

Karolina Jabłkowska¹Alina Borkowska^{1,2}

OCENA NASILENIA STRESU W PRACY A CECHY ZESPOŁU WYPALENIA ZAWODOWEGO U MENEDŻERÓW

EVALUATION OF THE INTENSITY OF STRESS AT WORK AND BURNOUT SYNDROME IN THE MANAGERS

¹ Z Zakładu Psychologii Lekarskiej

Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

² Z Zakładu Neuropsychologii Klinicznej

Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu

Collegium Medicum w Bydgoszczy

STRESZCZENIE

Wstęp. Zespół wypalenia zawodowego, związany z nasileniem stresu w pracy, jest rozpowszechnionym zaburzeniem u osób pracujących na stanowiskach kierowniczych. Znacząco pogarsza on efektywność wykonywanej pracy oraz obniża jakość psychosocjalnego funkcjonowania jednostki. Celem pracy była ocena zależności między nasileniem stresu zawodowego w pracy menadżera, a cechami zespołu wypalenia zawodowego. **Materiał i metody.** W badaniach uczestniczyło 73 menadżerów w wieku 27–55 lat. Zastosowano Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy i Kwestionariusz do Badania Wypalenia Zawodowego (MBI). **Wyniki.** Uzyskane wyniki wskazują na istotne nasilenie poziomu odczuwanego stresu w pracy w badanej grupie osób. Czynniki najbardziej stresogennymi były: obciążenie psychiczne pracą, brak nagród w pracy, kontakty społeczne oraz niepewność w pracy. Największe ryzyko wystąpienia zespołu wypalenia zawodowego wiąże się z objawami emocjonalnego wyczerpania oraz depersonalizacji. **Wnioski.** Stwierdzono, że im wyższy jest poziom odczuwanego stresu w pracy, tym większe jest nasilenie cech zespołu wypalenia zawodowego w badanej grupie menedżerów. Med. Pr., 2005;56(6):439–444

Słowa kluczowe: stres w pracy, wypalenie zawodowe

ABSTRACT

Background: Burn out syndrome is connected with the intensity of stress at work. It is a common problem among people who work in management departments. This significantly decreased the effectiveness of work and the quality of psychosocial functioning. The purpose of the study was to establish the dependence between occupational stress and burnout syndrome in the group of managers. **Material and Methods:** The studied group consisted of 73 managers, aged 27–55 years. The Perceived Job Stress Questionnaire and Maslach Burnout Inventory (MBI) were used in this study. **Results:** The data obtained revealed significant intensity of stress filling at work in evaluated group. The most stressful factors occur: psychical balance of work, lack of rewards, social contacts and uncertainty at work. The highest risk of burnout syndrome is associated with symptoms of emotional exhaustion and depersonalization. **Conclusions:** Higher intensity of occupational stress is connected with the greater intensification of burnout syndrome in investigated group of managers. Med Pr 2005;56(6):439–444

Key words: stress at the work place (occupational stress), burn out syndrome

Adres autora: Pomorska 251, 92-213 Łódź, e-mail: k.jablkowska@pro.onet.pl

Nadesłano: 23.08.2005

Zatwierdzono: 26.10.2005

© 2005, Instytut Medycyny Pracy im. prof. dra med. J. Nofera w Łodzi

WSTĘP

Stres jest nierozzerwalnie związany z życiem i pracą każdego człowieka. Wpływa na wszystkie sfery funkcjonowania jednostki. „Dobry” stres tzw. eustres, mobilizuje i motywuje do podjęcia działania oraz realizowania wytyczonych celów. Natomiast stres nadmierny lub działający przewlekłe, powoduje różnorodne skutki w postaci zaburzeń zdrowotnych, znacznie pogarszających funkcjonowanie człowieka i obniżających jakość życia osobistego, jak i zawodowego.

W obecnych czasach znaczenie stresu i jego następstw nabiera na sile, czego dowodzą liczne badania i publikacje na jego temat. ONZ nazwało stres zawodowy „światową epidemią XX wieku”. Badacze z Uniwer-

sytetu Yale w USA (1) w swoich badaniach oszacowali, że aż 29% pracowników odczuwa większy niż przeciętny stres zawodowy. Jest to związane z tym, że miejsce pracy oraz pełnione funkcje stały się źródłem licznych sytuacji trudnych i obciążających dla jednostki.

W ostatnim okresie podjęto intensywne badania nad zespołem wypalenia zawodowego (burn-out syndrome), który stanowi jeden z najpoważniejszych psychologicznych następstw stresu zawodowego. Okazało się, że problem ten jest niezwykle istotny zwłaszcza w krajach wysoko rozwiniętych, takich jak Japonia, USA, a także w krajach europejskich. Wyniki badań dowodzą, że jest to problem dotyczący znacznej grupy wśród

czynnych zawodowo osób. Badania przeprowadzone na grupie 16 000 pracowników w krajach Unii Europejskiej wskazują, że 29% spośród nich zauważa u siebie destruktywny wpływ aktywności zawodowej na samopoczucie oraz na kondycję psychiczną i fizyczną (2).

Zespół wypalenia jest swoistą odpowiedzią jednostki na chroniczny stres emocjonalny związany z działalnością w zawodach, które cechuje ciągły kontakt z ludźmi (nauczyciele, lekarze, psychologowie, menedżerowie, itp.) (3–4). Definiowany jest obecnie jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych. Wyczerpanie emocjonalne odnosi się tu do poczucia nadmiernego obciążenia emocjonalnego i uszczerplenia posiadanych zasobów emocji. Depersonalizacja rozumiana jest jako negatywne, zbyt obojętne reagowanie na inne osoby, z kolei obniżone poczucie dokonania osobistych dotyczy spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów odnoszonych w pracy (5). Symptomy zespołu wypalenia zawodowego dotyczą różnorodnych sfer: afektywnej, kognitywnej, somatycznej, behawioralnej oraz motywacyjnej. Zakłócają one prawidłowe funkcjonowanie jednostki zarówno w płaszczyźnie indywidualnej, interpersonalnej, organizacyjnej, jak i zawodowej. Dominującymi objawami są: chroniczne zmęczenie fizyczne, zaburzenia snu oraz apetytu, problemy zdrowotne, obojętność, wycofanie z kontaktów, gorsza koncentracja uwagi i motywacja do działania, mniejsza efektywność w pracy (6).

Grupa zawodów o dużym nasileniu czynników stresowych systematycznie powiększa się, zjawisko takie obserwuje się wśród różnych grup zawodowych. Najbardziej zagrożone wypaleniem zawodowym są osoby pracujące z ludźmi m.in. menedżerowie (3). W swoich badaniach Gellis i wsp. (7) wskazują na wagę problemu stresu zawodowego w grupie menedżerów.

W Polsce grupa menedżerów stanowi obszar w niewielkim stopniu poddany badaniom psychologicznym, co może wynikać z nowości tej profesji na rynku pracy. Wykonywanie tego zawodu wiąże się z wieloma sytuacjami stresującymi. Wymaga od jednostki licznych osobistych kompetencji i umiejętności z różnych zakresów. Wiąże się ona również z bardzo dużą, osobistą odpowiedzialnością prawną i materialną. Osoba menedżera znajduje się przez cały czas pod wpływem licznych czynników obciążających. Zasadne więc wydaje się zbadanie i określenie owych stresorów, jak i mechanizmów z nimi związanych.

Celem niniejszej pracy była ocena zależności między nasileniem stresu zawodowego w pracy menedżerów, a stwierdzanymi u nich cechami zespołu wypalenia zawodowego.

MATERIAŁ I METODY

Osoby badane

W badaniach uczestniczyły 73 osoby, 38 mężczyzn i 35 kobiet, w wieku od 27 lat do 55 lat osób, średnia wieku 43 ± 9 lata. Osoby badane są menedżerami, dyrektorami handlowymi w różnych przedsiębiorstwach. Wszyscy badani posiadają wykształcenie wyższe. Staż pracy wynosił średnio $19 \pm 8,75$ lat, na obecnym stanowisku średnio $7 \pm 5,45$ lat.

Zastosowano następujące metody badań:

1. Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy autorstwa Dudek i wsp. (8). Metoda ta pozwala na ocenę subiektywnego poczucia stresu oraz na określenie, które czynniki są przez badanych odczuwane jako szczególnie stresogenne.

Kwestionariusz składa się z 55 stwierdzeń. Wynikiem wskazującym na odczuwane nasilenie stresu w pracy jest suma ocen (punktów) zakreślonych przez badanego w poszczególnych obszarach. Im jest ona wyższa, tym większe jest poczucie stresu badanej osoby.

2. Kwestionariusz do Badania Wypalenia Zawodowego (MBI) autorstwa Maslach i Jackson, w polskiej adaptacji Pasikowskiego (9). Technika ta służy do oceny poziomu wypalenia zawodowego. Kwestionariusz ten zawiera 22 stwierdzenia określające stan psychofizyczny osoby badanej, związany z biologicznymi wyznacznikami odczuwanego stresu, wiążącego się z wykonywaną pracą. Stwierdzenia zawarte w kwestionariuszu zostały podzielone na trzy kategorie odpowiadające kolejnym aspektom wypalenia zawodowego.

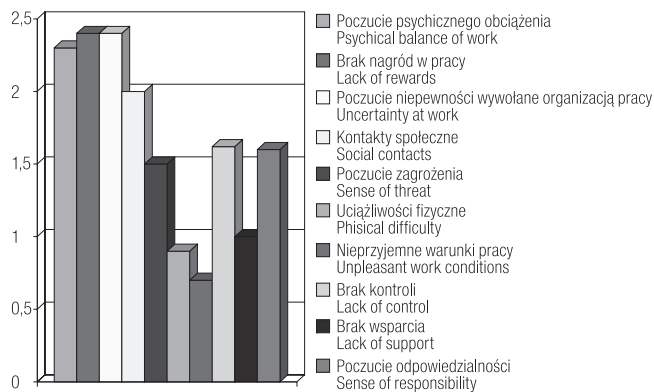
1. Wyczerpanie emocjonalne (EE).
2. Depersonalizacja (DEP).
3. Brak poczucia osiągnięć zawodowych (PA).

W skalach EE, DEP im wyższe są wyniki, tym bardziej nasilony jest poziom wypalenia zawodowego, zaś w skali PA im niższy wynik, tym wyższy jest wskaźnik wypalenia zawodowego.

WYNIKI

Na rycinie 1 przedstawiono średnie wyniki uzyskane przez badane osoby w Kwestionariuszu do Subiektywnej Oceny Pracy.

Z ryciny tej wynika, że osoby badane uzyskały wynik globalny 99,3 punktów, co wskazuje na średnie nasilenie u nich ogólnego poziomu stresu w pracy, według norm opracowanych przez Dudka i wsp. (8). Wynik niski według tych norm mieści się od 1–4 sten (65–80), średni to 5–6 sten (81–101) z kolei wysoki 7–10 sten (102 i powyżej).



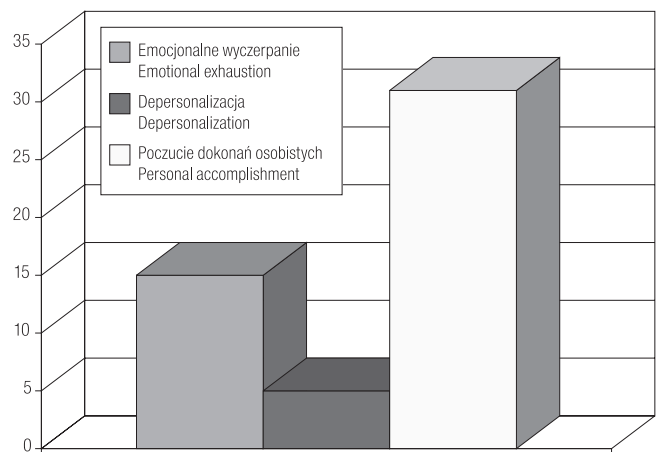
Ryc. 1. Wyniki (wartości średnie) w Kwestionariuszu do Subiektywnej Oceny Pracy uzyskane przez osoby badane. Wynik całkowity wynosi 93,3 punktów.
Fig. 1. The results (mean value) in the Perceived Job Stress Questionnaire obtained in the evaluated group. Total result is 93.3 points.

Stwierdzono, że do najbardziej istotnych czynników wpływających na ogólny wynik nasilenia stresu w pracy należy: obciążenie psychiczne pracą, brak nagród w pracy, niepewność w pracy, kontakty społeczne. Z kolei do mniej stresujących czynników zaliczyć można: poczucie zagrożenia, uciążliwości fizyczne, nieprzyjemne warunki pracy, brak kontroli, brak wsparcia, odpowiedzialność.

Na rycinie 2 przedstawiono wyniki uzyskane w Kwestionariuszu Wypalenia Zawodowego MBI w badanej grupie menedżerów.

U badanych osób stwierdzono najwyższe wyniki w skali poczucia dokonań osobistych. Wynik skali wyczerpania emocjonalnego mieścił się w granicach wartości przeciętnych, zaś wskaźnik depersonalizacji był najniższy.

Ze względu na brak opracowanych norm w tym kwestionariuszu, otrzymane wyniki w badanej grupie menedżerów, porównuje się z wynikami uzyskanymi przez przebadaną wcześniej grupę funkcjonariuszy policji (10), lekarzy (11) i strażaków (12). Badana grupa menedżerów charakteryzuje się niższym poziomem emocjonalnego wyczerpania ($M = 15,56$) w porównaniu z grupą funkcjonariuszy policji ($M = 16,68$) i lekarzy ($M = 18,03$), lecz wyższym niż u strażaków ($M = 9,3$). Poziom depersonalizacji badanych menedżerów ($M = 5,07$) jest również niższy niż u policjantów ($M = 7,49$) i lekarzy ($M = 7,37$), lecz wyższy niż w grupie strażaków ($M = 3,59$). Z kolei poziom poczucia osiągnięć osobistych cechujący badanych menedżerów ($M = 30,99$) jest wyższy w porównaniu z funkcjonariuszami policji ($M = 27,69$), lekarzami ($M = 27,75$) oraz strażakami ($M = 25,23$).



Ryc. 2. Wyniki (wartości średnie) w Kwestionariuszu Wypalenia Zawodowego MBI uzyskane przez osoby badane. Im wyższe są wyniki w skalach Emocjonalnego wyczerpania, Depersonalizacji, tym bardziej nasilony jest poziom wypalenia zawodowego, zaś im niższy wynik w skali Poczucia dokonań osobistych, tym wyższy jest wskaźnik wypalenia zawodowego.
Fig. 2. The results (mean value) in the Maslach Burnout Inventory (MBI) obtained in the investigated group. The higher the results are in Emotional exhaustion and Depersonalization, the higher the burnout syndrome. But the lower result in Personal accomplishment, the higher the burnout syndrome.

Tabela 1. Współczynniki korelacji między wynikami Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy a zmiennymi demograficznymi
Table 1. Coefficients of correlation between the results in the Perceived Job Stress Questionnaire and demographic variables

Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy Perceived Job Stress Questionnaire	Wiek Age	Płeć Gender	Wykształcenie Education
Poczucie globalnego stresu w pracy Global stress at work	-0,12	0,14	-0,13
Poczucie psychicznego obciążenia Psychical balance of work	-0,03	0,13	-0,05
Brak nagród w pracy Lack of rewards	-0,03	0,28*	-0,26*
Poczucie niepewności wywołane organizacją pracy Uncertainty at work	-0,18	0,24*	0,02
Kontakty społeczne Social contacts	-0,04	0,12	-0,1
Poczucie zagrożenia Sense of threat	0,07	-0,26*	-0,07
Uciążliwości fizyczne Physical difficulty	-0,004	0,03	-0,08
Nieprzyjemne warunki pracy Unpleasant work conditions	-0,06	-0,19	-0,14
Brak kontroli Lack of control	-0,21	0,02	-0,15
Brak wsparcia Lack of support	0,05	0,04	-0,05
Poczucie odpowiedzialności Sense of responsibility	-0,08	0,18	0,50

* $p < 0,05$.

Tabela 2. Współczynniki korelacji między wynikami Kwestionariusza MBI a zmiennymi demograficznymi
Table 2. Coefficients of correlations between the results in Maslach Burnout Inventory (MBI) and demographic variables

Kwestionariusz MBI Maslach Burnout Inventory (MBI)	Wiek Age	Płeć Gender	Wykształcenie Education
Emocjonalne wyczerpanie Emotional exhaustion	-0,1	0,2	-0,30**
Depersonalizacja Depersonalization	-0,13	-0,06	-0,16
Poczucie dokonań osobistych Personal accomplishment	0,01	-0,2	0,30**

** $p < 0,01$.

W tabeli 1 przedstawiono korelacje między wynikami Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy a zmiennymi demograficznymi badanych osób.

Nie stwierdzono istotnych związków między odczuwanym stresem w pracy a wiekiem badanych. Natomiast istotne korelacje obserwuje się pomiędzy takimi wynikami kwestionariusza, jak brak nagród w pracy, poczucie niepewności wywołane organizacją

pracy oraz poczucie zagrożenia a płcią. U kobiet bardziej istotny okazał się brak nagród w pracy i poczucie niepewności wywołane organizacją pracy, zaś u mężczyzn poczucie zagrożenia. Z kolei ze zmienną demograficzną – wykształceniem – istotnie koreluje tylko taki czynnik stresu, jak brak nagród w pracy.

Korelacje pomiędzy wynikami MBI a czynnikami demograficznymi zostały zawarte w tabeli 2.

Nie stwierdzono istotnych zależności między czynnikami wypalenia zawodowego a wiekiem i płcią badanych osób. Natomiast z wyższym wykształceniem korelował niższy poziom emocjonalnego wyczerpania i większe poczucie dokonań osobistych.

W tabeli 3 przedstawiono wyniki korelacji między odczuwanym stresem w pracy i jego czynnikami a wypaleniem zawodowym.

Jak wynika z tabeli 3, w badanej grupie menedżerów większy poziom wyczerpania emocjonalnego korelował z większym nasileniem stresu w pracy, większym poczuciem obciążenia psychicznego, brakiem nagród w pracy, niepewnością wywołaną organizacją pracy, a także większym dyskomfortem związanym z koniecznością

Tabela 3. Współczynniki korelacji pomiędzy wynikami uzyskanymi w Kwestionariuszu do Subiektywnej Oceny Stresu w Pracy a wynikami Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego MBI

Table 3. Coefficients of correlations between the results in the Perceived Job Stress Questionnaire and results in the Maslach Burnout Inventory (MBI)

Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy Perceived Job Stress Questionnaire	Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego MBI Maslach Burnout Inventory (MBI)		
	emocjonalne wyczerpanie Emotional exhaustion	depersonalizacja Depersonalization	poczucie dokonań osobistych Personal accomplishment
Poczucie globalnego stresu w pracy Global stress at work	0,5**	0,44**	-0,3*
Poczucie psychicznego obciążenia Psychical balance of work	0,45**	0,35**	-0,16
Brak nagród w pracy Lack of rewards	0,38**	0,25*	-0,33**
Poczucie niepewności wywołane organizacją w pracy Uncertainty at work	0,44**	0,32**	-0,25*
Kontakty społeczne Social contacts	0,26*	0,12	-0,03
Poczucie zagrożenia Sense of threat	0,08	0,22	-0,03
Uciążliwości fizyczne Physical difficulty	0,06	0,11	0,01
Nieprzyjemne warunki pracy Unpleasant work conditions	0,13	0,16	-0,08
Brak kontroli Lack of control	0,18	0,36**	-0,16
Brak wsparcia Lack of support	0,19	0,26*	-0,14
Poczucie odpowiedzialności Sense of responsibility	0,28*	0,18	-0,09

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

funkcjonowania w kontaktach społecznych i wzmożonym poczuciem odpowiedzialności osobistej.

Wyższe wskaźniki w zakresie depersonalizacji korelowały z większym poczuciem stresu w pracy, obciążenia psychicznego, brakiem nagród w pracy, niepewnością wywołaną organizacją pracy, a także poczuciem braku kontroli emocji i brakiem wsparcia.

Natomiast większe poczucie dokonań osobistych wiązało się z mniejszym odczuwaniem nasilenia stresu w pracy oraz w mniejszym stopniu odczuwanym brakiem nagród czy niepewności związanej z organizacją pracy.

OMÓWIENIE

W badanej grupie menedżerów stwierdzono średni poziom odczuwanego stresu w pracy ($M = 99,33$). Najwyższe wskaźniki badane osoby uzyskały w podskalach obciążenia psychicznego pracą, braku nagród w pracy, kontaktów społecznych oraz niepewności w pracy. Świadczy to o tym, że poczucie nadmiernego obciążenia pracą, niepewność wywołana organizacją oraz trudności interpersonalne, jak np. brak poprawnych relacji między pracownikami, przy jednoczesnej małej stymulacji pozytywnej, jaką są np. nagrody w pracy, stanowią jedne z najbardziej stresogennych czynników w pracy w badanej grupie menedżerów (ryc. 1).

Wyniki te stanowią potwierdzenie wcześniejszych badań Coopera i Marshall (13) oraz Łobody (14), którzy stwierdzili, że wymienione wyżej czynniki należą do najbardziej obciążających w pracy w grupie menedżerów.

Jak wynika z ryciny 2, w Kwestionariuszu MBI osoby badane najwyższe wyniki uzyskały w skali poczucia dokonań osobistych, w porównaniu z wynikami w skali emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji. Ponadto badani wykazują niższy poziom emocjonalnego wyczerpania oraz depersonalizacji w porównaniu do funkcjonariuszy policji i lekarzy, lecz wyższy wobec strażaków. Natomiast poziom poczucia osiągnięć osobistych jest wyższy zarówno w porównaniu z policjantami, lekarzami, jak i strażakami. Wyniki te dowodzą, iż badana grupa menedżerów jest mniej podatna na zespół wypalenia zawodowego niż policjanci, lekarze czy strażacy. Może to wynikać z charakteru wykonywanej pracy bądź z wpływu takich czynników, jak wiek, płeć, staż pracy, cechy osobowości, posiadane zasoby osobiste.

Dane przedstawione w tabeli 1 wskazują, iż w badanej grupie menedżerów nie zaobserwowano związku

między odczuwanym stresem w pracy i jego czynnikami a wiekiem osób badanych. Natomiast istotny związek jest dostrzegalny między wybranymi czynnikami stresu a płcią. Okazuje się, że dla kobiet brak pozytywnych wzmocnień w postaci nagród w pracy oraz poczucie niepewności wywołane organizacją pracy są czynnikami bardziej obciążającymi niż w przypadku mężczyzn.

Z kolei mężczyźni jako taki czynnik postrzegają tylko poczucie zagrożenia. Istotny związek widoczny jest również między jednym z czynników stresu zawodowego: brakiem nagród w pracy a wykształceniem. Mianowicie osoby z niższym wykształceniem potrzebują większej ilości wzmocnień pozytywnych i gratyfikacji, by nie odczuwać sytuacji zawodowej jako stresującej, w przeciwieństwie do osób z wyższym wykształceniem. Może to się wiązać m.in. z poczuciem własnej wartości oraz większą zależnością od oceny otoczenia u osób z niższym wykształceniem (tab. 1).

Na podstawie tabeli 2 można wywnioskować, iż istotny związek między wypaleniem zawodowym a zmiennymi demograficznymi, rysuje się tylko między dwoma skalami wypalenia zawodowego: emocjonalnym wyczerpaniem oraz poczuciem dokonań osobistych a wykształceniem. Otrzymane wyniki świadczą o tym, iż osoby z niższym wykształceniem wobec różnych czynników obciążających w pracy reagują emocjonalnym wyczerpaniem. Czują się bezsilne i zmęczone, nie dostrzegając przy tym możliwości zmiany swojego położenia na lepsze. Z kolei osoby z wyższym wykształceniem cechują się wysokim poczuciem dokonań osobistych i, tym samym, są mniej podatne na zespół wypalenia zawodowego.

Uzyskane w pracy dane wskazują na związek pomiędzy poczuciem stresu w pracy a zespołem wypalenia zawodowego, co ilustruje tabela 3. Zaobserwowano, że im wyższy jest poziom odczuwanego stresu w pracy w wymienionych podskalach Kwestionariuszu do Subiektywnej Oceny Pracy, tym większe jest nasilenie cech zespołu wypalenia zawodowego w Kwestionariuszu MBI. Osoby, u których stwierdzono wyższy stopień wyczerpania emocjonalnego, wykazywały większe poczucie ogólnego stresu w pracy, miały poczucie większego obciążenia psychicznego, bardziej odczuwały brak pozytywnych wzmocnień w pracy, były niepewne w sytuacjach zmian organizacyjnych oraz miały znacznie gorsze kontakty społeczne. Jednocześnie osoby takie cechowały się wysokim poczuciem odpowiedzialności. Osoby z cechami depersonalizacji, podobnie jak osoby z wyczerpaniem emocjonalnym,

posiadały istotnie podwyższone poczucie globalnego stresu w pracy, a także poczucia psychicznego obciążenia. Były również wrażliwe na brak nagród w pracy oraz wszelkie zmiany wywołane organizacją w pracy. Ponadto miały poczucie braku kontroli własnych emocji oraz większą potrzebę wsparcia.

Natomiast osoby z wysoką oceną własnych dokonań w mniejszym stopniu odczuwały stres w pracy, przy czym były mniej zależne od nagród w pracy oraz cechowała je mała podatność na wszelkie niepewności związane z organizacją pracy.

Podobne zależności stwierdzono w badaniach w grupie funkcjonariuszy policji (10).

W badanej grupie menedżerów z nasileniem zespołu wypalenia zawodowego najsilniej był związany brak nagród w pracy, niepewność w pracy oraz obciążenie psychiczne pracą. Uzyskane wyniki są zbieżne z tymi, które zaobserwowała Maslach w swoich badaniach (15) oraz Ogińska-Bulik (10,16).

Związek pomiędzy nasileniem cech zespołu wypalenia zawodowego a poczuciem nadmiernego obciążenia pracą – stresem, wykazali również Visser i wsp. (17) w swoich badaniach dotyczących stresu, satysfakcji i wypalenia zawodowego w grupie duńskich lekarzy. Otrzymane przez nich wyniki wskazują bezpośrednio na związek między wysokim poziomem stresu i satysfakcji zawodowej a zespołem wypalenia zawodowego. Również badania nad pracownikami opieki dla osób chorych na nowotwór potwierdziły pozytywną zależność między odczuwanym stresem w pracy a zespołem wypalenia zawodowego (18).

WNIOSKI

Uzyskane w niniejszej pracy wyniki wskazują na istotny udział różnych czynników, które predysponują do powstania zespołu wypalenia zawodowego. Należy wymienić tu takie czynniki, jak: poczucie obciążenia psychicznego pracą, brak pozytywnych wzmocnień w pracy w postaci różnych nagród, niepewność pracy związana m.in. z jej organizacją, gorsze kontakty społeczne przekładające się na brak wsparcia ze strony innych oraz niższe wykształcenie, mogące wiązać się z niższą samooceną osoby. Powyżej wyróżnione czynniki istotnie zwiększają ryzyko wystąpienia zespołu wypalenia u menedżerów.

PIŚMIENNICTWO

1. Łuczak A., Żołnierzyk-Zreda D.: Praca a stres. *Bezpiecz. Pr.* 2002;10:2-5

2. Paoli P.: Second European Survey on the Work Environment 1995. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Loughlinstown House, Dublin 1997
3. Niehouse O.L.: Burnout: a real threat to human resources managers. *Personnel*, 1981;58(5):25-32
4. Freddi M., Corradi A.: Stress, job satisfaction, and quality of life in the health professions: the role of burn-out and personality features. *Recenti Prog. Med.*, 2003;94(12):545-548
5. Maslach C.: Wypalenia – w perspektywie wielowymiarowej. W: Sęk H. [red.]. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie.* Polskie Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 2000, ss. 13-31
6. Cherniss C.: Natural recovery from burnout: results from a 10-year follow-up study. *J. Health Hum. Resources Admin.*, 1990;13:132-154
7. Gellis Z.D., Kim J., Hwang S.C.: New York State case manager: Urban and rural differences in job activities, job stress, and job satisfaction. *Behav. Health Serv.*, 2004;31(4):430-440
8. Dudek B., Waszkowska M., Hanke W.: *Ochrona zdrowia pracowników przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego.* Instytut Medycyny Pracy, Łódź 1999
9. Pasikowski T.: *Stres i zdrowie.* Fundacja Humaniora, Poznań 2000
10. Ogińska-Bulik N.: *Stres zawodowy u policjantów. Źródła – konsekwencje – zapobieganie.* Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2003
11. Kaflik-Pieróg M.: *Konsekwencje stresu zawodowego personelu ratownictwa medycznego.* W: Ogińska-Bulik N. [red.]. *Psychologia zdrowia.* Zeszyty Naukowe, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2004;1(44):101-110
12. Kaflik-Pieróg M., Ogińska-Bulik N.: *Wyznaczniki zespołu wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy państwowej straży pożarnej.* Zeszyty Naukowe, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2003;1(31):59-67
13. Cooper C.L., Marshall J.: *Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej.* W: Cooper C.L., Payne R. [red.]. *Stres w pracy.* Polskie Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1987, ss. 123-163
14. Łoboda M.: *Czynniki stresogenne w organizacji.* W: Biela A. [red.]. *Stres w pracy zawodowej. Wybrane zagadnienia.* Katolicki Uniwersytet Lubelski, Lublin 1990, ss. 67-94
15. Tucholska S.: *Wypalenie zawodowe u nauczycieli.* Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań. Katolicki Uniwersytet Lubelski, Lublin 2003
16. Ogińska-Bulik N.: *Zasoby osobiste chroniące funkcjonariuszy policji przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego.* W: Juczyński Z., Ogińska-Bulik N. [red.]. *Zasoby osobiste i społeczne sprzyjające zdrowiu jednostki.* Uniwersytet Łódzki, Łódź 2003, ss. 91-106
17. Visser M., Smets E., Oort F., Haes H.: *Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists.* *CMAJ*, 2003;168(3):271-275
18. Grunfeld E., Whelan T., Zitzelsbrger L., Willan A., Montesanto B., Evans W.: *Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction.* *CMAJ*, 2000;163(2):166-169