

ZJAWISKO STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO

WŚRÓD NAUCZYCIELI
PRZEDMIOTU
„EDUKACJA DLA BEZPIECZEŃSTWA”

MONOGRAFIA

SERIA WYDAWNICZA WYDZIAŁU NAUK O BEZPIECZEŃSTWIE
KRAKOWSKIEJ AKADEMII IM. ANDRZEJA FRYCZA MODRZEWSKIEGO

„BEZPIECZEŃSTWO I OBRONNOŚĆ”

12

ZJAWISKO STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO

WŚRÓD NAUCZYCIELI
PRZEDMIOTU
„EDUKACJA DLA BEZPIECZEŃSTWA”

MONOGRAFIA

MONIKA OSTROWSKA, ZOFIA MAZUR

KRAKOWSKA AKADEMIA IM. ANDRZEJA FRYGZA MODRZEWSKIEGO
WYDZIAŁ NAUK O BEZPIECZEŃSTWIE

2017 BEZPIECZEŃSTWO I OBRONNOŚĆ

Rada Wydawnicza Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego:
Klemens Budzowski, Maria Kapiszewska, Zbigniew Maciąg, Jacek M. Majchrowski

Rada naukowa serii wydawniczej „Bezpieczeństwo i Obronność”
Wydziału Nauk o Bezpieczeństwie Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
Mieczysław Bieniek (Polska), Edward Gruszka (Polska), Boris Dürkech (ONZ),
Janusz Kręcikij (Polska), Sławomir M. Mazur – przewodniczący (Polska),
François Fd Miche (Szwajcaria), Cindy Miller (USA), Monika Ostrowska (Polska),
Eric Pouliquen (Francja), Michal Pružinský (Słowacja), Rastislav Rosinský (Słowacja),
Piotr Sienkiewicz (Polska), Jadwiga Stawnicka (Polska), Jan Widacki (Polska),
Karlheinz Viereck (Niemcy)

Redakcja: Sławomir M. Mazur

Recenzje: prof. dr hab. Piotr Sienkiewicz, dr Julia Łosiak-Pilch

Publikacja powstała w ramach projektu badawczego
pt. Stres i wypalenie zawodowe wśród nauczycieli przedmiotu Edukacja dla bezpieczeństwa
w szkołach ponadgimnazjalnych nr WNoB/DS/3/2017

Korekta: dr Barbara Weźgowiec

Projekt okładki: Oleg Aleksejczuk

Na okładce rewers medalu „Memoria Gratum Facit – Za zasługi dla Wydziału Nauk
o Bezpieczeństwie Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego” autorstwa
prof. Czesława Dźwigaja – ASP, Kraków

ISBN 978-83-66007-00-0

Copyright© by Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2017

Żadna część tej publikacji nie może być powielana ani magazynowana
w sposób umożliwiający ponowne wykorzystanie,
ani też rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie
za pomocą środków elektronicznych, mechanicznych, kopiujących,
nagrywających i innych, bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela praw autorskich

Na zlecenie:
Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego



www.ka.edu.pl

Wydawca: Oficyna Wydawnicza AFM KAAFM, Kraków 2017
Sprzedaż prowadzi: e-mail: ksiegarnia@kte.pl

Druk z materiałów dostarczonych i opracowanych przez
Wydział Nauk o Bezpieczeństwie KAAFM

Skład: Jakub Aleksejczuk
Druk i oprawa: Zakład Poligraficzny Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	7
Rozdział I. Charakterystyka zjawiska stresu	11
1.1. Stres i jego rodzaje	11
1.2. Przyczyny stresu	18
1.3. Sposoby radzenia sobie ze stresem	22
1.4. Profilaktyka stresu	26
Rozdział II. Charakterystyka wypalenia zawodowego	31
2.1. Wypalenie zawodowe i jego symptomy	31
2.2. Przyczyny wypalenia zawodowego	36
2.3. Profilaktyka wypalenia zawodowego	39
Rozdział III. Analiza wyników badań własnych	43
3.1. Kwestionariusz Poczucia Stresu – KPS	43
3.2. Kwestionariusz wypalenia zawodowego – LBQ.....	76
Podsumowanie i wnioski końcowe	95
Bibliografia	101
Spis tabel	105
Aneks	113

WPROWADZENIE

Problematyka stresu i wypalenia zawodowego stanowi we współczesnych czasach wyodrębnioną dziedzinę badań na gruncie psychologii. Zagadnienia te do czekały się licznych modeli teoretycznych, wyjaśniających etiologię, dynamikę i mechanizmy wypalenia, a także umożliwiających planowanie działań na rzecz przeciwdziałania temu zjawisku.

Władysław Łosiak twierdzi, że wpływ otoczenia społecznego nie zawsze jest korzystny, zwłaszcza w kontekście wsparcia społecznego. Często obecność i działania innych osób są źródłem stresu. Czynniki te występują przede wszystkim w miejscu pracy. Problematyka stresu w miejscu pracy jest bardzo istotna, biorąc pod uwagę znaczenie pracy zawodowej dla każdego dorosłego człowieka. Z oddziaływaniem otoczenia społecznego w pracy wiążą się takie podstawowe czynniki stresogenne, jak nadmierne wymagania, rywalizacja, zły styl zarządzania, niejednoznaczność roli czy mobbing¹. Innym, ważnym czynnikiem stresogennym jest występowanie problemów w relacji praca – dom, kiedy występuje konflikt interesów społecznych, rodzinnych i zawodowych, albo negatywne doświadczenia w jednym obszarze odbijają się negatywnie na funkcjonowaniu w drugim. Zaobserwowano również zjawisko transmisji stresu, które polega na tym, że stres doświadczany w pracy przez jednego z małżonków, może powodować stres u drugiego².

Termin wypalenia zawodowego zaczerpnięto z języka kolokwialnego, dzięki czemu ma on charakter symboliczny³. Zjawisko wypalenia opisywane jest przez badaczy od lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku. Jednak już dużo wcześniej, niezależnie od siebie, powstawały kliniczne i literackie opisy ludzi stopniowo tracących energię i motywację do pracy, sfrustrowanych, wyczerpanych, czasem porzucających z tego powodu swój zawód.

Termin „wypalenie” (burnout) został wprowadzony do języka naukowego przez amerykańskiego psychiatrę Herberta Freudenberga. W 1974 roku ukazał się artykuł zatytułowany *Staff burn-out*, będący owocem doświadczeń autora z pracy w ośrodku dla osób uzależnionych od narkotyków.

Po raz pierwszy definicja wypalenia zawodowego sformułowana została w 1974 roku przez Freudenberga i Richelсона. Naukowcy określili wypalenie za-

¹ W. Łosiak, *Psychologia stresu*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 170.

² *Ibidem*, s. 179.

³ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, nr 14 (2), s. 67–77.

wodowe jako „stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody”⁴.

Do końca lat 70., w pierwszym okresie badań nad zespołem wypalenia, tzw. fazie pionierskiej, dominowały prace kazuistyczne, drobiazgowo kliniczne opisy zespołu, dokonywane głównie przez praktyków, którzy u początkowo pełnych zapału i zaangażowania pracowników obserwowali, w miarę upływu czasu, szereg negatywnych zmian związanych z wykonywanym zawodem. Identyfikowane objawy dzielono na afektywne, poznawcze, fizyczne, behawioralne oraz związane z motywacją⁵.

Do rozwoju nauki o zjawisku wypalenia zawodowego najwięcej wniosła Christina Maslach (1976) wraz ze współpracownikami z Uniwersytetu Berkeley. Skonstruowany przez nią model syndromu wypalenia opierał się na wynikach przeprowadzonych badań empirycznych osób wykonujących pracę w zawodach usług społecznych, m.in. pielęgniarek, nauczycieli, pracowników socjalnych. Niektóre z tych osób, po długotrwałym okresie wykonywania pracy polegającej na pomaganiu innym, przejawiały wyczerpanie emocjonalne, doznawały poczucia przeciążenia pracą oraz przyjmowały negatywne postawy, zarówno w stosunku do siebie, jak i innych⁶.

W ostatnim czasie nastąpił rozwój koncepcji wypracowanych także przez polskich naukowców. Bardzo duże znaczenie mają opracowania Heleny Sęk.

Niemal od samych początków badań nad zjawiskiem wypalenia zainteresowano się pracą nauczycieli. Charakteryzuje ją bowiem bezpośredni kontakt z ludźmi oraz, związane z relacjami interpersonalnymi, zaangażowanie i wymiana emocjonalna. Także tu, podobnie jak w innych profesjach pomocowych, istnieje asymetria między psychologicznymi kosztami związanymi z wysiłkiem podejmowanym przez pracownika, a gratyfikacją uzyskiwaną wskutek wypełniania swojej roli. Osoby wykonujące zawód nauczyciela obarczane są dużymi wymaganiami ze strony uczniów i ich rodziców, dyrektora szkoły, a także rozmaitych instytucji z którymi współpracują. Wiele ze stawianych przed nauczycielem wymagań często trudno pogodzić lub nawet nie jest to możliwe⁷.

Coulter i Abney dokonali w 2009 roku przeglądu prowadzonych badań, które dotyczyły wypalenia zawodowego nauczycieli. Zauważono, że zjawisko wiąże się ze wzrostem zachorowań i w konsekwencji przebywaniem na zwolnieniach lekarskich. Warto nadmienić, że niektórzy nauczyciele, mimo wskazań lekarskich, rezygnują z przerwy w pracy, ponieważ czują się niezdolni do nadrobienia przewidywanych zaległości. Wielu nauczycieli odczuwa negatywny wpływ stresu i wypalenia na ich życie rodzinne i osobiste relacje z otoczeniem. Jednym z następstw tych zjawisk jest również porzucanie zawodu nauczyciela, które można zaobserwować

⁴ H.J. Freudenberg, G. Richelson, *Burnout. The high cost of high achievement*. Garden City, Doubleday, New York 1980, s. 13.

⁵ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe...*, op. cit., s. 67–77.

⁶ A. Piotrowski, *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Difin, Warszawa 2000, s. 9.

⁷ P. Hreciński, *Wypalenie zawodowe nauczycieli*, Difin, Warszawa 2016, s. 10–11.

wśród zatrudnionych, nawet w ciągu kilku pierwszych lat pracy. Z tych samych powodów, na zmianę zawodu decydują się również osoby, które przepracowały w szkole 20 i więcej lat⁸.

Wypalony zawodowo nauczyciel staje się mało skuteczny w wykonywanej przez siebie pracy. Wykazując negatywną postawę wobec uczniów, może zniechęcić ich do efektywnego korzystania z procesu kształcenia. Rozwinięty zespół wypalenia zawodowego jest źródłem osobistego cierpienia nauczycieli, dodatkowo wywołując negatywne skutki w edukacji młodych ludzi, co zaś pociąga za sobą wielowymiarowe konsekwencje społeczne.

Celem prowadzonych badań było przedstawienie zjawiska stresu i wypalenia zawodowego wśród nauczycieli przedmiotu Edukacja dla Bezpieczeństwa w województwie małopolskim.

Badania przeprowadzono za pomocą wystandaryzowanych narzędzi badawczych kwestionariusza poczucia stresu (KPS) oraz kwestionariusza wypalenia zawodowego (LBQ).

Publikacja składa się z trzech części. W pierwszej części przedstawiono zjawisko stresu, jego przyczyny, konsekwencje, sposoby radzenia sobie w sytuacji trudnej. W drugiej części dokonano charakterystyki wypalenia zawodowego, przedstawiono jego przyczyny i możliwe działania profilaktyczne w tym zakresie. W trzeciej części dokonano analizy wyników badań własnych związanych z występowaniem zjawiska strasu oraz wypalenia zawodowego.

⁸ *Ibidem*, s. 11.

ROZDZIAŁ I

CHARAKTERYSTYKA ZJAWISKA STRESU

1.1. STRES I JEGO RODZAJE

Stres jest nierozzerwalnie związany z życiem i pracą każdego człowieka. Wpływa on na wszystkie sfery funkcjonowania jednostki. „Dobry” stres, czyli tzw. eurostres, mobilizuje i motywuje do podjęcia działania oraz realizowania wytyczonych celów. Stres nadmierny lub działający przewlekłe powoduje różnorodne skutki w postaci zaburzeń zdrowotnych, znacznie pogarszających funkcjonowanie człowieka i obniżających jakość życia osobistego oraz zawodowego. W obecnych czasach, znaczenie stresu i jego następstw przybiera na sile, czego dowodzą liczne badania i publikacje. ONZ nazwało stres zawodowy „światową epidemią XX wieku”¹.

Jako prekursora problematyki stresu wskazuje się francuskiego fizjologa Claude’a Bernarda (1813–1878), który w XIX wieku wyraził pogląd, iż w organizmie istnieją mechanizmy obronne, których współdziałanie umożliwi mu zwalczanie zagrożeń, a przez to utrzymywanie się przy życiu. Kilkadziesiąt lat później założenia te stały się podstawą prac amerykańskiego fizjologa Waltera Cannona (1871–1945), twórcy teorii homeostazy (zdolności do pozostania takim samym)².

W 1926 roku pojęcie stresu zostało po raz pierwszy użyte przez Hansa Hugo’na Selye’a. Stres, według niego, to nieswoista reakcja organizmu na wszelkie stawiane mu żądania³. Nazwał go zespołem ogólnego przystosowania lub zespołem stresu biologicznego. Na badanie tego zjawiska poświęcił około 50 lat swojego życia, wydał wiele książek i artykułów, dzięki czemu zyskał przydomek Mr Stress.

Teoria Selye’a wzbudziła duże zainteresowanie wśród innych naukowców, co spowodowało powstanie wielu koncepcji stresu psychologicznego.

Hans Selye wyróżnił trzy stadia reakcji stresowej, którą nazwał GAS – General Adaptation Syndrom, czyli ogólny zespół adaptacyjny:

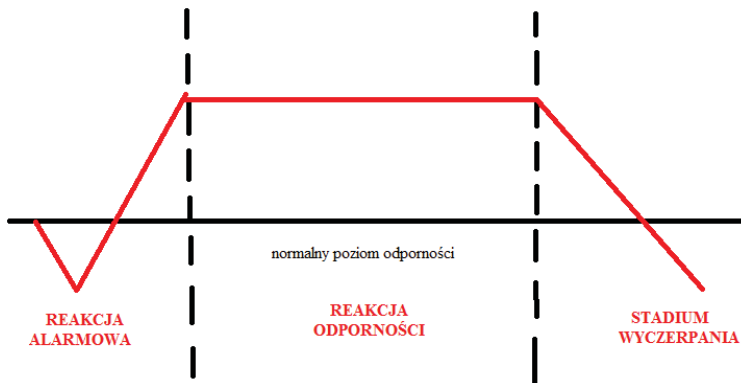
- Stadium A – reakcja alarmowa,

¹ K. Jakubowska, A. Borkowska, *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menadżerów*, „Medycyna Pracy” 2005, nr 6, s. 439.

² M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszek, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań: poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010, s. 11.

³ H. Selye, *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1979, s. 25.

- Stadium B – stadium odporności,
- Stadium C – stadium wyczerpania⁴.



Rysunek 1. Przechodzenie w kolejne fazy i ich sekwencję

Źródło: H. Selye, *Stres życia...*, op. cit., s. 40.

Stadium A – reakcja alarmowa – w tym stadium pojawiają się dwie fazy. Pierwsza to faza szoku. Pojawiają się trudności i kłopoty z działaniem stresora. Kolejna faza to faza przeciwdziałania szokowi. Pojawiają się klasyczne symptomy stresu, następuje pobudzenie i ożywienie sił, a następnie próby walki z problemami i trudnościami. Ciało mobilizuje wszystkie swoje siły (następuje np. podwyższenie ciśnienia).

Stadium B – stadium odporności – oszołomienie i wstrząs, który wystąpił w reakcji alarmowej, czyli stadium A, ustępuje. Organizm próbuje zmienić sposób działania. Następuje przystosowanie i modyfikacja, organizm w odpowiedni sposób akceptuje stres, ale z kolei źle znosi inne, nowe bodźce, które wcześniej nie zostały dostrzeżone.

Stadium C – stadium wyczerpania – występuje w momencie, kiedy organizm nie podołał próbie wystawienia na stres, czyli kiedy stres działa już zbyt długo i silnie. Organizm przestaje się bronić. Trzecie stadium ma negatywne działania dla organizmu, ponieważ w tej fazie często występuje zakłócenie funkcji fizjologicznych (problemy z zasypianiem, biegunka, itp.), oraz postęp innych chorób, które są powiązane ze stresem.

Dla każdego człowieka stres ma inną definicję, jest pojęciem subiektywnym. Naukowo definiowany jest jako zespół specyficznych i niespecyficznych reakcji organizmu na działanie bodźców, które zakłócają jego równowagę – mobilizują albo doprowadzają do zaburzeń. Wyras stres (nacisk) pochodzi z języka angielskiego, w którym (obok innych znaczeń) odnosi się też do dziedziny kontroli jakości materiałów, np. szkła czy metali i oznacza naprężenie i rozprężenie⁵.

⁴ Idem, *Stres życia*, Wyd. Lekarskie PZWL, Warszawa 1960, s. 40.

⁵ J.P. Schröder, R. Blank, *Zarządzanie stresem. Jak rozpoznawać sytuacje stresowe i im przeciwdziałać*, Wroclawska Drukarnia Naukowa PAN, Warszawa 2008, s. 11.

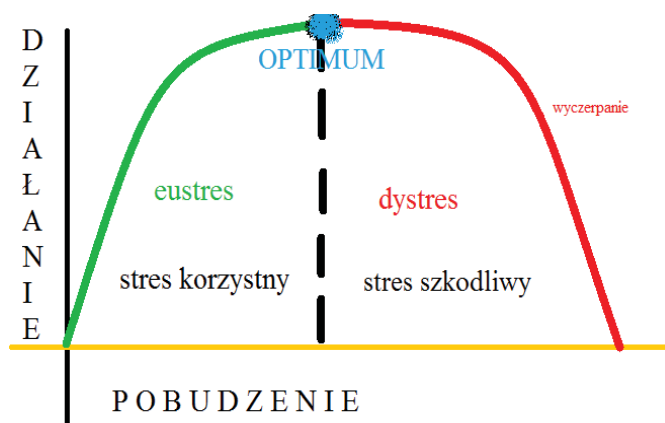
Według Ireny Heszen-Niejodek istnieją trzy typy definicji stresu:

- Stres jako BODZIEC – sytuacja lub wydarzenie zewnętrzne o określonych właściwościach;
- Stres jako REAKCJE WEWNĘTRZNE CZŁOWIEKA – szczególnie reakcje emocjonalne, doświadczane wewnętrznie w postaci określonego przeżycia;
- Stres jako RELACJA lub TRANSAKCJA – relacja między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka⁶;
- Według popularnego słownika Języka Polskiego PWN, stres definiuje się jako stan mobilizacji sił organizmu, będący reakcją na negatywne bodźce fizyczne i psychiczne, mogący doprowadzić do zaburzeń czynnościowych⁷. *Słownik psychologiczny* w swojej definicji stresu wyróżnia jego dwa rodzaje. Pierwszy z nich to stres fizjologiczny, w którym organizm odpowiada różnymi reakcjami, jak na przykład oziębienie, przegrzanie bądź zranienie. Drugi rodzaj to stres psychiczny, wywołany przez stresor (bodziec wewnętrzny i zewnętrzny), powodujący podwyższenie napięcia emocjonalnego, które prowadzi do mobilizacji sił, a w następstwie do chorób psychosomatycznych i wyczerpania⁸.
- Stres definiowany jest bardzo szeroko. W różnych dziedzinach nauk występuje wiele definicji tego pojęcia. Można go nazwać nawet chorobą cywilizacyjną XXI wieku, syndromem. Często w mediach, Internecie czy prasie zwraca się uwagę na długotrwały stres, który ma destrukcyjny wpływ na ludzkie zdrowie fizyczne i psychiczne.
- Richard Lazarus i Susan Folkman definiują stres jako relację pomiędzy osobą a otoczeniem, które jest oceniane w sposób negatywny, ponieważ nadwyręża i przekracza jego zasoby. Często stres kojarzy się z czymś negatywnym, ale występuje też taki jego rodzaj, który jest w życiu pożądanym – możemy go nazwać „stresem pozytywnym”. Hans Selye wyróżnił dwa rodzaje stresu. Pierwszy to stres mobilizujący, zwany również eustresem, a drugi – wyniszczający, czyli dystres. Przez ten podział Selye udowodnił, że istnieje optymalny poziom pobudzenia stresowego. Przy optymalnym stresie, organizm działa poprawnie, natomiast nadmierny stres negatywnie wpływa na ludzkie ciało. Na poniższym rysunku widać można zauważyć, że wraz ze wzrostem stresu rośnie wydajność działania, aż do momentu osiągnięcia optimum. Później wzrost stresu powoduje spadek wydajności i wyczerpanie, aż do zaniku działania, gdy stres jest bardzo duży.

⁶ I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki*, t. 3, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s. 467.

⁷ *Popularny słownik języka polskiego PWN*, red. E. Sobol, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2001, s. 966.

⁸ *Słownik psychologiczny*, red. W. Szewczuk, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985, s. 297.



Rysunek 2. Fazy reakcji na stres

Źródło: H. Selye, *Stres okiełznany...*, op. cit., s. 2.

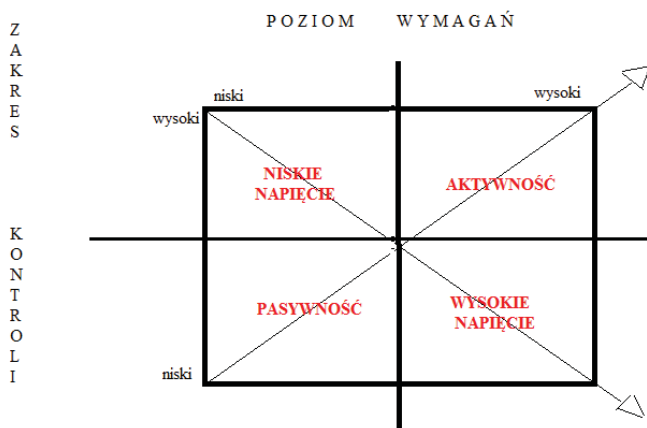
Eustres, czyli stres krótkotrwały to dobry stres. Słowo to pochodzi z języka greckiego i oznacza stres motywujący, kreatywny, twórczy i konstruktywny, który zachęca człowieka do osiągnięcia wyznaczonego celu życiowego i podejmowania wysiłku. Wynika z niego wiele korzyści takich jak: uspokojenie fizyczne, pozytywna forma psychofizyczna, wyostrożona uwaga. Z kolei dystres to inaczej zły stres. Powoduje niepożądane konsekwencje w momencie, kiedy jest na tyle duży, że do działania wprowadza chaos. Przeciężenie może powodować frustrację i agresję, co w późniejszym czasie może prowadzić do choroby.⁹ Czynniki, które wywołują u nas stan stresu to tak zwane stresory. Dzielą się one na dwie grupy. Pierwsza to sytuacje i wydarzenia, kiedy musimy podjąć konkretną decyzję. Stresory te mogą być niespodziewane, jak np. śmierć bliskiej nam osoby, utrata źródła dochodu, czy kradzież cennych dla nas rzeczy, ale mogą być też spodziewane, jak np. ślub, ważna rozmowa bądź trudny egzamin. Stresory te nie zawsze są zatem negatywne. Na niektóre oczekujemy z ogromną radością, jak na przykład na ważny występ sceniczny, który w pewien sposób motywuje aktorów do występów. Do drugiej grupy stresorów możemy zaliczyć te czynniki, które są związane z naszą sytuacją życiową i charakteryzują się długotrwałością, jak np. zła sytuacja życiowa. Ten rodzaj stresu jest powiązany z naszym życiem codziennym. Najczęściej stres dotyka ludzi w pracy. Złe warunki fizyczne, odpowiedzialność czy przeciężenie należą do czynników, przez które człowiek bardzo negatywnie działa i źle reaguje na stres. W swojej książce autor zaprezentował modyfikację stresorów w miejscu pracy. Koncepcja ta ma bardzo uniwersalny charakter, ponieważ odnosi się do wszystkich działań i stanowisk.

⁹ J. Wróblewski, *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 1997, s. 116.

Praca dla każdego człowieka jest jedną z najważniejszych wartości w życiu. To właśnie dzięki niej człowiek jest w stanie samodzielnie egzystować. Z kolei coraz częściej, coraz więcej osób skarży się na niekorzystny wpływ pracy na życie prywatne i na swoje zdrowie. Nik Chmiel w książce „Psychologia pracy i organizacji” definiuje stres zawodowy jako doświadczaną przez jednostkę niezgodność między wymaganiami środowiskowymi (związanymi z wykonywaną pracą) a osobowymi/sytuacyjnymi zasobami jednostki, której towarzyszą symptomy psychiczne, fizyczne i behawioralne¹⁰.

W pracy, stres jest dla nas reakcją na postawione nam warunki i kryteria. Różnica pomiędzy naszym postanowieniem i zamysłem a osiągniętymi wynikami tworzy natomiast podstawę do powstawania stresu. Gdy nasze wyniki nie pokrywają się z celami, jakie sobie narzuciliśmy, lub jakie narzuciły nam inne osoby, następuje frustracja, niechęć i rozczarowanie.

Amerykański naukowiec, Robert Karasek, wyróżnił czynniki, które mają wpływ na stres zawodowy. Jego model składa się z czterech koncepcji różniących się stopniem nasilenia kontroli, poziomem wymagań stawianych w pracy i ich spełnianiem oraz brakiem wsparcia¹¹.



Rysunek 3. Model stresu psychospołecznego

Źródło: R. Karasek, *Job demands...*, op. cit., s. 285–298.

- **WYSOKIE WYMAGANIA – MAŁY ZAKRES KONTROLI**, czyli stres – wysokie napięcie. Sytuacja bardzo stresująca. Osoba dostaje do wykonania zadania trudne oraz pochłaniające sporą ilość czasu. Postawienie przed człowiekiem zadań, których nie można swobodnie wykonać, powoduje napięcie psychofizyczne, co prowadzi do strachu, depresji i niepokoju.

¹⁰ N. Chmiel, *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 175–176.

¹¹ R. Karasek, *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, „Administrative Science Quarterly” 1979, Vol. 24, s. 285–298.

- **WYSOKIE WYMAGANIA – DUŻY ZAKRES KONTROLI**, czyli aktywność. Pracownikowi postawione są zadania, które wymagają trudu i dużego zaangażowania, jednakże ma on możliwość i warunki do osiągnięcia postawionego mu wcześniej celu.
- **NISKIE WYMAGANIA – MAŁY ZAKRES KONTROLI**, czyli pasywność. Wymagania postawione pracownikowi są niskie, jednak wraz z niską kontrolą taka sytuacja nie mobilizuje do działania.
- **NISKIE WYMAGANIA – DUŻY ZAKRES KONTROLI**, czyli relaks – niskie napięcie. Jest to sytuacja najmniej stresująca. Wywołuje małe napięcie i jest najbardziej relaksująca. Wysoka kontrola pozwala wykonywać każde, niewymagające zadanie. Ryzyko stresu i złego samopoczucia w tej fazie jest najmniejsze.

Wyżej przedstawiony model wychodzi z założenia, że największe obciążenie stresem powstaje, gdy człowiek w warunkach niskiej kontroli musi stawić czoła największym wymaganiom, nie otrzymując pomocy ze strony organizacji.

Jan Terelak w swojej publikacji „Psychologia menedżera” przedstawia koncepcję stresu w miejscu pracy (organizacyjnego), na podstawie teorii Kahna i Byosiere’a. Proces składa się z pięciu poziomów¹²:

1. Zdarzenia stresowe przedorganizacyjne, które dotyczą sygnałów zapowiadających stres oraz charakterystyka organizacji (głównie jej struktura i wielkość).
2. Stresory, które są powiązane z organizacją, takie jak środowisko fizyczne (np. hałas, złe oświetlenie czy nieodpowiednia temperatura) oraz środowisko psychospołeczne (np. konflikty).
3. Percepcja stresu oraz jego ocena (zagrożenie, szkoda, strata).
4. Bezpośredni efekt i rezultat skutku organizacyjnego: behawioralne (np. rezygnacja z pracy), psychologiczne (np. niezadowolenie z pracy lub lęk) i somatyczne (np. gastryczne).
5. Konsekwencje stresu długoterminowego: społeczne (np. zmiana pracy), psychologiczne (np. złe samopoczucie), zdrowotne (np. choroby psychosomatyczne).

Czynniki, które wywołują stres nazywane są stresorami. Terelak porównał różne koncepcje stresu i przedstawił syntetyczną charakterystykę tego zjawiska. Zdaniem autora, stres jest niczym innym, jak stanem organizmu. W swojej teorii Terelak zakłada interakcję organizmu z otoczeniem. Stres postrzegany jest jako stan bardziej ekstremalny niż inne stany oceniane jako normalne, do których występowania ludzie są przyzwyczajeni. Aby mówić o sytuacji stresowej, konieczna jest obecność jakiegoś zagrożenia, które trzeba oceniać i pojmować poznawczo. Jeśli człowiek nie jest w stanie znaleźć normalnej reakcji przystosowawczej do takiej sytuacji, uruchamia regulacyjne funkcje psychiki¹³.

W środowisku pracy można mieć kontakt z dwoma istotnymi rodzajami stresu¹⁴:

- chronicznym, powiązany z często występującymi barierami,

¹² J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*, Difin, Warszawa 1999, s. 21.

¹³ Idem, *Stres psychologiczny*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999, s. 43.

¹⁴ Ibidem, s. 45.

- traumatycznym, wywołanym przez różnorodne, silnie oddziałujące na psychikę wydarzenia.

Stres chroniczny wiąże się z sytuacjami, które nie przekraczają możliwości adaptacyjnych jednostki, ale stopniowo wyczerpują jej zasoby odpornościowe. Stres traumatyczny natomiast jest rezultatem pewnych wyjątkowych sytuacji, które mogą się wiązać z zagrożeniem i urazami¹⁵.

Natomiast Włodzimierz Szewczuk dzieli stres na następujące dwa rodzaje¹⁶:

- stres psychiczny – najczęściej pojawia się poprzez silny bodziec zewnętrzny i wewnętrzny (stresor) oraz wzrost napięcia emocjonalnego, który doprowadza do ogólnej mobilizacji sił organizmu, mogący przy długotrwałym działaniu doprowadzić do zaburzeń w jego funkcjonowaniu, wyczerpania i chorób psychosomatycznych;
- stres fizjologiczny – całokształt zmian, którymi organizm odpowiada na różne czynniki uszkadzające, np. zranienie, oziębienie, itp.

Aby lepiej zrozumieć zjawisko stresu wśród policjantów, należy wziąć pod uwagę ich relacje ze środowiskiem, zarówno w wymiarze subiektywnym, jak i obiektywnym. Oznacza to, że im większe niedopasowanie w tych wymiarach, tym większe ryzyko pojawienia się dużego stresu. Istotne jest rozpoznanie rodzaju niedopasowania jednostki do środowiska, czyli zbadanie, które wymogi postawione przez społeczeństwo mogą być niedostosowane do możliwości i kompetencji jednostki. Ponadto, środowisko pracy może nie gwarantować podstawowych potrzeb jednostki. Dlatego też, zarówno jeden jak i drugi rodzaj niedopasowania prowadzi do różnego rodzaju napięć (lęk, obawa, smutek), w zależności od czynników uwarunkowania genetycznego, bądź sytuacyjnego¹⁷.

„Nadrzędnym źródłem stresu jest niezapewnienie potrzeb, bądź też groźba ich niezapewnienia, gdyż stres jest subiektywną oceną wskazującą, że gratyfikacje nie wystarczają na zaspokojenie potrzeb”¹⁸. W takim ujęciu Lazarusa i Falkman, stres jest ściśle powiązany z subiektywną oceną poznawczą dokonaną przez jednostkę. Jego pojawienie się u człowieka może być konsekwencją obiektywnych warunków zewnętrznych, ale też mieć swoje podstawy w specyfice osobowości danej jednostki.

Na podstawie badań Karaska wyznaczono wzór zachowania pracownika, który jest szczególnie narażony na ryzyko stresu w pracy. Charakteryzuje się on:

- zewnętrznym terenem kontroli,
- ostatecznie zawyżoną reaktywnością,

¹⁵ M. Widerszal-Bazyl, *Stres psychospołeczny w pracy – pojęcie, źródła i konsekwencje, różnice indywidualne, prewencja*, [w:] *Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia*, red. D. Koradecka, Warszawa 2002, s. 175.

¹⁶ *Słownik psychologiczny...*, op. cit., s. 297. Por. *Stres zawodowy u policjantów: źródła, konsekwencje, zapobieganie*, red. N. Ogińska-Bulik, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2003, s. 143.

¹⁷ A. Katsnelson, *Stres w tłumie*, „Świat Nauki” 2011, nr 10, s. 15.

¹⁸ *Stres oraz wypalenie zawodowe: jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć*, red. A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas, Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012, s. 124.

- wzmoczoną aktywnością,
- ambicją do zyskania dużo w krótkim czasie.

W koncepcji stresu w środowisku pracy za szczególnie istotne zmienne, które warunkują ryzyko wystąpienia u człowieka stresu, uznano¹⁹:

- wymagania,
- kontrolę,
- wsparcie społeczne.

Ludzie różnią się między sobą zarówno pod względem tego, co wywołuje u nich stres, ale także jak się zachowują w takiej sytuacji. W związku z tym mogą mieć miejsce następujące zachowania:

- walka ze stresorem albo „ucieczka” przed nim – skutkuje agresją, bądź rozdrażnieniem objawiające się opryskliwością oraz nerwowymi reakcjami w błahych sytuacjach. Może także dojść do przejawiania zbytnej lękliwości, co powoduje rezygnację z walki²⁰.
- Zaakceptowanie sytuacji, która wywołała odczuwanie stresu – osoba ma nadzieję, iż sytuacja rozwiąże się sama, bez jej większego udziału. Pozostawanie w takiej bierności wobec stresującej sytuacji może powodować zaniżenie poczucia własnej wartości. Jedną z najgorszych konsekwencji takiego stanu rzeczy może być depresja.
- Pasywne tolerowanie stresora, bądź nie przyjmowanie do wiadomości jego obecności – jest to nic innego, jak wypieranie istnienia stresora. To zachowanie jest niebezpieczne, gdyż jednostka nie dostrzega rozbieżności, jakie pojawiają się między rzeczywistością, a jej indywidualnymi spostrzeżeniami dotyczącymi określonej sytuacji. Takie zachowanie przez dłuższy czas może skutkować utratą kontaktu z rzeczywistością.

Rozpatrując powyższe definicje związane ze stresem i jego rodzajami można wnioskować, iż jest on w dzisiejszych czasach nieodłączną częścią życia i pracy każdego człowieka. Czymkolwiek człowiek się nie zajmuje, gdziekolwiek coś robi, stres mu towarzyszy. Społeczeństwo żyje w czasach wiecznego pośpiechu, gonitwy, ciągłego sprawdzania się i kontrolowania otoczenia. Zdarza się, że pracodawca zbyt mocno „przejmie rolę” i za bardzo obciąża pracowników, ma zbyt duże wymagania. Często dochodzi do mobbingu w pracy, ponieważ ludzie różnią się między sobą umiejętnościami, kwalifikacjami, jak również znoszeniem obciążeń psychicznych. Jedni uważają, że stres jest dla nich kryzysem, dla innych jest nobilitacją i dostrzegają go wyłącznie jako jedną z życiowych porażek.

1.2. PRZYCZYNY STRESU

O sytuacji trudnej można mówić wówczas, gdy zanika równowaga między zadaniem, czynnościami oraz warunkami zewnętrznymi i wewnętrznymi człowieka. Ma ona ogromny związek ze stresem i występuje w momencie, gdy pojawiają

¹⁹ *Ibidem*, s. 127.

²⁰ M. Wiśniewska, *Być nauczycielem*, „Twórcza Szkoła” 2004, nr 6, s. 14.

się jakiegokolwiek wahania między potrzebami i zadaniami a warunkami. Wahania te odnoszą się głównie do sytuacji codziennej, która doprowadza do tego, iż zachwany zostaje normalny przebieg aktywności, co powoduje utrudnienie realizacji zadania na zwyczajnym, normalnym poziomie. W pojawiających się sytuacjach trudnych, głównie wobec zagrożenia osobistego, podważaniu ulegają kontakty między realnym zachowaniem a rozsądnym zachowaniem człowieka, które dosyć często są zewnętrznym wyrazem aktywności. Sytuacje trudne można podzielić ze względu na²¹:

- podmiot, np. sytuacja funkcjonariusza policji,
- aktywność podstawową, np. sytuacja problemowa,
- czynniki danego otoczenia oraz ich stan, np. sytuacja drogowa.

Według Tadeusza Tomaszewskiego, „każda sytuacja trudna związana ściśle z jakąś przeszkodą na drodze do osiągnięcia zamierzonych celów oznacza zakłócenie struktury sytuacji normalnej”²². Co więcej, w sytuacji tej uwidacznia się konflikt w procesach regulowania stosunków między człowiekiem a otoczeniem. Sytuacje trudne, utrzymujące się przez dłuższy czas, mogą prowadzić do trwałych zakłóceń w funkcjonowaniu człowieka, jak również do wielu niepożądanych zmian, mających charakter patologiczny, czy nawet dewiacyjny. Z wieloma trudnymi sytuacjami związane są także sytuacje nowe, czyli te, z którymi dany człowiek nigdy wcześniej nie miał styczności. Co więcej, wymagają one poszukiwania nowych rozwiązań, z którymi dana osoba nie miała do czynienia, a które mogą być odbierane jako sprzyjające bądź zagrażające. Autor rozróżnia sytuacje trudne zależnie od rodzaju zakłóceń²³:

Sytuacja deprywacji, gdy zachodzi jakiegokolwiek brak podstawowych czynników umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie człowieka. W takiej sytuacji zaniża się jakość realizacji zamierzonych celów, wydłuża czas reakcji, wzrasta czynnik pobudzenia emocjonalnego, zmniejsza się natomiast pole świadomości, które może doprowadzić nawet do błędów w postrzeganiu. Deprywacja bardzo silna i długotrwała jest sytuacją kończącą, prowadzącą nawet do śmierci. W sytuacjach ekstremalnych może dochodzić do zaniku wartości i związanej z nim utraty poczucia sensu życia, co może mieć wyraz w depresjach sytuacyjnych.

Sytuacja przeciążenia, występuje wówczas, gdy zadanie powierzone danej jednostce do wykonania jest na granicy jej możliwości fizycznych, umysłowych, psychicznych.

Sytuacja utrudnienia pojawia się w momencie, kiedy grupa nie może wykonać powierzonego zadania z przyczyn niezależnych, gdy na drodze do zdobycia celu występują bariery lub braki podmiotowe, wynikające z ograniczeń, zmysłów lub umysłu, nieadekwatnych do stawianych wymagań. Przeszkody i braki wpływają niekorzystnie na wykonanie zadania, powodują utrudnienia w orientacji, zakłócają normalny poziom bytowania i funkcjonowania człowieka w obrębie otoczenia i środowiska pracy, komplikują czynności decyzyjne i wykonawcze.

²¹ E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1999, s. 34.

²² T. Tomaszewski, *Psychologia*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1975, s. 213.

²³ *Ibidem*, s. 214.

Sytuacja konfliktowa, gdy człowiek znajduje się w polu działania sił przeciwnych (siły fizyczne, naciski społeczne, moralne).

Sytuacja zagrożenia zachodzi w momencie rosnącego prawdopodobieństwa doznania jakiejś szkody, doświadczenia uszczerbku na zdrowiu swoim, bądź kogoś z najbliższych, itp. Są to sytuacje, w których dochodzi do możliwości naruszenia jakichkolwiek, cenionych przez grupę, wartości. Sytuację zagrażającą można określić jako sytuację nową.

Przedstawione powyżej sytuacje trudne nie wykluczają się wzajemnie. Wręcz przeciwnie, w tych samych warunkach mogą występować przeszkody różnego typu. Wyróżnione cechy sytuacji trudnych są wzajemnie powiązane, co oznacza, że każda sytuacja trudna w większym lub mniejszym stopniu jest zagrożeniem, gdyż pojawiające się bariery mogą obniżyć poziom wykonania czynności, co może się wiązać z niepożądanymi konsekwencjami dla jej wykonawcy.

Stres wśród pracowników stanowi bardzo niekorzystny czynnik, zarówno dla pracownika, jak i dla zakładu pracy. W realiach gospodarki rynkowej przedsiębiorcy odczuwają coraz większą konkurencyjność, opartą na minimalizacji kosztów produkcji, niskiej cenie, co powoduje zwiększone wymagania wobec pracowników. Często wymagania te przekraczają możliwości pracownika. Stres może nie tylko przyczynić się do zmniejszenia poziomu efektywności i produktywności w firmie, lecz również zniszczyć zdrowie pracownika. Dlatego tak ważne jest, aby wiedzieć, jak zapobiegać wystąpieniu tego niesprzyjającego elementu w środowisku pracowniczym.

Głównymi czynnikami kształtującymi atmosferę pracy i rozwój stresu wśród pracowników są²⁴:

- Środowisko fizyczne, np. hałas, wibracje, oświetlenie, temperatura itd.
- Monotonność wykonywanych zadań. Pracownik po pewnym czasie staje się zwykłą maszyną, wysiłek intelektualny jest zbyteczny, a dotychczasowe wykształcenie mało przydatne.
- Przydzielony zakres zadań jest nieadekwatny do czasu pracy. Pracownik jest pod presją czasu, tzn. pozoruje pracę lub ma jej zbyt dużo.
- Niepewność długookresowego zatrudnienia. Pracownik nie odczuwa emocjonalnego „przywiązania” do miejsca pracy. Polityka zatrudnienia w zakładzie oparta jest na zasadzie umów czasowych. Brak jest bezpieczeństwa zatrudnienia, możliwości awansu.
- „Niezdrowe” współzawodnictwo wśród pracowników. Pracownicy walczą o względy przełożonych, nie zawsze przestrzegając zasad moralnych, co powoduje, że relacje między współpracownikami są powierzchowne.
- Nieodpowiedni, nieuprzejmy, nieudzielający wsparcia przełożony. Brak komunikacji między przełożonymi a pracownikami.
- Ograniczona samodzielność stanowiska pracy.
- Brak zaufania do przełożonych i kolegów.
- Niedostateczne uznanie. Brak szacunku.

²⁴ *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 13–23.

- Częstość rozłąka z rodziną spowodowana częstymi wyjazdami do pracy w innych miejscowościach.
- Mobbing i przemoc fizyczna.
- Restrykcyjne przestrzeganie godzin pracy (nieelastyczny czas pracy).
- Niedostateczne wyposażenie stanowiska pracy do wykonywania przydzielonych zadań.

Wysoki poziom stresu może być spowodowany, między innymi, przyczynami tkwiącymi w zlecanych pracownikom zadaniach, sposobie organizacji pracy, sposobie zarządzania pracownikami przez przełożonych lub stosunkami panującymi w przedsiębiorstwie. Stresory wpływające na stres pracownika mają bezpośredni wpływ na wyniki jego pracy, a co za tym idzie na wyniki ekonomiczne zakładu. Pracownik wykonujący zadania w środowisku stresogennym staje się nerwowy, a jego decyzje są często chybione. Niekontrolowana konkurencja wydajności pracy prowadzi do „wyścigu” o uznanie przełożonych, a w konsekwencji do mobbingu.

Atmosferę pracy, oprócz czynników środowiska fizycznego (hałas, wibracje, oświetlenie, temperatura) i organizacji zakładu pracy, kształtują czynniki wynikające ze stosunków międzyludzkich. Potencjalnymi czynnikami wywołującymi stres u pracowników jest od dawna znana zazdrość, nienawiść. Te dwa czynniki prowadzą w ostateczności do konfliktu w grupie. Zazdrość i nienawiść to pierwsze symptomy uaktywniania się stresora, jakim jest mobbing. Ten rodzaj stresora najczęściej występuje w określonych ramach społecznych, tj. w sferze zawodowej. W przypadku mobbingu chodzi o sytuację, w której ktoś w miejscu pracy jest przez dłuższy czas szykanowany, dręczony lub traktowany gorzej, niż pozostali pracownicy i czuje się izolowany od grupy. Ważną przyczyną mobbingu jest walka współpracowników o przetrwanie w zakładzie. Aby osiągnąć cel, pracownik jest atakowany, izolowany i ignorowany. Bardzo ważnym stresorem, mającym wpływ na zachowanie się pracownika, jest ocenianie wyników i jakości pracy. Ambitny pracownik uważa, że wszystkie zadania wykonuje bez zastrzeżeń i lepiej od innych. W codziennym rytmie pracy nie zauważa, że wokół niego pojawiają się symptomy ujemnych bodźców stresogennych.

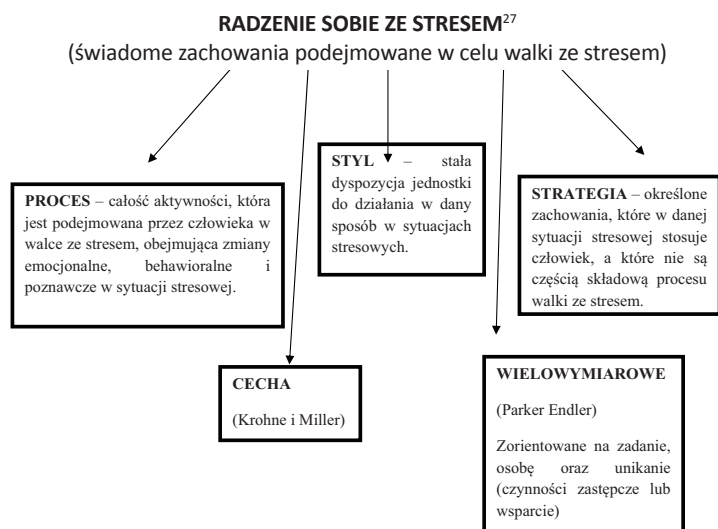
Niezauważalne stresory wolno lecz systematycznie kształtują jego środowisko pracy, które nasycy się stresem. Zaniżona ocena przez przełożonych sprawia, że u pracownika występuje poczucie izolowania, poniżenia i agresji w stosunku do osób, na rzecz których pracuje. Degradacja stanowiska i związane z tym obniżenie wynagrodzenia oraz niepewność dalszej pracy to następne stresory utwierdzające pracownika, że jego zaangażowanie zawodowe nie jest nikomu potrzebne, a on sam czuje się poniżony. Pracownik zmęczony, znerwicowany, agresywny, staje się cyniczny, a swoje zadania wykonuje bez zaangażowania. Brak motywacji do pracy jest początkiem procesu wypalenia. Długotrwałe borykanie się z tymi negatywnymi cechami pracy jest subiektywnym doświadczeniem porażki. Dla ludzi, którzy starają się czerpać ze swojej pracy poczucie egzystencjalnego znaczenia, porażka jest przykrym doświadczeniem i bardzo silnym bodźcem, sprzyjającym wypaleniu zawodowemu. Wszystkie czynności mają na celu wzbudzenie w pracowniku osamotnienia i poczucia niższej wartości. W zależności od stabilności

psychicznej i samoświadomości ofiary, prędzej czy później dochodzi do załamania psychicznego a nawet samobójstw²⁵.

1.3. SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

Radzenie sobie z problemem to podstawowy mechanizm adaptacyjny. Radzenie sobie ze stresem to regulacja – utrzymywanie stałej równowagi pomiędzy wymaganiami i obowiązkami w pracy a własnymi możliwościami, umiejętnościami, zdolnościami oraz wiedzą. Codzienne pokonywanie problemów jest naturalne. Akceptujemy ten stan zarówno my sami jak i nasz organizm²⁶. Silny lub permanentny stres negatywnie wpływa na człowieka. Jego szybka identyfikacja i ocena daje większe szanse na jego pokonanie. Ważne jest, aby być świadomym przeżywanego stresu i odpowiednio na niego reagować.

Niestety nie ma jednego, określonego lekarstwa ani recepty na stres. Wszystko jest zależne od czynników biologicznych i psychicznych każdego człowieka oraz reakcji na stres całego układu nerwowego. Sposób, jaki wybieramy, by zwalczyć stres, zależy zawsze od sytuacji, osobistych właściwości człowieka oraz od nasilenia stresu. Podstawową czynnością w radzeniu sobie ze stresem jest świadomość, że przeszkody i trudności zaczynają nas pokonywać. Początkiem drogi w walce ze stresem jest przyznanie, że mamy z nim problem.



Rysunek 4. Klasyfikacja radzenia sobie ze stresem

Źródło: J.F. Terelak, *Psychologia organizacji...*, op. cit., s. 292.

²⁵ J. Fengler, *Pomaganie mężczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk 2001, s. 87–87.

²⁶ G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wyd. Ekonomiczne, Warszawa 2009, s. 27.

²⁷ J.F. Terelak, *Psychologia organizacji i zarządzania*, Difin, Warszawa 2005, s. 292.

Folkman i Lazarus opisują radzenie sobie ze stresem, jako „stale zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki, mające na celu opanowanie określonych, zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby”²⁸. Aktywność człowieka, która ma za zadanie poradzić sobie ze stresującymi sytuacjami i wydarzeniami określana jest pojęciem radzenia sobie ze stresem (coping) i traktowana może być jako proces lub styl radzenia sobie:

A. Radzenie sobie ze stresem jako proces — ujęcie transakcyjne²⁹:

Lazarus w swoich rozważaniach uwzględnił dwie podstawowe funkcje radzenia sobie ze stresem:

- instrumentalną, czyli zadaniową – skupienie, koncentracja na danym problemie. Polega na zmianie sytuacji na lepsze, albo przez zmianę działania, albo przez zmianę środowiska, które jest zagrażające.

Chodzi o zmianę elementów otoczenia lub przekształcenie dotychczasowych relacji z nim. Metodami oddziałującymi bezpośrednio na obiektywną sytuację są:

- aktywne radzenie sobie tj. podjęcie prób eliminacji stresora przez usunięcie go lub odejście od niego, obniżenie skutków jego działania, wyszukiwanie i wprowadzanie w życie tylko konstrukcyjnych rozwiązań,
- planowanie, czyli dyskusja najlepszych rozwiązań w radzeniu sobie z sytuacjami stresowymi, przygotowanie skutecznego sposobu dalszego działania,
- graniczenie konkurencyjnych działań – skupienie się na stresorze, selekcja docierających informacji i odłożenie na bok innych czynności,
- odsunięcie problemu, czyli cierpliwe czekanie na sprzyjający czas i warunki do efektywnego działania,
- szukanie wsparcia społecznego.
- regulującą emocje – obniżanie napięcia emocjonalnego (negatywnego) oraz innych negatywnych stanów emocjonalnych.

Człowiek skupia się na przezwycięzeniu napięcia emocjonalnego. Jest to przeciwdziałanie trudnościom w kontaktach z innymi oraz złamaniu odporności psychicznej. Wśród nich wyróżniono:

- dystansowanie się do problemu,
- adaptację, czyli próbę akceptacji negatywnej sytuacji,
- pozytywne przewartościowanie, czyli szukanie cech pozytywnych,
- planowe rozwiązywanie problemów,
- zwrot ku religii, tj. szukanie pociechy w modlitwie,
- ucieczkę, unikanie poprzez zażywanie leków, palenie, picie, nadmierne jedzenie itp.,
- oderwanie psychologiczne, czyli oddalenie się od problemu poprzez zajęcie się innymi działaniami,
- zaprzeczenie występowania sytuacji trudnej,
- wyparcie, czyli wymazanie z pamięci problemu,

²⁸ Idem, *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001, s. 75.

²⁹ M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszek, *Miejsce pracy...*, op. cit., s. 33–34.

- kompensowanie stresu pomyślnymi zdarzeniami z innych obszarów życia,
 - przyjmowanie odpowiedzialności poprzez obwinianie się.
- Obie funkcje mogą wpływać na siebie, nie wykluczają się, mogą być spełniane jednocześnie.

B. Radzenie sobie ze stresem jako style³⁰:

Radzenie sobie ze stresem jest uważane za specyficzną, stałą tendencję typową dla danej osoby, która postanawia o przebiegu aktywności. Strategia to sposób, który pomaga nam walczyć z przeciwnościami i trudnościami. Styl radzenia sobie ze stresem ma odpowiedni i charakterystyczny dla każdej osoby zbiór strategii. Parker i Endler, opierając się na transakcyjnej teorii stresu, opublikowali style radzenia sobie ze stresem:

- styl skoncentrowany na zadaniu – działania, które mają za zadanie pozbycie się stresora, poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań, planowanie, wsparcie, uzgodnienie priorytetów (koncentracja na sytuacji stresowej), kontrola, weryfikacja źródła stresu,
- styl skoncentrowany na emocjach – ma związek ze zniewoleniem napięcia emocjonalnego, które powstaje w wyniku subiektywnej oceny sytuacji (zagrożenie) oraz bodźców stresowych,
- styl skoncentrowany na unikaniu – podejmuje działania, które nie są powiązane z daną sytuacją stresową lub nie podejmuje żadnych działań i biernie oczekuje na zakończenie działania danego stresora. Jest to naprawa kłopotliwych i niechcianych efektów działania stresorów.

C. Radzenie sobie ze stresem jako strategia³¹:

- strategię zorientowane problemowo – skupione głównie na konsekwentnej realizacji celu mimo stresu. Mają dwie formy:
 - konfrontacyjną – ochronę swojego stanowiska oraz walkę o wyznaczone cele,
 - planowego rozwiązywania problemu – przemyślanych działań wobec narastających trudności,
- strategię zorientowane emocjonalnie – skupione głównie na zmniejszaniu złych, negatywnych emocji, które są powiązane z uczuciem porażki, a nie realizacji początkowego celu. Mają sześć form:
 - dystansowania się – działań mających za zadanie odsunięcie problemu i unikanie myśli z nim związanych,
 - ucieczki w świat fantazji – unikania, odsunięcia niepowodzeń, często „znieczulania się” alkoholem,
 - samoobwiniania się – autoagresji i samokrytyki
 - nadmiernej samokontroli – „pozytywne myślenie za wszelką cenę”, wstrzymywanie negatywnych uczuć,
 - pozytywne przewartościowanie – zmniejszenie poczucia porażki lub straty, zauważanie dobrych stron sytuacji stresowej,
 - poszukiwanie wsparcia – próba zdobywania współczucia lub pomocy ze strony instytucji lub jednostek.

³⁰ *Ibidem*, s. 34–35.

³¹ J.F. Terelak, *Psychologia organizacji...*, *op. cit.*, s. 293–295.

Tabela 1. Zestawienie najpopularniejszych klasyfikacji sposobów radzenia sobie ze stresem

Folkman, Lazarus	Carver, Scheier, Weintraub	Hobfoll	Moss
1988	1989	1998, 2006	1993
<ul style="list-style-type: none"> • konfrontacja • dystansowanie się • samokontrola • poszukiwanie wsparcia społecznego • przyjmowanie odpowiedzialności • ucieczka • unikanie • planowe rozwiązywanie problemu • pozytywne prze wartościowanie 	<ul style="list-style-type: none"> • aktywne działanie • planowanie • wybiórcze działanie • odrzucanie działania • poszukiwanie instrumentalnego wsparcia społecznego • poszukiwanie emocjonalnego wsparcia społecznego • ujawnianie emocji • wycofywanie się • odwracanie uwagi • pozytywna reinterpretacja • zaprzeczenie • akceptacja • zwracanie się ku religii • używanie alkoholu/narkotyków • humor 	<ul style="list-style-type: none"> • działanie asertywne • unikanie • poszukiwanie wsparcia społecznego • działanie ostrożne • współpraca społeczna • działanie instynktowne • działanie agresywne • działanie antyspołeczne • działanie „nie wprost” 	<ul style="list-style-type: none"> • zbliżanie się poznawcze analiza, przeformułowanie • zbliżanie się behawioralne, poszukiwanie wsparcia, rozwiązywanie problemu • unikanie poznawcze, odwracanie uwagi, akceptacja • unikanie behawioralne, poszukiwanie alternatywnych działań, rozładowanie emocji

Źródło: W. Łosiak, *Psychologia stresu...*, op. cit., s. 90.

Grażyna Bartkowiak opracowała podział ról w przeciwdziałaniu negatywnym skutkom stresu. Wyznaczyła je poszczególnym zasobom, osobistym i środowiskowym, oraz wsparciu społecznemu. W pokładach osobistych ważne są przede wszystkim poczucie koherencji, własnej skuteczności, własnej wartości oraz optymizm życiowy. Należy pamiętać bowiem, że na zdrowie, energię i dobrobyt człowieka nie wpływają trudne sytuacje jako takie lecz sposoby radzenia sobie z nimi³².

Nina Ogińska-Bulik wyróżniła dodatkowo inteligencję emocjonalną jako osobisty zasób w zapobieganiu negatywnym skutkom stresu zawodowego. Składają się na nią cztery grupy zdolności, takie jak: zdolność do spostrzegania i wyrażania emocji, do emocjonalnego wspomaganie myślenia, do rozumienia i analizowania emocji oraz wykorzystywania wiedzy emocjonalnej, do kontrolowania i regulowania emocji własnych i cudzych³³. Nie mniej ważne w procesie radzenia sobie ze stresem jest wsparcie społeczne. Chodzi o zaspokojenie takich potrzeb jak

³² G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy...*, op. cit., s. 32–36.

³³ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Difin, Warszawa 2006, s. 101–102.

aprobata, bezpieczeństwo, przynależność. Efektywnymi rozwiązaniami są przede wszystkim skierowanie do osób ogarniętych stresem swojej sympatii, zrozumienia, akceptacji. Niektóre osoby mogą udzielać rad, angażować się w poszczególne sprawy, przekazywać pewne informacje, pomagać w problemach.

Proponowane przez różnych autorów klasyfikacje strategii radzenia sobie ze stresem często bywają rozbieżne. W tabeli 1 przedstawiono te, które najczęściej pojawiają się w literaturze³⁴.

1.4. PROFILAKTYKA STRESU

Reakcja człowieka na sytuację stresową zależy od tego, jak ją postrzega, ocenia i interpretuje, a więc czy odbiera ją jako zagrażającą, czy jako możliwą do przezwyciężenia.

Instytut Gallupa³⁵ opracował listę 12 zaleceń dotyczących unikania stresu. Są to³⁶:

- dbałość o ogólny dobry stan zdrowia, przestrzeganie zasad higieny zdrowotnej i psychicznej, szczególnie w odniesieniu do wypoczynku,
- unikanie zażywania leków i środków chemicznych,
- korzystanie z profesjonalnej opieki i pomocy lekarskiej oraz psychologicznej,
- regularne uprawianie gimnastyki i aktywność sportowa,
- wykonywanie zajęć dających satysfakcję,
- zapewnienie sobie przyjaznego otoczenia,
- zabieganie o uzyskanie dobrych wyników w pracy,
- zapewnienie sobie dobrej pozycji społecznej,
- rezerwowanie pewnej ilości czasu tylko dla siebie,
- utrzymanie stałej aktywności społecznej (np. towarzyskiej) i intelektualnej,
- otwarte wyrażanie własnych uczuć i opinii oraz asertywność,
- stosowanie ćwiczeń zapobiegających powstaniu napięcia stresowego i je rozładowujących.

Amerykańskie Towarzystwo Psychologiczne opracowało, na podstawie programu Seligmmana, dziesięciopunktowy plan „Road to Resilience”. Do odporności psychicznej można dojść, stosując dziesięć zaleceń³⁷:

1. Buduj relacje: bliskie relacje z najbliższą rodziną, przyjaciółmi czy znajomymi są bardzo ważne. Zaakceptuj pomoc osób, którym na Tobie zależy. Wspieraj tych, którzy tego potrzebują. Wzmocni nas również zaangażowanie w działalność charytatywną i uczestnictwo we wspólnotach religijnych.

³⁴ W. Łosiak, *Psychologia stresu...*, op. cit., s. 90.

³⁵ Instytut Gallupa założony w 1935 roku. Prowadzi badania na rzecz wspierania przedsięwzięć w różnych jej zakresach i wspomaga organizacje oraz osoby indywidualne w osiągnięciu jak najlepszych rezultatów.

³⁶ S. Korczyński, *Stres w pracy zawodowej nauczyciela*, Impuls, Kraków 2014, s. 56.

³⁷ Ch. Bernet, *Tajemnica odporności psychicznej. Jak uodpornić się na stres, depresję i wypalenie zawodowe*, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2015, s. 151–152.

2. Staraj się nie postrzegać kryzysów jako sytuacji, których nie można przeżyć: nie jesteśmy w stanie zapobiegać ciężkim przeżyciom. Możesz jednak wpływać na to, jak je interpretujesz. Postaraj się wyobrazić sobie, jak następnym razem możesz poradzić sobie z problemem.
3. Zaakceptuj zmiany jako nieodłączną część życia: czasem w niekorzystnych okolicznościach realizowanie pewnych zadań nie jest możliwe. Spróbuj zaakceptować to, czego nie da się zmienić i skoncentrować na tym, co możesz zmienić.
4. Wyznaczaj efektywne cele: stawiaj realistyczne cele, zamiast skupiać się na rzeczach nieosiągalnych. Zastanów się, co możesz zrobić dziś, żeby zbliżyć się do tego, co zamierzasz osiągnąć.
5. Koncentruj się na zadaniu: w sytuacjach trudnych skoncentruj się na działaniu tak dobrze, jak potrafisz. Nie chowaj głowy w piasek w nadziei, że twoje kłopoty same miną. Wykaż inicjatywę, zastanów się, jak przezwyciężyć problemy.
6. Odnajdź samego siebie: trudna sytuacja to okazja do nauczenia się czegoś o sobie. Może odkryjesz, że stałeś się silniejszy i pewniejszy. Wiele osób twierdzi, że po doświadczeniu traumatycznego wydarzenia ich relacje z bliskimi stały się intensywniejsze.
7. Pracuj nad pozytywnym postrzeganiem siebie: uwierz w siebie i swoją umiejętność rozwiązywania problemów, zaufaj instynktowi.
8. Patrz w przyszłość: staraj się szukać możliwości i dostrzegać szerszy kontekst trudnych doświadczeń. Postaraj się nie wyolbrzymiać wydarzenia.
9. Oczekuj tego co najlepsze: spróbuj optymistycznie spojrzeć na świat, pomoże ci to uzyskać pozytywne nastawienie. Myśl o tym, czego chcesz, a nie o tym, czego się boisz.
10. Zadbaj o siebie: zwracaj uwagę na swoje potrzeby i uczucia. Angażuj się w zadania, które sprawiają ci przyjemność. Regularnie się ruszaj.

Koncepcja stresu postrzeganego jako wynik wzajemnego niedopasowania jednostki i środowiska implikuje przyjęcie jako ogólnej dyrektywy, praktycznej zasady jak najdalej idącego indywidualizowania kontekstu organizacyjnego pracownika. Nie zawsze jest to w pełni możliwe. Istotne ograniczenia w tym względzie może stwarzać zarówno technologia, jak i struktura organizacyjna w instytucji, czy jej system zarządzania.

Stres w organizacji można zwalczać na dwóch poziomach³⁸:

- poziom organizacyjny – warunki i rozwiązania technologiczno-organizacyjne, które poprzez swą elastyczność umożliwiają dostosowanie (choćby tylko w niektórych obszarach) środowiska pracy jednostki do jej indywidualnych oczekiwań i potrzeb. Ważne jest także rozpoznawanie czynników stresujących w pracy i próba ich usunięcia lub przynajmniej zminimalizowania,
- poziom indywidualny – oddziaływania nastawione na jednostkę, mające na celu zarówno udzielenie pomocy w zmaganiu się ze stresem, który już wystąpił, jak i budowaniu odporności na stres, który może się dopiero pojawić.

³⁸ *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 38–39.

W literaturze z zakresu zarządzania można znaleźć opisy rozbudowanych programów działań, których podjęcie zaleca się przedsiębiorstwom w celu wyeliminowania stresorów zagrażających ich pracownikom. Do przedsięwzięć najczęściej wymienianych można zaliczyć³⁹:

- analizę, wyjaśnienie i przeprojektowanie ról organizacyjnych, przy aktywnym udziale zainteresowanych pracowników,
- różne formy doradztwa, mające pomóc pracownikom w radzeniu sobie z problemami i trudnościami związanymi z pracą,
- stwarzanie wspierającego klimatu organizacyjnego, opartego na szczerości i otwartości,
- zwiększenie zakresu partycypacji pracowników w podejmowaniu decyzji,
- stwarzanie pracownikom możliwości samodzielnego odkrywania własnych umiejętności oraz stawiania sobie celów poprzez organizowanie seminariów poświęconych planowaniu kariery, stosowanie planowej rotacji stanowiska, diagnozowanie zdolności itp.,
- pozostawienie pracownikom swobody w kształtowaniu fizycznych warunków pracy i decydowaniu o sposobie wykonywania zadań,
- organizowanie seminariów informacyjnych o stresie zawodowym – jego symptomach, następstwach i środkach zaradczych,
- zachęcanie pracowników do uczestnictwa w treningach relaksacyjnych.

Specjaliści proponują kilka sposobów radzenia sobie z napięciem wywołanym stresem: ćwiczenia fizyczne, techniki relaksacyjne oraz konstruktywne postrzeganie rzeczywistości⁴⁰.

Rozwiązaniem najprostszym i stosowanym od najdawniejszych czasów są ćwiczenia fizyczne. Z wielu przyczyn (normy społeczne, służbowe zależności) często nie możemy doprowadzić do ekspresji fizycznej w sytuacjach trudnych. Sposobem na odreagowanie, uwolnienie nadmiernego napięcia emocjonalnego, może być aktywność ruchowa – spacer, jogging, jazda na rowerze czy nartach. Wysiłek fizyczny pozwala redukować agresję i napięcie mięśniowe powstałe w wyniku stresu oraz obniżyć poziom lęku. Warunkiem skuteczności ćwiczeń fizycznych w redukcji napięć psychicznych jest systematyczność.

Ćwiczenia relaksacyjne zostały uznane przez wielu specjalistów jako skuteczne w leczeniu nadmiernego stresu. Pomagają nie tylko obniżyć napięcie mięśniowe, ale także złagodzić napięcia psychiczne. Przeciwdziałają stanom lękowym, doraźnie poprawiają samopoczucie, wpływają korzystnie na sen. Regularne uprawianie ćwiczeń relaksacyjnych zmniejsza nadciśnienie, poprawia funkcjonowanie serca. Za pomocą ćwiczeń relaksacyjnych możemy wpływać na funkcjonowanie naszej wyobraźni i procesów myślenia.

Relaksację stosuje się jako samodzielną technikę, bądź jako procedurę ułatwiającą zastosowanie innych technik, np. treningu autogennego.

³⁹ *Ibidem*, s. 39.

⁴⁰ M. Kamińska, B. Siewierski, A. Skwara, A. Szóstak, *Panowanie nad stresem*, Helion, Gliwice 2005, s. 75–76.

Wśród technik relaksacyjnych możemy wyróżnić:

- relaksację wyobraźniową – pozwala osobom przeżywającym napięcie lub lęk osiągnąć stan spokoju i bezpieczeństwa. Polega na stosowaniu sugestii pozwalających na wytworzenie odpowiednich wyobrażeń. Wymaga stworzenia odpowiednich warunków – pomieszczeń cichych, zaciemnionych, umożliwiających rozluźnienie mięśni. Sugestie relaksujące najczęściej dotyczą uczucia ciężkości i ciepła. Terapeuta sugeruje pacjentowi odczuwanie odpowiednich stanów;
- trening Jacobsona – stan relaksacji wywołany za pomocą rozładowania napięcia mięśniowego poprzez świadome i celowe wywołanie napięcia poszczególnych grup mięśni, a następnie powolne ich rozluźnianie. Poprzez celowe kurczenie i napinanie oraz zwalnianie i rozkurczanie określonych grup mięśni uczymy się dostrzegać różnice pomiędzy stanem napięcia i rozluźnienia, a także nawyku rozluźniania własnych mięśni, czyli ich relaksacji;
- relaksacja muzyką – pozwala na odwrócenie uwagi od przeżywanego lęku i napięcia;
- relaksacja poprzez ruch (gimnastyka, taniec) – poza odwróceniem uwagi występuje tu dodatkowy, istotny czynnik, jakim jest rozładowanie napięcia mięśniowego poprzez wysiłek;
- medytacja – jest techniką koncentracji na własnych procesach fizjologicznych, w wyniku której następuje przełączenie stanu świadomości z codziennego, zwyczajnego stanu aktywności czuwania na inny moduł świadomości. Medytację stosujemy w celu uzyskania stanu relaksacji i odprężenia organizmu.

Pozytywna autosugestia polega na przetwarzaniu z góry wybranych formuł dotyczących naszego zachowania i wyobrażaniu sobie tego zachowania. Za jej pomocą możemy działać na procesy psychiczne i fizjologiczne, leżące poza zasięgiem naszej świadomości.

ROZDZIAŁ II

CHARAKTERYSTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO

2.1. WYPALENIE ZAWODOWE I JEGO SYMPTOMY

Współcześnie coraz częściej mówi się o zjawisku wypalenia zawodowego, zwanego inaczej syndromem chronicznego zmęczenia. Obok depresji jest to prawdziwa epidemia XXI wieku. Pojawia się u przedstawicieli różnych zawodów, głównie u tych, którzy angażowali się w interakcje z drugim człowiekiem, a więc profesjonalnie „pomagających” jak: nauczyciele, pielęgniarki, pracownicy socjalni, terapeuci, przedstawiciele służ mundurowych itp.¹

W literaturze anglojęzycznej tę grupę zawodów określa się *mianem human service professions* lub też w skrócie *helping professions*. Doprowadza to do pewnego paradoksu, a mianowicie te same właściwości zawodowe mogą być źródłem ogromnej satysfakcji i jednocześnie stać się powodem dużych obciążeń i stresu, a w konsekwencji rozwoju zespołu wypalenia zawodowego².

Wydaje się, że w obecnych czasach „trudnego” rynku pracy pracownicy nie ulegają zjawisku wypalenia zawodowego. wręcz boją się o tym mówić, boją się „wypalić”. Pracownicy walczą o swoje miejsce pracy, kształcą się, realizują, chcą być lepsi od innych. Wyraz „wypalenie” istnieje w potocznym języku od zarania dziejów. Mówiąc, że coś się wypaliło, zwykle mamy przed oczami obraz po pożarze, czyli popiół i zgliszcza. Wypalenie zawodowe jest właśnie niczym innym jak barwnym, obrazowym przedstawieniem tego, co może pozostać po początkowym dużym i płomiennym zaangażowaniu w pracę zawodową. Bardzo wyraźnie kojarzy się z brakiem energii, wyczerpaniem sił, obojętnością, brakiem siły do działania. Kiedyś nie traktowano terminu „wypalenie” poważnie, lekceważono i odsuwano to zjawisko. Najczęściej zaprzeczano pojęciu wypalenia, a nawet jeśli uznawano jego istnienie, to było ono przypisywane ludziom o zaburzonej psychice³.

¹ S. Nazaruk, J. Marchel, *Problem wypalenia zawodowego wśród nauczycieli białskich szkół w kontekście awansu zawodowego*, „Rozprawy Społeczne” 2015, nr 1, t. IX, s. 18.

² G. Dębska, G. Deptuch, *Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2008, nr 16, s. 274.

³ G. Bartkowiak, *Psychologia zarządzania*, AE, Poznań 1999, s. 102.

Wypalenie zawodowe, czyli inaczej syndrom burn out. Ma miejsce w momencie, kiedy praca nie daje już człowiekowi satysfakcji, a pracownik przestaje czuć radość z wykonywanego zawodu, jest przepracowany i nie rozwija się zawodowo. Wypalenie zawodowe występuje na skutek przepracowania i jest on wynikiem stresu. Zjawisko wypalenia zawodowego najczęściej można stwierdzić u ludzi młodych, a w szczególności u osób, które podjęły pracę z bardzo dużym zaangażowaniem i wysokim przeświadczeniem co do roli, jaką powinna spełniać praca, która mają wykonywać. Zjawisko wypalenia zawodowego najczęściej ma miejsce dwa, trzy lata po rozpoczęciu pracy i dotyczy osób, które wykonują zawody związane z kontaktem z ludźmi jak na przykład: pielęgniarki, nauczyciele, lekarze. Wielu psychologów wnioskuje ze swoich badań, że osoby, które obecnie są dotknięte wypaleniem zawodowym wcześniej mogły być pracobolnikami.

Nazwę wypalenia zawodowego wzięto z języka kolokwialnego i cechuje się symbolicznym charakterem⁴. Jest zjawiskiem opisywanym przez badaczy od lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku. Jednak już dużo wcześniej, niezależnie od siebie, powstawały kliniczne i literackie opisy ludzi stopniowo tracących energię i motywację do pracy, sfrustrowanych, wyczerpanych, czasem porzucających z tego powodu swój zawód.

Termin „wypalenie” (burnout) został wprowadzony do języka naukowego przez amerykańskiego psychiatrę Herberta Freudenberga. W 1974 roku ukazał się artykuł zatytułowany *Staff burn-out*, będący owocem doświadczeń autora z pracy w ośrodku dla osób uzależnionych od narkotyków.

Po raz pierwszy definicja wypalenia zawodowego powstała w 1974 roku przez Freudenberga i Richelсона. Naukowcy określili wypalenie zawodowe jako „stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody”⁵.

Do końca lat 70 w pierwszym okresie badań nad zespołem wypalenia w tzw. Fазie pionierskiej, dominowały prace kazuistyczne, drobiazgowo kliniczne opisy zespołu dokonywane głównie przez praktyków, którzy u początkowo pełnych zapału i zaangażowania pracowników obserwowali w miarę upływu czasu szereg negatywnych zmian, związanych z wykonywanym zawodem. Identyfikowane objawy dzielono na afektywne, poznawcze, fizyczne, behawioralne oraz związane z motywacją⁶.

Kolejną definicję wypalenia zawodowego w świecie nauki zaproponowała Christina Maslach przedstawicielka psychologii społecznej. Została ona oparta na badaniach ilościowych i jakościowych. Wypalenie zawodowe według amerykańskiej psycholog jest wyjaśnione jako: „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych,

⁴ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe...*, op. cit., s. 67–77.

⁵ H.J. Freudenberg, G. Richelson, *Burnout...*, op. cit., s. 13.

⁶ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe...*, op. cit., s. 67–77.

który może wystąpić u osób, które pracują z innymi ludźmi w pewien określony sposób”⁷.

W swojej koncepcji położyła nacisk na czynniki interpersonalne – relacje pomiędzy „udzielającymi pomocy” i „otrzymującymi pomoc”, a także na stosunek osoby pomagającej do samej siebie.

Europejskie Forum Stowarzyszeń Medycznych WHO określa wypalenie zawodowe jako zespół wyczerpania energii emocjonalnej, fizycznej i poznawczej, przejawiający się wyczerpaniem emocjonalnym i fizycznym, brakiem efektywności i kompetencji⁸.

Wypalenie zawodowe jest skutkiem organizmu na stres, którego przyczyną jest zła atmosfera, bądź sytuacja pojawiająca się w pracy, np. reakcją na długotrwałe przeciążenie obowiązkami, zbyt odpowiedzialne oraz trudne zadania, a także wyczerpująca, monotonna praca. Syndrom wypalenia zawodowego pojawia się wówczas, gdy praca staje się niesatysfakcjonująca, a pracownik przestaje rozwijać się zawodowo, odczuwając zmęczenie, obciążenie i niezadowolenie z wykonywanych zajęć⁹.

Syndrom wypalenia zawodowego jest zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego oraz fizycznego, które powodowane jest bezpośrednio przez stres występujący w miejscu pracy. Wypalenie zawodowe to zjawisko, którego skutków doświadcza coraz większa liczba osób będących w przełomowych momentach swojej kariery zawodowej.

Zespół wypalenia zawodowego jest związany przede wszystkim z charakterem wykonywanej pracy. Proces wypalenia zależy także od wieku i stażu pracy pracownika, przy czym jest on obserwowany wśród młodszych, zarówno wiekiem, jak i stażem pracy. Zespół wypalenia jest także warunkowany płcią, chociaż związek między tymi zmiennymi nie jest jednoznaczny. Większą skłonność do „wypalania” przypisuje się kobietom, przede wszystkim ze względu na ich większą wrażliwość i labilność emocjonalną, wyższy poziom empatii przejawiający się m.in. w większej skłonności do identyfikowania się z problemami pacjentów czy klientów. Wyraża się ona w tym, że kobiety są bardziej skłonne do emocjonalnego wyczerpania, zaś mężczyźni do depersonalizacji¹⁰.

Wbrew różnicą występującym w przytoczonych definicjach, każda pokazuje, że wypalenie zawodowe to wyczerpanie, zmęczenie i poczucie bezradności.

- **WYCZERPANIE EMOCJONALNE** – jest to pierwszy z objawów procesu wypalenia zawodowego. Człowiek odczuwa pustkę, brak energii i zmęczenie, niechęć do pracy i drażliwość. Pracownik coraz mniej jest zainteresowany swoją pra-

⁷ Ch. Maslach, *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] *Wypalenie zawodowe – przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, red. H. Sęk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 13–31.

⁸ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach...*, *op. cit.*, s. 145.

⁹ Ch. Maslach, M.P. Leiter, *Prawda o wypaleniu zawodowym*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2011, s. 127.

¹⁰ K. Znańska-Kozłowska, *Wypalenie zawodowe – pojęcie, przyczyny i objawy*, <https://www.sbc.org.pl/dlibra/show-content/publication/edition/80839?id=80839> [dostęp: 14.09.2017].

cą, ale czuje, że powinien wkładać coraz więcej wysiłku w wykonywane zadania. Osoba wyczerpana emocjonalnie traci też relacjami z innymi znajomymi z pracy.

- **DEPERSONALIZACJA** – czyli uprzedmiotowienie, bądź odczłowieczenie człowieka odczuwa bezosobowość. Pracownik nabiera dystansu do innych, ignoruje ludzi i traktuje ich podmiotowo i cynicznie. Jest to rodzaj ucieczki od relacji, w których potrzebne jest zaangażowanie emocjonalne. Często osoby, których dotyczy wypalenie zawodowe mówią o braku odczuwania uczuć.
- **OBNIŻONE POCZUCIE OSIĄGNIĘĆ OSOBISTYCH** – bądź obniżenie oceny własnych dokonań. Wiąże się z obniżeniem poczucia własnych i osiągnięć zawodowych i kompetencji. Ta ostatnia kategoria dotyczy poczucia własnej zawodowej nieskuteczności. Często pracownik obwinia się za brak umiejętności zawodowych i postrzega swoje stanowisko pracy w złym i negatywnym świetle. Osoba ma problem z zadaniami, jakie zostają mu postawione w pracy.

Wypalenie zawodowe jest psychologicznym zespołem wyczerpania emocjonalnego oraz zaniżonego poczucia poczynań osobistych, który ukazuje się u osób pracujących z innymi ludźmi w różny sposób¹¹. Skupia się ono przede wszystkim na poczucia danej osoby, że jest zbyt obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu zmniejszone.

Przejaw syndromu wypalenia zawodowego dotyczy przede wszystkim osoby wykonywujące zawody o cechach wyrażających silne kontakty międzyludzkie. Do takich grup zawodowych zaliczane są głównie¹²: • edukacja, • policja, • służba zdrowia, • jednostki samorządu terytorialnego, • wymiar sprawiedliwości, • centra obsługi klientów.

Koncepcja wypalenia zawodowego Ch. Maslach jest najbardziej znanym modelem, który mówi o tym, iż na wypalenie składają się trzy kategorie symptomów. Kategorie te są równocześnie etapami rozwoju syndromu i można je podzielić na negatywne odczucia względem siebie, innych i swojej pracy¹³:

- („moja praca nie ma sensu”, „z kim ja pracuję?!”), czyli poczucie zdystansowania do innych, głównie podwładnych, klientów, petentów oraz do samej pracy,
- („już nie mam siły”), czyli odczucia emocjonalnego wyczerpania,
- („już nie jestem tak dobry jak kiedyś”), czyli subiektywne poczucie utraty kompetencji zawodowych.
- Według amerykańskich psychoanalityków H. Freudenbergera i G. Northa, których dziedziną zawodową były problemy społeczne przedstawili wypalenie zawodowe w dwunastu etapach¹⁴:

W 1981 roku Maslach i Jacson na podstawie badań psychometrycznych opracowały narzędzie pomiarowe zwane MBI (*Maslach Burnout Inventory* – Kwestio-

¹¹ Ch. Maslach, *Wypalenie się: utrata troski o człowieka*, [w:] P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994, s. 233.

¹² *Wypalenie zawodowe: przyczyny...*, op. cit., s. 17.

¹³ H. Sęk, *Spółeczna psychologia kliniczna*, Wyd. PWN, Warszawa 2002, s. 243.

¹⁴ S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 165–180.

nariusz Wypalenia Zawodowego Maslach). Narzędzie to zostało skonstruowane w taki sposób, by pozwalało oszacować trzy komponenty wypalenia: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i obniżone poczucie dokonań osobistych. Składał się z 22 pozycji, podzielonych na trzy podskale. Pozycje te sformułowane były w postaci twierdzeń dotyczących osobistych odczuć czy postaw i odpowiadało się na nie w kategoriach częstości (na 7-punktowej skali) z jaką respondent ich doświadcza. W tej pierwotnej wersji była także skala odpowiedzi dla intensywności odczuć, ponieważ jednak oceny intensywności nie dostarczały nowych informacji w zestawieniu z ocenami częstości, z drugiego wydania MBI usunięto skalę intensywności (1986). Kwestionariusz MBI znalazł szerokie zastosowanie w badaniach nad wypaleniem i zarówno samo narzędzie pomiarowe, jak stanowiący jego podstawę model uzyskały mocne podstawy empiryczne¹⁵.

Tabela 2. Opis procesu wypalenia Freudenberger'ga oraz North'a

ETAP	OPIS
Etap 1	Ciągły przymus pokonania swojej osoby oraz innych ludzi własne wartości
Etap 2	Powiększenie aktywności i kreatywności w pracy. Etap charakteryzuje się udowadnianiem własnych wartości, wzrasta przekonanie, że wszystkie zadania należy wykonywać samemu.
Etap 3	Zobojętnienie na potrzeby własne. W tym etapie pojawia się nauzywanie alkoholu, papierosów bądź kawy. Pojawiają się problemy ze snem. Potrzeby związane z relaksem lub kontaktem ze społeczeństwem są oddalone.
Etap 4	Powiązanie i destabilizacja wewnętrznych potrzeb z zewnętrznymi warunkami i wymogami. W tym etapie następuje utrata energii. Charakteryzuje się brakiem punktualności i roztargnieniem.
Etap 5	Rewaloryzacja, czyli przewartościowanie. Przekonania i światopogląd są osłabione, a ostrzeżenie przytłumione. Często następuje reaktywowanie przyjaźni.
Etap 6	Należy zastosować mechanizm wyparcia, żeby móc wieść dalej życie. Charakterystyczne symptomy w tym etapie to odizolowanie się od ludzi, cynizm itp.
Etap 7	Niechęć i odraza do społeczeństwa. Następuje wycofanie się i utrata nadziei na przyszłość. Zaspokojenie swojej potrzeby człowiek szuka w narkotykach bądź innych środkach psychoaktywnych.
Etap 8	Rażące i niezaprzeczalne zmiany w zachowaniu. Izolowanie się. Etap charakteryzuje się tendencją do podejrzliwości, wrogości do świata.
Etap 9	Utracenie własnej świadomości. Istnieje przeświadczenie, że funkcjonuje się automatycznie.
Etap 10	Poczucie pustki i wewnętrzne osamotnienie. Etap charakteryzuje się atakami paniki oraz odczuwaniem lęku przed ludźmi.
Etap 11	Depresja. Mogą występować myśli samobójcze. Etap charakteryzuje się obniżeniem nastroju, bezsilnością, rozpaczą i wyczerpaniem.
Etap 12	Pełnoobjawowe wypalenie. Całkowite wyniszczenie organizmu (fizyczne, psychiczne, emocjonalne). Słaba odporność na choroby układu pokarmowego i choroby serca.

Źródło: *ibidem*, s. 23.

¹⁵ Wypalenie zawodowe: przyczyny..., *op. cit.*, s. 23.

Symptomy wypalenia zawodowego podzielić można na trzy grupy¹⁶:

1. Wyczerpanie emocjonalne będące stanem permanentnego zmęczenia, kiedy nie ma możliwości na zregenerowanie sił. Skutkuje to niemożnością wykonywania zadań. Jego przejawem jest niechęć do wykonywania służbowych obowiązków, dolegliwości zdrowotne oraz częsta absencja w pracy.
2. Depersonalizacja, czyli narastająca obojętność wobec osób, którym się pomaga, unikanie kontaktów z nimi, okazywanie przedmiotowego stosunku oraz sztywne trzymanie się przepisów. Przejawem jest także okazywanie braku współczucia dla tych osób, a także obwinianie ich za własne problemy.
3. Osiągnięcia osobiste, gdzie dochodzi do obniżenia poczucia własnej wartości zawodowej, kompetencji, czy sukcesów. Skutkiem jest pogorszenie efektów pracy, również w związku z celowym przedłużaniem jej, mała skuteczność pracy bądź świadome jej unikanie¹⁷.

2.2. PRZYCZYNY WYPALENIA ZAWODOWEGO

Psycholog Christina Maslach wraz z Michael Leiter podczas badań również uwagę na czynnik organizacyjny i podają jego sześciu-grupowy podział¹⁸:

- **wartości** – czyli konflikty wartości, różnie pomiędzy osiągnięciami firmy (organizacji), a pracownika, wymaganie zachowań, które są nie poprawne z wartościami pracownika
- **docenianie i wynagrodzenie** – niskie i za małe zarobki. Brak doceniania i motywacji. Nie pojawiają się już nagrody (pieniężne i rzeczowe – pozafinansowe).
- **przeciążenie pracą** – zbyt mało czasu przeznaczonego na określone i wyznaczone zadania, pośpiech. Brak możliwości sprostania przedstawionym wymaganiom. Pogodzenia życia codziennego i rodzinnego z pracą jest niewykonalne.
- **sprawiedliwość** – występuje faworyzowanie, wyróżnianie oraz dyskryminowanie.
- **kontrola** – brak udziału w zarządzaniu organizacją (firmą), podczas podejmowania decyzji. Spora odpowiedzialność bez przywilejów decyzyjnych.
- **relacje społeczne** – brak pomocy ze strony przełożonego i współpracowników, konflikty. Izolowanie i kwestionowanie kompetencji.

Psychologia amerykańska wyróżnia kilka faz wypalenia zawodowego. Pierwszy z nich to miesiąc miodowy, czyli zachwyty i zauroczenie pracą. Drugi etap to przebudzenie, czyli moment kiedy człowiek zaczyna pracować coraz więcej, ale stara się by ten ideowy obraz nie został zniszczony. Kolejna faza to szorstkość. Zadania, które pracownik dostaje do wykonania wymagają dużo więcej pracy, a do-

¹⁶ *Ibidem*, s. 19.

¹⁷ M. Wojdak-Piątkowska, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 233.

¹⁸ T. Chirkowska-Smolak, *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2009, z. 4.

datkowo pojawiają się problemy z kontaktem i relacjami ze znajomymi w pracy. Czwarta faza to wypalenie pełnoobjawowe. Następuje całkowite wyczerpanie psychiczne i fizyczne. Pojawia się depresja i chęć ucieczki z pracy. Ostatni etap to odradzanie się, czyli leczenie z wypalenia zawodowego¹⁹.

Na pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego mają wpływ trzy grupy czynników, do których należą²⁰:

1. Czynniki zewnętrzne ściśle związane z pracą zawodową, do których należą:
 - długie godziny pracy, które nagannie wpływają na życie rodzinne,
 - niepewność standardów pracy (zmiany w określeniu charakteru i zasad pracy),
 - rozbieżność między sztywnymi, biurokratycznymi wymaganiami przełożonych, a oczekiwaniami klientów,
 - zbyt niskie zarobki,
 - brak możliwości uczestniczenia w podejmowaniu decyzji;
 - duża ilość nałożonych na pracownika obowiązków,
 - słabe kontakty z innymi współpracownikami, utrudniające wzajemną pomoc;
 - mała skuteczność rozwiązywania problemów klientów,
 - zablokowanie porozumienia, bądź słaby przepływ informacji między pracownikiem, a przełożonym i klientem,
 - nadmierna rutyna: powtarzanie tego samego rodzaju pracy przez długi okres.
2. Czynniki związane z sytuacją osobistą, mianowicie:
 - kryzys małżeński,
 - kłopoty z dojrzewającymi dziećmi,
 - kłopoty zdrowotne,
 - poczucie upływu życia,
 - poczucie niespełnienia dla osób samotnych,
 - problemy z własnymi starzejącymi się rodzicami.
3. Czynniki osobowościowe, do których należą takie cechy, jak:
 - niepewność, niska samoocena, które sprzyjają niskim efektom działania i powierzchownym relacjom interpersonalnym,
 - nadmierna podejrzliwość, rywalizacja, agresywność, manipulowanie otoczeniem, które doprowadza do konfliktu w zespole i z klientami, przez co praca staje się nieefektywna i służy bardziej zapewnieniu potrzeby dominowania i kontrolowania innych niż pomocy potrzebującym,
 - osoby o nieugruntowanym poczuciu własnej wartości, mające trudności z opanowaniem własnych emocji, mogą się szybko załamywać w trudnych sytuacjach, reagować silnymi negatywnymi emocjami, skierowanymi na sytuacje zewnętrzne i na siebie, a w konsekwencji reagować izolacją od pracy,

¹⁹ E. Biłska, *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, z. 4.

²⁰ *Wypalenie zawodowe: przyczyny...*, op. cit., s. 25.

- aktywność, wysoki poziom aspiracji, wysokie wymagania stawiane sobie i innym,
- osoby silne, ambitne, które pracują z dużym nakładem wysiłku i wiele czasu poświęcają swojej pracy zawodowej.

Czynniki, które powodują stres w dużej mierze mogą działać na całe grupy społeczne, bądź tylko na pojedyncze osoby. Poziom stresu, który często jest wywołany określoną sytuacją jest często zależny od podmiotowej oceny jego znaczenia oraz oceny swych umiejętności rozwiązania istniejących barier. Dlatego ogromne znaczenie przy tejże ocenie ma kontrola emocjonalna oraz wsparcie ze strony społeczeństwa²¹.

Wypalenie zawodowe, czyli tzw. syndrom Burnout może wynikać z wielu czynników, zarówno tych zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Do najważniejszych z nich zalicza się²²:

Charakter pracy. Wykonywany każdego dnia zawód oraz jego specyfika należą do najczęstszych przyczyn wypalenia zawodowego. Tyczy się to przede wszystkim osób, których praca polega na stałym, intensywnym kontakcie z ludźmi oraz ich problemami i pojawiającymi się barierami. Są to głównie terapeuci, lekarze, nauczyciele, policjanci, pracownicy społeczni, którzy na co dzień muszą zmagać się z wieloma sytuacjami wywołującymi u nich emocjonalne zaangażowanie.

Środowisko pracy. Niezbędna jest odpowiednia atmosfera w pracy oraz współpracownicy, będący wsparciem w wielu sytuacjach. Często osoby dotknięte wypaleniem zawodowym były osamotnione w pracy, pozbawione wsparcia osób trzecich, mogące liczyć wyłącznie na siebie.

Niespełnione aspiracje zawodowe. Kolejną z przyczyn wypalenie zawodowe jest rutyna w pracy. Brak awansu, możliwości rozwoju, czy oderwanie się od codziennej monotonii jest dość bolesnym ciosem dla osób, które są nastawione na osiągnięcie nowych szczybli swojej zawodowej kariery.

Perfekcjonizm. Postawienie sobie zbyt ambitnych celów, które często są niemożliwe do wykonania w danym środowisku pracy, podeście do obowiązków zawodowych w sposób nadmiernie dokładny mogą być skutkiem wypalenia zawodowego²³.

Stres i nadmierne wymagania w pracy. Stres jest długotrwałym stanem wzmożonego napięcia będący wynikiem nadmiernych obowiązków oraz oczekiwaniami przełożonego, których człowiek czasem nie jest w stanie spełnić – również jest to jedna z przyczyn wypalenia zawodowego. Pomimo, że swe obowiązki dana osoba wykonuje rzetelnie, w danym momencie zaczyna brakować energii i zapału a jakość pracy znacznie maleje. Zanika motywacja i satysfakcja z wykonywanych czynności.

²¹ A. Bańka, *Wypalenie zawodowe*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki...*, op. cit., t. 3, s. 166.

²² W. Okła, S. Steuden, *Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, „Roczniki Psychologiczne” 1999, t. II, s. 142.

²³ *Ibidem*, s. 132.

2.3. PROFILAKTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Profilaktyka jest to działania oraz środki wykorzystywane w celu zapobiegania chorobom. Stosuje ona rozmaite narzędzia i środki zapobiegawcze mające na celu przede wszystkim niedopuszczenia do wypadków, czy jakichkolwiek uszkodzeń ciała i zdrowia.

W sytuacji jakichkolwiek problemów związanych ze stresem, czy wypaleniem zawodowym zapobieganie dotyczy bardzo szerokiego obszaru działań. Oznacza to, iż z jednej strony dotyczy wszelkich starań zmierzających ściśle do podwyższenia szans i zasobów sprzyjających zdrowemu stylowi życia. Zawiera te działania, które stawiają sobie za cel zmniejszanie różnego typu kosztów mających związek ze skutkami wypalenia, jak również minimalizowanie już istniejącej i przyszłej populacji osób mającej podobne problemy²⁴.

Działania zapobiegawcze obejmują trzy niezbędne fazy²⁵:

- profilaktykę pierwszorzędą;
- profilaktykę drugorzędą;
- profilaktykę trzeciorzędą.

Celem profilaktyki pierwszorzędowej jest zminimalizowanie, bądź zapobieganie inicjacji i wynikających z tego problemów związanych z wypaleniem zawodowym. Profilaktyka drugorzędowa natomiast skupia się na wszystkich osobach, które znajdują się w tzw. grupach wysokiego ryzyka, czyli osób, które odczuwają już niechęć do pracy. Natomiast profilaktyka trzeciorzędowa obejmuje osoby już dotknięte wypaleniem zawodowym, którym należy pomóc oraz niwelować wszelkie zahamowania przed specjalistą i podjęciem leczenia.

Wszelkie działania mające na celu zapobieganie wypaleniu zawodowemu, są możliwe do spełnienia. Najważniejsze jest uświadomienie sobie problemu oraz istoty zagrożenia. Najbardziej ogólna pomoc dla własnej osoby to aktywność fizyczna, relaks, zainteresowania. Niebagatelne znaczenie ma również szacunek dla samego siebie oraz troska o swoje zdrowie. Poniżej zaprezentowano sposoby zwalczania i zapobiegania wypaleniu zawodowemu:

- Krok za krokiem. To próba wykonania szeregu życiowych celów oraz zastanowienia się na czym człowiekowi najbardziej w życiu zależy. Trzeba wyrobić sobie pragnienie tego, co się chce w życiu osiągnąć. Następnym bardzo ważnym krokiem jest przygotowanie planu pozwalającego na mierzenie postępów oraz utrzymanie entuzjazmu. Należy pracować na tym, aby rozwinąć w sobie wiarę w siebie i swoje możliwości, a w momentach słabości powinno się koncentrować na mocnych stronach, a nie na słabościach²⁶.
- Odpoczywać i wyłączać wątki do swojego życia. Zmniejszanie napięcia związanego z pracą przez robienie sobie przerw w pracy, wykorzystywanie urlopów

²⁴ L. Cierpiałkowska, *Alkoholizm – przyczyny, leczenie, profilaktyka*, Poznań 2000, s. 213.

²⁵ J. Szymańska, *Programy profilaktyki, podstawy profesjonalnej psychoprofilaktyki*, Warszawa 2000, s. 145.

²⁶ R. Bibik, *Aby światło nie zagasło, czyli jak zapobiegać zespołowi wypalenia zawodowego*, „Wszystko dla Szkoły” 2002, nr 9, s. 11.

i dni wolnych to niedoceniana forma wypoczynku mającego ogromne znaczenie w zapobieganiu wypalenia zawodowego²⁷.

- Nie angażować się za nadto. Emocjonalne wyjałowienie pogłębia się, gdy za nadto człowiek angażuje się w problemy innych lub sprawy nie dotyczące go bezpośrednio. *Zanadto* – oznacza, że pewien stopień zaangażowania uczuciowego jest konieczny; niebezpieczne jest natomiast, gdy zaczyna się zatracać granicę, traktując sprawy zewnętrzne lub życie innych jako część siebie samego. Jeśli tak się dzieje – trzeba stanąć z boku i opisać sytuację, jakby dotyczyła ona zupełnie kogoś innego. Zmieniając perspektywę, można uzyskać dystans do jakiegoś uczucia lub osoby, można dostrzec zupełnie inne emocje.
- Sprawianie sobie przyjemności. Praca policjanta jest bardzo trudna i wyczerpująca dlatego należy mieć wyćwiczone ciało i odporną psychikę. oraz poświęcać dużo energii dla siebie samego np. uprawianie sportów, odpoczynek na łonie natury.
- Podkreślać korzyści. Zauważanie tego co dobre i korzystne dla każdego człowieka budzi pozytywne emocje, przynosi satysfakcję i radość, pracuje się wtedy przyjemniej i mniej męcząco.
- Poznać siebie i swój potencjał. Podstawowym elementem zapobiegania wypaleniu zawodowemu jest uświadomienie sobie swoich mocnych stron, zidentyfikowanie zalet i potencjalnych możliwości. Świadomość własnego potencjału sprzyja pozytywnej konfrontacji z innymi ludźmi, korzystnej autoprezentacji, koncentracji na pozytywnych własnościach innych ludzi oraz zwiększeniu poziomu energii życiowej.
- Relaks. Obecność stresu w życiu człowieka jest faktem, z którym należy się pogodzić. Nie znaczy to jednak, że godzić się trzeba z niszczącymi jego konsekwencjami. Każdy radzi sobie z tym problemem w indywidualny sposób. Indywidualnie również, w zależności od konstrukcji psychofizycznej, bagażu genetycznego i uwarunkowań środowiskowych, radzi sobie z nim organizm.
- Dekompresja. Stan napięcia emocjonalnego, który towarzyszy pracy, może mieć zgubny wpływ na relacje z rodziną i przyjaciółmi. Aby sobie z tym poradzić, należy traktować dom i pracę jako dwa oddzielne światy i zdać sobie sprawę, że niezbędne jest przechodzenie z jednego stanu w drugi. Bardzo pomaga tu samotność. Podstawą wielu technik dekompresji jest hasło „zwolnij, poruszasz się zbyt prędko”.
- Szukać wsparcia wśród innych (rodziny, przyjaciół), gdyż jest to nieodzownym elementem w życiu każdego człowieka. Jeżeli problem jest zbyt osobisty, pomocą mogą służyć specjaliści, psychologowie, psychiatrzy.
- Wprowadzać zmiany. Ostatnim elementem, który może pomóc w zapobieganiu wypaleniu zawodowemu, jest wprowadzanie zmian. Rutyna, znudzenie oraz frustracja to pierwsze symptomy, których należy unikać. Pobudzanie cie-

²⁷ M. Gałkowska-Jakubik, *Podręcznik prowadzenia kampanii dla organizacji pozarządowych*, BZB, nr 24, Warszawa 2001, s. 14.

kawości, wyzwania umożliwiają rozwój i poczucie satysfakcji. Zmiany mogą dotyczyć czynności codziennych²⁸:

- zmiana trasy do pracy,
- wyjście z psem w nowym miejscu,
- zmiana ćwiczeń,
- nieplanowane wyjścia do kina, teatru.

Prowadzone przeciwdziałania wypaleniu można również podzielić w zakresie działań indywidualnych, kontaktów z innymi.

W zakresie działań indywidualnych:

Życie w higienie²⁹:

- dbanie o siebie, uprawianie sportów,
- regenerowanie swoich zasobów energii,
- branie odpowiedzialności za swoje zdrowie i efektywność,
- znalezienie „trenera” kogoś kto lepiej opanował sztukę regenerowania swoich zasobów,
- świadomie zarządzanie swoim czasem,
- zdefiniowanie pojęcia sukcesu,
- wyznaczanie celów i koncentracja na ich realizacji,
- nieustanne rozwijanie się.

W zakresie kontaktów z innymi:

- dbanie o kontakty towarzyskie,
- nie izolowanie się od grupy,
- proszenie o pomoc, gdy się jej potrzebuje,
- ćwiczenie zrozumienia i tolerancji.

W pracy³⁰:

- ćwiczenie asertywności,
- bycie odpowiedzialnym,
- delegowanie zadań, współpraca.

Inną szansą na zapobieganie wypaleniu zawodowemu jest motywacja pracownika polegająca na oddziaływaniu przez rozmaite formy i środki na pracowników tak, by ich zachowania były zgodne z wolą kierującego, aby zmierzały do realizowania postawionych przed nimi zadań³¹. Przez motywowanie pracownika należy uświadomić sobie potrzeby i możliwości, a następnie do tych czynników dopasować dostępne środki oddziaływania. Sam proces motywowania może przebiegać na trzy różne sposoby³²: dodatni, ujemny, neutralny.

²⁸ M. Anczewska, *Jak uniknąć objawów wypalenia w pracy z chorymi*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa 2004, s. 122.

²⁹ S. Celińska-Nieckarz, *Pracownik wypalony, czyli przyczyny i skutki utraty motywacji osiągnięć*, „Personel” 1998, nr 11, s. 14.

³⁰ J.F. Terelak, *Psychologia stresu...*, op. cit., s. 70

³¹ M. Dziewulski, *Zagrożenia w sporcie*, „Medycyna Rodzinna” 2004, nr 3, s. 106

³² P. Jurek, *Pracoholizm czy zaangażowanie?*, „Personel i Zarządzanie” 2012, nr 4, s. 57.

ROZDZIAŁ III

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

3.1. KWESTIONARIUSZ POCZUCIA STRESU – KPS

Analizy statystyczne przeprowadzono za pomocą pakietu statystycznego PQStat wersja 1.6.4.122.

Przed rozpoczęciem analiz przeprowadzono test Kołmogorova-Smirnova w celu sprawdzenia czy empiryczne rozkłady zmiennych odbiegają od teoretycznego rozkładu normalnego. Na podstawie wyników zdecydowano, iż dalsze analizy mogą być prowadzone metodami parametrycznymi. Sprawdzone również jednorodność wariancji w porównywanych grupach za pomocą testu F Fishera-Snedecora. Wyniki wskazujące na jednorodność wariancji u Ubu płci pozwoliły na zastosowanie testów parametrycznych bez dodatkowych poprawek.

Wyniki kwestionariusza KPS w ankietowanej grupie w zależności od płci porównywano testem studenta dla grup niezależnych.

Wyniki kwestionariusza KPS w ankietowanej grupie w zależności od wieku analizowano szacując współczynniki korelacji liniowej Pearsona.

Rzetelność skali wypalenia zawodowego analizowano szacując współczynnik Alfa Cronbacha dla wyników ogólnego jak i dla poszczególnych podskal.

Za istotne przyjęto prawdopodobieństwo testowe na poziomie $p < 0,05$ a za wysoce istotne przyjęto prawdopodobieństwo testowe na poziomie $p < 0,01$.

W badaniach wykorzystano kwestionariusz poczucia stresu (KPS) do badania osób w różnym wieku i o różnych celach (w tym placówkach edukacyjnych).

Konstrukcja kwestionariusza oparta została na założeniach teoretycznych, zakładających zasadność badania wielowymiarowej struktury doznań stresowych. Analiza teorii, jak i prowadzonych przez wiele lat różnych badań empirycznych uzasadnia sprowadzenie badań nad stresem do trzech zasadniczych obszarów: **doświadczanego napięcia emocjonalnego, stresu intrapsychnicznego** (wynikającego z konfrontacji z samym sobą) i **stresu zewnętrznego** (wynikającego z konfrontacji jednostki z obciążeniami dostrzeganymi w świecie społecznym, zewnętrznym).

Biorąc pod uwagę fakt, że kwestionariusz będzie służył do badania osób w różnym wieku i w różnych celach (w organizacjach, placówkach edukacyjnych, zdrowotnych, penitencjarnych), wprowadzono jako dodatkowy wymiar – skalę kłamstwa, mogącą służyć jako wiarygodne narzędzie do wstępnej weryfikacji wy-

powiedzi osób badanych. Można przypuszczać, że nie którzy respondenci mogą ujawniać tendencyjny sposób odpowiadania związany bądź to ze skłonnościami autoprezentacyjnymi, bądź ze specyficznym rozumieniem treści pozycji kwestionariusza KPS.

Badania nad stresem sprowadzono do trzech podstawowych obszarów dodając skalę kłamstwa, tj.;

- napięcie emocjonalne – poczucie niepokoju, nadmiernej nerwowości. Często występujące trudności w odprężeniu się w różnych codziennych sytuacjach. Brak energii do działania połączony z tendencją do rezygnacji z podejmowania różnych zadań, realizacji, planów. Występowanie nadmiernej drażliwości w różnych relacjach interpersonalnych.
- stres zewnętrzny – poczucie bycia niesprawiedliwie ocenianym przez inne osoby w różnych kontekstach społecznych (w domu, w pracy). Poczucie bezradności, narastającego wyczerpania w obronie swojego punktu widzenia (swoich racji) w patrzeniu na różne sprawy. Doświadczenie niepokoju wynikającego z poczucia bycia wykorzystywanym przez inne osoby.
- stres intrapsychiczny – obawy, zamartwianie się, obniżone poczucie sensu życia z powodu odczuwania trudności w realizacji celów, zadań, wyzwań dnia codziennego wynikające z poczucia bycia słabym psychicznie, mało zdolnym, posiadającym zbyt małe zasoby. Poczucie, że ma się problemy ze sobą, ciągle żywymi doświadczeniami przeszłości dające obawy osamotnienia, niepokoju. Myślenie o przyszłości wzbudza niepokój, tendencje rezygnacyjne, pesymizm w ocenie siebie i świata.
- skala kłamstwa.

W obrębie każdego wymiaru zawartych zostało 7 stwierdzeń. Wyniki surowe dla każdego z nich należą do przedziału 7–35 punktów. Przy skali kłamstwa umieszczonych zostało 6 stwierdzeń, co daje maksymalny wynik 30 punktów (z przedziału 6–30). Ogólny wynik zawiera się w przedziale 21–105 punktów i jest sumą punktów trzech wymiarów, tj. stresu emocjonalnego, zewnętrznego i intrapsychicznego (bez wliczania skali kłamstwa).

Suma wyników w poszczególnych kolumnach jest wynikiem surowym przeliczonym na steny (dla każdej płci oddzielnie).

Stwierdzenia przyporządkowane poszczególnym wymiarom:

- napięcie emocjonalne – przypisane stwierdzenia: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 26;
- stres zewnętrzny – zawiera stwierdzenia: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26;
- stres intrapsychiczny – obejmuje stwierdzenia z punktów: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27;
- skala kłamstwa – 6 stwierdzeń: 4, 8, 12, 16, 24;
- wynik ogólny – suma wszystkich poprzednich stwierdzeń (bez uwzględniania skali kłamstwa: 4, 8, 12, 16, 20, 24) czyli: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 26, 25, 26.

Przyjęta skala, wynikająca z przeliczenia wyniku surowego na steny¹, składa się z 10 różnych jednostek, od wartości bardzo niskich (steny 1–2) do bardzo wysokich (steny 9–10). W kolejności pozostałe: steny 3–4 wyniki niskie, 5–6 wyniki przeciętne, 7–8 wyniki wysokie i 9–10 wyniki bardzo wysokie.

Badaniami objętych zostało 100 nauczycieli szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych woj. Małopolskiego (miasta Krakowa). Ze względu na niedopuszczalne w badaniach braki w udzielanych odpowiedziach ostatecznej analizie poddanych zostało 81 prawidłowo wypełnionych ankiet. W grupie badanych przeważały kobiety (patrz tabela 3).

Tabela 3. Płeć respondentów

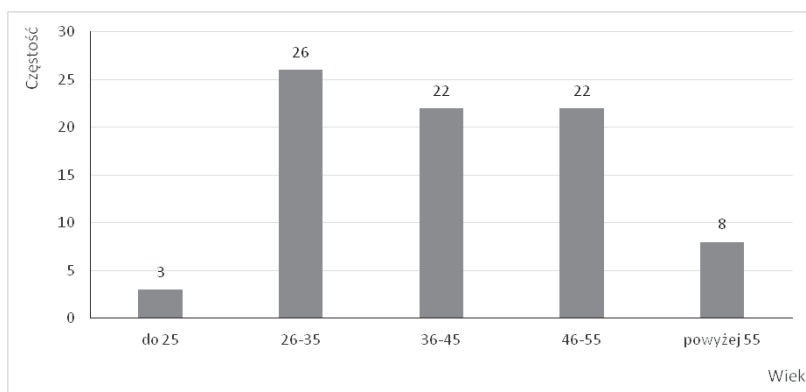
Kobieta	60	74%
Mężczyzna	21	26%
Ogółem	81	100%

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 4. Wiek ankietowanych

Wiek	Liczba ankietowanych	% ankietowanych
do 25	3	4%
26–35	26	32%
36–45	22	27%
46–55	22	27%
Powyżej 55	8	10%
Ogółem	81	100%

Źródło: opracowanie własne.

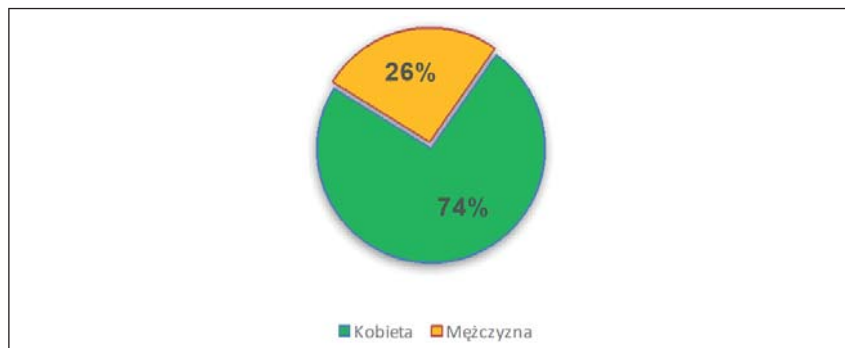


Wykres 1. Wiek badanych

Źródło: opracowanie własne.

¹ Wyrażają stopień nasilenia badanej cechy w pożądanym lub niepożądanym kierunku (uwarunkowania psychologiczne).

Granice podziałów ze względu na wiek przyjęto kierując się możliwym czasem pracy badanych i ich kondycją u progu (na finiszu) kariery zawodowej (jako wyjściowe grupa pierwsza i piąta liczyły po 15 osób).



Wykres 2. Rozkład zmiennej płci

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5. Poziomy wyników analizowanych skal ogółem

Wyniki	Wynik ogólny bez skali kłamstw		Wynik – wymiar napięcie emocjonalne		Wynik – wymiar stres zewnętrzny		Wynik – wymiar stres intrapsychiczny		Wynik – skala kłamstw	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	44	54,32	40	49,38	50	61,73	48	59,26	1	1,23
Średnie (IV–VII)	37	45,68	38	46,91	30	37,04	32	39,51	33	40,74
Wysokie (VIII–X)	0	0,00	3	3,70	1	1,23	1	1,23	47	58,02

Źródło: opracowanie własne.

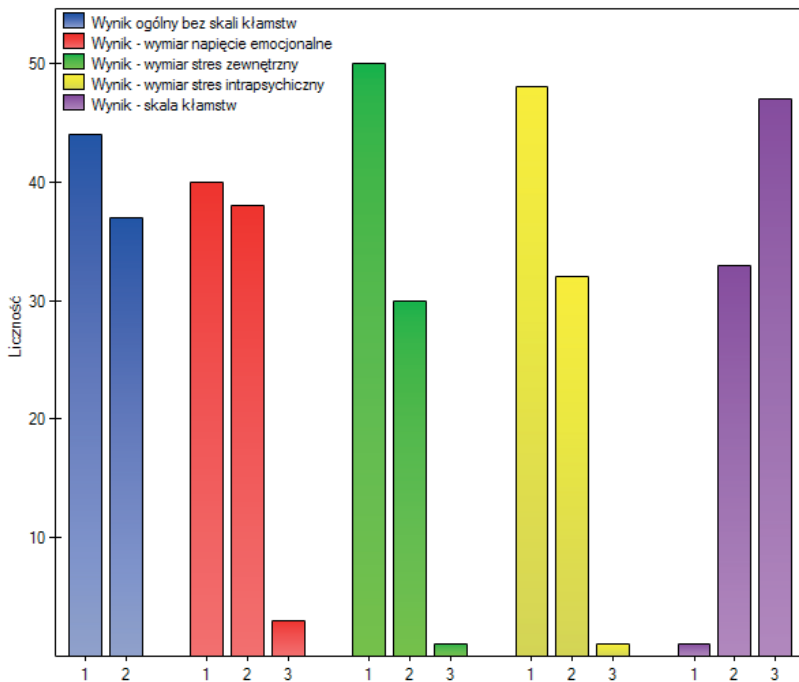
Wynik ogólny KPS bez skali kłamstw u żadnego z ankietowanych nie przyjął wartości wysokiej. Niewiele ponad połowa czyli 54,32% przypadków to wyniki niskie a pozostałe 45,68% przypadków to wyniki średnie.

W przypadku napięcia emocjonalnego najczęściej czyli 49,38% ankietowanych wykazywało wyniki niskie a 46,91% miała wynik na średnim poziomie. Jedynie 3,7% ankietowanych miało wysoki wynik tej skali.

W przypadku stresu zewnętrznego większość czyli 61,73% ankietowanych wykazywało wyniki niskie a 37,04% miała wynik na średnim poziomie. Jedynie jedna osoba miała wysoki wynik tej skali.

W przypadku stresu intrapsychicznego większość czyli 59,26% ankietowanych wykazywało wyniki niskie a 39,51% miała wynik na średnim poziomie. Jedynie jedna osoba miała wysoki wynik tej skali.

W przypadku skali kłamstwa tylko jedna osoba miał niskie wyniki. Wyniki średnie miało 40,74% ankietowanych a większość czyli 58,02% ankietowanych wykazywało wysokie wyniki skali kłamstw.



Wykres 3. Poziomy wyników analizowanych skal ogółem

Źródło: opracowanie własne.

Wynik ogólny bez skali kłamstw [ws] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio

50,48 z odchyleniem 15,93 a zakres wyników to od 21 do 88. W grupie kobiet średnia to 50,02 z odchyleniem 15,88 a zakres wyników to od 21 do 80. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 51,81 z odchyleniem 16,38 a zakres wyników to od 25 do 88. Nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) różnicy między płciami.

Wynik ogólny bez skali kłamstw [sten] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 3,33 z odchyleniem 1,8 a zakres wyników to od 1 do 7. W grupie kobiet średnia to 3,27 z odchyleniem 1,79 a zakres wyników to od 1 do 7. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 3,52 z odchyleniem 1,86 a zakres wyników to od 1 do 7. Nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) różnicy między płciami.

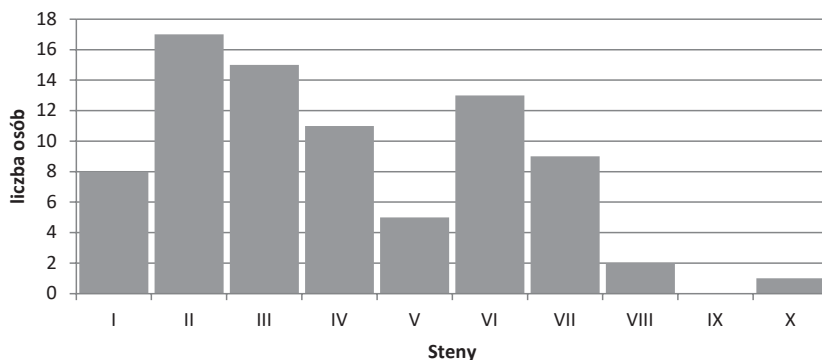
Wynik – wymiar napięcie emocjonalne [ws] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 18,07 z odchyleniem 6,84 a zakres wyników to od 7 do 35. W grupie kobiet średnia to 18,13 z odchyleniem 6,85 a zakres wyników to od 7 do 32. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 17,9 z odchyleniem 6,95 a zakres wyników to od 8 do 35. Nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) różnicy między płciami.

Tabela 6. Wyniki analizowanych skal ogółem i z podziałem na płeć ankietowanych

Skala	Grupa	Średnia arytmetyczna	Odczylenie standardowe	Minimum	Dolny kwartyl	Mediana	Górny kwartyl	Maksimum	Test t-studenta (df=79)
Wynik ogólny bez skali kłamstw	[ws]	Ogółem	50,48	15,93	21,0	38,0	49,0	61,0	t=-0,4417 p=0,6599
		Kobiety	50,02	15,88	21,0	37,5	48,0	61,3	
		Mężczyźni	51,81	16,38	25,0	40,0	53,0	57,0	
	[sten]	Ogółem	3,33	1,80	1,0	2,0	3,0	4,0	t=-0,5602 p=0,5770
		Kobiety	3,27	1,79	1,0	2,0	3,0	4,3	
		Mężczyźni	3,52	1,86	1,0	2,0	4,0	4,0	
Wynik – wymiar napięcie emocjonalne	[ws]	Ogółem	18,07	6,84	7,0	13,0	17,0	23,0	t=0,1311 p=0,8960
		Kobiety	18,13	6,85	7,0	12,8	16,5	23,3	
		Mężczyźni	17,90	6,95	8,0	13,0	18,0	23,0	
	[sten]	Ogółem	3,99	2,12	1,0	2,0	4,0	6,0	t=0,2065 p=0,8369
		Kobiety	4,02	2,09	1,0	2,0	3,5	6,0	
		Mężczyźni	3,90	2,28	1,0	2,0	4,0	6,0	
Wynik – wymiar stres zewnętrzny	[ws]	Ogółem	16,11	5,12	7,0	13,0	16,0	19,0	t=-0,9229 p=0,3589
		Kobiety	15,80	5,06	7,0	12,0	15,5	19,0	
		Mężczyźni	17,00	5,33	7,0	14,0	16,0	19,0	
	[sten]	Ogółem	3,10	1,64	1,0	2,0	3,0	4,0	t=-1,2291 p=0,2227
		Kobiety	2,97	1,60	1,0	2,0	3,0	4,0	
		Mężczyźni	3,48	1,72	1,0	2,0	3,0	4,0	
Wynik - wymiar stres intrapsychiczny	[ws]	Ogółem	16,30	5,84	7,0	12,0	16,0	20,0	t=-0,5525 p=0,5822
		Kobiety	16,08	5,58	7,0	11,8	15,5	20,3	
		Mężczyźni	16,90	6,63	7,0	12,0	16,0	19,0	
	[sten]	Ogółem	3,11	1,70	1,0	2,0	3,0	4,0	t=-0,6956 p=0,4887
		Kobiety	3,03	1,62	1,0	1,8	3,0	4,0	
		Mężczyźni	3,33	1,93	1,0	2,0	3,0	4,0	
Wynik – skala kłamstw	[ws]	Ogółem	22,43	3,23	14,0	20,0	22,0	30,0	t=0,0058 p=0,9954
		Kobiety	22,43	3,02	16,0	20,0	22,0	25,0	
		Mężczyźni	22,43	3,85	14,0	20,0	23,0	25,0	
	[sten]	Kobiety	8,03	1,71	4,0	7,0	8,0	10,0	t=0,0719 p=0,9428
		Mężczyźni	8,00	2,14	3,0	7,0	9,0	10,0	
		Ogółem	8,02	1,82	3,0	7,0	8,0	10,0	

Źródło: opracowanie własne.

Wynik – wymiar napięcie emocjonalne [sten] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 3,99 z odchyleniem 2,12 a zakres wyników to od 1 do 10. W grupie kobiet średnia to 4,02 z odchyleniem 2,09 a zakres wyników to od 1 do 8. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 3,9 z odchyleniem 2,28 a zakres wyników to od 1 do 10. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.



Wykres 4. Uogólnione stenowe napięcie emocjonalne

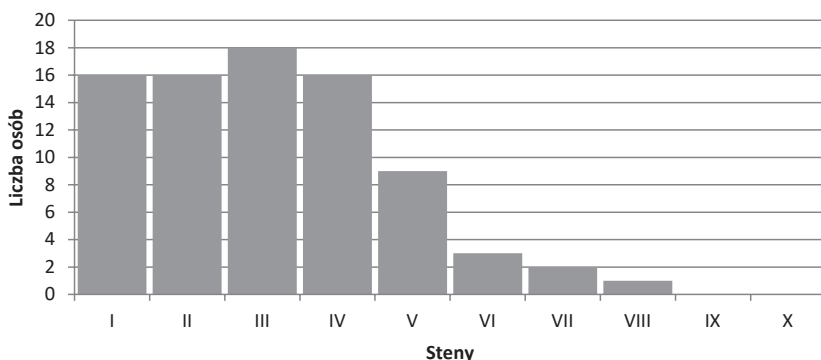
Źródło: opracowanie własne.

Dla wymiaru „napięcie emocjonalne” wynik stena w granicach 7–10 (czyli 7–8 wyniki wysokie i 9–10 bardzo wysokie) wskazuje, że osoby badane doświadczają poczucia niepokoju, wykazują tendencje do rezygnacji, pesymistycznie patrzą na świat jak i ocenę własnej osoby, niepowodzeń upatrują we własnej osobie nie widząc ich w środowisku (patrz wykres powyżej).

Sytuacja odwrotna, jeżeli chodzi o badanych z przedziału 1–4 stena (1–2 bardzo niskie i 3–4 niskie). W relacjach z samym sobą funkcjonują bezstresowo. Dla 5–6 stena doświadczanie stresu na poziomie przeciętnym. Jak wynika z danych wykresu przeważająca większość badanych znalazła się w przedziale 1–4 stena czyli wartości bardzo niskich i niskich poczucia stresu.

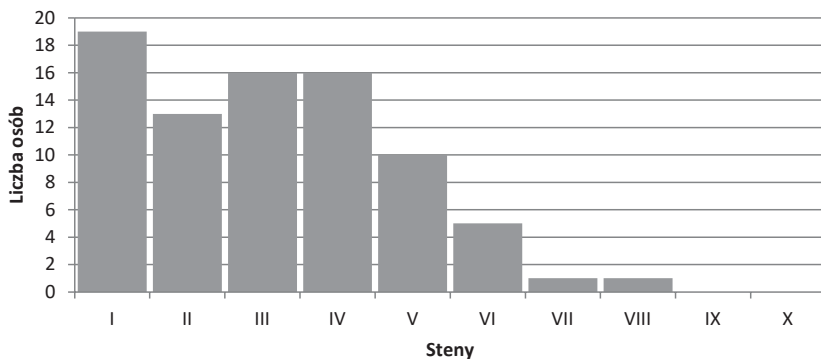
Wynik – wymiar stres zewnętrzny [ws] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 16,11 z odchyleniem 5,12 a zakres wyników to od 7 do 31. W grupie kobiet średnia to 15,8 z odchyleniem 5,06 a zakres wyników to od 7 do 28. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 17 z odchyleniem 5,33 a zakres wyników to od 7 do 31. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.

Wynik – wymiar stres zewnętrzny [sten] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 3,1 z odchyleniem 1,64 a zakres wyników to od 1 do 8. W grupie kobiet średnia to 2,97 z odchyleniem 1,6 a zakres wyników to od 1 do 7. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 3,48 z odchyleniem 1,72 a zakres wyników to od 1 do 8. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.



Wykres 5. Uogólnione normy stenowe stres zewnętrzny

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 6. Uogólnione normy stenowe stres intrapsychiczny

Źródło: opracowanie własne.

Dla wymiaru „stres zewnętrzny” wynik 7–10 stena wiąże się z doświadczaniem frustracji i przekonania o wyczerpaniu własnych zasobów do realizacji stawianych im zadań. To również poczucie bycia wykorzystywanym i niesprawiedliwie traktowanym przez przełożonych, współpracowników. Bezradność i narastające zmęczenie w obronie własnych racji. W badanej grupie jest to znikoma liczba. Największa liczba badanych uzyskała wynik (w przeliczeniu) w granicach 1–4 stena (1–2 bardzo niski i 3–4 niski) co oznacza brak doświadczania stresorów w relacji ze światem zewnętrznym i 5–6 stena jako przeciętne doświadczanie stresu zewnętrznego

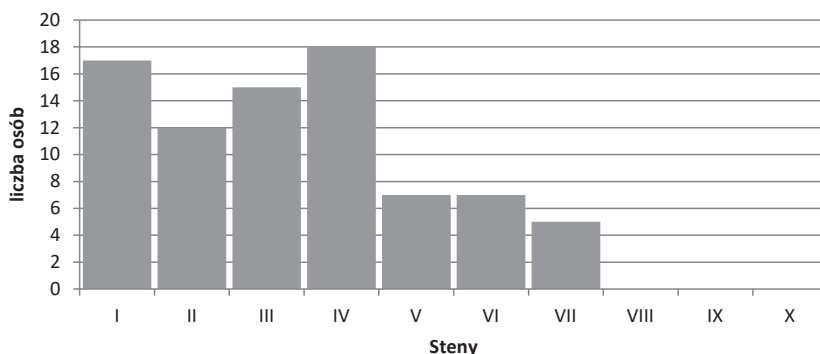
Wynik – wymiar stres intrapsychiczny [ws] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 16,3 z odchyleniem 5,84 a zakres wyników to od 7 do 32. W grupie kobiet średnia to 16,08 z odchyleniem 5,58 a zakres wyników to od 7 do 27. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 16,9 z odchyleniem 6,63 a zakres wyników to od 7 do 32. Nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) różnicy między płciami.

Wynik – wymiar stres intrapsychiczny [sten] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 3,11 z odchyleniem 1,7 a zakres wyników to od 1 do 8. W grupie kobiet średnia to 3,03 z odchyleniem 1,62 a zakres wyników to od 1 do 6. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 3,33 z odchyleniem 1,93 a zakres wyników to od 1 do 8. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.

Obawy i zmartwienia wymiaru „stresu intrapsychicznego” przy wyniku 7–10 stena. Ponadto poczucie trudności w realizacji celów jak i wyzwań dnia codziennego, przekonanie o byciu słabym psychicznie, jak i niewielkich zasobach zawodowych. Ożywają doświadczenia, problemy z dalekiej przeszłości ale i te obecne. Problemy w konfrontacji z samym sobą, rezygnacja, pesymizm w ocenie własnej i otaczającej rzeczywistości. Obwinianie siebie za pojawiające się problemy. W grupie badanych steny 1–4 wymienione wskaźniki stresu znajdują się na bardzo niskim (1–2 stena) i niskim poziomie (3–4 stena).

Wynik – skala kłamstw [ws] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 22,43 z odchyleniem 3,23 a zakres wyników to od 14 do 30. W grupie kobiet średnia to 22,43 z odchyleniem 3,02 a zakres wyników to od 16 do 30. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 22,43 z odchyleniem 3,85 a zakres wyników to od 14 do 29. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.

Wynik – skala kłamstw [sten] w całej grupie ankietowanych wynosił średnio 8,03 z odchyleniem 1,71 a zakres wyników to od 4 do 10. W grupie kobiet średnia to 8 z odchyleniem 2,14 a zakres wyników to od 3 do 10. Natomiast wśród mężczyzn średnia to 8,02 z odchyleniem 1,82 a zakres wyników to od 3 do 10. Nie stwierdzono istotnej ($p>0,05$) różnicy między płciami.



Wykres 7. Uogólnione normy stenowe skala ogólna

Źródło: opracowanie własne.

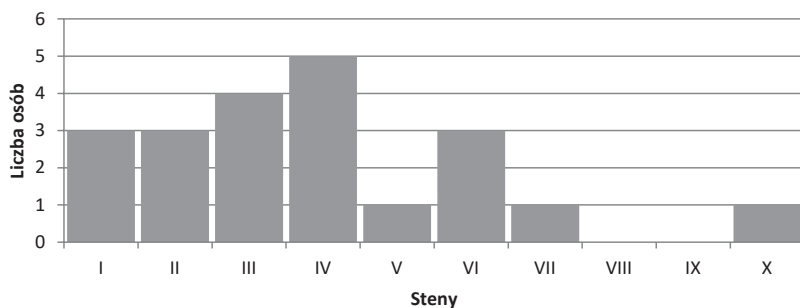
W zakresie skali kłamstwa uzyskany wynik w granicach 1–4 stena potwierdza brak przejawiania tendencji do fałszowania własnego obrazu przez objętych badaniami nauczycieli.

Tabela 7. Normy stenowe dla mężczyzn

Mężczyźni. Skala ogólna	Sten	Mężczyźni. Napięcie emocjonalne	Sten	Mężczyźni. Stres zewnętrzny	Sten	Mężczyźni. Stres intrapsy- chiczny	Sten	Mężczyź- ni. Skala kłamstw	Sten
21	1	7	1	7	1	7	1	6	1
36	2	11	2	11	2	11	2	13	2
45	3	14	3	14	3	14	3	14	3
53	4	18	4	18	4	18	4	16	4
62	5	21	5	21	5	21	5	17	5
71	6	24	6	24	6	24	6	19	6
79	7	27	7	27	7	28	7	20	7
88	8	30	8	30	8	31	8	22	8
97	9	33	9	33	9	34	9	23	9
104	10	35	10	35	10	35	10	24	10

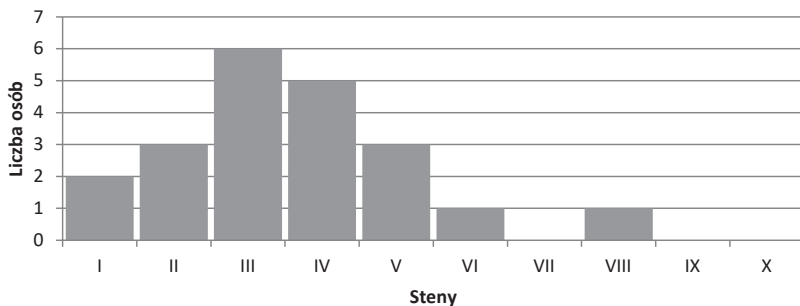
Źródło: opracowanie własne.

Normy stenowe dla mężczyzn



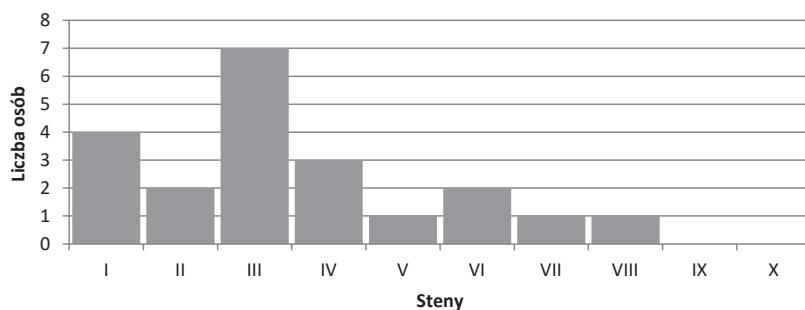
Wykres 8. Napięcie emocjonalne

Źródło: opracowanie własne.



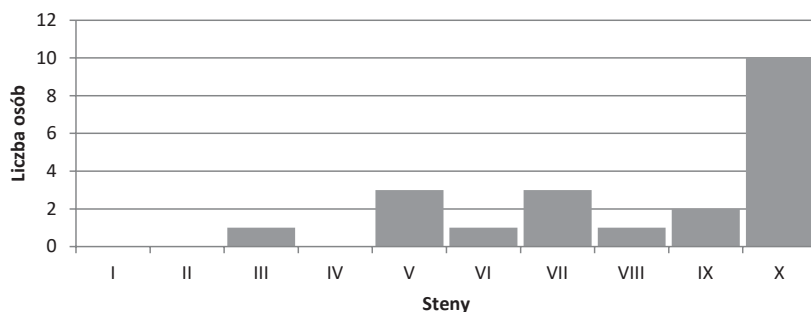
Wykres 9. Stres zewnętrzny

Źródło: opracowanie własne.



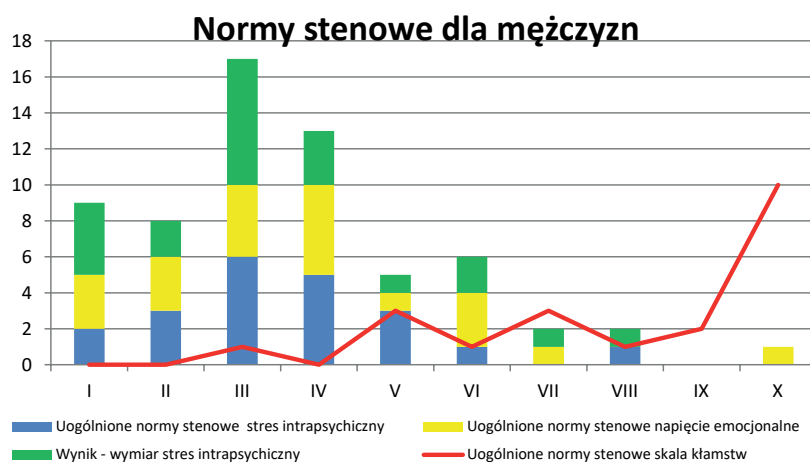
Wykres 10. Stres intrapsychniczny

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 11. Skala kłamstw

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 12. Normy stenowe dla mężczyzn

Źródło: opracowanie własne.

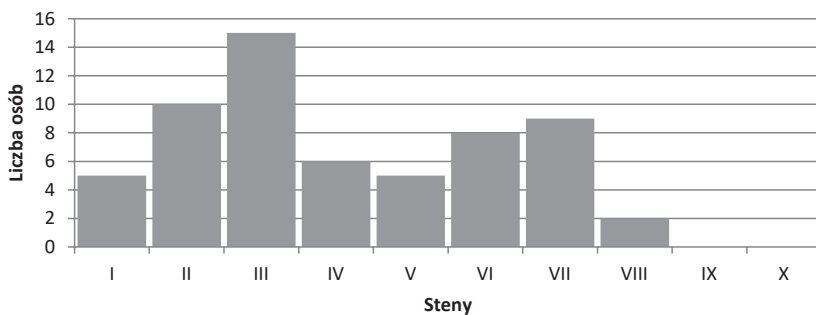
Wykres 12 przedstawia uogólnione normy stenowe dla mężczyzn w zakresie: napięcia emocjonalnego, stresu intrapsychnicznego, skali kłamstw oraz wymiar stresu intrapsychnicznego.

Tabela 8. Normy stenowe dla kobiet

Kobiety. Skala ogólna	Sten	Kobiety. Napięcie emocjonalne	Sten	Kobiety. Stres zewnętrzny	Sten	Kobiety. Stres intrapsychniczny	Sten	Kobiety. Skala kłamstw	Sten
21	1	7	1	7	1	7	1	6	1
38	2	10	2	13	2	12	2	13	2
46	3	13	3	16	3	16	3	15	3
55	4	17	4	19	4	19	4	16	4
63	5	20	5	22	5	22	5	17	5
71	6	23	6	24	6	25	6	19	6
79	7	26	7	27	7	28	7	20	7
88	8	30	8	30	8	31	8	22	8
96	9	33	9	33	9	34	9	23	9
104	10	35	10	35	10	35	10	25	10

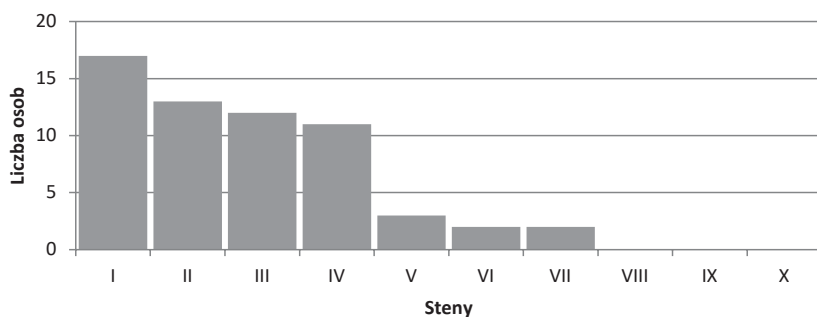
Źródło: opracowanie własne.

Normy stenowe dla kobiet



Wykres 13. Napięcie emocjonalne

Źródło: opracowanie własne.



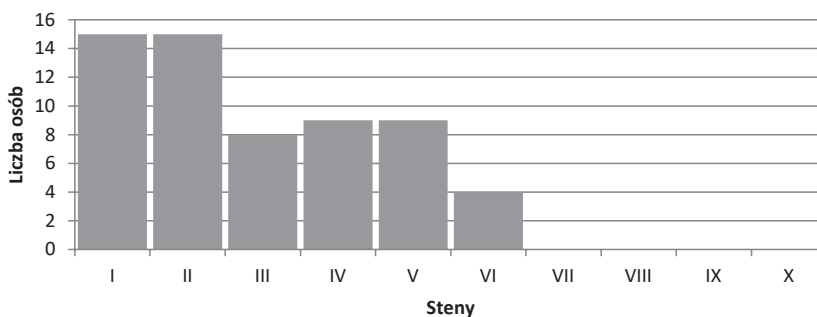
Wykres 14. Stres zewnętrzny

Źródło: opracowanie własne.



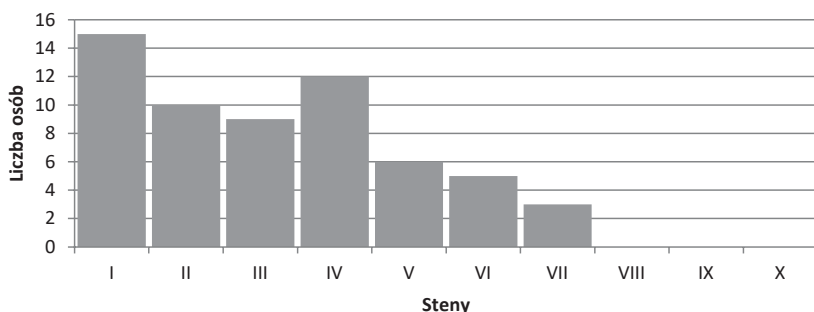
Wykres 15. Skala kłamstw

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 16. Stres intrapsychiczny

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 17. Skala ogólna

Źródło: opracowanie własne.

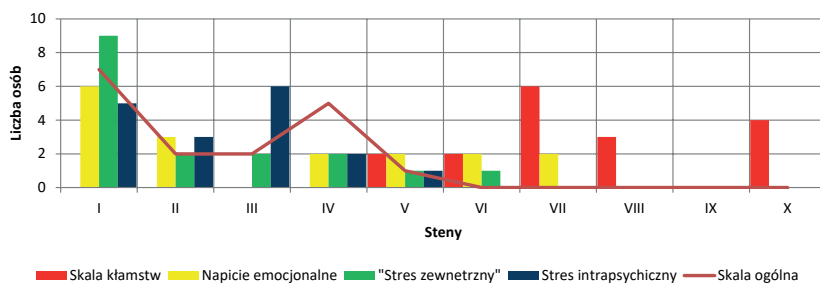
Na podstawie analizy danych zawartych w tabelach widoczne są istotne różnice w zakresie doświadczania stresu między kobietami a mężczyznami, które wykazują tendencje do odczuwania stresu zewnętrznego i intrapsychnicznego na wyższym poziomie a przypadku mężczyzn napięcie emocjonalne. Częściej pojawia się niepokój czy zwiększona nerwowość, pobudliwość. Napięcie emocjonalne związane jest trudnościami w odprężaniu się w codziennych sytuacjach zawodowych. Najbardziej niepokojącą może być rezygnacja z podjętych planów przy pojawieniu się trudności w samodzielnym ich rozwiązaniu. Również nadmierna drażliwość znalazła swoje miejsce jako wynik zaburzenia relacji interpersonalnych w tym przypadku na niemalże równym poziomie.

Poza doświadczaniem napięcia emocjonalnego, stres zewnętrzny ma istotne miejsce w ocenie badanych. niesprawiedliwe ocenianie i niepokój wynikający z bycia wykorzystywanym, często bezradność, frustracja i przyszłość wzbudzająca niepokój to główne zagrożenia stabilizacji zawodowej prowadzące do wypalenia.

Poczucie stresu a wiek

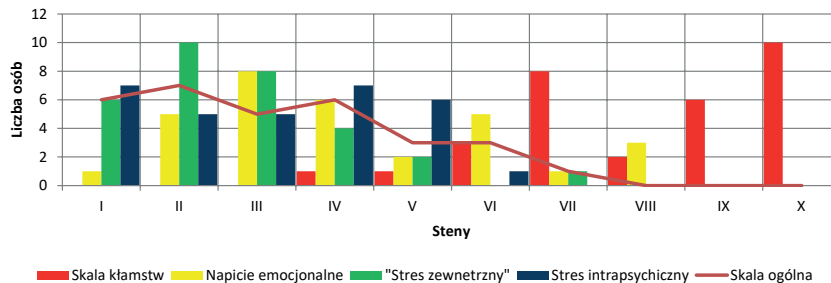
Wiek jako zmienna wskazuje na powiązania z nasileniem doświadczania różnego rodzaju stresu. Analizowano konfiguracje wiekowe w poszczególnych przedziałach wiekowych oraz z podziałem na kobiety i mężczyzn. Dla wyszczególnionych grup opracowano normy stenowe w kategoriach: skala kłamstw, napięcie emocjonalne, stres zewnętrzny, stres intrapsychniczny i skala ogólna. Ze względu na wiek wyodrębniono 6 grup wiekowych: do 25 roku życia, 26–35 lat, 36–45 lat, 46–55 lat i powyżej 55 roku życia z podziałem na kobiety i mężczyzn. Wyniki przedstawiono na wykresach zamieszczonych poniżej.

Kobiety



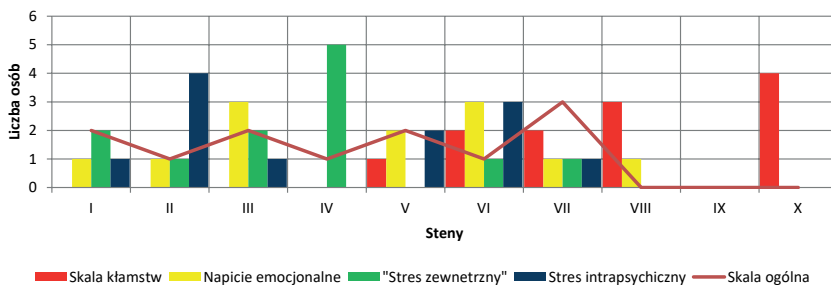
Wykres 18. Steny dla kobiet przedział wiekowy 21–30 lat

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 19. Steny dla kobiet przedział wiekowy 31–50 lat

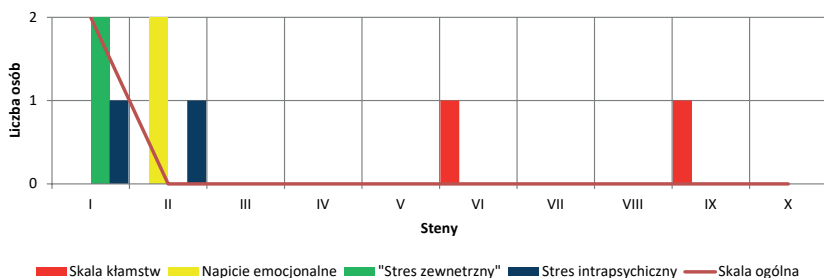
Źródło: opracowanie własne.



Wykres 20. Steny dla kobiet przedział wiekowy 31–50 lat

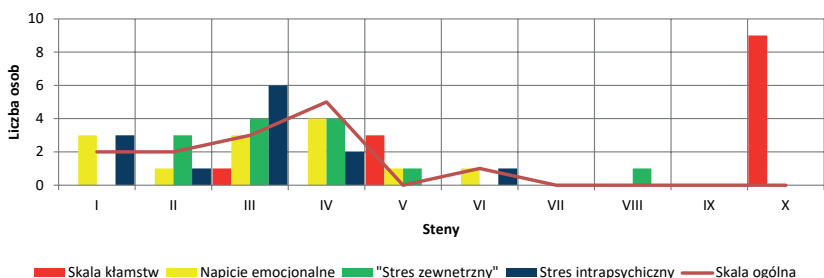
Źródło: opracowanie własne.

Mężczyźni



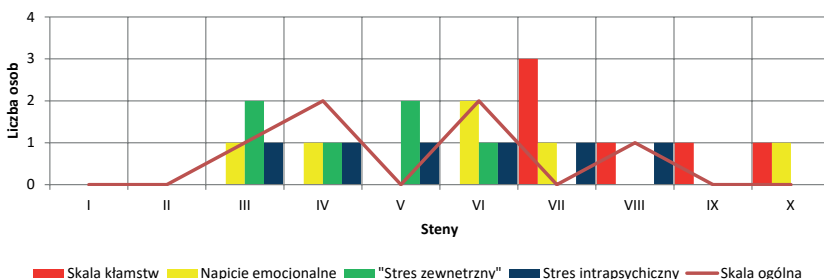
Wykres 21. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 21–30 lat

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 22. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 31–50 lat

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 23. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 51–70 lat

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z danych zawartych na powyższych wykresach wiek kobiet w istotny sposób wiąże się z doświadczaniem stresu ujmowanego we wskazanych wymiarach (również w wyniku ogólnym). W przypadku napięcia emocjonalnego osiągają wyższe wskaźniki od mężczyzn. W przypadku mężczyzn poziom stresu wzrasta z wiekiem. Na wykresach przedstawione zostały również wskaźniki rze-

telności dla przyjętych skal i moce dyskryminacyjne w oparciu o właściwości poszczególnych pozycji KPS oraz rzetelności skal. Wykorzystano wyniki pełnej grupy badanej, tj. 81 osób (nauczycieli) z podziałem na kobiety i mężczyzn. Jako zmienne przyjęto: napięcie emocjonalne, stres zewnętrzny, stres intrapsychiczny, skalę kłamstwa.

Skala kłamstwa.

Wynik w granicach 1–4 stena świadczy o braku przejawiania tendencji do fałszowania opisu obrazu siebie.

Wynik w granicach 5–6 stena to przeciętne nasilenie skłonności do tendencyjnego przedstawiania siebie.

Wynik w granicach 7–10 stena wskazuje na tendencje osoby badanej do ukrywania swoich wad, wybielania się, niedostrzegania swoich słabych stron. Może to wynikać ze słabego krytycyzmu, słabego wglądu w siebie, bądź celowego wprowadzania w błąd innych. Tendencja ta może wpływać na niezgodne z własnymi odczuciami przedstawienie siebie w badaniach testowych.

Wymiar napięcie emocjonalne.

Wynik w granicach 1–4 stena świadczy o braku doświadczenia napięcia emocjonalnego.

Wynik w granicach 5–6 stena to przeciętne nasilenie napięcia emocjonalnego.

Wynik w granicach 7–10 stena wskazuje na doświadczenie poczucia niepokoju, nadmiernej nerwowości, trudności w odprężaniu się. Towarzyszy temu brak energii do działania, tendencja do rezygnacji z realizacji planów, zadań. Często występuje drażliwość w relacjach interpersonalnych.

Wymiar stres zewnętrzny.

Wynik w granicach 1–4 stena świadczy o braku doświadczenia stresorów wynikających z relacji ze światem zewnętrznym.

Wynik w granicach 5–6 stena to przeciętne doświadczenie stresu zewnętrznego.

Wynik w granicach 7–10 stena wskazuje na doświadczenie poczucia frustracji, męczliwości wynikających z przekonania, że różne wymagania, zadania stawiane przez innych przewyższają posiadane zasoby, zdolności, możliwości do ich spełnienia. Jednostce może towarzyszyć niepokój wynikający z poczucia bycia wykorzystywanym, niesprawiedliwie traktowanym przez innych w różnych kontekstach społecznych.

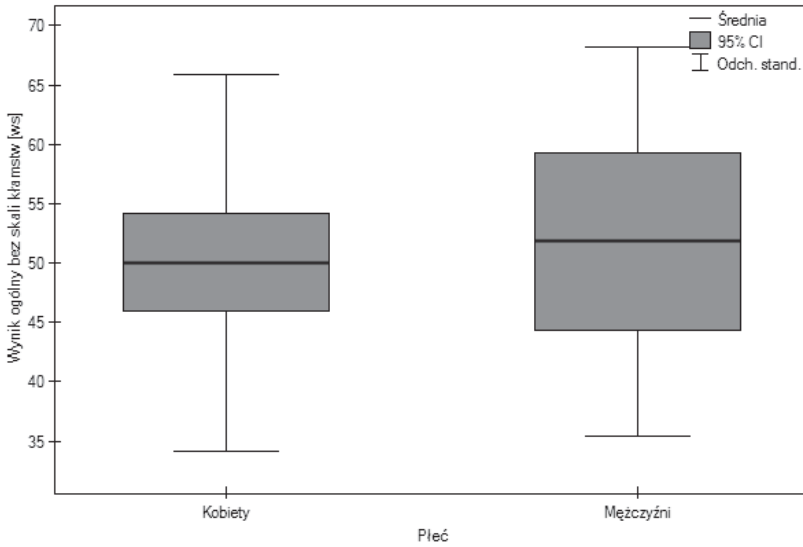
Wymiar stres intrapsychiczny.

Wynik w granicach 1–4 stena świadczy o braku doświadczenia stresorów wynikających z relacji z samym sobą.

Wynik w granicach 5–6 stena to przeciętne doświadczenie stresu intrapsychicznego.

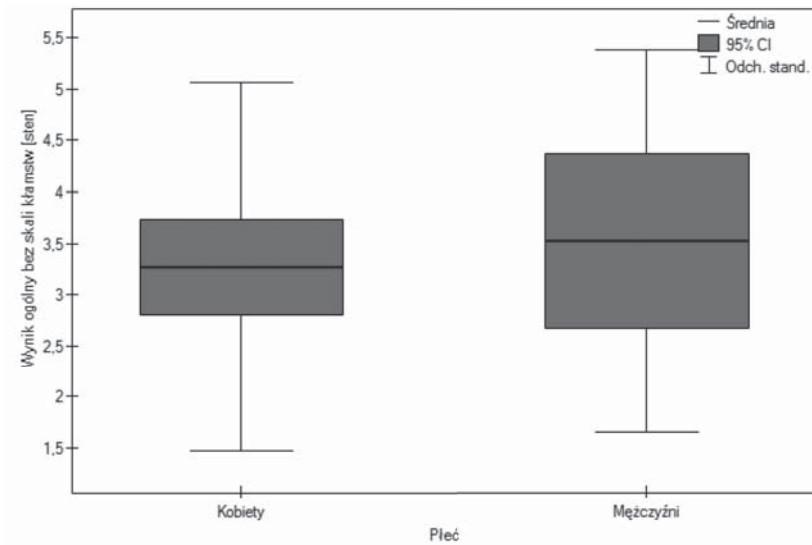
Wynik w granicach 7–10 stena wskazuje na częste pojawianie się obaw, zmartwień, poczucia trudności w realizacji celów, wyzwań dnia codziennego wynika-

jących z przekonania o byciu słabym psychicznie, mało zdolnym, posiadającym małe zasoby. Osoba przeżywa osamotnienie, niepokój wynikający z trudności w akceptowaniu swoich problemów, ciągle żywych doświadczeń z dalekiej bądź bliskiej przeszłości. Nie potrafi sobie radzić w konfrontacji z samym sobą.



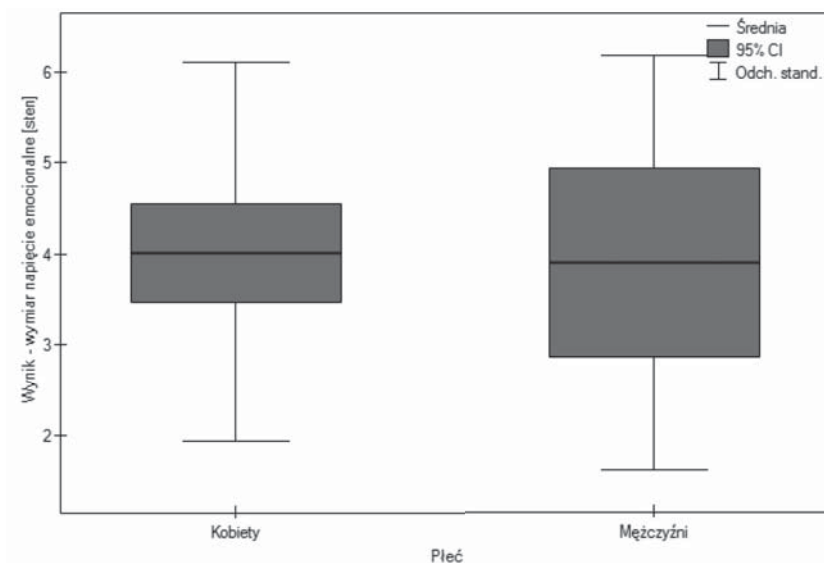
Wykres 24. Wyniki ogólne bez skali kłamstw [ws] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



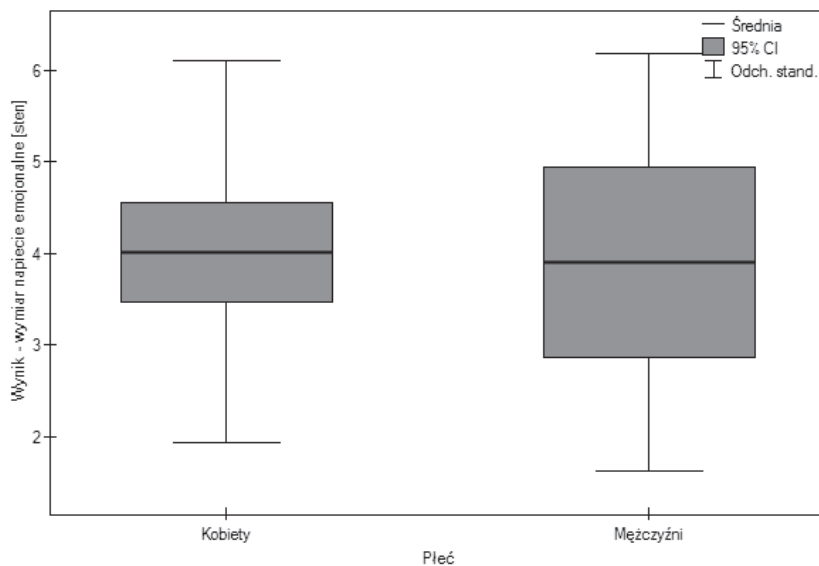
Wykres 25. Wyniki ogólne bez skali kłamstw [sten] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



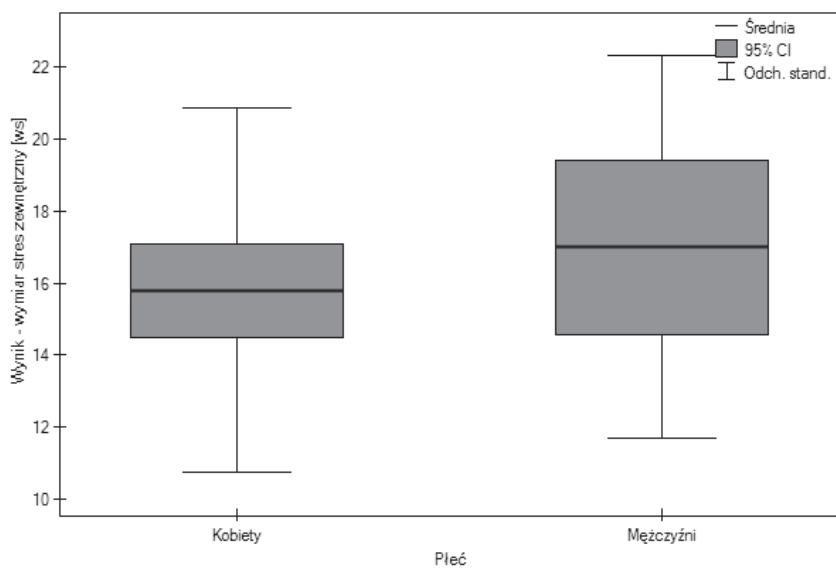
Wykres 26. Wyniki – wymiar napięcie emocjonalne [ws] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



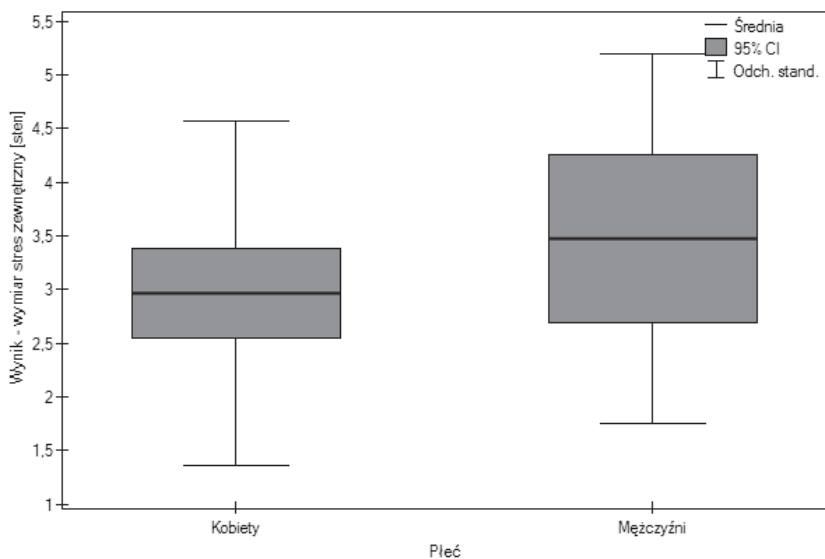
Wykres 27. Wyniki – wymiar napięcie emocjonalne [sten] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



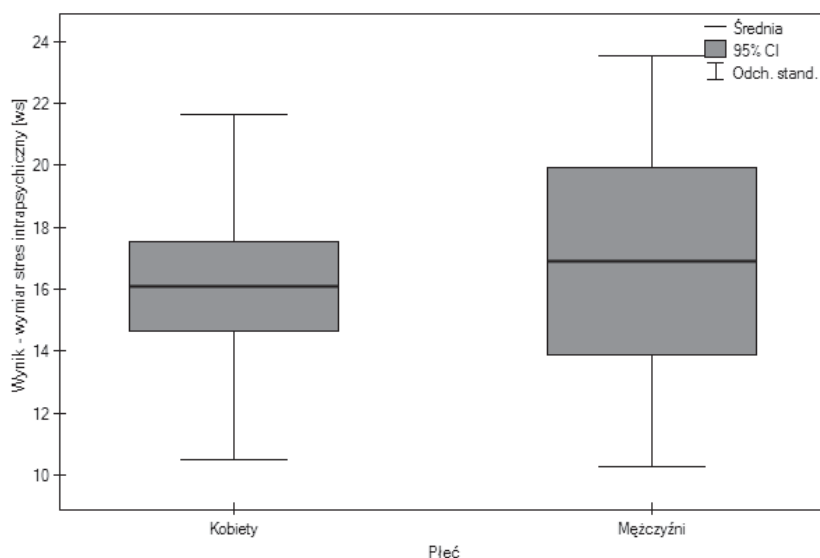
Wykres 28. Wyniki – wymiar stres zewnętrzny [ws] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



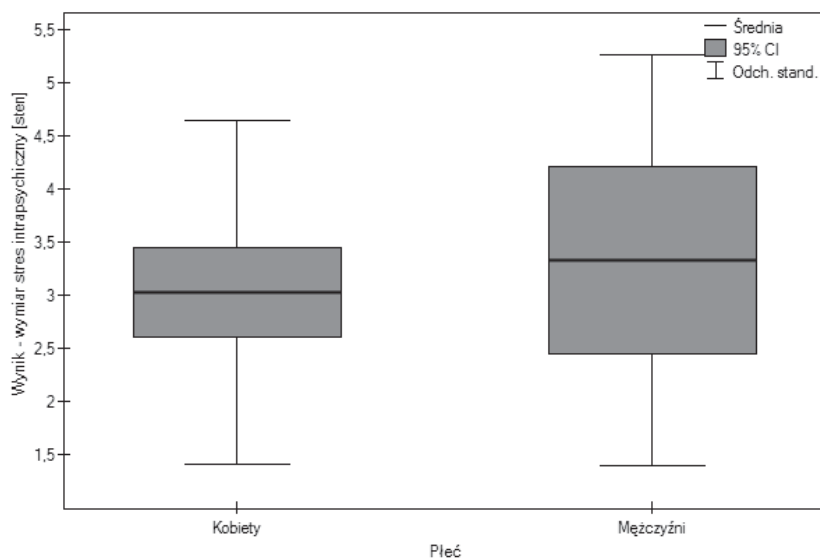
Wykres 29. Wyniki – wymiar stres zewnętrzny [sten] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



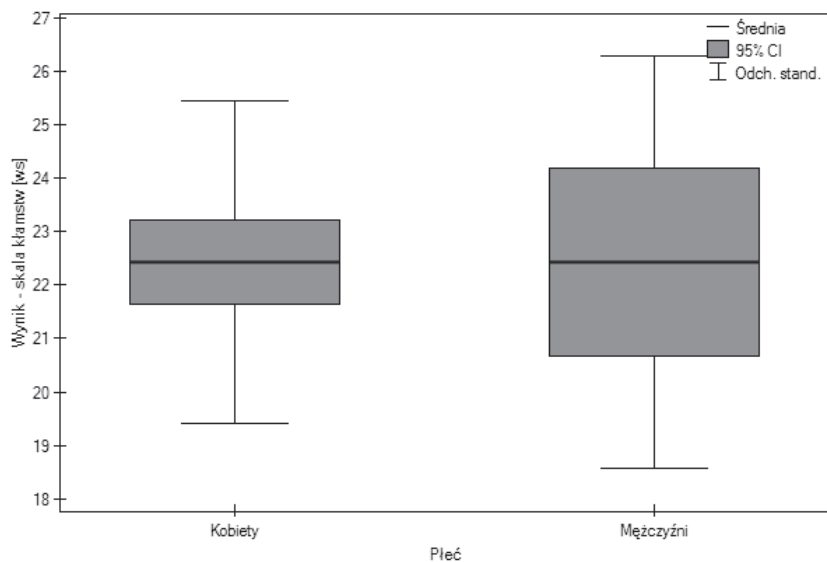
Wykres 30. Wyniki – wymiar stres intrapsychiczny [ws] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



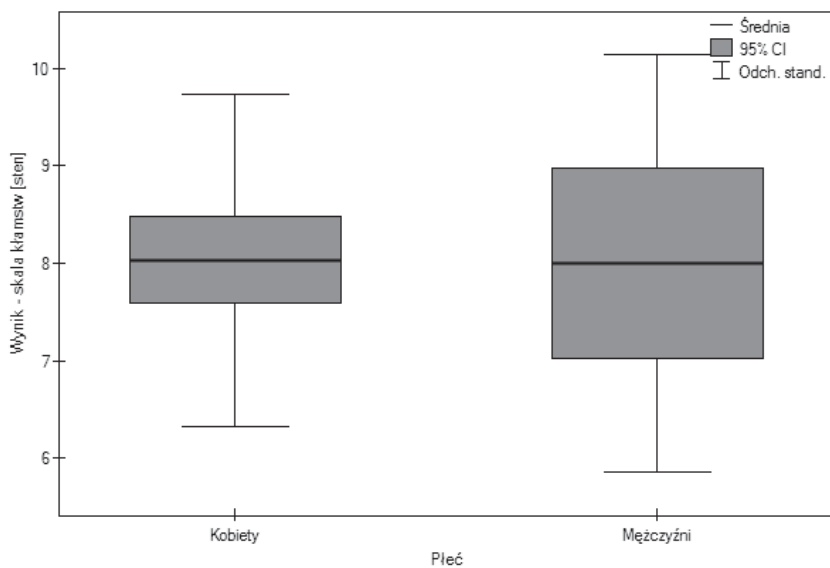
Wykres 31. Wyniki – wymiar stres intrapsychiczny [sten] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 32. Wyniki – skala kłamstw [ws] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 33. Wyniki – skala kłamstw [sten] z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne.

Wśród ankietowanych było 60 kobiet (74,07%) i 21 mężczyzn (25,93%). Średnia wieku wśród ankietowanych to 40,11 a odchylenie standardowe to 10,53. zakres wieku wynosił od 24 lat do 64 przy czym połowa ankietowanych była w wieku powyżej 39,5 roku. Połowa ankietowanych była w wieku od 31 do 48 lat.

Tabela 9. Korelacje między wiekiem ankietowanych a wynikami analizowanych skal

		r	r ²	Błąd dla r	Statystyka t dla r	Stopnie swobody	Wartość p
Wynik ogólny bez skali kłamstw	[ws]	0,4126	0,1702	0,1031	4,0001	78	0,0001
	[sten]	0,3959	0,1567	0,1040	3,8077	78	0,0003
Wynik – wymiar napięcie emocjonalne	[ws]	0,4016	0,1613	0,1037	3,8725	78	0,0002
	[sten]	0,3744	0,1402	0,1050	3,5662	78	0,0006
Wynik – wymiar stres zewnętrzny	[ws]	0,3053	0,0932	0,1078	2,8313	78	0,0059
	[sten]	0,2705	0,0732	0,1090	2,4815	78	0,0152
Wynik – wymiar stres intrapsychiczny	[ws]	0,3848	0,1481	0,1045	3,6818	78	0,0004
	[sten]	0,3317	0,1100	0,1068	3,1052	78	0,0027
Wynik – skala kłamstw	[ws]	0,0540	0,0029	0,1131	0,4778	78	0,6342
	[sten]	0,0717	0,0051	0,1129	0,6351	78	0,5272

Źródło: opracowanie własne.

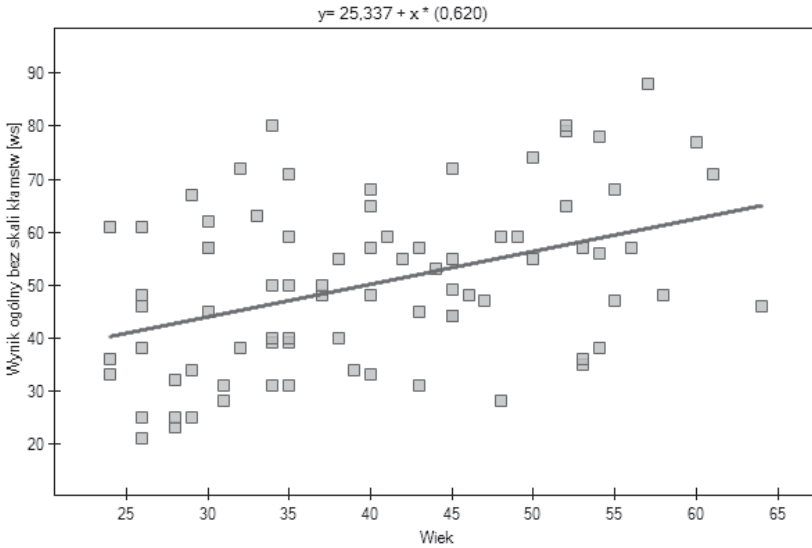
Z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala ogólna bez skali kłamstw zarówno wyniki surowe jak i stenowe. Jest to dodania korelacje na przeciętnym poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wynik ogólny kwestionariusza stresu.

Podobnie z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala napięcia emocjonalnego i to zarówno w przypadków wyników surowych jak i stenowych. Jest to dodania korelacje na przeciętnym poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wykazywali napięcie emocjonalne.

Również wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana z wiekiem jest skala stresu zewnętrznego w przypadków wyników surowych a w przypadku stenowych korelacja jest istotna ($p < 0,05$). Jest to dodanie korelacje na niskim poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższy był u nich stres zewnętrzny.

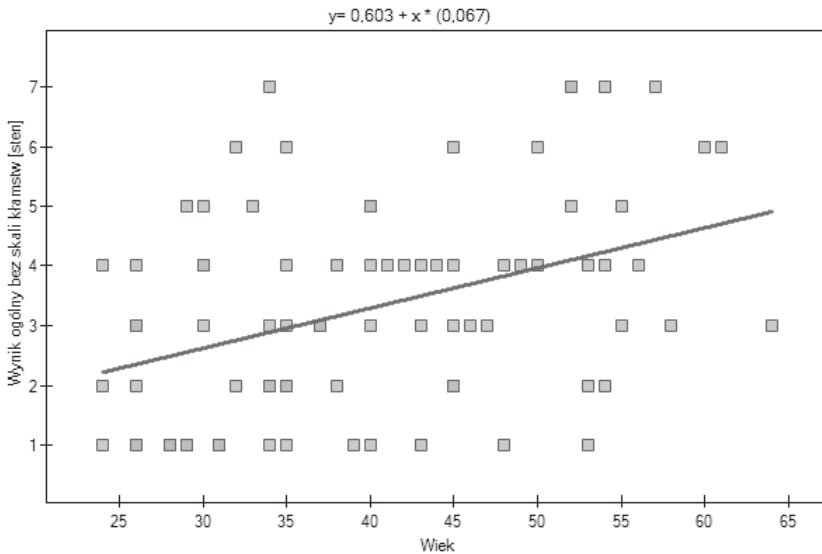
Podobnie z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala stresu intrapsychicznego i to zarówno w przypadków wyników surowych jak i stenowych. Jest to dodania korelacje na niskim poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wykazywali wyniki stresu intrapsychicznego.

W przypadku skali kłamstwa nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) korelacji z wiekiem ankietowanych.



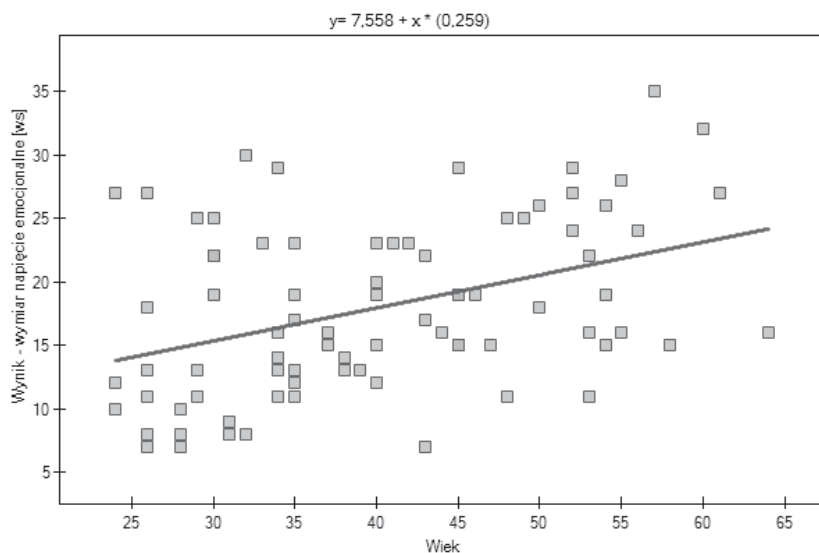
Wykres 34. Rozrzut wyników skali ogólnej bez skali kłamstw [ws] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



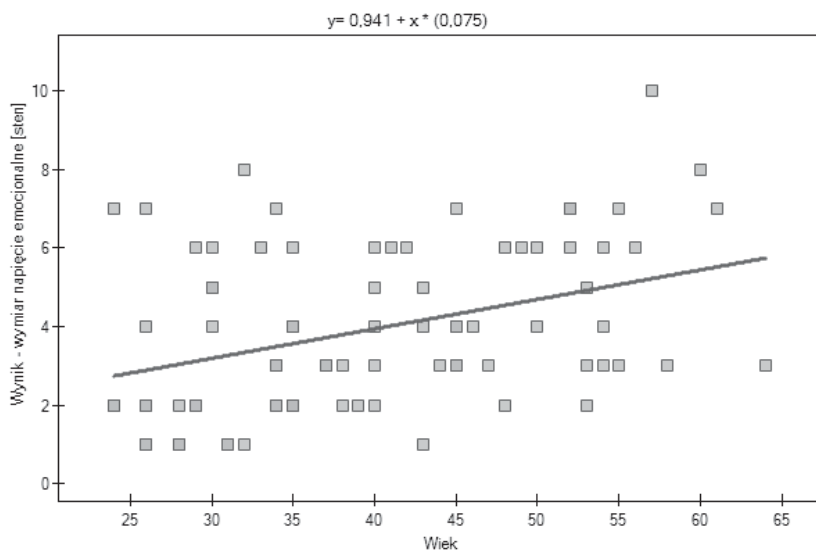
Wykres 35. Rozrzut wyników skali ogólnej bez skali kłamstw [sten] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



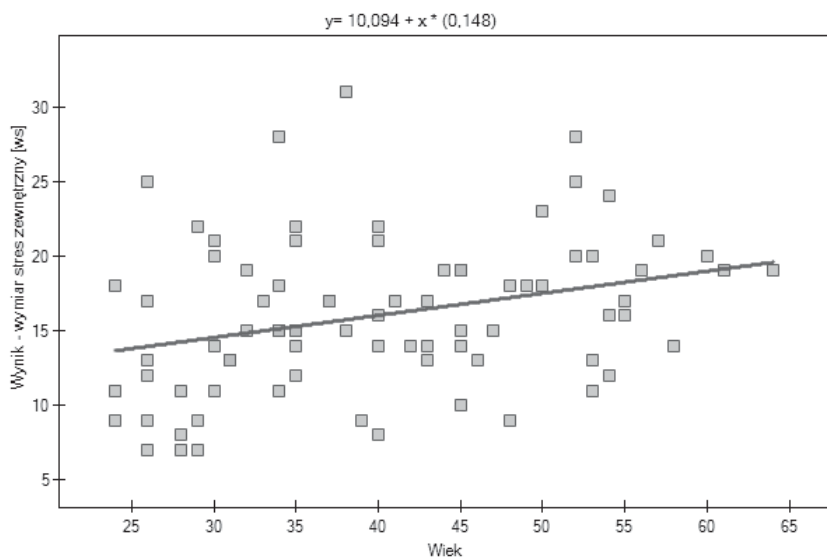
Wykres 36. Rozrzut wyników skali – wymiar napięcie emocjonalne [ws] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



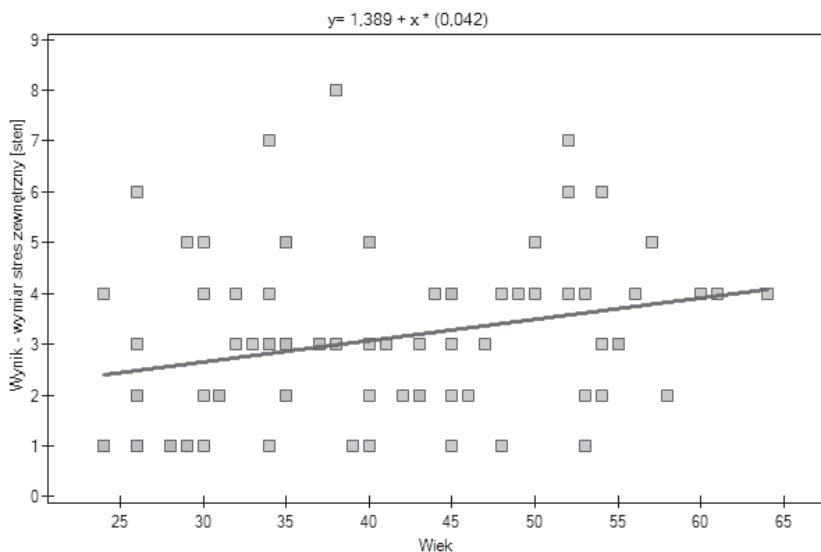
Wykres 37. Rozrzut wyników skali – wymiar napięcie emocjonalne [sten] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



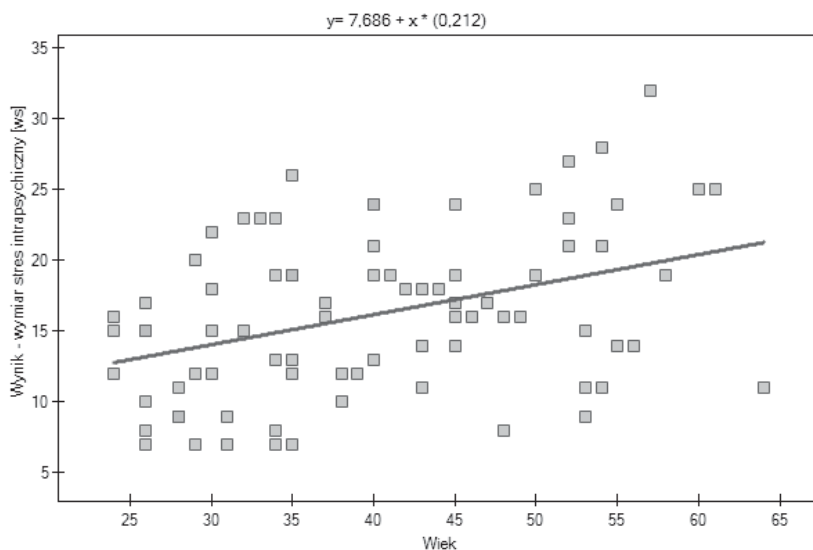
Wykres 38. Rozrzut wyników skali – wymiar stres zewnętrzny [ws] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



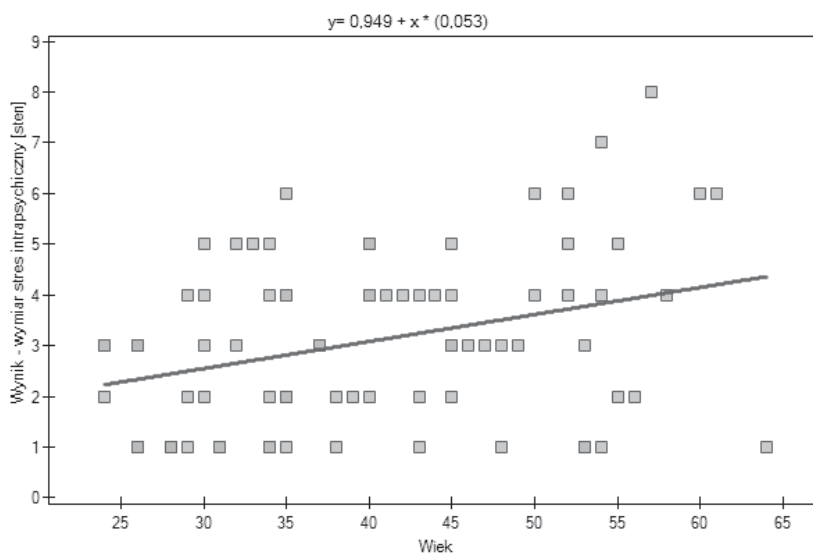
Wykres 39. Rozrzut wyników skali – wymiar stres zewnętrzny [sten] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



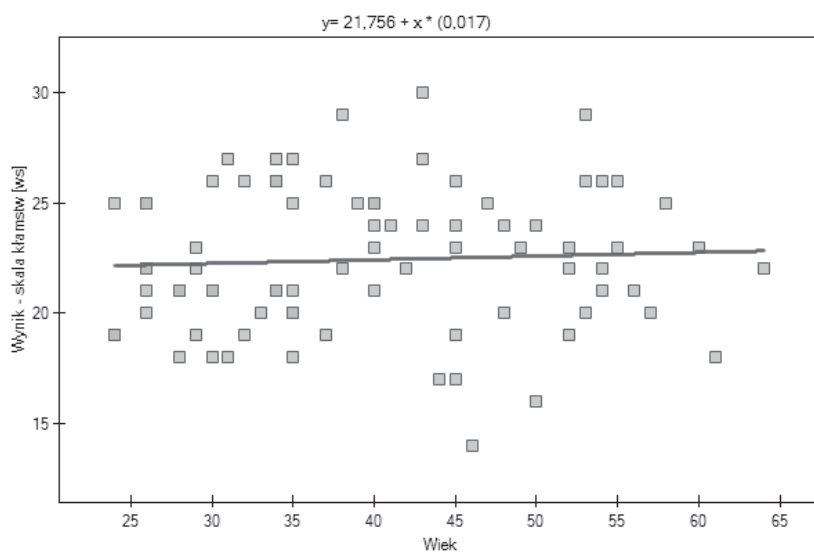
Wykres 40. Rozrzut wyników skali – wymiar stres intrapsychiczny [ws] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



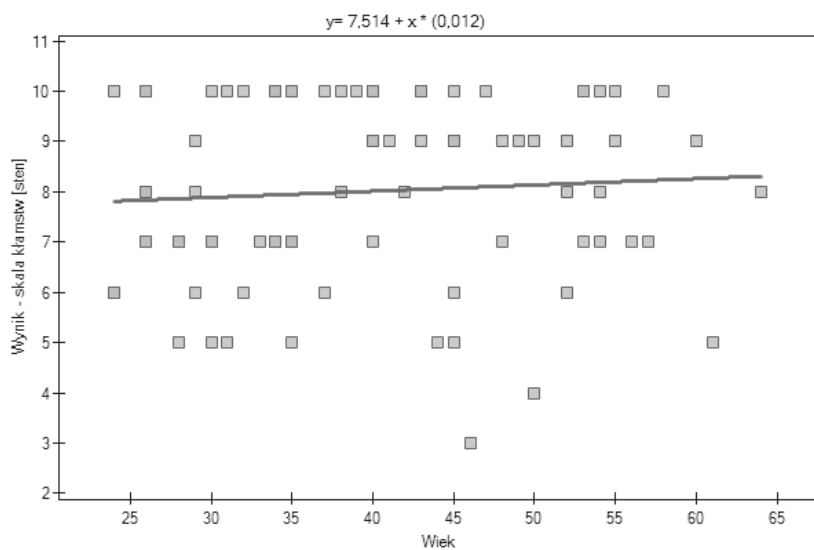
Wykres 41. Rozrzut wyników skali – wymiar stres intrapsychiczny [sten] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 42. Rozrzut wyników skali kłamstw [ws] w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 43. Rozrzut wyników skali kłamstw [sten] w zależności od wieku

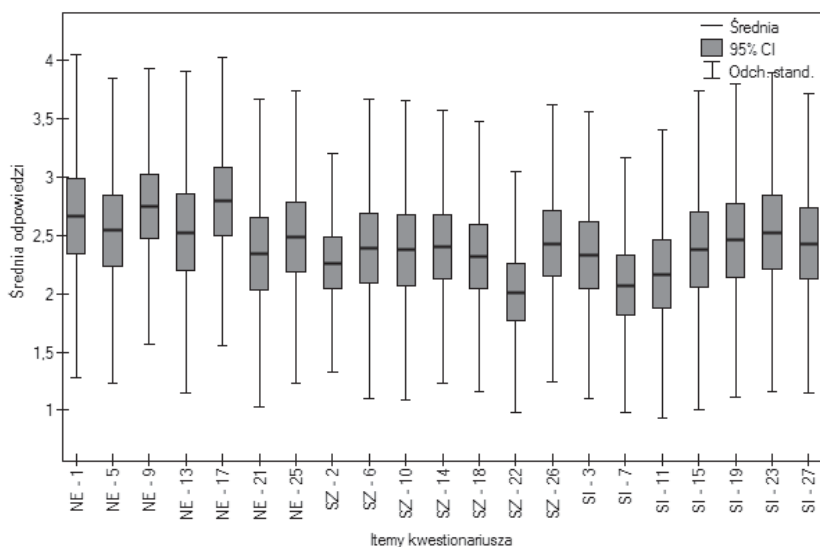
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 10. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik ogólny bez skali kłamstw)

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
NE - 1	48,0000	15,6925	0,7257	0,9216
NE - 5	48,1250	15,7739	0,7055	0,9221
NE - 9	47,9167	15,7898	0,7750	0,9211
NE - 13	48,1389	16,1658	0,3675	0,9292
NE - 17	47,8750	15,8380	0,6999	0,9224
NE - 21	48,3194	15,6806	0,7725	0,9207
NE - 25	48,1806	15,6748	0,8233	0,9199
SZ - 2	48,4028	16,4614	0,2549	0,9295
SZ - 6	48,2778	15,7804	0,7160	0,9220
SZ - 10	48,2917	16,1772	0,3937	0,9283
SZ - 14	48,2639	16,0237	0,5746	0,9247
SZ - 18	48,3472	16,3295	0,3084	0,9294
SZ - 22	48,6528	16,2274	0,4589	0,9267
SZ - 26	48,2361	15,8190	0,7483	0,9216
SI - 3	48,3333	15,9321	0,6193	0,9239
SI - 7	48,5972	15,9724	0,6703	0,9232
SI - 11	48,5000	15,8087	0,7245	0,9219
SI - 15	48,2917	15,9660	0,5243	0,9259
SI - 19	48,2083	16,1367	0,4040	0,9283
SI - 23	48,1389	15,7492	0,6939	0,9223
SI - 27	48,2361	16,0514	0,4933	0,9264
Średnia skali				50,6667
Odchylenie standardowe skali				16,7239
Alfa Cronbacha skali				0,9277
Błąd standardowy pomiaru				4,4954
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,3776
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,9272

Źródło: opracowanie własne.

Skala ogólna KPS okazała się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,90 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,3776. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.



Wykres 44. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych stenach (wynik ogólny bez skali kłamstw)

Źródło: opracowanie własne.

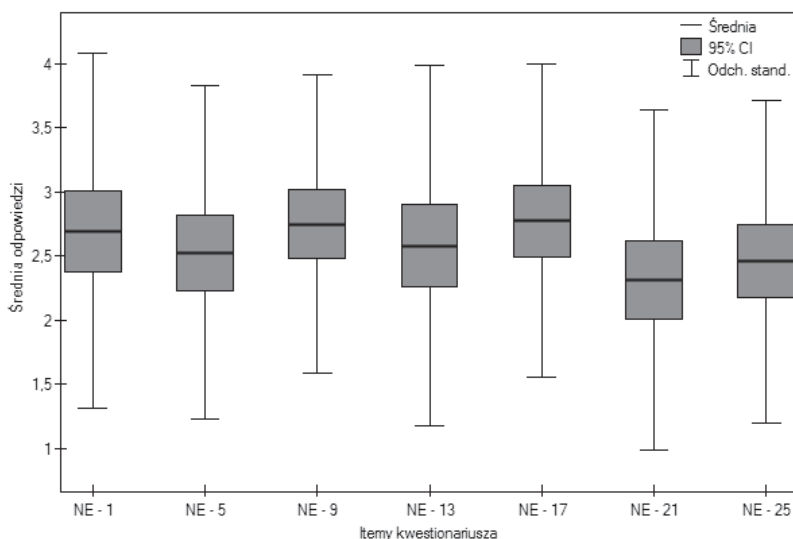
Tabela 11. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar napięcie emocjonalne)

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
NE - 1	15,4079	5,8769	0,7652	0,8571
NE - 5	15,5789	6,0316	0,6913	0,8669
NE - 9	15,3553	6,0942	0,7322	0,8631
NE - 13	15,5263	6,4301	0,3092	0,9153
NE - 17	15,3289	6,0891	0,6988	0,8664
NE - 21	15,7895	5,8636	0,8198	0,8501
NE - 25	15,6447	5,9614	0,7860	0,8554
Średnia skali				18,1053
Odchylenie standardowe skali				6,9944
Alfa Cronbacha skali				0,8855
Błąd standardowy pomiaru				2,3668
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,5339
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,8891

Źródło: opracowanie własne.

Wymiar napięcie emocjonalne okazał się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,80 a średni współczynnik korelacji pomiędzy

pozycjami skali 0,5339. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.



Wykres 45. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar napięcie emocjonalne)

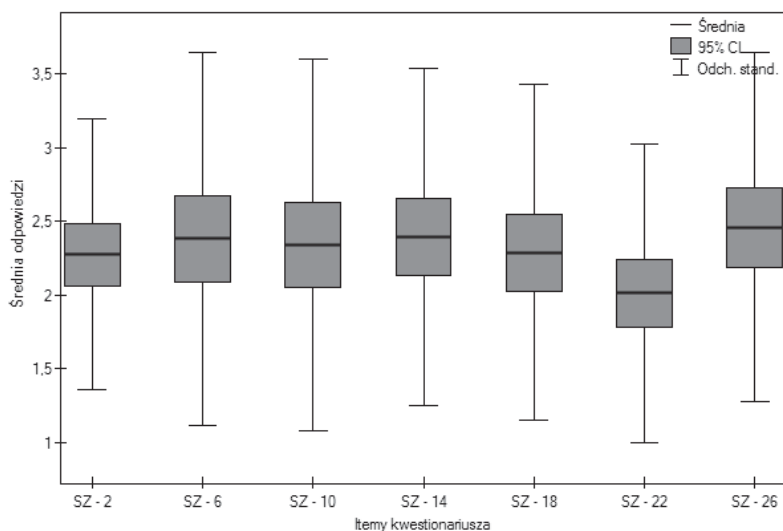
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 12. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar stres zewnętrzny)

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
SZ - 2	13,8816	4,8138	0,3666	0,7742
SZ - 6	13,7763	4,3897	0,5752	0,7350
SZ - 10	13,8158	4,5335	0,4476	0,7634
SZ - 14	13,7632	4,4628	0,5905	0,7327
SZ - 18	13,8684	4,6743	0,3848	0,7736
SZ - 22	14,1447	4,5861	0,5592	0,7413
SZ - 26	13,6974	4,4212	0,6034	0,7293
Średnia skali				16,1579
Odchylenie standardowe skali				5,2206
Alfa Cronbacha skali				0,7786
Błąd standardowy pomiaru				2,4564
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,3341
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,7784

Źródło: opracowanie własne.

Wymiar stresu zewnętrznego okazał się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,77 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,3341. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.



Wykres 46. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar stres zewnętrzny)

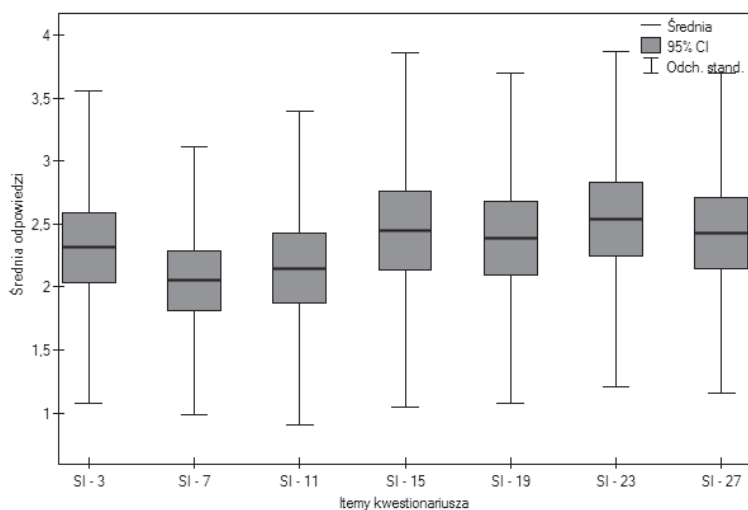
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 13. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar stres intrapsychiczny)

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
SI - 3	14,0000	5,1558	0,4995	0,7599
SI - 7	14,2625	5,1967	0,5733	0,7491
SI - 11	14,1625	5,0527	0,5903	0,7423
SI - 15	13,8625	5,2428	0,3420	0,7935
SI - 19	13,9250	5,1257	0,4861	0,7627
SI - 23	13,7750	4,9067	0,6624	0,7258
SI - 27	13,8875	5,1778	0,4614	0,7672
Średnia skali				16,3125
Odchylenie standardowe skali				5,8733
Alfa Cronbacha skali				0,7850
Błąd standardowy pomiaru				2,7230
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,3492
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,7897

Źródło: opracowanie własne.

Wymiar stresu intrapsychnicznego okazał się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,78 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,3492. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali .



Wykres 47. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar stres intrapsychniczny)

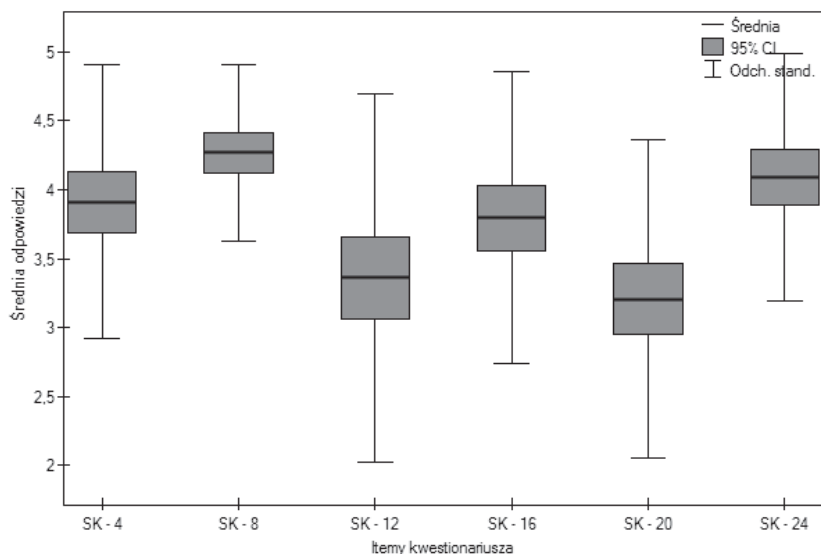
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 14. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – skala kłamstw)

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
SK - 4	18,7179	2,5882	0,3629	0,2295
SK - 8	18,3590	2,9453	0,1276	0,3777
SK - 12	19,2692	2,5921	0,1515	0,3813
SK - 16	18,8333	2,8804	0,0227	0,4463
SK - 20	19,4231	2,4995	0,3429	0,2242
SK - 24	18,5385	2,8408	0,1332	0,3747
Średnia skali				22,6282
Odchylenie standardowe skali				3,0921
Alfa Cronbacha skali				0,3891
Błąd standardowy pomiaru				2,4167
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,1003
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,4008

Źródło: opracowanie własne.

Wymiar skali kłamstw okazał się być skalą nie rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi poniżej 0,50 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,1003. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.



Wykres 48. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – skala kłamstw)

Źródło: opracowanie własne.

3.2. KWESTIONARIUSZ WYPALENIA ZAWODOWEGO – LBQ

Analizy statystyczne przeprowadzono za pomocą pakietu statystycznego PQStat wersja 1.6.4.122. Wypalenie zawodowe w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku analizowano testem zależności χ^2 . Przeprowadzono analizę składowych głównych. Rzetelność skali wypalenia zawodowego analizowano szacując współczynnik Alfa Cronbacha oraz szacując rzetelność metodą połówkową

Za istotne przyjęto prawdopodobieństwo testowe na poziomie $p < 0,05$ a za wysoce istotne przyjęto prawdopodobieństwo testowe na poziomie $p < 0,01$.

Kwestionariusz wypalenia zawodowego LBQ jest polską adaptacją włoskiego kwestionariusza Link Burnot Questionnaire – Massimo Santinello². Przeznaczony jest do pomiaru wypalenia zawodowego u osób pracujących w zawodach związanych z pomaganiem innym ludziom. Wypalenie zawodowe rozumiane jest jako

² A. Jaworska, *Kwestionariusz Wypalenia zawodowego Massimo Santinello*, Warszawa 2014, s. 4.

syndrom psychologiczny pojawiający się u pracownika na skutek chronicznego stresu wynikającego z braku równowagi między jego zasobami, a wymaganiami środowiska pracy.

LBQ pozwala na ocenę następujących czterech aspektów wypalenia zawodowego:

- Wyczerpanie psychofizyczne – jest to wymiar dotyczący oceny własnych zasobów psychofizycznych, którego jeden kraniec opisywany jest przez wyczerpanie, zmęczenie, poczucie napięcia i bycia pod presją, natomiast drugi – poprzez poczucie bycia aktywnym i pełnym energii.
- Brak zaangażowania w relacje z klientami – ten wymiar opisuje jakość relacji z klientami (pacjentami, podopiecznymi). Na jednym końcu mamy do czynienia z przedmiotowym traktowaniem klientów, obojętnością, dystansem, a nawet wrogością wobec nich, natomiast na drugim krańcu – z zaangażowaniem i indywidualnym traktowaniem każdego klienta.
- Poczucie braku skuteczności zawodowej – jest to wymiar odnoszący się do oceny własnych kompetencji zawodowych. Jeden kraniec tego wymiaru charakteryzuje poczucie skuteczności w pracy, efektywności w realizowaniu celów zawodowych, natomiast drugi – poczucie braku skuteczności i braku rezultatów w pracy.
- Rozczarowanie – jest to wymiar oczekiwań egzystencjonalnych związany ze specyficzną motywacją osób wybierających zawody związane z pomaganiem innym, które traktują swój zawód jako misję mającą na celu niesienie pomocy, a siebie – jako czyniących dobro. Zetknięcie z rzeczywistością zawodową (monotonne i powtarzające się czynności, brak współpracy ze strony klientów, mało widoczne rezultaty pracy) często prowadzi do silnego rozczarowania. Na jednym końcu tego wymiaru mamy do czynienia z pasją, entuzjazmem i satysfakcją z pracy, na drugim – z rozczarowaniem i brakiem entuzjazmu.

Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego LBQ składa się z 24 pozycji mających postać stwierdzeń opisujących odczucia badanej osoby dotyczące jej pracy zawodowej. Odpowiedzi udzielane są na skali 6-stopniowej, której kolejne punkty odnoszą się do częstości, z jaką pojawiają się odczucia (nigdy, rzadko, raz lub więcej razy na miesiąc, mniej więcej co tydzień, kilka razy w tygodniu, codziennie). Odpowiedzi udziela się bezpośrednio na arkuszu z pozycjami, którego spodnią stronę stanowi klucz do oceny. W dolnej części spodniego arkusza znajduje się tabela przeznaczona na wpisywanie wyników surowych i wyników w stenach uzyskanych w poszczególnych skalach.

Wyniki wyrażone w skali stenowej interpretuje się w następujący sposób:

1–3 sten – wyniki nieskie, wskazujące brak objawów wypalenia zawodowego,
4–7 sten – wyniki przeciętne, wskazujące możliwość występowania pewnych problemów związanych z wypaleniem zawodowym,

8–10 sten – wyniki wysokie, wskazujące na wysoki poziom wypalenia zawodowego.

Badaniami objętych zostało 100 nauczycieli szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych woj. małopolskiego. Ze względu na niedopuszczalne w badaniach braki w udzielanych odpowiedziach ostatecznie analizie poddanych zostało 81 prawidłowo wypełnionych ankiet. W grupie badanych przeważały kobiety (patrz tabela 15).

Tabela 15. Płeć respondentów

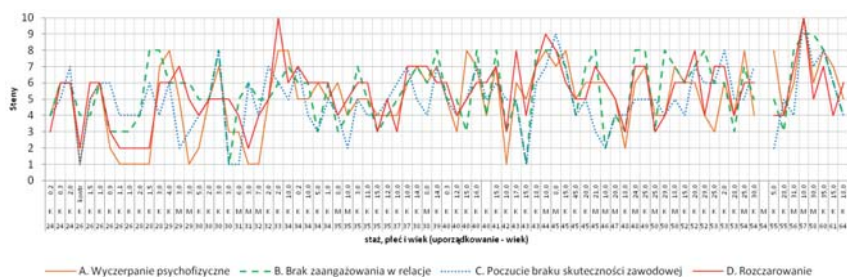
Kobieta	60	74%
Mężczyzna	32	26%
Ogółem	81	100%

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 16. Statystyki opisowe analizowanych skal

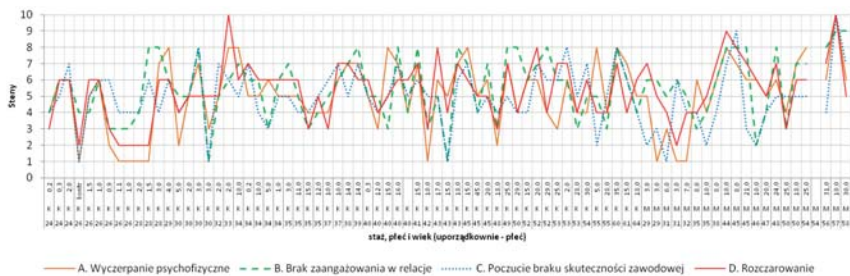
Analizowane zmienne		Średnia arytmetyczna	Odchylenie standardowe	Minimum	Dolny kwartyl	Mediana	Górny kwartyl	Maksimum
A. Wyczerpanie psychofizyczne	[ws]	14,45	5,70	5,00	10,00	13,50	19,00	34,00
	[sten]	5,08	2,15	1,00	4,00	5,00	7,00	10,00
B. Brak zaangażowania w relacje	[ws]	15,19	4,58	6,00	11,75	15,00	18,25	28,00
	[sten]	5,55	1,95	1,00	4,00	6,00	7,00	9,00
C. Poczucie braku skuteczności zawodowej	[ws]	11,81	3,55	6,00	9,00	11,00	14,00	25,00
	[sten]	4,98	1,80	1,00	4,00	5,00	6,00	10,00
D. Rozczarowanie	[ws]	13,24	5,63	6,00	9,00	13,00	16,25	35,00
	[sten]	5,38	1,80	2,00	4,00	6,00	6,25	10,00
Suma całkowita		54,69	16,12	30,00	41,75	54,00	65,25	122,0

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 49. Wypalenie zawodowe ze względu na wiek

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 50. Wypalenie zawodowe ze względu na płeć

Źródło: opracowanie własne.

Analiza związków między płcią a wypaleniem zawodowym jest ograniczona ze względu na duży stopień sfeminizowania zawodu nauczyciela.

Reasumując, można stwierdzić, iż wypalenie zawodowe przejawia się w podobny sposób u osób obu płci, z wyjątkiem sfery relacji interpersonalnych. W tym obszarze mężczyźni mają silniejszą niż kobiety tendencję do reagowania obojętnością, dystansem czy przedmiotowym podejściem do wykonywanych obowiązków zawodowych.

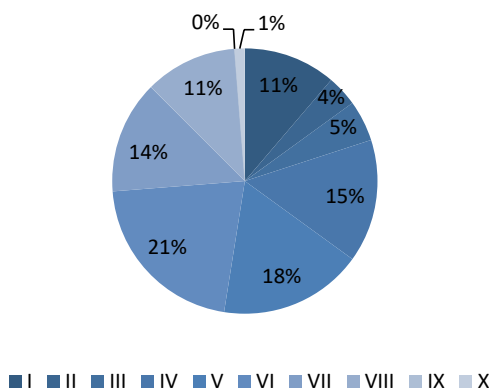


Wykres 51. Wypalenie zawodowe ze względu na staż

Źródło: opracowanie własne.

Najbardziej narażone na wypalenie zawodowe są osoby mające stosunkowo krótki staż pracy (3–5 lat) oraz osoby z długim stażem pracy (20–25 lat). U osób o krótkim stażu pracy ich początkowe idealistyczne wyobrażenia o pracy zawodowej zderzają się z rzeczywistością, która może dalece odbiegać od ich oczekiwań, co może prowadzić do stopniowego rozwijania się wypalenia zawodowego.

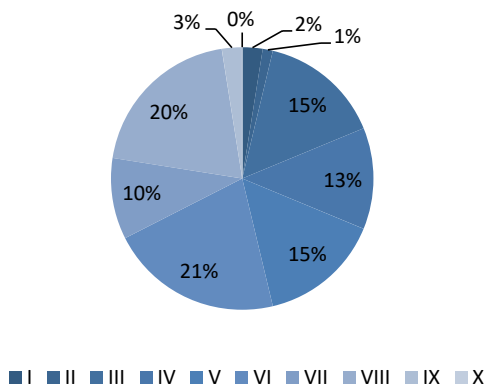
Reasumując, można stwierdzić, iż wypalenie zawodowe rozwija się w ciągu pierwszych pięciu lat pracy, po czym następuje stabilizacja, aby po przekroczeniu 20 lat pracy ponownie zaistnieć na wyższym poziomie.



Wykres 52. Wyczerpanie psychofizyczne

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki skali – A. Wyczerpanie psychofizyczne [ws] to średnio 14,45 z odchyleniem 5,70. Mediana rozkładu wyników to 13,5 a zakres wyników to od 5 do 34. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 10 do 19. Wyniki skali – A. Wyczerpanie psychofizyczne [sten] to średnio 5,075 z odchyleniem 2,15. Mediana rozkładu wyników to 5, a zakres wyników to od 1 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 7.

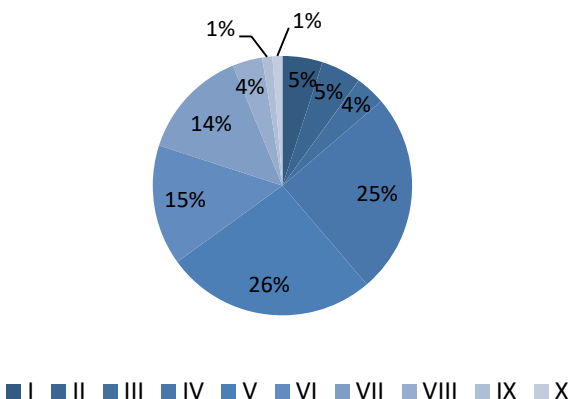


Wykres 53. Brak zaangażowania w relacje

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki skali – B. Brak zaangażowania w relacje [ws] to średnio 15,19 z odchyleniem 4,5787. Mediana rozkładu wyników to 15 a zakres wyników to od 6 do 28. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 11,75 do 18,25. Wyniki skali – B. Brak zaangażowania w relacje [sten] to średnio 5,55 z odchyleniem 1,95.

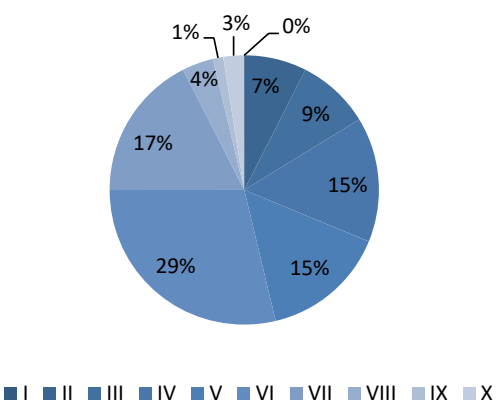
Mediana rozkładu wyników to 6 a zakres wyników to od 1 do 9. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 7.



Wykres 54. Poczucie braku skuteczności zawodowej

Źródło: opracowanie własne.

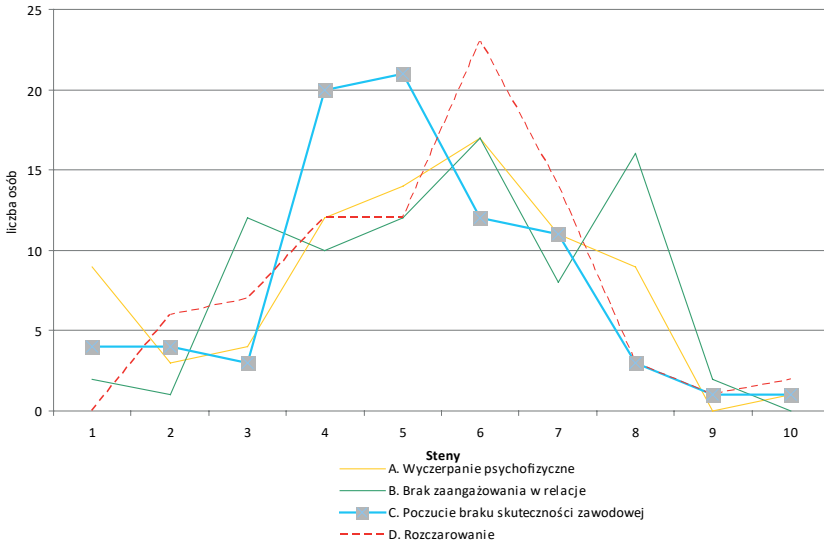
Wyniki skali – C. Poczucie braku skuteczności zawodowej [ws] to średnio 11,81 z odchyleniem 3,55. Mediana rozkładu wyników to 11 a zakres wyników to od 6 do 25. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 9 do 14. Wyniki skali – C. Poczucie braku skuteczności zawodowej [sten] to średnio 4,97 z odchyleniem 1,8. Mediana rozkładu wyników to 5 a zakres wyników to od 1 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 6.



Wykres 55. Rozczarowanie

Źródło: opracowanie własne.

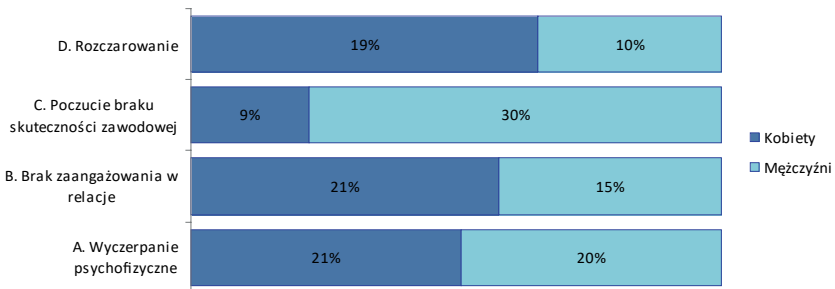
Wyniki skali – D. Rozczarowanie [ws] to średnio 13,24 z odchyleniem 5,63. Mediana rozkładu wyników to 13 a zakres wyników to od 6 do 35. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 9 do 16,25. Wyniki skali – D. Rozczarowanie [sten] to średnio 5,37 z odchyleniem 1,80. Mediana rozkładu wyników to 6 a zakres wyników to od 2 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 6,25.



Wykres 56. Suma całkowita

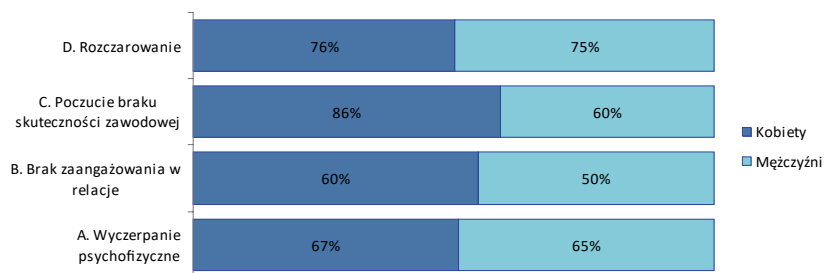
Źródło: opracowanie własne.

Wyniki skali – Suma całkowita to średnio 54,69 z odchyleniem 16,12. Mediana rozkładu wyników to 54 a zakres wyników to od 30 do 122. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 41,75 do 65,25.



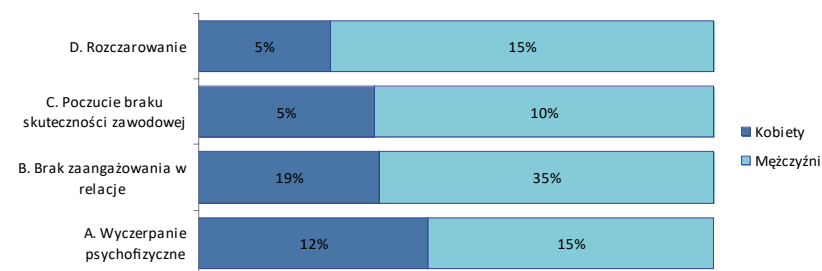
Wykres 57. Niski poziom czynników

Źródło: opracowanie własne.



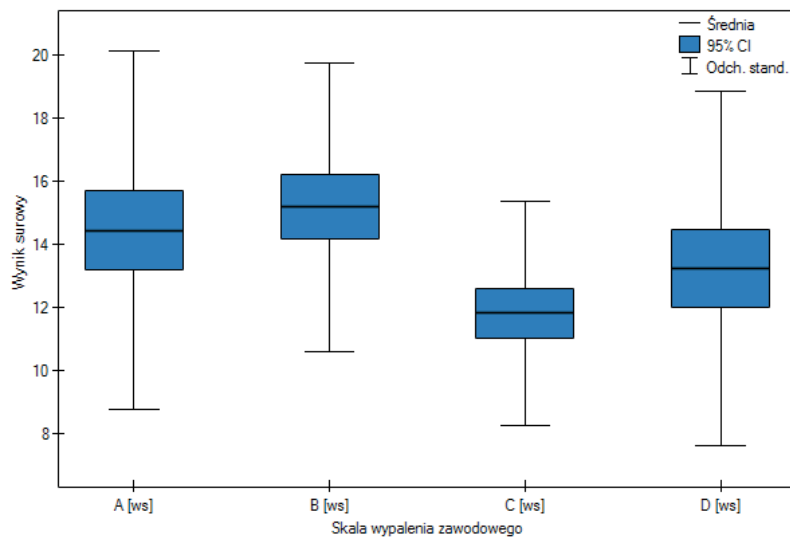
Wykres 58. Średni poziom czynników

Źródło: opracowanie własne



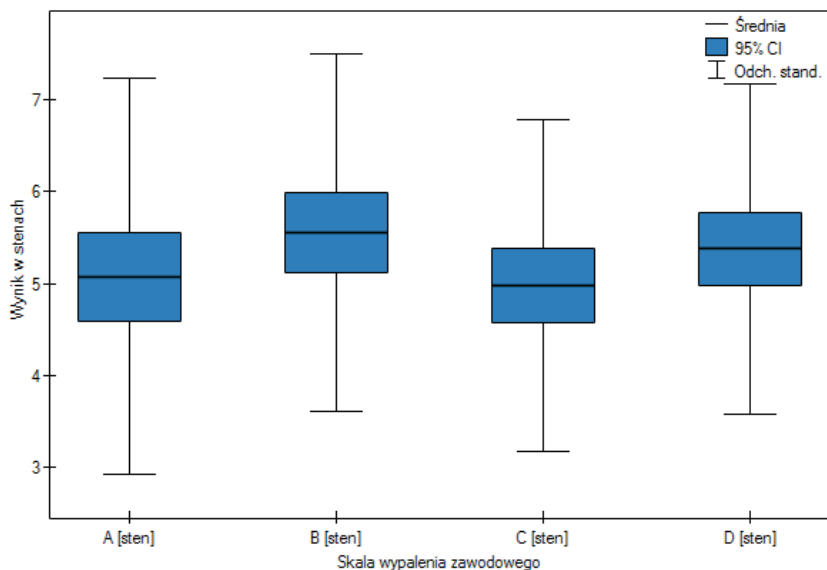
Wykres 59. Niski poziom czynników

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 60. Średnie wyniki surowe analizowanych skal

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 61. Średnie wyniki stenowe analizowanych skal

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 17. Wypalenie zawodowe w ankietowanej grupie (ogółem)

Wyniki	A. Wyczerpanie psychofizyczne		B. Brak zaangażowania w relacje		C. Poczucie braku skuteczności zawodowej		D. Rozczarowanie	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	16	20%	15	19%	11	14%	13	16%
Średnie (IV–VII)	54	68%	47	59%	64	80%	61	76%
Wysokie (VIII–X)	10	13%	18	23%	5	6%	6	8%

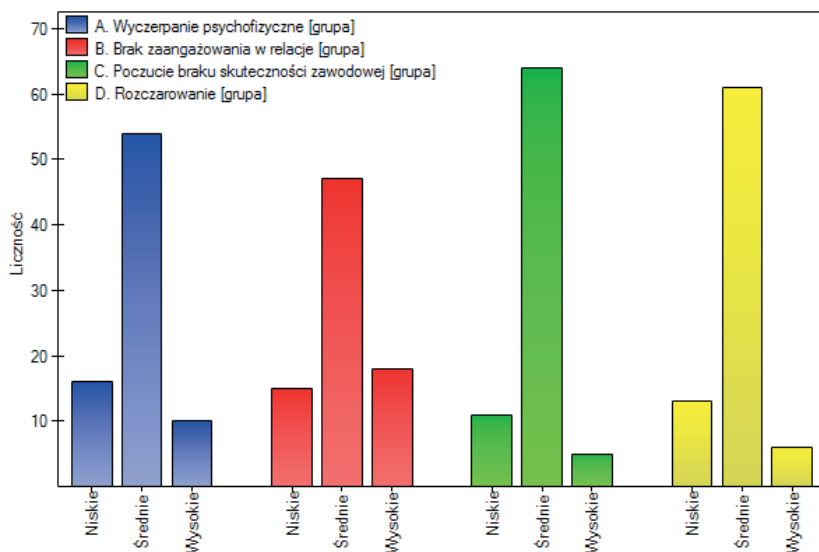
Źródło: opracowanie własne.

W przypadku skali A. Wyczerpanie psychofizyczne – niskimi wynikami charakteryzuje się 20% ankietowanych a wyniki średni ma 68% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 13% ankietowanych.

W przypadku skali B. Brak zaangażowania w relacje – niskimi wynikami charakteryzuje się 19% ankietowanych a wyniki średni ma 59% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 23% ankietowanych.

W przypadku skali C. Poczucie braku skuteczności zawodowej – niskimi wynikami charakteryzuje się 14% ankietowanych a wyniki średni ma większość czyli 80% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 6% ankietowanych.

W przypadku skali D. Rozczarowanie – niskimi wynikami charakteryzuje się 16% ankietowanych a wyniki średni ma większość czyli 76% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 8% ankietowanych.



Wykres 62. Wypalenie zawodowe w ankietowanej grupie (ogółem)

Źródło: opracowanie własne.

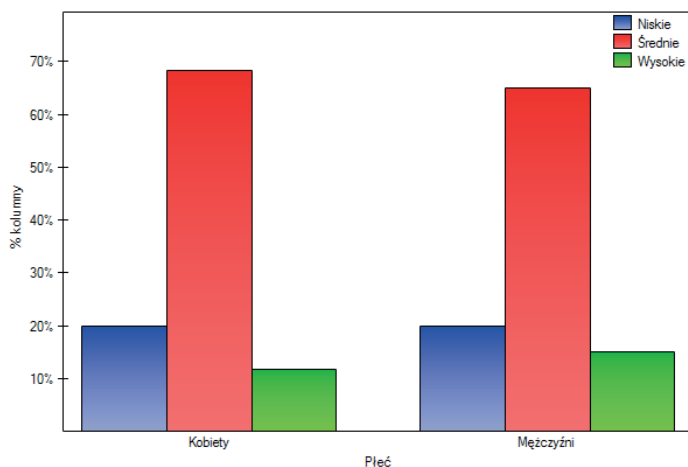
Tabela 18. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku

Wyniki	A. Wyczerpanie psychofizyczne									
	Kobiety		Mężczyźni		do 40 lat		41 do 49 lat		50 lat i więcej	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	12	21%	4	20%	13	29%	2	13%	1	5%
Średnie (IV–VII)	39	67%	13	65%	28	62%	12	75%	14	74%
Wysokie (VIII–X)	7	12%	3	15%	4	9%	2	12%	4	21%
Chi ²	Chi ² =0,1580, p=0,9240				Chi ² =6,2989, p=0,1779					

Źródło: opracowanie własne.

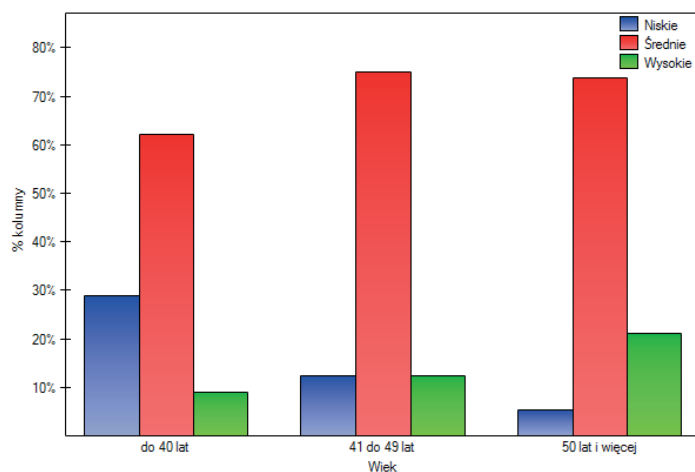
Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankietowanej grupie nie było istotnie ($p > 0,05$) zależne od płci i wieku. Jeżeli chodzi o kobiety, to wypalenie zawodowe w stopniu niskim występuje u 21% badanych, średnim u 67%, natomiast na poziomie wysokim u 12%. Natomiast wśród mężczyzn wypalenie zawodowe na poziomie niskim występuje u 20% badanych, średnim 65% oraz wysokim u 15% nauczycieli.

Odnosząc to do przedziałów wiekowych to w wieku do 40 lat, na poziomie niskim wypalonych jest 29% respondentów, średnim 62%, natomiast wysokim 9%. W przedziale wiekowym 41–49 lat na poziomie niskim wypalonych jest 13% respondentów, średnim 75%, natomiast wysokim 12%. W przedziale wiekowym 50 lat i więcej na poziomie niskim wypalonych jest 5% respondentów, średnim 74%, natomiast wysokim 21%. W związku z tym można zauważyć, że wypalenie zawodowe na poziomie średnim i wysokim wzrasta z wiekiem, natomiast na poziomie niskim maleje.



Wykres 63. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankieterowanej grupie w zależności od płci

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 64. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankieterowanej grupie w zależności od wieku

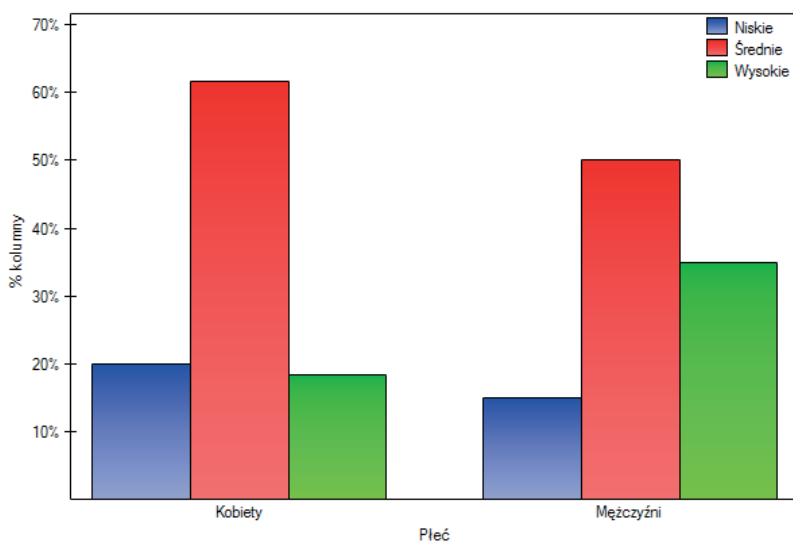
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 19. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankieterowanej grupie w zależności od płci i wieku

Wyniki	B. Brak zaangażowania w relacje									
	Kobiety		Mężczyźni		do 40 lat		41 do 49 lat		50 lat i więcej	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	12	21%	3	15%	8	18%	4	25%	3	16%
Średnie (IV–VII)	35	60%	10	50%	32	71%	5	31%	10	53%
Wysokie (VIII–X)	11	19%	7	35%	5	11%	7	44%	6	32%
Chi ²	Chi ² =2,3994, p=0,3013				Chi ² =10,2971, p=0,0357					

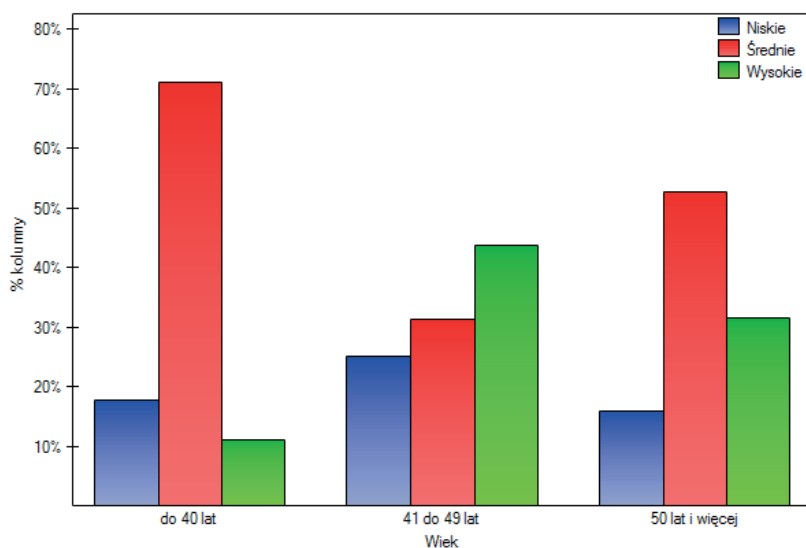
Źródło: opracowanie własne.

Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankieterowanej grupie nie jest istotnie ($p > 0,05$) związane z płcią natomiast istotny ($p < 0,05$) związek stwierdzono z wiekiem respondentów. W grupie najmłodszej większość przypadków to wyniki średnie natomiast w grupach starszych ankieterowanych znacznie wzrasta ilość osób o wysokim wyniku wypalenia zawodowego w tym zakresie.



Wykres 65. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankieterowanej grupie w zależności od płci

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 66. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankietywanej grupie w zależności od wieku

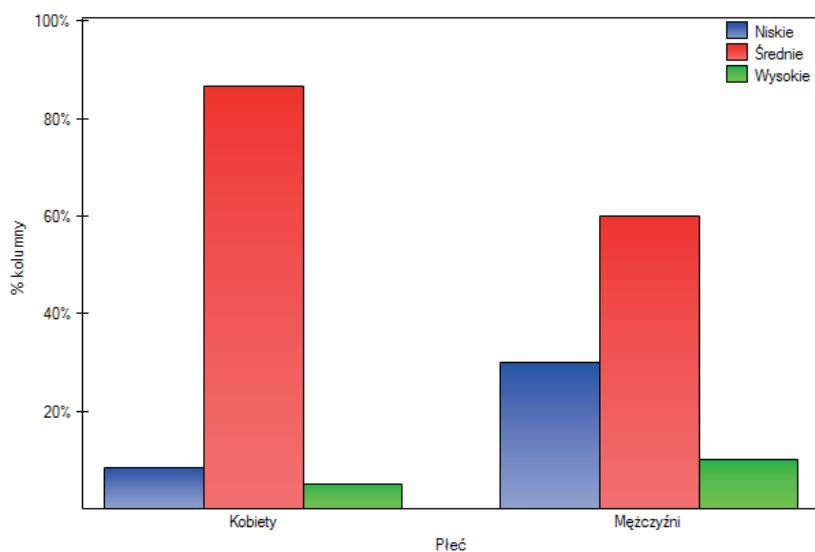
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 20. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietywanej grupie w zależności od płci i wieku

Wyniki	C. Poczucie braku skuteczności zawodowej									
	Kobiety		Mężczyźni		do 40 lat		41 do 49 lat		50 lat i więcej	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	5	9%	6	30%	7	16%	3	19%	1	5%
Średnie (IV–VII)	50	86%	12	60%	37	82%	12	75%	15	79%
Wysokie (VIII–X)	3	5%	2	10%	1	2%	1	6%	3	16%
Chi ²	Chi ² =7,0545, p=0,0294				Chi ² =5,4078, p=0,2480					

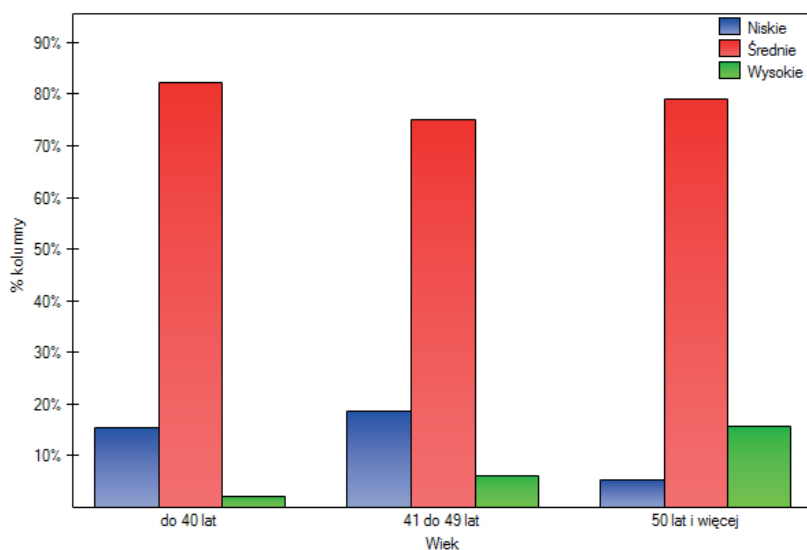
Źródło: opracowanie własne.

Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietywanej grupie jest istotnie ($p < 0,05$) zróżnicowane w zależności od płci i u mężczyzn jest generalnie niższe natomiast nie stwierdzono istotnego ($p > 0,05$) związku z wiekiem. Poczucie braku skuteczności zawodowej wśród kobiet na poziomie niskim występuje u 9% badanych, średnim 86%, natomiast na poziomie wysokim u 5%. Wśród mężczyzn na poziomie niskim występuje u 30% badanych, średnim 60%, natomiast na poziomie wysokim u 10%.



Wykres 67. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietowanej grupie w zależności od płci

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 68. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietowanej grupie w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.

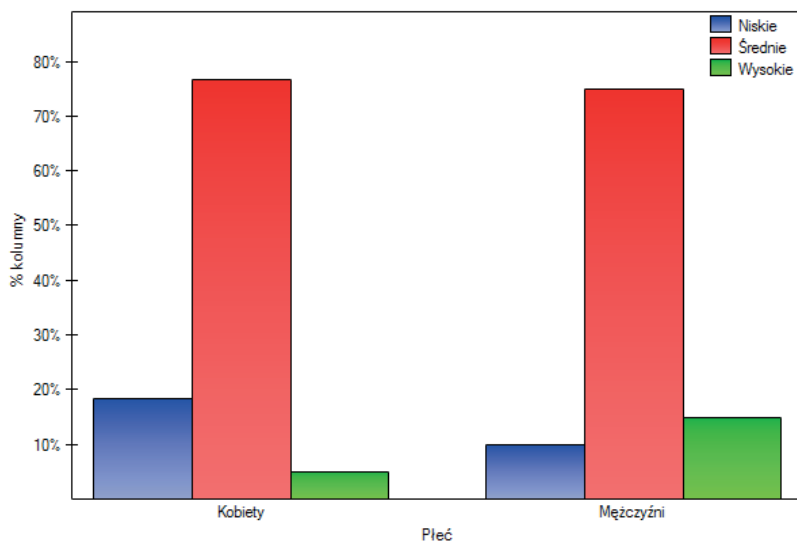
Tabela 21. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku

Wyniki	D. Rozczarowanie									
	Kobiety		Mężczyźni		do 40 lat		41 do 49 lat		50 lat i więcej	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niskie (I–III)	11	19%	2	10%	10	22%	2	12%	1	5%
Średnie (IV–VII)	44	76%	15	75%	34	76%	11	69%	16	84%
Wysokie (VIII–X)	3	5%	3	15%	1	2%	3	19%	2	11%
Chi ²	Chi ² =2,6465, p=0,2663				Chi ² =7,4197, p=0,1153					

Źródło: opracowanie własne.

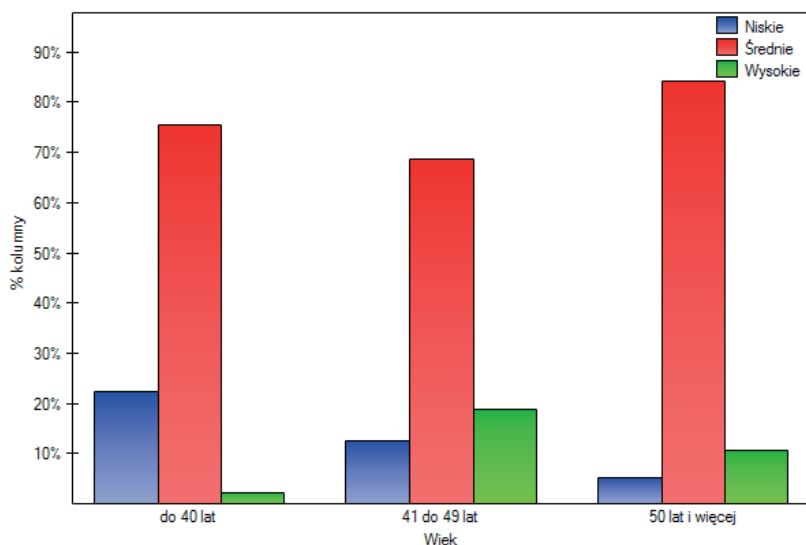
Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie nie było istotnie ($p > 0,05$) zależne od płci i wieku.

Wyniki badań w zakresie rozczarowania wśród kobiet pokazują, iż na poziomie niskim jest to 19% badanych, średnim 76%, natomiast wysokim 5%. Jeżeli chodzi o mężczyzn to rozczarowanie na poziomie niskim wykazało 10% badanych, średnim 75, natomiast wysokim 15%. Porównując wyniki kobiet i mężczyzn to na poziomie średnim są praktycznie takie same, natomiast na poziomie wysokim są 3 razy większe u mężczyzn.



Wykres 69. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od płci

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 70. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od wieku

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 22. Wartości własne czynników w analizie składowych głównych

Numer	Wartość własna	Procent wyjaśnionej wariancji	Wartość własna skumulowana	Procent wyjaśnionej wariancji skumulowany
1	7,16	29,83	7,16	29,83
2	3,08	12,85	10,24	42,68
3	1,65	6,88	11,89	49,56
4	1,45	6,05	13,35	55,61
5	1,30	5,40	14,64	61,01
6	1,24	5,19	15,89	66,20
7	1,20	4,99	17,09	71,19
8	0,97	4,06	18,06	75,25
9	0,90	3,73	18,96	78,98
10	0,76	3,17	19,72	82,15
11	0,64	2,69	20,36	84,84
12	0,58	2,43	20,94	87,27
13	0,52	2,16	21,46	89,42
14	0,45	1,89	21,92	91,31
15	0,40	1,66	22,31	92,97
16	0,31	1,31	22,63	94,28
17	0,30	1,23	22,92	95,51
18	0,25	1,05	23,17	96,56

Numer	Wartość własna	Procent wyjaśnionej wariacji	Wartość własna skumulowana	Procent wyjaśnionej wariacji skumulowany
19	0,19	0,81	23,37	97,37
20	0,18	0,74	23,55	98,11
21	0,15	0,64	23,70	98,75
22	0,12	0,50	23,82	99,25
23	0,10	0,41	23,92	99,66
24	0,08	0,34	24,00	100,00

Wyniki testu Bartletta ($\chi^2=876,69$, $df=276$, $p<0,0001$) wskazują na prawdziwość hipotezy mówiącej o istotnej różnicy pomiędzy uzyskaną macierzą korelacji a macierzą jednostkową, czyli znacznym skorelowaniu zmiennych. Współczynnik Keisera-Mayera-Olkina wynosi $KMO=0,7106$ co jest wystarczająco dobrą podstawą do przeprowadzenia analizy składowych głównych. Wśród wyodrębnionych w analizie składowych głównych aż 7 ma wartość własną powyżej „1” ale to stanowczo za dużo zwracamy na fakt, że narzędzie to wyodrębnia tylko 4 skale. Na wykresie osypiska widać, że najwyższy wkład wyjaśnianie zmienności wyników ma 3 lub 4 czynniki więc do dalszych analiz wybrane zostaną 4 pierwsze składowe główne.

Tabela 23. Rzetelność Alfa Cronbacha

Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
x1	51,90	15,36	0,4441	0,8668
x2	53,44	15,60	0,5171	0,8658
x3	51,32	15,88	0,0906	0,8789
x4	52,57	15,11	0,6085	0,8611
x5	52,31	15,45	0,5413	0,8644
x6	52,40	15,34	0,4431	0,8670
x7	52,24	15,12	0,5559	0,8629
x8	53,35	15,92	0,2110	0,8719
x9	52,59	15,43	0,4527	0,8664
x10	52,38	15,28	0,5461	0,8634
x11	52,91	15,83	0,1649	0,8748
x12	52,12	15,42	0,4585	0,8663
x13	52,44	15,76	0,1912	0,8749
x14	52,81	15,28	0,6784	0,8606
x15	52,71	15,21	0,5390	0,8635
x16	53,03	15,40	0,6603	0,8620
x17	52,28	15,58	0,3250	0,8705
x18	52,76	15,21	0,6765	0,8599
x19	53,12	15,50	0,5877	0,8640

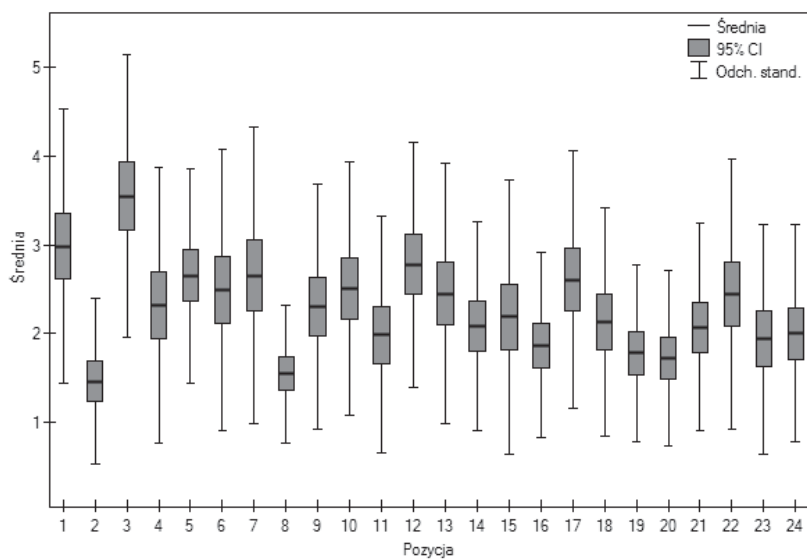
Usunięta pozycja	Średnia skali po usunięciu pozycji	Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji
x20	53,18	15,51	0,5865	0,8641
x21	52,82	15,56	0,4326	0,8671
x22	52,44	15,55	0,3251	0,8708
x23	52,96	15,87	0,1390	0,8753
x24	52,90	15,22	0,7014	0,8596
Średnia skali				54,9118
Odchylenie standardowe skali				16,104
Alfa Cronbacha skali				0,8717
Błąd standardowy pomiaru				5,7675
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji				0,2342
Alfa Cronbacha standaryzowana				0,8801

Skala kompetencji okazała się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,85 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,2342. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.

Tabela 24. Współczynnik rzetelności połówkowej

	Pierwsza połowa	Druga połowa
	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11;12	13;14;15;16;17;18;19;20;21;22;23;24
Średnia	29,4118	25,5000
Odchylenie standardowe	8,7745	8,7767
Alfa Cronbacha	0,7641	0,8131
Średnia skali	54,9118	
Odchylenie standardowe skali	16,1039	
Współczynnik korelacji połówek	0,6838	
Rzetelność połówkowa	0,8122	
Błąd standardowy pomiaru	6,9791	
Rzetelność połówkowa Guttmana	0,8122	

Współczynnik rzetelności połówkowej Spearmana-Browna wynosi 0,8122, a Guttmana 0,8122. Połówki są dość dobrze skorelowane – współczynnik korelacji połówek wynosi 0,6838. Współczynniki Alfa Cronbacha w obu połówkach są wysokie i wynoszą ponad 0,75. Reasumując rzetelność tej skali jest na wysokim poziomie.



Wykres 71. Średnie wyniki pozycji w analizowanych kwestionariuszu

Źródło: opracowanie własne.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE

Podmiotem działania w zawodzie nauczyciela są ludzie, głównie dzieci i młodzież natomiast celem ich wychowanie i edukacja. Nie chodzi zatem wyłącznie o przekazywanie wiedzy. To również przekazywanie doświadczeń, pobudzanie do bycia twórczym i aktywnym, rozwijanie postaw i osobowości. Zadania te mogą stanowić o przeciążeniu pracą wywołując zmęczenie, niezadowolenie z wykonywanych zadań, prowadzić do zaniżonej samooceny, umiejętności niedostosowanych do zajmowanego stanowiska.

Kontakt z drugim człowiekiem w zawodzie nauczyciela, łączy zawód pedagoga z pełnieniem roli społecznej, gdzie zaangażowanie emocjonalne, kompetencje, stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych, praca w trudnych warunkach, silna ekspozycja społeczna jak i skuteczne radzenie sobie ze stresem konsekwentnie towarzyszą jemu w pracy. W rankingu poszczególnych zawodów, jak wynika z badań CBOS-u (2014)¹, dotyczącym prestiżu zawodu nauczyciela znajduje się na drugim miejscu, w większości ciesząc się dużym poważaniem społecznym². Pozytywna ocena kontrastuje silnie z rzeczywistością zawodową, głównie losami oświaty. Nieustanna koncentracja, przepełnione klasy, hałas, dyżury podczas przerw powodują, często stresujące kontakty z opiekunami uczniów o mocno roszczeniowych postawach prowadzi do negatywnego postrzegania swojego zawodu i postrzegania braku sensu własnej pracy. Praca połączona ze stresem i nieumiejętnością radzenia sobie z nim, w praktyce zawodowej nauczyciela mogą wymknąć się spod kontroli wywołując negatywne skutki dla jego funkcjonowania w zawodzie. Po początkowej euforii zderzenie z problemami, których rozwiązania musi dokonać sam staje się dla niego źródłem stresu w konsekwencji prowadząc do wypalenia zawodowego, niezależnie od wieku.

Praca nauczyciela, szczególnie w dobie ciągłych przemian edukacyjnych, nie należy do łatwych. Pracując dla swoich podopiecznych pobudza ich do aktywności, twórczej pracy, kształtuje postawy i charakter, pomaga w sprecyzowaniu planów zawodowych i odnalezieniu drogi życiowej. Musi zatem być elastycznym i otwartym na modyfikacje co sprawia, że wywiązywanie się z zadań stawianych wobec nich staje się trudne. Mają na to wpływ również często pojawiające się

¹ Najbardziej stresującym zawodem okazał się lekarz. Po zawodzie nauczyciela kolejne miejsca zajęli: policjant, pilot, kierowca, strażak, prawnik, sędzia, adwokat, górnik. S. Korczyński, *Stres w pracy...*, op. cit., s. 69.

² J. Pyżalski, D. Merecz, *Psychologiczne warunki pracy Polskich nauczycieli. Pomiedzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem*, Kraków 2010, s. 7.

(zarazem wzajemnie wykluczające) regulacje prawne. Sprzeciw nauczycieli w tym względzie kształtuje w społeczeństwie ich obraz jako grupy nie zawsze godnej zaufania. Pogłębia to w nich przekonanie o nietrafnie wybranym zawodzie, potwierdza, że problemy które im towarzyszą w pracy powinny być wyłącznie ich problemami i że sami nie są w stanie ich rozwiązać poszukują rad wśród kolegów co nie zawsze jest adekwatne do sytuacji lub z góry skazane na porażkę. Twierdzenie: raz sukces a drugi raz porażka prowadzi do traktowania porażki jako nieodłącznego doświadczenia w zawodzie nauczyciela i dopóki tak będzie (porażka to też doświadczenie) nie zniknie zaangażowanie i nie staną się osobami wypalonymi zawodowo.

Wypalenie zawodowe rozpoczyna się skrycie i długo nie jest rozpoznawane przez tego, kogo dotyczy. Początkowe zmęczenie, drażliwość przechodzi w stan chroniczny dołączając utratę energii, zniechęcenie, objawy depresji w sferze zawodowej. Zmęczony nauczyciel coraz trudniej znosi wymagania przed nim stawiane. Pojawiają się pierwsze oznaki dystansowania w konsekwencji zaniechania aktywności zawodowej³. Wśród objawów należy dodać: zanik entuzjazmu do pracy, obniżone morale, niestabilność uczuć, zwlekanie z wykonywaniem dotychczas satysfakcjonujących zadań.

Badania przeprowadzono wśród nauczycieli przedmiotu Edukacja dla Bezpieczeństwa w szkołach ponadgimnazjalnych na terenie województwa małopolskiego.

Podjęte badania miały na celu przedstawienie zjawiska stresu i wypalenia zawodowego wśród nauczycieli przedmiotu Edukacja dla Bezpieczeństwa w szkołach ponadgimnazjalnych.

Badania przeprowadzono za pomocą wystandaryzowanych narzędzi badawczych kwestionariusza poczucia stresu (KPS) oraz kwestionariusza wypalenia zawodowego (LBQ).

Wśród badanych respondentów było 60 kobiet (74,07%) i 21 mężczyzn (25,93%). Średnia wieku wśród ankietowanych to 40,11 a odchylenie standardowe to 10,53. zakres wieku wynosił od 24 lat do 64 przy czym połowa ankietowanych była w wieku powyżej 39,5 roku. Połowa ankietowanych była w wieku od 31 do 48 lat.

Z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala ogólna bez skali kłamstw zarówno wyniki surowe jak i stenowe. Jest to dodatnia korelacja na przeciętnym poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wyniki ogólny kwestionariusza stresu.

Podobnie z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala napięcia emocjonalnego i to zarówno w przypadkach wyników surowych jak i stenowych. Jest to dodatnia korelacja na przeciętnym poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wykazywali napięcie emocjonalne.

³ S. Tucholska, *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*, Lublin 2009.

Również wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana z wiekiem jest skala stresu zewnętrznego w przypadkach wyników surowych a w przypadku stenowych korelacja jest istotna ($p < 0,05$). Jest to dodanie korelacje na niskim poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższy był u nich stres zewnętrzny.

Podobnie z wiekiem wysoce istotnie ($p < 0,01$) skorelowana jest skala stresu intrapsychnicznego i to zarówno w przypadkach wyników surowych jak i stenowych. Jest to dodania korelacje na niskim poziomie czyli im ankietowani byli starsi tym wyższe wykazywali wyniki stresu intrapsychnicznego.

W przypadku skali kłamstwa nie stwierdzono istotnej ($p > 0,05$) korelacji z wiekiem ankietowanych.

Skala ogólna KPS okazała się być skalą rzetelną. Współczynnik Alfa Cronbacha wynosi powyżej 0,90 a średni współczynnik korelacji pomiędzy pozycjami skali 0,3776. Usunięcie żadnej ze skal kwestionariusza nie poprawia znacząco rzetelności tej skali.

Wyniki skali – A. Wyczerpanie psychofizyczne [ws] to średnio 14,45 z odchyleniem 5,70. Mediana rozkładu wyników to 13,5 a zakres wyników to od 5 do 34. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 10 do 19. Wyniki skali – A. Wyczerpanie psychofizyczne [sten] to średnio 5,075 z odchyleniem 2,15. Mediana rozkładu wyników to 5 a zakres wyników to od 1 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 7.

Wyniki skali – B. Brak zaangażowania w relacje [ws] to średnio 15,19 z odchyleniem 4,5787. Mediana rozkładu wyników to 15 a zakres wyników to od 6 do 28. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 11,75 do 18,25. Wyniki skali – B. Brak zaangażowania w relacje [sten] to średnio 5,55 z odchyleniem 1,95. Mediana rozkładu wyników to 6 a zakres wyników to od 1 do 9. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 7.

Wyniki skali – C. Poczucie braku skuteczności zawodowej [ws] to średnio 11,81 z odchyleniem 3,55. Mediana rozkładu wyników to 11 a zakres wyników to od 6 do 25. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 9 do 14. Wyniki skali – C. Poczucie braku skuteczności zawodowej [sten] to średnio 4,97 z odchyleniem 1,8. Mediana rozkładu wyników to 5 a zakres wyników to od 1 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 6.

Wyniki skali – D. Rozczarowanie [ws] to średnio 13,24 z odchyleniem 5,63. Mediana rozkładu wyników to 13 a zakres wyników to od 6 do 35. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 9 do 16,25. Wyniki skali – D. Rozczarowanie [sten] to średnio 5,37 z odchyleniem 1,80. Mediana rozkładu wyników to 6 a zakres wyników to od 2 do 10. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 4 do 6,25.

Wyniki skali – Suma całkowita to średnio 54,69 z odchyleniem 16,12. Mediana rozkładu wyników to 54 a zakres wyników to od 30 do 122. Połowa ankietowanych osiągnęła wyniki w zakresie od 41,75 do 65,25.

Wypalenie zawodowe.

W przypadku skali A. Wyczerpanie psychofizyczne – niskimi wynikami charakteryzuje się 20% ankietowanych a wyniki średni ma 68% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 13% ankietowanych.

W przypadku skali B. Brak zaangażowania w relacje – niskimi wynikami charakteryzuje się 19% ankietowanych a wyniki średni ma 59% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 23% ankietowanych.

W przypadku skali C. Poczucie braku skuteczności zawodowej – niskimi wynikami charakteryzuje się 14% ankietowanych a wyniki średni ma większość czyli 80% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 6% ankietowanych.

W przypadku skali D. Rozczarowanie – niskimi wynikami charakteryzuje się 16% ankietowanych a wyniki średni ma większość czyli 76% osób, podczas gdy wysoki poziom wypalenia zawodowego w tym zakresie wykazuje 8% ankietowanych.

Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankietowanej grupie nie jest istotnie ($p > 0,05$) związane z płcią natomiast istotny ($p < 0,05$) związek stwierdzono z wiekiem respondentów. W grupie najmłodszej większość przypadków to wyniki średnie natomiast w grupach starszych ankietowanych znacznie wzrasta ilość osób o wysokim wyniku wypalenia zawodowego w tym zakresie.

Stres nauczycieli zależy od wielu czynników, z którymi stykają się w codziennej pracy. Jest wynikiem zachwiania równowagi wewnątrzustrojowej w związku z pojawiającymi się bodźcami, zdarzeniami postrzeganymi jako przeciążające i trudne do przezwyciężenia, albowiem efektywne pełnienie roli zawodowej nauczyciela wymaga coraz bardziej złożonych zadań, ciągłego zdobywania nowych kompetencji i ustawicznego samokształcenia. Stres nauczycielski wynika również z tego, że zawód ten wymaga dużego zaangażowania umysłowego, dużej odpowiedzialności wynikającej z nieustannie rosnącego zakresu obowiązków, realizowania coraz bardziej złożonej funkcji kształcącej i wychowawczej, wysokiej aktywności interpersonalnej w relacjach podmiotowych. Oprócz poczucia przeciążenia rolą zawodową, które często skutkuje zaburzeniami relacji w różnych układach interpersonalnych, często dochodzi do konfliktu roli powodowanej wieloma niejasnościami i ciągłymi zmianami organizacyjnymi. Dla nauczycieli starszych utrudnieniem może być przechodzenie od zadań znanych i dobrze utrwalonych do nowych, które wymagają zmodyfikowanego podejścia, dostosowania się do wymogów współczesności. Dotyczy to zarówno metod pracy, jak i sposobów komunikowania się z uczniami, które przez długie lata nie ulegały zbyt dużym zmianom. Stres wywołuje też ograniczanie autonomii, gdyż szkoły podlegają różnym organom prowadzącym, które narzucają określone wymagania, dodatkowo kierujący często nie uwzględniają opinii nauczycieli⁴.

Problematyka stresu i wypalenia zawodowego nauczycieli nie ma jeszcze w Polsce dostatecznej liczby weryfikacji empirycznych. Dlatego też stała się jednym z kierunków badań naukowych podjętych przez autorki. Zagadnienia związane z występowaniem stresu i wypalenia zawodowego mogą i powinny być realizowane i analizowane z punktu widzenia psychologii, jak i nauk o zarządzaniu, bezpieczeństwie.

⁴ S. Korczyński, *Stres w pracy...*, *op. cit.*, s. 149–150.

Zapobieganie i zwalczanie zespołu wypalenia powinno odbywać się na trzech poziomach: indywidualnym, indywidualno-instytucjonalnym i instytucjonalnym. Na poziomie indywidualnym zapobiega się negatywnym psychologicznym skutkom stresu poprzez odwołanie się do jednostkowych (osobistych) reakcji na czynniki stresujące. W drugim wiodącą rolę odgrywają działania zwiększające odporność nauczyciela na stresory zawodowe w miejscu pracy. Interwencje dotyczące instytucji koncentrują się na podniesieniu jakości i obniżeniu kosztów pracy.

BIBLIOGRAFIA

- Anczewska M., *Jak uniknąć objawów wypalenia w pracy z chorymi*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa 2004.
- Anczewska M., Świataj P., Roszczyńska J., *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, nr 14 (2).
- Aronson E., *Człowiek – istota społeczna*, Wyd. PWN, Warszawa 1999.
- Bańka A., *Wypalenie zawodowe*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki*, t. 3, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000.
- Bartkowiak G., *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Bartkowiak G., *Psychologia zarządzania*, AE, Poznań 1999.
- Bernet Ch., *Tajemnica odporności psychicznej. Jak uodpornić się na stres, depresję i wypalenie zawodowe*, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2015.
- Bibik R., *Aby światło nie zagasło, czyli jak zapobiegać zespołowi wypalenia zawodowego*, „Wszystko dla Szkoły” 2002, nr 9.
- Bilska E., *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, nr 4.
- Celińska-Nieckarz S., *Pracownik wypalony, czyli przyczyny i skutki utraty motywacji osiągnięć*, „Personel” 1998, nr 11.
- Chirkowska-Smolak T., *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2009, z. 4.
- Chmiel N., *Psychologia pracy i organizacji*, GWP, Gdańsk 2003.
- Cierpiątkowska L., *Alkoholizm – przyczyny, leczenie, profilaktyka*, Poznań 2000.
- Dębska G., Deptuch G., *Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2008, nr 16.
- Dziewulski M., *Zagrożenia w sporcie*, „Medycyna Rodzinna” 2004, nr 3.
- Fengler J., *Pomaganie meczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, GWP, Gdańsk 2001.
- Freudenberg H.J., Richelson G., *Burnout. The high cost of high achievement. Garden City*, Doubleday, New York 1980.
- Gałkowska-Jakubik M., *Podręcznik prowadzenia kampanii dla organizacji pozarządowych*, BZB, nr 24, Warszawa 2001.
- Heszen-Niejodek I., *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki*, t. 3, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000.
- Hrećniński P., *Wypalenie zawodowe nauczycieli*, Difin, Warszawa 2016.

- Jakubowska K., Borkowska A., *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menadżerów*, „Medycyna Pracy” 2005, nr 6.
- Jaworska A., *Kwestionariusz wypalenia zawodowego Massimo Santinello*, Warszawa 2014.
- Jurek P., *Pracoholizm czy zaangażowanie?*, „Personel i Zarządzanie” 2012, nr 4.
- Kamińska M., Siewierski B., Skwara A., Szóstak A., *Panowanie nad stresem*, Helion, Gliwice 2005.
- Karasek R., *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, “Administrative Science Quarterly” 1979, Vol. 24.
- Katsnelson A., *Stres w tłumie*, „Świat Nauki” 2011, nr 10.
- Korczyński S., *Stres w pracy zawodowej nauczyciela*, Impuls, Kraków 2014.
- Litzke S.M., Schuh H., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Łosiak W., *Psychologia stresu*, WAiP, Warszawa 2008.
- Maslach Ch., Leiter M.P., *Prawda o wypaleniu zawodowym*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2011.
- Maslach Ch., *Wypalenie się: utrata troski o człowieka*, [w:] P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994.
- Maslach Ch., *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] *Wypalenie zawodowe – przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, red. H. Sęk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
- Nazaruk S., Marchel J., *Problem wypalenia zawodowego wśród nauczycieli białskich szkół w kontekście awansu zawodowego*, „Rozprawy Społeczne” 2015, nr 1, t. IX.
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Difin, Warszawa 2006.
- Okła W., Steuden S., *Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, „Roczniki Psychologiczne” 1999, t. II.
- Piotrowski A., *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Difin, Warszawa 2000.
- Popularny słownik języka polskiego PWN*, red. E.Sobol, PWN, Warszawa 2001.
- Pyżalski J., Merecz D., *Psychologiczne warunki pracy Polskich nauczycieli. Pomiedzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem*, Kraków 2010.
- Santinello M., *Kwestionariusz wypalenia zawodowego*, Warszawa 2014.
- Schröder J.P., Blank R., *Zarządzanie stresem. Jak rozpoznawać sytuacje stresowe i im przeciwdziałać*, Wrocławska Drukarnia Naukowa PAN, Warszawa 2008.
- Selye H., *Stres okiełznany*, PIW, Warszawa 1979.
- Selye H., *Stress życia*, Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 1960.
- Sęk H., *Społeczna psychologia kliniczna*, Wyd. PWN, Warszawa 2002.
- Słownik psychologiczny*, red. W. Szewczuk, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985
- Stres oraz wypalenie zawodowe: jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć*, red. A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas, Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012.
- Stres zawodowy u policjantów: źródła, konsekwencje, zapobieganie*, red. N. Ogińska-Bulik, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2003.

- Szymańska J., *Programy profilaktyki, podstawy profesjonalnej psychoprofilaktyki*, Warszawa 2000.
- Terelak J.F., *Psychologia menedżera*, Difin, Warszawa 1999.
- Terelak J.F., *Psychologia organizacji i zarządzania*, Difin, Warszawa 2005.
- Terelak J.F., *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001.
- Terelak J.F., *Stres psychologiczny*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999.
- Tomaszewski T., *Psychologia*, Wyd. PWN, Warszawa 1975.
- Tucholska S., *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*, Lublin 2009.
- Waszkowska M., Potocka A., Wojtaszek P., *Miejsce pracy na miarę oczekiwań: poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010.
- Widerszal-Bazyl M., *Stres psychospołeczny w pracy – pojęcie, źródła i konsekwencje, różnice indywidualne, prewencja*, [w:] *Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia*, red. D. Koradecka, Warszawa 2002.
- Wiśniewska M., *Być nauczycielem*, „Twórcza Szkoła” 2004, nr 6.
- Wojdak-Piątkowska M., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, wyd. 1, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Wróblewski J., *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*, WSP, Warszawa 1997.
- Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, red. H. Sęk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Znańska-Kozłowska K., *Wypalenie zawodowe – pojęcie, przyczyny i objawy*, <https://www.sbc.org.pl/dlibra/show-content/publication/edition/80839?id=80839>.

SPIS TABEL

Tabela 1. Zestawienie najpopularniejszych klasyfikacji sposobów radzenia sobie ze stresem.....	25
Tabela 2. Opis procesu wypalania Freudenberger'ga oraz North'a.....	35
Tabela 3. Płeć respondentów.....	45
Tabela 4. Wiek ankietowanych	45
Tabela 5. Poziomy wyników analizowanych skal ogółem	46
Tabela 6. Wyniki analizowanych skal ogółem i z podziałem na płeć ankietowanych	48
Tabela 7. Normy stenowe dla mężczyzn	52
Tabela 8. Normy stenowe dla kobiet	54
Tabela 9. Korelacje między wiekiem ankietowanych a wynikami analizowanych skal	65
Tabela 10. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik ogólny bez skali kłamstw).....	71
Tabela 11. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar napięcie emocjonalne)	72
Tabela 12. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar stres zewnętrzny) ..	73
Tabela 13. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – wymiar stres intrapsychiczny).....	74
Tabela 14. Rzetelność – Alfa Cronbacha (Wynik – skala kłamstw)	75
Tabela 15. Płeć respondentów.....	78
Tabela 16. Statystyki opisowe analizowanych skal	78
Tabela 17. Wypalenie zawodowe w ankietowanej grupie (ogółem)	84
Tabela 18. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku	85
Tabela 19. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku	87
Tabela 20. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku	88
Tabela 21. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od płci i wieku.....	90
Tabela 22. Wartości własne czynników w analizie składowych głównych	91
Tabela 23. Rzetelność Alfa Cronbacha	92
Tabela 24. Współczynnik rzetelności połówkowej.....	93

SPIS RYSUNKÓW

Rysunek 1. Przechodzenie w kolejne fazy i ich sekwencję	12
Rysunek 2. Fazy reakcji na stres	14
Rysunek 3. Model stresu psychospołecznego	15
Rysunek 4. Klasyfikacja radzenia sobie ze stresem	22

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1. Wiek badanych	45
Wykres 2. Rozkład zmiennej płci	46
Wykres 3. Poziomy wyników analizowanych skal ogółem	47
Wykres 4. Uogólnione stenowe napięcie emocjonalne	49
Wykres 5. Uogólnione normy stenowe stres zewnętrzny	50
Wykres 6. Uogólnione normy stenowe stres intrapsychiczny	50
Wykres 7. Uogólnione normy stenowe skala ogólna	51
Wykres 8. Napięcie emocjonalne	52
Wykres 9. Stres zewnętrzny	52
Wykres 10. Stres intrapsychiczny	53
Wykres 11. Skala kłamstw	53
Wykres 12. Normy stenowe dla mężczyzn	53
Wykres 13. Napięcie emocjonalne	54
Wykres 14. Stres zewnętrzny	55
Wykres 15. Skala kłamstw	55
Wykres 16. Stres intrapsychiczny	55
Wykres 17. Skala ogólna	56
Wykres 18. Steny dla kobiet przedział wiekowy 21–30 lat	57
Wykres 19. Steny dla kobiet przedział wiekowy 31–50 lat	57
Wykres 20. Steny dla kobiet przedział wiekowy 51–70 lat	57
Wykres 21. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 21–30 lat	58
Wykres 22. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 31–50 lat	58
Wykres 23. Steny dla mężczyzn przedział wiekowy 51–70 lat	58
Wykres 24. Wyniki ogólne bez skali kłamstw [ws] z podziałem na płeć	60
Wykres 25. Wyniki ogólne bez skali kłamstw [sten] z podziałem na płeć	60
Wykres 26. Wyniki – wymiar napięcie emocjonalne [ws] z podziałem na płeć	61
Wykres 27. Wyniki – wymiar napięcie emocjonalne [sten] z podziałem na płeć	61
Wykres 28. Wyniki – wymiar stres zewnętrzny [ws] z podziałem na płeć	62
Wykres 29. Wyniki – wymiar stres zewnętrzny [sten] z podziałem na płeć	62
Wykres 30. Wyniki – wymiar stres intrapsychiczny [ws] z podziałem na płeć	63
Wykres 31. Wyniki – wymiar stres intrapsychiczny [sten] z podziałem na płeć	63
Wykres 32. Wyniki – skala kłamstw [ws] z podziałem na płeć	64

Wykres 33. Wyniki – skala kłamstw [sten] z podziałem na płeć	64
Wykres 34. Rozrzut wyników skali ogólnej bez skali kłamstw [ws] w zależności od wieku	66
Wykres 35. Rozrzut wyników skali ogólnej bez skali kłamstw [sten] w zależności od wieku	66
Wykres 36. Rozrzut wyników skali – wymiar napięcie emocjonalne [ws] w zależności od wieku	67
Wykres 37. Rozrzut wyników skali – wymiar napięcie emocjonalne [sten] w zależności od wieku	67
Wykres 38. Rozrzut wyników skali – wymiar stres zewnętrzny [ws] w zależności od wieku	68
Wykres 39. Rozrzut wyników skali – wymiar stres zewnętrzny [sten] w zależności od wieku	68
Wykres 40. Rozrzut wyników skali – wymiar stres intrapsychiczny [ws] w zależności od wieku	69
Wykres 41. Rozrzut wyników skali – wymiar stres intrapsychiczny [sten] w zależności od wieku	69
Wykres 42. Rozrzut wyników skali kłamstw [ws] w zależności od wieku	70
Wykres 43. Rozrzut wyników skali kłamstw [sten] w zależności od wieku	70
Wykres 44. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych stenach (wynik ogólny bez skali kłamstw)	72
Wykres 45. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar napięcie emocjonalne)	73
Wykres 46. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar stres zewnętrzny)	74
Wykres 47. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – wymiar stres intrapsychiczny)	75
Wykres 48. Średnie wyniki odpowiedzi w poszczególnych itemach (wynik – skala kłamstw)	76
Wykres 49. Wypalenie zawodowe ze względu na wiek	78
Wykres 50. Wypalenie zawodowe ze względu na płeć	79
Wykres 51. Wypalenie zawodowe ze względu na staż	79
Wykres 52. Wyczerpanie psychofizyczne	80
Wykres 53. Brak zaangażowania w relacje	80
Wykres 54. Poczucie braku skuteczności zawodowej	81
Wykres 55. Rozczarowanie	81
Wykres 56. Suma całkowita	82
Wykres 57. Niski poziom czynników	82
Wykres 58. Średni poziom czynników	83
Wykres 59. Niski poziom czynników	83
Wykres 60. Średnie wyniki surowe analizowanych skal	83
Wykres 61. Średnie wyniki stenowe analizowanych skal	84
Wykres 62. Wypalenie zawodowe w ankietowanej grupie (ogółem)	85
Wykres 63. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankietowanej grupie w zależności od płci	86

Wykres 64. Wypalenie zawodowe (A. Wyczerpanie psychofizyczne) w ankietowanej grupie w zależności od wieku	86
Wykres 65. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankietowanej grupie w zależności od płci	87
Wykres 66. Wypalenie zawodowe (B. Brak zaangażowania w relacje) w ankietowanej grupie w zależności od wieku	88
Wykres 67. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietowanej grupie w zależności od płci.....	89
Wykres 68. Wypalenie zawodowe (C. Poczucie braku skuteczności zawodowej) w ankietowanej grupie w zależności od wieku.....	89
Wykres 69. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od płci	90
Wykres 70. Wypalenie zawodowe (D. Rozczarowanie) w ankietowanej grupie w zależności od wieku	91
Wykres 71. Średnie wyniki pozycji w analizowanych kwestionariuszu	94

ANEKS

RZETELNOŚĆ DLA WYMIARÓW I MOCE DYSKRYMINACYJNE

Załącznik 1. Rzetelność połówkowa/Alfa Crombacha

Alfa Cronbacha/Rzetelność połówkowa	
Analizowane zmienne	a1;a2;a3;a4;a5;a6;a7;b1;b2;b3;b4;b5;b6;b7;c1;c2;c3;c4;c5;c6;c7
Liczność – braki danych	9
Poziom istotności	0,05
Usunięta pozycja	a1
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,014085
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,8037
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,732219
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,923786
Usunięta pozycja	a2
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,169014
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,881693
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,707259
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,924362
Usunięta pozycja	a3
Średnia skali po usunięciu pozycji	47,957746
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,898281
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,775968
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,923307
Usunięta pozycja	a4
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,15493
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,280267
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,36967
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,931241
Usunięta pozycja	a5
Średnia skali po usunięciu pozycji	47,887324

Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,950414
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,709558
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,924457
Usunięta pozycja	a6
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,338028
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,791448
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,777065
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,922941
Usunięta pozycja	a7
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,225352
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,781723
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,825685
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,922131
Usunięta pozycja	b1
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,43662
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,576
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,25448
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,931612
Usunięta pozycja	b2
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,323944
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,887798
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,71875
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,924167
Usunięta pozycja	b3
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,338028
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,287544
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,39587
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,930381
Usunięta pozycja	b4
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,323944
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,129631
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,587946
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,926718
Usunięta pozycja	b5
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,422535
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,433122
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,332354

Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,930972
Usunięta pozycja	b6
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,71831
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,333299
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,480059
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,9285
Usunięta pozycja	b7
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,295775
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,923383
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,763368
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,923579
Usunięta pozycja	c1
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,366197
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,043013
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,619152
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,926124
Usunięta pozycja	c2
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,647887
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	16,080244
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,676799
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,925306
Usunięta pozycja	c3
Średnia skali po usunięciu pozycji	48,521127
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	15,920211
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,727973
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,924089

Załącznik 3. Rzetelność skali – napięcie emocjonalne

Analizowane zmienne	a1;a2;a3;a4;a5;a6;a7
Liczność – braki danych	5
Poziom istotności	0,05
Usunięta pozycja	a1
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,453333
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,90303
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,765077
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,859274
Usunięta pozycja	a2
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,653333
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	6,037033
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,700508
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,867825
Usunięta pozycja	a3
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,426667
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	6,103108
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,738823
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,864298
Usunięta pozycja	a4
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,573333
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	6,460218
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,3041
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,91741
Usunięta pozycja	a5
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,373333
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	6,117704
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,699566
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,868416
Usunięta pozycja	a6
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,84
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,886402
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,818899
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,852454
Usunięta pozycja	a7
Średnia skali po usunięciu pozycji	15,72
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,965124

Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,797286
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,856061
Liczność	75
Liczba pozycji	7
Średnia skali	18,173333
Odchylenie standardowe skali	7,016146
Alfa Cronbacha skali	0,88698
Błąd standardowy pomiaru	2,358717
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji	0,537499
Alfa Cronbacha standaryzowana	0,890532

Załącznik 4. Rzetelność skali – stres zewnętrzny

Alfa Cronbacha/Rzetelność połówkowa	
Analizowane zmienne	b1;b2;b3;b4;b5;b6;b7
Liczność – braki danych	5
Poziom istotności	0,05
Usunięta pozycja	b1
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,76
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,727264
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,38393
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,765033
Usunięta pozycja	b2
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,66667
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,313189
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,577632
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,726694
Usunięta pozycja	b3
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,70667
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,462375
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,445599
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,757096
Usunięta pozycja	b4
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,66667
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,412309
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,577697
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,72773
Usunięta pozycja	b5
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,78667
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,650758
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,360727
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,770897
Usunięta pozycja	b6
Średnia skali po usunięciu pozycji	14,05333
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,546734
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,541838
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,737546
Usunięta pozycja	b7
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,6

Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,36819
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,592013
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,724034
Liczność	75
Liczba pozycji	7
Średnia skali	16,04
Odchylenie standardowe skali	5,152905
Alfa Cronbacha skali	0,773281
Błąd standardowy pomiaru	2,453557
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji	0,327703
Alfa Cronbacha standaryzowana	0,773349

Załącznik 5. Rzetelność skali – stres intrapsychiczny

Analizowane zmienne	c1;c2;c3;c4;c5;c6;c7
Liczność – braki danych	1
Poziom istotności	0,05
Usunięta pozycja	c1
Średnia skali po usunięciu pozycji	14,075949
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,14351
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,500331
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,758366
Usunięta pozycja	c2
Średnia skali po usunięciu pozycji	14,35443
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,164072
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,599869
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,743298
Usunięta pozycja	c3
Średnia skali po usunięciu pozycji	14,227848
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,050893
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,585304
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,741884
Usunięta pozycja	c4
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,924051
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,247153
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,333891
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,793846
Usunięta pozycja	c5
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,987342
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,127837
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,479373
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,762653
Usunięta pozycja	c6
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,835443
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	4,907948
Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,657613
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,725433
Usunięta pozycja	c7
Średnia skali po usunięciu pozycji	13,949367
Odchylenie standardowe skali po usunięciu pozycji	5,181077

Korelacja pozycji usuniętej i sumy pozostałych	0,454101
Alfa Cronbacha skali po usunięciu pozycji	0,767272
Liczność	79
Liczba pozycji	7
Średnia skali	16,392405
Odchylenie standardowe skali	5,866938
Alfa Cronbacha skali	0,784041
Błąd standardowy pomiaru	2,726448
Średnia korelacji pomiędzy parami pozycji	0,348722
Alfa Cronbacha standaryzowana	0,789389

Załącznik 6. Korelacje

Korelacje													
	a2	a3	a4	a5	a6	a7	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7
a1	0,615	0,712	0,254	0,596	0,753	0,705	0,126	0,635	0,264	0,359	0,26	0,249	0,548
a2	.	0,496	0,278	0,505	0,745	0,645	0,087	0,634	0,197	0,367	0,129	0,331	0,588
a3	.	.	0,364	0,629	0,603	0,644	0,145	0,6	0,461	0,567	0,343	0,24	0,598
a4	.	.	.	0,262	0,4	0,296	0,176	0,272	4,70E-04	0,148	0,294	-0,026	0,157
a5	0,625	0,663	0,336	0,577	0,185	0,42	0,329	0,306	0,552
a6	0,761	0,117	0,622	0,206	0,384	0,251	0,396	0,589
a7	0,201	0,647	0,349	0,482	0,299	0,455	0,767
b1	0,38	0,14	0,112	0,473	0,372	0,165
b2	0,289	0,356	0,358	0,339	0,614
b3	0,504	0,135	0,362	0,399
b4	0,224	0,463	0,629
b5	0,211	0,146
b6	0,414
b7
c1
c2
c3
c4
c5
c6
c7
k1
k2
k3
k4
k5

a5	0,625	0,663	0,336	0,577	0,185	0,42	0,329	0,306	0,552	0,445	0,366	0,559	0,424	0,421	0,526	0,287	0,149	-0,064	0,135	-0,236	0,025
a6	.	0,761	0,117	0,622	0,206	0,384	0,251	0,396	0,589	0,499	0,592	0,582	0,622	0,322	0,53	0,429	0,001	-0,156	0,038	-0,345	-0,219
a7	.	.	0,201	0,647	0,349	0,482	0,299	0,455	0,767	0,455	0,581	0,688	0,416	0,281	0,61	0,501	-0,021	-0,037	0,115	-0,197	-0,163
b1	.	.	.	0,38	0,14	0,112	0,473	0,372	0,165	0,264	0,084	0,091	0,187	-0,055	0,125	0,029	0,318	0,258	-0,164	0,103	0,223
b2	0,289	0,356	0,358	0,339	0,614	0,53	0,554	0,515	0,448	0,188	0,436	0,284	0,087	0,155	0,049	-0,293	-0,045
b3	0,504	0,135	0,362	0,399	0,309	0,189	0,414	-0,109	0,167	0,481	0,444	0,039	-0,088	0,157	-0,054	-0,118
b4	0,224	0,463	0,629	0,501	0,459	0,498	0,233	0,236	0,565	0,306	0,139	-0,184	0,234	0,005	-0,079
b5	0,211	0,146	0,252	0,158	0,107	0,394	-0,109	0,168	-0,03	0,027	0,301	0,159	-0,123	0,035
b6	0,414	0,239	0,334	0,457	0,208	0,265	0,304	0,331	0,143	-0,222	0,026	0,171	0,063
b7	0,521	0,673	0,587	0,324	0,292	0,674	0,44	-0,011	-0,064	0,199	-0,128	-0,264
c1	0,55	0,389	0,32	0,249	0,529	0,206	-0,014	0,061	0,224	-0,187	-0,182
c2	0,591	0,386	0,235	0,455	0,383	-0,275	-0,076	0,134	-0,076	-0,313
c3	0,344	0,48	0,62	0,489	-0,031	-0,107	0,165	-0,08	-0,074

Załącznik 7. Normy stenowe – poczucie stresu a płęć/kobiety – napięćie emocjonalne

WYMIAR:			Napięćie emocjonalne										
Numer ankiety	Wiek	Płęć	1	5	9	13	17	21	25				
			Odczuwam niepokój, że coraz więcej rzeczy mnie denerwuje	Mam trudności z odprężeniem się chociaż się staram	Zauważam, że coraz częściej ogarnia mnie jakieś zniechęćie	Nie czuję się rozdrażniony z byle powodu	Chyba mam coraz mniej energii	Czuję się zmęczony, nawet jak nic nie robię	Coraz częściej się denerwuję z byle powodu		Wynik – wymiar napięćie emocjonalne	Uogólnione normy stenowe skala ogólna	Uogólnione normy stenowe napięćie emocjonalne
1	26	K	1	3	3	1	1	1	3	48	13	3	3
2	30	K	5	4	2	2	2	5	2	45	22	2	5
4	34	K	5	2	4	5	5	4	4	80	29	7	7
5	30	K	2	2	4	5	2	2	2	62	19	4	4
6	33	K	4	2	3	3	4	3	4	63	23	5	6
7	34	K	1	3	2	1	2	1	1	39	11	2	2
9	53	K	2	1	3	5	3	1	1	36	16	1	3
10	52	K	4	3	4	3	3	4	3	65	24	5	6
11	43	K	5	3	4	1	2		2	45	17	2	4
12	52	K	5	4	5	2	4	4	5	80	29	7	7
13	34	K	1	1	2	5	3	1	1	40	14	2	3
14	53	K	5		4	4	3	3	3	57	22	4	5
17	40	K	4	2	4	2	4	1	2	65	19	5	4
18	42	K	2	4	3	4	2	4	4	55	23	4	6
19	61	K	4	5	4	4	4	2	4	71	27	6	7
20	45	K	4	1	3	2	2	1	2	44	15	2	3
21	55	K	5	3	5	5	3	4	3	68	28	5	7
23	29	K	4	5	4	3	4	3	2	67	25	5	6
24	26	K	3	3	2	4	2	2	2	46	18	3	4
25	26	K	5	4	4	2	4	4	4	61	27	4	7
26	24	K	1	2	1	5	1	1	1	33	12	1	2
27	64	K	2	3	2	2	3	2	2	46	16	3	3
28	38	K	2	2	3	1	3	1	1	40	13	2	3

30	45	K	2	2	2	5	2	1	1	44	15	2	3
31	37	K	1	3	1	4	2	2	2	48	15	3	3
33	43	K	1	1	1	1	1	1	1	31	7	1	1
35	60	K	5	4	4	5	5	4	5	77	32	6	8
36	45	K	4	4	4	4	5	4	4	72	29	6	7
37	48	K	2	1	1	1	3	1	2	28	11	1	2
39	26	K	2	4	1	1	1	1	1	38	11	2	2
41	40	K	2	2	2	2	3	2	2	48	15	3	3
45	40	K	3	2	4	3	4	4	3	68	23	5	6
46	34	K	3	1	3	1	2	1	2	31	13	1	3
47	43	K	3	4	3	2	4	3	3	57	22	4	5
48	41	K	3	4	3	2	5	3	3	59	23	4	6
50	26	K	1	1	1	2	1	1	1	25	8	1	1
51	26	K	1	1	1	1	1	1	1	21	7	1	1
52	49	K	4	4	4	2	4	3	4	59	25	4	6
53	52	K	5	4	4	2	4	4	4	79	27	7	7
54	50	K	4	4	4	2	4	4	4	74	26	6	7
55	40	K	3	1	2	1	3	1	1	33	12	1	2
56	39	K	3	1	2	1	3	1	2	34	13	1	3
58	35	K	2	2	3	3	2	2	3	50	17	3	4
59	34	K	2	2	3	2	2	2	3	50	16	3	3
60	28	K	1	1	1	2	1	1	1	25	8	1	1
61	55	K	2	1	5	4	2	1	1	47	16	3	3
62	53	K	2	1	2	2	2	1	1	35	11	1	2
63	54	K	2	3	2	2	2	2	2	38	15	2	3
66	35	K	2		2	1	1	4	1	39	11	2	2
67	30	K	3	2	2	4	3	4	4	57	22	4	5
68	32	K	4	5	4	4	4	5	4	72	30	6	8
69	28	K	1	1	1	1	1	1	1	23	7	1	1
71	35	K	3	3	3	1	3	3	3	59	19	4	4
73	24	K	5	4	3	4	3	4	4	61	27	4	7
74	35	K	3	1	3	1	2	1	1	31	12	1	2
75	28	K	2	1	1	1	1	2	2	32	10	1	2
77	37	K	2	2	2	2	3	3	2	50	16	3	3
78	30	K	2	4	4	5	4	4	2	57	25	4	6
80	40	K	2	4	3	3	3	2	3	57	20	4	5
81	24	K	2	1	2	2	1	1	1	36	10	1	2

Załącznik 9. Normy stenowe – poczucie stresu a płęć/kobięty – stres zewnętrzny

WYMIAR:			Stres zewnętrzny							Wynik – stres zewnętrzny	Uogólnione normy stenowe skala ogólna	Uogólnione normy stenowe stres zewnętrzny
Numer ankięty	Wiek	Płęć	2	6	10	14	18	22	26			
			Mysię, że jestem sprawiawliwie oceniany	Czuję się wyczerpany ciągłym udawadniam swoim racji	Mam juź dość ciągłych konfliktów z różnymi osobami	Męczy mnie to, że inni mnie nie rozumieją, stawiają przede mną zadania, nie licząc się z moimi możliwościami	Nie czuję się wykorzystywany przez innych	Za często jestem krytykowany	Odczuwam niepokój, że przerasta mnie to, czego ode mnie się wymaga			
1	26	K	2	3	3	4	5	4	4	25	3	6
2	30	K	2	2	1	1	2	2	1	11	2	1
4	34	K	5	5	5	3	5	2	3	28	7	7
5	30	K	3	4	2	3	4	2	3	21	4	4
6	33	K	2	2	1	3	2	3	4	17	5	3
7	34	K	3	3	1	2	2	2	2	15	2	2
9	53	K	3	1	1	1	3	1	1	11	1	1
10	52	K	3	3	4	2	3	2	3	20	5	4
11	43	K	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2
12	52	K	3	5	5	4	2	4	5	28	7	7
13	34	K	4	1	3	3	3	3	1	18	2	3
14	53	K	3	4	4	2		4	3	20	4	4
17	40	K	3	4	4	3	5	1	2	22	5	5
18	42	K	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2
19	61	K	2	3	2	2	3	3	4	19	6	4
20	45	K	1	2	3		1	1	2	10	2	1
21	55	K	1	1	3	4	3	3	1	16	5	3
23	29	K	2	4	5	4	1	2	4	22	5	5
24	26	K	2	3	2	1	3	1	1	13	3	2
25	26	K	3	3	3		4	2	2	17	4	3
26	24	K	2	2	1	1	1	1	1	9	1	1
27	64	K	3	4	3	2	2	3	2	19	3	4
28	38	K	3	2	1	2	2	3	2	15	2	2
30	45	K	3	3	2	2	4		1	15	2	2

31	37	K	3	3	1	3	2	3	2	17	3	3
33	43	K	3	1	1	1	3	3	1	13	1	2
35	60	K	3	3	2	3	4	2	3	20	6	4
36	45	K	3	4	2	2	2	2	4	19	6	4
37	48	K	3	1	1	1	1	1	1	9	1	1
39	26	K	1	1	1	3	1	1	4	12	2	1
41	40	K	3	1	2	2	2	2	2	14	3	2
45	40	K	2	4	3	3	2	3	4	21	5	4
46	34	K	1	4	2	1	1	1	1	11	1	1
47	43	K	3	3	1	2	3	3	2	17	4	3
48	41	K	3	3	1	2	3	3	2	17	4	3
50	26	K	2	1	1	1	2	1	1	9	1	1
51	26	K	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
52	49	K	3	4	2	2	3	1	3	18	4	3
53	52	K	2	4	4	4	3	4	4	25	7	6
54	50	K	2	4	4	4	2	3	4	23	6	5
55	40	K	2	1	1	1	1	1	1	8	1	1
56	39	K	2	1	1	1	1	1	2	9	1	1
58	35	K	1	1	4	2	1	2	3	14	3	2
59	34	K	1	1	4	2	1	3	3	15	3	2
60	28	K	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1
61	55	K	3	1	2	5	3	1	2	17	3	3
62	53	K	2	2	1	2	3	1	2	13	1	2
63	54	K	1	2	2	2	2	1	2	12	2	1
66	35	K	2	3	2	3	1	2	2	15	2	2
67	30	K	3	4	2	2	4	2	3	20	4	4
68	32	K	2	4	2	3	2	2	4	19	6	4
69	28	K	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
71	35	K	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4
73	24	K	1	2	2	4	4	1	4	18	4	3
74	35	K	2	1	4	2	1	1	1	12	1	1
75	28	K	3	1	1	1	1	2	2	11	1	1
77	37	K	3	2	2	3	3	2	2	17	3	3
78	30	K	2	3	1	1	4	1	2	14	4	2
80	40	K	2	2	4	2	2	2	2	16	4	3
81	24	K	2	2	2	1	1	1	2	11	1	1

Załącznik 10. Normy stenowe – poczucie stresu a płęć/kobięty – stres intrapsychiczny

WYMIAR:			Stres intrapsychiczny								Wynik – wymiar stres intrapsychiczny	Uogólnione normy stenowe skala ogólna	Uogólnione normy stenowe stres intrapsychiczny
Numer ankiety	Wiek	Płęć	3	7	11	15	19	23	27				
			Mam swoje, plany ale obawiam się, że ich nie zrealizuję, bo moja psychika jest za słaba	Ogarnia mnie złość, że jestem za mało zdolny, aby osiągnąć swoje cele	Myslenie o przyszłości zniechęca mnie prawie do wszystkiego	Rzadko czuję się osamotniony	To co spotkało mnie w przeszłości nie daje mi spokoju	Myslenie o swoich problemach powoduje, że mam trudności w zasypianiu	Nie mogę się pogodzić z tak ważną stratą w moim życiu				
1	26	K	2	3	1	1	1	1	1	10	3	1	
2	30	K	2	1	1	5	1	1	1	12	2	2	
4	34	K	3	1	3	4	3	5	4	23	7	5	
5	30	K	4	3	2	4	2	4	3	22	4	5	
6	33	K	4	4	3	3	3	3	3	23	5	5	
7	34	K	1	2	4	2	2	1	1	13	2	2	
9	53	K	1	1	1	3	1	1	1	9	1	1	
10	52	K	4	4	2	2	3	3	3	21	5	4	
11	43	K	2	1	3	1	1	2	4	14	2	2	
12	52	K	3	4	5	2	3	4	2	23	7	5	
13	34	K	1	1	1	1	1	2	1	8	2	1	
14	53	K	2	1	2	4	3		3	15	4	2	
17	40	K	4	2	4	3	4	5	2	24	5	5	
18	42	K	2	2	4	2	2	4	2	18	4	3	
19	61	K	4	5	2	4	4	3	3	25	6	6	
20	45	K	5	2	1	4	2	3	2	19	2	4	
21	55	K	1	3	5	3	5	2	5	24	5	5	
23	29	K	4	2	3	1	4	5	1	20	5	4	
24	26	K	3	3	1	2	1	2	3	15	3	2	

25	26	K	2	2	2	4	3	2	2	17	4	3
26	24	K	1	1	1	3	3	1	2	12	1	2
27	64	K	2	1	1	1	1	2	3	11	3	1
28	38	K	2	2	2	2	2	1	1	12	2	2
30	45	K	1	3	1	5	2	1	1	14	2	2
31	37	K	3	3	2	3	2	1	2	16	3	3
33	43	K	1	1	1	3	3	1	1	11	1	1
35	60	K	4	4	4	4	1	5	3	25	6	6
36	45	K	4	3	2	2	5	4	4	24	6	5
37	48	K	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1
39	26	K	1	3	1	4	1	4	1	15	2	2
41	40	K	4	1	2	2	4	4	2	19	3	4
45	40	K	4	3	4	4	3	2	4	24	5	5
46	34	K	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
47	43	K	2	2	3	5	3	2	1	18	4	3
48	41	K	2	2	3	5	3	2	2	19	4	4
50	26	K	1	2	1	1	1	1	1	8	1	1
51	26	K	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
52	49	K	3	2	3	3	1	2	2	16	4	3
53	52	K	4	4	4	3	4	4	4	27	7	6
54	50	K	4	4	4	2	4	3	4	25	6	6
55	40	K	1	1	1	1	5	1	3	13	1	2
56	39	K	1	1	1	1	5	1	2	12	1	2
58	35	K	1	2	3	1	3	4	5	19	3	4
59	34	K	1	2	3	1	3	4	5	19	3	4
60	28	K	1	1	1	1	3	1	1	9	1	1
61	55	K	4	2	1	2	2	2	1	14	3	2
62	53	K	1	2	1	2	2	2	1	11	1	1
63	54	K	2	1	2	1	1	2	2	11	2	1
66	35	K	1	1	5	1	1	2	2	13	2	2
67	30	K	3	2	1	4	1	2	2	15	4	2
68	32	K	3	4	3	3	3	4	3	23	6	5
69	28	K	2	1	1	1	2	1	1	9	1	1
71	35	K	3	3	3	1	3	3	3	19	4	4
73	24	K	3	2	1	5	1	3	1	16	4	3
74	35	K	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
75	28	K	1	1	1	1	1	2	4	11	1	1

Załącznik 11. Normy stenowe – poczucie stresu a płęć/kobięty – skala kłamstw

WYMIAR:			Skala kłamstw						Wynik – skala kłamstw	Uogólnione normy stenowe skala ogólna	Uogólnione normy stenowe skala kłamstw
Numer ankięty	Wiek	Płęć	4	8	12	16	20	24			
			Zdarzało mi się, że niedotrzymywałem danęgo komuś słowa	Zawsze jestem w porządku wobec innych	Kiedy byłem dzieckiem robiłem rzeczy, których mi zabraniało	Zawsze byłem posłuszny moim rodzicom, przełożonym	Zdarzało mi się, że kogoś okłamałem	Nigdy nie składałem obietnic bez pokrycia			
1	26	K	5	5	2	3	5	5	25	3	10
2	30	K	4	5	1	1	2	5	18	2	5
4	34	K	5	5	5	4	2	5	26	7	10
5	30	K	3	4	4	4	2	4	21	4	7
6	33	K	4	4	2	3	3	4	20	5	7
7	34	K	5	4	5	4	4	5	27	2	10
9	53	K	4	5	5	2	5	5	26	1	10
10	52	K	4	4	4	4	3	4	23	5	9
11	43	K	5	5	4	4	5	4	27	2	10
12	52	K	4	5	1	4	4	4	22	7	8
13	34	K	5	5	1	1	4	5	21	2	7
14	53	K	5	5	5			5	20	4	7
17	40	K	4	4	4	4	2	5	23	5	9
18	42	K	4	4	4	2	4	4	22	4	8
19	61	K		4	5	5		4	18	6	5
20	45	K	1	5	2	5	2	4	19	2	6
21	55	K	3	5	1	5	4	5	23	5	9
23	29	K	4	4	4	5	2	3	22	5	8
24	26	K	3	4	5	4	5	1	22	3	8
25	26	K	5	4	4	2	3	4	22	4	8
26	24	K	4	4	3	2	2	4	19	1	6
27	64	K	5	5	3	2	2	5	22	3	8
28	38	K	5	4	2	2	4	5	22	2	8
30	45	K	4	4	5	3	5	5	26	2	10
31	37	K	3	5	4	5	4	5	26	3	10
33	43	K	5	5	5	5	5	5	30	1	10

Załącznik 12. Steny – wiek kobiet/podsumowanie

	7	6	9	5	0	I	41%	35%	53%	29%	0%
	2	3	2	3	0	II	12%	18%	12%	18%	0%
	2	0	2	6	0	III	12%	0%	12%	35%	0%
	5	2	2	2	0	IV	29%	12%	12%	12%	0%
Steny dla kobiet wiek 21–30	1	2	1	1	2	V	6%	12%	6%	6%	12%
	0	2	1	0	2	VI	0%	12%	6%	0%	12%
	0	2	0	0	6	VII	0%	12%	0%	0%	35%
	0	0	0	0	3	VIII	0%	0%	0%	0%	18%
	0	0	0	0	0	IX	0%	0%	0%	0%	0%
	0	0	0	0	4	X	0%	0%	0%	0%	24%
	17	17	17	17	17		100%	100%	100%	100%	100%
	6	1	6	7	0		19%	3%	19%	23%	0%
	7	5	10	5	0		23%	16%	32%	16%	0%
	5	8	8	5	0		16%	26%	26%	16%	0%
Steny dla kobiet wiek 31–50	6	6	4	7	1		19%	19%	13%	23%	3%
	3	2	2	6	1		10%	6%	6%	19%	3%
	3	5	0	1	3		10%	16%	0%	3%	10%
	1	1	1	0	8		3%	3%	3%	0%	26%
	0	3	0	0	2		0%	10%	0%	0%	6%
	0	0	0	0	6		0%	0%	0%	0%	19%
	0	0	0	0	10		0%	0%	0%	0%	32%
	31	31	31	31	31		100%	100%	100%	100%	100%
	2	1	2	1	0	I	17%	8%	17%	8%	0%
	1	1	1	4	0	II	8%	8%	8%	33%	0%
	2	3	2	1	0	III	17%	25%	17%	8%	0%
	1	0	5	0	0	IV	8%	0%	42%	0%	0%
Steny dla kobiet wiek 51–70	2	2	0	2	1	V	17%	17%	0%	17%	8%
	1	3	1	3	2	VI	8%	25%	8%	25%	17%
	3	1	1	1	2	VII	25%	8%	8%	8%	17%
	0	1	0	0	3	VIII	0%	8%	0%	0%	25%
	0	0	0	0	0	IX	0%	0%	0%	0%	0%
	0	0	0	0	4	X	0%	0%	0%	0%	33%
	12	12	12	12	12		100%	100%	100%	100%	100%

Załącznik 15. Normy stenowe – poczucie stresu a płęć/męzczyźni – stres intrapsychiczny

WYMIAR:			Stres intrapsychiczny							Wynik – wymiar stres intrapsychiczny	Uogólnione normy stenowe skala ogólna	Uogólnione normy stenowe stres intrapsychiczny
Numer ankiety	Wiek	Płęć	3	7	11	15	19	23	27			
			Mam swoje, plany ale obawiam się, że ich nie zrealizuję, bo moja psychika jest za słaba	Ogarnia mnie złość, że jestem za mało zdolny, aby osiągnąć swoje cele	Myslenie o przyszłości zniechęca mnie prawie do wszystkiego	Rzadko czuję się samotniony	To co spotkało mnie w przeszłości nie daje mi spokoju	Myslenie o swoich problemach powoduje, że mam trudności w zasypianiu	Nie mogę się pogodzić z tak ważną stratą w moim życiu			
3	32	M	5	1	1	1	2	2	3	15	2	3
8	44	M	4	3	2	2	1	3	3	18	4	4
15	45	M	2	2	2	3	2	3	3	17	4	3
16	57	M	3	4	5	5	5	5	5	32	8	8
22	46	M	3	2	2	1	2	4	2	16	3	3
29	47	M	1	3	1	5	2	4	1	17	3	3
32	38	M	1	1	1	1	1	2	3	10	4	1
34	35	M	4	2	4	4	4	4	4	26	6	6
38	31	M	1	1	1	1	1	1	3	9	1	1
40	54	M	3	4	4	5	4	4	4	28	6	7
42	58	M	4	1	2	2	4	4	2	19	3	4
43	50	M	1	1	4	1	4	4	4	19	4	4
44	35	M	2	2	2	2	2	1	1	12	2	2
49	29	M	2	1	2	1	2	2	2	12	1	2
57	48	M	3	2	3	3	1	2	2	16	4	3
64	54	M	2	1	2	4	5	5	2	21	4	5
65	45	M	3	1	1	2	1	4	4	16	3	3
70		M	4	3	3	3	4	4	3	24	6	6
72	31	M	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
76	29	M	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1
79	56	M	2	2	2	2	1	2	3	14	4	3

Załącznik 17. Steny – wiek mężczyzn /podsumowanie

	I	2	0	2	1	0	I	100%	0%	100%	50%	0%
	II	0	2	0	1	0	II	0%	100%	0%	50%	0%
	III	0	0	0	0	0	III	0%	0%	0%	0%	0%
Steny dla mężczyzn wiek 21–30	IV	0	0	0	0	0	IV	0%	0%	0%	0%	0%
	V	0	0	0	0	0	V	0%	0%	0%	0%	0%
	VI	0	0	0	0	1	VI	0%	0%	0%	0%	50%
	VII	0	0	0	0	0	VII	0%	0%	0%	0%	0%
	VIII	0	0	0	0	0	VIII	0%	0%	0%	0%	0%
	IX	0	0	0	0	1	IX	0%	0%	0%	0%	50%
	X	0	0	0	0	0	X	0%	0%	0%	0%	0%
		2	2	2	2	2		100%	100%	100%	100%	100%
	I	2	3	0	3	0		15%	23%	0%	23%	0%
	II	2	1	3	1	0		15%	8%	23%	8%	0%
Steny dla mężczyzn wiek 31–50	III	3	3	4	6	1		23%	23%	31%	46%	8%
	IV	5	4	4	2	0		38%	31%	31%	15%	0%
	V	0	1	1	0	3		0%	8%	8%	0%	23%
	VI	1	1	0	1	0		8%	8%	0%	8%	0%
	VII	0	0	0	0	0		0%	0%	0%	0%	0%
	VIII	0	0	1	0	0		0%	0%	8%	0%	0%
	IX	0	0	0	0	0		0%	0%	0%	0%	0%
	X	0	0	0	0	9		0%	0%	0%	0%	69%
		13	13	13	13	13		100%	100%	100%	100%	100%
	I	0	0	0	0	0		0%	0%	0%	0%	0%
	II	0	0	0	0	0		0%	0%	0%	0%	0%
Steny dla mężczyzn wiek 51–70	III	1	1	2	1	0		17%	17%	33%	17%	0%
	IV	2	1	1	1	0		33%	17%	17%	17%	0%
	V	0	0	2	1	0		0%	0%	33%	17%	0%
	VI	2	2	1	1	0		33%	33%	17%	17%	0%
	VII	0	1	0	1	3		0%	17%	0%	17%	50%
	VIII	1	0	0	1	1		17%	0%	0%	17%	17%
	IX	0	0	0	0	1		0%	0%	0%	0%	17%
	X	0	1	0	0	1		0%	17%	0%	0%	17%
		6	6	6	6	6		100%	100%	100%	100%	100%