


Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej, red. J. Mazur OSPPE, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 95–108 (Praca Socjalna w Teorii i Działaniu, 6).

 <https://doi.org/10.15633/9788363241612.06>

Katarzyna Wojtanowicz

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

 <https://orcid.org/0000-0001-5082-2617>

Beata Dąbrowska

Centrum Metodyczno-Szkoleniowe „Bosston”

 <https://orcid.org/0000-0002-8547-7937>

Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych

Abstract

The challenges faced by social workers carrying out social work in Poland are mainly aimed at making a change in clients, adapting them to their roles, helping them to find their competences and develop their skills. Working with clients is often a source of stress for social workers and thus may lead to experiencing professional burnout syndrome. As the characteristics of the phenomenon show, professional burnout can affect any social worker, but an important factor is at what stage we start to counteract its effects. The main factors in counteracting professional burnout are interventions to minimise stressors in the workplace and to improve workers' skills in coping with stress in difficult situations. One such factor is subjecting social work to regular supervision. Reducing worker stress and counteracting professional burnout are indicated as one of the main benefits for the use of supervision in social work.

Keywords: social work, stress, professional burnout of social workers, social work supervision

Wyzwania stawiane przed pracownikami socjalnymi realizującymi pracę socjalną w Polsce ukierunkowane są głównie na dokonanie zmiany w klientach, przystosowanie ich do pełnionych ról, pomocy w odnalezieniu kompetencji oraz rozwinięciu ich umiejętności. Pomoc jednostkom niepotrafiącym samodzielnie przezwyciężyć trudności jest rozbudowana i odgrywa ważną rolę w działaniach państwa¹. Marek Rymśza zwraca uwagę na to, że pracownik socjalny to zawód, którego nazwa używana jest w języku potocznym, a istnieje również kierunek studiów, który przygotowuje do tego zawodu².

Do zadań pracownika socjalnego należy również holistyczny wgląd w sytuację społeczną. W pracy socjalnej oznacza on postrzeganie osób w środowisku, czyli dostrzeganie jednocześnie świata wewnętrznego (umysłu) i zewnętrznego (środowiska, kultury i społeczeństwa)³. To wszystko wpływa na to, że pracownik socjalny jest stale narażony na doświadczanie sytuacji stresujących, frustracji i wypalanie się sił.

Mamy w zwyczaju definiowanie stresu jako coś negatywnego, szkodliwego i niepotrzebnego. Mało kto jest świadomy tego, że stres ma również swoją pozytywną stronę i życie bez niego jest niemal niemożliwe – ma on nas motywować do codziennego działania, pomagać naszemu organizmowi w reagowaniu na wyzwania stawiane przez życie. Stres pobudza do działania, jednak jego nadmiar powoduje różnego typu dolegliwości somatyczne i psychiczne. Długotrwały negatywny stres może uszkodzić mózg, doprowadzić do zawału, udaru i wielu innych niebezpiecznych chorób. Stres jest pojęciem stosowanym, by opisać fizyczne, emocjonalne, poznawcze i behawioralne reakcje na zdarzenia oceniane jako zagrażające i będące wyzwaniem, a wywołuje go stresor⁴.

Charakterystyka problemu wypalenia, tak różnie definiowana, jest jednak ściśle związana ze zjawiskiem stresu oraz z aspektem związanym z psychosomatycznymi reakcjami człowieka na trudności występujące w jego pracy zawodowej. Zgodnie z tym założeniem możemy uznać, że decydującą rolę dla dynamiki procesów stresu i radzenia sobie z nim odgrywają subiektywna ocena stresorów i własnych zasobów reagowania oraz wypracowane sposoby zwalczania stresu.

1 J. Rajewska De Mezer, *Wiedza z zakresu zagadnień prawnych w pracy pracownika socjalnego*, „Studia Edukacyjne” 2018, nr 49, s. 354, <https://doi.org/10.14746/se.2018.49.21>.

2 M. Rymśza, *Polska tradycja społeczno-socjalna*, w: *Praca Socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 57

3 M. Gray, S. A. Webb, *The new politics of social work*, New York 2013, s.

4 J. N. White, S. K. Ciccarelli, *Psychologia*, Poznań 2015, s.

Wyjaśniając w ten sposób wpływ stresu na powstawanie syndromu wypalenia, Matthias Burisch⁵ posługuje się koncepcją poznawczo-transakcyjną stresu. Kluczowym dla dynamiki stresu jest ocena pierwotna i wtórna codziennych obciążeń pracą. Mogą one mieć zarówno charakter pozytywny – korzystny, jak i negatywny – niekorzystny. Ocena pierwotna odnosi się do postrzegania stresorów jako wyzwania, zagrożenia, a nawet straty. Natomiast ocena wtóra odnosi się do posiadanych umiejętności, szczególnie kompetencji społecznych, i istotną rolę odgrywają tu kompetencje zaradcze. Ocena sytuacji jako stresującej ma uruchomić procesy radzenia sobie z nią. Mogą one być ukierunkowane zarówno na emocje, jak i na rozwiązanie problemu.

Celem niniejszego artykułu jest ukazanie czynników wywołujących doświadczanie stresu i syndromu wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych oraz znaczenia superwizji dla niwelowania skutków tych doświadczeń.

Stres w pracy pracowników socjalnych

Zawód pracownika socjalnego bez wątpienia narażony jest na działanie dużej liczby stresorów, to zawód zaufania publicznego, więc stawiane mu wymagania bywają trudne do zrealizowania, a poziom poświęcenia jest nieadekwatny do poziomu wynagrodzenia. Dodatkowo presja stawiana przez rodzinę, przełożonych i klientów sprawia, że codzienność pracowników socjalnych wydaje się trudna do udźwignięcia. Bez wątpienia jednak można zauważyć, że rozpoczynając karierę w tym zawodzie, wiele osób zaczyna traktować go jak misję. Wielokrotnie, rozmawiając z pracownikami socjalnymi, dostrzega się w nich przekonanie o „powołaniu” do tego zawodu, dlatego zdają się znosić wszelkie niedogodności i pozostają w zawodzie przez wiele lat. Kluczem do zrozumienia specyfiki pracy na tym stanowisku jest dookreślenie samej koncepcji stresu i zrozumienie jego roli w życiu pracownika socjalnego. Specjaliści ci wielokrotnie w ciągu dnia narażani są na różnego typu stresory. Często nie wiedzą, co spotka ich w miejscu pracy, jaką sytuację zastaną u swoich podopiecznych, aż w końcu – jakie nowe wymagania odgórne zostaną im przedstawione, by wzmóc w nich poczucie jeszcze większej odpowiedzialności za wykonywany zawód.

5 M. Burisch, *W poszukiwaniu teorii – przemyślenia na temat natury i etiologii wypalenia*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2009, s. 85–86.

Stres zawodowy niewątpliwie jest narastającym problemem społecznym, a praca to konstruktywne zachowania celowe⁶. Praca, w której odnosimy sukcesy, wpływa na poczucie własnej wartości, poczucie skuteczności i odpowiedzialności. Jednak życie zawodowe b wiąże się z częstszym lub rzadziej występującym stresem. Zawód pracownika socjalnego jest niewątpliwie bardziej wyeksponowany na stres niż np. programisty lub księgowego. Codzienne zetknięcie z biedą, wykluczeniem społecznym, agresją, przemocą domową, chorobami psychicznymi klientów, uzależnieniem od środków psychoaktywnych i związaną z tym bezradnością w załatwianiu własnych spraw sprawia, że analizowany zawód opisywany jest jako stresujący i wymagający poświęcenia. Paweł Czarnecki wskazał, że zawód pracownika socjalnego wiąże się z wieloma trudnościami, do których należy zaliczyć: stres, zagrożenie wypaleniem zawodowym, stereotypy dotyczące samej pracy socjalnej i pomocy społecznej, niski prestiż społeczny, zbyt niskie płace, częstą rotację pracowników, niedobór kadr i związany z tym problem nadmiaru obowiązków u pracowników socjalnych⁷. Jednocześnie pracownicy socjalni często mówią o trudnościach związanych z brakiem superwizji lub specjalistycznych szkoleń, co ich zdaniem pomogłoby im radzić sobie ze stresem w codziennej pracy. W tym zawodzie pomocowym ryzyko wypalenia zawodowego jest większe niż w innych. Praca socjalna polega przecież na codziennym kontakcie z ludźmi i wymaga sporego zaangażowania emocjonalnego. Wyniki badań prowadzonych przez Ninę Ogińską-Bulik wskazują, że odczuwany stres w pracy może wywierać silniejszy wpływ na rozwój wypalenia zawodowego pracowników niż posiadana inteligencja emocjonalna – i to zarówno w grupie kobiet, jak i mężczyzn⁸.

Zawody pomocowe wymagają nie tylko wrażliwości, neutralności i profesjonalizmu, lecz także hartu ducha. Nie wszyscy specjaliści pracują z jednokowym zaangażowaniem, z biegiem lat wielu pracowników traci energię, zapał, ciekawość drugiego człowieka – słowem wypala się zawodowo, a codzienność zmusza ich do obcowania z wieloma problemami swoich podopiecznych. Czy w takiej sytuacji można być efektywnym i nie tylko realizować zadania, za które jest się wynagradzającym, lecz także robić to profesjonalnie, zgodnie z etyką zawodową? Całość tych negatywnych oddziaływań, zadań obligatoryj-

6 J. T. Spence, A. S. Robbins, *Workaholism: definition, measurement, and preliminary results*, „Journal of Personality Assessment”, vol. 58(1), s. 160–178, https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5801_15.

7 P. Czarnecki, *Praca socjalna*, Warszawa, 2013, s. 28.

8 N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy i jego konsekwencje w grupie pracowników sektora usług społecznych- rola inteligencji emocjonalnej*, „Przegląd Psychologiczny” 2008, nr 1(51), s. 69–85, https://www.kul.pl/files/714/nowy_folder/1.51.2008_art._7.pdf (dostęp: 5.02.2021).

nych, dodatkowych poleceń sprawia, że często pracownikom socjalnym brak motywacji do realizacji obowiązków na dotychczasowym poziomie⁹.

Zakres oddziaływania pracownika socjalnego jest szeroki. Do jego zadań należy zarówno pomoc materialna, usługowa, świadczenia w formie poradnictwa oraz pracy socjalnej, jak i działania o charakterze edukacyjnym, terapeutycznym czy resocjalizacyjnym. Odbiorcami świadczonej pomocy są klienci pomocy społecznej. Tak określa się osoby i rodziny korzystające ze wspomnianego wsparcia. Mają one trudności w społecznym i zawodowym funkcjonowaniu, w związku z różnymi deficytami – psychologicznymi, fizycznymi, interpersonalnymi, społecznymi – lub uzależnieniami. Zawód pracownika socjalnego, jak zauważyła Mariola Świdarska, niesie za sobą dużą dawkę stresu, co jest skutkiem konieczności świadczenia pomocy ludziom, którzy potrzebują wsparcia. Badaczka wykazała również istnienie poważnych konsekwencji stresu u przedstawicieli służb społecznych, których praca zawodowa wymaga intensywnych relacji interpersonalnych i zaangażowania w rozwiązywanie problemów zdrowotnych, rodzinnych i zawodowych swoich klientów. Wpływa to na częste pobudzenie emocjonalne, napięcie nerwowe oraz trudności z rozładowaniem negatywnych emocji¹⁰.

Podobnie Marta Czechowska-Bieluga jako skutki stresu zawodowego wymieniła pogorszenie stanu zdrowia pod postacią zaburzeń somatycznych, kłopotów w sferze emocjonalno-poznawczej (poirytowanie, lęk, wzrost napięcia psychicznego) oraz zmiany w zachowaniu (obniżenie aktywności, zmniejszenie wydajności pracy, zwiększenie podatności na wypadki)¹¹. Nie oznacza to jednak, że pracownicy socjalni rezygnują ze swojego życia zawodowego. Bez wątpienia przyjmowana przez nich rola i możliwość udzielania realnego wsparcia jest kluczowa i jednak większość z nich pozostaje w zawodzie na wiele lat.

Pracownicy socjalni doświadczają zarówno przeciążenia pracą, gdzie nakłada się na nich obowiązki, które często przekraczają ich możliwości, jak i wypalenia zawodowego, które doprowadza do stanu frustracji i wyczerpania fizycznego oraz emocjonalnego. Dlaczego tak się dzieje i co wpływa na odczuwanie stresu przez tę grupę zawodową?

Pracownicy socjalni, realizując swoje zawodowe obowiązki, najczęściej skarżą się na wyczerpanie fizyczne, chroniczne zmęczenie, „zabieranie pracy” do domu (w sensie praktycznym to wywiady do uzupełnienia, a emo-

9 T. Zbyrad, *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*, Lublin 2015, s. 43.

10 M. Świdarska, *Ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych*, „Pedagogika Rodziny” 2013, nr 3, s. 37–52.

11 M. Czechowska-Bieluga, *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013, s. 176.

cyjnym: myślenie o traumatycznych sytuacjach klientów). Niezwykle ważnym, lecz rzadko podkreślanym źródłem stresu wśród tej grupy zawodowej może być też negatywny wizerunek pracownika socjalnego utrwalany w opinii publicznej i wciąż kreowany przez media. Niektórzy klienci pomocy społecznej z uwagi na swoją historię życia, doświadczenie przemocy, nadużyć, cierpienia, przerzucają odpowiedzialność za swoje kłopoty i niepowodzenia na pracownika socjalnego. To on ma być tym, który poradzi sobie ze „złem tego świata”, odciąży, zaradzi, załatwi. Jeśli tego nie robi (należy pamiętać, że praca socjalna polega na motywowaniu do działania, na uruchamianiu naturalnych zasobów klienta oraz budowaniu zaradności życiowej, a nie wyręczaniu czy kompensowaniu) – wzmagają się zachowania roszczeniowe ze strony klienta. Może się to objawiać w formie skarg do przełożonego danego pracownika lub do jednostek prowadzących konkretną jednostkę organizacyjną (prezydent, starosta, wójt) lub zwrócenia się o pomoc do opinii publicznej poprzez media (telewizja, prasa). Niestety bardzo rzadko instytucje te cechuje neutralność. Często zachowania agresywne kierowane są również bezpośrednio do pracownika socjalnego, który prowadzi proces pomagania rodzinie lub osobie. Zachowania te, jak wskazała Ewa Bilska, są następstwem nieudanych prób manipulacji czy odnoszenia się do sumienia pracownika socjalnego. Klientom zdarza się w takich sytuacjach krzyknąć, grozić, czasem stosują oni przemoc fizyczną. Takie zachowania bywają na porządku dziennym podczas wizyt pracownika socjalnego w domu klienta lub rodziny¹².

Badania Teresy Zbyrad nad źródłami stresu w zawodzie pracownika socjalnego potwierdziły powyższe wnioski. Największym źródłem stresu zawodowego są tzw. trudni klienci, którzy generują u pracowników dystans, niechęć, a czasem lęk. Pracownicy boją się agresji zarówno słownej, jak i fizycznej. Innym aspektem, na który zwrócono uwagę w badaniach, to brak elastycznego systemu prawnego pomocy społecznej, który również jest źródłem stresu z uwagi na bezradność w prowadzeniu niektórych przypadków. Biurokracja, sformalizowane zasady pracy przy jednoczesnym oczekiwaniu partnerstwa i współdziałania osoby lub rodziny uniemożliwiają pracę na rzecz faktycznych zmian w życiu klienta¹³.

Wyniki polskich badań prowadzonych przez Annę Olech wśród reprezentatywnej grupy pracowników socjalnych pokazały, że zarówno pracownicy, jak i kierownicy ośrodków pomocy społecznej nie są wypaleni zawodowo

12 E. Bilska, *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, w: *W kręgu zagadnień pracy socjalnej*, red. A. Kwak, E. Wyrwich-Hejduk, Warszawa 2012, s. 12.

13 T. Zbyrad, *Źródła stresu pracowników socjalnych*, „Polityka Społeczna” 2007, nr 5–6, s. 22–28.

w pełnoobjawowym rozumieniu tego problemu, a jedynie zmęczeni z uwagi na przeciążenie pracą¹⁴.

Nie należy zapominać, że pomimo doświadczania stresu uruchamiamy pewne zasoby, pomagające nam wytrwać i poradzić sobie życiu zawodowym. Poprzez ekspozycję na stresory możemy rozpoznać mechanizmy w naszym organizmie, które zmotywują nas do działania. Właściwe radzenie sobie ze stresem w środowisku zawodowym zależy jest od wielu czynników, m.in. od wypracowanych strategii i stylu radzenia sobie ze stresem, a te zależne są m.in. od różnic indywidualnych.

Pracownicy wykazujący brak umiejętności radzenia sobie ze stresem przeżywanym w toku realizacji zadań zawodowych doświadczają syndromu wypalenia zawodowego.

Syndrom wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych

Zjawisko wypalenia zawodowego (ang. *burnout*) pojawiło się w literaturze psychologicznej na początku lat 70. XX wieku. Po raz pierwszy zostało opisane w 1974 roku przez amerykańskiego psychiatrę Herberta Freudenbergera, który zaobserwował wśród wolontariuszy pracujących w ośrodku dla narkomanów stopniową utratę energii, motywacji i zaangażowania w działalność charytatywną oraz wiele symptomów somatycznych. Nazwał ten stan „wypaleniem”. Od tego czasu rozpoczęła się analiza tego zjawiska, pierwotnie głównie w Stanach Zjednoczonych i Europie Zachodniej, ale również w Polsce, choć jak dotychczas naukowcy nie podjęli tak powszechnie tematyki wypalenia zawodowego. Zainteresowanie tym zagadnieniem dotyczy również obszaru pomocy społecznej i pracy socjalnej oraz występowania tego zjawiska wśród pracowników socjalnych¹⁵.

Jako pierwsze i jak dotąd najpopularniejsze rozumienie wypalenia zawodowego przedstawili Christina Maslach i Susan Jackson, określając je jako psychofizyczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób. Wielowymiarowy mo-

14 A. Olech, *Polskie badania reprezentatywne*, w: *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, red. J. Szmagałski, Warszawa 2008, s.

15 H. Sęk, *Wstęp*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2009, s. 8.

del opisany przez autorki składa się z trzech komponentów (Maslach Burnout Inventory – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach):

- Emocjonalnego wyczerpania – które odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone.
- Depersonalizacji – która dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy są odbiorcami usług danej osoby lub przedmiotem opieki z jej strony.
- Obniżenia poczucia dokonań osobistych – które odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy.

W efekcie ciągłych badań zjawiska wypalenia Maslach wprowadziła pewne korekty do swojego podejścia. Koncepcja dotycząca zespołu wypalenia zawodowego została rozszerzona na trzy sposoby:

- zjawisko to występuje nie tylko u ludzi pomagających innym, ale może wystąpić w różnych dziedzinach i związane jest ze złym dopasowaniem pracownika z miejscem pracy. Efektem tego jest wyczerpanie emocjonalne, które wcześniej uznawane było za skutek pracy z osobami potrzebującymi jakiejś pomocy;
- szersze definiowanie trzech wymiarów wypalenia jest drugą zmianą w modelu. Wyczerpanie odnosi się również do wyczerpania emocjonalnego i fizycznego, a depersonalizacja postrzegana jest także jako cynizm związany z obojętnym stosunkiem do swojej pracy. Brak efektywności wynika zaś z uczucia zawodowej nieadekwatności oraz utraty pewności co do własnych umiejętności;
- trzecia zmiana dotyczy przyczyn wypalenia zawodowego, gdzie wskazuje się na sześć typów złego dopasowania pracownika do pracy. A są nimi: (1) nadmierne obciążenie pracą – które wynika z konieczności wykonywania zbyt dużej liczby czynności w krótkim czasie, przy skąpych zasobach; (2) brak możliwości kontroli i współdecydowania odnośnie do pełnionych ról; (3) brak nagrody – m.in. niskie wynagrodzenie, brak uznania; (4) brak wspólnoty i pozytywnych relacji interpersonalnych na terenie pracy; (5) brak sprawiedliwości – niejednakowe traktowanie pracowników; (6) konflikty wartości – wynikający z dysonansu pomiędzy wymaganiami pracy a osobistymi zasadami pracownika¹⁶.

Jednowymiarowy model wypalenia zawodowego Ayali M. Pines traktuje wypalenie jako zjawisko jednowymiarowe i przedstawia argumentację, że

16 Ch. Maslach, *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2009, s. 15.

przyczyna wypalenia tkwi w naszej potrzebie sensu życia. Potrzebujemy wierzyć, że to, co robimy, jest pożyteczne i ważne. Jak podkreśliła Pines, główną siłą motywacji człowieka jest dążenie do znalezienia sensu w życiu.

W sytuacji gdy człowiek lokuje sens życia w pracy i przeżywa rozczarowanie, zawód, wynikiem tego jest wypalenie. Według Pines wypalenie to negatywny stan wyczerpania fizycznego, emocjonalnego i psychicznego, który jest końcowym rezultatem stopniowego procesu utraty złudzeń (rozczarowania) w poszukiwaniu sensu wykonywanej pracy. Odnosząc to zjawisko do kontekstu zawodowego, należy stwierdzić, że może ono dotyczyć osoby o wysokich kwalifikacjach, silnej motywacji, identyfikującej się ze swoją pracą i spodziewającej się czerpać z niej poczucie sensu życia. Podatność na wypalenie pojawia się u takich osób, gdyż ich wiedza, umiejętności i doświadczenia nie pozwalają zrealizować obranych celów zawodowych i czują się niezdolni do skutecznego działania. Wypaleniu zawodowemu towarzyszy negatywna postawa wobec pracy, ludzi i życia, poczucie bezradności oraz beznadziejności położenia. Obniżona samoocena objawia się poczuciem własnej nieadekwatności i niekompetencji oraz zniechęceniem¹⁷.

Jak słusznie zauważyła autorka opisywanego modelu, poczucie własnej skuteczności i poczucie kompetencji są ważne, gdyż dają profesjonalistom poczucie sensu egzystencji. Wypalenie występuje tylko u tych jednostek, które podejmując pracę, spodziewają się, że dany zawód da im poczucie bycia osobą ważną, poczucie „egzystencjalnego znaczenia”. Równocześnie osoby te w pracy często doświadczają sytuacji stresujących. W istocie to, czy ich oczekiwania zostaną spełnione, zależy od ich środowiska pracy. Jeżeli jest wspierające, to zminimalizuje ono negatywne cechy i dostarczy pozytywnych bodźców do realizacji zamierzonych celów, jeśli jest stresujące, spowoduje poczucie porażki, straty i efekcie – wypalenie zawodowe.

Jak ukazuje charakterystyka zjawiska, wypalenie zawodowe może dotknąć każdego pracownika socjalnego, jednak istotnym czynnikiem jest to, w jakiej fazie rozpoczniemy niwelowanie jego skutków. Ustalenie, i znajomość, podstawowych symptomów wypalenia zawodowego jest więc bardzo ważne ze względu na możliwość wczesnego rozpoznania problemu i podejmowania adekwatnych działań profilaktyczno-prewencyjnych. Jak wskazują badacze, objawy wypalenia pojawiają się na poziomie indywidualnym, interpersonalnym i organizacyjnym. Na każdym z tych poziomów możemy zaobserwować objawy emocjonalne, poznawcze i behawioralne, a dodatkowo na poziomie indywidualnym – objawy fizyczne.

17 A. M. Pines, *Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej, w: Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2009, s. 32.

Superwizja pracy socjalnej jako ważny czynnik wsparcia pracowników socjalnych

Głównymi czynnikami w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu są zabiegi polegające na minimalizowaniu stresorów w miejscu pracy oraz doskonalenie umiejętności pracowników w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach. Istnieje wiele opracowań, w tym również propozycji terapeutycznych, mających na celu przeciwdziałanie pojawieniu się tego syndromu bądź pomoc w sytuacji, gdy wypalenie już się pojawiło. Sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu proponowane są zarówno przez praktyków, opierających się na swoim stażu i doświadczeniu, jak i teoretyków, odwołujących się do wypracowanych koncepcji.

Za tworzenie odpowiednich warunków pracy oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu pracowników odpowiedzialni są w pierwszej kolejności pracodawcy. To właśnie kadra kierownicza, odpowiedzialna za organizację pracy oraz stwarzanie adekwatnych warunków do jej wykonywania, powinna dołożyć wszelkich działań, aby profilaktyka i prewencja w tym zakresie była na jak najwyższym poziomie.

Należy jednak wskazać, że zgodnie z koncepcjami zjawiska wypalenia zawodowego również sam pracownik ma w tym zakresie wiele możliwości i dużą odpowiedzialność.

Agnieszka Jedynek¹⁸ zaproponowała szereg działań praktycznych, które niewątpliwie wpłyną na zmianę postrzegania sytuacji oraz przeniesienie punktu ciężkości z koncentracji na problemach i reakcjach z tym związanych na podejście ukierunkowane na działanie i zmianę percepcji.

Również badacze zjawiska, opierając swoje działania na koncepcjach teoretycznych, stale proponują następujące działania. Helena Sęk zaleca stosowanie kombinacji strategii pozytywnej (wyposażenie w ogóle kompetencje radzenia sobie ze stresem) i negatywnej (działania mające na celu zmniejszenie i eliminowanie uciążliwości zawodowych). Maslach wskazuje, by interwencje mające na celu redukcję poziomu wypalenia były planowane pod kątem tego składowego elementu wypalenia, który jest największym problemem dla konkretnej osoby. Pines prezentuje zaś warsztaty oparte na rozpoznawaniu własnych, nie-realistycznych celów i oczekiwań oraz próbie ich zmiany przez uświadomienie uczestnikom, że to właśnie one są głównym źródłem ich stresu. Zgodnie ze wskazówkami Wilmar B. Schaufeli kierunkiem uzyskania pożądanych zmian

18 A. Jedynek, *Jak sobie radzić z syndromem wypalenia*, „Gestalt” 1992, nr 5, s. 26–28.

jest uczenie pracowników technik radzenia sobie ze stresem oraz umiejętności komunikacyjnych¹⁹.

Badania wskazują również na skuteczność podejmowania konkretnych zabiegów: skorzystanie z urlopu – czasowej przerwy w pracy, podjęcie kontaktów towarzyskich poza pracą, rozrywka, oddanie się hobby, emocjonalne wsparcie kolegów, uczestniczenie w grupie wsparcia, konsultowanie trudnych przypadków, podjęcie doskonalenia zawodowego, zmiana organizacji pracy i coraz częściej postulowana w pracy socjalnej superwizja.

Bogate doświadczenia zagraniczne w zastosowaniu superwizji w pracy socjalnej wskazują na szereg korzyści zarówno dla instytucji, jak i pracowników. Jak wskazuje Jerzy Szmagański w swoim opracowaniu, powołując się na zachodnich autorów, w podejmowaniu rozwiązywania problemów społecznych i rodzinnych rezygnacja z poddawania swojej pracy superwizji jest nie tylko ryzykowna, lecz także wręcz niebezpieczna²⁰. Tak więc warto poddać głębszej refleksji dylematy związane z obowiązkiem, koniecznością czy „ratunkiem” dla prawidłowego wykonywania powierzonych nam obowiązków.

Jako jedną z podstawowych korzyści dla zastosowania superwizji w pracy socjalnej wskazuje się ograniczanie stresu pracownika i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu. Praca w zawodzie pomagania niewątpliwie narażona jest na ciągle przeżywanie sytuacji stresowych, które w konsekwencji mogą doprowadzić do wypalenia emocjonalnego, obniżenia poczucia własnej wartości, kompetencji i sprawczości. Systematyczne omawianie tych sytuacji w relacji z superwizorem pozwoli na nabranie dystansu, analityczne ich przepracowanie oraz wypracowanie skutecznych strategii dalszego działania. Superwizję można nazwać relacją doradczą, która ma na celu ukazanie, co superwizowany może zrobić, co już zrobił, czy było to pomocne dla klienta. Superwizja została trafnie opisana przez Marię C. Gilbert i Kennetha Evansa:

Relacja superwizyjna jest wyjątkowa pod tym względem, że dwoje ludzi spędza czas na zastanawianiu się nad dobrostanem osoby trzeciej (lub kilku osób), której (których) superwizor na ogół nigdy osobiście nie spotyka. [...] W procesie superwizji dwoje ludzi jest „współpodmiotami” i „współbadaczami” w służbie najlepszych interesów klienta²¹.

Ważne, aby w relacji tej nie było osądzania ani oceniania. Jest to proces ograniczony czasowo, ze zdefiniowanymi zadaniami i celami – trudno tu mówić o relacji partnerskiej czy przyjaźni pomiędzy uczestnikami. Musi

19 Zob. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, dz. cyt.

20 J. Szmagański, *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowanie i dylematy*, Warszawa 2009, s. 69.

21 M. C. Gilbert, K. Evans, *Superwizja w psychoterapii*, Gdańsk 2004, s. 98.

być profesjonalną usługą, gdyż od jej efektów zależy często nie tylko progres w funkcjonowaniu klienta, lecz także samopoczucie superwizowanego podczas samej superwizji. W procesie zmian swoje umiejętności doskonalili również pracownik socjalny jako profesjonalny „pomagacz”, doradca oraz sam superwizor. Należy budować taki rodzaj relacji, który umożliwi swobodne poruszanie ważnych kwestii – nie tylko pozytywnych, lecz także trudnych i kłopotliwych – w atmosferze poczucia bezpieczeństwa i zaufania do merytorycznego przygotowania superwizora. Superwizja służy wspieraniu pracownika, uczenia nowych umiejętności lub doskonalenia posiadanych, ale powinna też umożliwić superwizowanemu refleksję dotyczącą jego praktyki.

W konsekwencji poddania swojej pracy refleksji i omówieniu możemy „nawrócić” na nieodkryte dotychczas pokłady własnych możliwości i sił do dalszego „pomagania”.

Zachętą dla kierowników do wprowadzenia możliwości superwizji w nadzorowanych przez nich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej niech będzie nie tylko wzmocnienie pracownika w wykonywaniu jego codziennych obowiązków, sprawniejsza i skuteczniejsza pomoc klientowi, lecz także efektywne zarządzanie instytucją. Często przyczyną konfliktów pomiędzy administracją a pracownikiem są zasady, przepisy i organizacja pracy oddalona od codziennej praktyki. Możliwość omówienia tych sytuacji oraz dostosowanie wymogów i uwarunkowań formalnych do działań bezpośrednich wpłyną na obniżenie poziomu frustracji obydwu stron.

Podsumowanie

Doświadczanie stresu i wypalanie się sił jest czynnikiem ściśle związanym z profesją pracownika socjalnego. Należy nade wszystko pamiętać, że rozwiązanie tego problemu nie jest ani szybkie, ani proste. W każdym przypadku radzenia sobie z wypaleniem zawodowym należy uwzględnić specyfikę środowiska pracy, sytuację domową oraz indywidualne preferencje i predyspozycje osoby, którą to zjawisko dotknęło. Należy również podejmować działania obalające mity i stereotypy na temat wypalenia zawodowego oraz szeroką edukację w zakresie rozpoznawania symptomów i profilaktyki.

Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu jest wspólnym wyzwaniem dla pracodawcy oraz pracownika i tylko w ten sposób postrzegane ma pełną szansę powodzenia. W tym zakresie ważną rolę pełni również superwizja. Choć ciągle doszukujemy się miejsca superwizji w polskim systemie pomocy spo-

lecznej²², to jednak wyzwania stawiane przed realizatorami pracy socjalnej wymagają szeregu zabiegów w utrzymaniu ich dobrej kondycji zawodowej oraz rozwoju pracy socjalnej. Ustawiczne doskonalenie zawodowe i dbałość o stan emocjonalny pracowników oraz relacje w miejscu pracy to ważny kierunek działań. Nie możemy również zapominać o wdrażaniu nowych rozwiązań w systemie polityki społecznej, które podniosą prestiż i kondycję tego zawodu.

Bibliografia

- Czarnecki P., *Praca socjalna*, Warszawa 2013.
- Czechowska-Bieluga M., *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin 2013.
- Gilbert M. C., Evans K., *Superwizja w psychoterapii*, Gdańsk 2004.
- Gray M., Webb S. A., *The new politics of social work*, New York 2013.
- Jedynak A., *Jak sobie radzić z syndromem wypalenia*, „Gestalt” 1992, nr 5.
- Kowalczyk B., Kowalczyk J., Karczewska A., *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany*, Warszawa 2014.
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy i jego konsekwencje w grupie pracowników sektora usług społecznych – rola inteligencji emocjonalnej*, „Przegląd Psychologiczny” 2008, nr 1(51), s. 69–85, https://www.kul.pl/files/714/nowy_folder/1.51.2008_art._7.pdf (dostęp: 5.02.2021).
- Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztański, Warszawa 2019.
- Rajewska De Mezer J., *Wiedza z zakresu zagadnień prawnych w pracy pracownika socjalnego*, „Studia Edukacyjne” 2018, nr 49, s. 353–372, <https://doi.org/10.14746/se.2018.49.21>.
- Sordyl-Lipnicka B., Wojtanowicz K., *Superwizja w zawodach wsparcia społecznego*, Kraków 2021.
- Spence J. T., Robbins A. S., *Workaholism: definition, measurement, and preliminary results*, „Journal of Personality Assessment”, vol. 58(1), s. 160–178, https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5801_15.
- Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, red. J. Szmagański, Warszawa 2008.
- Szmagański J., *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowanie i dylematy*, Warszawa 2009.

22 K. Wojtanowicz, *Pracownicy systemu pomocy społecznej wobec superwizji pracy socjalnej*, w: *Superwizja w zawodach wsparcia społecznego*, red. B. Sordyl-Lipnicka, K. Wojtanowicz, Kraków 2021, s. 107.

- Świdarska M., *Ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych*, „Pedagogika Rodziny” 2013, nr 3, s. 37–52.
- W kręgu zagadnień pracy socjalnej*, red. A. Kwak, E. Wyrwich-Hejduk, Warszawa 2012.
- White J.N., Ciccarelli S.K., *Psychologia*, Poznań 2015.
- Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2009.
- Zbyrad T., *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*, Lublin 2015.
- Zbyrad T., *Źródła stresu pracowników socjalnych*, „Polityka Społeczna” 2007, nr 5–6, s. 22–28.