

Wypalenie zawodowe

- diagnoza zjawiska wśród pracowników MOPS w Płocku

Opracowano na podstawie badania
zrealizowanego przez Sekcję Informacji
Szkoleń i Kontroli

Płock 2007

1. Metodologia opracowania	3
2. Wnioski	7

Moduł I

3. Cechy mogące świadczyć o wystąpieniu zjawiska wypalenia zawodowego	11
3.1. Fizyczne symptomy wypalenia zawodowego	11
3.2. Emocjonalne symptomy ostrzegające przed zespołem wypalenia zawodowego	13
3.3. Cechy mogące świadczyć o stanie wypalenia zawodowego a relacje z innymi ludźmi – sytuacja rodzinna	15
3.4. Symptomy wypalenia zawodowego związane z wykonywaną pracą	17

Moduł II

4. Charakterystyka badanej społeczności	19
5. Potrzeby i postawy wobec pracy	21
6. Motywacja do pracy	45
7. Zakończenie	56

1. Metodologia opracowania.

Raport powstał na podstawie badania przeprowadzonego na przełomie października i listopada 2006 roku.

Badanie miało na celu poznanie potrzeb pracowników, ich stosunku do wykonywanych obowiązków, klientów pomocy społecznej, współpracowników oraz odpowiedzi na zasadnicze pytanie dotyczące tego czy i w jakim stopniu pracownicy MOPS doświadczają zjawiska wypalenia zawodowego.

Wyniki będą mogły zostać wykorzystane w celu poprawy organizacji pracy, przyczynią się do poznania m.in. potrzeb kadrowych, szkoleniowych oraz lokalowych. Pozwolą także na lepsze wykorzystanie posiadanych już zasobów ludzkich.

W badaniu wzięły udział 155 osoby z spośród 227 pracujących w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Płocku. Respondentami były osoby zatrudnione w komórkach organizacyjnych Ośrodka na podstawie umowy o pracę w wymiarze pełnego etatu lub tylko jego części (bez względu na to czy umowa została zawarta na czas określony czy na czas nieokreślony). Z próby zostali wykluczeni kierownicy działów, sekcji oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska. Powodem dla którego przeprowadzona została taka selekcja było to, iż osoby te bezpośrednio podlegają dyrektorowi MOPS a w przypadku kierowników mają oni wpływ na organizację pracy podległym im pracownikom.

Badanie wykonane zostało przy pomocy ankiet, które rozdano wśród pracowników.

Analiza zebranego materiału odbyła się na 95% poziomie ufności, co daje 5% błąd szacowania, zatem wyciągnięte wnioski bezpiecznie można uogólnić na wszystkich pracowników MOPS.

Dane z badania analizowane zostały w dwóch modułach:

Moduł I

Opisane w nim zostały cechy świadczące o występowaniu zjawiska wypalenia zawodowego, tj.: fizyczne, emocjonalne symptomy wypalenia zawodowego oraz wpływ tego stanu na relacje z innymi ludźmi a także na wykonywaną pracę.

Socjologowie traktują pracę jako kategorię społeczną. W ujęciu socjologicznym jest to każda celowa czynność społecznie użyteczna lub społecznie doniosła, zapewniająca określoną pozycję w społeczeństwie. Wspierając się dalej na definicji Jana Szczepańskiego można wyznaczyć podstawowe cechy jakimi charakteryzuje się praca. Pierwsza z nich dotyczy pracy jako czynności społecznej, tzn. przygotowanie oraz tok jej realizacji wywiera wpływ na dążenia, postawy, a więc zachowania innych jednostek. Wiąże się z dążeniem do zaspokojenia różnego rodzaju potrzeb, które określane są przez strukturę i kulturę grupy, do której jednostka należy. Struktura i kultura tych grup wyznacza środki realizacji celów pracy oraz metody posługiwania się nimi. Aby praca została zrealizowana niezbędna jest współpraca wielu jednostek i grup rozproszonych w czasie i przestrzeni.

Zawężając definicję można powiedzieć, iż socjologia zajmuje się pracą, jako procesem społecznym oraz wpływem warunków społecznych na motywy, przebieg, intensywność i wyniki pracy.

Efekty pracy można opisać w wymierny sposób, prowadzą bowiem bezpośrednio do zaspokojenia potrzeb, lecz może ona także powodować negatywne stany osób w nią zaangażowanych. Wiąże się ona bowiem z wieloma obciążeniami. Jedną z konsekwencji tych obciążeń jest zjawisko określane przez literaturę przedmiotu jako stan wypalenia zawodowego. Dotyczy on osób, grup pracujących w zawodach, których wspólną cechą jest ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy.

Stan taki dotyczy sytuacji, w których osoby zaangażowane dotychczas w swoją pracę, tracą motywację do działania, spada ich efektywność oraz jakość pracy. Zaczynają odczuwać brak satysfakcji z wykonywanej pracy, wycofują się z dotychczasowej aktywności.

Najlepiej istotę wypalenia zawodowego opisała Christi Maslah (1994), zawarła ona w opisie trzy podstawowe elementy wypalenia zawodowego:

- wyczerpanie emocjonalne,
- depersonalizację,
- obniżenie poczucia dokonań osobistych.

Wydaje się, że szczególnie narażoną grupą zawodową są pracownicy socjalni. Założenie to wynika z charakteru samej instytucji jaką jest Ośrodek Pomocy Społecznej.

Pomoc społeczna jest formą specyficznego aktywności zawodowej. Obejmuje zarówno czysto usługowe działania na rzecz lokalnej społeczności, indywidualnych osób, jak i pracę czysto biurową.

Moduł II

Zawarte w nim informacje dotyczą takich obszarów działalności pracowniczej jak stosunek i postawy wobec pracy. Te szeroko pojęte zagadnienia uszczegóławiane są przez zmienne jak: zachowania pracowników składające się na kulturę pracy, ich poziom zadowolenia z wykonywanej pracy, wydajność pracy, źródła i rodzaje dezorganizacji pracy oraz cechy określające społeczność zakładu pracy, tj.: płeć, wiek, stan cywilny, stan rodzinny, wykształcenie, staż pracy.

Co stanowi zatem pojęcie stosunku wobec pracy i związanych z nim postaw?

Stosunek pracownika wobec pracy jest pojęciem złożonym i obejmuje nie tylko wszelkie dziedziny pracy ludzkiej, ale również sposób myślenia pracownika oraz zachowania społeczne grup pracowniczych. Proces jego kształtowania polega na zmianie psychiki człowieka i świadomości grupy, zmianie postaw, wartości dążeń. Powstaje na drodze wzajemnych oddziaływań czynników społeczno-ekonomicznych. Stosunek do pracy określany jest najczęściej jako zespół dwu podstawowych elementów mających wpływ na wydajności pracy, są to: stosunek do zawodu – wykonywanego zajęcia oraz do środowiska społecznego i fizycznego, w którym praca jest wykonywana, tj.: do kierownictwa, współpracowników, warunków bezpieczeństwa pracy (Koniecki, 2004).

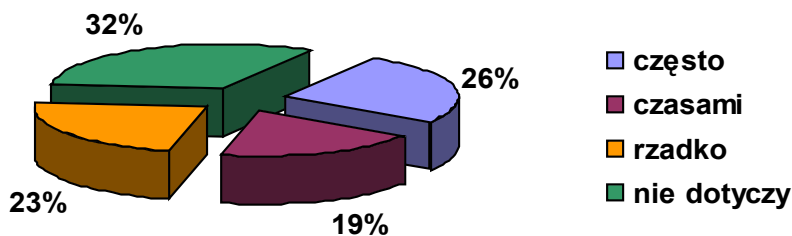
2. Wnioski

Ogólny obraz stanu wypalenia zawodowego wśród pracowników MOPS nie wygląda niepokojąco. Jednak należy zadać sobie pytanie czy to że $\frac{3}{4}$ wszystkich biorących w badaniu osób przyznaje, że odczuwa z różnym nasileniem symptomy wypalenia zawodowego nie powinno budzić niepokoju? Jedynie $\frac{1}{4}$ ankietowanych z próby badawczej w trakcie swojej pracy w MOPS nie doświadczyła omawianych symptomów.

Wśród pracowników biorących udział w badaniu 26% odpowiedziało, że „często” doświadcza bądź fizycznych lub emocjonalnych symptomów wypalenia zawodowego oraz ich wpływu na relacje z innymi ludźmi i jakość wykonywanej pracy (dane te przedstawia wykres nr 1). Stosunkowo liczną grupę stanowią te osoby, które stwierdziły, że „czasami” doświadczają tych symptomów. Te dwie zbiorowości stanowią już poważną 45% grupę osób doświadczających stanu wypalenia zawodowego.

Jeśli przyjąć, że proces „wypalania się” jest zjawiskiem ciągłym, które ewoluuje w czasie wówczas 23% grupa osób przyznających się do tego, iż rzadko doświadcza stanów związanych z omawianym zjawiskiem stanowi zbiorowość, która w dalszym okresie czasu może powiększyć i tak liczną już grupę osób, które uległy wypaleniu zawodowemu. Jak powszechnie przyjęło się uważać „łatwiej zapobiegać niż leczyć” zatem osoby te powinny zostać objęte działaniami profilaktycznymi, które mogłyby pomóc w rozładowaniu powstałych napięć i w konsekwencji przyczyniłyby się do polepszenia warunków ale i atmosfery pracy.

Wykres 1. Problem wypalenia zawodowego wśród pracowników MOPS w Płocku



Przeszło połowa respondentów wskazuje na fizyczne symptomy wypalenia zawodowego jako te które najczęściej odczuwają. Symptomy te dotyczą m.in. takich obszarów jak: brak aktywności fizycznej, poczucie zmęczenia, zaburzenia snu, apatia.

Kolejne pod względem uciążliwości są emocjonalne symptomy wypalenia zawodowego. W tym przypadku 46% odpowiedzi wskazało na nie jako stan odczuwany „często” lub „czasami”. Podobny odsetek osób (47%) odczuwających symptomy wypalenia zawodowego dotyczył ich wpływu na relacje z innymi ludźmi (z bliskimi). Osoby te wskazywały na takie obszary jak: obojętność wobec bliskich, wyładowywanie negatywnych emocji na rodzinie, ucieczka w samotność, poczucie braku wsparcia ze strony bliskich.

Zaskakujący okazał się rozkład odpowiedzi dotyczących symptomów wypalenia zawodowego związanych z wykonywaną pracą. Najwięcej bo 38 % odpowiedzi wskazywało na to, że zagadnienie to w ogóle nie dotyczy ankietowanych osób. Dla porównania odsetek respondentów, którzy przyznali, że „często” lub „czasami” borykają się z tymi problemami łącznie wyniósł także 38%. Można zatem przypuszczać, że ta sfera w chwili obecnej jest w najmniejszym stopniu zagrożona zjawiskiem wypalenia zawodowego.

O ile wcześniejsze symptomy wypalenia zawodowego były wyraźnie zaznaczone w odpowiedziach respondentów tak w tym przypadku problem dopiero zaczyna się

kształtować. Warto zatem przyrzeć się bliżej temu zjawisku i podjąć próbę znalezienia odpowiedzi na pytanie o przyczyny kształtowania się tego zjawiska w tej sferze oraz o możliwości łagodzenia jego skutków.

Druga część opracowania podejmuje właśnie taką próbę.

Pracownikami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej są w większości kobiety. Zatrudnione osoby przeważnie deklarują wykształcenie wyższe. MOPS w Płocku zatrudnia 75 dyplomowanych pracowników socjalnych, jednak w badaniu wzięło udział zaledwie 16 osób posiadających dyplom pracownika socjalnego.

Pracownicy biorący udział w badaniu doskonale zdają sobie sprawę z tego co należy do ich obowiązków. Starają się z nich wywiązywać w jak najlepiej jednak często spotykają się oni z licznymi utrudnieniami. Wymieniają oni takie czynniki jak:

- duża ilość dokumentów,
- braki w sprzęcie biurowym,
- zły przepływ informacji, dokumentów
- złe warunki pracy,
- zbyt mała liczba zatrudnionych osób w stosunku do ilości pracy
- praca pod presją czasu.

Pracownicy przeciążeni są ilością pracy, czynnościami czysto biurokratycznymi. Na ich stan wpływa również zły przepływ informacji (dokumentów) między poszczególnymi działami MOPS-u. Często respondenci wskazywali na jego brak. Natomiast dyskomfort psychiczny spowodowany brakiem wystarczającej ilości środków na zapewnienie pomocy jedynie w niewielkim stopniu jest wskazywany przez respondentów jako czynnik stresogenny.

Mimo tych niedogodności niemal połowa biorących w badaniu osób deklaruje, że wykonywany zawód jest dla nich źródłem satysfakcji. Niechętnie jednak poleciliby go innej osobie. Duże znaczenie dla respondentów ma poczucie, że wykonywana przez nich praca jest doceniana przez osoby na rzecz których ją wykonują. Wyniki badania wskazują, że respondenci biorący w nim udział w swojej pracy kierują się poczuciem misji. Praca ta jest dla nich formą służby wobec osób, którym świadczą swoje usługi.

Niestety oprócz własnej satysfakcji nie znajdują oni innej motywacji do pracy. Potwierdza to m.in. stosunek ankietowanych osób do realizowanego w MOPS systemie wynagradzania pracowników (premie motywacyjne).

MODUŁ I

3. Cechy mogące świadczyć o wystąpieniu zjawiska wypalenia zawodowego.

3.1 Fizyczne symptomy wypalenia zawodowego.

Na stan wypalenia zawodowego składa się szereg cech mogących świadczyć o jego sile. Z pośród nich można wyodrębnić kilka charakterystycznych objawów, które pozwalają go zdiagnozować. Można zaliczyć do nich szereg postaw i zachowań sklasyfikowanych jako: fizyczne i emocjonalne symptomy wypalenia zawodowego.

Fizyczne symptomy wypalenia zawodowego zazwyczaj pojawiają się jako pierwsze. Ich wystąpienie nie jest jednak wystarczającym sygnałem do postawienia diagnozy dotyczącej stanu wypalenia zawodowego (Maslah, 1994). Niemniej jednak stanowią one pierwszy ostrzegawczy sygnał świadczący o zmianach jakie zachodzą wśród załogi.

Tabela 1 Fizyczne symptomy wypalenia zawodowego.

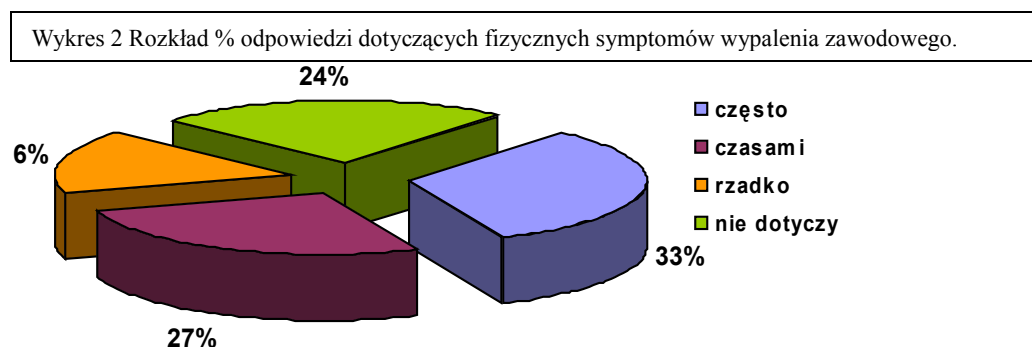
Symptomy wypalenia zawodowego	N=	Odpowiedzi respondentów			
		często	czasami	rzadko	nie dotyczy
dominujące poczucie zmęczenia	153	91	38	12	12
zaniedbywanie aktywności fizycznej	155	74	38	20	23
zakłócenia snu	153	38	49	34	32
zaburzenia apetytu	153	25	40	40	48
zaniedbywanie wizyt kontrolnych u lekarza	155	54	39	22	40
problemy zdrowotne	153	59	36	35	23
nadużywanie leków, alkoholu, tytoniu	154	23	17	21	93

Osoby, które przyznały się, że odczuwają jakiegokolwiek fizyczne symptomy wypalenia zawodowego najczęściej deklarowały poczucie zmęczenia, które towarzyszy im w trakcie codziennego życia. Z pośród 153 osób, które odpowiedziały na to pytanie, aż 93 z nich określiło występowanie tego symptomu jako częste, 38 ankietowanych tylko czasami

odczuwa dolegliwości związane z poczuciem zmęczenia. Jedynie 12 osób stwierdziło, że taki stan „rzadko” towarzyszy im w codziennym życiu. Respondenci wskazywali także na występowanie takich symptomów jak: zaniedbywanie aktywności fizycznej (74 osoby), problemy zdrowotne (59 osób). Najmniej uciążliwe w codziennym życiu, dla osób biorących udział w badaniu, okazały się symptomy związane z zaburzeniami apetytu czy zakłóceniami snu lub problemami ze zdrowiem.

25% respondentów stwierdziło, że problemy, które poruszone zostały w pytaniach w ogóle ich nie dotyczą. Najwięcej bo aż 93 osoby zadeklarowały, że nie nadużywa leków, alkoholu, tytoniu. Natomiast 48 osób przyznało, że nie ma problemów związanych z zaburzeniami apetytu. Niewiele mniej bo 40 badanych deklarowało, iż nie unika wizyt w gabinecie lekarskim.

Rozkład procentowy (wykres nr.2) odpowiedzi jakich udzielili respondenci pokazuje, że symptomy wskazujące na stan wypalenia zawodowego, o które byli pytani pracownicy MOPS, nie dotyczą ¼ z pośród nich. Pozostałą grupę stanowią osoby, które odczuwają symptomy wypalenia zawodowego „bardzo często” lub „często” 33%, „czasami” 27% a jedynie 16% „rzadko” lub „bardzo rzadko”.



3.2 Emocjonalne symptomy ostrzegające przed zespołem wypalenia zawodowego

Kolejna cecha świadcząca o możliwości wystąpienia stanu wypalenia zawodowego związana jest ze stanem emocjonalnym pracowników. Jest to etap będący, w pewnym stopniu następstwem poprzedniego. Oczywiście taki hierarchiczny układ nie stanowi sztywnych ram. Możliwe są inne układy symptomów świadczących o występowaniu bądź nasileniu badanego problemu wśród pracowników.

Tabela 2. Emocjonalne symptomy wypalenia zawodowego.

Symptomy wypalenia zawodowego	N =	Odpowiedzi respondentów			
		często	czasami	rzadko	nie dotyczy
trudności w relaksowaniu się	154	70	33	33	18
czytanie głównie pism i książek zawodowych	148	28	49	40	31
utrzymujące się poczucie znużenia	153	70	34	28	21
obniżony nastrój	154	77	29	44	4
stała obecność negatywnych myśli i postaw	152	42	33	44	33
pielęgnowanie urazy wobec innych ludzi	148	22	26	54	46
poczucie osamotnienia lub izolacji	154	29	33	37	55
nawracające lęki	152	21	31	36	64
poczucie pustki i braku celów	152	45	22	27	58
rosnąca ilość zachowań impulsywnych bez względu na konsekwencje	152	17	29	50	56
niekontrolowane zachowania agresywne	152	9	21	55	67

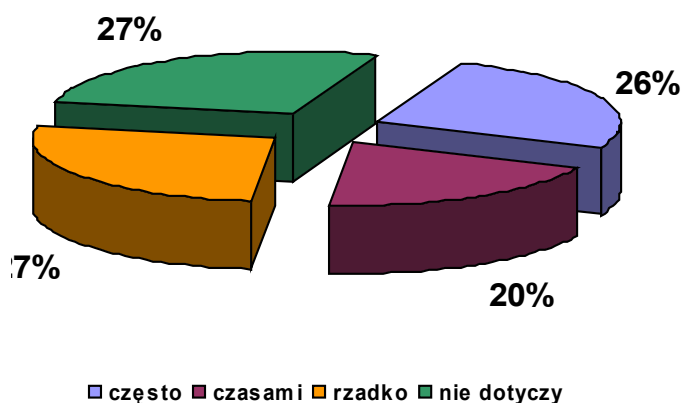
W tym przypadku respondenci byli pytani o jedenaście cech, które świadczą o możliwości wystąpienia stanu wypalenia zawodowego. Najczęściej bo aż 77 osoby deklarowały obniżony nastrój jako objaw, który odczuwają „bardzo często” lub „często”. Inne problemy, z którymi borykają się pracownicy MOPS biorący udział w badaniu, dotyczyły takich spraw jak trudności w relaksowaniu się (70 osób), utrzymujące się poczucie znużenia (70 osób), poczucie pustki i braku celów (45 osób). Najmniej problematyczne w sferze emocjonalnej okazują się cechy dotyczące pielęgnowania urazy wobec innych ludzi (54 osoby), wybuchy złości (55 osób).

Rozkład procentowy odpowiedzi jest niemal równomierny we wszystkich kategoriach. Widać to szczególnie dobrze na wykresie nr3. Niewiele ponad ¼ badanych osób deklarowała,

że emocjonalne symptomy wypalenia zawodowego, o które byli pytani w ankiecie, ich nie dotyczą. Identyczna pod względem wielkości okazała się grupa respondentów, którzy „rzadko” odczuwają omawiane symptomy. Pozostałe dwie kategorie odpowiedzi „często” i „czasami”, do których zakwalifikowani zostali biorący udział w badaniu różnią się w bardzo małym stopniu. Taki rozkład odpowiedzi może świadczyć o braku zdecydowania w wyrażaniu opinii dotyczącej oceny swojego stanu emocjonalnego.

Nie wykluczone, że większość niezdecydowanych osób nie chce ujawniać takich informacji z obawy przed przeniknięciem ich odpowiedzi na forum publiczne. Obawiają się mogących nastąpić z tego powodu ze strony współpracowników represji lub stygmatyzacji. Innym powodem może być to, że dominanta wieku respondentów wyniosła 32 lata. Są więc to ludzie młodzi, którzy potrafią radzić sobie ze stresem. Umiejętność ta być może wynika z faktu, że jeszcze zbyt krótko pracują aby sytuacje stresowe i napięcie powstałe w ich wyniku przerosło możliwości oraz umiejętności radzenia sobie z nimi.

Wykres 3 Rozkład % odpowiedzi dotyczących emocjonalnych symptomów wypalenia.



3.3 Cechy mogące świadczyć o stanie wypalenia zawodowego a relacje z innymi ludźmi – sytuacja rodzinna.

Niewątpliwie przedłużający się stres, nawarstwiający się problemy związane z pracą prowadzą do sytuacji, w której osoba nimi obciążona musi je odreagować, rozładować. Często odbywa się to kosztem relacji z bliskimi, rodziną. Napięcia są przenoszone na grunt rodziny, kręgu osób bliskich. W konsekwencji zachowanie, które miało pomóc w ich rozładowaniu powoduje ich wzmocnienie.

Tabela 3. Wpływ stanu wypalenia zawodowego na relacje z innymi ludźmi.

Symptomy wypalenia zawodowego	N =	Odpowiedzi respondentów			
		często	czasami	rzadko	nie dotyczy
obniżenie zainteresowania członkami rodziny	154	31	38	29	56
łatwiejsze wpadanie w irytację lub złość na członków rodziny	155	43	43	48	21
spędzanie większej ilości czasu poza domem lub bez rodziny bez wyraźnego powodu	154	33	28	34	59
opór przed wspólnym wypoczynkiem lub niemożność cieszenia się nim	154	42	17	24	71
trudności w uczestniczeniu we wspólnych rozrywkach	154	39	24	34	57
zwiększająca się ilość czasu spędzanego samotnie	155	48	20	31	56
uczucie braku wsparcia	155	53	28	34	40
zaniedbywanie obowiązków domowych	154	52	32	26	44

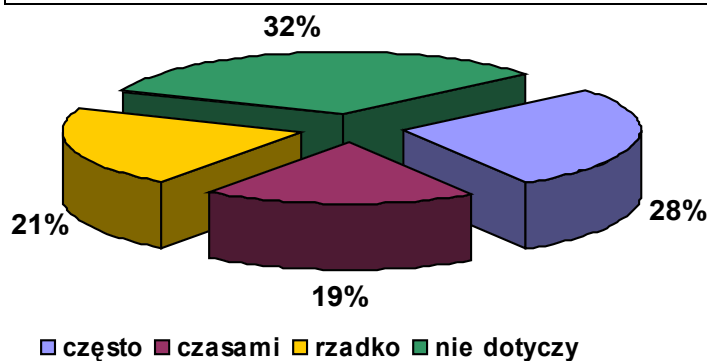
Pracownicy MOPS, pytani o osiem cech określających zależność pomiędzy wypaleniem zawodowym a relacjami z innymi ludźmi oraz sytuacją rodzinną, najczęściej odpowiadali, że poruszone problemy w ogóle ich nie dotyczą - tak odpowiedziało 32% wszystkich badanych (wykres nr 4). Niewiele mniej bo 28% ankietowanych, którzy odpowiedzieli na te pytania stwierdziło, że wpływ wypalenia zawodowego na relacje z innymi ludźmi oraz na sytuację rodzinną jest „bardzo częsty” lub „częsty”.

Osoby te najczęściej zwracały uwagę na brak poczucia wsparcia ze strony bliskich.

W ten sposób odpowiedziało 53 respondentów. Obowiązki domowe zaniedbują 52 osoby, które przyznały iż borykają się z problemami związanymi z relacjami z najbliższym otoczeniem. W 48 przypadkach respondenci deklarowali częste sytuacje, w których spędzają czas samotnie, z dala od rodziny i znajomych. Najmniej liczną grupą respondentów były osoby, które tylko „czasami” odczuwały poruszone w pytaniach problemy. Stanowili oni 19% wszystkich osób, które odpowiedziały na to pytanie. Niewiele więcej bo 21% stanowiły osoby, które deklarowały, że „rzadko” towarzyszą im omawiane problemy.

Rozkład statystyczny odpowiedzi, jakich udzielili respondenci, pozwala na stwierdzenie, że pracownicy MOPS starają się nie przenosić swoich problemów zawodowych na grunt rodziny. 48 osób z pośród badanej grupy stwierdziło, że stara się nie wyładowywać negatywnych emocji na członkach swojej rodziny.

Wykres 4. Rozkład % odpowiedzi dotyczących wpływu stanu wypalenia zawodowego na relacje z innymi ludźmi.



3.4 Symptomy wypalenia zawodowego związane z wykonywaną pracą.

Stan wypalenia zawodowego ma wpływ nie tylko na fizyczną czy emocjonalną sferę życia „wypalonego” pracownika. W przypadku instytucji pomocy społecznej zjawisko to jest o tyle groźne, że pracuje się na „żywej tkance” jaką stanowią ludzie znajdujący się w trudnej sytuacji życiowej.

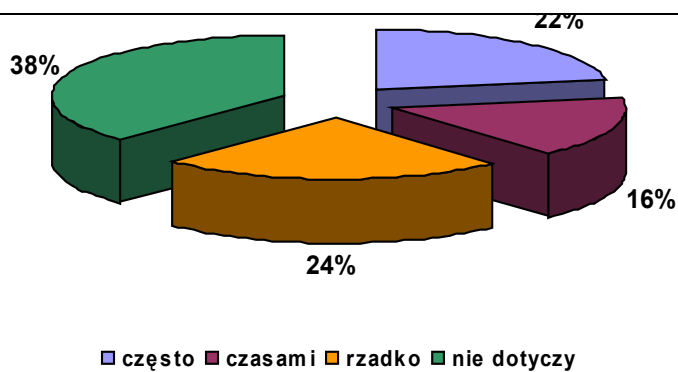
Tabela 4. Symptomy wypalenia zawodowego związane z wykonywaną pracą.

Symptomy wypalenia zawodowego	N =	Odpowiedzi respondentów			
		często	czasami	rzadko	nie dotyczy
utrata zapалу	151	64	46	33	8
poczucie, że brakuje na coś czasu	154	112	14	25	3
obawy przed pójściem do pracy	151	36	34	40	41
rosnące poczucie niekompetencji	152	17	33	52	50
poczucie „marnowania” czasu	152	52	21	27	52
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	152	26	35	44	47
narastające niezadowolenie z pracy, brak pomysłu na dokonanie zmian	154	64	27	25	38
trudności w wyrażaniu własnych opinii, unikanie wypowiadania swojego zdania	152	21	37	48	46
schematyczne traktowanie „klientów”	152	38	12	38	64
dyrektywność wobec „klientów”	152	37	14	37	64
zwierzanie się „klientom” ze swoich spraw osobistych	152	3	8	18	123
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	152	9	25	43	75
niecierpliwość w kontaktach z „klientami”	153	24	33	34	62
zauważanie podobieństw w problemach własnych i zgłaszanych przez „klientów”	152	7	21	42	82
rosnące poczucie winy wobec „klientów”	153	4	14	34	101
utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy do przełożonych, współpracowników	152	23	25	50	54

Ankieta zawierała 16 pytań dotyczących wpływu stanu wypalenia zawodowego na wykonywaną pracę. 38% badanych osób stwierdziło, że te problemy w ogóle ich nie dotyczą. Uzyskane dane obrazuje wykres nr 5. „Bardzo często” oraz „często” symptomy wypalenia odczuwa 22% badanych. Najwięcej osób (112) wskazuje na poczucie braku czasu, (64) utratę poczucia zapalu oraz (64) odczuwa narastające niezadowolenie z pracy oraz brak

pomysłu na dokonanie zmian. 52 respondentów stwierdziło, że w pracy towarzyszy im poczucie marnowania czasu. ¼ osób biorących udział w badaniu przyznało, że „rzadko” odczuwa wspomniane symptomy. Najmniej kłopotliwym okazało się poczucie własnej niekompetencji. 52 ankietowanych stwierdziło, że w pracy „rzadko” im ono towarzyszy. Podobnie, bo 50 osób odpowiedziało, że „rzadko” zdarza się aby pielęgowali urazę lub złość do współpracowników lub przełożonych.

Wykres 5. Rozkład % odpowiedzi dotyczących wpływu symptomów wypalenia zawodowego związanych z wykonywaną pracą.



Trudno tą sytuację nazwać alarmującą. Jednak powinna ona budzić pewien niepokój. Respondenci, którzy „rzadko” doświadczali omawianego problemu stanowią 24% grupę narażoną na ewentualną *eskalację problemu*.

MODUŁ II

4 Charakterystyka badanej społeczności.

Pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej to głównie kobiety. Na 155 osób biorących udział w badaniu było ich 149 (5 osób nie odpowiedziało na pytanie dotyczące płci). Osoby zatrudnione w MOPS to przeważnie ludzie młodzi, w badaniu stanowią oni najliczniejszą grupę mieszczącą się w przedziale wieku 26-33 lat. Respondenci najczęściej deklarowali 4-6 letni staż pracy w MOPS (50 osób) oraz staż pracy w MOPS nie przekraczający 3 lat (37 osób). Z analizy zebranego materiału wynika, że dla wielu osób, szczególnie tych najmłodszych, praca w MOPS jest pierwszą pracą. Nie więcej niż 6 lat (ogólny staż pracy) przepracowało 28 badanych, niewiele więcej bo 33 zadeklarowały staż pracy w przedziale 7 -11 lat. Większość zatrudnionych posiada wykształcenie wyższe (75 osób) oraz wykształcenie średnie (39 osób – w tym również pracownicy posiadający dyplom pracownika socjalnego.). 17 badanych osób odpowiedziało, że posiada ukończone studia podyplomowe. Najmniej liczną kategorią badanych osób byli pracownicy posiadający wykształcenie licencjackie (w podobnym badaniu realizowanym na próbie ogólnopolskiej dyplomowani pracownicy socjalni stanowili 54%, osoby z wykształceniem licencjackim 15%, natomiast tytuł magistra posiada 46%)¹.

Na pytanie dotyczące uzyskiwanych przez respondentów dochodów odpowiedziało 149 osób. 99 pytanych przyznało, że ich budżet domowy zasilany jest także przez osoby prowadzące wspólnie z nimi gospodarstwo domowe. W 27 przypadkach wynagrodzenie z MOPS jest jedynym źródłem dochodu.

¹ Badanie przeprowadzone wśród polskich pracowników socjalnych. Zrealizowane przez Matra SIC w roku 2006, N=1162

Analiza rozkładu statystycznego uzyskanych odpowiedzi na pytanie dotyczące stanu cywilnego pokazuje, że na 155 osób, 15 z nich to osoby nie pozostające w formalnym związku. 60 respondentów posiada jedno dziecko poniżej 18 roku życia, 22 osoby dwoje dzieci. Natomiast 65 badanych osób nie posiada dzieci poniżej 18 lat.

Przeważnie osoby zatrudnione to ludzie „świeżo” po studiach, rozpoczynający pracę zawodową, nie posiadający własnych rodzin lub dopiero co je założyli. Wysokość zarobków osiąganych przez pracowników wiąże się z ich wiekiem, a co za tym idzie, ze stażem pracy. Potwierdza to analiza pytań dotyczących poziomu wykształcenia a osiąganych zarobków brutto. Wynika z niej, iż im wyższe wykształcenie tym niższe zarobki respondentów. W konsekwencji pracownicy ci, oprócz niższej pensji podstawowej otrzymują również niższe dodatki.

Jeśli zatem przyjąć, iż wypalenie zawodowe wiąże się z długoletnią pracą w tym samym zawodzie to w przypadku respondentów biorących udział w badaniu nie można z całą pewnością powiedzieć, że ten problem ich dotyczy. Z większym prawdopodobieństwem można mówić o zjawisku „zmęczenia pracą”.

5 Potrzeby i postawy wobec pracy

- Postawy

Na postawy składają się takie zmienne jak: cechy dobrego, złego pracownika w ocenie respondenta, ocena zachowań wynikających z kultury pracy, nastawienie respondentów do szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe.

Respondenci zapytani o trzy *cechy określające dobrego pracownika* najczęściej wymieniali stałe podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych przez pracownika. Takiej odpowiedzi udzieliło 49 osób. Kolejną cechą dobrego pracownika była terminowość w wywiązywaniu się na czas ze swoich obowiązków – 34 osoby, najrzadziej wymienianą cechą było wykonywanie przez pracownika czynności wykraczających poza rutynowe obowiązki - 46 osób. Rozkład odpowiedzi w przypadku pierwszych dwóch cech był dość spójny. Wynika z niego, że respondenci dzieląc się swoimi opiniami mieli je przemyślane.

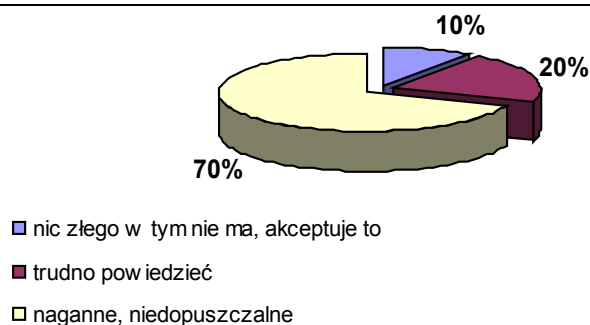
W przypadku trzeciej nie byli już tak zgodni. Wartość odchylenia standardowego, świadczącego o rozproszeniu odpowiedzi, była o około 10 punktów większa od wartości odchylenia standardowego dwóch pierwszych cech. Do grona *cech charakteryzujących złego pracownika* respondenci zaliczyli takie przywary jak: zaniedbywanie obowiązków, brak kompetencji oraz „lizusostwo”. Natomiast *pracownik „przeciętny”* to według respondentów osoba, która wypełnia jedynie swoje obowiązki, jest bez inicjatywy stroni od rozmów i kontaktów towarzyskich w miejscu pracy.

Ankieta zawierała pytanie dotyczące tego, *co najbardziej przeszkadza respondentom w pracy*. Respondenci wymienili szereg utrudnień, były to m.in.: nadmiar papierkowej pracy, braki w sprzęcie (komputery, kserokopiarki, długopisy, itp.). Istotnym czynnikiem, który przeszkadza w pracy okazała się ankieta na podstawie której powstał ten raport. Pojawiły się

także takie stwierdzenia jak: konieczność odbierania telefonów, zbyt wysoka latem a zimą zbyt niska temperatura w pokojach, brak bufetu w miejscu pracy.

W ankiecie poproszono respondentów aby ustosunkowali się także do zachowań, które charakteryzują ogólnie pojętą kulturę pracy. Rozkład uzyskanych odpowiedzi przedstawia wykres nr 6.

Wykres 6. Stosunek respondentów do cech określających kulturę pracy.



Zdecydowana większość udzielonych odpowiedzi wskazuje, że pracownicy negatywnie oceniają zachowania takie jak: wychodzenie z pracy przed czasem, „obgadywanie” współpracowników, wytykanie publicznie błędów pracowników, ujawnianie informacji przekazanych w zaufaniu, obarczanie swoją pracą inne osoby, spędzanie czasu pracy na prywatnych rozmowach lub zajęciach, odwiekanie załatwiania spraw, dawanie „alibi” współpracownikom, używanie do prywatnych celów drobnych przedmiotów np.: długopisy, papier, segregatory, itp.

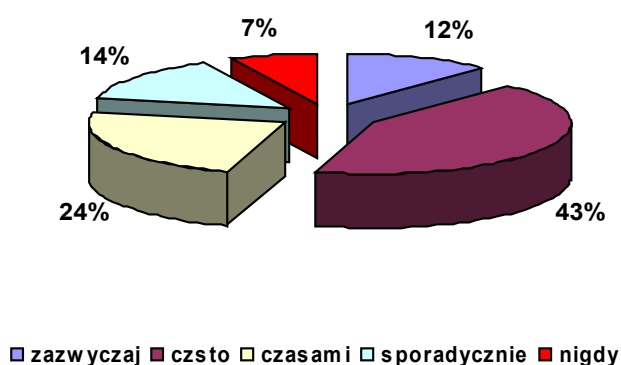
Z pośród wszystkich odpowiedzi 70% stanowiły, te które określały takie postępowanie jako nagane lub niedopuszczalne. Jedynie 10% respondentów akceptowało wymienione zachowania. Osoby te wskazywały na poczynania, które można ogólnie określić jako zachowania umilające czas pracy. Zaliczyć do nich można wychodzenie z pracy przed czasem (36 osób), spędzanie czasu pracy na prywatnych rozmowach (38 osób), dawanie „alibi” współpracownikom (37 osób), używanie artykułów biurowych do własnych celów

(47 osób). Za naganne zachowanie uważają „obgadywanie” współpracowników (139 osób), publicznie wytykanie błędów pracowników (142 osób), ujawnianie informacji przekazanych w zaufaniu (153 osób), a także obarczanie swoją pracą inne osoby pracujące w zespole (123 osób).

Z spośród 155 osób, które wzięły udział w badaniu 43% stwierdziło, że zdarza im się „często” *pracować pod presją czasu*. Gdyby do tej grupy doliczyć także osoby, które przyznały, że „zazwyczaj” pracują pod presją wówczas powstanie pokaźna 55% zbiorowość respondentów odczuwających presję w swojej pracy. „Nigdy” lub „sporadycznie” odpowiedziało 21% z spośród pytaných osób.

Ponad połowa badanych żyje i pracuje w przewlekłym stresie wywołanym czynnikami zawodowymi. Jest to potencjalna grupa osób, które mogą doświadczyć w niedalekiej przyszłości zjawiska wypalenia zawodowego. Rozkład procentowy uzyskanych odpowiedzi przedstawia wykres nr 7.

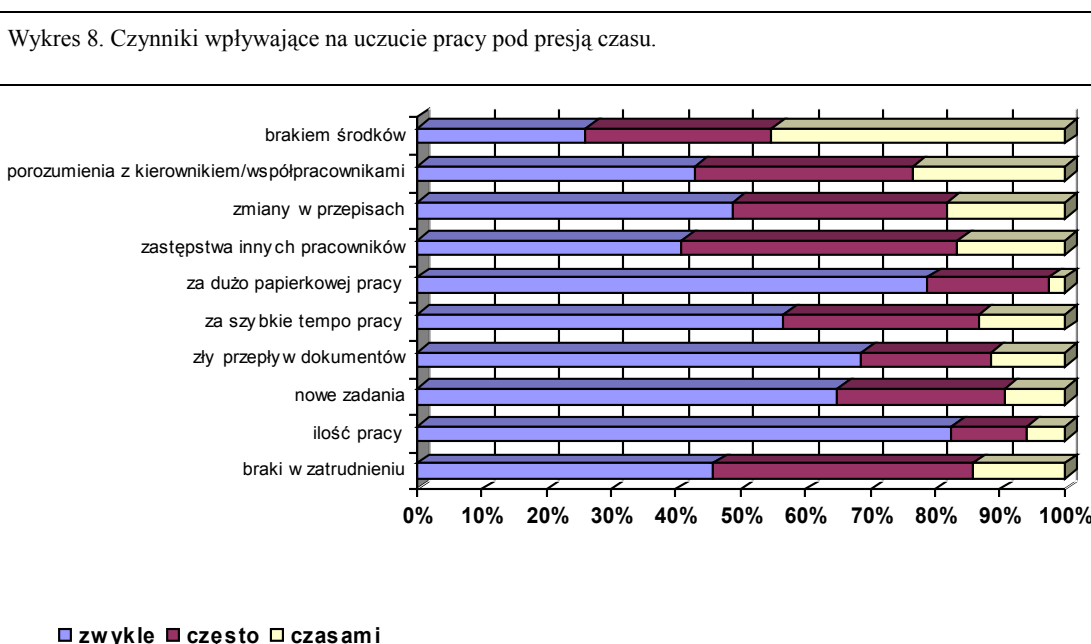
Wykres 7. Czy pracuje P pod presją czasu?



Przyjrzyjmy się zatem dokładniej, temu co wpływa na powstanie takiej sytuacji.

Z spośród dziesięciu kategorii odpowiedzi, dotyczących różnego rodzaju czynników stresogennych, najczęściej pojawiały się te dotyczące ilości pracy oraz zachowań związanych z jej charakterem czyli wypełnianiem różnego rodzaju dokumentów. Istotnym czynnikiem, wpływającym na uczucie pracy pod presją, był przepływ dokumentów wewnątrz MOPS. Przeszło 60% odpowiedzi wskazywało na znaczny wpływ nowych wyzwań stawianych pracownikom, na odczuwaną przez nich presję. Zbyt szybkie tempo pracy wskazane zostało przez ponad 50% respondentów. Praca w MOPS to głównie pomoc osobom w sytuacji kryzysowej. Dziwić zatem może, że niewiele ponad 20% wszystkich odpowiedzi wskazywało brak środków jako czynnik wpływający na stan stresu w pracy. Możliwe, że na taki wynik wpływa dobór próby badawczej (w badaniu wzięło udział 16 osób posiadających dyplom pracownika socjalnego).

Rozkład procentowy uzyskanych odpowiedzi przedstawia wykres nr 8



Wynika zatem, że pracownicy przeciążeni są ilością pracy, czynnościami czysto biurokratycznymi. Na ich stan wpływa również zły przepływ informacji (dokumentów) między poszczególnymi działami MOPS-u. Często respondenci wskazywali na jego brak. Natomiast dyskomfort psychiczny spowodowany brakiem wystarczającej ilości środków na zapewnienie pomocy jedynie w niewielkim stopniu jest wskazywany przez respondentów jako czynnik stresogenny.

- **Potrzeby**

Potrzeby określone są przez zmienne: przepływ informacji wewnątrz instytucji, liczba zatrudnionych osób w stosunku do ilości pracy, ocena realizowanego programu szkoleń pracowniczych, warunki pracy, wysokość miesięcznych dochodów respondenta.

Nadmiar pracy, według opinii respondentów, to konsekwencja zbyt małej liczby zatrudnionych osób.

W 89 przypadkach stwierdzili, że liczba pracowników w stosunku do ilości pracy jest niewystarczająca do zapewnienia, ich zdaniem, podstawowych standardów pracy². Respondenci wskazywali na konieczność *poprawy komunikacji wewnątrz MOPS* (96 badanych) poprzez min.: zobowiązanie kierowników do przekazywania bieżących spraw, swobodny dostęp pracowników do informacji (strona internetowa), zebrania pracowników. Respondenci mają także *złe zdanie na temat realizowanych szkoleń*. Wskazywali na brak szkoleń organizowanych wewnątrz działu lub jeśli już one są organizowane to nie odpowiadają rzeczywistym potrzebom – są realizowane zbyt pobieżnie. 53 osoby uznały, że organizowane szkolenia nie odpowiadają rzeczywistym potrzebom. Natomiast 42 osoby uznały organizowane szkolenia za wystarczające. Pozostali stanowili grupę

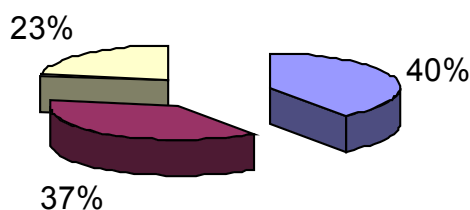
² Matra SIC, 40% pracowników socjalnych wykonuje swoją pracę w złych warunkach

niezdecydowanych. Respondenci pytani o zakres z jakiego powinny być one realizowane najczęściej odpowiadali: z języka obcego (79 osób), dotyczące treningu psychologicznego (77 osób) oraz związanych z realizacją ustawy o pomocy społecznej (60 osób). Pytani, o to co najbardziej przeszkadza im w pracy najczęściej wskazywali na **złe warunki pracy** (13 osób), **zły przepływ informacji między komórkami MOPS** (30 osób). Złe warunki w jakich pracują badani potwierdza się w rozkładzie odpowiedzi na pytanie dotyczące czy miejsce pracy zapewnia im dostateczne warunki do zapewnienia prywatności podczas pracy. 61 osób odpowiedziało, że ich miejsce pracy nie spełnia tego wymogu.

Osoby biorące udział w badaniu poproszone zostały aby określiły czy wykonywana praca sprawia im przyjemność. 40% respondentów odpowiedziało, że zdecydowanie jest ona dla nich źródłem przyjemności natomiast 37% badanych nie miało zdania.

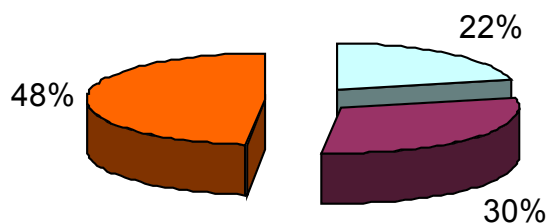
Jak zatem przekłada się zadowolenie z wykonywanej pracy na to czy respondent poleciłby ją komuś bliskiemu.

Wykres 9. Wykonywane obowiązki a satysfakcja z wykonywanej pracy.



■ zdecydowanie tak ■ trudno powiedzieć □ zdecydowanie nie

Wykres 10. Czy polecia/by P wykonywany zawód innej osobie.



□ zdecydowanie tak ■ trudno powiedzieć ■ zdecydowanie nie

Z pośród 153 osób, które odpowiedziały na to pytanie 40% odpowiedziało, że zdecydowanie nie poleciliby wykonywanej pracy nikomu bliskiemu, 22% nie miałyby wątpliwości czy to zrobić.

Porównując wyniki tych dwóch pytań rysuje się pewien obraz stosunku pracowników MOPS w Płocku do wykonywanej pracy. W przypadku pierwszego pytania przeważają odpowiedzi świadczące o tym, iż respondenci lubią wykonywaną pracę. W drugim pytaniu odpowiedzi ankietowanych osób zostały przefiltrowane przez pryzmat doświadczeń zawodowych związanych z pracą w MOPS w Płocku.

Tabela 7. Symptomy wypalenia zawodowego a stosunek respondenta do wykonywanego zawodu.

Czy poleciliby/a P swój zawód komuś bliskiemu (dane w %)		zdecydowanie tak	trudno powiedzieć	zdecydowanie nie
utrata zapału	bardzo często	10	43	62
	często	37	33	28
	bardzo rzadko	53	25	10
poczucie braku czasu	bardzo często	58	72	82
	często	3	16	8
	bardzo rzadko	39	12	10
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	0	39	38
	często	36	21	36
	bardzo rzadko	64	39	26
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	13	26	29
	często	19	23	42
	bardzo rzadko	69	51	29
narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	25	47	69
	często	19	31	18
	bardzo rzadko	56	22	13
schematyczne traktowanie „klientów”	bardzo często	15	29	62
	często	8	18	13
	bardzo rzadko	77	54	24
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	0	40	59
	często	20	16	15
	bardzo rzadko	80	44	26
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	0	17	13
	często	0	13	51
	bardzo rzadko	100	70	36
niecierpliwość w kontaktach z „klientami”	bardzo często	0	32	36
	często	42	20	40
	bardzo rzadko	58	48	24

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

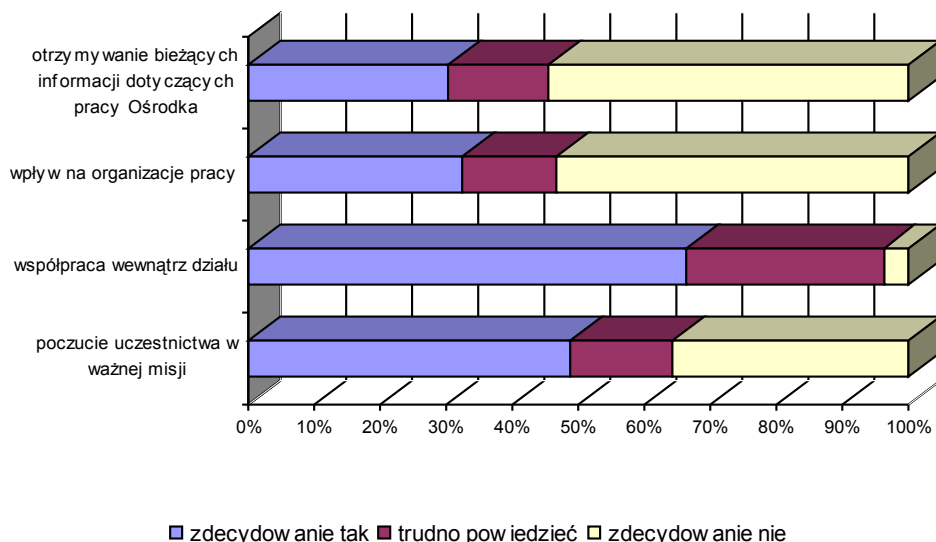
Tabela ta przedstawia związek między symptomami wypalenia zawodowego (związanymi bezpośrednio z wykonywaną pracą) a pytaniem dotyczącym tego czy respondent byłby gotów polecić wykonywaną pracę innej osobie. Respondenci, którzy najrzadziej odczuwali dolegliwości związane ze stanem wypalenia zawodowego należeli do grupy osób gotowych polecić wykonywany zawód komuś bliskiemu. Niewiele ponad połowa uzyskanych na to pytanie odpowiedzi (53%) wskazywało, że sytuacje, w których respondenci tracą zapał do pracy występuje „bardzo rzadko”. Obawy przed pójściem do pracy odczuwa 64% pytanych osób, trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (69%), poczucie niezadowolenia z pracy (56%), schematyczne traktowanie klientów (77%), dyrektywność wobec klientów (80), unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem (100%), niecierpliwość

w kontaktach z klientem (58%). Respondenci, którzy niechętnie widzieliby kogoś bliskiego wykonującego ich zawód odczuwają symptomy związane ze stanem wypalenia zawodowego.

Osoby, które nie poleciłyby wykonywanej przez siebie pracy nikomu bliskiemu w 62% przyznają, że „bardzo często” tracą zapał do pracy, 82% boryka się z brakiem czasu, 38% odczuwa obawy przed pójściem do pracy, 69% z nich odczuwa narastające poczucie niezadowolenia z wykonywanej pracy. Taki stan przekłada się również na sposób w jaki podchodzą do klientów. Na pytanie w jaki sposób podchodzą do problemów zgłaszanych przez inne osoby 62% respondentów przyznało, że klienci MOPS są traktowani przez nich w sposób schematyczny, 51% unika trudnych tematów w rozmowach oraz 40% okazuje zniecierpliwienie.

Co powoduje, że pracownicy MOPS biorący udział w badaniu w 40% przyznali, że lubią swoją pracę? W odpowiedzi pomoże analiza odpowiedzi zmiennych: poczucie uczestnictwa w ważnej misji, ocena współpracy wewnątrz działu, wpływ respondenta na organizację swojej pracy, dostęp do bieżących informacji dotyczących pracy Ośrodka.

Wykres 11. Co jest ważne dla respondenta w jego pracy.



Okolo 50% pytanych osób ma poczucie, że uczestniczy w ważnej misji. Przeszło 60% respondentów uznało, że może polegać w sprawach zawodowych na swoich współpracownikach. Zapytani o to czy uważają, że osoby korzystające z pomocy MOPS-u doceniają ich pracę w większości stwierdzili że nie. Odpowiedziało tak 58 pytanych osób. Jedynie 39 respondentów przyznało, że ich praca jest doceniana przez klientów MOPS.

Tabela 6. Symptomy wypalenia zawodowego a wartość niematerialna pracy.

Czy traktuje P swoją pracę jako misję (dane w %)		tak		nie	
Symptomy wypalenia zawodowego		zdecydowanie tak		zdecydowanie nie	
utrata zapału	bardzo często	30	25	71	
	często	38	46	18	
	bardzo rzadko	32	29	11	
poczucie braku czasu	bardzo często	69	58	89	
	często	6	17	11	
	bardzo rzadko	25	25	0	
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	18	40	44	
	często	18	0	52	
	bardzo rzadko	64	60	4	
rosnące poczucie niekompetencji	bardzo często	0	29	26	
	często	30	0	44	
	bardzo rzadko	70	71	30	
poczucie „marnowania” czasu	bardzo często	21	27	87	
	często	31	20	9	
	bardzo rzadko	44	53	4	
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	5	6	46	
	często	23	38	40	
	bardzo rzadko	72	56	14	
narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	21	44	92	
	często	46	13	6	
	bardzo rzadko	33	44	2	
trudności w wyrażaniu własnych opinii	bardzo często	11	13	28	
	często	33	31	37	
	bardzo rzadko	56	56	35	
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	0	27	79	
	często	26	13	10	
	bardzo rzadko	74	60	12	
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	0	11	19	
	często	12	11	50	
	bardzo rzadko	88	78	31	
Rosnące poczucie winy wobec klientów	bardzo często	0	10	15	
	często	27	30	25	
	bardzo rzadko	73	60	60	

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Pracy szczególnie, ta którą wykonują pracownicy socjalni wymaga specyficznego podejścia do wykonywanych obowiązków. Dlatego też w ankiecie zawarte zostało pytanie dotyczące tego czy respondent traktuje swoją pracę jako misję (praca w sektorze pomocy społecznej wiąże się z pełnieniem służebnej roli wobec osób na rzecz , których praca jest wykonywana). Aby powstał bardziej wyraźny obraz pytanie to poddano analizie wspólnie z cechami wypalenia zawodowego mającymi wpływ na wykonywaną pracę. Okazało się,

że osoby, które traktują swoją pracę w kategoriach misji odczuwają jedynie pewne symptomy świadczące o stanie wypalenia zawodowego. Dotyczy to jedynie dwóch pytań stawianych w ankiecie. Mianowicie: utraty zapału do pracy – wskazało 38% respondentów odpowiadających na to pytanie oraz 46% odpowiedzi wskazujących na narastające niezadowolenie z pracy. Jak można było się spodziewać w grupie osób, które nie postrzegają swojej pracy jako misji jest bardzo silne nasilenie symptomów wypalenia zawodowego. Na utratę zapału do pracy wskazuje 71% respondentów, 89% na brak czasu, 52% odczuwa lęk przed pójściem do pracy, 44% boryka się ze wzrastającym poczuciem niekompetencji, 87% badanych czuje, że marnuje czas w pracy, 92% przyznaje, że narasta w nich niezadowolenie z wykonywanej pracy.

Tabela 7. Symptomy wypalenia zawodowego a relacje między pracownikami.

Czy w sprawach zawodowych może P liczyć na pomoc współpracowników (dane w %)		zdecydowanie tak	tak	zdecydowanie nie	
Symptomy wypalenia zawodowego	obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	27	45	33
		często	29	32	50
		bardzo rzadko	44	23	17
poczucie „marnowania” czasu	bardzo często	44	64	67	
	często	18	30	0	
	bardzo rzadko	38	6	33	
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	19	32	50	
	często	26	48	33	
	bardzo rzadko	54	19	17	
narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	48	70	83	
	często	26	20	0	
	bardzo rzadko	26	10	17	
schematyczne traktowanie „klientów”	bardzo często	32	70	25	
	często	18	7	0	
	bardzo rzadko	51	22	75	
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	30	65	25	
	często	13	23	0	
	bardzo rzadko	57	13	75	
zwierzanie się „klientom” ze swoich spraw osobistych	bardzo często	7	18	0	
	często	7	55	33	
	bardzo rzadko	87	27	67	
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	6	26	0	
	często	28	43	25	
	bardzo rzadko	66	30	75	
zauważanie podobieństw w problemach własnych i zgłaszanych przez klientów	bardzo często	6	20	25	
	często	35	20	0	
	bardzo rzadko	59	60	75	
rosnące poczucie winy wobec klientów	bardzo często	6	14	0	
	często	19	43	50	
	bardzo rzadko	75	43	50	

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Odpowiedzi respondentów dotyczące pytania o to czy *mogą liczyć na pomoc ze strony współpracowników* były podobne do rozkładu odpowiedzi na wcześniejsze pytania. Zdecydowanie lepiej ze stresem w pracy radziły sobie osoby, które mogły liczyć na taką pomoc. 44% osób, które odpowiedziało na to pytanie deklarowało, że obawy przed pójściem do pracy odczuwa „bardzo rzadko”, na sporadyczne trudności w kończeniu rozpoczętych zadań skarży się 54%. Natomiast 66% badanych przyznało, że „bardzo rzadko” unika trudnych tematów w rozmowach z klientami. Podobieństwa w problemach zgłaszanych przez

klientów a własnym życiem „sporadycznie” zauważa u siebie 59% z pośród wszystkich, którzy odpowiedzieli na to pytanie. *Osoby, które w pracy pozostawione są same sobie, nie mogą liczyć na pomoc współpracowników* wskazują m.in. na takie problemy jak: obawy przed pójściem do pracy (50%), poczucie marnowania czasu (67%), trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (50%), narastające niezadowolenie z pracy (83%).

Tabela 8. Symptomy wypalenia zawodowego a możliwość podejmowania samodzielnych decyzji.

Czy ma P wpływ na organizację pracy (dane w %)		tak		
Symptomy wypalenia zawodowego		nie zdecydowanie	nie	nie
		nie	nie	nie
utrata zapału	bardzo często	17	35	63
	często	40	55	23
	bardzo rzadko	43	10	15
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	8	31	42
	często	12	44	35
	bardzo rzadko	80	25	23
rosnące poczucie niekompetencji	bardzo często	9	6	23
	często	22	18	41
	bardzo rzadko	70	76	36
poczucie „marnowania” czasu	bardzo często	14	26	75
	często	24	42	14
	bardzo rzadko	62	32	12
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	4	22	36
	często	26	28	39
	bardzo rzadko	70	50	25
narastające niezadowolenie z pracy	często	7	33	80
	często	44	39	11
	bardzo rzadko	48	28	9
schematyczne traktowanie „klientów”	bardzo często	6	0	66
	często	17	31	9
	bardzo rzadko	78	69	25
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	6	0	67
	często	17	27	13
	bardzo rzadko	78	73	20
zwierzanie się „klientom” ze swoich spraw osobistych	bardzo często	0	0	16
	często	0	14	37
	bardzo rzadko	100	86	47
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	0	0	20
	często	11	17	46
	bardzo rzadko	89	83	35
niecierpliwość w kontaktach z „klientami”	bardzo często	4	7	43
	często	24	50	39
	bardzo rzadko	72	43	18
rosnące poczucie winy wobec klientów	bardzo często	6	0	12
	często	33	0	32
	bardzo rzadko	61	100	56

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące tego czy respondenci mają wpływ na organizację swojej pracy, nie odbiegał znacząco od poprzednich pytań. Osobami najmniej sfrustrowanymi okazali się respondenci, którzy deklarują, że posiadają wpływ na organizację swojej pracy. **Respondenci, którzy nie mają takiego wpływu** skarżą się m.in. na: utratę zapału (63% odpowiedzi na pytanie), obawy przed pójściem do pracy (42% odpowiedzi na pytanie), rosnące poczucie niekompetencji (41% odpowiedzi na to pytanie), poczucie marnowania czasu (75% odpowiedzi na pytanie), narastające niezadowolenie z pracy (80% odpowiedzi na pytanie), schematyczne traktowanie klientów (66% odpowiedzi na pytanie), dyrektywność wobec klientów (67% odpowiedzi na pytanie), niecierpliwość wobec klientów (43% odpowiedzi na pytanie).

Tabela 9. Symptomy wypalenia zawodowego a przepływ informacji wewnątrz MOPS.

Czy na bieżąco otrzymuje P informacje dotyczące pracy Ośrodka (dane w %)		zdecydowanie tak	tak	zdecydowanie nie	
Symptomy wypalenia zawodowego	utrata zapалу	bardzo często	22	10	67
		często	49	60	18
		bardzo rzadko	29	30	15
Poczucie braku czasu		bardzo często	69	39	90
		często	9	22	6
		bardzo rzadko	22	39	4
obawy przed pójściem do pracy		bardzo często	19	22	41
		często	22	11	38
		bardzo rzadko	59	67	22
rosnące poczucie niekompetencji		bardzo często	3	0	25
		często	19	50	37
		bardzo rzadko	77	50	38
Poczucie „marnowania” czasu		bardzo często	15	0	81
		często	27	67	10
		bardzo rzadko	58	33	9
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań		bardzo często	6	0	36
		często	22	0	42
		bardzo rzadko	72	100	22
narastające niezadowolenie z pracy		bardzo często	19	25	76
		często	28	38	19
		bardzo rzadko	53	38	4
trudności w wyrażaniu własnych opinii		bardzo często	13	0	25
		często	30	33	37
		bardzo rzadko	57	67	37
schematyczne traktowanie „klientów”		bardzo często	4	0	67
		często	21	0	13
		bardzo rzadko	75	100	20
dyrektywność wobec „klientów”		bardzo często	0	0	66
		często	19	18	14
		bardzo rzadko	81	82	20
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”		bardzo często	0	0	20
		często	17	0	47
		bardzo rzadko	83	100	33
rosnące poczucie winy wobec klientów		bardzo często	0	0	15
		często	24	60	23
		bardzo rzadko	76	40	62

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Istotne w kształtowaniu odpowiedniej atmosfery pracy, właściwych relacji między pracownikami ma dobrze zorganizowany przepływ informacji wewnątrz instytucji. Dotyczy to zarówno działów jak i pracowników zatrudnionych w poszczególnych jednostkach organizacyjnych. Przekłada się on nie tylko na jakość pracy ale również na atmosferę pracy. *Respondenci, którzy na bieżąco otrzymują informacje dotyczące pracy Ośrodka* „bardzo rzadko” odczuwali symptomy wypalenia zawodowego takie jak: obawy przed pójściem do pracy (59% odpowiedzi na to pytanie), poczucie marnowania czasu (58% odpowiedzi

na pytanie), trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (72% odpowiedzi na to pytanie), narastające niezadowolenie z pracy (53% odpowiedzi na to pytanie), trudności w wyrażaniu własnych opinii (57% odpowiedzi na pytanie), schematyczne traktowanie klientów (75% odpowiedzi na pytanie), dyrektywność wobec klientów (81% odpowiedzi na pytanie), unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem (83% odpowiedzi na to pytanie), rosnące poczucie winy wobec klientów (76% odpowiedzi na pytanie). **Znacznie większy odsetek osób, które „bardzo często” lub „często” odczuwają te symptomy wypalenia dotyczy respondentów, którzy mają utrudniony dostęp do bieżących informacji.** Borykają się oni bowiem z takimi problemami jak: utrata zapału (67% odpowiedzi na pytanie), obawy przed pójściem do pracy (41% odpowiedzi na pytanie), poczucie marnowania czasu (81% odpowiedzi na pytanie), trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (42% odpowiedzi na pytanie), narastające niezadowolenie z pracy (76% odpowiedzi na pytanie), schematyczne traktowanie klientów (67% odpowiedzi na pytanie), dyrektywność wobec klientów (66% odpowiedzi na pytanie), unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem (47% odpowiedzi na pytanie).

Tabela 10. Symptomy wypalenia zawodowego a stosunek klientów MOPS do świadczonej na ich rzecz pracy.

Czy sądzi P, że klienci doceniają P pracę (dane w %)		tak	nie	trudno powiedzieć
Symptomy wypalenia zawodowego	brak czasu			
	bardzo często	67	91	65
	często	8	5	15
	bardzo rzadko	25	3	20
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	32	24	52
	często	23	48	10
	bardzo rzadko	45	28	39
marnowanie czasu	bardzo często	15	19	33
	często	62	29	41
	bardzo rzadko	23	52	26
brak pomysłu na zmianę, narastające poczucie niezadowolenia z pracy	bardzo często	50	58	54
	często	13	31	19
	bardzo rzadko	38	11	27
schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	16	17	24
	często	61	58	29
	bardzo rzadko	24	25	47
niecierpliwość wobec klientów	bardzo często	17	30	32
	często	63	52	26
	bardzo rzadko	21	18	41
pielęgowanie złości i urazy wobec współpracowników lub przełożonych	bardzo często	35	12	23
	często	35	48	30
	bardzo rzadko	30	40	48

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Ci pracownicy, którzy uważają, że ich *praca jest doceniana przez klientów pomocy społecznej* najczęściej wskazywali na poczucie braku czasu jako najczęściej odczuwany przez nich symptom wypalenia zawodowego. Na ten czynnik wskazało 67% udzielonych na to pytanie odpowiedzi. Respondenci, ci na pytanie dotyczące obaw przed pójściem do pracy w 45% wskazało, że „bardzo rzadko” odczuwa taki stan. Szablonowego podejścia do problemów osób korzystających z pomocy MOPS nie udaje się uniknąć osobom uważającym, że ich praca jest doceniana przez ludzi, którym pomagają. Z grupy osób, które odpowiedziały na to pytanie 61% przyznaje, że często traktują w ten sposób przychodzących do nich po pomoc. Podobnie sytuacja wygląda w przypadku okazywania zniecierpliwienia wobec klientów. Ankietowani, którzy odpowiedzieli na to pytanie w 63% przyznali, że często

zdarza im się okazywać zniecierpliwienie wobec problemów z jakimi przychodzą do nich osoby w trudnej sytuacji życiowej.

Nieco inaczej wygląda sytuacja wśród osób, które *nie są przekonane czy ich praca jest doceniana przez klientów MOPS*. 91% ankietowanych odpowiedziało na pytanie dotyczące poczucia braku czasu przyznało, że doświadcza takiego stanu „bardzo często”. 48% osób, które odpowiedziało na pytanie dotyczące uczucia lęku przed pójściem do pracy przyznało, że „często” odczuwa takie lęki. Osoby te również mają poczucie marnowania czasu w pracy. Wielu respondentów biorących udział w badaniu i mających odczucie, że nie są doceniani przez klientów odczuwa narastające niezadowolenie z pracy. 58% odpowiedzi na to pytanie wskazywało właśnie taką odpowiedź.

Znamienny jest sposób traktowania klientów MOPS. Z pośród odpowiedzi na pytanie dotyczące okazywania oznak zniecierpliwienia wobec osób przychodzących po pomoc 30% z ankietowanych osób przyznało, że zniecierpliwienie to okazuje „bardzo często” natomiast 52% często. Na pytanie czy ankietowani pielęgnują złość w stosunku do współpracowników lub przełożonych 48% przyznało, że robi to „często” a 40% odpowiedziało, że problem ten dotyczy ich „bardzo rzadko”.

Wykonywany zawód a także związana z nią praca może stanowić źródło satysfakcji dla osób ją wykonujących. Szczególnie istotne jest to w tych zawodach, w których praca świadczona jest na rzecz innych ludzi. Zależność pomiędzy satysfakcją z wykonywanej pracy – osób biorących udział w badaniu, a odczuwaniem przez nich symptomów wypalenia zawodowego przedstawia tabela nr 11.

Tabela 11. Symptomy wypalenia zawodowego a satysfakcja z wykonywanej pracy.

Czy wykonywana praca sprawia P przyjemność? (dane w %)		zdecydowanie tak	tak	nie zdecydowanie
utrata zapału	bardzo często	14	47	89
	często	37	38	11
	bardzo rzadko	49	15	0
poczucie braku czasu	bardzo często	57	79	94
	często	10	11	6
	bardzo rzadko	33	11	0
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	13	39	46
	często	22	32	40
	bardzo rzadko	66	29	14
rosnące poczucie niekompetencji	bardzo często	6	20	26
	często	12	38	44
	bardzo rzadko	82	43	30
poczucie „marnowania” czasu	bardzo często	23	53	93
	często	23	28	4
	bardzo rzadko	54	19	4
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	16	14	54
	często	26	34	36
	bardzo rzadko	58	52	11
narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	33	52	83
	często	15	33	14
	bardzo rzadko	52	15	3
trudności w wyrażaniu własnych opinii	bardzo często	16	29	11
	często	38	24	44
	bardzo rzadko	47	47	44
schematyczne traktowanie „klientów”	bardzo często	8	50	70
	często	24	9	11
	bardzo rzadko	68	41	19
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	0	55	73
	często	22	12	15
	bardzo rzadko	78	33	12
zwierzanie się „klientom” ze swoich spraw osobistych	bardzo często	0	21	0
	często	20	43	13
	bardzo rzadko	86	36	88
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	0	13	23
	często	5	41	41
	bardzo rzadko	95	47	36
niecierpliwość w kontaktach z „klientami”	bardzo często	0	30	54
	często	33	39	31
	bardzo rzadko	67	30	15
utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy wobec przełożonych, współpracowników	bardzo często	13	23	40
	często	28	26	24
	bardzo rzadko	59	51	36

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Z danych zamieszczonych w tabeli wynika, że pracownicy, którzy zadowoleni są ze swojej pracy o wiele rzadziej odczuwają symptomy wypalenia zawodowego.

Satysfakcja z pracy przekłada się na sposób w jaki traktują oni klientów MOPS. Na pytanie dotyczące tego czy podchodzą indywidualnie do każdego problemu z jakim spotykają się w swojej pracy 68% respondentów przyznało, że „bardzo rzadko” stosuje schemat w podejściu do tych problemów. Podobnie respondenci odpowiadali na pytanie dotyczące tego czy narzucają własne rozwiązania tym osobom, które zgłaszają się do nich - 78% odpowiedzi na to pytanie wiązało się ze stwierdzeniem, że ankietowani stosują takie zachowanie „bardzo rzadko”. 95% odpowiedzi wskazywało, że respondenci czerpiący satysfakcję z pracy nie unikają trudnych tematów w rozmowach z osobami, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. 67% respondentów z tej grupy nie okazuje zniecierpliwienia w kontaktach z osobami, które przychodzą do nich po pomoc. Satysfakcja z pracy przekłada się także na relacje między pracownikami. 59% respondentów przyznało, że „bardzo rzadko” pielęgnuje złość wobec współpracowników lub przełożonych. Na pytanie dotyczące utraty zapału do pracy 49% osób, które odpowiedziały na to pytanie stwierdziło, że odczuwają taki stan „bardzo rzadko”. Podobnie 66% odpowiedzi w tej kategorii dotyczyło braku obaw przed pójściem do pracy. Pracownicy ci oceniają siebie jako osoby kompetentne w tym co robią. Nie mają również problemów dotyczących kończenia rozpoczętych zadań.

Natomiast brak zapału do pracy „bardzo często” odczuwa 89% respondentów, którzy deklarują, że *wykonywana praca nie sprawia przyjemność*. Obawy przed pójściem do pracy deklaruje 46% (odpowiadających na pytanie) a poczucie niekompetencji 44% (odpowiadających na pytanie) respondentów, którym wykonywana praca nie daje przyjemności. Respondenci ci na pytanie czy towarzyszy im poczucie marnowania czasu w pracy w 93% - odpowiadają pozytywnie na to pytanie, natomiast w 54 % (odpowiadających na pytanie) przyznają, że mają trudności w kończeniu rozpoczętych zadań. Symptodem

wypalenia zawodowego, który wyraźnie zaznacza się w grupie respondentów nie czerpiących satysfakcji z wykonywanej pracy jest narastające niezadowolenie z pracy. Wskazuje na to 83% odpowiedzi. Osoby te przekładają swoje emocje związane z samorealizacją zawodową na kontakty z klientami. Do schematycznego podejścia wobec problemów klientów przyznaje się 70% respondentów odpowiadających na to pytanie. 73% przyznaje się do dyrektywnego podejścia do klientów, natomiast 41% badanych unika trudnych tematów w rozmowie z nimi. 54% okazuje zniecierpliwienie problemami klientów.

Kolejną ważną zmienną wpływającą na ocenę satysfakcji jest przekonanie respondenta o potencjalnych możliwościach rozwoju zawodowego. Dotyczy to przede wszystkim szansy zmiany dotychczas zajmowanego stanowiska zawodowego. Odpowiedzi na to pytanie przedstawia tabela nr12

Tabela 12. Symptomy wypalenia zawodowego a perspektywa rozwoju zawodowego.

Czy w najbliższym czasie widzi P możliwość zmiany zajmowanego stanowiska zawodowego? (dane w %)		tak	nie	trudno powiedzieć
utrata zapału	bardzo często	35	58	19
	często	35	26	44
	bardzo rzadko	29	17	38
poczucie braku czasu	bardzo często	78	80	54
	często	0	12	9
	bardzo rzadko	22	9	37
obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	13	40	28
	często	7	38	28
	bardzo rzadko	80	22	44
poczucie „marnowania” czasu	bardzo często	38	69	6
	często	0	9	67
	bardzo rzadko	63	23	28
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	17	32	5
	często	0	36	42
	bardzo rzadko	83	33	53
narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	14	71	28
	często	57	13	33
	bardzo rzadko	29	16	39
schematyczne traktowanie „klientów”	bardzo często	0	61	0
	często	50	5	38
	bardzo rzadko	50	34	63
dyrektywność wobec „klientów”	bardzo często	0	58	0
	często	0	13	36
	bardzo rzadko	100	30	64
unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem”	bardzo często	0	16	0
	często	0	40	21
	bardzo rzadko	100	44	79
niecierpliwość w kontaktach z „klientami”	bardzo często	0	36	10
	często	17	39	25
	bardzo rzadko	83	25	65
utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy do przełożonych, współpracowników	bardzo często	13	30	6
	często	0	28	18
	bardzo rzadko	88	42	76

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Respondenci, którzy widzą dla siebie, w niedalekiej przyszłości, możliwość zmiany dotychczasowego stanowiska zawodowego (np. zmiana stanowiska z pracownika socjalnego na stanowisko starszego pracownikasocjalnego) znacznie rzadziej odczuwają symptomy świadczące o stanie wypalenia zawodowego tj.: obawy przed pójściem do pracy (80% odpowiedzi na pytanie), poczucie marnowania czasu (63% odpowiedzi na pytanie), trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (83% odpowiedzi na pytanie), dyrektywność

wobec klientów (100% odpowiedzi na pytanie), unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem (100% odpowiedzi na pytanie), niecierpliwość w kontaktach z klientem (83% odpowiedzi na pytanie), utrzymujące się poczucie złości i pielęgnowanie urazy wobec przełożonych, współpracowników (88% odpowiedzi na pytanie). ***Ci respondenci, którzy nie widzą perspektyw na zmianę zajmowanego stanowiska*** borykają się „bardzo często” lub „często” z: utratą zapału (58% odpowiedzi na pytanie), poczuciem braku czasu (80% odpowiedzi na pytanie), obawiają się pójścia do pracy (40% odpowiedzi na pytanie), towarzyszy im poczucie marnowania czasu (69% odpowiedzi na pytanie), mają trudności w kończeniu rozpoczętych zadań (36% odpowiedzi na pytanie), narasta w nich niezadowolenie z pracy (71% odpowiedzi na pytanie), przyznają się do schematycznego traktowania klientów (61% odpowiedzi na pytanie), dyrektywności wobec nich (58% odpowiedzi na pytanie) oraz niecierpliwości w kontaktach z nimi (39% odpowiedzi na pytanie).

Podsumowując można stwierdzić, że:

- brak perspektyw rozwoju zawodowego (zmiany zajmowanego stanowiska),
- brak dostępu do bieżących informacji dotyczących pracy Ośrodka,
- brak samodzielności w wykonywaniu obowiązków zawodowych,
- traktowanie wykonywanego zawodu jedynie w kategoriach źródła dochodu,
- brak współpracy między pracownikami

stanowi podatny grunt dla rozwoju zjawiska wypalenia zawodowego wśród pracowników.

6. Motywacja do pracy.

W rozdziale tym poruszone zostaną zagadnienia dotyczące rozwoju zawodowego pracownika (motywacja do doksztalcania, perspektywy rozwoju zawodowego, dochody uzyskiwane z pracy).

Tabela. 13 Stosunek respondenta do podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Odpowiedzi respondentów	Czy widzi P sens w podnoszeniu swoich kwalifikacji zawodowych
tak, zdecydowanie	90
raczej tak	35
nie, nie ma to dużego znaczenia	29
nie potrzebuje szkoleń	0
trudno powiedzieć	1
OGÓLEM	155

Pracownicy MOPS widzą potrzebę w podnoszeniu swoich kwalifikacji zawodowych. Chcą doskonalić swój warsztat pracy. 90 ankietowanych odpowiedziało „zdecydowanie tak” na pytanie „czy widzi P sens w podnoszeniu swoich kwalifikacji zawodowych”. 35 osób było nieco ostrożniejszych w wyrażaniu swojej opinii, jednak także i oni byli zdecydowani podnosić swoje kwalifikacje. 29 stwierdziło, że nie ma większego znaczenia czy będą podnosi swoje kwalifikacje. Nikt z pytanych osób nie podważył konieczności prowadzenia szkoleń pracowników.

Jak zatem dążenie do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych przekłada się na występowanie symptomów wypalenia zawodowego?

Aby odpowiedzieć na to pytanie przeprowadzona została analiza pod kątem występowania zależności między pytaniami dotyczącymi występowania symptomów wypalenia zawodowego mających wpływ na prace a podejściem pracowników do szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe. Zależność istotna statystycznie zachodzi w kilku przypadkach.

Tabela 14. Symptomy wypalenia zawodowego a ocena podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Czy widzi P sens w podnoszeniu swoich kwalifikacji zawodowych?		tak	nie	trudno powiedzieć
utrata zapału	bardzo rzadko	45	18	1
	często	35	11	0
	bardzo często	33	0	0
poczucie marnowania czasu	bardzo rzadko	31	20	1
	często	16	5	0
	bardzo często	24	3	0
trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo rzadko	16	10	0
	często	22	12	1
	bardzo często	41	3	0
narastające poczucie niezadowolenia z pracy	bardzo rzadko	43	20	1
	często	22	5	0
	bardzo często	21	4	0
schematyczne traktowanie klientów	bardzo rzadko	22	16	0
	często	9	3	0
	bardzo często	31	6	1
dyrektywność wobec klientów	bardzo rzadko	20	17	0
	często	10	3	1
	bardzo często	32	5	0
unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem	bardzo rzadko	5	4	0
	często	12	13	0
	bardzo często	34	8	1
niecierpliwość w kontaktach z klientami	bardzo rzadko	14	10	0
	często	18	14	1
	bardzo często	33	1	0

respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Właściwa polityka szkoleniowa prowadzona przez pracodawcę ma pozytywny wpływ nie tylko na jakość wykonywanej pracy ale także na stan psychiczny i emocjonalny pracowników. Pozwala na prowadzenie odpowiedniej polityki kadrowej. Oprócz korzyści płynących dla pracodawcy, zyskują także osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej. Jak zatem stosunek respondentów do szkoleń podnoszących ich kwalifikacje zawodowe przekłada się na ich stan emocjonalny. Czy i jakie odczuwają symptomy wypalenia zawodowego związane z wykonywaną pracą. Analiza wskazuje na zależność między odczuwanymi przez respondenta symptomami wypalenia zawodowego a jego stosunkiem do szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe. Zależność ta dotyczy takich cech jak: utrata zapału do pracy, poczucie marnowania czasu w pracy, trudności w kończeniu rozpoczętych zadań, schematyczne traktowanie „klientów”, narastające niezadowolenie

z wykonywanej pracy, dyrektywność wobec „klientów”, unikanie trudnych tematów w rozmowie z „klientem” oraz niecierpliwość w kontaktach z „klientami”. Związek między tymi pytaniami polega na tym, że im lepszy stosunek pytanych osób do konieczności prowadzenia szkoleń tym słabiej odczuwają one symptomy wypalenia zawodowego.

Tabela 15. Perspektywa awansu zawodowego w ocenie respondenta.

Czy widzi P możliwość zajmowanego stanowiska?	Czy w najbliższym czasie widzi P dla siebie możliwość zajmowanego stanowiska zawodowego?
Tak	18
Nie	97
trudno powiedzieć	36
OGÓLEM	151

Osoby, które zapytane zostały o perspektywy awansu zawodowego w większości przyznały, że nie widzą takiej możliwości. 97 z nich stwierdziło, że w najbliższym czasie nie widzi dla siebie możliwości zmiany zajmowanego stanowiska zawodowego. 36 respondentów było niezdecydowanych w swoich opiniach.

Wpływ tej sytuacji na rozwój zjawiska wypalenia zawodowego przedstawia tabela 16.

Tabela 16 Symptomy wypalenia zawodowego a możliwość zmiany zajmowanego stanowiska zawodowego.

Symptomy wypalenia zawodowego		Czy w najbliższym czasie widzi P możliwość zmiany zajmowanego stanowiska zawodowego?		
		tak	nie	trudno powiedzieć
Utrata zapału	bardzo często	6	52	6
	często	6	23	17
	bardzo rzadko	5	15	13
Poczucie braku czasu	bardzo często	14	25	23
	często	0	11	3
	bardzo rzadko	4	8	13
Obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	2	29	5
	często	1	28	5
	bardzo rzadko	12	16	8
Poczucie marnowania czasu	bardzo często	3	48	1
	często	0	6	15
	bardzo rzadko	5	16	6
Trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	1	24	1
	często	0	27	8
	bardzo rzadko	5	25	14
Narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	2	57	5
	często	8	10	9
	bardzo rzadko	4	13	8
Schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	0	38	1
	często	3	3	6
	bardzo rzadko	3	21	14
Dyrektywność wobec klientów	bardzo często	0	37	0
	często	0	8	6
	bardzo rzadko	6	19	12
Unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem	bardzo często	0	9	0
	często	0	22	3
	bardzo rzadko	4	24	15
Niecierpliwość w kontaktrach z klientem	bardzo często	0	22	2
	często	1	24	8
	bardzo rzadko	5	15	14
Utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy do przełożonych, współpracowników	bardzo często	1	21	1
	często	0	19	6
	bardzo rzadko	7	29	14

respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Brak perspektyw rozwoju zawodowego prowadzi do napięć szczególnie w sferze zawodowej. Frustracja odrağowywana jest poprzez obniżenie jakości wykonywanej pracy. W przypadku pracowników socjalnych odbija się to na jakości obsługi klientów MOPS. Okazują zniecierpliwienie wobec problemów osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, schematycznie podchodzą do rozwiązywania problemów osób korzystających z pomocy MOPS. Respondenci przyznali, że często zdarza im się pielęgnować urazę i złość

wobec przełożonych oraz współpracowników. Doskwiera im także poczucie marnowania czasu oraz trudności w kończeniu rozpoczętych zadań.

Niewątpliwie czynnikiem, który wpływa na stosunek to pracy jest płaca oraz jej pochodne jakie można uzyskać w zamian za świadczoną pracę. Wpływ tego czynnika przedstawiają poniższe tabele.

Czynnikiem, który z założenia ma wpływać na jakość świadczonej pracy jest system premii motywacyjnych.

Tabela 17 Symptomy wypalenia zawodowego a finansowa motywacja do pracy.

Syndrom wypalenia zawodowego		Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy otrzymywał/a P comiesięczną premię (dane w %)			
		tak		nie	
Poczucie marnowania czasu	bardzo często	(60)	49 osób	(17)	3 osób
	często	(18)	15 osób	(33)	6 osób
	bardzo rzadko	(22)	18 osób	(50)	9 osób
Trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	(27)	24 osób	(12)	2 osób
	często	(35)	31 osób	(24)	4 osób
	bardzo rzadko	(38)	33 osób	(65)	11 osób
Schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	(49)	36 osób	(13)	2 osób
	często	(10)	7 osób	(33)	5 osób
	bardzo rzadko	(41)	30 osób	(53)	8 osób
Dyrektywność wobec klientów	bardzo często	(48)	35 osób	(13)	2 osób
	często	(14)	10 osób	(27)	4 osób
	bardzo rzadko	(38)	28 osób	(60)	9 osób
Unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem	bardzo często	(13)	8 osób	(6)	1 osób
	często	(39)	24 osób	(6)	1 osób
	bardzo rzadko	(48)	29 osób	(8)	14 osób

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Zdecydowana większość ankietowanych osób przyznało, że otrzymała w roku 2006 comiesięczną premię. Zgodnie z Regulaminem premiowania będącym załącznikiem do Regulaminu Wynagradzania pracowników MOPS wprowadzonego zarządzeniem Nr 7/05 z dnia 17.01.2005r. wysokość premii regulaminowej określi §3 punkt 1.

Decyzję o przyznaniu premii i jej wysokości dla pracownika nie będącego na stanowisku kierowniczym oraz nie zajmującego samodzielnego stanowiska podejmuje dyrektor MOPS w porozumieniu z kierownikami w oparciu o ich wnioski (Regulamin premiowania §4 punkt 3).

W § 5 wspomnianego regulaminu określone są kryteria według których premia zostaje pracownikowi przyznana. Zaskakujące okazują się zatem wyniki analizy odpowiedzi uzyskanych na postawione respondentom pytanie. **Respondenci, którzy otrzymują comiesięczną premię** w 60% (odpowiedzi na to pytanie) wskazywali na towarzyszące im „bardzo często” poczucie marnowania czasu w pracy. Na pytanie dotyczące tego czy ankietowane osoby traktują schematycznie problemy z jakimi zgłaszają się do nich inne osoby - 49% respondentów wskazało, że robią to „bardzo często”. Podobnie bo 48% odpowiedzi na pytanie czy respondenci zachowują się dyrektywnie wobec klientów dotyczyło stwierdzenia, że robią to „bardzo często”.

Ci respondenci, którzy twierdząco odpowiedzieli na pytanie dotyczące tego czy otrzymali premię w okresie ostatnich 12 miesięcy wskazują jako najmniej uciążliwe trudności w kończeniu rozpoczętych zadań, nie unikają oni również trudnych tematów w rozmowach z „klientami”.

Ankietowani, którzy nie otrzymywali comiesięcznej premii w porównaniu z poprzednią grupą osób stosunkowo najrzadziej przyznawali się do odczuwania omawianych symptomów. Najmniej dokuczliwe dla nich okazały się rozmowy dotyczące trudnych spraw z klientami - 88% odpowiedzi na to pytanie. Respondenci ci byli o wiele bardziej skłonni dochodzić wspólnie z klientem do satysfakcjonującego rozwiązania problemu, niż narzucać odgórnie takie wyjście z sytuacji. Na to pytanie odpowiedziało w ten sposób 60% respondentów. Nie mają oni trudności w kończeniu rozpoczętych zadań. Na to pytanie 65 % osób udzieliło odpowiedzi, że trudności takie pojawiają się „bardzo rzadko”. Na pytanie dotyczące sposobu w jaki respondenci podchodzą do spraw i problemów klienta 53% odpowiadających na nie osób stwierdziło, że schematyczne podejście do klienta zdarza im się „bardzo rzadko”. Osoby te także nie czują, że czas poświęcony na pracę jest dla nich czasem straconym – w ten sposób odpowiedziało 50% wszystkich osób odpowiadających na to pytanie.

Tabela 18. Symptomy wypalenia zawodowego a dodatkowe wynagrodzenie.

Syndrom wypalenia zawodowego		Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy otrzymał/a P 13 pensje			
		tak		nie	
		(%)	osoby	(%)	osoby
Utrata zapału	bardzo często	18	6	53	58
	często	56	19	25	27
	bardzo rzadko	26	9	22	24
Obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	10	3	41	33
	często	28	8	32	26
	bardzo rzadko	62	18	27	22
Rosnące poczucie niekompetencji	bardzo często	0	0	23	17
	często	32	9	32	24
	bardzo rzadko	68	19	45	33
Poczucie marnowania czasu	bardzo często	15	4	66	48
	często	26	7	19	14
	bardzo rzadko	59	16	15	11
Trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	7	2	31	24
	często	18	15	39	30
	bardzo rzadko	75	21	30	23
Narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	14	4	69	60
	często	41	12	17	15
	bardzo rzadko	45	13	14	12
Schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	4	1	58	37
	często	13	3	14	9
	bardzo rzadko	83	20	28	18
Dyrektywność wobec klientów	bardzo często	4	1	56	36
	często	8	2	19	12
	bardzo rzadko	88	21	25	16
Unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientami	bardzo często	0	0	17	9
	często	13	3	41	22
	bardzo rzadko	87	20	43	23
Niecierpliwość w kontaktach z klientami	bardzo często	4	1	37	23
	często	29	8	40	25
	bardzo rzadko	68	19	24	15
Utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy do przełożonych, współpracowników	bardzo często	4	1	29	22
	często	17	4	28	21
	bardzo rzadko	78	18	43	32

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Zaskakujący jest rozkład uzyskanych odpowiedzi na pytanie: czy w okresie ostatnich 12 miesięcy otrzymał/a P 13 –tą pensje? Już na pierwszy rzut oka widać, że zdecydowana większość respondentów odpowiedziało na to pytanie przecząco.

Są co najmniej dwie możliwości, które tłumaczyć mogą taki wynik. W pierwszym przypadku może chodzić o niezrozumienie przez respondentów treści pytania. Sądzę, że jest to mało prawdopodobny czynnik, gdyż w pytaniu jasno określone zostały ramy czasowe. Zatem 13-ta pensja, do której respondent nabył prawo w 2005 roku, została mu wypłacona w 2006 roku, wobec tego mieści się ona w ramach czasowych nakreślonych w pytaniu.

Druga możliwość wiąże się z tym, że osoby biorące udział w badaniu zlekceważyły odpowiedzi na to pytanie.

Taki wynik może nasuwać pytanie o rzetelność z jaką respondenci udzielali odpowiedzi na pozostałe pytania. Przeglądając zebrany materiał można zauważyć, że pytania dotyczące takich kwestii jak np.: obszarów działania pracownika, dochodów brutto czy też określenia działów, w których są zatrudnieni zostały często bez odpowiedzi lub odpowiedzi na nie były wykluczane przez pytania sprawdzające.

Jednocześnie te pytania, które dotyczyły bezpośrednio zjawiska wypalenia zawodowego znalazły w 100% odzwierciedlenie w odpowiedziach respondentów.

Tabela 19. Symptomy wypalenia zawodowego a szkolenia organizowane przez MOPS.

Syndrom wypalenia zawodowego		Czy posiada P dokumenty potwierdzające odbycie szkoleń, kursów organizowanych przez MOPS ? (dane w %)	
		tak	nie
Utrata zapału	bardzo często	27	56
	często	45	24
	bardzo rzadko	27	20
Poczucie braku czasu	bardzo często	70	77
	często	12	7
	bardzo rzadko	18	16
Obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	16	45
	często	29	32
	bardzo rzadko	56	23
Poczucie marnowania czasu	bardzo często	32	68
	często	20	21
	bardzo rzadko	48	11
Trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	9	35
	często	40	29
	bardzo rzadko	51	35
Narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	32	69
	często	30	19
	bardzo rzadko	39	11
Trudności w wyrażaniu własnej opinii	bardzo często	16	23
	często	27	41
	bardzo rzadko	58	36
Schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	26	55
	często	11	15
	bardzo rzadko	63	30
Dyrektywność wobec klientów	bardzo często	25	54
	często	14	17
	bardzo rzadko	61	29
Niecierpliwość w kontaktach z klientami	bardzo często	14	37
	często	36	37
	bardzo rzadko	50	27
Utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazy do przełożonych, współpracowników	bardzo często	15	44
	często	10	28
	bardzo rzadko	74	28

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Tabela 20. Symptomy wypalenia zawodowego a ukończone przez respondentów szkolenia.

Symptomy wypalenia zawodowego		Czy przed rozpoczęciem pracy w MOPS miał/a P ukończone jakieś kursy, szkolenia zawodowe poświadczone dokumentem? (dane w %)	
		tak	nie
Utrata zapału	bardzo często	31	66
	często	36	26
	bardzo rzadko	33	9
Poczucie braku czasu	bardzo często	67	85
	często	9	10
	bardzo rzadko	24	5
Obawy przed pójściem do pracy	bardzo często	42	22
	często	12	54
	bardzo rzadko	47	24
Poczucie marnowania czasu	bardzo często	35	69
	często	22	20
	bardzo rzadko	43	10
Trudności w kończeniu rozpoczętych zadań	bardzo często	21	28
	często	17	49
	bardzo rzadko	62	23
Narastające niezadowolenie z pracy	bardzo często	45	67
	często	23	24
	bardzo rzadko	32	9
Schematyczne traktowanie klientów	bardzo często	29	57
	często	12	15
	bardzo rzadko	60	28
Dyrektywność wobec klientów	bardzo często	21	62
	często	16	16
	bardzo rzadko	63	22
Unikanie trudnych tematów w rozmowie z klientem	bardzo często	6	16
	często	18	44
	bardzo rzadko	76	40
Niecierpliwość w kontaktach z klientami	bardzo często	17	35
	często	29	43
	bardzo rzadko	55	22

wartości w tabeli nie sumują się do 100% ponieważ respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

W ogólnopolskim badaniu zrealizowanym przez SIC³ zadano pytanie pracownikom socjalnym o to co ich zdaniem hamuje rozwój pracy socjalnej. Wynik wskazuje na to, że 10% odpowiedzi wskazało na brak szkoleń dla pracowników. Jak zatem na tle próby ogólnopolskiej wygląda sytuacja w MOPS w Płocku?

Z danych statystycznych zebranych na koniec 2006 roku wynika, że łącznie przeszkolono 171 osób z 227 zatrudnionych. Są to pracownicy MOPS, którzy wzięli udział m.in. w szkoleniach organizowanych w ramach projektów współfinansowanych przez Europejski Fundusz Społeczny (95 osób). Szkolenia te dotyczyły obszarów: terapia rodzin, organizowanie grup

³ Badanie przeprowadzone wśród polskich pracowników socjalnych. Zrealizowane przez Matra SIC w roku 2006, N=1162

wsparcia i samopomocy, problemy dotyczące bezdomności, bezrobocia, terapia dzieci po urazach psychicznych, terapia instruktorów uzależnień oraz szkolenia językowe (angielski, francuski).

Ponadto 45 osób wzięło udział w bezpłatnych szkoleniach prowadzonych przez firmy zewnętrzne (koszt tych szkoleń dla MOPS to zwrot wydatków poniesionych przez pracowników w ramach delegacji służbowej). Natomiast w szkoleniach płatnych prowadzonych przez firmy szkoleniowe z terenu całej Polski uczestniczyło 31 pracowników.

Ogólna liczba szkolonych osób nie obejmuje szkoleń wewnętrznych prowadzonych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników.

Jednym z celów stawianych przed badaniem miało być udzielenie odpowiedzi na pytanie o jakość i efektywność realizowanej w MOPS polityki szkoleniowej. Zadano ankietowanym dwa pytania, pierwsze dotyczyło tego czy respondent posiada dokumenty potwierdzające uczestnictwo w kursach szkoleniach organizowanych przez MOPS (Tabela 19) oraz drugie dotyczące tego czy przed rozpoczęciem pracy w MOPS odbył szkolenia bądź kursy poświadczone dokumentem (Tabela 20).

Uzyskane wyniki wskazują na fakt, iż szkolenia organizowane przez profesjonalne firmy szkoleniowe przynoszą znacznie lepsze efekty niż szkolenia czy warsztaty prowadzone przez stowarzyszenia czy też inne organizacje szkolące np.: w ramach realizowanych przez nie tzw. projektów unijnych.

Pracownicy którzy mogli przedstawić dokument potwierdzający uczestnictwo w takim kursie, szkoleniu (np.: zaświadczenie o ukończeniu kursu) znacznie lepiej radzili sobie wobec symptomów wypalenia zawodowego.

Z pośród przedstawionej im listy symptomów wypalenia zawodowego mających wpływ na wykonywaną pracę jedynie w przypadku dwóch cech respondenci ci wskazali na ich uciążliwość. Na pytanie dotyczące tego czy w wykonywanej pracy towarzyszy

im poczucie utraty zapachu 45% odpowiedzi wiązało się ze stwierdzeniem ankietowanych osób, że „często” odczuwają taki stan. Natomiast 70% wszystkich odpowiedzi na pytanie o poczucie braku czasu wiązało się z „bardzo częstym” odczuwaniem przez pytane osoby tego stanu. Pozostałe zmienne m.in. takie jak: obawy przed pójściem do pracy, poczucie marnowania czasu, trudności w kończeniu rozpoczętych zadań, narastające niezadowolenie z pracy, schematyczne traktowanie klientów określone były przez respondentów jako stany odczuwane przez nich „bardzo rzadko”.

Sytuacja wygląda inaczej w przypadku tych respondentów, którzy nie posiadają dokumentów potwierdzających odbycie szkoleń. W zdecydowanej większości w swoich odpowiedziach wskazywali oni na bardzo częste występowanie sytuacji, w których doświadczali „bardzo często” lub „często” omawiane symptomy. Analogiczny rozkład odpowiedzi uzyskany został w przypadku drugiego pytania. Potwierdziło się wcześniejsze przypuszczenie, że osoby korzystające z oferty szkoleniowej profesjonalnych firm szkoleniowych zdecydowanie lepiej radzą sobie z sytuacjami stresowymi, są lepiej przygotowane do pracy niż ci pracownicy, którzy korzystają z ofert szkoleniowych organizacji nie mających komercyjnego charakteru.

7. Zakończenie.

Opracowanie to stanowi próbę odpowiedzi na pytanie czy wśród pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Płocku istnieje problem wypalenia zawodowego? Diagnoza problemu wskazuje, że jego symptomy odczuwane są przez osoby zatrudnione w MOPS w Płocku. Przyczyny takiego stanu należy upatrywać wśród czynników związanych z postawami osób zatrudnionych wobec wykonywanych obowiązków, ich potrzeb związanych z wykonywaną pracą oraz motywacją do pracy i satysfakcją z wykonywanej pracy.

Aby badanie to przyniosło oczekiwane rezultaty należy powtórzyć je w niedalekiej przyszłości. Wówczas będzie można zweryfikować skuteczność podjętych działań, które mają na celu ograniczenie rozwoju zjawiska wypalenia zawodowego wśród pracowników MOPS w Płocku.

Opracował:

Marcin Szymański
Sekcja Informacji Szkoleń i Kontroli