalnych

Badaniami objęto łącznie 238 pracowników zatrudnionych w zawodach pomocowych. Zarówno na wsi, jak i w mieście większość badanych pracowników

¹ Pierwotnie Maslach trzeci wymiar określała jako zadowolenie z osiągnięć zawodowych, które miało charakter ujemny w przeciwieństwie do pozostałych dwóch dodatnich wymiarów. W badaniach jednak najczęściej wykorzystuje się przeciwstawne znaczenie tego wymiaru, a więc obniżenie zadowolenia z osiągnięć zawodowych, co powoduje, że wszystkie trzy elementy mają wartość dodatnią w stosunku do wypalenia i dlatego można je ze sobą porównywać.

stanowiły kobiety. W środowisku wiejskim było to 93,14% kobiet, a mężczyźni stanowili 6,86% badanych. Podobne proporcje zarysowały się w mieście (88,24% – kobiety; 11,76% – mężczyźni).

Tab. 1. Płeć badanych pracowników pomocowych

Płeć	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Kobiety	95	93,14	120	88,24
Mężczyźni	7	6,86	16	11,76
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=1,604$; $df=1$; $p=0,205$

Źródło: opracowanie własne.

Badani profesjonaliści od pomagania nie różnili się statystycznie w zakresie wieku. I na wsi, i w mieście największy odsetek pracowników stanowiły osoby młode (do 35 r.ż.). W środowisku wiejskim takich osób było 37,25%, natomiast w środowisku miejskim – 41,18%.

Tab. 2. Wiek badanych pracowników pomocowych

Wiek	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Do 35 lat	38	37,25	56	41,18
36–41 lat	27	26,47	37	27,21
42 lata i więcej	37	36,27	43	31,62
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=0,615$; $df=2$; $p=0,735$

Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych pracowników zawodów pomocowych była w związkach małżeńskich (75,49% – wieś; 72,06% – miasto). Około 1/6 z nich stanowiły osoby stanu wolnego (14,71% – wieś; 16,18% – miasto). Niemal dwukrotnie więcej niż na wsi było osób rozwiedzionych zamieszkałych w mieście (6,86% – wieś; 10,29% – miasto). Osoby rozwiedzione były reprezentowane przez pojedyncze osoby.

W zakresie poziomu wykształcenia kadry pomocowej zaobserwowano różnice istotne statystycznie ($p=0,003$) pomiędzy pracownikami zatrudnionymi na wsi i w mieście. Na wsi większość pracowników pomocowych (59,8%) posiadała wykształcenie wyższe magisterskie, 1/5 (20,59%) legitymowała się wykształceniem policealnym, a 12,76% miało wykształcenie średnie. Inaczej sytuacja przedstawiała się w mieście. Wprawdzie większość osób również posiadała wykształ-

Tab. 3. Stan cywilny badanych pracowników służb społecznych

Stan cywilny	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Zamężna/zonaty	77	75,49	98	72,06
Panna/kawaler	15	14,71	22	16,18
Rozwódka/rozводnik	7	6,86	14	10,29
Wdowa/wdowiec	3	2,94	2	1,47
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=0,353$; $df=1$; $p=0,553$

Źródło: opracowanie własne.

cenie wyższe magisterskie (66,91%), ale kolejne 16,18% to osoby z wykształceniem wyższym niepełnym.

Jak zauważa np. Czarnecki (2013), problemem pracy socjalnej nie jest niewystarczający poziom wykształcenia kadry, ponieważ prawie co drugi pracownik socjalny ma ukończone specjalistyczne studia wyższe, lecz skuteczność działań pomocowych.

Tab. 4. Poziom wykształcenia badanych pracowników zawodów pomocowych

Poziom wykształcenia	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Wyższe magisterskie	61	59,80	91	66,91
Wyższe niepełne	7	6,86	22	16,18
Policealne	21	20,59	9	6,62
Średnie	13	12,75	14	10,29
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=13,944$; $df=3$; $p=0,003$

Źródło: opracowanie własne.

Dzietność rodzin różnicowała badaną grupę pracowników służb społecznych w sposób istotny statystycznie ($p=0,017$). W środowisku wiejskim ponad 1/3 badanych (34,31%) stanowiły rodziny z dwójką dzieci, niemal 1/4 tworzyły pracownicy posiadający troje i więcej dzieci (23,53%) oraz tyle samo – rodziny bezdzietne (23,53%). Osoby posiadające jedno dziecko stanowiły 18,63%.

Inaczej struktura rodzin przedstawiała się w środowisku miejskim. Tutaj najliczniejszą grupę stanowiły rodziny z dwójką dzieci (36,03%), niemal 1/3 (29,41%) to rodziny z jednym dzieckiem, a 1/4 (25%) – rodziny bezdzietne. Najmniejszy odsetek stanowiły osoby posiadające troje i więcej dzieci (9,56%).

Badani pracownicy w zdecydowanej większości ocenili swoją sytuację materialną jako przeciętną. Opinię taką w środowisku wiejskim wyraziło 91,17% ba-

Tab. 5. Liczba dzieci w rodzinie

Liczba dzieci	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Brak	24	23,53	34	25,00
Jedno	19	18,63	40	29,41
Dwoje	35	34,31	49	36,03
Troje i więcej	24	23,53	13	9,56
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=10,152$; $df=3$; $p=0,017$

Źródło: opracowanie własne.

danych i nieco mniej, bo 86,02% osób zamieszkałych w mieście. Jedynie 2,94% osób mieszkających na wsi oceniło swoje warunki bytowe jako bardzo dobre. Nieco wyższy wskaźnik procentowy w tym zakresie odnotowano w środowisku miejskim (8,09%).

Jak zauważa Bieńko (2012, s. 114), pracownicy socjalni w Polsce mają trudną własną sytuację materialną, która jest tylko nieco lepsza od sytuacji podopiecznych.

Tab. 6. Sytuacja materialna rodzin badanych pracowników zawodów pomocowych

Sytuacja materialna	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Bardzo dobra	3	2,94	11	8,09
Przeciętna	93	91,17	117	86,02
Zła	6	5,88	6	4,41
Bardzo zła	0	0,00	2	1,47
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=0,516$; $df=1$; $p=0,473$

Źródło: opracowanie własne.

2. Wypalenie zawodowe badanych pracowników zawodów pomocowych

Wykonywanie zawodu pracownika socjalnego wiąże się z wieloma trudnościami, do których należy zaliczyć: zagrożenie wypaleniem zawodowym, stres, stereotypy dotyczące pracy socjalnej i pomocy społecznej, niskie płace, niski prestiż społeczny, niedobór kadr i związany z tym nadmiar obowiązków, dużą rotację pracowników. Jeżeli chodzi o ryzyko zagrożenia wypaleniem zawodowym, to w zawodzie pomocowym takie ryzyko jest większe niż w innych zawodach, ponieważ praca socjalna polega na codziennym kontakcie z ludźmi i wymaga zaangażowania emocjonalnego (Czarnecki 2013, s. 211–217).

W niniejszych badaniach zjawisko wypalenia zawodowego rozpatrywane jest w trzech wymiarach: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizacja oraz obniżone poczucie dokonań osobistych.

Jak wykazała analiza badawcza, ponad 1/3 (36,27%) badanych pracowników profesji pomocowych zatrudnionych w środowisku wiejskim uzyskała niski poziom w skali *wyczerpanie emocjonalne*, co oznacza, że nie są oni zagrożeni wypaleniem zawodowym. Podobny odsetek badanych (35,29%) uzyskał wyniki na przeciętnym poziomie. Niespełna 1/3 pracowników (28,43%) odznaczała się wysokimi wynikami w tym zakresie. Podobne wyniki badań uzyskano w środowisku miejskim. Nie zaobserwowano różnic istotnych statystycznie pomiędzy badanymi w zakresie analizowanej skali wypalenia zawodowego.

Tab. 7. Poziom wyczerpania emocjonalnego pracowników socjalnych

Poziom wyników	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Niski	37	36,27	53	38,97
Przeciętny	36	35,29	45	33,09
Wysoki	29	28,43	38	27,94
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=0,200$; $df=2$; $p=0,905$

Źródło: opracowanie własne.

Depersonalizacja podmiotu interakcji zawodowej (klienta) łączy się ze specyficznym sposobem radzenia sobie ze stresem przez nawiązywanie z ludźmi relacji bezosobowych. Traktując klienta w sposób przedmiotowy, pracownik próbuje obronić się przed utratą sił, unika bliższych kontaktów psychicznych, nie okazuje współczucia, obwinia klienta za jego problemy (Maslach 2000, s. 256).

Jeżeli chodzi o środowisko wiejskie, pracownicy pomocowi niemal w równym stopniu (około 1/3 badanych) przejawiali różne stopnie wypalenia zawodowego w zakresie depersonalizacji, tj. 33,33% uzyskało niskie wyniki w zakresie tej skali (nie wykazują zagrożenia wypaleniem zawodowym). Podobny odsetek badanych (34,31%) został zakwalifikowany do wysokiego poziomu w zakresie depersonalizacji, a 32,35% – do przeciętnego poziomu. W środowisku miejskim niemal 40% badanych profesjonalistów nie jest zagrożonych zjawiskiem depersonalizacji. Ponad 1/3 (34,56%) jest wysoce zagrożona wypaleniem, zaś 28,68% – na poziomie przeciętnym.

Obniżenie poczucie dokonań osobistych przejawia się obniżeniem jakości wykonywanej pracy. Osoba wypalona nie doświadcza żadnej satysfakcji z wykonywanej pracy, nie widzi jej sensu, nie chce przełamywać schematyzmu i rutyny, przestaje identyfikować się ze swoją rolą zawodową. Pracownicy zatrudnieni na

Tab. 8. Poziom depersonalizacji pracowników socjalnych

Poziom wyników	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Niski	34	33,33	50	36,76
Przeciętny	33	32,35	39	28,68
Wysoki	35	34,31	47	34,56
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=0,456$; $df=2$; $p=0,796$

Źródło: opracowanie własne.

wsi w większym stopniu niż pracownicy z miasta odczuwają ten rodzaj wypalenia zawodowego. Jak wykazały szczegółowe analizy empiryczne, aż 59,8% badanych zatrudnionych na wsi uzyskało wysokie wyniki w zakresie tej skali. Dla porównania w mieście było to 41,18% osób. Z kolei niski poziom wyników w zakresie obniżonego poczucia dokonań osobistych odczuwała ponad 1/3 (33,82%) pracowników zatrudnionych w mieście w stosunku do 17,65% osób w środowisku wiejskim.

Tab. 9. Poziom obniżonego poczucia dokonań osobistych pracowników socjalnych

Poziom wyników	Wieś		Miasto	
	N	%	N	%
Niski	18	17,65	46	33,82
Przeciętny	23	22,55	34	25,00
Wysoki	61	59,80	56	41,18
Ogółem	102	100,00	136	100,00

$\chi^2=9,932$; $df=2$; $p=0,007$

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 10. Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych – wyniki punktów skali MBI

Analizowana zmienna	Wieś			Miasto			Analiza statystyczna	
	Średnia	Mediana	Odch. stand.	Średnia	Mediana	Odch. stand.	t	p
Emocjonalne wyczerpanie	21,75	21,0	11,57	21,44	20,5	10,98	0,206	0,837
Depersonalizacja	8,93	8,0	5,90	8,86	7,0	6,12	0,090	0,928
Obniżone poczucie dokonań osobistych	27,37	27,0	9,35	31,74	32,0	9,22	-3,592	0,000

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując uzyskane wyniki badań, analizie poddano wyniki w zakresie skali MBI w oparciu o dane średniej, mediany oraz odchylenia standardowego. One również potwierdzają istnienie różnicy istotnej statystycznie pomiędzy badanymi grupami pracowników w zakresie obniżonego poczucia dokonania osobistych.

Badania prowadzone przez badaczy z obszaru pracy socjalnej wskazują na brak równowagi między pracą a życiem osobistym wśród osób profesjonalnie pomagających (por. Florys 2016, s. 76). Zjawisko to prowadzi do wielu niekorzystnych skutków zarówno dla pracowników, jak i dla ich rodzin. Zaburzenia na linii praca – życie zwiększają ryzyko wystąpienia negatywnych zjawisk społecznych, do których należy m.in. wypalenie zawodowe (Smoder 2010, s. 13).

ZAKOŃCZENIE

Obecne czasy, obfitujące w wiele nowych problemów społecznych, wymagają od przedstawicieli zawodów wspierających (w tym pracowników socjalnych) nie tylko diagnozowania trudnych sytuacji osób i rodzin oraz opracowywania projektów ich naprawy, ale też poszerzania dotychczasowych zakresów działań. Specyfika i trudność wykonywania tego zawodu zależy od zadań i odpowiedzialności za nie wobec różnych podmiotów. Należy do nich zaliczyć i klientów, i instytucje oraz społeczności (Kotlarska-Michalska 2004, s. 211). Pracownicy socjalni muszą coraz częściej wychodzić z pomocą poza urząd pomocy społecznej, w stronę środowisk wykluczanych. Pociąga to za sobą konieczność przeorientowania dotychczasowych zadań i funkcji pracownika socjalnego – z funkcji administracyjnej (urzędniczej) na funkcję doradczą, poradniczą, informacyjną, wspierającą (Sroczyński 2007, s. 33, za: Kanios, Czechowska-Bieluga 2010).

BIBLIOGRAFIA

- Aronson E. (1985), *Człowiek, istota społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- Bieńko M. (2012), *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie)*, [w:] M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Czarnecki P. (2013), *Praca socjalna*, Warszawa: Difin.
- Fengler J. (2000), *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańsk: GWP.
- Florys E. (2016), *Identyfikacja z zawodem pracowników socjalnych*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 1, DOI: <http://dx.doi.org/10.17951/j.2016.29.1.67>.
- Kanios A., Czechowska-Bieluga M. (2010), *Preferencje wartości a wypalenie zawodowe osób profesjonalnie świadczących pomoc*, „Praca Socjalna”, nr 6.

- Kotlarska-Michalska A. (2004), *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – multikulturowość – edukacja*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Krawulska-Ptaszyńska A. (1999), *Analiza czynników wypalenia zawodowego u nauczycieli szkół średnich*, [w:] J. Kropiwinicki (red.), *Szkoła a wypalenie zawodowe: praca zbiorowa*, Jelenia Góra: Wydawnictwo Nauczycielskie.
- Maslach Ch. (2000), *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- Ogińska-Bulik N. (2006), *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Warszawa: Difin.
- Pyżalski J. (2005), *Psychospołeczne zagrożenia zdrowia polskich pedagogów*, „Annales UMCS. Sectio D”, nr 1.
- Smoder A. (2010), *Równowaga: praca – życie – wybór czy konieczność?*, „Polityka Społeczna”, nr 4.
- Sroczyński W. (2007), *Zadania pracownika socjalnego w okresie przemian społecznych*, „Praca Socjalna”, nr 5.
- Szmagałski J. (2009), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Tarka K. (2015), *Aksjologiczne korelaty funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych* (niepublikowana praca doktorska).
- Trawkowska D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Trawkowska D. (2007), *Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych i sposoby przeciwdziałania*, [w:] S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- Wojtczak D. (2007), *Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek*, „Praca Socjalna”, nr 4.
- Zbyrad T. (2005), *Wypalenie zawodowe jako syndrom zawodów służebnych*, „Społeczeństwo i Rodzina”, nr 4.
- Zbyrad T. (2009), *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów*, Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.

SUMMARY

The work of professional helpers is not easy because it involves constant contact with people and the need to use a broad spectrum of social and interpersonal skills in a variety of situations. Social workers and other representatives of helping professions are exposed to various challenges and burdens that can lead to occupational burnout. In this study, the sense of burnout was diagnosed based on the multidimensional burnout model developed by C. Maslach (Maslach Burnout Inventory). The survey encompassed a total of 238 social workers employed at social assistance centres, including 102 individuals working in rural areas and 136 individuals working in an urban environment.

Keywords: social workers; occupational burnout; city; rural areas

