

Jerzy Szmagalski, *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2004, 172 strony

Książka J. Szmagalskiego *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych* jest bez wątpienia ważną pozycją na rynku wydawniczym adresowanym do specjalistów od pomagania. Jest to bowiem pierwsza praca w języku polskim na temat zjawisk, o których coraz głośniej się mówi w środowisku „zawodowych pomagaczy” oraz wśród nauczycieli i badaczy zainteresowanych problematyką pracy socjalnej, pomocy społecznej, organizacji pozarządowych. Przede wszystkim jednak wypalenie zawodowe, a w mniejszym stopniu stres w pracy, to problemy żywo dyskutowane w środowisku pracowników pomocy społecznej.

Pojęcie wypalenia stało się popularne w połowie lat 70. Wielu autorów – popularyzatorów problemu – używało go na określenie gwałtownych lub chronicznych, negatywnych reakcji na pracę. Dostrzeżono symptomy zjawiska wypalenia wśród przedstawicieli licznych grup zawodowych, takich jak: pielęgniarki, pracownicy socjalni, terapeuci, policjanci, personel więzienny, wychowawcy, pedagodzy, nauczyciele, siostry zakonne, księża, lekarze, psycholodzy i logopedzi, a także wśród rodziców w rodzinach zastępczych, opiekunów i rodziców dzieci autystycznych, opiekunów osób dorosłych cierpiących na choroby psychiczne oraz opiekunów osób przewlekle chorych. W latach 90. pojęcie to stało się bardzo popularne i powszechnie używane przez praktyków – pracowników socjalnych, kierowników w pomocy społecznej, wolontariuszy.

Czy jego popularność wynika z faktu, iż nie jest ono mocno naznaczające? Określając kogoś jako osobę wypaloną, nie obarczamy go winą. Wypalony – to brzmi lepiej niż niekompetentny czy nieporadny. Nazwanie kogoś wypalonym może być sposobem uzyskania przez taką właśnie niekompetentną czy nieporadną osobę społecznie akceptowanego wytłumaczenia. Określenie kogoś jako wypalonego może być również sposobem uniknięcia odpowiedzialności związanej z rolą lub obowiązków z niej wynikających, bez uznania tej osoby za „nienormalną”, uważają niektórzy autorzy (Soderfeld i in. 1995). A może rosnąca popularność problemu wypalenia jest odpowiedzią na nierozwiązane trudności w pracy, w pomocy na rzecz innych ludzi. Różnorodne trudności w pracy zawodowej są bezpośrednią przyczyną pojawienia się na szerszą skalę stresu zawodowego. Chociaż nie prowadzi się badań w tym zakresie, wiele wskazuje, iż instytucje pomocy społecznej nie są od niego wolne, podobnie jak nie są one wolne od narastającej fali przemocy w pracy – mob-

bingu. Konieczność sprostania restrykcyjnym wymogom rynku pracy w sfeminizowanych zawodach pomocowych jest prawdopodobnie dodatkowym czynnikiem potęgującym trudności w sprostaniu wymogom ról w zawodach pomocowych.

Wypalenie, również wypalenie zawodowe, jest pojęciem wieloznacznym, wieloaspektowym, co uwidacznia się zarówno w pozbawionych rygorów sposobach jego użycia w języku potocznym oraz w wielości i różnorodności definicji funkcjonujących w literaturze przedmiotu. Niektóre z nich eksponują przede wszystkim przyczyny wypalenia (por. np. poświęcenie dla sprawy, sposób życia lub związek, który nie doprowadził do uzyskania oczekiwanej nagrody), jego wskaźniki (por. „kluczowym aspektem zespołu wypalenia się jest wzrastające poczucie emocjonalnego zmęczenia” lub też zmęczenie fizyczne, poczucie bezsilności i beznadziejności, wyczerpanie emocjonalne itd.) lub/oraz różnorodne jego skutki (np. „utrata zaangażowania w pracę”, „stan zmęczenia i frustracji”). Jakkolwiek wzajemne powiązania między wypaleniem a stresem są rozmaicie przedstawiane przez badaczy, wydaje się, że wśród pracowników polskiej pomocy społecznej pojęcia te są po prostu stosowane zamiennie.

Podobnie jak pojęcie wypalenia zawodowego, również pojęcie stresu może być rozumiane różnorako. Dominujące w psychologii koncepcje teoretyczne, a wśród nich interakcyjna teoria stresu oraz model salutogenetyczny są jednymi z wielu użytecznych ujęć do badania stresu w pracy, sposobów radzenia sobie z nim oraz szeroko rozumianych uwarunkowań stosowanych strategii zaradczych (*coping*).

Książka J. Szmagalskiego omawia żywe i aktualnie dyskutowane zagadnienia nurtujące liczne środowiska zawodowe, w tym menedżerów i pracowników socjalnych zatrudnionych w publicznym systemie pomocy oraz w organizacjach pozarządowych. Autor nie zajmuje się poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie, czy zainteresowanie wypaleniem wynika z faktu, że to nieobciążające, nienaznaczające pojęcie jest społecznie akceptowaną przenośnią na określenie takich stanów, jak: zmęczenie, „poddanie się”, lenistwo czy unikanie odpowiedzialności. Przypadki nieodpowiedzialnych czy nieetycznych zachowań zdarzają się przecież w każdym środowisku zawodowym, naiwnością byłoby zatem zakładać, że wśród pracowników socjalnych one nie występują! I zajmować się tym wcale nie musiał. W sposób wyważony, konsekwentnie Autor uświadamia Czytelnikowi, jak wiele źródeł ma wypalenie i jak złożonym uwarunkowaniom podlega stres (zawodowy). Tendencja do upatrywania w szeroko rozumianych czynnikach środowiskowych najważniejszej, bezpośredniej przyczyny negatywnych zjawisk w pracy jest niedopuszczalnym uproszczeniem – ostrzega Autor (por. Szmagalski 2004, s. 40–45).

Czy rzeczywiście polscy pracownicy socjalni wypalają się uprawiając swój zawód? – to jedno z ważniejszych pytań, które stawia i na które odpowiada Autor. Wyniki badań empirycznych nad osobami zawodowo pomagającymi innym zdają się wskazywać na to, że mamy rzeczywiście do czynienia z procesem wypalenia zawodowego, który można rozumieć jako „zobojętnienie wobec swojej pracy w wyniku ciągłej presji, stresu, frustracji i braku satysfakcji zawodowej” (Krzyszowski 1998, s. 238), aczkolwiek stwierdzony w nielicznych polskich badaniach poziom wypalenia jest stosunkowo niewysoki. Jednakże pewne tendencje w rozwoju pomocy społecznej wskazują na to, że poziom ten będzie, niestety, wzrastał (Szmagalski 2004, s. 71–73).

Ale nie tylko trud „przetarcia szlaku” jest uprawnionym powodem, dla którego publikacja J. Szmagalskiego ma szansę zostać ciepło przyjęta przez praktyków i nauczycieli różnych typów szkół kształcących do pracy socjalnej, menedżerów w pomocy społecznej, wolontariuszy i specjalistów innych dziedzin, którzy w swej praktycznej działalności stykają się z pracownikami socjalnymi. Równie ważne powody życzliwego, jak sądzę, przyjęcia tej pracy wynikają z **życziwego** właśnie traktowania przez Autora potencjalnego odbiorcy. Książka ma zwięzły i przejrzysty układ, a język użyty do omówienia skomplikowanych niekiedy wątków (zwłaszcza teoretycznych) jest przystępny nawet dla niezbyt wprawnego Czytelnika.

Krótką charakterystyką pojęcia wypalenia zawodowego i stresu w pracy wprowadza Czytelnika w bardziej szczegółowe zagadnienia, rozważane w pięciu rozdziałach. W rozdziale pierwszym pt. „Poszukiwania teoretycznego modelu wypalenia zawodowego” dokonano przeglądu wybranych koncepcji i rezultatów badań nad wypaleniem zawodowym oraz stresem w pracy. Autor przybliżył polskim czytelnikom pionierskie koncepcje wypalenia oraz wyniki zagranicznych badań empirycznych zawarte w anglojęzycznych publikacjach, właściwie niedostępnych większości polskich pracowników socjalnych. W rozdziale tym znajdujemy także omówienie dominującego w badaniach empirycznych modelu proponowanego przez C. Maslacha i narzędzia stosowanego przez Autorkę do pomiaru wypalenia. W tym kontekście omówione zostały istotne przesłanki przemawiające za modyfikacją tak koncepcji, jak i narzędzia. Interesująco zaprezentowano główne kierunki rozwoju badań nad wypaleniem oraz ich metodologiczne problemy.

W rozdziale drugim „Wyniki badań nad wypaleniem pracowników socjalnych” zamieszczono omówienie rezultatów zagranicznych i polskich badań empirycznych. Wśród tych ostatnich są ogólnopolskie badania¹ oraz mniej znane sondaże diagnostyczne przeprowadzone w placówkach pomocy społecznej.

Kolejny trzeci rozdział nosi tytuł „Praktyczne wnioski z badań nad wypaleniem” i zawiera prezentację strategii zaradczych proponowanych przez badaczy wypalenia oraz stresu. Kombinacje strategii, które mogą być zastosowane przez jednostki lub organizacje stanowi dobre wprowadzenie do najważniejszego pytania nurtującego menedżerów i zawodowych pomagaczy: Jak przeciwdziałać wypaleniu i stresowi w pracy? Obszerną odpowiedź znajdzie Czytelnik w rozdziale czwartym: „Metodyka ograniczania stresu i wypalenia w pracy socjalnej”. Ostatni, piąty rozdział książki zawiera informacje na temat możliwości wykorzystania technik pracy socjalnej – interwencji kryzysowej, grup wsparcia, superwizji, techniki kontraktu w ograniczaniu negatywnych następstw pracy zawodowej. Całość zamyka krótkie zakończenie, aneksy zawierające bardzo użyteczne materiały (w tym wykazy specjalistycznej literatury na temat wypalenia zawodowego i stresu) oraz obszerna, w większości anglojęzyczna bibliografia.

Interesująco napisana, bardzo pomocna w nauczaniu, nadzorowaniu i prowadzeniu pracy socjalnej nie tylko w organizacyjnych ramach pomocy społecznej książka J. Szmagalskiego jest zaproszeniem do szerokiej i otwartej dyskusji o problemach ludzi i organi-

¹ Polskie badania reprezentatywne z przełomu lat 1995–1996 omówiła dr A. Olech.

zacji służących innym. Autor upublicznia problemy, których nie powinno się przemilczać, prezentując je rzetelnie i komentując interesująco. Lektura pracy skłania do postawienia kolejnych pytań: Jakimi sposobami, za pomocą jakich strategii radzą sobie polscy pracownicy socjalni? W czym tkwi specyfika uwarunkowań wypalenia i stresu w polskiej pomocy społecznej? Jakie są rzeczywiste koszty indywidualne i organizacyjne wypalenia i stresu? I zapewne do postawienia jeszcze wielu innych. Z pełnym przekonaniem polecam Czytelnikom tę książkę.

Dobroniega Trawkowska
Instytut Socjologii
Studium Pracy Socjalnej
Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach

Bibliografia

- Krzyszkowski J., *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Omega-Praxis, Łódź 1998.
- Soderfeld M., Soderfeld B., Warg L.E., *Burnout in Social Work*, „Social Work” vol. 40/1995, Iss 5.
- Szmagalski J., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, seria *ExLibris Pracownika socjalnego*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2004.