



WYBRANE CECHY OSOBOWOŚCI I CZYNNIKI ORGANIZACYJNE ŚRODOWISKA PRACY A WYPALENIE ZAWODOWE WŚRÓD OPERATORÓW NUMERÓW ALARMOWYCH – WYNIKI BADANIA PILOTAŻOWEGO

Ewelina Mleczkowska

ORCID: 0000-0002-1056-6687

Akademia Handlowa Nauk Stosowanych w Radomiu

e-mail: emleczkowska@ahns.pl

SELECTED PERSONALITY TRAITS AND ORGANIZATIONAL
FACTORS IN THE WORK ENVIRONMENT AND
PROFESSIONAL BURNOUT AMONG EMERGENCY DISPATCH
OPERATORS – RESULTS OF A PILOT STUDY

Keywords: competencies of a modern psychologist; psychology students; mode of study; assessment

Abstract. The phenomenon of occupational burnout, due to its severe consequences at both the individual and organizational levels, is attracting the interest of an increasingly wide range of specialists, not only psychologists but also doctors. This trend is confirmed by the classification of occupational burnout as an occupational syndrome in the 2019 ICD. In view of the aforementioned consequences borne by the development of the phenomenon, many researchers want to determine the risk factors for the development of occupational burnout, so that in the long run, it can be effectively prevented. In this area, opinions are divided. However, two dominant positions are emerging – one that assigns more importance to personal factors, and the other that considers organizational factors more important. Accordingly, the purpose of this study is to verify whether there is, and if so, what is the relationship between personality work determinants and perception of organizational climate and job burnout? In addition, it was decided to verify whether sociodemographic variables such as seniority, gender,

education, hobbies, relationship status and having children statistically significantly differentiate the level of job burnout. The pilot study included 100 Emergency Number Operators from four Emergency Notification Centers of varying sizes in terms of the number of employees and located in different parts of Poland. Data obtained from the LBQ, BIP questionnaires and the author's socio-demographic data questionnaire confirmed the presence of a very large number of statistically significant associations between organizational climate and job burnout and less statistically significant relationships between personality traits and job burnout. In addition, sociodemographic variables were found to slightly significantly differentiate the level of occupational burnout in the study group.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe; Operator Numerów Alarmowych; 112; klimat organizacyjny; osobowościowe wyznaczniki pracy

Streszczenie. Zjawisko wypalenia zawodowego z uwagi na doniosłe konsekwencje zarówno na poziomie jednostki, jak i organizacji wzbudza zainteresowanie coraz szerszych grup specjalistów, nie tylko psychologów, ale także lekarzy. Tendencję tę potwierdza zaklasyfikowanie w ICD w 2019 roku wypalenia zawodowego jako syndromu zawodowego. W związku ze wspomnianymi konsekwencjami ponoszonymi na skutek rozwoju zjawiska, wielu badaczy pragnie ustalić czynniki ryzyka rozwoju wypalenia zawodowego, by w dalszej perspektywie skutecznie mu zapobiegać. W tym obszarze zdania są podzielone. Wyłaniają się jednak dwa dominujące stanowiska – jedno, które przypisuje większą wagę czynnikom osobowościowym, drugie uznające za bardziej istotne czynniki organizacyjne. W związku z tym celem niniejszego opracowania jest zweryfikowanie, czy istnieje i jeśli tak, to jaka jest zależność między osobowościowymi wyznacznikami pracy i percepcją klimatu organizacyjnego a wypaleniem zawodowym? Ponadto postanowiono sprawdzić, czy zmienne socjodemograficzne, takie jak: staż pracy, płeć, wykształcenie, posiadanie hobby, status związku i posiadanie potomstwa w sposób istotny statystycznie różnicują poziom wypalenia zawodowego? Badaniem pilotażowym objęto 100 Operatorów Numerów Alarmowych z czterech Centrów Powiadamiania Ratunkowego o zróżnicowanej wielkości pod względem liczby zatrudnienia i usytuowanych w różnych częściach Polski. Dane uzyskane w wyniku badania kwestionariuszami LBQ, BIP oraz autorską ankietą dotyczącą danych socjodemograficznych potwierdziły występowanie bardzo dużej ilości istotnych statystycznie związków między klimatem organizacyjnym a wypaleniem zawodowym i mniej istotnych statystycznie zależności między cechami osobowości a wypaleniem zawodowym. Ponadto ustalono, że zmienne socjodemograficzne w niewielkim stopniu istotnie różnicują poziom wypalenia zawodowego w badanej grupie.

Wprowadzenie

Na zjawisko wypalenia zawodowego coraz większą uwagę zwraca nie tylko środowisko psychologiczne, ale także lekarskie. Świadczy o tym fakt, że w maju 2019 roku Światowa Organizacja Zdrowia – WHO zaklasyfikowała wypalenie

zawodowe jako syndrom zawodowy (*occupational syndrome*) w Międzynarodowej Klasyfikacji Chorób – International Classification of Diseases (WHO, 2019). Tak powszechne zainteresowanie tematem może wskazywać, że wypalenie zawodowe stanowi coraz bardziej doniosły problem nie tylko z perspektywy jednostki, ale także organizacji (Mańkowska, 2016).

Analizując literaturę przedmiotu można dostrzec, że wypalenie zawodowe jest zjawiskiem wielowymiarowym zarówno ze względu na jego objawy, jak i na przyczyny. Świadczy o tym chociażby fakt, że najznamienitsza badaczka zjawiska Christina Maslach, w perspektywie kilkudziesięciu lat dokonała licznych modyfikacji w kwestii rozumienia jego istoty, zakresu występowania i ewentualnych predyktorów (Mańkowska, 2016). Początkowo twierdziła, że jest to syndrom występujący jedynie wśród zawodów pomocowych (Maslach, Jackson, 1981), z czasem jednak rozszerzyła zakres jego występowania także na inne grupy zawodowe (Maslach, 2011; Maslach i Leiter, 2022). Obecnie wypalenie zawodowe uznawane jest za kryzys aktywności zawodowej, którego może doświadczyć każda wykonująca pracę jednostka. Wielu badaczy zarówno polskich, jak i zagranicznych starało się określić czynniki ryzyka sprzyjające występowaniu zjawiska. Najbardziej powszechne ujęcie wypalenia zawodowego akcentuje silne powiązanie występowania zjawiska ze stresem i nieadekwatnymi sposobami radzenia sobie z nim. Bardzo wiele dotychczas przeprowadzonych badań eksploruje przede wszystkim znaczenie podmiotowych, szczególnie osobowościowych czynników w rozwoju omawianego zjawiska (Mańkowska, 2013, 2015, 2016; Pines, 1996; Cox i Ferguson, 1991; Sęk, 2011, Ogińska-Bulik, 2005, 2006; Tucholska, 2009). Jednak aktualnie coraz większa liczba badaczy wypalenia zawodowego, którzy zgłębiają omawiany temat, zwraca uwagę na brak dopasowania w relacji między jednostką a pracą, w której bardzo duże znaczenie mają warunki pracy (Lubrańska, 2011, 2014; Świętochowski, 2008; Siwiorek, 2018; Mańkowska, 2016; Sęk, 1994; Rosenstiel i Boegel, 2003). Coraz silniej podkreśla to także sama, wspomniana wcześniej, Christina Maslach (2011), która już ponad dwadzieścia lat temu wskazywała na obszary niedopasowania pracownika, wymieniając między innymi kontrolę i współdecydowanie, obciążenie pracą, wspólnotowość, wynagrodzenie, sprawiedliwość i wartości (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Maslach, Leiter 2022). W związku z tym nasuwa się pytanie, czy wypalenia zawodowe zależy bardziej od osobowości jednostki, czy od klimatu pracy, w ramach której wykonuje ona zawód? Pracodawcy najczęściej skłaniają się do przypisywania większej wagi czynnikom osobowościowym, co sprawia, że mogą przerzucić odpowiedzialność za rozwój wypalenia zawodowego jedynie

na pracownika. W związku z tym doskonalone są procesy rekrutacji i selekcji, zorientowane na wyłonienie jak najlepszych kandydatów, a u obecnej kadry podkreślana jest waga rozwoju osobistego i pracy indywidualnej. Czy jest to jednak jedyna słuszna droga w ramach prewencji tak złożonego syndromu, jakim jest wypalenie zawodowe? W jaki jeszcze sposób można zapobiec rozwojowi zjawiska i ułatwić wykonywanie pracy, zwłaszcza zawodom pomocowym, takim jak Operatorzy Numerów Alarmowych, których jakość pracy przekłada się na skuteczność udzielanej pomocy obywatelom, a tym samym na nasze osobiste bezpieczeństwo?

Problematyka badania własnego

Główny problem badawczy przyjął postać pytania rozstrzygnięcia: Czy istnieje zależność pomiędzy osobowościowymi wyznacznikami pracy i postrzeganym klimatem organizacyjnym a wypaleniem zawodowym Operatorów Numerów Alarmowych?

Ogólna hipoteza robocza przyjęła postać twierdzenia: Istnieje zależność pomiędzy osobowościowymi wyznacznikami pracy i postrzeganym klimatem organizacyjnym a wypaleniem zawodowym Operatorów Numerów Alarmowych.

Hipoteza znalazła uszczegółowienie w postaci następujących pytań badawczych:

1. Czy istnieje i jeśli tak, to jaka jest zależność między osobowościowymi wyznacznikami pracy a wypaleniem zawodowym Operatorów Numerów Alarmowych?
2. Czy istnieje i jeśli tak, to jaka jest zależność między percepcją klimatu organizacyjnego a wypaleniem zawodowym Operatorów Numerów Alarmowych?
3. Czy zmienne socjodemograficzne, takie jak: staż pracy, płeć, wykształcenie, posiadanie hobby, status związku, posiadanie potomstwa w sposób istotny statystycznie różnicują poziom wypalenia zawodowego Operatorów Numerów Alarmowych?

Uzasadnienia stawianych hipotez dokonać można odwołując się do literatury przedmiotu. Z badań wynika, że wypalenie zawodowe wykazuje zależności z czynnikami osobowościowymi. Rozpatrywane są one najczęściej pod kątem występowania związków między odpornością bądź podatnością danej jednostki na stres i wypalenie. Ponadto badacze wskazują, że czynniki osobowościowe modyfikują sposób postrzegania przez jednostkę konkretnej sytuacji zawodowej

oraz warunkują wybór danej strategii poradzenia sobie z nią (Mańkowska, 2016). Związki z poszczególnymi wymiarami osobowości a wypaleniem zawodowym eksplorowali zarówno badacze polscy, jak i zagraniczni (Cherniss, 1980; Pines i Aronson, 1988; Kliś i Kossewska, 1998; Krawulska-Ptaszyńska, 1992; Tucholska, 2009; Mills, Huebener, 1998; Ogińska-Bulik, 2005; Mańkowska, 2016; Simionato i Simpson 2018).

Należy jednak zauważyć, że wyniki aktualnie prowadzonych badań coraz częściej akcentują związki wypalenia zawodowego z klimatem organizacyjnym, który w znacznym stopniu warunkuje jego występowanie, modyfikując jego intensywność we wszystkich wymiarach. Temat ten zgłębiali i badacze polscy, i zagraniczni (Lubrańska, 2011, 2014; Świętochowski, 2008; Siwiorek, 2018; Mańkowska, 2016; Sęk, 1994; Rosenstiel i Boegel, 1992; Maslach i Jackson, 1984; Maslach i Leiter, 2010; Maslach 2001, 2011; Maslach, Leiter, 2022).

Ponadto na związki wypalenia zawodowego i zmiennych socjodemograficznym w licznych badaniach na przestrzeni lat zwracało uwagę wielu autorów zarówno w Polsce, jak i za granicami kraju (Santinello, 2014; Kantasa, Vassilaki, 1997; Mańkowska 2015; Tucholska, 2009; Sęk, 2011; Lewandowska i Litwin, 2009; Piotrowski 2010; Kirenko i Zubrzycka-Maciąg, 2011; Gould, Watson, Price i Valliant, 2013; Wilczek-Rużycka, 2014; Siwiorek, 2018; Makara-Studzińska, Załuski, 2021).

Należy jednak zaznaczyć, że nie we wszystkich aspektach związek między wypaleniem zawodowym a osobowościowymi wyznacznikami pracy, klimatem organizacyjnym czy zmiennymi socjodemograficznymi jest jednoznaczny, co zostanie dokładniej opisane w dyskusji wyników.

W celu weryfikacji zaprezentowanych hipotez w badaniu wykorzystano następujące narzędzia: LBQ – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego autorstwa Massimo Santinello (polska adaptacja – Jaworska, 2014), BIP – Buchomski Inwentarz Osobowościowych Wyznaczników Pracy Rudigera Hossiepa i Michaela Paschena (polska adaptacja – Jaworska, Brzezińska, 2014) i Kwestionariusz Klimatu Organizacyjnego Rosenstieła i Boegela (polska adaptacja – Durniat, 2018).

Poza wymienionymi kwestionariuszami dodatkowo zastosowano autorską ankietę socjodemograficzną skonstruowaną na potrzeby badania. Operatorzy Numerów Alarmowych określali płeć, wiek, staż pracy w Centrum Powiadomienia Ratunkowego, wykształcenie, status związku, deklarację posiadania/nieposiadania potomstwa oraz deklarację posiadania/nie posiadania hobby.

W badaniu wzięli udział Operatorzy Numerów Alarmowych z czterech Centrów Powiadomienia Ratunkowego (po 25 pracowników z każdego Centrum),

których kierownictwo wyraziło zgodę na udział podwładnych w badaniu. Centra Powiadamiania Ratunkowego biorące udział w badaniu były zróżnicowane zarówno pod względem liczby zatrudnionych pracowników (od 34 osób do 153 osób), jak i pod względem położenia w kraju (centralna, zachodnia, północna i południowa Polska). Ze względu na obowiązek zapewnienia anonimowości i ryzyko zidentyfikowania wyników, szczególnie Operatorów Numerów Alarmowych, wykonujących pracę w mniejszych Centrach, wyniki zostaną zaprezentowane zbiorczo, bez podziału na dane Centrum biorące udział w badaniu.

Tabela 1. Statystyki opisowe dla wieku badanych Operatorów Numerów Alarmowych (N=100)

Zmienna	M	ME	SD	MIN	MAX
Wiek	33,52	32	7,97	20	54

Źródło: opracowanie własne [jeżeli nie wskazano inaczej, materiał ilustracyjny w tym artykule jest wynikiem badań własnych].

Średnia wieku operatorów biorący udział w badaniu wynosiła 33,52 lata przy odchyleniu standardowym (SD=7,97) i medianie (ME=32). Najmłodszy respondent miał 20 lat a najstarszy 54 lata.

Tabela 2. Statystyki opisowe dla stażu pracy w Centrum Powiadamiania Ratunkowego badanych Operatorów Numerów Alarmowych (N=100)

Zmienna	M	ME	SD	MIN	MAX
Staż pracy – lata	5,41	5,00	9,95	0,25	10,00

Średnia stażu pracy operatorów biorących udział w badaniu wynosiła 5,41 lat przy odchyleniu standardowym (SD=9,95) i medianie (ME=5,00). Staż pracy operatora, który pracował najdłużej w Centrum Powiadamiania Ratunkowego wynosił 10 lat, natomiast staż pracy najkrócej pracującego respondenta to 3 miesiące.

Tabela 3. Dane socjodemograficzne badanej próby (N=100)

Lp.	Rodzaj odpowiedzi	N i %
1.	Płeć: – Kobieta – Mężczyzna	64 36

Lp.	Rodzaj odpowiedzi	N i %
2.	Wykształcenie:	23
	– Średnie	77
	– Wyższe	
3.	Hobby	90
	– Posiada	10
	– Nie posiada	
4.	Dzieci	44
	– Posiada	56
	– Nie posiada	
5.	Status związku	84
	– W związku	16
	– Osoba samotna	

W badanej próbie dominowały kobiety, stanowiące 64% wszystkich respondentów (N=64). Mężczyźni stanowili 36% badanych (N=36), co odzwierciedla dominację kobiet wśród osób zatrudnionych w Centrach Powiadamiania Ratownego. Największa grupa stanowiąca 77% wszystkich badanych (N=77) posiada wykształcenie wyższe, natomiast 23% (N=23) ankietowanych posiada wykształcenie średnie. Zdecydowana większość osób (90%, N=90) deklaruje, że posiada hobby, tylko 10% respondentów jest przeciwnego zdania (N=10). Ponad połowa operatorów biorących udział w badaniu 56% (N=56) nie posiada dzieci, a 44% respondentów (N=44) jest rodzicem przynajmniej jednego dziecka. W badanej próbie dominują osoby pozostające w związku 84% (N=84) (tab. 1). Udział w badaniu był dobrowolny i anonimowy.

Analiza wyników badań własnych

Celem odpowiedzi na pytania badawcze 1. i 2. – zweryfikowanie występowania ewentualnych zależności między zmiennymi, użyto współczynnika korelacji r-Pearsona. Do odpowiedzi na pytanie badawcze 3. i ustalenie istotności różnic między porównywanymi grupami, wyróżnionymi z uwzględnieniem zmiennych socjodemograficznych, ze względu na nierównoliczność badanych grup, użyto testu U Manna Whitneya dla prób niezależnych (do dokonania obliczeń wykorzystano program Statistica). Istotne statystycznie wyniki wyróżniono w zaprezentowanych tabelach czcionką pogrubioną i podkreśloną.

Tabela 4. Wyniki współczynnika korelacji r-Pearsona (N=100) dla poszczególnych skal Kwestionariusza wypalenia zawodowego LBQ, Inwentarza Osobowościowych Wyznaczników pracy BIP oraz Kwestionariusza klimatu organizacyjnego ($p < 0,05$)

Kwestionariusz wypalenia zawodowego – LBQ						
	obszary	skale	wyczerpanie psychofizyczne	brak zaangażowania w relacje	poczucie braku skuteczności zawodowej	rozczarowanie
Inwentarz Osobowościowych Wyznaczników Pracy – BIP	orientacja zawodowa	motywacja osiągnięć	-0,078	-0,306	0,011	-0,088
		motywacja władzy	-0,131	-0,148	-0,168	-0,140
		motywacja przywództwa	0,031	-0,035	-0,039	-0,033
	zachowania zawodowe	sumiennosc	-0,190	-0,209	-0,016	-0,224
		elastycznosc	-0,206	-0,239	-0,065	-0,258
		orientacja na działanie	-0,399	-0,319	-0,232	-0,431
	kompetencje społeczne	wrażliwość społeczna	-0,237	-0,189	-0,165	-0,321
		otwartość na relacje	-0,197	-0,134	-0,242	-0,204
		towarzystwo	-0,120	-0,091	-0,177	-0,244
		orientacja na zespół	-0,180	-0,068	-0,056	-0,115
		asertywnosc	-0,217	-0,196	-0,328	-0,286
	natura psychologiczna	stabilność emocjonalna	-0,306	-0,170	-0,335	-0,406
		praca pod presją	-0,447	-0,324	-0,286	-0,520
		pewność siebie	-0,256	-0,142	-0,236	-0,270
	Kwestionariusz klimatu organizacyjnego	pytania ogólne	-0,405	-0,383	-0,214	-0,473
współpracownicy		-0,262	-0,118	-0,288	-0,417	
przełożeni		-0,373	-0,348	-0,232	-0,536	
organizacja pracy		-0,283	-0,379	-0,115	-0,425	
komunikacja		-0,382	-0,435	-0,217	-0,489	
interesy pracowników		-0,447	-0,417	-0,317	-0,545	
awans i rozwój		-0,369	-0,330	-0,271	-0,491	
całość		-0,394	-0,419	-0,241	-0,556	

Analizując otrzymane wyniki zamieszczone w tabeli 4. można zaobserwować, że poszczególne wymiary wypalenia zawodowego Operatorów Numerów

Alarmowych korelują ze zdecydowaną większością skal klimatu organizacyjnego i z niektórymi skalami osobowościowych wyznaczników pracy. W związku z tym można wnioskować, że w badanej próbie operatorów 112 wypalenie zawodowe zależy bardziej od klimatu wykonywanej pracy, na który wpływ mają między innymi relacje ze współpracownikami, sposób zarządzania kadry kierowniczej, przepływ informacji, możliwość awansu i rozwoju niż od osobistych cech pracownika, które są weryfikowane podczas wieloetapowego procesu rekrutacji i selekcji, celem przyjęcia danej osoby do pracy w Centrum Powiadamiania Ratunkowego.

Pierwszy wymiar wypalenia zawodowego, jakim jest *wyczerpanie psychofizyczne*, koreluje z ponad połową skal osobowościowych wyznaczników pracy i ze wszystkimi skalami klimatu organizacyjnego. Biorąc pod uwagę czynniki osobowości, badany wymiar wypalenia zawodowego wykazuje istotne statystycznie, ujemne związki z elastycznością ($r=-0,206$, $p<0,05$), wrażliwością społeczną ($r=-0,237$, $p<0,05$), otwartością na relacje ($r=-0,197$, $p<0,05$), asertywnością ($r=-0,217$, $p<0,05$) oraz pewnością siebie ($r=-0,256$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile, które należy interpretować ostrożnie. Ujemny kierunek zależności wskazuje, że wraz ze spadkiem poziomu elastyczności, wrażliwości społecznej, otwartości na relacje, asertywności i pewności siebie u Operatorów Numerów Alarmowych, w trakcie wykonywania zadań służbowych wzrasta poczucie zmęczenia psychofizycznego, napięcia i bycia pod presją. Istotne statystycznie związki o umiarkowanej sile zależności wystąpiły między *wyczerpaniem psychofizycznym* a orientacją na działanie ($r=-0,399$, $p<0,05$), stabilnością emocjonalną ($r=-0,306$, $p<0,05$) oraz pracą pod presją ($r=-0,447$, $p<0,05$). Ujemny kierunek zależności świadczy o tym, że wraz ze spadkiem poziomu orientacji na działanie, który może przejawiać się w występowaniu trudności w podejmowaniu i wdrażaniu szybkich działań, wzrasta poziom zmęczenia psychofizycznego i poczucia bycia pod presją.

Ponadto rozpatrując istotne statystycznie związki pierwszego wymiaru wypalenia zawodowego, czyli *wyczerpania psychofizycznego* z poszczególnymi wymiarami klimatu organizacyjnego, należy uwzględnić, że wykazuje się związki ze współpracownikami ($r=-0,262$, $p<0,05$) i organizacją pracy ($r=-0,283$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile zależności, które należy interpretować z zachowaniem ostrożności. Ujemny kierunek zależności wskazuje, że operatorzy, którzy nawiązują niesatysfakcjonujące relacje ze współpracownikami, nasycone rywalizacją oraz których praca organizowana jest w niewłaściwy sposób, nieadekwatny do ich możliwości, częściej doświadczają zmęczenia psychofizycznego i poczucia

napięcia. *Wyczerpanie psychofizyczne* wykazuje związki z ogólną percepcją organizacji ($r=-0,405$, $p<0,05$), percepcją przełożonych ($r=-0,373$, $p<0,05$), komunikacją ($r=-0,382$, $p<0,05$), interesami pracowników ($r=-0,382$, $p<0,05$) oraz awansem i rozwojem ($r=-0,369$). Są to związki o umiarkowanej silne zależności, a ich ujemny kierunek informuje, że wraz z gorszym postrzeganiem organizacji, instrumentalnym traktowaniem podwładnych i brakiem zaufania, dominującym stylem kierowania zorientowanym na zadanie, niewystarczająco dobrze funkcjonującymi procesami komunikacji, słabą ochroną praw pracownika i brakiem możliwości rozwoju i awansu na wyższe stanowisko w pracy, nasila się poziom zmęczenia odczuwanego zarówno w obszarze psychicznym, jak i fizycznym. Wzrasta także poczucie bycia pod ciągłą presją w trakcie wykonywania zadań przez Operatorów Numerów Alarmowych.

Drugi wymiar wypalenia zawodowego, jakim jest *brak zaangażowania w relacje z klientem*, koreluje jedynie z pięcioma skalami osobowościowych wyznaczników pracy i ze zdecydowaną większością skal klimatu organizacyjnego. Biorąc pod uwagę osobowościowe wyznaczniki pracy, istotne statystycznie zależności wystąpiły między omawianym wymiarem a sumiennością ($r=-0,209$, $p<0,05$) i elastycznością ($r=-0,239$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile zależności, które należy interpretować z ostrożnością. Ujemny kierunek zależności wskazuje, że wraz ze spadkiem sumienności w realizacji zadań służbowych i wykonywaniem ich w sposób niedokładny oraz wraz z obniżeniem poziomu umiejętności elastycznego dopasowania się do sytuacji, może pogarszać się jakość relacji z osobą zgłaszającą i nasilać się przedmiotowe jej traktowanie przez Operatora Numerów Alarmowych. Wymiar *braku zaangażowania w relacje z klientem* wykazuje istotne statystycznie związki także z motywacją osiągnięć ($r=-0,306$, $p<0,05$) i orientacją na działanie ($r=-0,319$, $p<0,05$). Są to związki o umiarkowanej sile zależności, których ujemny kierunek świadczy, że wraz ze spadkiem motywacji do podwyższania swoich kompetencji w sytuacjach zawodowych, szczególnie tych, w których okazują się one niewystarczające, u respondentów nasila się przedmiotowe traktowanie osób zgłaszających, obojętność, a nawet wrogość wobec nich.

Ponadto drugi wymiar wypalenia zawodowego, jakim jest *brak zaangażowania w relacje z klientem* wykazuje istotne statystycznie związki z ogólną percepcją organizacji ($r=-0,383$, $p<0,05$), oceną stylu kierowania przełożonych ($r=-0,348$, $p<0,05$), percepcją organizacji pracy ($r=-0,379$, $p<0,05$), oceną procesów komunikacji ($r=-0,435$, $p<0,05$), percepcją respektowania interesów pracowników ($r=-0,417$, $p<0,05$) oraz postrzeganymi możliwościami awansu i rozwoju

zawodowego ($r=-0,330$, $p<0,05$). Wszystkie związki cechuje umiarkowana siła zależności oraz ujemny kierunek. Może świadczyć to o tym, że w Centrach Powiadomienia Ratunkowego, w których obserwowane jest instrumentalne traktowanie podwładnych przez przełożonych, pracownicy nie ufają kadrze kierowniczej, nie mają przekonania o ich życzliwości i dobrych intencjach, a ponadto kierownictwo bardziej zorientowane jest na zadania i karanie pracowników niż na podmiotowe i życzliwe podejście do nich. Operatorzy częściej traktują osoby zgłaszające w sposób obojętny, pełen dystansu a nawet wrogi.

Analizując występujące w badaniu zależności z trzecim wymiarem wypalenia zawodowego, jakim jest *poczucie braku skuteczności zawodowej*, należy zaznaczyć, że koreluje on jedynie z sześcioma skalami osobowościowych wyznaczników pracy i ze zdecydowaną większością skal klimatu organizacyjnego. Biorąc pod uwagę osobowościowe wyznaczniki pracy, istotne statystycznie zależności wystąpiły między omawianym wymiarem a orientacją na działanie ($r=-0,232$, $p<0,05$), otwartością na relacje ($r=-0,242$, $p<0,05$), pracą pod presją ($r=-0,286$, $p<0,05$) i pewnością siebie ($r=-0,236$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile zależności, które należy interpretować z zachowaniem ostrożności. Ujemny kierunek zależności wskazuje, że operatorzy wraz z nasileniem trudności w podejmowaniu szybkich działań, nasileniem odczuwania presji podczas wykonywanych zadań, spadkiem poziomu otwartości na kontakt z drugim człowiekiem i pogłębiającą się utratą pewności siebie, czują się coraz mniej skuteczni w wykonywanej przez siebie pracy. Ponadto w badaniu ujawniono istotne statystycznie zależności między *poczuciem braku skuteczności zawodowej* a asertywnością ($r=-0,328$, $p<0,05$) i stabilnością emocjonalną ($r=-0,335$, $p<0,05$). Związki te wykazują umiarkowaną siłę zależności oraz ujemny kierunek, który wskazuje, że wraz ze spadkiem poziomu asertywności i umiejętności samokontroli emocjonalnej, w badanej grupie nasila się przekonanie o własnej nieskuteczności zawodowej.

Ponadto rozpatrując zależności trzeciego wymiaru wypalenia zawodowego z poszczególnymi skalami klimatu organizacyjnego, należy uwzględnić, że wykazano istotne statystycznie związki z ogólną percepcją organizacji ($r=-0,214$, $p<0,05$), oceną jakości relacji ze współpracownikami ($r=-0,288$, $p<0,05$), oceną stylu kierowania przełożonych ($r=-0,232$, $p<0,05$), oceną procesów komunikacji ($r=-0,217$, $p<0,05$) oraz postrzeganymi możliwościami awansu i rozwoju zawodowego ($r=-0,271$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile zależności, które należy interpretować z zachowaniem ostrożności. Ujemny kierunek zależności wskazuje, że wraz z obniżeniem ogólnej oceny organizacji, coraz słabszą oceną relacji między współpracownikami, negatywną oceną stylu kierowania przełożonych, słabym funkcjonowaniem

procesów komunikacji zarówno pionowej, jak i poziomej oraz oceną możliwości awansu i rozwoju zawodowego jako coraz gorsze, u Operatora Numerów Alarmowych może wzrastać przekonanie o braku własnej skuteczności zawodowej. Jedyny istotny statystycznie związek o umiarkowanej sile zależności i ujemnym kierunku wystąpił między omawianym wymiarem wypalenia a percepcją stopnia respektowania interesów pracowników ($r=-0,317$, $p<0,05$). W związku z tym można wnioskować, że w Centrach Powiadamiania Ratunkowego, w których operatorzy mają poczucie niewystarczającego uwzględniania praw pracowników przez przełożonych i ich ochrony przez organizacje, takie jak związki zawodowe, nasila się poziom przekonania o braku skuteczności w obszarze wykonywanego zawodu.

Ostatni wymiar wypalenia zawodowego, jakim jest *rozczarowanie*, koreluje z dziewięcioma skalami osobowościowych wyznaczników pracy i ze wszystkimi skalami klimatu organizacyjnego. Warto zaznaczyć, że jedynie w obszarze omawianego wymiaru wypalenia zawodowego pojawiły się trzy korelacje o wysokiej sile zależności. Biorąc pod uwagę osobowościowe wyznaczniki pracy, istotne statystycznie zależności wystąpiły między *rozczarowaniem* a: sumiennością ($r=-0,224$, $p<0,05$), elastycznością ($r=-0,258$, $p<0,05$), otwartością na relacje ($r=-0,204$, $p<0,05$), towarzyskością ($r=-0,244$, $p<0,05$), asertywnością ($r=-0,286$, $p<0,05$) i pewnością siebie ($r=-0,270$, $p<0,05$). Są to związki o słabej sile zależności, przy których interpretacji należy zachować ostrożność. Ujemny kierunek ujawnionych zależności może wskazywać na to, że wraz z obniżeniem poziomu dokładności wykonywanych zadań zawodowych, spadkiem umiejętności do elastycznego dopasowania się do zmiennych warunków pracy, obniżeniem poziomu otwartości na innych i towarzyskości, spadkiem poziomu asertywności i obniżeniem poziomu pewności siebie u Operatora Numerów Alarmowych zaobserwować można nasilenie poczucia rozczarowania wykonywaną pracą. Ponadto w badaniu wykazano istotne statystycznie związki o przeciętnej sile zależności i ujemnym kierunku między wymiarem *rozczarowania* a orientacją na działanie ($r=-0,431$, $p<0,05$) i stabilnością emocjonalną ($r=-0,406$, $p<0,05$). Świadczy to o tym, że Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy w trakcie wykonywania swojej pracy doświadczają trudności w podejmowaniu szybkich i zdecydowanych działań oraz wykazują problemy w obszarze samokontroli emocjonalnej, mogą odczuwać nasilenie rozczarowania wykonywaną pracą.

Ponadto analizując istotne statystycznie zależności wymiaru *rozczarowania* z poszczególnymi skalami klimatu organizacyjnego, należy uwzględnić istotne statystycznie związki z ogólną percepcją organizacji ($r=-0,473$, $p<0,05$), oceną jakości relacji ze współpracownikami ($r=-0,417$, $p<0,05$), oceną sposobu organizacji

pracy ($r=-0,425$, $p<0,05$), oceną procesów komunikacji ($r=-0,489$, $p<0,05$) oraz postrzeganymi możliwościami awansu i rozwoju zawodowego ($r=-0,491$, $p<0,05$). Są to związki o przeciętnej sile zależności i ujemnym kierunku. Otrzymane wyniki mogą świadczyć o tym, że poziom rozczarowania pracą i brak entuzjazmu wobec niej u Operatorów Numerów Alarmowych nasila instrumentalne traktowanie podwładnych przez przełożonych i brak zaufania wobec kadry kierowniczej, rywalizujące relacje ze współpracownikami, niewłaściwa organizacja pracy polegająca na nieadekwatnym do kompetencji pracownika przydzielaniu zadań, wadliwy system komunikacji zarówno pionowej, jak i poziomej oraz brak perspektyw na awans i rozwój zawodowy w miejscu zatrudnienia. Dodatkowo, istotnie statystycznie związki o wysokiej sile zależności ujawniono między wymiarem *rozczerowania* a percepcją stylu zarządzania przełożonych ($r=-0,536$, $p<0,05$) i postrzeganiem stopnia respektowania interesów pracowników ($r=-0,545$, $p<0,05$). W związku z tym można wnioskować, że poziom rozczarowania wykonywaną pracą w badanej grupie Operatorów Numerów Alarmowych najbardziej nasila styl kierowania przełożonych zorientowany na zadanie i karanie pracowników oraz poczucie braku respektowania przez pracodawcę podstawowych praw pracownika, a także nieudolne działanie instytucji, takich jak związki zawodowe, które niewystarczająco efektywnie reprezentują interesy operatorów w sytuacji konfliktu z przełożonym.

Tabela 5. Porównanie poziomu wymiaru *wyczerpanie psychofizyczne*, mierzonego Kwestionariuszem Wypalenia Zawodowego LBQ między grupami Operatorów Numerów Alarmowych (N=100) wyróżnionych ze względu na kategorie zmiennych socjodemograficznych, wyniki przeliczone ($p<0,05$)

Zmienna socjodemograficzna		M	ME	SD	U	Z	P
Płeć	kobieta	6,51	6,00	2,24	1112,00	0,38	0,702
	mężczyzna	6,43	7,00	1,98			
Staż pracy	=>4 lata	6,22	6,00	1,96	1076,00	1,19	0,233
	<4 lata	6,73	7,00	2,28			
Wykształcenie	średnie	5,91	6,00	2,27	686,50	1,42	0,145
	wyższe	6,64	7,00	2,08			
Posiadanie hobby	posiada	6,34	6,00	2,13	369,50	-1,69	0,090
	nie posiada	7,50	7,50	1,98			
Status relacji	w związku	6,29	6,00	2,24	436,50	-2,21	0,027
	osoba samotna	7,50	7,00	0,97			
Posiadanie potomstwa	posiada	6,32	6,50	2,39	1161,50	0,48	0,627
	nie posiada	6,61	7,00	1,92			

Wykonując analizę wyników zaprezentowanych w tabeli 5., można zaobserwować, że jedyna istotna statystycznie różnica w wymiarze *wyczerpania psychofizycznego* pojawiła się między porównywanymi grupami wyróżnionymi ze względu na status relacji ($U=436,50$; $Z=-2,21$, $p<0,05$). Samotni Operatorzy Numerów Alarmowych deklarują istotnie wyższy poziom wyczerpania psychofizycznego, który może przejawiać się zmęczeniem i poczuciem bycia pod presją ($M=7,50$; $SD=0,97$) niż osoby badane pozostające w związku ($M=6,29$; $SD=2,24$).

Tabela 6. Porównanie poziomu wymiaru *brak zaangażowania w relacje z klientem*, mierzonego Kwestionariuszem Wypalenia Zawodowego LBQ między grupami Operatorów Numerów Alarmowych ($N=100$) wyróżnionych ze względu na kategorie zmiennych socjodemograficznych, wyniki przeliczone ($p<0,05$)

Zmienna socjodemograficzna		M	ME	SD	U	Z	P
Płeć	kobieta	6,35	6,00	1,81	1037,5	-0,91	0,363
	mężczyzna	6,78	7,00	1,89			
Staż pracy	=>4 lata	6,41	7,00	1,74	1155,00	0,65	0,517
	<4 lata	6,61	7,00	1,94			
Wykształcenie	średnie	6,59	6,50	1,62	849,500	0,67	0,947
	wyższe	6,49	6,00	1,91			
Posiadanie hobby	posiada	6,39	6,00	1,85	363,50	-1,74	0,082
	nie posiada	7,42	7,00	1,56			
Status relacji	w związku	6,46	6,00	1,89	591,50	-0,75	0,452
	osoba samotna	6,75	7,00	1,57			
Posiadanie potomstwa	posiada	6,05	6,00	2,07	931,50	2,08	0,037
	nie posiada	6,88	7,00	1,56			

Podjmując próbę interpretacji wyników zamieszczonych w tabeli 6., warto zauważyć, że jedyna istotna statystycznie różnica w wymiarze *braku zaangażowania w relacje z klientem* pojawiła się między porównywanymi grupami wyróżnionymi ze względu na posiadanie potomstwa ($U=931,50$; $Z=2,08$, $p<0,05$). Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy posiadają co najmniej jedno dziecko ($M=6,05$; $SD=2,07$), deklarują istotnie niższy poziom braku zaangażowania w relacje z klientem, który może przejawiać się zaangażowaniem w rozmowę z osobą zgłaszającą i indywidualnym podejściem, w porównaniu z bezdzietnymi badanymi ($M=6,88$; $SD=1,56$).

Tabela 7. Porównanie poziomu wymiaru *poczucie braku skuteczności zawodowej*, mierzonego Kwestionariuszem Wypalenia Zawodowego LBQ między grupami Operatorów Numerów Alarmowych (N=100) wyróżnionych ze względu na kategorie zmiennych socjodemograficznych, wyniki przeliczone ($p < 0,05$)

Zmienna socjodemograficzna		M	ME	SD	U	Z	P
Płeć	kobieta	5,90	6,00	2,23	985,00	1,29	0,198
	mężczyzna	5,35	5,00	2,26			
Staż pracy	=>4 lata	5,22	5,00	2,17	924,50	2,24	0,024
	<4 lata	6,16	6,00	2,25			
Wykształcenie	średnie	5,45	5,50	2,46	798,50	0,49	0,623
	wyższe	5,77	5,50	2,19			
Posiadanie hobby	posiada	5,56	5,00	2,30	349,500	-1,89	0,059
	nie posiada	6,75	7,00	1,55			
Status relacji	w związku	5,85	6,00	2,29	504,000	1,57	0,115
	osoba samotna	4,94	4,50	1,91			
Posiadanie potomstwa	posiada	5,80	5,50	2,56	1206,500	-0,174	0,862
	nie posiada	5,62	5,50	2,00			

Analizując otrzymane wyniki zamieszczone w tabeli 7, można zaobserwować, że jedyna istotna statystycznie różnica w wymiarze *poczucie braku skuteczności zawodowej* wystąpiła między porównywanymi grupami wyróżnionymi ze względu na staż pracy ($U=924,50$; $Z=2,24$; $p < 0,05$). Operatorzy Numerów Alarmowych, który wykonują swój zawód powyżej 4 lat ($M=6,16$; $SD=2,25$), deklarują istotnie wyższy poziom poczucia braku skuteczności zawodowej, który może przejawiać się przekonaniem o niewystarczającej skuteczności własnej, a nawet poczuciem porażki w porównaniu z badanymi, którzy w Centrum Powiadomienia Ratunkowego są zatrudnieni od maksymalnie 4 lat ($M=5,22$; $SD=2,17$).

Tabela 8. Porównanie poziomu wymiaru *rozczarowanie*, mierzonego Kwestionariuszem Wypalenia Zawodowego LBQ między grupami Operatorów Numerów Alarmowych (N=100) wyróżnionych ze względu na kategorie zmiennych socjodemograficznych, wyniki przeliczone ($p < 0,05$)

Zmienna socjodemograficzna		M	ME	SD	U	Z	P
Płeć	kobieta	6,75	7,00	2,24	1081,000	0,600	0,549
	mężczyzna	6,57	7,00	2,11			
Staż pracy	=>4 lata	6,14	6,00	2,24	906,000	2,365	0,018
	<4 lata	7,20	7,00	2,03			

Zmienna socjodemograficzna		M	ME	SD	U	Z	P
Wykształcenie	średnie	6,09	6,50	2,35	688,000	1,410	0,158
	wyższe	6,85	7,00	2,13			
Posiadanie hobby	posiada	6,47	7,00	2,12	274,000	-2,689	0,007
	nie posiada	8,25	9,00	1,29			
Status relacji	w związku	6,60	7,00	2,26	597,000	-0,700	0,484
	osoba samotna	7,13	7,00	1,75			
Posiadanie potomstwa	posiada	6,68	7,00	2,37	1193,500	-0,264	0,792
	nie posiada	6,68	7,00	2,05			

Rozpatrując wyniki zamieszczone w tabeli 8. można zaobserwować, że istotne statystycznie różnice w wymiarze *rozczarowania* wystąpiły między porównywanymi grupami wyróżnionymi ze względu na staż pracy ($U = 906,000$; $Z = 2,365$; $p < 0,05$) i posiadanie hobby ($U = 274,000$; $Z = -2,689$; $p < 0,05$). Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy wykonują swój zawód powyżej 4 lat ($M = 7,20$; $SD = 2,03$), deklarują istotnie wyższy poziom rozczarowania wykonywaną pracą i braku entuzjazmu wobec niej niż osoby badane, które w Centrum Powiadamiania Ratunkowego są zatrudnione od maksymalnie 4 lat ($M = 6,14$; $SD = 2,24$). Ponadto operatorzy, którzy posiadają hobby ($M = 6,47$; $SD = 2,12$) są istotnie mniej rozczarowani pracą niż respondenci, którzy deklarują brak pozazawodowej pasji ($M = 8,25$; $SD = 1,29$). Pracownicy, którzy posiadają angażujące ich hobby, mogą nie przejawiać tendencji do czerpania poczucia sensu własnej egzystencji jedynie z pracy, co znacznie obniża ryzyko rozczarowania nią.

Zakończenie

Głównym celem przeprowadzonego badania pilotażowego było zweryfikowanie istnienia zależności pomiędzy osobowościowymi wyznacznikami pracy i postrzeganym klimatem organizacyjnym a wypaleniem zawodowym Operatorów Numerów Alarmowych.

Otrzymane wyniki potwierdzają współczesną tendencję, akcentującą coraz silniejszy wpływ czynników organizacyjnych na rozwój zjawiska wypalenia zawodowego (Lubrańska, 2011, 2014; Świętochowski, 2008; Siwiorek, 2018; Mańkowska, 2016; Sęk, 1994; Rosenstiel, Boegel, 1992; Maslach, 2011; Maslach, Leiter 2022). W grupie Operatorów Numerów Alarmowych poszczególne wymiary wypalenia zawodowego korelują ze zdecydowaną większością skal klimatu organizacyjnego i jedynie z niektórymi skalami osobowościowych wyznaczników pracy.

W badaniu własnym wymiar *wyczerpania psychofizycznego* i *rozczarowania* koreluje ze wszystkimi skalami klimatu organizacyjnego. W wymiarze *brak zaangażowania w relacje z klientem* nie wykazano istotnej zależności jedynie z percepcją relacji między współpracownikami a w wymiarze *poczucia braku skuteczności zawodowej* nie ujawniono związku jedynie z niewłaściwą organizacją pracy. Jest to spójne z wynikami dotychczas prowadzonych badań, które dowodzą między innymi, że traktowanie pracowników w przedmiotowy sposób przez kadre kierowniczą zaniża ich poczucie wartości oraz prowadzi do negatywnego oceniania kompetencji zawodowych (Durniat, 2018). Ponadto związek percepcji relacji między współpracownikami z występowaniem zjawiska wypalenia zawodowego, ujawniony w badaniu własnym, potwierdzają liczne wyniki badań (Sęk, 1994, 2011; Strykowska i Trzeciakowska, 1994; Ogińska-Bulik, 2005, 2006; Mańkowska, 2016; Rosenstiel, Boegel, 1992; Maslach, Jackson, 1984; Maslach, Leiter, 2010; Maslach, Leiter, 2022) wskazujące, że czynnik wsparcia społecznego, uznawany jest za bardzo ważny korelat syndromu wypalenia zawodowego. Wyniki badania własnego wskazują, że styl zarządzania kierownictwa wiąże się z poziomem wypalenia zawodowego Operatorów Numerów Alarmowych w każdym badanym wymiarze. Jest to spójne z wynikami badań Ogińskiej-Bulik (2006), Mańkowskiej (2015) oraz Maslach i Leitera (2010), w których ustalono, że ograniczone możliwości wpływu pracownika na sposób realizacji przez niego zadań służbowych oraz praca pod presją przełożonych są kolejnymi obszarami niedopasowania jednostki z pracą, które sprzyjają rozwojowi wypalenia zawodowego. W Centrach Powiadamiania Ratunkowego, w których praca jest niewłaściwie organizowana a pracownicy przeciążeni są zbyt dużą ilością zadań z ograniczonym czasem realizacji, nasila się poziom każdego z wymiarów wypalenia zawodowego, jedynie poza *poczuciem braku skuteczności zawodowej*. Zbliżone wyniki badań, wskazujące na związek organizacji pracy i wypalenia zawodowego uzyskiwali polscy i zagraniczni badacze (Mańkowska, 2015; Sęk, 2011). Z przeprowadzonego badania pilotażowego wynika, że w Centrach Powiadamiania Ratunkowego, w których procesy komunikacyjne zostały ocenione w kategoriach negatywnych, występuje wyższy poziom wypalenia zawodowego we wszystkich badanych wymiarach. Jest to spójne z danymi empirycznymi uzyskanymi przez Piątek (1998) i Sęk (2011). Z badania własnego wynika również, że u Operatorów Numerów Alarmowych, którzy mają poczucie niewłaściwej ochrony swoich praw w pracy, nasila się wypalenie zawodowe w każdym wymiarze. Znajduje to odzwierciedlenie w wynikach badań, które dowodzą, że niewystarczające wynagrodzenie za pracę może być odbierane przez pracownika jako przejaw braku

szacunku i uznania dla podejmowanych przez niego działań zawodowych. Jest to bardzo istotny obszar niezgodności w relacji jednostki z pracą, który może wpływać na rozwój syndromu wypalenia zawodowego (Maslach, 2011; Maslach, Leiter, 2010, 2022). Wraz ze zmniejszeniem szans na awans i rozwój zawodowy Operatora Numerów Alarmowych wzrasta poziom wypalenia we wszystkich jego wymiarach. Otrzymane wyniki są spójne z doniesieniami innych badaczy (Mańkowska, 2015; Arnold, Walsh, Connelly, Ginis, 2015).

W badaniu własnym wykazano zdecydowanie mniej istotnych statystycznie związków wypalenia zawodowego z czynnikami osobowościowymi. Należy jednak podkreślić, że *ujawniono interesujące, ujemne zależności o zróżnicowanej sile. Jedyłą cechą, która koreluje istotnie ze wszystkimi wymiarami wypalenia zawodowego, jest praca pod presją*. W badanej grupie Operatorów Numerów Alarmowych zaobserwowano, że wraz ze spadkiem poziomu wytrzymałości i odporności na sytuacje trudne, nasilają się nieprzyjemne dolegliwości somatyczne. Ponadto w efekcie wykonywania obowiązków służbowych w ciągłym napięciu, może nasilać się także poczucie braku skuteczności zawodowej i negatywne wartościowanie efektów swojej pracy. Dodatkowo, co jest najbardziej niepożądane w pracy Operatora Numerów Alarmowych, nasila się przedmiotowe traktowanie osób zgłaszających, dystans, a nawet wrogość wobec nich. Może skutkować to zaniechaniem udzielenia skutecznej pomocy w sytuacji tego wymagającej. Potwierdzają to wyniki badań przeprowadzonych w grupie psychoterapeutów, które wykazały korelację między pracą pod presją a rozczarowaniem pracą (Siwiorek, 2018). Ponadto z większością wymiarów wypalenia zawodowego, w badanej grupie Operatorów Numerów Alarmowych, korelują także takie cechy, jak asertywność, stabilność emocjonalna i pewność siebie. Są to korelacje ujemne o zróżnicowanej sile zależności, świadczące o tym, że wraz z obniżeniem poziomu wymienionych cech wzrasta poziom wypalenia zawodowego. Otrzymane wyniki są zgodne z wnioskami z innych badań prowadzonych między innymi przez Suzuki, Saito, Tagaya, Mihara, Maruyama, Azuma, Sato (2009) oraz Simionato, Simpson (2018), które jednoznacznie wskazują, że asertywność chroni przed rozwojem syndromu wypalenia zawodowego. Wyniki większości przeprowadzonych badań sugerują, że wysoki poziom neurotyczności jest czynnikiem wyraźnie zwiększającym ryzyko rozwoju syndromu wypalenia zawodowego (Ogińska-Bulik, 2005; Mańkowska, 2013; por. Tucholska, 2009; Simionato, Simpson, 2018; Schaufeli i Enzmann, 1998). Badania zarówno polskie, jak i zagraniczne dowodzą, że także niska samoocena sprzyja rozwojowi syndromu wypalenia zawodowego (por. Schaufeli, Enzman, 1998, Ogińska-Bulik, 2004,

Terlak 2005). W badaniu własnym nie potwierdzono związku między motywacją władzy i przywództwa a wypaleniem zawodowym, który ujawniony został przez innych badaczy, szczególnie z wymiarami depersonalizacji i braku zaangażowania w relacje z klientem (por. Jaworska, Brzezińska, 2014). Nie potwierdzono również wniosków z badania psychologów szkolnych przez Millsa i Heubenera (1994), którzy ujawnili, że wysoki poziom współzawodnictwa i egocentryzmu wykazuje związek z wysokim poziomem wypalenia zawodowego.

Kolejnym celem badania była weryfikacja, czy i jeśli tak, to w jaki sposób zmienne socjodemograficzne różnicują poziom wypalenia zawodowego. Otrzymane wyniki badania własnego wskazują, że poziom wypalenia zawodowego istotnie różnicują jedynie pojedyncze kryteria zmiennych socjodemograficznych. Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy nie pozostają w związku, deklarują istotnie wyższy poziom wyczerpania psychofizycznego, które może przejawiać się zmęczeniem i poczuciem bycia pod presją niż respondenci pozostający w związku. Wnioski te są spójne z wynikami badań wskazującymi na to, że osoby, które pozostają w związkach, wykazują niższy poziom wypalenia zawodowego w porównaniu z grupą osób żyjących samotnie (Fengler, 2000; por. Włodarczyk, Obacz, 2013; Santinello, 2014). Potwierdza to także hipoteza efektu głównego wsparcia, zakładająca korzystną rolę wsparcia społecznego dla zdrowia, niezależnie od stresu doświadczanego przez daną osobę (Sęk, Cieślak, 2004). Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy posiadają co najmniej jedno dziecko, deklarują istotnie niższy poziom *braku zaangażowania w relacje z klientem*, który może przejawiać się indywidualnym podejściem do osoby zgłaszającej w porównaniu z bezdzietnymi badanymi. Należy jednak zaznaczyć, że wnioski te są sprzeczne z tendencją wyłaniającą się z większości przeprowadzonych badań w tym obszarze. Andrzej Piotrowski (2010) badając grupę funkcjonariuszy służby więziennej ujawnił, że posiadanie potomstwa wiązało się z wyższym deklarowanym poziomem wypalenia zawodowego. Tendencję tę potwierdzają również wyniki uzyskane przez Helenę Sęk (1996) wskazujące na wyższy poziom wypalenia zawodowego w grupie kobiet wychowujących potomstwo. Podobną prawidłowość zaobserwowano również w grupie psychoterapeutek (Hoeksma, Guy, Brown, Brady, 1993). Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy wykonują swój zawód powyżej 4 lat, deklarują istotnie wyższy poziom *poczucia braku skuteczności zawodowej oraz rozczarowania pracą* w odniesieniu do badanych, którzy w Centrum Powiadamiania Ratunkowego są zatrudnieni od maksymalnie 4 lat. Wyniki te potwierdzają wnioski z badań Teresy Zbyrad (2008), według której staż pracy jest czynnikiem różnicującym poziom wypalenia zawodowego,

w taki sposób, że im wyższy staż pracy, tym wyższy poziom wypalenia. Należy zaznaczyć, że jest to sprzeczne z wnioskami płynącymi z większości badań przeprowadzonych w Polsce i na świecie, które wskazują, że wypalenie zawodowe nasila się w ciągu pierwszych lat pracy, a u najstarszych stażem pracowników następuje zmniejszenie jego poziomu (Sęk, 2011; Kirenko i Zubrzycka-Maciąg, 2011; Gould, Watson, Pricei Valliant, 2013; Jaworska, 2014). Operatorzy Numerów Alarmowych, którzy posiadają hobby, są istotnie mniej rozczarowani pracą niż respondenci, którzy twierdzą, że go nie mają. Pracownicy, którzy posiadają pozazawodowe pasje, mogą nie przejawiać tendencji do czerpania poczucia sensu własnej egzystencji jedynie z pracy, co znacznie obniża ryzyko rozczarowania nią. Otrzymane wyniki są spójne z danymi empirycznymi z badania przeprowadzonego przez Martę Makarę-Studzińską i Macieja Załuskiego (2021) z udziałem Operatorów Numerów Alarmowych. W nawiązaniu do uzyskanych wyników badania własnego można wnioskować, że w badanej próbie rozwój zjawiska wypalenia zawodowego zależy bardziej od klimatu wykonywanej pracy, na który wpływ mają między innymi relacje ze współpracownikami, sposób zarządzania kadry kierowniczej, przepływ informacji, możliwość awansu i rozwoju niż od osobistych cech pracownika, do których jednak przykładą się większą wagę, chociażby weryfikując je podczas wieloetapowego procesu rekrutacji i selekcji przyszłych Operatorów Numerów Alarmowych. Ponadto warto uwzględnić, że poszczególne kategorie socjodemograficzne w niewielkim stopniu różnicują poziom wypalenia zawodowego.

Przeprowadzone badanie warto byłoby powtórzyć, obejmując pozostałe Centra Powiadamiania Ratunkowego, niebiorące udziału w badaniu pilotażowym. Objęcie badaniem bardziej licznej grupy operatorów pozwoliłoby na uzyskanie szerszej perspektywy skali występowania omawianego zjawiska w badanej grupie, a uzyskane wyniki byłyby bardziej reprezentatywne. Ponadto badanie było prowadzone w czasie pandemii, co również mogło wpływać na ogólny nastrój operatorów i potęgować poczucie przeciążenia pracą, głównie za sprawą zwiększonej liczby zgłoszeń alarmowych, których obsługę utrudniały niejasne i wciąż zmieniające się przepisy dotyczące kwarantanny, izolacji czy reżimu sanitarnego. W ewentualnych przyszłych badaniach warto uwzględnić grupy wiekowe, celem sprawdzenia, czy wiek istotnie różnicuje poziom wypalenia zawodowego. Dodatkowo, warto uzupełnić, że badanie własne miało charakter niemalże eksploracyjny, biorąc pod uwagę tylko jedno zrealizowane, jak dotąd, badanie z udziałem grupy Operatorów Numerów Alarmowych. Większa liczba badań dostarczyłaby szerszego materiału empirycznego stanowiącego punkt wyjścia

do przeprowadzenia analiz i porównań, które umożliwiłyby wyciągnięcie bardziej trafnych wniosków. Należy również zaznaczyć, że procedurę interpretacji uzyskanych wyników utrudniał brak norm dla grupy Operatorów Numerów Alarmowych w wybranych narzędziach badawczych. Ze względu na specyfikę wykonywanej pracy, trudno zaklasyfikować przedstawicieli badanego zawodu do grup zawodów już istniejących, dla których stworzono normy.

Referencje

- Cherniss, C. (1980). *Professional burn-out in human service organizations*. New York: Praeger.
- Cox, T., Ferguson, E. (1991). *Individual differences, stress and coping*. W: C.L. Cooper, R. Payne (red.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*. Chichester: Wiley.
- Durniat, K. Kwestionariusz Klimatu Organizacyjnego Rosenstiel i Boegela – polska adaptacja i normalizacja. *Studia Oeconomica Posnaniensia*, 3 (6). (2018).
- Fengler, J. (2000). *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*. Gdańsk: GWP.
- Gould, D.D., Watson, S.L., Price, S.R., Valliant, P.M. *The relationship between burnout and coping in adult and young offender center correctional officers: An exploratory investigation*. *Psychological Service*, 1 (10). (2013).
- Hoeksma, J.H., Guy, J.D., Brown, C.K., Brady, J.L. *The relationship between psychotherapist burnout and satisfaction with leisure activities*. *Psychotherapy in Private Practice*, 4 (12). (1993).
- Jaworowska, A. (2014). *LBQ Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego*. Massimo Santinello. *Podręcznik. Polska Normalizacja*. Warszawa: PTP.
- Jaworska, A., Brzezińska, U. (2014). *Bochumski Inwentarz Osobowościowych Wyznaczników Pracy*. *Podręcznik. Polska Normalizacja*. Warszawa: PTP.
- Kantas, A., Vassilaki, E. *Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory*. *Work and Stress*, 11 (1997).
- Kirenko, J., Zubrzycka-Maciąg, T. (2011). *Współczesny nauczyciel. Studium wypalenia zawodowego*. Lublin: UMCS.
- Kliś, M., Kossewska, J. (1998). *Cechy osobowości nauczycieli a syndrom wypalenia zawodowego*. *Psychologia Wychowawcza*, 2 (1998).
- Krawulska-Ptaszyńska, A. *Analiza czynników wypalenia zawodowego u nauczycieli szkół średnich*. *Przegląd Psychologiczny*, 35 (1992).
- Lewandowska, A., Litwin, B. *Wypalenie zawodowe jako zagrożenie w pracy pielęgniarki*. *Roczniki Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie*, 3 (55). (2009).
- Lubrańska, A. *Klimat organizacyjny a doświadczanie wypalenia zawodowego*. *Medycyna Pracy*, 6 (62). (2011).
- Lubrańska, A. *Klimat organizacyjny jako wyznacznik emocjonalnych doświadczeń pracowników*. *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, 1 (2014).
- Makara-Studzińska, M., Załuski, M. (2021). *Raport naukowy z badań operatorów numeru ratunkowego, 112*. <https://ipip.wnz.cm.uj.edu.pl/cm/uploads/2022/02/Wyniki-badania-operatorow-numeru-ratunkowego-112.-Raport-koncowy.docx> (11.04.2023).

- Mańkowska, B. (2013). *Podmiotowe korelaty wypalenia zawodowego pracowników społecznych miejskich ośrodków pomocy społecznej*. W: M. Teodorczyk (red.), *Koordinacja na rzecz aktywnej integracji. Widzieć – rozumieć – pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Mańkowska, B. (2015). *Podmiotowe i organizacyjne wyznaczniki wypalenia zawodowego pracowników pomocy społecznej*. *Przegląd Psychologiczny*, 1 (58). (2015).
- Mańkowska, B. (2016). *Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie*. Gdańsk: Harmonia Uniwersalis.
- Maslach, C. *What we learned about bournout and health?* *Psychol Health*, 16 (2011).
- Maslach, C. *Engagement research: Some thoughts from a burnout perspective*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (2011).
- Maslach, C., Jackson, S. *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (1981).
- Maslach, C., Leiter, M. (2010). *Pokonać wypalenie zawodowe: sześć strategii poprawiania relacji z pracą*, przekł. K. Braksal. Warszawa: Wolteres Kluwer.
- Maslach, C., Leiter, M. (2022). *The Burnout Challenge. Managing People's Relationships with Their Jobs*. London: Harvard University Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M. *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52 (2001).
- Mills, L.B., Huebner, E. *A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout Among School Psychology Practitioners*. *Journal of School Psychology*, 1 (36). (1998).
- Ogińska-Bulik, N. *Wsparcie społeczne jako bufor chroniący menadżerów przed negatywnymi skutkami stresu w pracy*. *Zeszyty naukowe WSHE w Łodzi. Psychologia Zdrowia*, 1 (2004).
- Ogińska-Bulik, N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła, konsekwencje, zapobieganie*. Warszawa: Difin.
- Ogińska-Bulik, N. *Perceived job stress, personality traits and burnout syndrome in police officers*. *Polish Journal of Applied Psychology Volume*, 2 (11). (2013).
- Piątek, J. (1998). *Stres pomaga ludziom w kryzysach*. *Nowiny Psychologiczne*, 1 (1998).
- Pines, A.M., Aronson E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pines, A.M. (1996). *Couple burnout: Causes and cures*. New York: Routledge.
- Piotrowski, A. (2010). *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*. Warszawa: Diffin.
- Rosenstiel, L., Bogel, R. (1992). *Betriebsklima geht jeden an. Bayerischer Staatsministerium für Arbeit*. München: Familie und Sozialordnung.
- Rosenstiel, L., Bögel, R. (2003). *Betriebsklima und Organisationsklima, Grundlagen der Organisationspsychologie. Basiswissen und Anwendungshinweise, Fünfte Auflage*, Stuttgart: Schaffer – PoeschelVerlag.
- Santinello, M. (2014). *Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Link*. Warszawa: PTP.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Sęk, H. (1994). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania*. W: J. Brzeziński, L. Witkowski (red.), *Edukacja wobec zmiany społecznej*. Poznań–Toruń: Edytor.

- Sęk, H. (1996). *Wypalenie zawodowe – psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania*. Poznań: Zakład Wydawniczy K. Domke.
- Sęk, H. (red.) (2011). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN.
- Sęk, H., Cieślak, R. (2004). *Wsparcie społeczne – sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne*. W: I. Heszen – Niejodek, H. Sęk (red.), *Psychologia zdrowia*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN.
- Siwiorek, J. (2018). *Wypalenie zawodowe i jego dynamika w kontekście indywidualnych doświadczeń psychoterapeutów*. https://www.sbc.org.pl/Content/355365/doktorat4100_Janusz_Siwiorek.pdf (15.02.2023).
- Simionato, G.K., Simpson, S.G. *Personal risk factors associated with burnout among psychotherapists: A systematic review of the literature*. *Journal of Clinical Psychology* (2018).
- Strykowska, M., Trzeciakowska A. (1994). *Wsparcie społeczne a satysfakcja z pracy i wypalenie zawodowe się kobiet*. *Przegląd Psychologiczny*, 37 (1994).
- Suzuki, E., Saito, E., Tagaya, A, Mihara, R, Maruyama, A., Azuma, T., Sato, C. (2009). *Relationship between assertiveness and burnout among nurse managers*. *Japan Journal of Nursing Science* 6(2), s.71-81
- Świętochowski, R. (2008). *Klimat organizacyjny jako istotna właściwość miejsca pracy*. W: H. Skłodowski (red.), *Polskie doradztwo dla młodzieży — idea czy rzeczywistość*. Łódź: SWSPiZ.
- Terelak, J. F. (2005). *Stres organizacyjny. Koncepcje, przyczyny, symptomy i sposoby radzenia sobie*. Warszawa: WSM SIG.
- Tucholska, S. (2009). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*, wyd. 2 popr. Lublin: KUL.
- WHO, (2019), <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (14.01.2023).
- Wilczek-Rużycka, E. (2014). *Wypalenie zawodowe pracowników medycznych*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Włodarczyk, D., Obacz, W. *Perfekcjonizm, wybrane cechy demograficzne i zawodowe jako predyktory wypalenia zawodowego u pielęgniarek pracujących na bloku operacyjnym*. *Medycyna Pracy*, 6 (64). (2013).
- Zbyrad, T. (red.). (2008). *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*. Stalowa Wola: KUL.