

*Maria Janina Szymankiewicz**

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE W PRACY WOŁONTARIUSZY ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

1. WPROWADZENIE

Wypalenie zawodowe (*professional burnout*) jest to proces, który często rozpoczyna się niezauważalnie, a owocuje groźnymi zjawiskami takimi jak zniechęcenie, zmęczenie, stany depresyjne czy poczucie pustki. Proces ów jest rezultatem długotrwałego stresu, którego przyczyną jest sytuacja w pracy i to zarówno w pracy zawodowej jak i w działaniach społecznych podejmowanych w dłuższym okresie czasu. Patologie te dotyczą najczęściej osób oddanych swojej pracy, utożsamiających się z wykonywanymi zadaniami i organizacją, dość silnie zaangażowanych emocjonalnie w jej wykonywanie, u których obserwujemy rozwiniętą potrzebę czerpania satysfakcji i zadowolenia z podejmowanych działań. Zaangażowanie takie obserwujemy również w pracy wolontariuszy organizacji pozarządowych, którzy ofiarowują innym swój czas i energię, a przede wszystkim serce. Warto więc zastanowić się, czy podejmowane z potrzeby serca działania są dla nich tylko źródłem spełnienia i radości czy również przynoszą niepożądane skutki w postaci stresu i wypalenia, owocującego zniechęceniem do pracy. Warto wobec tego zdefiniować te pojęcia, poznać ich przyczyny i konsekwencje oraz metody radzenia sobie z tymi negatywnymi zjawiskami.

Opracowanie powstało w wyniku analizy literatury, obserwacji uczestniczącej oraz wywiadów częściowo ustrukturalizowanych przeprowadzonych z wolontariuszami młodzieżowej organizacji wychowawczej, posiadającej status organizacji pożytku publicznego (OPP), pracującymi społecznie w kilku miastach Polski (Łódź, Wrocław, Lublin, Warszawa). Konsekwencją celowego doboru próby jest brak reprezentatywności badań, tym niemniej nawet częściowa analiza diagnozowanego zjawiska stanowi przyczynek do odpowiedzi na pytanie jak ochotnicy – wolontariusze organizacji pozarządowej radzą sobie z wyniszczającym zjawiskiem stresu i wypalenia zawodowego. Dokonana analiza pozwoliła również na porównanie zalecanych w specjalistycznej literaturze

* Mgr, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Łódzki.

metod zwalczania opisywanych dysfunkcji z tymi stosowanymi w praktyce, przyczyniając się wobec tego w pewnym stopniu do odpowiedzi na pytanie w jakim stopniu praktyka podąża za teorią.

2. WOŁONTARIUSZ W ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Nie jest truizmem, że ludzie są najcenniejszym zasobem organizacji – zarówno w sferze biznesu jak i w sferze działań non-profit. Odpowiednio dobrani, wykształceni i właściwie motywowani do pracy ludzie są wartością bezcenną i ważną, która często decyduje o sukcesie, bądź porażce organizacji. W organizacjach pozarządowych (działających na zasadzie non profit) są to w dużej mierze **wolontariusze** (łac. *voluntarius* – dobrowolny, chętny).

Wśród wyróżników postawy wolontarystycznej należy wskazać przede wszystkim [Limański, Drabik 2007, s. 148]: otwartość, wrażliwość, dobrowolność, bezinteresowność, bezpłatność, profesjonalizm, silną motywację, tolerancyjność i umiejętność współpracy. Jeśli preferowaną opcją w organizacji non profit jest angażowanie wolontariuszy zamiast płatnego personelu, warto zrozumieć, co motywuje te osoby do angażowania się w pomoc innym. Można wyróżnić tu takie dominujące kategorie jak [Limański, Drabik 2007, s. 72]:

- motywację demonstracyjną, opartą na poszukiwaniu społecznego uznania;
- motywację społeczną, której podstawą jest pragnienie aktywnego wspierania działalności dobroczynnej;
- motywację instrumentalną, czyli potrzebę udzielania pomocy innym.

Jednak z faktu, że istota działalności wolontarystycznej sprowadza się głównie do chęci niesienia pomocy innym ludziom (praktycznie w każdej dziedzinie życia społecznego) nie należy wysnuwać wniosku, że każdy odruch człowieka lub zachowanie wynikające z dobrego wychowania lub tradycji będzie wolontariatem. **Działalność wolontarystyczna wykracza bowiem poza związki rodzinne, przyjacielskie i koleżeńskie.** Oznacza to, że wolontariatem nie jest każda praca na rzecz innych. Np. pomoc własnej babci wolontariatem nie jest, natomiast jest nią pomoc starszej osobie w Domu Pomocy Społecznej.

I chociaż słowo wolontariat kojarzymy najczęściej z dobrowolną, niezobowiązującą pracą wykonywaną w OPP bez wynagrodzenia, to warto podkreślić, iż wymaga ona odpowiednich umiejętności i kwalifikacji pozwalających na realizację zadań. Status wolontariusza i wymagania wobec niego został uregulowany w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dn. 23.04.2003 r. (Dz. U. nr 96, poz. 873). W ustawie określono wolontariusza jako osobę fizyczną, która wykonuje świadczenia dobrowolnie i bez gratyfikacji materialnej na rzecz organizacji pozarządowych, organów administracji publicznej i podległych im jednostek organizacyjnych. W art. 43 wskazano

zaś, że: *Wolontariusz powinien posiadać kwalifikacje i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z odrębnych przepisów*. Określenie, że praca wolontariusza jest bezpłatna oznacza, że nie otrzymuje on za nią wynagrodzenia materialnego. Za to może uzyskać korzyści niematerialne: satysfakcję, spełnienie swoich motywacji (poczucie sensu, uznanie ze strony innych, podwyższenie samooceny itd.), a także lepszą pozycję na rynku pracy.

W świetle wymagań ustawy zasadnym staje się porównanie wolontariatu ze stanowiskiem pracy. Mimo tego podobieństwa, sprawy związane z wolontariatem regulowane są umową cywilnoprawną, którą określają przepisy kodeksu cywilnego, a nie kodeksem pracy jak w przypadku stosunku pracy¹. Wagę i przydatność pracy wolontariuszy podkreślono ustanawiając 5 grudnia każdego roku Międzynarodowy Dzień Wolontariusza Wspierającego Rozwój Gospodarczy i Społeczny. ONZ uznała rok 2001 Międzynarodowym Rokiem Wolontariatu, zaś 10 lat później, Komisja Europejska określiła rok 2011 Europejskim Rokiem Wolontariatu i Aktywności Obywatelskiej. Opracowano też bazę dobrych praktyk wolontariatu zwaną atlasem [www.wartowiedziec.org..., 2013].

Według danych wyspecjalizowanego w badaniu organizacji pozarządowych Stowarzyszenia Klon/Jawor obecnie w Polsce ok. 4-5 milionów Polaków jest wolontariuszami [Wolontariat..., 2012]. Tym niemniej nie jest to zjawisko tak powszechne jak w rozwiniętych krajach zachodnich.

Przyczyną tego stanu rzeczy upatruje się zarówno w – wyraźnym w okresie Polski Ludowej - brakiem tradycji wolontariatu przekazywanej z pokolenia na pokolenie, jak i w dążeniu do podniesienia niższego niż na zachodzie standardu życia, które powoduje, że najpierw zaspokajają się własne potrzeby (np. samodzielne mieszkanie), a dopiero w drugiej kolejności potrzeby społeczne. Po II wojnie światowej większość organizacji pozarządowych została zlikwidowana, ich majątki przejęło państwo a część włączono w ideologiczne struktury państwa. Powodem traktowania w Polsce Ludowej organizacji non-profit po macoszemu był fakt, że w systemie komunistycznym nie było miejsca na organizowanie, poza kontrolą państwa, autentycznej aktywności podejmowanej przez jednostki w interesie ogółu. Pod koniec lat 1980-tych, impulsem dla rozwoju organizacji pozarządowych stały się niewątpliwie ważne procesy zmian ustrojowych w Polsce. Po 1989 r. część organizacji z tradycjami sięgającymi okresu przedwojennego została restytuowana i podjęła swoją statutową działalność. Przykładem może być Caritas Polska (duszpasterska instytucja charytatywna Episkopatu Polski) czy YMCA – Związek Młodzieży Chrześcijań-

¹ Wiele przydatnych informacji, zarówno dla osób pragnących zostać wolontariuszami, jak i organizacji poszukujących ochotników, znaleźć można na stronie www.wolontariat.pl.

skiej (organizacja świecka pracująca nad zaspokojeniem, we współpracy z urzędami państwowymi i samorządami, potrzeb społeczności lokalnych) [www.poland.gov..., 2013]. Odzyskanie suwerenności rozpoczęło w Polsce nowy okres rozwoju organizacji pozarządowych i postrzegania wolontariatu [Moroń 2009, s. 108-109]. Było to wynikiem m. in. [Limański, Drabik 2007, s. 36]:

- znacznie większej możliwości zrzeszania się;
- wprowadzenia zmian, które spowodowały, że państwo w części zrezygnowało, a w części było niewydolne w realizacji zadań publicznych i społecznych, do niedawna będących w jego wyłącznej kompetencji;
- pojawienia się lub nasilenia zjawisk niewystępujących wcześniej, bądź występujących w ograniczonym zakresie; w tym szczególnie odczuwalne były: bezrobocie, problem bezdomności, wzrost przestępczości, nasilenie narkomanii itp.

Jednak po widocznym w latach 90-tych okresie odrodzenia się organizacji pozarządowych, w polskim trzecim sektorze zauważono spadek liczby wolontariuszy, z 23,2% w 2005 roku do 11,3% w roku 2008. I chociaż w roku 2008 spadek ten został zahamowany, a liczba wolontariuszy stopniowo rośnie, tym niemniej pozostaje ona na poziomie niższym niż kilka lat temu: w roku 2010 było to 16% czyli ok. 5,6 mln osób. W badaniach Instytutu Spraw Publicznych, główną, wskazywaną przez Polaków, przyczyną braku zaangażowania w pracę społeczną (43% odpowiedzi) jest brak czasu [www.civicipedia.../raporty..., 2010]. Poza tym zaledwie połowa osób będących członkami organizacji pozarządowych jest rzeczywiście aktywna, a co trzeci członek w żaden sposób nie uczestniczy w działaniach organizacji. Na brak chętnych do pracy narzeka co druga organizacja, a prawie wszystkie niedobory te uzupełniają społeczną pracę swoich członków lub przedstawicieli władz organizacji. Prawie połowa polskich organizacji pracuje w warunkach niezatrudniania płatnego personelu [Lustig 2009, s. 51].

Również w młodzieżowej organizacji, w której przeprowadzono badania czyli w Związku Harcerstwa Rzeczypospolitej, wolontariusze – instruktorzy pracują społecznie, a w statucie zastrzeżono, iż funkcje wychowawcze nie mogą być pełnione etatowo. Organizacja ta powstała w 1989 r. na bazie sprzeciwu wobec komunizacji harcerstwa w powojennej Polsce. W swej pracy (co uwidoczniło w Statucie oraz w Prawie i Przyrzeczeniu Harcerskim) nawiązuje do tradycji przedwojennego harcerstwa. Wśród wolontariuszy – instruktorów prowadzących pracę wychowawczą z dziećmi i młodzieżą przeprowadzono wywiady dotyczące ich motywacji i demotyacji do pracy, ze szczególnym uwzględnieniem problematyki stresu i wypalenia.

3. WYPALENIE ZAWODOWE I STRES

Stres i wypalenie zawodowe traktowane są jako przejawy dysfunkcji i patologii. Dysfunkcja to zjawisko wpływające w sposób negatywny na określony system społeczny. Wskutek dysfunkcji systemy ulegają napięciom i podlegają zmianom w niezamierzonym i niewskazanym kierunku. Długotrwałe oddziaływanie dysfunkcji może prowadzić do stanu patologicznego. Patologia zaś oznacza stan chorobowy. W codziennym języku rozumiana jest jako występująca przez dłuższy czas istotna nieprawidłowość, zaś patologię organizacji rozumieć należy jako naukę o „chorobach organizacji” [Pasieczny 2012, s. 117-118].

Stres stanowi *aktywną reakcję organizmu na stawiane mu wymagania i pojawiające się zagrożenia, czyli na stresory* [Litzke, Schuh 2007, s. 2]. Według Słownika PWN stres jest stanem wzmożonego napięcia nerwowego, który jest reakcją na działania negatywnych bodźców fizycznych i psychicznych [www.sjp.pwn... 2013]. Rodzi się on często wówczas, gdy pracując nie zawsze możemy osiągnąć to czego chcemy i wówczas przy braku możliwości osiągnięcia tych wartości popadamy w stres [Ratyński 2005, s. 65]. Wbrew obiegowym opiniom stres nie jest jednak wyłącznie zjawiskiem negatywnym, ale przekroczenie pewnego optymalnego poziomu może rodzić niebezpieczne skutki.

Jedną z wielu możliwych reakcji organizmu na długotrwały stres związany z pracą może być wypalenie zawodowe. Ma to miejsce zwłaszcza wtedy, gdy rodzaj stresu z jakim mamy do czynienia to stres o charakterze chronicznym. Zespół wypalenia zawodowego może się przejawiać w różnych postaciach: wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji, obniżonego poczucia osiągnięć osobistych [Ratyński 2005, s. 62]. Wskazuje się również na trzy kategorie wypalenia zawodowego: wyczerpanie fizyczne, emocjonalne i psychiczne [Litzke, Schuh 2007, s. 168]. Pojęcie to (*burnout*) zdefiniował Herbert Freudenberga w latach siedemdziesiątych, określając je jako stan wyczerpania jednostki spowodowany nadmiernymi zadaniami stawianymi jej przez fizyczne lub społeczne środowisko. W tym samym czasie wypalenie zawodowe badała Christina Maslach. Na podstawie wielu wywiadów przeprowadzonych wśród pracowników służby zdrowia, opisała emocje towarzyszące kontaktom zawodowym z ludźmi cierpiącymi, wskazując iż mogą być one źródłem silnych, czasem wręcz obezwładniających napięć emocjonalnych, prowadzących do stanu, gdy osoby początkowo zaangażowane w swoją pracę, czują się emocjonalnie wyczerpane. Ten stan wypalenia zawodowego zdefiniowała jako zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi [Maslach 1994, 2000]. Określiła również to zjawisko jako wewnętrzne doświadczenie psychologiczne, w które zaangażowane są uczucia, postawy, motywy i oczekiwania jednostki [Sęk 1997, s. 143-158]. Podobne definicje znajdujemy

w literaturze polskiej. S. Kozak podkreśla, że wypalenie zawodowe jest stanem fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania, spowodowanym przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym [Kozak 2009, s. 155]. Wskazuje się również, że jest to powoli zaczynający się lub nagle ujawniony stan wyczerpania cielesnego, duchowego, uczuciowego, występujący w życiu zawodowym i w czasie wolnym od pracy, powiązany z awersją, młdościami, chęcią ucieczki [Karney 2007, s. 406, cyt. za: Fengler 2000]. Bardziej podatne na wypalenie zawodowe są osoby pewne siebie, w których tkwi przekonanie, że kontrolują swoje działanie. Dzieje się tak również dlatego, że angażują się one w pracę „całym sobą”, co oznacza, że mają ogromne oczekiwania względem siebie, spychają na drugi plan osobiste sprawy, potrzeby, a także dobrowolnie i z chęcią przyjmują nowe zadania i obowiązki [Kozak 2009, s. 157].

Wypalenie zawodowe występuje zwłaszcza w zawodach, w których potrzebny jest ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy. Wśród nich wymienia się zwłaszcza zawody medyczne (pielęgniarki, lekarze), pedagogiczne (nauczyciele, pedagodzy), opiekuńczo – doradcze (pracownicy socjalni, terapeuci, kuratorzy sądowi) a także księży, wolontariuszy i osoby zajmujące się szeroko rozumianą pomocą drugiemu człowiekowi².

Objawy wypalenia zawodowego pojawiają się dość powoli, często nawet niezauważalnie. Gdy zaczyna się ów proces, wówczas słabnie motywacja do pracy. W miarę wzrostu poziomu wypalenia ludzie emocjonalnie „usychają” i rezygnują z pracy. Sytuacja chronicznego niedopasowania między osobą a pracą powoduje narastanie stresu zawodowego prowadzącego do wypalenia [Ogińska-Bulik 2006, s. 73]. Postępujące wypalenie następuje w kilku etapach [Kozak 2009, s. 158]:

- Etap I – Entuzjazm – idealizm z ogromnymi oczekiwaniami.
- Etap II – Stagnacja – znaczne zredukowanie oczekiwań, spadek zaangażowania w pracę.
- Etap III – Frustracja – narastająca bezradność, złe relacje w pracy.
- Etap IV – Apatia – unikanie pracy, rzadkie kontakty z innymi.

Już na poziomie drugiego etapu można zaobserwować szereg niepokojących sygnałów alarmowych takich jak: symptomy fizyczne (m.in. uczucie zmęczenia, częste przeziębienia), symptomy emocjonalne i behawioralne (m.in. utrzymujące się zniechęcenie, negatywne myśli), symptomy rodzinne i społeczne (m.in. częste popadanie w złość na bliskich) oraz symptomy dotyczące pracy (utrata zapału, poczucie bezsensu swoich działań).

² Szerzej ten problem opisują m. in. [Kozak 2012, rozdział 6 pt.: *Empatia a wypalenie zawodowe w działalności wolontariuszy, pielęgniarek, lekarzy i ratowników medycznych oraz pracowników socjalnych* oraz Bilśka 2004; Sęk 2006; Zbyrad 2009].

Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu opiera się na świadomości i zachowaniu [Zbyrad 2009, s. 48]. Świadomość to zdawanie sobie sprawy z zagrożenia, a do tego potrzebna jest wiedza o przyczynach i symptomach wypalenia. Pomaga ona w podjęciu odpowiednich zachowań czyli działań zapobiegawczych oraz wykorzystaniu indywidualnych zasobów odpornościowych. Istotny jest tu wypoczynek, odpowiednie zorganizowanie czasu wolnego, znalezienie dodatkowych zajęć, a także wiara we własne siły i możliwości.

4. DIAGNOZA POZIOMU STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO WŚRÓD WOLONTARIUSZY MŁODZIEŻOWEJ ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Przeprowadzając wywiady z wolontariuszami przyjęto założenie, że chęć pomocy innym i uzyskania pozytywnych efektów swego działania winna być powiązana z umiejętnością przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Można tu wręcz sformułować zalecenie dla osób, które pracują z innymi: *Chcesz się troszczyć o innych – najpierw zatroszcz się o siebie*. W wywiadach zapytano respondentów o przyczyny i objawy stresu i wypalenia zawodowego oraz o sposoby radzenia sobie z nimi. Pytano m.in. o:

- Czynniki wpływające na stresujący charakter wykonywanej pracy;
- Odczucia towarzyszące przeżywaniu sytuacji stresujących;
- Częstotliwość występowania objawów wypalenia zawodowego u respondenta i pracujących z nim osób;
- Cechy wypalenia zawodowego dostrzegane przez wolontariuszy w swoim zachowaniu;
- Stosowane metody zapobiegania stresowi i wypaleniu zawodowemu.

Zastosowano również test, przeprowadzany wcześniej m. in. wśród pracowników opieki społecznej, w wyniku którego określano 5 stadiów poziomu wypalenia zawodowego: od braku lub poziomu niskiego, poprzez pojawienie się pierwszych objawów, średnie nasilenie objawów, aż do ryzyka wypalenia i w końcu do zdiagnozowania wysokiego stopnia wypalenia. Ze względu na ograniczoną objętość niniejszego opracowania, poniżej wskazane zostaną tylko podstawowe wyniki. W badaniu wzięło udział 21 instruktorek i instruktorów Związku Harcerstwa Rzeczypospolitej w wieku między 18 a 30 rokiem życia, staż pracy w organizacji (mediana) 11 – 15 lat. Respondenci znają pojęcie wypalenia zawodowego. Z jego symptomami zetknęli się zarówno u siebie jak i u swoich znajomych. W grupie badawczej zdiagnozowano poziom stresu mały lub średni, a także pierwsze objawy lub średni poziom wypalenia zawodowego. Jako dominujący czynnik stresu i wypalenia zawodowego wskazano duże obciążenie zadaniami, najczęściej pod presją czasu oraz trudności w połączeniu pracy społecznej z pracą zawodową i nauką. Istotnym elementem stresogennym okazały się być również czynniki zewnętrzne. W tej grupie, najczęstszym powodem

stresu, wskazywanym przez respondentów, były - wynikające z przepisów państwowych - często wygórowane, zbyt biurokratyczne wymagania prawne i administracyjne stawiane przed społecznie pracującymi instruktorami. Przykładem mogą tu być wymagania Sanepidu stawiane wobec budowanych w lesie kuchni, na których harcerze przygotowują posiłki. Gorzkim komentarzem do nich było m. in. stwierdzenie, że aby ugotować coś na biwaku drużyny trzeba będzie niedługo zdobyć certyfikat HACCP (zawierający wymogi stawiane - ulokowanym w budynkach a nie w lesie - placówkom zbiorowego żywienia). Bardzo częstym, wskazywanym przez respondentów, powodem stresu i zniechęcenia był też brak życzliwości, zrozumienia oraz chęci pomocy ze strony otoczenia np. dyrekcji szkół, do których uczęszczają harcerze czy władz oświatowych. W szkołach obserwowane są coraz częstsze przypadki rugowania harcerzy z przydzielonej im izby z komentarzem, że „przeszkadzają”, „po południu szkoła jest zamykana” itp. Na szczęście nie zawsze i nie wszędzie są one obserwowane.

Istotnym wydaje się też fakt, że większość respondentów na pytanie jak radzą sobie ze stresem i zniechęceniem wskazywała remedium jakim są rozmowy z przyjaciółmi z organizacji, którzy nie tylko wysłuchają, ale również podzielą się swoim doświadczeniem i doradzą co dalej robić. Świadczy to dobrze o atmosferze współpracy między młodymi wolontariuszami.

5. PODSUMOWANIE

Uzyskane wyniki potwierdziły opisane w literaturze [Załużka 1996, s. 95-96; Bogdańska 2011, s. 5-6; Stawiarska 2011, s. 50-53] spostrzeżenie, że wolontariusz to – w przeważającej mierze – typ człowieka zdrowego, zwłaszcza w sferze psychospołecznej. Wynika to przede wszystkim ze zdystansowania się od własnych problemów poprzez zetknięcie się z wielorakim spektrum problemów innych osób. W ten sposób wolontariusz doświadcza poczucia sensu życia i własnej aktywności i kompetencji. Często też doświadcza pozytywnych emocji. Dodatkowo, dzięki umiejętności zdystansowania się do siebie, wolontariusze korzystnie oceniają ogólne zdrowie fizyczne, samopoczucie psychiczne i lepiej radzą sobie ze stresem [Stawiarska 2011, s. 51]. Tym niemniej zjawisko zarówno sporego poziomu stresu jak i wypalenia zawodowego nie jest im obce. Występuje najczęściej w przypadkach zaangażowania emocjonalnego w problemy drugiego człowieka. Mamy wówczas do czynienia z tzw. pułapką empatii [Bogdańska 2011, s. 6], gdy obserwujemy trud współczucia i przeżywanie wysokiego poziomu stresu. Najczęściej zjawisko to występuje w przypadku kontaktu z bólem drugiego człowieka czy zetknięciem się z umieraniem. Tak dramatyczne sytuacje zdarzają się rzadko

(choć występują)³ w pracy wolontariuszy młodzieżowej organizacji wychowawczej, w której przeprowadzono badania. Pełnoletni instruktorzy ZHR oraz harcerze starsi (szkoła średnia) w ramach zadań realizowanych w próbach na kolejne stopnie podejmują bowiem dodatkową służbę społeczną w hospicjach, domach opieki itp. Jednak podstawowe – wskazane wyżej – przyczyny pojawiających się symptomów wypalenia zawodowego to przyczyny zewnętrzne (zbiurokratyzowanie przepisów państwowych utrudniające pracę społeczną) oraz przeciążenie pracą tych młodych ludzi wynikające z nałożonej na nich sporej odpowiedzialności. Trzeba pamiętać, że podejmowali oni pracę na rzecz innych jako nastolatki. Optymistycznym jednak wydaje się fakt, że ci młodzi ludzie, którzy pracują w organizacji pozarządowej kilkanaście lat, mimo nawarstwiania się obowiązków społecznych i zawodowych, deklarują, że będą pracować społecznie dalej, chociaż być może w zmienionym zakresie dostosowanym do realiów ich dorosłego życia i związanych z tym obowiązków. Deklarują też, że lubią to co robią i widzą sens służby innym. Przydatność wieloletniej pracy społecznej respondenci podsumowali istotnym stwierdzeniem. Na pytanie czy doświadczenie w pracy społecznej pomaga im radzić sobie ze stresem i wypaleniem w miejscu ich pracy zawodowej większość (62%) odpowiedziało, że wyraźnie widzi taki związek.

BIBLIOGRAFIA

- Bilska E., *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Błękitna Linia”, 2004, nr 4
- Bogdańska B., *Sylwetka wolontariusza*, „Biuletyn EBIB”, 2011, nr 9 (127)
- Fengler J., *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*, wyd. GWP, Gdańsk, 2000
- <http://civicpedia.ngo.pl/files/civicpedia.pl/public/raporty/zaangazowanie2010.pdf>
- <http://www.poland.gov.pl/organizacje,pozarzadowe,128.html>; data dostępu 15.01.2013
- <http://sjp.pwn.pl/szukaj/stres>; data dostępu 23.01.2013
- <http://www.wartowiedziec.org/index.php/pomoc-spoeczna/aktualnosci/7795-europejski-roku-wolontariatu-atlas-dobrych-praktyk>; data dostępu 15.02.2013
- <http://www.wolontariat.pl>; data dostępu 20.12.2012
- Karney J. E., *Psychopedagogika pracy*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2007
- Kozak S., *Patologia analfabetyzmu emocjonalnego – przyczyny i skutki braku empatii w rodzinie i środowisku pracy*, Wyd. Difin, 2012,
- Kozak S., *Patologie w środowisku pracy- zapobieganie i leczenie*, Difin, Warszawa 2009

³ Badani instruktorzy byli uczestnikami, bądź bliskimi obserwatorami wydarzeń, które mocno wpłynęły na ich życie. Były to m.in. tragiczna śmierć dwóch łódzkich instruktoerek ZHR w 2000 r. i 2002 r.; śmierć młodej harcerki ZHR, która w 2012 r. zmarła w czasie letniego obozu przygnieciona złamanym przez wichurę drzewem; katastrofa smoleńska w 2010 r., która skutkowałą służbą wielu z instruktorów ZHR w czasie pochówków większości z 96 ofiar katastrofy (m.in. czterech osób - instruktorów harcerskich).

- Limański A., Drabik I., *Marketing w organizacjach non-profit*, Wyd. Centrum Doradztwa i Informacji Difin sp. z o.o., Warszawa 2007
- Litzke S. M., Schuh H., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Wyd. GWP, Gdańsk 2007
- Lustig J., Masłowski P., *Organizacje pozarządowe w Polsce* [w:] Skrzypiec R., (red.), *Zarządzanie organizacją pozarządową w Unii Europejskiej*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2009
- Maslach C., *Wypalenie się: utrata troski o człowieka* [w:] Zimbardo P. G., Ruch F. L., *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994
- Maslach C., *Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej* [w:] Sęk H., *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000
- Moroń D., *Wolontariat w trzecim sektorze. Prawo i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2009
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy*, Wyd. Difin, Warszawa 2006
- Pasieczny J., *Patologie organizacji w okresie kryzysu*, „Zarządzanie i Finanse”, Wyd. Uniwersytet Gdański, 2012, nr 4/2
- Ratyński W., *Psychologiczne i socjologiczne aspekty zarządzania*, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2005
- Sęk H., *Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu* [w:] Kubacka-Jasiecka D., Lipowska -Teutsch A., (red.), *Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej*, Wydawnictwo ALL, Kraków 1997
- Sęk H., (red.), *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006
- Stawiarska P., *Wolontariat hospicyjny. Perspektywa interdyscyplinarna*, Wyd. Difin, Warszawa 2011
- Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, Dz. U. 2003, nr 96, poz. 873 wraz z nowelizacją - Dz. U. 2010, nr 28, poz. 146
- Wolontariat - podstawowe dane*, Stowarzyszenie Klon/Jawor., www.civicpedia.pl, dostęp 15.12.2012
- Załuska M., *Społeczne uwarunkowania angażowania się w działalność organizacji pozarządowych* [w:] Załuska M., Boczoń M., (red.), *Organizacje pozarządowe w społeczeństwie obywatelskim*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Warszawa 1996
- Zbyrad T., *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów*, Raport z badań, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Stalowa Wola 2009

STRESZCZENIE

Stres i wypalenie zawodowe może stanowić zjawisko charakterystyczne nie tylko w pracy zawodowej, ale również w tej wykonywanej na zasadzie wolontariatu. W artykule podjęto próbę zdefiniowania tych dysfunkcji oraz metod radzenia sobie z nimi. Rozważania teoretyczne egzemplifikowano wynikami badania przeprowadzonego wśród wolontariuszy młodzieżowej organizacji pozarządowej.

THE STRESS AND THE PROFESSIONAL BURNOUT IN VOLUNTEERS' WORK

ABSTRACT

The stress and the professional burnout can be characteristic not only for professional work, but also for volunteers' work in NGOs. An attempt to define these dysfunctions and the methods to deal with them is made in the article. Theoretical discourse is supported by the results of survey conducted among youth volunteers of the NGOs.