



KATARZYNA M. STANEK*

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH WYZWANIEM KSZTAŁCENIA DO PRACY SOCJALNEJ

ABSTRAKT

Stres i wypalenie zawodowe stanowią jedno z głównych zagrożeń związanych z miejscem pracy. Są poważnymi problemami nie tylko dotkniętych nimi jednostek, lecz także organizacji i całego społeczeństwa, a w przypadku pracowników socjalnych również relacji z klientem. Co trzeci pracownik socjalny w Polsce zatrudniony w instytucji pomocy społecznej wykazuje pełnoobjawowy stan wypalenia zawodowego i co trzeci umiarkowany poziom wypalenia zawodowego. Zjawisko wypalenia zawodowego stanowi jedno z największych zagrożeń, z jakim osoby aktywne zawodowo muszą się zmierzyć w XXI w., przybiera na sile jak wirus, rozprzestrzeniając się tym szybciej, im więcej rozczarowań, alienacji, a nawet złości towarzyszy pracownikowi, dlatego istotne wydaje się przyjrzenie się odporności na stres i radzeniu sobie z perspektywy minimalizowania oddziaływań stresu, oraz przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu.

Proponowany artykuł stanowi teoretyczne rozważania na temat stresu i wypalenia ze szczególnym podkreśleniem wagi radzenia sobie w aspekcie zawodu pracownika socjalnego. Jednocześnie wskazuje na konieczność uwzględnienia „radzenia sobie ze stresem” w kanonie podstawowych umiejętności i na obowiązek kształcenia w tym zakresie na poziomie zdobywania kwalifikacji i szkoleń.

SŁOWA KLUCZOWE: stres, wypalenie zawodowe, odporność na stres, radzenie sobie, pracownik socjalny

* Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9118-7821>

WPROWADZENIE

Stres jest nieuniknioną częścią naszego życia, pojawia się we wszystkich obszarach aktywności życiowej człowieka. Stanowi problem dla zwykłych ludzi zmagających się z codziennymi problemami, ale również osób wykonujących szczególnie zawody, gdzie aktywność zawodowa polega na bezpośrednim kontakcie z drugim człowiekiem, budowaniu relacji, rozpoznaniu trudności, poszukiwaniu rozwiązań oraz towarzyszeniu podczas działań zmierzających do zmian w obszarze funkcjonowania społecznego. Przykładem przedstawicieli zawodu, którym towarzyszy zjawisko stresu, są m.in. pracownicy socjalni. O ile stres jest czymś naturalnym, o tyle należy podkreślić jego znaczenie w kontekście zjawiska wypalenia zawodowego, m.in. pracowników socjalnych, gdzie stres spowodowany pracą zawodową może w konsekwencji prowadzić do zjawiska określanego wypaleniem zawodowym.

Wyniki badań świadczących o związkach przewlekłego stresu i wypalenia zawodowego dostarczają m.in. prace Heleny Sęk (2000) oraz wyniki badań obejmujących problematykę stresu zawodowego pracowników instytucji pomocy społecznej (Lloyd, King, Chenoweth, 2002; Coyle, Edwards, Hannigam, Forhergill, Burnard, 2005). W Polsce badania nad wypaleniem zawodowym w zawodach społecznych rozpoczęły się pod koniec lat 90. (Bańka, 1992, s. 139–155; Kijanka, Wojsław-Soszyńska, 1999, s. 17–26; Jurkiewicz, 2003; Olech, 2008, s. 58), a ich wyniki wskazywały na niski poziom zagrożenia wypaleniem. Wzrost zainteresowania tematem wypalenia zawodowego i podejmowanie kolejnych badań w tym obszarze uwypukliły problem wypalenia zawodowego pracowników socjalnych.

Badania autorstwa Danuty Niedziałek (2001, s. 24–41), przeprowadzone wśród 60 pracowników socjalnych oraz ok. 50 opiekunek środowiskowych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, dowiodły, że większego stresu w pracy doświadczają pracownicy socjalni wykonujący czynności zawodowe. Wyłoniła ona dwa typy stresorów w pracy pracowników socjalnych: presja zewnętrzna (kontakty z klientami agresywnymi, nerwowymi lub zagubionymi, sytuacje niezgodności uznawanych norm i wartości z formalnymi oczekiwaniami w pracy) oraz brak dostatecznych środków na realizację zadań. O ile badania Niedziałek nie określiły skali zjawiska wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych, o tyle wniosły cenny wkład w poznanie szczególnej specyfiki różnorodności ról zawodowych, obciążeń psychofizycznych, jakie odczuwają pracownicy socjalni.

Celina Jurkiewicz, badając pracowników zatrudnionych w domach pomocy społecznej, poszukiwała przyczyn prowadzących do wypalenia zawodowego. Spośród cech składowych wypalenia zawodowego (wyczerpanie emocjonalne i psychofizyczne, depersonalizacja, utrata satysfakcji i zaangażowania emocjonalnego) wśród badanych respondentów pojawiły się zjawisko depersonalizacji, przejawiające się zubożeniem i etykietowaniem mieszkańców DPS, oraz oznaki utraty zaangażowania, objawiające się znudzeniem pracą. Na podstawie badań Jurkiewicz jako przyczyny wypalenia zawodowego wskazała: warunki pracy, brak satysfakcji zawodowej, nieumiejętne zaangażowanie emocjonalne prowadzące do emocjonalnego wyczerpania, brak umiejętności radzenia sobie z emocjami oraz brak predyspozycji do pełnienia roli zawodowej, podkreślając jednocześnie na występowanie zjawiska depersonalizacji osób zaangażowanych w pracę z drugim człowiekiem.

Badania Anny Olech przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1128 osób zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej zobrazowały sferę życia zawodowego i osobistego, które oddziałują na pełnienie roli zawodowej. Jednocześnie autorka badań określiła kilka symptomów wypalenia zawodowego wśród badanej grupy: chroniczne zmęczenie bez widocznej przyczyny, zaabsorbowanie pracą i klientami, wzrost zniecierpliwienia i irytacji, utrata entuzjazmu, mechaniczne reagowanie na zadania. Badania wskazały, że wysoki poziom wypalenia zawodowego dotyczy pracowników socjalnych, którzy mieszkają w dużych miastach (51–100 tys. mieszkańców), są niezadowoleni ze swoich warunków mieszkaniowych, spotykają się z zarzutami ze strony rodziny, że nadmiernie poświęcają się pracy, którzy identyfikują działanie problemów zawodowych na swoje życie rodzinne oraz przeżywają poważne problemy rodzinne. Najwyższy poziom wypalenia dotyczył także pracowników socjalnych pracujących najdłużej w pomocy społecznej (ponad 20 lat), chcących zmienić pracę oraz mających poczucie braku bezpieczeństwa odnośnie do sytuacji finansowej, stosunków w rodzinie, opieki zdrowotnej i możliwości zapewnienia przyszłości dzieciom (za: Szmagałski, 2008, s. 63–64).

Wyniki ogólnopolskich badań dotyczących wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych na próbie 894 osób autorstwa Katarzyny Stanek pokazały, że pracownicy socjalni są wypaleni zawodowo (Stanek, 2016). Autorka określiła to zjawisko jako „stan fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania człowieka, który spowodowany jest różnorod-

nością ról zawodowych, czynnikami organizacyjnymi oraz relacjami społecznymi i interpersonalnymi w środowisku pracy” (Stanek, 2016, s. 132). Jednocześnie badania uwypukliły znaczenie sposobów i strategii radzenia sobie w sytuacjach stresowych jako istotnych w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu (Stanek, 2016, s. 209).

Dyskusje naukowe wokół stresu zawodowego oraz syndromu wypalenia zawodowego doprowadziły do ważnych wniosków, m.in. że wypalenie zawodowe uzależnione jest od wielu czynników, które rozpoznaje się zarówno w osobie, jak i kontaktach interpersonalnych czy organizacyjnych. Wypalenie dotyka osoby pracujące z ludźmi i dla ludzi, których podstawą pracy są wszechstronna wiedza, umiejętności społeczne, postawy, wartości i odpowiednie cechy osobowości, a przyczyną jest przewlekły długotrwały stres związany z wykonywaniem czynności zawodowych oraz brak umiejętności radzenia sobie ze stresem czy posługiwanie się niekonstruktywnymi sposobami radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

W związku z powyższymi rozważaniami istotne wydaje się wyposażenie przyszłych pracowników socjalnych w umiejętność radzenia sobie ze stresem lub/i podnoszenie kompetencji pracowników socjalnych w tym zakresie, co jednocześnie stanowi aktualne wyzwanie w obszarze kształcenia przyszłych pracowników socjalnych oraz podnoszenia kwalifikacji i kompetencji pracowników socjalnych. Czy istnieje taka konieczność oraz w jaki sposób kształcić umiejętność radzenia sobie?

ODPORNOŚĆ NA STRES A RADZENIE SOBIE ZE STRESEM

Adaptacja do stresu określana jest w literaturze psychologicznej za pomocą dwóch istotnie różniących się między sobą terminów: odporność na stres (*resistance to stres*) i radzenie sobie ze stresem (*coping with stress*). Odporność na stres jest kategorią psychologiczną zaczerpniętą przez analogię do odporności immunologicznej, zdefiniowanej jako niepodatność organizmu na działanie drobnoustrojów chorobotwórczych lub ich jądów (toksyn). Odporność na stres może być naturalna (nieswoista): gatunkowa i osobnicza, która jest zdeterminowana genetycznie, oraz nabyta (swoista), którą uzyskuje się poprzez kontakt z czynnikiem zakaźnym lub pokrewnym gatunkiem (może być naturalna lub sztuczna, uzyskiwana poprzez szczepienia). Podaje się dwa podejścia do jej analizy: (1) „mikroanalityczne”, rozumiejące podatność jako cechę, oraz (2) „makroanalityczne”, definiujące odporność

na stres jako styl działania, uwarunkowany pewnymi naturalnymi mechanizmami temperamentu, wyróżniając trzy podstawowe sposoby radzenia sobie ze stresem: (a) przez zmianę temperamentu; (b) unikanie bądź preferowanie sytuacji stresowych stosownie do posiadanych cech temperamentalnych; (c) indywidualny styl działania (Terelak, 2008, s. 347).

Najogólniej można przyjąć, że człowiek dysponuje dwoma podstawowymi systemami radzenia sobie ze stresem: przewencyjnym i patologicznym. Systemy te oparte są na naturalnych zdolnościach intelektu człowieka do uczenia się nowych sytuacji lub do opanowania emocji, albo do zmiany systemu pojęciowego. Istotą zdolności jest nie tylko umiejętność biernej adaptacji do warunków otoczenia, lecz przede wszystkim wyuczenie się celowej aktywności, która wyznacza różnorodne sposoby radzenia sobie ze stresem, określane jako strategie i style radzenia sobie ze stresem (Terelak, 2008, s. 347).

Termin „radzenie sobie” zaczął pojawiać się w literaturze dopiero w latach 60. XX w., a swoje podłoże znajdował na gruncie psychoanalizy, a także w nurcie adaptacyjnym.

W ujęciu poznawczo-transakcyjnym radzenie sobie ze stresem to „stałe zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki mające na celu sprostanie określonym zewnętrznym i wewnętrznym wymaganiom, ocenianym przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby” (Lazarus, Folkman, 1984, s. 141). Oznacza to, że jest to proces obejmujący całość wysiłków jednostki zmierzających do poradzenia sobie z trudną dla niej sytuacją czy bodźcem, a jedyne sposoby i formy zachowania mogą być zastępowane innymi. W tym procesie większą rolę przypisuje się jednostce i jej aktywności niż otoczeniu.

Richard Lazarus oraz Susan Folkman wyróżnili dwie zasadnicze funkcje radzenia sobie, tj.:

- (1) instrumentalną, związaną ze sposobami radzenia sobie zorientowanymi na problem (*problem-focused*) oraz
- (2) regulacyjną, powiązaną ze strategiami radzenia sobie skoncentrowanymi na emocjach (*emotion-focused*) (za: Ogińska-Bulik, Juczyński, 2008, s. 53).

Pierwsza ukierunkowana jest na opanowanie stresora w celu zmniejszenia lub usunięcia jego stresujących właściwości, natomiast druga pomaga w kontrolowaniu reakcji emocjonalnej związanej z danym stresorem. Mimo że w procesie radzenia sobie większe znaczenie przypisuje się strategiom

skoncentrowanym na zadaniu, to jednocześnie akcentuje się rolę emocji, wskazując na jej funkcję adaptacyjną. Warto podkreślić, że radzenie sobie zorientowane na emocje może zmierzać do zwiększenia pobudzenia, dzięki czemu możliwe jest zwiększenie mobilizacji jednostki do działania.

Koncepcja Lazarusa i Folkman dotycząca radzenia sobie traktowana jako proces pokonywania stresu, który połączony jest z ocenianiem, została rozwinięta przez Howarda B. Kaplana (1996), który wskazał, że tożsamości społeczne stanowią punkt odniesienia dla oceny tego, co stanowi zagrożenie i jak na nie zareagować. Zdaniem Kaplana (1996 s. 12) „zachowania, wydarzenia lub bieżące doświadczenia, które rzutują na wartości związane z tożsamością lub na oceniane wartości są istotne emocjonalnie”. Według niego ludzie reagują na stres zgodnie ze swoimi tożsamościami społecznymi i własnym miejscem w strukturach społecznych (tj. rodzina, praca, społeczności), chroniąc swoje zasoby w tych trzech podstawowych dziedzinach. Jednocześnie wysunął on wniosek, że oceny indywidualne (idiograficzne) są również istotne, ale drugorzędne wobec ocen opartych na ogólnych standardach kulturowych.

Charles S. Carver, Michael F. Scheier, Jagdish K. Weintraub (1989) zaproponowali bardziej szczegółową klasyfikację typów radzenia sobie. Carver i jego współpracownicy zintegrowali koncepcję radzenia sobie ze stresem z koncepcją samoregulacji długotrwałych zachowań. Autorzy radzenie sobie sklasyfikowali pod względem tego, w jakim stopniu jest ono skuteczne albo nieskuteczne w podtrzymywaniu działań skierowanych na cel. Odnosząc się do powyższych typów, radzenie sobie skoncentrowane na problemie jest zdrowe, ponieważ pomaga w osiągnięciu celu. Zaliczają do niego: aktywne radzenie sobie, planowanie, szukanie wsparcia w wykonywaniu zadań, a także powstrzymywanie się od działań zaradczych w oczekiwaniu na stosowny moment. Natomiast radzenie sobie skoncentrowane na emocjach można podzielić na takie, które pomagają w utrzymywaniu motywacji lub w rozwiązywaniu problemu, oraz takie, które ograniczają działanie skierowane na cel. Do skutecznego emocjonalnego radzenia sobie można zaliczyć akceptację i pozytywną reinterpretację, a do negatywnego radzenia sobie skoncentrowanego na emocjach należą np. unikanie, rozpamiętywanie negatywnych emocji i zaprzeczanie (Hobfoll, 2006, s. 146). Koncepcja Carvera, Scheiera, Weintrauba jest odejściem od tezy Lazarusa i Folkman, że radzenie sobie nie stanowi indywidualnego stylu, a jego skuteczność pozostaje sama w różnych kontekstach. Z tego stanowiska wynika, że styl ra-

dzenia sobie stanowi cechę charakterystyczną danego człowieka, nawet jeśli osoba ta przejawia szeroki wachlarz zachowań zaradczych, czy to w tym samym kontekście, czy to w zmieniających się okolicznościach. W przypadku klasyfikacji radzenia sobie traktowanego jako styl, a nie jako cecha osobowości, zakłada się, że jednostka będzie ujawniać charakterystyczny sposób radzenia sobie w określonych sytuacjach, zwłaszcza gdy w grę wchodzi osiągnięcie celu, ponieważ takie okoliczności aktywują skłonność człowieka do samoregulacji. Zagadnienie to wskazuje na związek między radzeniem sobie a zasobami, określając, że radzenie sobie skierowane na cel wiąże się z posiadaniem lub utrzymywaniem dużego arsenału zasobów (Hobfoll, 1988; Taylor, Aspinwall, 1996). Według tej koncepcji osoby, którym w konfrontacji ze stresorami udaje się zachować aktywny styl radzenia sobie, z reguły dysponują bogatymi zasobami materialnymi, osobistymi, stanu i energii (Hobfoll, 2006, s. 147). Jak wykazały badania (Aspinwall, Taylor, 1992; Bolger, 1990; Edwards, Baglioni, Cooper, 1990; Jerusalem, 1993), zorientowanie na cel w radzeniu sobie można obserwować u osób obdarzonych większą odpornością, optymizmem, uwewnętrznionym ośrodkiem kontroli, poczuciem własnej wartości, własną skutecznością i kompetencjami, a także przejawiających niższy poziom neurotyczności.

Nawiązującą do powyższych i coraz bardziej popularną jest koncepcja Stevana Hobfolla, określana jako teoria zachowania zasobów (*Conservation of Resources Theory* – COR), poszukująca ogólnych zasad kierujących celowym zachowaniem się człowieka. Sprowadzają się one do utrzymywania, ochrony i pomnażania własnych zasobów, rozumianych jako cenione przez jednostkę przedmioty, właściwości osobiste, okoliczności lub czynniki sprzyjające (Hobfoll, 2006, s. 70). Koncepcja Hobfolla nawiązuje w pewnym stopniu do nurtu relacyjnego, jednakże w przeciwieństwie do Lazarusa, który akcentuje ocenę relacji jednostki z otoczeniem, ujęcie Hobfolla kładzie nacisk na zasoby i zakłada, że źródłem stresu są zakłócenia w wymianie zasobów między jednostką a otoczeniem (Heszen-Niejodek, 2000, s. 475).

NABYTA UMIEJĘTNOŚĆ RADZENIA SOBIE

Każdy człowiek posiada naturalne zdolności wyznaczające określony zakres odporności na stres, jednakże jak podkreśla Seymour Epstein wraz ze współpracownikami (1996, s. 401), w radzeniu sobie istotną rolę odgrywa naturalna umiejętność uczenia się, dzięki której człowiek pozba-

wiony gotowych programów radzenia sobie ze stresem (instynktów) może nauczyć się nowych sposobów radzenia sobie z nim. Odnosząc się do założeń Epsteina, że człowiek dysponuje dwoma podstawowymi systemami uczenia się (prewencyjnym i patologicznym), systemy te oparte są na naturalnych zdolnościach intelektu człowieka do radzenia sobie w nowych, zmieniających się sytuacjach życiowych, które wyznaczają jego ogólną sprawność umysłową przejawiającą się w różnych aspektach inteligencji: analitycznej, emocjonalnej, praktycznej itp. Istotą owych zdolności jest nie tylko umiejętność biernej adaptacji do warunków otoczenia, lecz przede wszystkim możliwość celowej aktywności, która wyznacza różnorodne sposoby radzenia sobie.

Radzenie sobie ze stresem można najogólniej ujmować na trzy sposoby – jako:

- (1) proces oznaczający nieprzerwaną poznawczą ocenę sytuacji i własnych możliwości, wyznaczającą doraźne sposoby radzenia sobie ze stresem;
- (2) strategię, czyli konkretne sposoby radzenia sobie ze stresem adekwatne do obiektywnych cech sytuacji i własnych możliwości;
- (3) styl jako względnie utrwalona dyspozycja osobowościowa jednostki przejawiająca się w preferowaniu określonych strategii radzenia sobie ze stresem.

Richard H. Rahe w swoim modelu „Przesłony i Filtry” radzenia sobie ze stresem (*Lens and Filter Model Coping Stress*) wyodrębnia sześć kroków między sytuacją stresową a jej obiektywnym skutkiem:

- (1) percepcja sytuacji stresowej (zależna od przeszłych doświadczeń, wsparcia społecznego itp.);
- (2) psychologiczne mechanizmy obronne (zaprzeczanie, przeniesienie, represja, izolacja itp.);
- (3) reakcje psychofizjologiczne (obniżenie nastroju, bóle głowy, napięcie mięśniowe itd.);
- (4) reakcje zaradcze (relaksacja, ćwiczenia fizyczne, leki, sytuacyjne przystosowanie);
- (5) choroba ze stresu (rozpoznanie symptomów, absencja w pracy);
- (6) diagnoza choroby (nadciśnienie tętnicze itp.).

Według Rahe’a różnicę między procesem radzenia sobie ze stresem (*coping processes*) i stylem radzenia sobie ze stresem (*coping style*) można sprowadzić do pytań. W pierwszym przypadku (cecha) pytania koncentrują się na specyficznych zdarzeniach stresowych i reakcji na nie (tzw.

psychologiczne i fizjologiczne wzorce reagowania), w drugim przypadku (styl) zaś pytania koncentrują się wokół sposobów spostrzegania stresu i strategii postępowania. Według autora radzenie sobie jest złożonym oraz dynamicznym procesem, obejmującym całą aktywność podejmowaną przez jednostkę w określonej sytuacji stresowej w określonym czasie, który wpływa na aktywność zaradczą.

Do sposobu radzenia sobie ze stresem jako strategii nawiązuje koncepcja Lazarusa, ujmując go jako „ciągle zmieniający się wysiłek poznawczy i behawioralny skierowany na specyficzne wymagania zewnętrzne i/lub wewnętrzne, które oceniane się jako obciążające lub przekraczające możliwości człowieka” (Lazarus, Folkman, 1984, s. 141), wyróżniając w procesie radzenia sobie trzy elementy: (1) obserwacja i ocena tego, co dana jednostka aktualnie myśli i robi w sytuacji stresu, w przeciwieństwie do tego, co czyni w takiej sytuacji zazwyczaj (odporność jako cecha); (2) myśli i ocena tego w określonym specyficznym kontekście (np. choroba, egzamin); (3) zmiana zamiarów i aktów umysłowych w związku z napotkanymi zdarzeniami stresowymi. Radzenie sobie obejmuje behawioralne i poznawcze akty działania, których funkcjami są: zmiana sytuacji na lepszą poprzez zmianę własnego destrukcyjnego działania (koncentracja na „ja”) albo przez zmianę niszczącego lub zagrażającego otoczenia; regulacja emocji (samouspokojenie). Odnosząc się do strategii radzenia sobie ze stresem, wyróżniono cztery zasadnicze strategie, w których każda spełnia podwójną funkcję: rozwiązywania problemu i regulacji emocji. Ponadto może być ukierunkowana na własne „ja” bądź otoczenie oraz odnosić się do przeszłości i terażniejszości (szkoda-strata) lub do przyszłości (zagrożenie lub wyzwania). Do sposobów tych zalicza się:

- (1) poszukiwanie informacji, które polegają na przeglądzie sytuacji stresowej w celu zdobycia wiedzy potrzebnej do podjęcia racjonalnej decyzji zaradczej bądź do przewartościowania szkody lub zagrożenia. Wiąże się to głównie z funkcją rozwiązywania problemów, a regulacja emocji często wymaga od jednostki niedostrzegania informacji związanych z zagrożeniem;
- (2) bezpośrednie działania, czyli wszystkie czynności jednostki, których celem jest uporanie się ze stresującą transakcją. Działanie to może być zdeterminowane przez specyficzne cechy sytuacji i przez osobowościowe dyspozycje. Może dotyczyć zmian w obrębie jednostki lub w otoczeniu;

- (3) powstrzymywanie się od działania;
- (4) procesy intrapsychiczne, obejmujące wszystkie procesy poznawcze mające na celu regulację emocji, do których zalicza się mechanizmy obronne (tj. zaprzeczanie, projekcja, unikanie zagrożenia) (Terelak, 2008, s. 303).

Styl radzenia sobie ze stresem to działania poznawcze i behawioralne człowieka zmierzające do poradzenia sobie w sytuacji, która wcześniej została oceniona jako zagrażająca. Tym samym styl radzenia sobie jest stałą dyspozycją zaradczą, traktowaną jako cecha osobowości. Najczęściej używaną koncepcją stylów radzenia sobie jest koncepcja Normana S. Endlera oraz Jamesa D.A. Parkera, która wywodzi się z teorii stresu Lazarusa i Folkmana. Według nich style radzenia sobie to charakterystyczne, typowe dla danej jednostki sposoby radzenia sobie w trudnych, stresujących sytuacjach, gdzie można wyróżnić ich trzy rodzaje:

- (1) styl skoncentrowany na zadaniu, kiedy osoba charakteryzująca się takim stylem zazwyczaj w obliczu stresu podejmuje wysiłek, aby rozwiązać problem przez przekształcenie poznawcze lub zmianę trudnej sytuacji;
- (2) styl skoncentrowany na emocjach, który polega na skupieniu się na sobie i własnych reakcjach emocjonalnych związanych ze stresem;
- (3) styl skoncentrowany na unikaniu, kiedy jednostka nie myśli o problemie, nie skupia na nim uwagi. Może on przybierać dwie formy: angażowanie się w czynności zastępcze bądź poszukiwanie kontaktów towarzyskich.

Rozważania na temat strategii i stylów radzenia sobie ze stresem prowadzą do wniosku, że im więcej jednostka posiada strategii, tym bardziej elastycznie i skutecznie będzie stosowała style radzenia sobie ze stresem.

Jednym z ważnych sposobów radzenia sobie ze stresem jest wsparcie społeczne, które określa się m.in. jako relacje pomiędzy ludźmi, które pozwalają człowiekowi odczuć i dostrzec, że ma wokół siebie osoby, na których może polegać. Wśród rodzajów wsparcia wymienia się: (a) wsparcie emocjonalne: doświadczanie empatii, możliwość zaufania innym, bycie otoczonym troską, przyjaźnią, uczuciem; (b) wsparcie oceniające, traktowane jako odbieranie informacji, które służą do oceny własnego działania, zwrotne informacje pochodzące od innych, a dotyczące samego siebie, uzyskiwanie potwierdzenia u innych; (c) wsparcie instrumentalne, czyli dostarczanie pomocy w różnych dziedzinach życia i w konkretny sposób, np. pożyczanie

pieniędzy, wykonanie części zadania; (d) wsparcie informacyjne (odbieranie informacji, które mogą pomóc w poradzeniu sobie z jakimiś zadaniami lub problemami).

Bez względu na przyjętą koncepcję istotne wydają się skuteczność i koszty podejmowanych przez jednostkę działań redukujących czy minimalizujących działanie stresu z uwagi na jego koszty.

WYPALENIE ZAWODOWE JAKO KONSEKWENCJA STRESU ZAWODOWEGO – ZAMIAST ZAKOŃCZENIA

Praca socjalna jest profesją opartą na praktyce i dyscypliną akademicką, która promuje zmianę społeczną i rozwój, społeczną spójność oraz empowerment i wyzwolenie ludzi (IFSW, 2014, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>), a pracownik socjalny jest tym, który inicjuje, motywuje i kreuje zmianę społeczną (Szmagałski, 2018, s. 292). O ile proces profesjonalizacji zawodu ma miejsce od wielu lat, a proces kształcenia pracowników socjalnych ulegał zarówno zmianom w wyniku profesjonalizacji, jak i potrzebom rynku pracy, o tyle skupienie uwagi na pracowniku socjalnym w odniesieniu do jego kompetencji, umiejętności radzenia sobie ze stresem i ryzyka wypalenia zawodowego nadal pozostaje na poziomie instytucji czy samego pracownika socjalnego, który samodzielnie musi zmagać się ze stresem.

Różnego rodzaju następstwa stresu są efektem nie tylko samego stresu, lecz także stosowanych form radzenia sobie z nim. Najczęściej wskazuje się na dwie drogi oddziaływania: bezpośrednią (stres – następstwa) oraz pośrednią (stres – radzenie sobie – następstwa) (Łosiak, 2008). Istnieją różne sposoby klasyfikacji następstw stresu. Andrew Steptoe (2007) wyróżnia: następstwa fizjologiczne (np. zmiany w układzie immunologicznym), behawioralne (np. zachowania agresywne, nadużywanie alkoholu, środków psychoaktywnych, hazard), doświadczeniowe (np. uczucie lęku czy depresyjne obniżenie nastroju) i poznawcze (np. zaburzenia pamięci czy pogorszenie zdolności do podejmowania decyzji). Najbardziej rozpowszechniony jest podział na następstwa wczesne, krótkofalowe i późne, długofalowe. Poza zdrowotnymi następstwami stresu, zaburzeniami zachowania (zaburzenia adaptacyjne), pogorszeniem funkcjonowania społecznego, samooceny, konsekwencją powtarzającego się przewlekłego stanu stresu w pracy, któremu jednostka nie jest w stanie skutecznie zaradzić, jest wypalenie zawodowe

(Sęk, 2000; Burisch, 2000; Maslach, 1993; Stanek, 2016). Jest ono obecne przede wszystkim u osób, których praca polega na kontaktach z ludźmi, pomaganiu, poradnictwie czy opiece.

Według najpopularniejszej definicji autorstwa Christiny Maslach wypalenie zawodowe traktowane jest jako „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” (Maslach, 1993, s. 25). „Wyczerpanie emocjonalne” odnosi się do poczucia danej osoby, która jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone. Charakterystyczne dla tego wymiaru są: poczucie ogólnego zmęczenia, brak naturalnej energii i zapału do działania, brak radości życia, zwiększona drażliwość oraz impulsywność. Zaznacza się potrzeba większego wysiłku do pełnienia ról zawodowych. Pracownik odczuwa wyeksploatowanie i wyczerpanie przy jednoczesnym braku możliwości regeneracji sił. Odczuwając wyczerpanie, jednostka nie ma energii, by pomagać innym, nie jest zdolna do dalszej efektywnej pracy i zaangażowania w pełnienie ról zawodowych ani do „dawania siebie”. Wówczas pojawiają się liczne objawy psychosomatyczne.

Następstwem wyczerpania emocjonalnego jest „depersonalizacja”, która dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy zwykle są odbiorcami usług danego pracownika bądź przedmiotem opieki z jego strony. Relacje z innymi stają się bezosobowe i zdepersonalizowane. Zdarza się, że postawa obojętności może doprowadzić do personalnej postawy wobec innych oraz dehumanizacji.

„Obniżone poczucie dokonań osobistych” koreluje ze spadkiem poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy (Maslach, 2000, s. 15).

Badania Katarzyny Stanek określiły czynniki odgrywające istotną rolę w pojawieniu się symptomów wypalenia zawodowego. Wśród nich wymieniła m.in. czynniki socjodemograficzne. Wyniki badań wskazały, że wraz z wiekiem czy stażem pracy pojawiają się symptomy wypalenia zawodowego. Autorka zwróciła uwagę, że sytuacja ta może być związana z kumulującymi się przez lata negatywnymi doświadczeniami związanymi z pracą, niezmodyfikowanymi własną aktywnością zaradczą, co skutkuje większym wyczerpaniem emocjonalnym oraz brakiem satysfakcji z pracy. Jednocześnie zwróciła uwagę na fakt, że osoby kształcące się w zawodzie pracownika socjalnego w trakcie studiów nie otrzymują informacji na temat radzenia

sobie ze stresem czy wypalenia zawodowego. Podejmując aktywność zawodową, osoby te nie przechodzą – wydawałoby się – obligatoryjnego treningu interpersonalnego, treningu asertywności, treningu radzenia sobie ze stresem czy nie uczestniczą w warsztatach kształtujących kompetencje w zakresie przeciwdziałania stresowi i wypaleniu zawodowemu (Stanek, 2016, s. 191). Należy podkreślić również fakt, że w toku studiów I stopnia przygotowujących do wykonywania zawodu pracownika socjalnego w programach studiów brak jest przedmiotu o zaproponowanej nazwie: stres i wypalenie zawodowe, a pojawia się on dopiero w programach studiów II stopnia na kierunku praca socjalna oraz studiach podyplomowych w zakresie organizacji pomocy społecznej czy w programach doskonalenia kadr pomocy społecznej.

W procesie rozwoju wypalenia zawodowego szczególną wagę przywiązuje się do czynników organizacyjnych w systemie pomocy społecznej, tj.: warunków pracy, treści pracy oraz warunków zatrudnienia. Oznacza to, że pośpiech, nadmiar obowiązków, warunki pracy w terenie, bezradność oraz wzmożone poczucie odpowiedzialności wpływają na przeciążenie pracą. Czynnikiem oddziałującym na zadowolenie w pracy są również wynagrodzenie, możliwość rozwoju zawodowego, stabilność zatrudnienia czy atmosfera w miejscu pracy. Istnieje zależność pomiędzy zmienną *wypalenie zawodowe* a zmienną *relacje społeczne w miejscu pracy*. Wyniki badań wskazały, że bodźcem stresorodnym dla pracownika socjalnego jest relacja z przełożonym, a przede wszystkim: nieodpowiedni styl kierowania, niezgodność oczekiwań pracodawcy i pracownika socjalnego w obszarze roli zawodowej oraz czynności zawodowych. Złe relacje w grupie pracowniczej, charakteryzujące się brakiem zaufania, wzajemnego wsparcia, obojętnością, wobec trudności w pracy przyczyniają się do wypalenia zawodowego. Również bezpośrednie kontakty z klientami pomocy społecznej wiążą się z ogromnym obciążeniem psychicznym (Stanek, 2016, s. 198–201).

W oparciu o transakcyjną teorię stresu Lazarusa i Folkmana oraz wielowymiarową perspektywę wypalenia Maslach Helena Sęk wśród uwarunkowań wypalenia zawodowego wskazała: poziom przeżywanego stresu, ocenę sytuacji w kategoriach zagrożenia, mechanizm unikania trudności i nieracjonalne przekonania zawodowe. Uodparniające działanie przypisała natomiast poznawczej kontroli opartej na pozytywnych doświadczeniach i nastawionej na zmianę we własnej osobie oraz ogólnemu poczuciu własnej skuteczności zawodowej. Według autorki procesom wypalania się można

się przeciwstawić, zwiększając poczucie kompetencji zawodowej i wzmacniając pierwotną ocenę typu „wzmacnianie” (Sęk, 2009, s. 112). Odnosząc się do powyższych rozważań, można przyjąć dwie strategie przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. W przypadku pracowników socjalnych podejście pozytywne – wzmacniające zasoby – polegałoby na wyposażeniu pracowników narażonych na wypalenie (pracowników socjalnych) oraz osoby przygotowujące się do tego zawodu w ogólne kompetencje radzenia sobie ze stresem. Chodzi przede wszystkim o takie przygotowanie zawodowe, w którym uwzględnia się umiejętności społeczne, kompetencje komunikowania się oraz właściwego wykorzystywania potencjału empatii i zaangażowania. Istotne wydaje się zwrócenie uwagi na rozwój pozytywnych ocen doświadczeń życiowych i możliwości kontroli sytuacji zawodowych. Należy dodać, że wzmacniając mechanizmy kontroli i samoświadomość, można jednocześnie obniżać zagrożenia wynikające z narastającego poczucia zależności i bezradności wobec sytuacji stresu. Sposobem rozwoju zasobów, samoświadomości, umiejętności społecznych mogą być warsztaty umiejętności interpersonalnych, treningi w obszarze kompetencji czy grupy wsparcia psychologicznego. Strategia negatywna – minimalizująca czynniki ryzyka – powinna być w pierwszym rzędzie nastawiona na obniżenie i eliminowanie uciążliwości zawodowych, zwłaszcza pochodzenia makrospołecznego (niskie uposażenie, niski status społeczny, braki materialne i organizacyjne). Stres można obniżać poprzez indywidualne działania jednostki, m.in.: odpoczynek, kreatywne spędzanie czasu wolnego, rozwijanie zainteresowań i pasji, sport, medytację. Natomiast odnosząc się do strategii negatywnej i uwzględniając niekorzystne cechy podmiotowe, tj. nieracjonalne przekonania, tendencje ucieczkowe i brak rzeczywistych kompetencji zawodowych, należy już na poziomie kształcenia pracowników socjalnych uwzględnić model teoretyczny poznawczo-kompetencyjny poprzez włączenie w program nauczania kształtowania umiejętności społecznych i radzenia sobie ze stresem poprzez treningi oraz warsztaty, a także wyposażenie przyszłych pracowników socjalnych w podstawowe kompetencje zabezpieczające przed wypaleniem zawodowym.

Formą, którą można zaproponować pracownikom socjalnym, jest również superwizja pracy socjalnej, traktowana jako spotkanie specjalistów jednej dziedziny, pracujących w obszarze budowania relacji, towarzyszenia, wsparcia i pomocy, służące wspieraniu specjalistów, szukaniu rozwiązań, dzieleniu się doświadczeniami, profesjonalizacji pracy socjalnej oraz zapobieganiu wypo-

leniu zawodowemu. Dzięki pracy superwizyjnej w obszarze metodyki, relacji i etyki (wartości) pracownicy socjalni są w permanentnym procesie rozwoju zawodowego służącym wzmocnieniu profesjonalnych kompetencji poprzez poszukiwanie źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonania.

Reasumując, pracownicy socjalni narażeni są na czynniki stresu i wypalenie zawodowe, dlatego wyposażenie ich w kompetencje (wiedzę, umiejętności, postawy, wartości) chroniące przed wystąpieniem tego zjawiska lub/i zapobiegające mu powinno stanowić wyzwanie kształcenia do pracy socjalnej we wszystkich formach kształcenia ustawicznego.

BIBLIOGRAFIA

- Aspinwall, L.G., Taylor, S.E. (1992). Modeling cognitive adaptation: A longitudinal investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(6), 989–1003.
- Bańka, A. (1992). Czynniki „wypalania się” zawodowego wśród pracowników zajmujących się pomaganiem ludziom. W: A. Bańka, *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej* (s. 139–155). Poznań: Wydawnictwo Print-B.
- Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 525–537.
- Burisch, M. (2000). W poszukiwaniu teorii – przemyslenia na temat natury i etiologii wypalenia. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie* (s. 58–82). Warszawa: WN PWN.
- Carver, C.S., Scheier, M.F., Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Coyle, D., Edwards, D., Hannigam, B., Forhergill, A., Burnard, P. (2005). A systematic review of stress among mental health social workers. *International Social Work*, 48(2), 201–211.
- Edwards, J.R., Baglioni, A.J., Cooper, C.L. (1990). Stress, Type-A, coping, and psychological and physical symptoms: A multi-sample test of alternative models. *Human Relations*, 43(10), 919–956.
- Endler, N.S., Parker, J.D.A. (1990). *Coping Inventory for Stressful Situation (CISS)*. Toronto: Multi-Health System.
- Epstein, S., Paciani, R., Heter, H., Denes-Raj, V. (1996). Individual differences in intuitive-experimental and analytical-rational thinking styles. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(2), 390–405.
- Heszen-Niejodek, I. (2000). Teoria stresu psychologicznego i radzenie sobie. W: J. Strelau, (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 3, s. 465–492). Gdańsk: GWP.

- Hobfoll, S.E. (1988). *The Ecology of Stress*. New York: Taylor & Francis Group.
- Hobfoll, S.E. (2004). *Osobowość a ekstremalny stres*. Gdańsk: GWP.
- Hobfoll, S.E. (2006). *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu*. Gdańsk: GWP.
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2014). Global Definition of Social Work, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>, dostęp: 16.12.2022.
- Jerusalem, M. (1993). Personal resources, environmental constraints, and adaptational processes: The predictive power of a theoretical stress model. *Personality and Individual Differences*, 14(1), 15–24.
- Jurkiewicz, C. (2003). Zespół wypalenia zawodowego pracowników domów pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 3, 28–48.
- Kaplan, H.B. (1996). Psychosocial stress from the perspective of self theory. W: H.B. Kaplan (red.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (s. 175–244). Academic Press.
- Kijanka, K., Wojsław-Soszyńska, K. (1999). Raport z badań nad procesem wypalenia zawodowego u pracowników socjalnych MOPS Legnica, Raport z sondażu „Obraz zagrożeń w pracy pracownika socjalnego w ocenie i odczuciach pracowników socjalnych MOPS Legnica. W: *Zagrożenia w pracy pracownika socjalnego*, Materiały konferencyjne, VIII, Ogólnopolska Konferencja Stowarzyszenia Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej „Forum”, Krzyżowa, 24–26 listopada 1999, maszynopis powielany.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.
- Łosiak, W. (2008). *Psychologia stresu*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. W: W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (red.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (s. 19–32). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2000). Wypalenie – w perspektywie egzystencjalnej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 13–21). Warszawa: WN PWN.
- Niedziałek, D. (2001). Poczucie stresu zawodowego pracowników socjalnych i opiekunek środowiskowych. *Praca Socjalna*, 4, 22–44.
- Ogińska-Bulik, N., Juczyński, Z. (2008). *Osobowość, stres a zdrowie*. Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Olech, A. (2008). Etyka pracy socjalnej jako etyka zawodowa. *Praca Socjalna*, 1, 32–49.
- Sęk, H. (2009). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: WN PWN.
- Sęk, H. (red.). (2000). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa: WN PWN.

- Stanek, K.M. (2016). *Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Stan i uwarunkowania w aspekcie pracy zawodowej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Stepoe, A. (2007). Stress effects, overview. W: G. Fink, *Encyclopedia of stress* (s. 15–20). London: Academic Press.
- Szmagałski, J. (2008). *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Szmagałski, J. (2018). *Rozwój koncepcji pracy socjalnej na świecie. Jedna czy wiele?* Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Taylor, S.E., Aspinwall, L.G. (1996). Mediating and moderating processes in psychosocial stress: Appraisal, coping, resistance, and vulnerability. W: H.B. Kaplan (red.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life course, and methods* (s. 71–110). New York: Academic Press.
- Terelak, J.N. (2008). *Człowiek i stres*. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.

STRESS AND OCCUPATIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORKERS AS A CHALLENGE OF EDUCATION FOR SOCIAL WORK

ABSTRACT

Stress and burnout are one of the main risks in the workplace. It is a serious problem not only for the individuals affected, but also for organizations and society as a whole, and in the case of social workers also for relations with beneficiaries. Every third social worker in Poland employed in a social welfare institution shows all symptoms of occupational burnout and every third moderate level of occupational burnout. The phenomenon of burnout is one of the greatest threats that professionally active people have to face in the 21st century, it is gaining strength like a virus, spreading faster, the more disappointment, alienation and even anger accompany an employee, so it seems important to look at resistance to stress and coping from the perspective of minimizing the impact of stress and counteracting burnout. The proposed article is a theoretical reflection on stress and burnout, with particular emphasis on the importance of coping when performing the profession of a social worker. At the same time, it points to the need to include “coping with stress” in the set of basic skills and the obligation to educate within this scope at the level of acquiring qualifications and training.

KEYWORDS: stress, burnout, resistance to stress, coping, social worker