



Magdalena Rudnicka

Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach
Instytut Nauk Społecznych i Bezpieczeństwa
Poland
E-mail: magdalena.rudnicka@onet.eu

Zjawisko wypalenia zawodowego w zawodach usług społecznych na przykładzie funkcjonariuszy policji / *A virtue of professional beginning in professions of social services on the example of police functions*

Abstract

The article is devoted to the phenomenon of occupational burnout in social services professions. Occupational burnout was first reported in the seventies. Intense civilization changes and increasing demands placed on social services have caused that the psychological costs they incur

At work, doctors, nurses, teachers, emergency workers, police officers and others are becoming more and more significant. Representatives of these professions are exposed to severe stress, which they can not cope with, are permanently tired, exhausted, are less and less satisfied with the work they do. Taking up the fight with such burdens, they distance themselves from the people they help. Over time, their involvement in the profession is getting weaker. They change it or go into premature retirement. These phenomena are commonly called "burnout".

Keywords: professional, profession, police, burnout.

ISTOTA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Praca, jeśli jest źródłem zadowolenia, wiąże się z poczuciem satysfakcji, spełnienia, może być czynnikiem budującym kondycję fizyczną i psychiczną człowieka. Jednak w niektórych przypadkach może stać się przyczyną niezadowolenia z życia, poczucia beznadziejności i odrzucenia.

W badaniach prowadzonych nad zjawiskiem wypalenia zawodowego opracowano różnorodne kwestionariuszowe metody samo opisu. Wprowadzony przez Ch. Maslach model wypalenia ma charakter wielowymiarowy i uwzględnia trzy podstawowe dymensje: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizację oraz obniżone zadowolenie z osiągnięć zawodowych (Hołyst, 2011: 328).

Emocjonalne wyczerpanie charakteryzuje się wyczerpaniem emocjonalnych zasobów lub poczuciem nadmiernego zmęczenia. Charakterystyczne dla niego jest ogólne zmęczenie, brak naturalnych sił oraz zapału do działania, obniżenie radości z życia, podniesiona drażliwość i impulsywność. Zwiększa się potrzeba wkładanego wysiłku do pełnienia ról zawodowych. Występują też objawy psychosomatyczne. Istotnym źródłem wyczerpania jest przerost obowiązków oraz konflikty w miejscu pracy. Osoba odczuwa wyeksploatowanie i zmęczenie, a jednocześnie nie dostrzega możliwości odbudowy sił. Często brakuje jej naturalnej energii, aby zacząć nowy dzień i spotykać się z ludźmi, którym trzeba pomagać. Wynikiem jest rozluźnienie więzi z podopiecznymi, a to w konsekwencji niezrządkiem przyjmuje formę utraty przywiązania oraz bliskości (Tucholska, Maslach, 2001: 301-317).

Depersonalizacja jest specyficznym rodzajem stosunku jednostki do innych, wyrażającym się często nadmiernym dystansowaniem do otoczenia, negatywnym, cynicznym podejściem w kontaktach międzyludzkich (Maslach, 1982: 99).

Relacje z innymi ludźmi tracą swój obecny podmiotowy charakter, stają się bezosobowymi. Depersonalizacja jest wynikiem nadmiernego wyczerpania emocjonalnego, traktuje się ją jako model samoobrony poprzez wytwarzanie emocjonalnej zapory obojętności, która chroni przed kontaktami z innymi. Istnieje jednak ryzyko, że obojętność może prowadzić do dehumanizacji. Obniżone zadowolenie z sukcesów zawodowych przejawia się spadkiem poczucia własnych kompetencji oraz wydajności w pracy. Obniżone poczucie własnej efektywności i skuteczności działania może łączyć się z depresyjnością i trudnościami w trakcie radzenia sobie z wymaganiami stawianymi w pracy a także ze stresem, który związany jest z wykonywanym zawodem. Sytuację może pogarszać brak wsparcia lub zbyt małe wsparcie ze strony otoczenia oraz zaniedbanie przez jednostkę podnoszenia profesjonalizmu i kompetencji. Stan apatii zawodowej może także być połączony z poczuciem bezsensu oraz postawą rezygnacyjną. Pracownik dostrzega u siebie wzrastanie poczucia nieadekwatności a także brak umiejętności niezbędnych do niesienia pomocy innym ludziom, a w efekcie może to doprowadzić do błędnego i szkodliwego przekonania o własnej nieprzydatności (Tucholska, Maslach, 2001: 301-317).

Wyróżnione symptomy w połączeniu z przyczynami ich występowania tworzą specyficzny zespół złego przystosowania w pracy. Jego podstawę stanowi wyczerpanie wynikające z nadmiernego obciążenia. Warto zwrócić uwagę na fakt, że wypalenie zawodowe to stres doświadczany przez jednostkę w kontekście społecznych uwarunkowań. Pozwala to odróżnić wypalenie zawodowe od innych, niezwiązanych z pracą, przykrych doświadczeń. Najistotniejsze w procesie wypalenia a centralne w życiu zawodowym są związki interpersonalne. Pamiętać jednak należy, że mogą one być zarówno źródłem napięć emocjonalnych jak i gratyfikacji. W drugim przypadku stają się one pomocne w zmaganiu się ze stresem związanym z wykonywanym zawodem i skutkami wypalenia. Podkreśla się, że nie należy rozpatrywać zjawiska wypalenia w ograniczeniu jedynie do

emocjonalnego wyczerpania, a więc z pominięciem depersonalizacji i braku satysfakcji zawodowej.

Szczególne znaczenie w kontekście wypalenia zawodowego należy przypisać dehumanizacji relacji międzyludzkich oraz patologii więzi interpersonalnych. Różnorodne uwarunkowania istnienia i funkcjonowania człowieka w świecie: biologiczne, psychologiczne i społeczne, wpływają na występowanie więzi łączących jednostkę z innymi ludźmi. Dzięki istnieniu tych więzi jednostka może zaspokajać swoje potrzeby biologiczne i psychiczne, podejmować i wywiązywać się z wypełniania różnych ról społecznych, a także dążyć do osiągnięcia określonych wartości. Niekiedy utożsamia się więzi międzyludzkie z więziami emocjonalnymi.

Nie ulega wątpliwości, że więzi wytworzone we wczesnym dzieciństwie, oparte przede wszystkim na relacji dziecka z matką, w późniejszych okresach życia wpływają na związki emocjonalne z innymi ludźmi. Związki te, w miarę rozwoju uspołecznienia jednostki i internalizacji norm moralnych, obejmują coraz to szersze kręgi osób, począwszy od członków najbliższej, a następnie dalszej rodziny, poprzez osoby znajome z bliskiego otoczenia jednostki, a następnie członków własnej grupy kulturowej. Naturalnie, przedstawiony przebieg generalizowania się więzi międzyludzkich jest pewnym modelem idealnym. W rzeczywistości nie u wszystkich ludzi rozwój ten ma przebieg harmonijny. Nierzadko mamy do czynienia z patologią więzi międzyludzkich (Grzegorzczak, 2003: 121-130).

Zjawisko wypalenia jest również skorelowane z negatywnymi przejawami stresu, takimi jak: alkoholizm, choroby psychiczne, samobójstwa i konflikty małżeńskie (Maslach, 1982: 48). Dlatego też, niejako wtórnie, może ono prowadzić do zaburzeń więzi interpersonalnych w bliskich, osobistych relacjach międzyludzkich danej jednostki. Istotną zmianą współczesnego podejścia do zjawiska wypalenia jest analizowanie go obecnie w szerszej płaszczyźnie zawodowej (Maslach, 1998: 34-41).

Aktywność zawodową umieszcza się na kontinuum, na którego jednym krańcu jest zaangażowanie, na drugim zaś wypalenie. Wskazuje się więc, iż wypalenie to syndrom składający się z wyczerpania, cynizmu i niedostatecznej efektywności. Jest ono przeciwstawne do zachowań pełnych energii, gotowości do współpracy i charakteryzujących się skutecznością. Takie cechy aktywności wskazują na zaangażowanie jednostki w pełnienie ról zawodowych. W strukturze zaangażowania uwzględnia się trzy wymiary, takie jak w przypadku wypalenia. Zaangażowanie wyraża się więc: energią, współpracą, przekonaniem o własnej skuteczności.

Wskazuje się liniową zależność między warunkami pracy a wynikami w testach ujmujących poziom wypalenia. Duże nasilenie konfliktów w pracy łączy się z wyraźnym wzrostem emocjonalnego wyczerpania, a ich brak bądź małe nasilenie jest dobrym predykatorem braku wyczerpania. Podobne poczucie sukcesów zawodowych łączy się z relacjami wsparcia i wzajemnej pomocy wśród pracowników, doskonaleniem swoich umiejętności zawodowych oraz możliwości wpływania na podejmowane w pracy decyzje. Można stwierdzić, że przeciwstawny

wypaleniu nie jest stan neutralności, sugerowany przez brak wypalenia, lecz stan zaangażowania, który wskazuje na dobrą kondycję psychiczną i dysponowanie umiejętnościami potrzebnymi do wykonywania podejmowanych w pracy zadań oraz wolę działania. Zaangażowanie może być odczytane jako wskaźnik spełnienia w zawodzie, podczas gdy wypalenie sugeruje trudności i niepowodzenia oraz brak sukcesów w pracy. Zwraca się uwagę, że ujmowanie wypalenia na zredukowanym kontinuum - uwzględniającym tylko stopień jego nasilenia z krańcami: wypalony - niewypalony - było pewnym uproszczeniem i ograniczeniem płaszczyzny analizy do negatywnych aspektów aktywności zawodowej. Nie oddawało w pełni złożoności zawodowego funkcjonowania człowieka. Poszerzona koncepcja kontinuum z krańcami: od wypalenia do zaangażowania, wyraźniej wskazuje na powiązanie pracy zawodowej z samopoczuciem i dobrym stanem fizyczny jednostki, a także podkreśla, że strategie promujące zaangażowanie mogą być istotnym elementem profilaktyki zmniejszającej ryzyko wypalenia (Tucholska, Maslach, 2001: 301-317).

CZYNNIKI DETERMINUJĄCE WYPALENIE ZAWODOWE

Podkreśla się znamiennej ewolucję poglądów w kwestii źródeł wypalenia (Tucholska, Maslach, 2001: 301-317). Analizę zjawiska wypalenia w początkowym okresie opierano na paradygmacie relacji społecznych między dwojgiem ludzi: tym, który daje, i tym, który bierze. Przyjęta płaszczyzna analiz wyraźnie sugerowała, że wypalenie dotyczy głównie zawodów społecznych. Zwracano uwagę, że są to zawody, w których ważną rolę odgrywa bliski kontakt interpersonalny. Żeby był on satysfakcjonujący, niezbędne jest zaangażowanie oraz emocjonalne dopasowanie pracownika do podopiecznego. Dochodzi do tego konieczność dzielenia trosk oraz zmartwień osób, które zwracają się o pomoc. Dla skali obciążeń zawodowych nie bez znaczenia są zarówno liczba osób potrzebujących profesjonalnej pomocy, jak i rodzaj oraz waga zgłaszanych problemów. Efektywność działań w tych zawodach jest warunkowana także poprzez harmonijnie układające się relacje interpersonalne w płaszczyźnie poziomej (w grupie personelu placówki, współpracowników, kolegów) i pionowej (pracownik - kierownictwo instytucji). W zawodach tych stawiane są pracownikom wysokie wymagania odnoszące się do umiejętności personalnych, pośród których najistotniejsze są: umiejętność uważnego słuchania, negocjowania, komunikowania się, cierpliwość empatia, umiejętność rozwiązywania przedkładanych problemów, kultura osobista i takt, dyskrecja, okazywanie zainteresowania, wspieranie. Konieczność sprostania takim wymaganiom ma stanowić podstawowe źródło emocjonalnych obciążeń, które stanowią istotne ogniwo w procesie wypalenia.

Zwraca się uwagę, że wypalenie jest przede wszystkim pochodną nadmiernego obciążenia interakcjami zawodowymi. Charakteryzuje się ono fazowym rozwojem symptomów. Rozpoczyna się objawami emocjonalnego i psychofizycznego wyczerpania, po którym następuje dystansowanie się do trudnych spraw zawodowych i przedmiotowe traktowanie klientów. W końcowej fazie pojawia się brak satysfakcji zawodowej, niechęć do pełnionych ról i zanik zaangażowania. Dane

empiryczne wskazywały, iż bezpośredni związek z wyczerpaniem psychicznym, mają warunki pracy, zaś zasoby jednostki decydują o tym, że może dojść do spadku poczucia osiągnięć zawodowych, a także w pewnym stopniu o depersonalizacji. Czynniki wypalenia tkwią zatem zarówno w czynnikach indywidualnych, jak i organizacyjno - strukturalnych. Okazało się ponadto, iż spadek poczucia osiągnięć zawodowych rozwija się w zasadzie niezależnie od pozostałych wymiarów wypalenia.

Do najważniejszych przyczyn wypalenia zalicza się obciążenia w pracy, które wynikają z nadmiaru obowiązków oraz konfliktów interpersonalnych, i niedostatki zasobów jednostki, obejmujące umiejętność radzenia sobie ze stresem, poziom niezależności osobistej, kompetencje zawodowe, umiejętność podejmowania decyzji a także sieć wsparcia społecznego (Maslach, 1998: 44). Badacze przedmiotu wskazują że syndrom wypalenia jest tworzony przez trzy główne komponenty: wyczerpanie, które prowadzi do depersonalizacji i cynizmu oraz rozwijające się niezależnie poczucie spadku niezadowolonia z osiągnięć zawodowych i współwystępujące z tym przekonanie o niewielkiej skuteczności własnych działań (Tucholska, Maslach, 2001: 301-317).

Dobre dopasowanie między jednostką a pracą wskazuje na harmonijność współdziałania i przystosowanie się pracownika do warunków oraz struktur organizacyjnych. Jest to istotne w kształtowaniu się u niego postaw zaangażowania a także gotowości do współpracy. Praca daje wówczas możliwość osobistego rozwoju i wzbogaca psychicznie jednostkę. Przeciwna do niej jest sytuacja niedopasowania między pracą zawodową i jednostką, powodująca narastanie stresu zawodowego, który prowadzi do wypalenia się. Zmiana paradygmatu umożliwiła wypracowanie nowego modelu źródeł wyczerpania i zmęczenia pełnioną rolą zawodową. Wypalenie nie jest już ujmowane jako pochodna obciążeń psychicznych doznawanych w relacji dawca-biorca, ale jest traktowane jako efekt niedopasowania między pracownikiem a pracą.

Brak harmonii i odpowiedzialności między jednostką a pracą powoduje wzrost napięcia, wyczerpanie i brak skuteczności, a więc powstawanie zjawisk charakterystycznych dla wypalenia. Dobre współdziałanie i dopasowanie między pracownikiem a pracą przyczyniają się do zaangażowania jednostki w pełnioną rolę zawodową oraz wykonywane z zainteresowaniem i pasją powierzonych jej czynności. Wypalenie się więc jest pochodną nadmiernych obciążeń w pracy, braku możliwości kontroli i podejmowania decyzji odnośnie do pełnionych ról, niedostatecznego wynagrodzenia, braku sprawiedliwości i doświadczania konfliktów wartości.

Jeśli pracownikowi stawiane są wymagania przekraczające jego możliwości, mamy do czynienia ze zbyt dużym obciążeniem pracą. Taka sytuacja ma miejsce wtedy, kiedy oczekuje się od niego, aby zrobił wiele w zbyt krótkim czasie, a nie dysponuje odpowiednimi środkami. Gdy przeciążenie jest ustawiczne, pracownik nie ma możliwości odpowiedniego wypoczynku, który zapewniłby mu odzyskanie sił i powrót do równowagi. O braku kontroli oraz współdecydo-

wania mówi się wtedy, gdy ludzie nie mają wystarczającej kontroli oraz możliwości wpływu na pracę, którą wykonują, podlegają sztywnemu i nadmiernie skrupulatnemu nadzorowi, czy też pracują w sposób chaotyczny. W każdej takiej sytuacji możliwość dokonywania wyborów oraz samodzielnego rozwiązania problemu jest ograniczona, a uzyskane efekty, podlegające ocenie i za które się jest odpowiedzialnym, są niewspółmierne w stosunku do włożonego trudu. Niedostateczne wynagrodzenie ma miejsce wtedy, kiedy gratyfikacja za wykonaną pracę jest nieodpowiednia. Stanowi to wyraz braku uznania deprecjonujący zarówno pracownika jak i pracę (Sęk, 1996: 56-67). Oceniając wynagrodzenie, trzeba uwzględnić nie tylko zewnętrzne, ale również wewnętrzne formy gratyfikacji. Zewnętrznymi formami gratyfikacji są przede wszystkim świadczenia socjalne oraz uposażenie finansowe, zaś wewnętrzne - to satysfakcja, iż wykonało się coś ważnego, doświadczanie dumy z osobistych osiągnięć i dokonań. Brak tego typu satysfakcjonujących gratyfikacji może w sposób istotny generować niezadowolenie i zwiększyć poczucie niedopasowania w pracy (Sęk, 1996: 56-67). O rozpadzie wspólnoty mówi się wtedy, gdy ludzie zaczynają tracić sens i gotowość podtrzymywania na terenie pracy dobrych relacji interpersonalnych. Szczególnie niszcząco na wspólnotowość mają narastające i nierozwiązywalne konflikty. Sytuacje tego typu mogą prowadzić do poczucia sfrustrowania i wrogiego stosunku wobec innych oraz redukują możliwość wsparcia społecznego, które jest tak istotne w prewencji wypalenia zawodowego (Tucholska, Maslach, 2001: 311).

Można skonstatować, że intensywne, występujące dzień po dniu osobiste zaangażowanie w problemy ludzkie, powoduje silne napięcie nerwowe. Proces wypalenia się, zdaniem specjalistów, jest nieuchronną konsekwencją destrukcji zachodzącej w psychice osób, które nadmiernie eksploatują swe siły, dając siebie innym ludziom. Syndrom wypalenia obejmuje następujące reakcje: utratę troski o drugiego człowieka, przesadne dystansowanie się wobec zaistniałych problemów, zmniejszenie motywacji oraz chęci działania, obniżenie morale. Wypalenie zawodowe może przybierać dwa oblicza. Pierwszym z nich jest rodzaj stresu społeczno-kulturowego, który przeżywany jest jako ogólne rozczarowanie egzystencjalne. Drugi jest rodzajem specyficznego stresu zawodowego, który ściśle związany jest z zagrożeniami, ciągłym zmaganiem się z odpowiedzialnością, konkretnymi warunkami pracy.

Wypalenie egzystencjalne i wypalenie zawodowe wzajemnie się warunkują. Z jednej strony syndrom wypalenia egzystencjalnego najczęściej pojawia się w wieku średnim - jako efekt pierwszego globalnego bilansu osiągnięć życiowych. Z drugiej strony tłem dla zauważalnych rozbieżności między celami dążeń a spostrzeganymi osiągnięciami są przede wszystkim rezultaty kariery zawodowej. W wypadku, gdy dochodzi do dużej i stałej rozbieżności, rodzi się poczucie krzywdy, brak sensu życia, niezadowolenie z pracy oraz wrażenie ofiary składanej społeczeństwu. Może również dojść do postaw mających charakter przemocy (Tucholska, Maslach, 2001: 311).

Wypalenie zawodowe może spowodować istotne zmiany w percepcji i zachowaniu wobec drugiego człowieka - pacjenta, współpracownika, współmałżonka (Sęk, 1996: 56-67). Symptomami wypalenia zawodowego są:

- zanik entuzjazmu w pracy,
- niestabilność uczuć,
- niedosyt,
- poczucie straty tego, co stanowiło dotychczas w pracy interesujące wyzwanie,
- traktowanie zajęć atrakcyjnych dotychczas jako kojarzących się z przymusem,
- zwlekanie z wykonywaniem dotychczas dość łatwo wykonywanych czynności,
- irytacja.

Mechanizm wypalenia zawodowego działa na zasadzie „błędnego koła” przyczyn i skutków. Wzajemnie oddziaływanie skutków i przyczyn wypalenia przebiega w trzech fazach. W pierwszej występuje nadmierne i długotrwałe obciążenie pracą, którego człowiek nie jest w stanie pokonać poprzez zwykłą aktywność. Rezultatem jest zmęczenie, irytacja i emocjonalne wyczerpanie. W drugiej fazie pojawiają się negatywne formy zachowania wobec współpracowników: cynizm, apatia i sztywność działania. Są one negatywną obroną przed stresem, przejawianą w formie emocjonalnego dystansowania się wobec problemów zawodowych. W fazie trzeciej, zwanej „wypaleniem terminalnym”, występują już trwałe zmiany w postawach, motywacji i zachowaniu, w tym również takie, które wyrażają się w stosowaniu przemocy (Sęk, 1997: 18). Wypalenie zawodowe interpretuje się również w kategorii koncepcji stresu.

Jedną z najistotniejszych przyczyn wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy jest obniżona satysfakcja zawodowa, która prowadzi do poczucia niezadowolonia, a czasami nawet bezsensu pracy i rezygnacji z niej. Z badań przeprowadzonych w Wyższej Szkole Policji w Szczytnie wynika, że 23,8% policjantów było niezadowolonych z pracy (Cichosz, 1998: 1-9). Są to potencjalni kandydaci na jednostki wypalone. Do najbardziej narażonych na wypalenie należą policjanci:

- najbardziej dynamiczni,
- perfekcjniści,
- przywódcy,
- którzy dużo wymagają zarówno od siebie jak i innych,
- idealiści,
- jednostki mające sztywno określone przekonania,
- osoby stanowcze i ambitne.
- ci, którzy całkowicie poświęcają się pracy i bardzo często dają z siebie więcej niż mogą (Oliwny, 1998: 13-15),

Do czynników, które mogą zapowiadać wypalenie zawodowe policjanta, należą: nadmierna kontrola i racjonalizacja, zubożenie emocjonalne i nietolerancja częsta nieobecność w pracy, oraz zamknięcie się w sobie.

Wskazuje się, że wypalenie zawodowe jest nie tylko konsekwencją stresu niezmodyfikowanego własną działalnością zaradczą. Istotnym czynnikiem wpływającym na nasilenie zespołu wypalenia, oprócz czynników stresogennych w miejscu pracy, mogą więc być właściwości indywidualne jednostki, w tym stosowane strategie radzenia sobie ze stresem (Sęk, 2004: 34-36).

Wyznacznikami zespołu wypalenia zawodowego policjantów są trzy czynniki związane ze stresem w pracy: psychiczne obciążenie obowiązkami, brak nagród w pracy i brak wsparcia, oraz cztery strategie radzenia sobie ze stresem: pozytywne przewartościowanie, koncentracja na emocjach, zaprzestanie działań oraz nadużywanie alkoholu lub narkotyków (Ogińska-Bulik, 2003: 8). Oznacza to, że nasilenie wypalenia zawodowego wśród policjantów jest tym większe, im większe jest poczucie psychicznego obciążenia pracą, braku nagród i wsparcia w miejscu pracy oraz im częściej stosują oni w sytuacji stresu strategie nieprzystosowawcze. Skutki psychologiczne stresu w miejscu pracy w postaci zespołu wypalenia zawodowego oraz inne długotrwałe konsekwencje stresu występujące wśród policjantów, takie jak: wysoki wskaźnik samobójstw i zaburzenia stanu zdrowia, wysoki wskaźnik absencji, zwiększona liczba wypadków podczas pracy, a także obniżenie jakości wykonywanej pracy, przyczyniają się do znacznego obciążenia finansowego państwa (Gorczyca, 2001: 50-53).

Świadomość tych kosztów oraz troska o zdrowie pracowników stanowią istotną przesłankę podjęcia interwencji w postaci opracowania programu ochrony zdrowia funkcjonariuszy Policji przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego, przede wszystkim w postaci zespołu wypalenia zawodowego (Ogińska-Bulik, 2003: 65-66).

ZAPOBIEGANIE PROCESOWI WYPALENIA ZAWODOWEGO

Uogólnione przekonanie o niskiej skuteczności zaradczej jest szczególnym rodzajem poczucia utraty kontroli nad sprzecznościami w relacji: oczekiwania podmiotu - wymagania otoczenia. To doświadczenie jest określane jako utrata autonomii lub poczucie straty sensu pracy. Zdaniem niektórych autorów nawet w bardzo trudnych warunkach pracy, stwarzających ogromne przeciążenia, osoby o wyższym poczuciu własnej skuteczności wykazują tendencję do przekształcania tych warunków lub szukania prób przystosowania się, podczas gdy osoby o niskim poczuciu własnej skuteczności reagują na takie wymagania rozczarowaniem, rezygnacją i apatią. Silne poczucie własnych kompetencji wspiera więc dążenie do zmian w otoczeniu lub aktów przystosowania. Wypalenia można zatem uniknąć, jeśli zachowa się wewnętrzne przekonanie o własnej skuteczności w osiąganiu istotnych celów zawodowych. Wiadomo również, że wypaleniu sprzyjają cechy środowiska, na przykład: środowisko minimalizujące poczucie autonomii, silnie zhierarchizowane (Sęk, 2004: 89).

Profilaktyczne działania w zakresie zapobiegania wypaleniu zawodowemu są możliwe do realizacji. Niezmiernie ważna jest świadomość społeczna, iż zagrożenie wypaleniem zawodowym istnieje. Każdy z nas posiada potencjał, żeby zbu-

dować efektywny styl przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Odpoczynek, aktywność fizyczna, hobby mają tu bardzo wielkie znaczenie. Miłość i szacunek do własnej osoby, szeroko rozumiane, jednak mieszczące się w rozsądnych granicach, jak i troska o siebie, mogą przynieść wymierne efekty.

Przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu można również przez:

- intensywną pracę oraz równie intensywny odpoczynek,
- wyznaczenie sobie realistycznych i jasno określonych celów,
- regenerację naturalnych sił witalnych,
- traktowanie spraw zawodowych w sposób mniej osobisty,
- dbanie o siebie, swój potencjał, stanowiący jedno z najważniejszych narzędzi pracy,
- doprecyzowanie własnych szans na rozwój zawodowy na zajmowanym stanowisku pracy,
- jasne i precyzyjne określanie zadań zawodowych (Sęk, 2004: 67-70).

Wypalenie zawodowe rozpoczyna się powoli i nie jest rozpoznawalne przez jednostkę, której dotyczy. Początkowo pojawia się drażliwość na zmiany, napięcie oraz zmęczenie. Zwykle objawom tym towarzyszą oznaki wyczerpania psychofizycznego. Z upływem czasu ze stanem chronicznego napięcia zaczynają się łączyć utrata energii, zniechęcenie i oznaki depresji, odnoszonej tylko do sytuacji zawodowej. Rozczarowani i zmęczeni pracownicy coraz gorzej znoszą wymagania przełożonych i klientów. Pracują dużo, jednakże mało efektywnie. Miast realistycznej i racjonalnej oceny sytuacji oraz refleksji nad wykonywanym zawodem, zaczynają się wówczas pojawiać w nich samych pierwsze oznaki obronnego nadmiernego, dystansowania się.

PODSUMOWANIE

Wypalenie zawodowe policjantów może być skutkiem permanentnego i długotrwałego stresu wynikającego m.in. z charakteru służby, sytuacji wewnątrz Policji jako instytucji, niskiego prestiżu zawodu oraz niskiego statusu materialnego. Konsekwencją występowania objawów wypalenia zawodowego może być niska jakość i nieskuteczność pracy funkcjonariuszy, ignorowanie lub lekceważenie potrzeb, obywateli, lęk przed podjęciem decyzji, przerzucanie odpowiedzialności na innych, brak motywacji do wysiłku, poczucie bezsilności i bezradności policjanta, wycofywanie się z roli zawodowej, brak satysfakcji zawodowej i życiowej. Nierzadko prowadzi to do rezygnacji z pracy w Policji w ogóle, albo „łagodzenia” nieprzyjemnych odczuć alkoholem lub innymi używkami.

Zawód policjanta należy do zawodów społecznych, co jest czynnikiem znacznego ryzyka pojawienia się w tej grupie zawodowej zespołu wypalenia. Tę wiedzę należałoby wykorzystać do tego, aby ustalić, co robić, by bardziej poprawić komfort pracy i samopoczucie policjantów. Pełnią bowiem oni bardzo ważną funkcję w społeczeństwie i od tego, jak wykonują swoją pracę, zależy stan bezpieczeństwa

państwa i obywateli. Funkcjonariusze Policji powinni być nie tylko dobrze wykształceni, ale również ich osobowość, która jest w pewnym sensie narzędziem ich pracy, powinna odpowiadać charakterowi zawodu polegającemu na umiejętności kontaktowania się z innymi ludźmi.

Aby nie dopuścić do wypalenia zawodowego wśród policjantów warto, aby jednostki zatrudniające ich zastosowały programy przeciwdziałania temu syndromowi. Indywidualne i organizacyjne koszty stresu pracy i wypalenia zawodowego sprawiają, że zainteresowanie problematyką wypalenia przesuwają się w kierunku tworzenia skutecznych programów profilaktycznych i interwencyjnych.

Walka z wypaleniem zawodowym winna polegać m.in. na zarządzaniu stresem (a zwłaszcza jego przyczynami), wykształceniu umiejętności rozładowywania stresu (wyjazdy integracyjne, szkolenia), poszukiwaniu źródeł stresu i neutralizowaniu lub ograniczaniu ich przez samych policjantów, zmianie postrzegania i oceny sytuacji stresujących, wsparciu społecznemu (atmosfera i kultura organizacyjna w miejscu pracy mają ogromny wpływ na częstotliwość występowania wypalenia zawodowego).

Jeżeli Policja jako instytucja wyeliminuje największe problemy rzutujące na powstawanie sytuacji stresogennych, które prowadzą do wypalenia zawodowego, wówczas podniesie poziom zadowolenia funkcjonariuszy z pracy, a poprzez to zyska między innymi lepszą kondycję fizyczną i psychiczną zatrudnionych, większą skuteczność i jakość wykonywanej przez nich pracy, niższy poziom absencji pracowniczych, pozytywną postawę wobec zmian, wyeliminowanie rezygnowania z zawodu, poprawę komunikacji wewnętrznej. W konsekwencji może to wpłynąć na wyższą sprawność funkcjonowania Policji jako organizacji, czyli podnieść kulturę organizacyjną oraz wyższy poziom oceny jej pracy przez.

Aby podnieść satysfakcję policjantów z wykonywanego zawodu należy zapobiegać czynnikom stresogennym. Niezależnie od tego wydaje się, że opisany problem wymaga stałych i systematycznych dalszych badań.

BIBLIOGRAFIA

1. Cichosz, T. (1998). Wypalenie zawodowe policjantów w świetle badań ankietowych. *Policyjny Biuletyn Szkoleniowy*, nr 1-2, 1-9.
2. Gorczyca, P. (2001). Samobójstwa w Policji. *Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej*, 2, 50-53.
3. Grzegorzczak, A. (2003). *Życie jako wyzwanie. Wprowadzenie w filozofię racjonalistyczną*, Warszawa: IFIS PAN.
4. Hołyst, B. (2011). *Policja na świecie*. Warszawa: LexisNexis.
5. Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs
6. Maslach, C. (1982). Understanding burnout: definitional issues In analyzing a complex phenomenon. w: W. Paine, red. *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills, 99.
7. Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. w: C. Cooper, red. New York, 34-42.
8. Ogińska-Bulik, N. (2003). *Stres zawodowy u policjantów. Źródła, konsekwencje i zapobieganie*. Łódź: WSHE.

9. Ogińska-Bulik, N. (2003). Wpływ spostrzeganego stresu w pracy i radzenia sobie na poziom wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy policji. *Czasopismo Psychologiczne* 1, 8.
10. Oliwny, M. (1998). Wypalenie zawodowe w środowisku policyjnym. *Policyjny Biuletyn Szkoleniowy*, 1-2, 13-15.
11. Sęk, H. (1996). *Wypalenie zawodowe. Psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania*. Poznań: PWN.
12. Sęk, H. (1997). Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu. w: D. Kubicka-Jasiecka, A. Lipowska-Teutsch, *Oblicza kryzysu psychologicznego w pracy interwencyjnej*. Kraków, 18.
13. Sęk, H. (2004). Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej. w: H. Sęk, red. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa, 34-36.
14. Tucholska, S., Maslach, C. (2001). Koncepcja wypalenia zawodowego: etapy rozwoju. *Przegląd Psychologiczny*, Tom 44, 301-317.