

Józef OBER
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
jozef.ober@polsl.pl

Janusz KARWOT
Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku
karwotj@interia.pl

WYPALENIE ZAWODOWE JAKO SPOŁECZNA DYSFUNKCJA W ŚRODOWISKU PRACY

Streszczenie. Głównym celem artykułu jest identyfikacja oraz analiza czynników wpływających na proces wypalenia zawodowego na przykładzie badanej grupy pracowników sieci marketów spożywczo-przemysłowych. W opracowaniu pragnę udowodnić, że różne czynniki organizacyjne i społeczne w znacznym stopniu przyczyniają się do wystąpienia zjawiska wypalenia zawodowego. Prezentowane badania mają charakter pilotażowy.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, stres zawodowy, wyczerpanie emocjonalne

PROFESSIONAL BURNOUT AS A SOCIAL DISCRIMINATION IN THE WORK ENVIRONMENT

Abstract. The main aim of the article is to identify and analyze factors affecting the process of professional burnout on the example of the examined group of employees of the food and industrial network. I would like to prove in this paper that various organizational and social factors contribute significantly to the phenomenon of professional burnout. These studies are pilot-based.

Keywords: professional burnout, professional stress, emotional exhaustion

1. Wstęp

W dzisiejszych czasach wypalenie zawodowe staje się coraz bardziej powszechnym zjawiskiem. W opracowaniu pragnę zwrócić uwagę, że nie jest to tylko błaży problem, lecz społeczna dysfunkcja życia zawodowego. Obecnie nie ma zawodu, w którym nie istnieje ryzyko wypalenia. Zespół wypalenia zawodowego istnieje jako jednostka chorobowa w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych, stał się więc chorobą cywilizacyjną. Charakteryzuje się zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego, fizycznego, które powodowane jest przez stres występujący w miejscu pracy.

Przedmiotem badań jest proces wypalenia zawodowego, który rozwija się powoli i składa z wielu etapów. Proces ten jest silnie związany z występowaniem stresu w miejscu pracy. Podmiotem badań są pracownicy wybranej sieci marketów spożywczo-przemysłowych. Nazwa firmy, w której zostały przeprowadzone badania dotyczące procesu wypalenia zawodowego nie została ujawniona w celu zachowania anonimowości.

W badaniu udział wzięli pracownicy sieci z trzech wybranych sklepów w województwie śląskim, pracujący na stanowiskach: kierownik marketu, zastępca kierownika oraz sprzedawca – kasjer. W artykule oparto się na następujących metodach badawczych: studium literaturowe dotyczące badanego tematu, metoda ankietowa i metoda wywiadu.

2. Zdefiniowanie kluczowych pojęć

2.1. Geneza i definicje wypalenia zawodowego

W początkowym okresie badań nad wypaleniem zawodowym czyli w połowie lat siedemdziesiątych XX wieku analizowano zjawisko wypalenia zawodowego w odniesieniu do przedstawicieli zawodów, u podstaw których leży poczucie misji np. terapeutów, psychologów czy lekarzy. W latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych w Europie Zachodniej stwierdzono, że stres przewlekły jest głównym źródłem prowadzącym do wypalenia zawodowego. Temat wypalenia zawodowego obecnie cieszy się dużym zainteresowaniem naukowym, jednak ciągle istnieją braki w literaturze¹.

Współcześnie uznaje się, że każdy człowiek aktywny zawodowo, bez względu na wykonywany zawód i miejsce pracy może paść ofiarą syndromu wypalenia zawodowego. Jednak do grupy osób najbardziej narażonych należą osoby, których praca wymaga głębokiego osobistego zaangażowania i współpracy z innymi. O wypaleniu zawodowym

¹ Steciwko A., Mastalerz-Migas A.: Stres oraz wypalenie zawodowe. Jak rozpoznać, zapobiegać i leczyć. Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012, s. 31.

mówimy wtedy, gdy jednostka zaangażowana w określone przedsięwzięcie doświadcza uczucia wyczerpania na poziomie psychicznym, emocjonalnym i fizycznym oraz traci motywację do działania. Źródłem wypalenia może być zbyt silne zaangażowanie w wykonywaną pracę, często obserwowane również u młodych osób².

Zjawisko wypalenia zawodowego jako pierwszy scharakteryzował amerykański psychiatra H.J. Freudenberg w 1974 r. definiując je jako stan charakteryzujący się psychicznym i fizycznym wyczerpaniem, spowodowanym nadmiernymi żądaniami stawianymi przez daną osobę i środowisko. Opisał on zespół wypalenia zawodowego jako syndrom objawów, które na poziomie behawioralnym wyrażają się łatwością wpadania w złość, huśtawką nastrojów, na poziomie psychicznym objawiają się uczuciem znudzenia i zniechęceniem, a na poziomie fizycznym objawiają się zmęczeniem. Osoby dotknięte tym zjawiskiem czują ogromny opór przed codziennym pójściem do pracy, zmęczenie, złość, niechęć, poczucie winy oraz obojętność³.

Inna definicja opisuje wypalenie zawodowe jako stan fizycznego i psychicznego wyczerpania, powstały w wyniku długotrwałego działania negatywnych uczuć w miejscu pracy. Wypalenie zawodowe jest odpowiedzią naszego organizmu na sytuację stresową która jest związana z wykonywaną pracą. Jest wynikiem działania długotrwałych negatywnych emocji rozwijających się w obrazie własnym człowieka oraz w pracy. Ch. Maslach zjawisko wypalenia określa jako *burnout* czyli psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych⁴.

Wypalenie zawodowe jest nie tylko problemem jednostki, ale również otoczenia społecznego w miejscu pracy. Zjawisko powoduje poczucie niezgodności z pracą, która może spowodować kryzys w życiu zawodowym i prywatnym. Wypalenie to utrata energii, entuzjazmu oraz pewności siebie. Jakość pracy ulega pogorszeniu, podobnie jak skuteczność współdziałania w zespole. Negatywne emocje mogą przenieść się na relacje rodzinne i towarzyskie, świat wówczas traci wiele kolorów⁵.

Badania pokazują, że wypaleniu może towarzyszyć pojawienie się objawów kryzysu związanego z wartościowaniem, nierealizowanie w działalności życiowej ważnych wartości oraz obniżanie się poczucie sensu życia. Wymienione procesy mogą rozwijać się równolegle. Wypalenie powoduje spadek sensu życia, a osoba z obniżonym poczuciem sensu życia pracuje gorzej, w efekcie doświadczając jeszcze większego wypalenia⁶.

² Kuc B.R., Moczydłowska J.M. : Zachowania organizacyjne. Difin, Warszawa 2009, s. 113-114.

³ Rogala-Pawelczyk G., Parkitna J.: Zespół wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek pediatrycznych. „Pielęgniarka i Położna”, nr 5, 2003, s. 8-10.

⁴ Fengler J.: Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej. GWP, Gdańsk 2000, s. 85-86.

⁵ Maslach Ch., Leiter M.P. : Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienia relacji z pracą. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2010, s. 14.

⁶ Plichta P.: Wypalenie zawodowe i poczucie sensu życia pedagogów specjalnych. Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław 2015, s. 193.

2.2. Wielowymiarowe czynniki wpływające na proces wypalenia zawodowego

Zjawisko wypalenia dotyczy sfery indywidualnej, interpersonalnej oraz organizacyjnej. Do obciążenia mogą przyczynić się wydarzenia świata zewnętrznego, ale także ich subiektywna interpretacja. Stan wypalenia może przenieść się poza środowisko pracy i wpływać na zachowania jednostki w innych sferach życia. Proces wypalania się, zdaniem specjalistów, jest nieuchronną konsekwencją destrukcji, która zachodzi w psychice osób nadmiernie wykorzystujących swoje siły. Wypalenie zawodowe najczęściej dotyka ludzi nadmiernie zaangażowanych, z wysokim poziomem motywacji, stawiających sobie wygórowane wymagania i dążących do perfekcjonizmu⁷.

Wśród czynników w sferze indywidualnej można dodatkowo wyróżnić czynniki osobowościowe, demograficzne oraz postawy związane z pracą.

Cechy osobowości wpływające na wystąpienie zjawiska wypalenia zawodowego, mogą łagodzić lub potęgować napięcie. Osoby, których dotknęło wypalenie częściej wykazują dążenie do perfekcjonizmu, słabą tolerancją na zmiany, dysponują zawyżoną lub zaniżoną samooceną. Cechy osób wypalonych zawodowo zwiększają negatywne emocje, obniżają umiejętność radzenia sobie w sytuacjach stresujących i powodują szybsze wyczerpanie psychiczne⁸.

Do czynników osobowościowych wpływających na powstawanie wypalenia zawodowego należą: niska odporność psychiczna, nieumiejętne radzenie sobie ze stresem, niska samoocena, tłumienie własnych potrzeb, identyfikowanie się tylko z pracą i firmą, wysoki poziom lęku, nieracjonalne przekonania zawodowe i oczekiwania wobec pracy, zbyt silna motywacja do pracy. Osoby wypalone nie czują się bezpiecznie i spełnione w życiu osobistym. Podatność danej jednostki na występowanie syndromu wypalenia jest związana z umiejętnością prawidłowego gospodarowania własnymi zasobami energetycznymi oraz skuteczną regeneracją sił⁹.

Wśród czynników demograficznych istotny jest wiek osób, u których pojawia się syndrom wypalenia zawodowego. Z przeprowadzonych badań wynika, że wyższe wskaźniki wypalenia zanotowano u osób młodych oraz z wyższym wykształceniem. Czynnikiem emocjonalnego wyczerpania pojawia się częściej u kobiet, przybiera silniejsze natężenie, natomiast w skali depersonalizacji mężczyźni uzyskują wyższe wyniki. Dla kobiet największym stresorem jest próba pogodzenia kariery zawodowej z życiem prywatnym, zajmowaniem się domem oraz macierzyństwem¹⁰.

Relacje jakie zachodzą między pracownikiem a klientami, przełożonymi i współpracownikami organizacji wskazują na czynniki interpersonalne. Wypalenie dotyczy głównie

⁷ Hołyst B.: Zagrożenia ładu społecznego. PWN, Warszawa 2013, s. 295-297.

⁸ Karney J.E.: Psychopedagogika pracy. Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2007, s. 408.

⁹ Schultz D.P., Schultz S.E.: Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. PWN, Warszawa 2006, s. 36.

¹⁰ Chirkowska-Smolak T.: Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego. „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, nr 4, 2009, s. 259-265.

tych zawodów, w których wykonywanie obowiązków jest związane z emocjonalnym zaangażowaniem się w sprawy innych ludzi. W zawodach skupiających się na pomaganiu jedną z najbardziej obciążających relacji jest pomoc, która polega na doradzaniu, motywowaniu, wspieraniu, leczeniu czy opiekowaniu się drugą osobą. Przyczyną wypalenia w zawodach polegających na pomaganiu innym jest brak umiejętności zachowania równowagi między dbaniem o siebie a dbaniem o innych. Konfrontacja z agresją czy cierpieniem należy do stresorów wynikających z pracy z ludźmi. Problemy klientów mogą z czasem wpływać na poczucie własnej stabilności. Nadmierne zaangażowanie emocjonalne, które jest niezbędne w pracy może przekształcić się w utratę energii i wypalenie. Interpersonalnymi czynnikami są także stresujące sytuacje związane z relacjami z przełożonymi oraz współpracownikami, takie jak zaburzona komunikacja, konflikty, manipulacja, rywalizacja, brak zaufania, mobbing¹¹.

Do czynników organizacyjnych możemy zaliczyć przyczyny związane ze strukturą zawodową m.in. obawa o utratę pracy, brak poczucia przynależności, niezgodność statusu czyli zbyt wolny lub zbyt szybki awans, zbyt wysokie wymagania ze strony przełożonych, zbyt duża odpowiedzialność, niskie wynagrodzenie. Coraz bardziej dostrzegany jest problem ujemnego działania niekorzystnych czynników organizacyjnych na pracowników. Rosnące wymagania stają się zbyt wysokie do możliwości i zdolności pracownika. Gdy wymagania są za niskie lub za wysokie w stosunku do kompetencji może dojść do konfliktu ról¹².

Do stresorów organizacyjnych zaliczyć możemy: nadmiar zadań, konflikt i niejasność ról, presja czasu, brak wsparcia, brak informacji zwrotnych, brak autonomii, niskie wynagrodzenie, nieodpowiednie warunki środowiska pracy, brak możliwości rozwoju. Zwraca się również uwagę na szybkie tempo pracy oraz atmosferę zmuszającą do rywalizacji. Ogromne znaczenie ma podejście przełożonego, który powinien być wsparciem i przykładem dla pracowników¹³.

3. Charakterystyka przeprowadzonych badań

Przeprowadzone badania miały charakter pilotażowy i udział w nich wzięło 36 pracowników z trzech wybranych sklepów, w tym 6 na stanowisku kierowniczym oraz 30 osób pracujących jako sprzedawca. Respondenci pracowali w sieci marketów spożywczo-przemysłowych na terenie województwa śląskiego.

¹¹ Dyląg A. i wsp.: Praca – Kariera – Wypalenie zawodowe, [w:] Rybakiewicz J. (red.): Człowiek w dżungli współczesności. Wydawnictwo Park, Bielsko-Biała 2004, s. 32-34.

¹² Ogińska-Bulik N.: Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie. Difin, Warszawa 2006, s. 19.

¹³ Dyląg A. i wsp.: op.cit., s. 32-34.

Z kierownikami i zastępcami przeprowadzono wywiad kwestionariuszowy, sprzedawcom rozdano anonimowe ankiety. Kwestionariusz ankiety zawierał 21 pytań, kwestionariusz wywiadu składał się z 22 pytań.

Pytania w ankiecie i kwestionariuszu wywiadu dotyczyły:

- a) wyczerpania emocjonalnego oraz objawów fizycznych wypalenia (pytania nr 1-6),
- b) depersonalizacji (pytania nr 7-9),
- c) własnej oceny sytuacji zawodowej (pytania nr 10-12),
- d) rutyny i nudy (pytanie nr 13),
- e) stresu (pytanie nr 14-16),
- f) motywacji i zaangażowania (pytanie nr 17),
- g) odpowiedzialności decyzyjnej (pytanie nr 18 tylko w wywiadzie),
- h) metryczki (w ankiecie pytania nr 18-21, w wywiadzie pytania nr 19-22).

Pytania zastosowane w ankiecie i wywiadzie miały charakter zamknięty, jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, półotwarty, filtrujący oraz metryczkowy. W wywiadzie pojawiły się ponadto pytania otwarte.

W badaniach udział wzięły tylko kobiety, które najliczniej były reprezentowane w kategorii wiekowej 19-25 lat (8) oraz 31-35 lat (7), dalej kategoria wiekowa 26-30 lat (6), 36-40 lat (6) i 46-50 lat (4). Najmniejsza liczba badanych to kobiety w wieku 41-45 lat (2) oraz kobiety powyżej 50 lat (3). Kobiety na stanowisku kierownika znajdują się w przedziale wiekowym 36-40 lat, natomiast ich zastępcy w wieku 26-30 lat.

Najwięcej respondentów to osoby ze średnim wykształceniem (19). Na drugim miejscu znajdują się osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym (12). Trzecie miejsce zajmują osoby z wyższym wykształceniem (4), a najmniej jest z wykształceniem podstawowym (1). Respondenci z wykształceniem wyższym to w większości osoby zatrudnione na stanowisku kierowniczym.

Zdecydowana większość ankietowanych pracuje na stanowisku sprzedawcy w okresie od 1-5 lat (26). Na drugim miejscu znajduje się staż pracy od 6 do 10 lat (5), następnie staż pracy do 12 miesięcy (3) oraz powyżej 10 lat (2). Osoby na stanowisku kierowniczym z którymi przeprowadzono wywiad znajdują się w grupie ze stażem wynoszącym 1-5 lat.

4. Analiza wyników badań

4.1. Analiza kwestionariusza ankiet i wywiadu

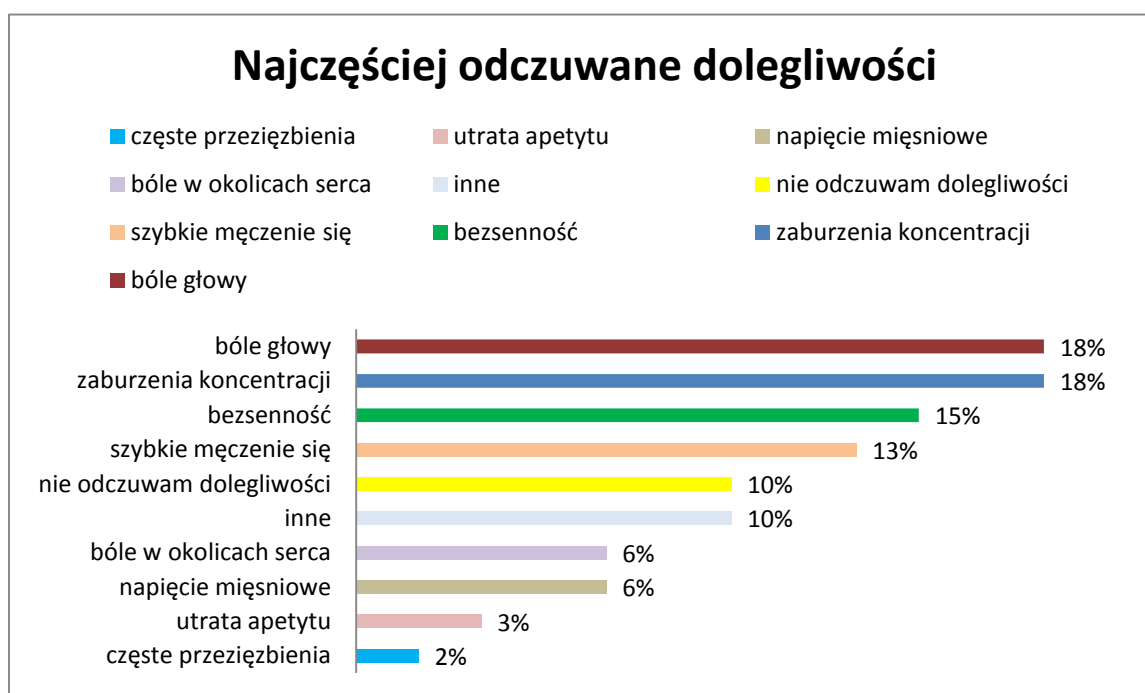
W pierwszym punkcie ankiety i wywiadu zapytano respondentów o poczucie emocjonalnego wyczerpania przez pracę. Najwięcej ankietowanych odpowiedziało, że odczuwa wyczerpanie emocjonalne czasami (12), dość często (10), codziennie (7) oraz rzadko

(4). Zaledwie 1 badany twierdzi że odczuwa wyczerpanie emocjonalne bardzo rzadko, a 2 respondentów nigdy nie odczuwa wyczerpania emocjonalnego.

W następnym pytaniu poproszono respondentów o udzielenie odpowiedzi na pytanie dotyczące zmęczenia przed kolejnym dniem pracy. Ankietowani odpowiadali podobnie jak w pytaniu dotyczącym wyczerpania emocjonalnego. 29 respondentów czuje zmęczenie przed kolejnym dniem pracy (codziennie 9, dość często 11, czasami 9). Jedynie 2 badanych twierdzi, że jest zmęczona bardzo rzadko, 3 rzadko i 2 nigdy.

Respondenci odpowiadali także podobnie na pytanie dotyczące zmęczenia na koniec dnia pracy. Dość często poczucie wykończenia na koniec dnia pracy towarzyszy 12 respondentom, codziennie czuje się tak 10, a 7 badanych odczuwa zmęczenie tylko czasami. 4 odczuwa zmęczenie rzadko i 3 bardzo rzadko. Niestety nie ma osoby, która by nigdy nie była wykończona po pracy.

W kwestionariuszu ankiety i wywiadzie zapytano respondentów o najczęściej odczuwane dolegliwości. W pytaniu można było zaznaczyć maksymalnie 5 odpowiedzi. W sumie uzyskano 62 odpowiedzi dotyczące dolegliwości. Do najczęściej odczuwanych dolegliwości należą zaburzenia koncentracji (18%), bóle głowy (18%), bezsenność (15%) oraz szybkie męczenie się (13%). W wywiadzie respondenci wymienili również inne dolegliwości takie jak podwyższone ciśnienie, przygnębienie, rozdrażnienie oraz nerwowość. Jedynie 10% ankietowanych stwierdziło, że nie odczuwa żadnych dolegliwości. Analizę wyników prezentuje poniższy wykres.



Rys. 1. Najczęściej odczuwane dolegliwości

W badanej grupie, aż 21 respondentów przyznało, że czują się wypaleni. Tym samym osobom zadano pytanie od jak dawna towarzyszy im poczucie wypalenia zawodowego. Respondenci najczęściej odpowiedzieli, że czują się wypaleni od paru miesięcy (10 osób). Na drugim miejscu znalazły się odpowiedzi trudno określić od kiedy (6 osób), a 3 osoby udzieliły odpowiedzi, że są wypalone od paru tygodni. Zaskakujący jest fakt, że tylko dwie osoby odczuwają wypalenie od dawna.

Następnie respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie dotyczące zubożenia i braku empatii w relacjach z klientami. 25 badanych nie zauważyło u siebie obojętności i braku empatii w stosunku do klientów. 11 ankietowanych odczuwa zubożenie i brak empatii.

W kolejnym pytaniu zapytano w badaniu o drażliwość i brak cierpliwości. Ponad połowa respondentów (19) udzieliła odpowiedzi twierdzących. Podczas wywiadu dwie osoby na stanowiskach kierowniczych odpowiedziały, że zdarza się im odczuwać drażliwość i brak cierpliwości w stosunku do pracowników, a nie klientów. W odpowiedzi uzyskano informację, że drażliwość i brak cierpliwości w stosunku do pracowników jest spowodowany nieprawidłowym wykonaniem obowiązków przez podwładnych.

Odpowiedz udzielona na następne pytanie pozwoliła uzyskać informacje na temat relacji z klientami, przełożonymi i współpracownikami. Większość respondentów uważa, że ma raczej dobre relacje (19), a nawet zdecydowanie dobre (6). 11 badanych nie potrafi określić poziomu swoich relacji.

W wywiadzie zapytano kierowników o czynniki wpływające na nieprawidłowe i zakłócone relacje z pracownikami i klientami oraz na źródła tych dysfunkcji. W obszarze dotyczącym relacji z pracownikami kierownicy wymienili następujące czynniki: trudny charakter i konfliktowość pracownika, nieprawidłowe i niechętnie wykonywanie zadań przez pracowników oraz przeciążenie i nadmiar obowiązków.

W obszarze związanym z relacjami z klientem wskazano wśród czynników pogarszających relacje nierealne oczekiwania, wysokie wymagania oraz złośliwość ze strony klientów.

Następne pytanie miało na celu ocenę satysfakcji zawodowej badanych pracowników. Poproszono respondentów o określenie poziomu satysfakcji zawodowej w skali od 1 do 5, gdzie poziom 1 oznacza brak satysfakcji a poziom 5 pełną satysfakcję z wykonywanej pracy. Połowa ankietowanych pracowników (18) określiło swoją satysfakcję zawodową na poziomie 3, 7 na poziomie 2, a 8 na poziomie 4. Najmniej, bo tylko 2 odpowiedzi dotyczyło poziomu pełnej satysfakcji, a 1 całkowitego braku satysfakcji.

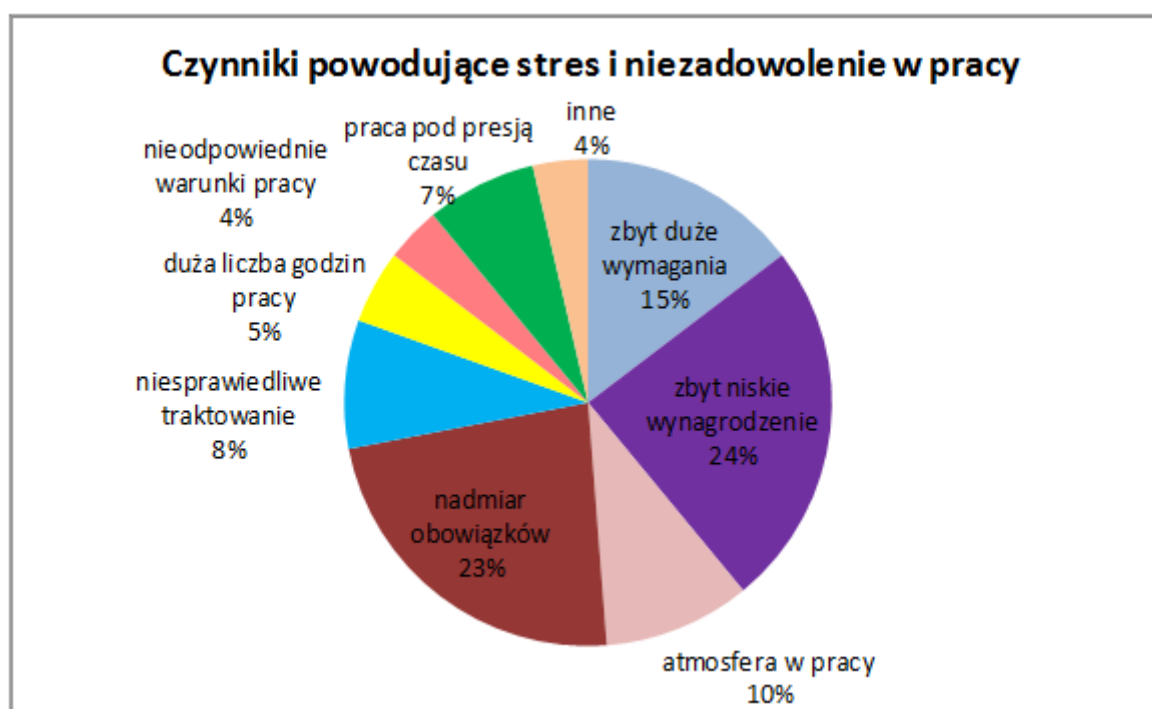
W wywiadzie zadano osobom na stanowisku kierowniczym pytanie otwarte: co wpływa na poziom Pana/Pani satysfakcji zawodowej? Najczęściej występujące odpowiedzi respondentów to: niedocenienie i brak uznania ze strony przełożonych, słabe możliwości rozwoju zawodowego oraz szkoleń, nadmiar zadań i przeciążenie, praca pod presją czasu, niskie wynagrodzenie, słaby system motywacyjny, brak poczucia sensowności.

Z satysfakcją zawodową silnie związane jest pytanie dotyczące możliwości rozwoju zawodowego. W badanej grupie 23 respondentów uważa, że w obecnym miejscu pracy nie ma możliwości rozwoju zawodowego, pozostała grupa 13 badanych dostrzega możliwości rozwoju zawodowego. Respondenci zapytani podczas wywiadu o formy rozwoju, wskazali jedynie możliwość awansu na wyższe stanowisko.

Analiza wyników badań, wykazuje, że problemy i niepowodzenia wpływają na życie prywatne u 25 respondentów. Na pytanie dotyczące sposobu w jaki wpływają niepowodzenia na życie prywatne respondenci wskazali: nerwowość, frustracje, wybuchowość, bezsilność, negatywne emocje i niepotrzebne kłótnie.

Odpowiedzi udzielone na następne pytanie pozwoliły uzyskać informacje o tym, czy na stanowisku pracy towarzyszy respondentom rutyna. Zdecydowana większość, bo aż 27 ankietowanych odpowiedziała na pytanie twierdząco. Wśród przyczyn rutyny w pytaniu otwartym w wywiadzie wskazano codziennie powtarzane, rutynowe czynności, narzucone rozwiązania oraz działanie według schematów i procedur.

Większość (23) ankietowanych przyznało, że odczuwa stres w pracy. Wśród najistotniejszych czynników powodujących stres i niezadowolenie w pracy wskazano: niskie wynagrodzenie (24%), nadmiar obowiązków (23%), zbyt duże wymagania (15%), atmosferę w pracy (10%). Analizę wyników prezentuje poniższy wykres.



Rys. 2. Czynniki powodujące stres i niezadowolenie w pracy

Kierownicy najczęściej odpowiadali, że najbardziej stresują ich liczne, niezapowiedziane kontrole, które nie zawsze są przeprowadzane rzetelnie. Stres jest spowodowany także poczuciem niedoceny ze strony przełożonych oraz absencją pracowników.

Wśród sposobów radzenia sobie ze stresem respondenci, którzy odczuwają stres w pracy najczęściej uprawiają sport (35%) oraz relaksują się (26%). Innym wymienionym sposobem jest oddanie się pasji oraz hobby. Ze stresem nie radzi sobie 17% osób. Jedna osoba badana przyznała, że zdarza się jej brać leki uspakajające.

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie cech i zachowań, które ich najbardziej dotyczą. Wśród odpowiedzi najczęściej zaznaczono: wysoką motywację do pracy, silne zaangażowanie, łatwość przyjmowania nowych zadań i stawianie sobie zbyt wysokich wymagań.

W wywiadzie zapytano kierowników: czy pojawienie się u Pana/Pani wypalenia zawodowego może być związane z wysoką odpowiedzialnością decyzyjną występującą na stanowisku kierowniczym?

Wszyscy kierownicy odpowiedzieli twierdząco, że pojawienie się wypalenia zawodowego może być związane z wysoką odpowiedzialnością decyzyjną występującą na stanowisku kierowniczym.

4.2. Podsumowanie badań

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że większość respondentów czuje się emocjonalnie wyczerpana przez pracę. Niepokojący jest fakt, że większość badanych odczuwa dość często zmęczenie przed kolejnym dniem pracy. Respondenci przyznali, że po zakończonym dniu pracy również towarzyszy im uczucie zmęczenia. W pytaniu dotyczącym dolegliwości badani pracownicy odpowiedzieli, że najczęściej mają problemy z zaburzeniami koncentracji, bólami głowy, szybkim męczeniem się oraz bezsensownością. Respondenci wymienili także inne dolegliwości, takie jak: podwyższone ciśnienie, przygnębienie, rozdrażnienie oraz nerwowość.

W analizowanej grupie ponad 40 % pracowników przyznało, że czują się wypaleni zawodowo. Syndrom wypalenia nie pojawia się z dnia na dzień, lecz rozwija się miesiącami, a nawet latami. Z badań wynika, że w niektórych przypadkach trudno określić początek pojawienia się objawów wypalenia. Badania pokazały, że wypalenie może pojawić się nawet u młodych pracowników, których staż pracy na wybranym stanowisku nie przekracza kilku lat.

Pojawieniu się wypalenia, może towarzyszyć uczucie zubożenia i braku empatii w relacjach z klientami. Ponad połowa respondentów przyznała, że odczuwa drażliwość oraz brak cierpliwości w stosunku do klientów, a czasem pracowników. Mimo, iż ponad połowa respondentów twierdzi, że ma dobre relacje z klientami, przełożonymi oraz pracownikami, pojawienie się objawów wypalenia może pogarszać relacje. W wywiadzie otrzymano

odpowiedzi, że przeciążenie pracą i nadmiar obowiązków może pogarszać relacje z pracownikami i klientami.

Satysfakcja zawodowa połowy respondentów jest na poziomie średnim lub niskim. Wyniki przeprowadzonych badań wykazują że powodem niskiej satysfakcji zawodowej kierowników są słabe możliwości rozwoju zawodowego, praca pod presją czasu, niskie wynagrodzenie oraz słaby system motywacyjny.

Większość przyznała, że nie dostrzega możliwości rozwoju zawodowego na obecnym stanowisku pracy, a pozostała część ankietowanych utożsamia rozwój zawodowy jedynie z możliwością awansu na wyższe stanowisko.

Podsumowując można stwierdzić, że problemy i niepowodzenia zawodowe zakłócają płaszczyznę życia prywatnego oraz wywołują negatywne emocje, frustrację i nerwowość. Niestety u większości badanych w wykonywaniu codziennych obowiązków służbowych pojawia się rutyna na stanowisku pracy. Rutynę mogą powodować codziennie powtarzane czynności, narzucone rozwiązania oraz działanie według schematów i procedur.

Niepokojący jest fakt, że duża część respondentów odczuwa stres związany z pracą. Wśród czynników powodujących stres i niezadowolenie pracownicy wskazali niskie wynagrodzenie, nadmiar obowiązków, wysokie wymagania oraz atmosferę w miejscu pracy.

Wywiad przeprowadzony z kierownikami pozwolił uzyskać informację o tym, że powodem stresu jest nadmierna kontrola, brak docenienia ze strony przełożonych oraz absencje pracowników. Z badań wynika, że nie wszyscy potrafią radzić sobie ze stresem, a jedna osoba przyznała, że zdarza się jej zażywać środki uspakajające.

Pojawienie się wypalenia oraz stresu zawodowego u osób na kierowniczym stanowisku może być spowodowane wysoką odpowiedzialnością decyzyjną. W zdecydowanej przewadze respondentów cechuje wysoka motywacja do pracy, silne zaangażowanie oraz łatwość przyjmowania nowych obowiązków.

5. Wnioski

Przeprowadzone badania pozwoliły określić jakie są przyczyny i źródła stresu oraz wypalenia zawodowego. Potwierdzona została teza opracowania, że czynniki organizacyjno-społeczne w znacznym stopniu przyczyniają się do wystąpienia zjawiska wypalenia zawodowego. Analiza literatury oraz przeprowadzone badania pozwoliły wysunąć ogólne wnioski:

- Wypalenie zawodowe jest silnie związane z przeciążeniem pracą oraz wyczerpaniem emocjonalnym.
- Proces wypalenia składa się z wielu stadiów oraz rozwija się powoli.
- Wypalenie jest ostatnim etapem procesu, u którego na początku było wysokie zaangażowanie, dążenie do perfekcjonizmu oraz silna motywacja.

- Zjawisku wypalenia sprzyjają różnego rodzaju czynniki, przede wszystkim czynniki indywidualne, interpersonalne oraz organizacyjne.
- Wypalenie niesie za sobą ogromne koszty społeczne i organizacyjne, obniża efektywność pracy oraz pogarsza jakość życia.
- Pojawienie się wypalenia zawodowego jest silnie związane z występowaniem stresu w miejscu pracy oraz brakiem umiejętności radzenia sobie z nim.
- Skutki syndromu wypalenia przenoszą się na pozostałe sfery życia prywatnego oraz negatywnie wpływają na zdrowie.
- Zmęczenie rutyną w pracy oraz działanie według schematów i procedur sprzyjają wypaleniu zawodowemu.
- Poczucie rozwoju zawodowego i doskonalenia pozytywnie wpływa na stan psychiczny pracowników.
- Niski poziom satysfakcji zawodowej przyczynia się do pogłębiania syndromu wypalenia.
- Wypalenie zawodowe zagraża w szczególny sposób osobom pracującym w zawodach skupiających uwagę na pomaganiu innym.

Organizacje koncentrujące się przede wszystkim na czynnikach ekonomicznych powinny bardziej skupiać się na promocji ludzkich wartości i poprawie warunków pracy. Menedżerowie powinni umieć rozpoznawać źródła stresu, podejmować działania zapobiegające oraz udzielać wsparcia pracownikom.

Bibliografia

1. Chirkowska-Smolak T.: Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego. „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, nr 4, 2009.
2. Dyląg A. i wsp.: Praca – Kariera – Wypalenie zawodowe, [w:] Rybakiewicz J. (red.): Człowiek w dżungli współczesności. Wydawnictwo Park, Bielsko-Biała 2004.
3. Fengler J.: Pomaganie mężczy. Wypalenie w pracy zawodowej. GWP, Gdańsk 2000.
4. Hołyst B.: Zagrożenia ładu społecznego. PWN, Warszawa 2013.
5. Karney J.E.: Psychopedagogika pracy. Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2007.
6. Kuc B.R., Moczyłowska J.M. : Zachowania organizacyjne. Difin, Warszawa 2009.
7. Maslach Ch., Leiter M.P.: Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienie relacji z pracą. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2010.
8. Ogińska-Bulik N.: Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie. Difin, Warszawa 2006.
9. Plichta P.: Wypalenie zawodowe i poczucie sensu życia pedagogów specjalnych. Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław 2015.

10. Rogala-Pawelczyk G., Parkitna J.: Zespół wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek pediatrycznych. „Pielęgniarka i Położna”, nr 5, 2003.
11. Schultz D.P., Schultz S.E.: Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. PWN, Warszawa 2006.
12. Steciwko A., Mastalerz-Migas A.: Stres oraz wypalenie zawodowe. Jak rozpoznać, zapobiegać i leczyć. Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012.