

# Długotrwały stres przyczyną wypalenia zawodowego u pracowników rodzinnych domów dziecka

**Streszczenie:** Artykuł w sposób opisowy przedstawia problematykę znaczenia długotrwałego stresu związanego z wypaleniem zawodowym u pracowników rodzinnych domów dziecka. Autorka artykułu podaje najpierw definicję stresu i wymienia sytuacje, w których może się on pojawić, a następnie prezentuje wyniki studium przypadku, uzyskane za pomocą technik wywiadu i obserwacji. Analizy ukazują zależności pomiędzy długotrwałym stresem w pracy a wypaleniem zawodowym u pracowników rodzinnych domów dziecka. Wyniki badań zostały podzielone na kilka podtematów i obejmują między innymi przyczyny stresu w rodzinnym domu dziecka, objawy wypalenia zawodowego u pracowników, a także sposoby radzenia sobie ze stresem w rodzinnym domu dziecka oraz wnioski końcowe.

**Słowa kluczowe:** stres, wypalenie zawodowe, rodzinny dom dziecka

## Wprowadzenie

Stres w miejscu pracy definiowany jest jako „sytuacja, w której dochodzi do konfliktu między możliwościami, umiejętnościami i wiedzą pracownika a warunkami pracy, stawianymi wymaganiami i oczekiwaniami, i w której pracownik nie jest w stanie sprostać tym wymaganiom, oczekiwaniom, czując dyskomfort związany z warunkami

---

\* Agnieszka Deja – doktorantka studiów z zakresu pedagogiki na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego. Ukończone studia: pedagogika opiekuńczo-wychowawcza z terapią pedagogiczną, pedagogika społeczna. Zainteresowania: opieka zastępcza, rodzinne formy opieki zastępczej, rodzinne domy dziecka, interakcjonizm symboliczny.

pracy”<sup>1</sup>. Tom Cox i Amanda Griffiths<sup>2</sup> twierdzą, iż stres związany z pracą „pojawia się na skutek oddziaływania zagrożeń psychospołecznych, czyli takich, które negatywnie wpływają na samopoczucie psychiczne lub psychofizyczne pracownika oraz wynikają z zależności między planowaniem pracy a zarządzaniem pracą w kontekście organizacji i społeczeństwa”. Do takich zagrożeń – przyczyn stresu związanego z pracą – należy zaliczyć<sup>3</sup>:

- „a) nadmierne obciążenie pracą ilościowe (duża ilość pracy, zbyt szybkie tempo pracy, krótkie terminy) i jakościowe (zadania ponad możliwości pracownika, zbyt wysokie wymagania emocjonalne, duża odpowiedzialność, trudne decyzje, dylematy moralne);
- b) niedociążenie jakościowe pracą (praca poniżej kwalifikacji, monotonia i monotypowość pracy, zbyt mała odpowiedzialność);
- c) brak kontroli nad pracą (nieelastyczne harmonogramy pracy, nieregularne i nieprzewidywalne lub nietypowe godziny pracy, nieustanna presja czasu, współpracowników, kierownictwa);
- d) złe stosunki międzyludzkie i niewłaściwa kultura organizacyjna (m.in. brak wsparcia od przełożonych, współpracowników, ciągła rywalizacja, brak współpracy, konflikty interpersonalne, niedostateczna komunikacja, zachowania nieetyczne w zespole pracowniczym, w tym mobbing i dyskryminacja, brak jasności celów organizacji);
- e) złe lub trudne fizyczne, chemiczne i ergonomiczne warunki pracy;
- h) brak możliwości rozwoju kariery zawodowej;
- j) wykluczające się nawzajem wymagania w pracy i w domu utrudniające pogodzenie roli zawodowej z życiem rodzinnym (nierównowaga życie prywatne-praca)”.

Wymienione stresory nie sprzyjają pozytywnemu pobudzeniu stresowemu, tworzą raczej sytuację dystresu, w której pojawiają się negatywne skutki stresu w pracy. Mogą się one objawiać na kilku poziomach funkcjonowania pracowników: fizjologicznym, poznawczym, emocjonalnym i behawioralnym<sup>4</sup>. Jak podaje Michał Gólcz,

---

<sup>1</sup> M. Gólcz, *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Państwowa Inspekcja Pracy, Warszawa 2016, s. 5.

<sup>2</sup> T. Cox, A. Griffiths, *The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice*, [w:] J.R. Wilson, N. Corlett (red.), *Evaluation of Human Work*, 3rd Edition, Routledge, Abingdon 2005, s. 5.

<sup>3</sup> M. Ostrowska, A. Michcik, *Stres w pracy – objawy, konsekwencje, przeciwdziałanie*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2014, nr 5, s. 12–15. Zob. też: *Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym: ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i reprezentantów pracowników*, WHO, Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa 2008.

<sup>4</sup> D. Żołnierczyk-Zreda, *Jak radzić sobie ze stresem zawodowym – trening oparty na uważności*, ZUS, Warszawa 2015, s. 8.

„jeżeli stan napięcia stresowego utrzymuje się długo, może prowadzić do psychicznego i fizycznego wyczerpania oraz wypalenia zawodowego”<sup>5</sup>.

Według Magdaleny Wróblewskiej „wypalenie zawodowe jest bolesnym uświadomieniem sobie przez osoby pomagające, że nie są w stanie już więcej pomóc innym, że całkowicie zużyły swoje siły”<sup>6</sup>. Natomiast Ayala M. Pines podkreśla, że „wypalenie jest stanem fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania, spowodowanym przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym”<sup>7</sup>. Zaangażowanie to często ulokowane jest w sensie wykonywanej pracy. Według psychologów egzystencjalnych znalezienie sensu życia jest najważniejszą i najsilniejszą motywacją człowieka. Ważna jest dla nas wiara, że to, co robimy, ma sens i jest pożyteczne dla innych. Jednak im bardziej ambitne mamy cele, im większe mamy oczekiwania, im mocniej identyfikujemy się z pracą zawodową, im więcej pokładamy w niej nadziei i im bardziej ją idealizujemy, tym bardziej jesteśmy narażeni na ryzyko wypalenia zawodowego.

## Założenia metodologiczne

Badacz zainteresowany problematyką wypalenia zawodowego w rodzinnym domu dziecka powinien skupić się przede wszystkim na tych aspektach, które są najważniejsze w przekonaniach i odczuciach grupy. Dlatego przedmiotem badań jest wypalenie zawodowe postrzegane z perspektywy pracowników rodzinnego domu dziecka w Gdyni, Gdańsku i Malborku.

Celem artykułu jest analiza procesów prowadzących do wypalenia zawodowego pracowników rodzinnych domów dziecka. Główne pytanie badawcze brzmi następująco: „Jak wpływa długotrwały stres na pojawienie się wypalenia zawodowego u pracowników rodzinnych domów dziecka?”. Aby znaleźć odpowiedź na to pytanie, zastosowałam metodę jakościową, wybierając studium przypadku. W badaniach w rodzinnych domach dziecka wykorzystano takie techniki, jak wywiad swobodny ukierunkowany oraz obserwacja uczestnicząca jawna. W badaniach wybór określonej metody i technik podyktowany został w dużej mierze samą specyfiką środowiska rodzinnych domów dziecka.

Pod wieloma względami studium przypadku jest najbardziej podstawową formą badań społecznych. Celem instrumentalnego studium przypadku jest poszerzenie wiedzy o danym zjawisku lub wyciągnięcie bardziej ogólnych wniosków. Zainteresowanie przypadkiem samym w sobie jest drugorzędne.

<sup>5</sup> M. Gólczyk, dz. cyt., s. 7.

<sup>6</sup> M. Wróblewska, *Jak nie splotnąć, pomagając?*, [w:] M. Kolankiewicz, B.M. Nowak (red.), *Rodzinny dom dziecka. W stronę rozwoju kompetencji*, Fundacja Orlen – Dar Serca, Warszawa 2013, s. 70.

<sup>7</sup> A.M. Pines, *Wypalenie – w perspektywie egzystencjonalnej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 32–58.

Definicja studium przypadku, którą zaproponował Earl Babbie, zwraca uwagę na dwa podstawowe elementy: „(1) Studium przypadku jest badaniem empirycznym, które zgłębia współczesne zjawisko («przypadek») w kontekście rzeczywistości, zwłaszcza gdy granice między zjawiskiem a kontekstem nie są zupełnie oczywiste. [...] (2) Studium przypadku dotyczy technicznie rozpoznawalnej sytuacji, w której interesujących badacza zmiennych jest znacznie więcej niż punktów danych i dlatego czerpie dowody z wielu źródeł oraz potwierdza zbieżność danych metodą triangulacji, a podczas gromadzenia i analizy danych odwołuje się do sformułowanych wcześniej założeń teoretycznych”<sup>8</sup>.

Wywiad swobodny ma formę rozmowy, w której badany „oprowadza badacza po swoim życiu”, snuje opowieść. „W takiej rozmowie nie unika się pytań sugerujących, prowokujących czy nawet drażliwych. Badacz wyposażony jest w ogólną i orientacyjną listę potrzebnych informacji zwaną dyspozycjami. Pytania osoby przeprowadzającej wywiad dotyczą przeważnie zagadnień szczegółowych, ale są sformułowane w formie pytań otwartych”<sup>9</sup>.

Technika obserwacji może dawać możliwość „obserwacji faktycznego zachowania społecznych jednostek w toku wydarzeń, podczas ich spontanicznego działania w warunkach naturalnego środowiska, w którym funkcjonują”<sup>10</sup>. Zdaniem Krzysztofa Koneckiego technika obserwacji obok wywiadu swobodnego pozwala „bezpośrednio dotrzeć do epizodów interakcyjnych, zdarzeń, procesów pracy, wypowiedzi o doświadczeniach życiowych”<sup>11</sup>.

Materiał badawczy został zgromadzony podczas pobytu badacza w trzech rodzinnych domach dziecka w Gdyni, Gdańsku i Malborku. Rolę informatorów pełniło 6 pracowników w różnym wieku, różnej płci oraz o różnym wykształceniu. Od wielu lat tworzą oni rodzinny dom dziecka i dzięki ich pomocy dowiedziałam się, jakie znaczenie ma długotrwały stres w miejscu pracy w odniesieniu do pojawienia się wypalenia zawodowego u pracowników rodzinnych domów dziecka.

## Przyczyny stresu w rodzinnym domu dziecka – wyniki badań

Gdy partnerzy interakcji zaczynają inaczej interpretować sytuacje i działania, mogą pojawiać się dysonanse na poziomie komunikacyjnym, a sam przebieg relacji może ulec zakłóceniu. Tak też dzieje się w sytuacji kontaktu pracowników z nowo przybyłymi podopiecznymi. W tej przypadku pracownik rodzinnego domu dziecka musi

<sup>8</sup> E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa 2003, s. 48–49.

<sup>9</sup> S. Kvale, *Inter Views: Wprowadzenie do jakościowego wywiadu badawczego*, Wydawnictwo Trans Humana, Białystok 2004, s. 25.

<sup>10</sup> P. Chomczyński, *Wybrane problemy etyczne w badaniach. Obserwacja uczestnicząca ukryta*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2006, t. 2, nr 1, s. 70.

<sup>11</sup> K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 145.

podjąć trud rekonstruowania działań i znaczenia sytuacji w relacjach z podopiecznymi. Powoduje to konieczność intensywniejszego szukania „klucza” do zrozumienia otaczającej rzeczywistości. Taka sytuacja wywołuje poczucie niepewności, ponieważ pracownik musi do pewnego stopnia na nowo uczyć się rozumieć innych i siebie. Oto przykład jednej z wypowiedzi:

Nigdy rotacja nie służy dobru dzieci, bo każda zmiana – wprowadza do domu pewne zaburzenie rytmu, ... ktoś odchodzi, ktoś nowy przychodzi, a część dzieci pozostaje i w dzieciach nowych które przychodzą jest niepokój i w tych które zostały jest niepokój i w tych które odeszły jest pustka... nawet jeżeli na to miejsce ktoś przyjdzie inny, to wiadomo że nie przyjdzie ta sama osoba tylko przyjdzie ktoś inny z innym bagażem doświadczeń, z innymi potrzebami... i zawsze trzeba na nowo wypracowywać relacje (pracownik, 49 lat, Gdynia)<sup>12</sup>.

Świat rodzinnych domów dziecka ma jeszcze inne, problematyczne oblicze, związane z dynamiką sytuacji w relacjach interpersonalnych z podopiecznymi. Przy czym chodzi tutaj przede wszystkim o zmienność nastrojów i zachowań podopiecznych. Atmosfera, w której przebiegają relacje pracowników z podopiecznymi, nierzadko zdominowana jest przez sytuację wysokiej niepewności. Pracownicy przyznają się, że w codziennych kontaktach z podopiecznymi narażeni są często na niespodziewane zachowania podopiecznych skierowane wobec nich samych bądź innych mieszkańców. A to z kolei skutkuje wykształceniem się postawy zdystansowania hamującej rozwój stosunków interpersonalnych. Oto kilka wybranych wypowiedzi badanych osób:

Był chłopak który poczuł się dorosły i uważał że może sobie wulgaryzmów używać w domu no więc przypominamy mu, że tego u nas w domu nie ma. Ja z mężem nie odzywamy się do nikogo w ten sposób, staramy się nie krzyczeć i nie denerwować, nie podejmować decyzji w złości i uczymy tego też dzieci i staramy się tego od nich wymagać. Z różnym efektem i skutkiem (pracownik, 49 lat, Gdynia).

Czasami jeden podopieczny potrafi podporządkować sobie cały dom. Podczas takich aktów manipulacji podopiecznego na grupę, relacja pomiędzy grupami zmienia się na dwie grupy: wspierających destabilizującego i przeciwników z pracownikami (pracownik, 39 lat, Gdańsk).

Jak wynika z powyższych wypowiedzi badanych, chociaż pracownik stopniowo poznaje podopiecznych i zdobywa coraz większą wiedzę na ich temat, nadal ma poczucie niepewności co do reakcji podopiecznych. Dzieje się tak, ponieważ, jak przekonują pracownicy, gromadzenie wiedzy i informacji oraz nabywanie doświadczenia w relacjach z podopiecznymi jest wprawdzie niezbędne dla lepszego zrozumienia osoby, jednak nigdy nie daje gwarancji, że podopieczny zachowa się w sposób przewidywalny, zwłaszcza kiedy posiada zaburzenia psychiczne. Ponieważ nie ma żadnej możliwości upewnienia się, jak zareaguje w danej chwili podopieczny, pracownik

<sup>12</sup> W cytowanych wypowiedziach respondentów zachowano pisownię oryginalną.

zmuszony jest pozostawać w stanie ciągłej gotowości. Poniższa wypowiedź wskazuje na taką nieprzewidywalną sytuację:

Kiedyś podopieczny zawiódł nasze zaufanie i przyszedł do domu po alkoholu, uważał, że jest to tylko jego problem. Mówiliśmy mu, że to nie jest tylko jego problem ale problem całej rodziny. Nie chcieliśmy żeby dawał taki przykład młodszym dzieciom. Zabroniliśmy mu wychodzenia z kolegą na piwo (pracownik, 54 lata, Gdynia).

Praca w rodzinnym domu dziecka wymaga od pracowników dużego zaangażowania i umiejętności radzenia sobie z wieloma trudnymi sytuacjami. Badając środowisko rodzinnych domów dziecka, zauważyłam, że pracownicy poddawani są ciągłym i nieustannym obciążeniom psychicznym oraz fizycznym. Stawia się przed nimi nowe wyzwania i oczekuje sprawnego oraz jak najlepszego ich wykonywania. Podstawowym i nieodzownym elementem pracy w rodzinnym domu dziecka jest konieczność zapewnienia pomocy i opieki drugiej osobie. Niesie to ze sobą ciężar odpowiedzialności, czego konsekwencją bywa nierzadko poczucie niepewności i towarzyszące mu zjawisko stresu. Na pytanie „Jak pracownicy rodzinnych domów dziecka postrzegają miejsce swojej pracy?” jeden z badanych odpowiedział:

To nie jest zwyczajna praca, normowana ilością godzin, wolnym czasem czy oczekiwaniem na urlop. To niekończąca się misja, w której dzieci uczestniczą dorosłym w dzień i w nocy (pracownik, 41 lat, Gdańsk).

Skomplikowany system zależności pracowników i podopiecznych z wyraźnie zarysowanym kontekstem emocjonalnym stanowi nieodłączny element wpływający na klimat rodzinnych domów dziecka. Jak podaje Mariusz Granosik, osoba zatrudniona w placówce opiekuńczo-wychowawczej jest „stale narażona na kontakt z ludzką tragedią, nieopisanym dramatyзмом z jednej strony i podłością z drugiej”<sup>13</sup>. Pracownik rodzinnych domów dziecka na co dzień doświadcza silnych emocji związanych z poczuciem krzywdy i żalu z powodu sytuacji rodzinnej podopiecznych, ich przymusowego pobytu w placówce, porzucenia przez najbliższych i skazania na życie poza domem rodzinnym. Jednocześnie sam fakt traumatycznych przeżyć podopiecznych jest również źródłem silnych przeżyć dla pracowników. Oto przykład:

Początkowo dzieci nie mają do nas zaufania, obwiniają nas i siebie za sytuację która je spotkała [...] Bywa że po kilku latach odkrywamy iż nasz podopieczny był wykorzystywany seksualnie, był bity lub żebrał (pracownik, 49 lat, Malbork).

Innym źródłem stresu może być roszczeniowość oraz bierność podopiecznych. Taka postawa może przejawiać się niechęcią do wykonywania jakichkolwiek czynności, brakiem zainteresowania własną sytuacją, a zarazem wysługiwaniem się pracownikami, nawet wtedy, gdy zdolności i umiejętności podopiecznego są wystarczające do samodzielnego działania. Sytuację napięcia emocjonalnego wzmagają jeszcze

<sup>13</sup> M. Gólczyk, dz. cyt., s. 16.

wspomniane wcześniej zachowania podopiecznych, które mają charakter agresji słownej, a w niektórych przypadkach także przemocy fizycznej. Oto przykłady:

Są podopieczni, którzy ignorują polecenia i zasady, arogancko odnoszą się do pracowników, chcąc udowodnić swoją wyższość przed innymi współmieszkańcami [...] Dzieci potrafią obrażać słowem, krzyczeć, odmawiać współpracy. Długotrwała niechęć przeradza się w nawarstwienie negatywnych uczuć (pracownik, 41 lat, Gdańsk).

Są to czynniki natury zaburzeń psychiatrycznych, kiedy podopieczny prezentuje obraz psychopatologiczny i testuje pracowników. Zagrożające cechy to na pewno impulsywność, zachowania opozycyjno-buntownicze, autoagresja, agresja werbalna i niewerbalna, myśli suicydalne i próby samobójcze (pracownik, 41 lat, Gdańsk).

Na wskazane powyżej czynniki nakładają się dodatkowo elementy związane z charakterystyką pracy w rodzinnym domu dziecka, które przyczyniają się do emocjonalnej degradacji jednostki. Należą do nich: strach przed utratą pracy lub brak umowy o pracę, rozbieżności między oczekiwaniami a rzeczywistością czy zmęczenie wykonywaną pracą. Na pytanie „Jakie sytuacje lub czynności wywołują stres u pracowników?” badani respondenci odpowiedzieli:

Dla mnie dużym stresem jest obawa utraty pracy [...] Różnica między rodzinnym domem dziecka a placówka opiekuńczo-wychowawczą, jest taka, że są dwa pełne etaty i pracownicy placówek opiekuńczo-wychowawczych nie muszą się martwić jak umowa o pracę się kończy [...] Jeśli chodzi o biurokrację, to muszę prowadzić dokumentację, robić ksero, przekazywać i pilnować żeby dokumenty były uzupełnione, ja piszę plany pracy, ja piszę realizację, ja piszę protokoły, i po prostu przekazuje gotowce do Zespołu Pieczy Zastępczej (pracownik, 49 lat, Gdynia).

System w Polsce niestety nie daje wsparcia zaburzonym dzieciom z placówki rodzinnej, nie jest przydzielony psycholog, jak w placówkach socjalizacyjnych. Rodzina musi radzić sobie sama medycznie, psychicznie i logistycznie (pracownik, 41 lat, Gdańsk).

Brak umowy o pracę, biurokracja, problemy przy współpracy z instytucjami i brak pełnej dokumentacji o stanie zdrowia podopiecznych powoduje często frustrację i zniechęcenie. Wielokrotnie też pracownicy, którzy przeszli szkolenie dla kandydatów do prowadzenia rodzinnego domu dziecka, wskazują na rozbieżność między tym, co zostało im przekazane w toku nauki, a rzeczywistymi problemami i trudnościami, z jakimi stykają się na co dzień w rodzinnym domu dziecka. Praktyka odbiega bowiem od wykładanej teorii. W ich przypadku najdotkliwsze może się okazać skonfrontowanie dwóch światów: wymagowanego, idealistycznego i tego rzeczywistego, z którym stykają się codziennie w rodzinnym domu dziecka. Wniosek ten potwierdzają poniższe wypowiedzi:

Na szkoleniach i kursach jest tylko teoria. A potem przychodzi rzeczywistość i zostajemy wrzuceni na głęboką wodę, dostajemy ósemkę obciążonych dzieci,

razem z rodzicami, z różnymi problemami [...] na kursie mówią nam że dzieci potrzebują pomocy a my byśmy się świetnie do tego nadawali (pracownik, 54 lata, Gdynia).

Na kursie się nie mówi, że dzieci są niewdzięczne, że wcale nie chcą naszej pieczy zastępczej, że dzieci chcą być z rodzicami i chciałyby żeby to rodzice byli dobrzy a nie my [...] Najbardziej brakuje solidnej praktyki, np. macie dzieci na dwa tygodnie i jedźcie z nimi na wakacje, zorganizujcie im czas lub zobaczcie jak będą wam się układały relacje (pracownik, 49 lat, Gdynia).

## Objawy wypalenia zawodowego

Zdaniem Wróblewskiej „wypalenie przypomina uczucie pustki, spalenia, wyczerpania”<sup>14</sup>. Wypalenie zawodowe grozi szczególnie osobom pomagającym ludziom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. Bliski empatyczny kontakt z drugim człowiekiem jest podstawą pracy i w tych warunkach bardzo trudno się przed tym bronić. Koszty tej bliskiej relacji w konfrontacji z negatywnymi emocjami, a szczególnie z przewlekłym stresem mogą uwydatnić się głównie wtedy, gdy osoba pomagająca nie radzi sobie z obciążeniami zawodowymi, przeżywa niepowodzenia i brak sukcesu<sup>15</sup>. Na pytanie: „Jakie sytuacje mogą doprowadzić pracownika do wypalenia zawodowego?” respondenci odpowiedzieli:

Przeszliśmy z mężem wiele bardzo trudnych chwil. Dzieci były bez diagnoz psychologicznych, nie wiedzieliśmy czemu się okaleczają, są agresywne, kłótlive, rządne adrenaliny pochodzącej z awantury (pracownik, 53 lata, Malbork).

Myślę że stres odbiera siły i chęci do działania (pracownik, 49 lat, Gdynia).

Mieliśmy taką sytuację, że zastanawialiśmy się czy to wszystko ma sens, czy potrafimy dzieciom pomóc. Przychodziło zniechęcenie kiedy nasze starania nie przynosiły żadnego rezultatu (pracownik, 54 lata, Gdynia).

Jak wynika z powyższych wypowiedzi, wypalenie zawodowe może objawiać się poprzez bezradność, brak siły i chęci do działania, brak wiary w swoje kompetencje, utratę poczucia sensu pomocy innym osobom. Aby lepiej zobrazować, czym jest wypalenie zawodowe i jak powstaje, można wyróżnić cztery jego etapy:

- Etap I, nazywany miesiącem miodowym: okres zauroczenia pracą, pełnia satysfakcji z osiągnięć zawodowych. To czas energii, optymizmu i entuzjazmu.
- Etap II, nazywany przebudzeniem: uświadomienie sobie swojego nierealistycznego sposobu patrzenia na pracę i próba, by za wszelką cenę dążyć do wyznaczonego ideału. Pobudza to pracownika do zwiększenia nakładu pracy i starań.

<sup>14</sup> M. Wróblewska, *Jak nie spłonąć, pomagając?*, [w:] M. Kolankiewicz, B.M. Nowak (red.), *Rodzinną dom dziecka. W stronę rozwoju kompetencji*, Fundacja Orlen – Dar Serca, Warszawa 2013, s. 70.

<sup>15</sup> P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, E. Aronson, *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 1998, s. 623.



– Etap III, nazywany etapem szorstkości: coraz trudniej pracownikowi przychodzi okazywanie ciepła i spontaniczności wobec wychowanków. Coraz częściej dostrzegana jest izolacja fizyczna i emocjonalna.

– Etap IV, wypalenie zawodowe: wyczerpanie fizyczne, psychiczne i emocjonalne.

Emocje towarzyszą pracownikom na każdym kroku i są niemalże stałym elementem pracy w rodzinnym domu dziecka. Jak zauważa Mariusz Granosik, „życiowe problemy wychowanków nie są określone raz na zawsze, ale rozwijają się i przekształcają w czasie. Konstruowanie planu pomocy jest więc raczej stałym dynamicznie zorientowanym dopasowaniem środków pomocowych do konkretnych w danym momencie potrzeb. Takie uwarunkowania pracy zdecydowanie odbijają się na uczuciach pracownika, który do pewnego stopnia współuczestniczy w nieszczęściu wychowanka, przeżywa ich problemy i przenosi je na swoje życie”<sup>16</sup>.

## Sposoby radzenia sobie ze stresem w rodzinnym domu dziecka

Pracownik nie jest jednak zupełnie bezbronny wobec negatywnych skutków sytuacji stresujących, jak również utrzymującej się atmosfery napięcia emocjonalnego. Podejmowane są różnego rodzaju strategie, mające na celu ograniczenie bądź zneutralizowanie skutków negatywnych przeżyć i towarzyszących pracownikom emocji tak, aby w największym stopniu zminimalizować wpływ czynników prowadzących do wypalenia zawodowego. Na pytanie „W jaki sposób pracownicy radzą sobie ze stresem? badania odpowiedzieli:

Jeżeli jedziemy na urlop to nie bierzemy taniego kempingu gdzie trzeba gotować. Tylko bierzemy taki hotel lub pensjonat żebyśmy mogli też odsapnąć, bez zakupów, gotowania. Obecnie mamy ten komfort że nasze biologiczne dzieci są już dorosłe i po prostu nas zastępują (pracownik, 49 lat, Gdynia).

Czasami gdy jestem zdenerwowana idę na krótki spacer, wtedy mąż mnie zastępuje (pracownik, 49 lat, Malbork).

Ponadto pracownicy, aby odsunąć od siebie negatywne skutki stresu towarzyszącego relacjom z podopiecznymi, wypracowali swoiste metody jego zwalczania i łagodzenia. Środkami służącymi temu celowi są: wymazywanie z pamięci niemiłych zdarzeń i niechęć do ich wspomniania, śmiech i żartowanie oraz rozmowy z najbliższymi. Egzemplifikacją powyższej analizy są wybrane fragmenty wypowiedzi.

W sytuacjach stresujących wprowadzamy metody relaksacyjne i często się śmiejemy, aby rozluźnić napiętą atmosferę. Jeśli i to nie pomaga, konieczny jest urlop (śmiech) (pracownik, 39 lat, Gdańsk).

<sup>16</sup> M. Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2006, s. 17.

Dużo rozmawiamy i staramy się znaleźć rozwiązanie, szukamy rozwiązań które są realne [...] dbamy też o zdrowie fizyczne i psychiczne aby złe myśli nas nie nachodziły. Wspieramy się bardzo z mężem i bardzo się uzupełniamy (pracownik, 49 lat, Gdynia).

Wszystkie powyższe metody przeciwdziałania zjawisku stresu stanowią wsparcie i pomoc dla pracowników w trudnej misji, jaką jest prowadzenie rodzinnego domu dziecka. Zmaganie się z codziennymi problemami, konieczność realizacji nałożonych obowiązków, a jednocześnie zachowanie pełnej gotowości jest zadaniem wymagającym i obciążającym opiekunów. Konsekwencją długo utrzymującego się stresu jest zachwianie równowagi psychicznej i emocjonalnej pracownika, a ustawiczny stan wewnętrznej dysharmonii, o ile nie zostaną przedsięwzięte odpowiednie środki zaradcze, prowadzi stopniowo do wypalenia zawodowego. Stałe napięcie jest bardzo stresogennym doznaniem, a często może działać destrukcyjnie i odbierać chęci do pracy.

## Zakończenie

Zasadniczym celem artykułu było przedstawienie procesów prowadzących do wypalenia zawodowego pracowników rodzinnych domów dziecka. Podjęto próbę opisanie specyfiki i charakteru wzajemnych oddziaływań aktywnie współuczestniczących aktorów w kontekście relacji interpersonalnych w społecznej przestrzeni rodzinnych domów dziecka. Głównym zadaniem było poszukanie odpowiedzi na pytanie: „Jak wpływa długotrwały stres na pojawienie się wypalenia zawodowego u pracowników rodzinnych domów dziecka?”. Na podstawie przeprowadzonych analiz udało się ustalić kilka wniosków, co starałam się wykazać poniżej.

Po pierwsze, pracownicy rodzinnych domów dziecka zaangażowani w pomoc i opiekę nad podopiecznymi stają nierzadko w obliczu sytuacji nieprzewidywalnych, skrajnie obciążających, czasem też traumatycznych, które pozostawiają ślad na ich psychice i stanie emocjonalnym. Najczęstszymi przyczynami wysokiego poziomu napięcia emocjonalnego u pracowników są: konflikty, agresja, autoagresja, bierność i wycofanie podopiecznych oraz postawa roszczeniowa. Na wskazane powyżej czynniki nakładają się dodatkowo: strach przed utratą pracy, biurokracja, rozbieżności między oczekiwaniami a rzeczywistością, problemy przy współpracy z instytucjami, brak pełnej dokumentacji o stanie zdrowia podopiecznych oraz zmęczenie wykonywaną pracą.

Po drugie, pracownicy podejmują różnego rodzaju strategie, mające na celu ograniczenie bądź zneutralizowanie skutków negatywnych przeżyć i towarzyszących pracownikom emocji tak, aby w największym stopniu zminimalizować wpływ czynników prowadzących do wypalenia zawodowego. Pracownicy, aby odsunąć od siebie negatywne skutki stresu, stosują takie metody, jak wymazywanie z pamięci niemiłych zdarzeń i niechęć do ich wspomniania, śmiech i żartowanie oraz rozmowy z najbliższymi.

Po trzecie, jeśli chcemy, aby dzieci opuszczone mogły wychowywać się w ciepłych, rodzinnych warunkach opieki zastępczej, musimy przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu opiekunów. Profilaktyka tego zjawiska powinna obejmować cały system pomocowy, który pracuje na rzecz opieki zastępczej – nie tylko opiekunów, lecz także organizatorów, ustawodawców i instytucji wspierających. Również świadomość specyfiki pracy opiekuna zastępczego i wyzwań, jakie będą na niego czekały na tej drodze, może być pomocna w tym, żeby pracownik aktywnie poszukiwał wsparcia dla siebie w instytucjach do tego powołanych.

## Bibliografia

- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa 2003.
- Chomczyński P., *Wybrane problemy etyczne w badaniach. Obserwacja uczestnicząca ukryta*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2006, t. 2, nr 1.
- Cox T., Griffiths A., *The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice*, [w:] J.R. Wilson, N. Corlett (red.), *Evaluation of Human Work*, 3rd Edition, Routledge, Abingdon 2005.
- Granosik M., *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2006.
- Gólcz M., *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Państwowa Inspekcja Pracy, Warszawa 2016.
- Konecki K., *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
- Kvale S., *Inter Views: Wprowadzenie do jakościowego wywiadu badawczego*, Wydawnictwo Trans Humana, Białystok 2004.
- Nowak S., *System wartości społeczeństwa polskiego*, „Studia Socjologiczne” 2011, nr 1.
- Ostrowska M., Michcik A., *Stres w pracy – objawy, konsekwencje, przeciwdziałanie*, „Bezpieczeństwo Pracy” 2014, nr 5.
- Pines A.M., *Wypalenie – w perspektywie egzystencjonalnej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, PWN, Warszawa 2004.
- Wróblewska M., *Jak nie spłonąć, pomagając?*, [w:] M. Kolankiewicz, B.M. Nowak (red.), *Rodzinny dom dziecka. W stronę rozwoju kompetencji*, Fundacja Orlen – Dar Serca, Warszawa 2013.
- Zarządzanie ryzykiem psychospołecznym: ramowe podejście europejskie. Wskazania dla pracodawców i reprezentantów pracowników*, WHO, Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa 2008.
- Zimbardo P.G., Ruch F.L., Aronson E., *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 1998.
- Żołnierczyk-Zreda D., *Jak radzić sobie ze stresem zawodowym – trening oparty na uważności*, ZUS, Warszawa 2015.

**Burnout of family orphanages employees caused by long-lasting stress**

**Abstract:** In a descriptive way the article describes the significance of burnout caused by long-term stress of family orphanages employees. The author of the article first presents the definition of stress and when it can occur, secondly presents the results of case study, obtained by interview and observation techniques. The presented analyzes shows the dependencies between long-lasting stress in work and burnout of family orphanages employees. The results of researches were divided into several sub-topics and it includes: stress causing factors in family orphanage, burnout symptoms of employees, ways of coping with stress in family orphanage and final conclusions.

**Keywords:** stress, burnout, family orphanages

**About the Author:**

**Agnieszka Deja** – MA. Second-year PhD student of pedagogy, Social Sciences Faculty, University of Gdańsk Interests: substitute care, family forms of foster care, family foster home, symbolic interactionism.