

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

AGNIESZKA LEWICKA-ZELENĆ

ORCID: 0000-0002-6967-8966  
agnieszka.lewicka@poczta.umcs.lublin.pl

*Empatia pracowników socjalnych i konstruktywne  
radzenie sobie przez nich ze stresem jako istotne  
zasoby warunkujące efektywność ich pracy zawodowej.  
Badanie pilotażowe*

---

Empathy of Social Workers and Constructive Stress Management  
as a Key Resources Determining the Effectiveness  
of Their Professional Work. Pilot Study

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Lewicka-Zelent, A. (2020). Empatia pracowników socjalnych i konstruktywne radzenie sobie przez nich ze stresem jako istotne zasoby warunkujące efektywność ich pracy zawodowej. Badanie pilotażowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 33(1), 55–70. DOI: <http://dx.doi.org/10.17951/j.2020.33.1.55-70>.

## STRESZCZENIE

Pracownik socjalny wykonuje jeden z tych zawodów, w których wymagane jest zaangażowanie emocjonalne w problemy innych ludzi, nieposiadających wystarczających umiejętności samodzielnego funkcjonowania na wysokim poziomie psychospołecznym lub/i fizycznym. Oznacza to, że powinien być osobą empatyczną i wrażliwą na potrzeby swoich klientów. Z drugiej strony permanentne doświadczanie negatywnych emocji przeżywanych przez osoby wspierane wywołuje stres, z którym musi nauczyć się radzić w sposób konstruktywny, koncentrując się na wykonywaniu zadań zawodowych, a nie na doznawanych emocjach. Dlatego uznano, że zarówno empatia, jak i konstruktywne sposoby radzenia sobie ze stresem stanowią istotne czynniki warunkujące efektywność pracy zawodowej pracowników socjalnych. Celem badania własnego uczyniono określenie poziomu empatii emocjonalno-poznawczej 80 losowo wybranych pracowników socjalnych oraz preferowanych przez nich sposobów radzenia sobie ze stresem. Podjęto się próby udzielenia odpowiedzi na następujące pytania: Jak silnie pracownicy socjalni potrafią empatyzować z innymi ludźmi? Jakie style radzenia sobie ze stresem preferują pracownicy socjalni? Jaki związek występuje między empatią a poszczególnymi stylami radzenia sobie ze stresem u pracowników socjalnych?

W związku z tym przeprowadzono badanie własne metodą sondażu diagnostycznego z zastosowaniem Kwestionariusza CISS oraz Indeksu Reaktywności Interpersonalnej. Ustalono, że nieco ponad jedna piąta badanych preferuje w stresie styl skoncentrowany na zadaniu i niemal tyle samo osób wykazuje deficyty empatii.

**Słowa kluczowe:** empatia; stres; pracownik socjalny; zasoby

## WPROWADZENIE

Zawód pracownika socjalnego wymaga od niego posiadania interdyscyplinarnej wiedzy oraz określonych predyspozycji, w których mieszczą się zarówno cechy osobowościowe, jak i umiejętności interpersonalne, a także praktyczne, związane z wykonywanymi obowiązkami zawodowymi. Wspierani przez niego klienci wymagają szczególnego zainteresowania, co stanowi znaczną trudność z uwagi na konieczność stawiania rozsądnej granicy między bliskim emocjonalnie angażowaniem się w ich sprawy a fachowym udzielaniem pomocy. W mojej opinii niesłusznie błędy popełniane przez klientów usprawiedliwiane są w opinii publicznej z uwagi na posiadane przez nich deficyty, a niemal całkowita odpowiedzialność zrzucana jest na brak profesjonalizmu pracowników socjalnych. Zbyt wygórowane oczekiwania społeczne stawiane osobom zatrudnionym w pomocy społecznej wiążą się również z „perfekcyjnym zachowaniem” w sferze życia osobistego. Z uwagi na wykonywany zawód obywatele oczekują od pracowników socjalnych, że będą udowadniać swoim klientom, iż w życiu prywatnym szanują wszelkie normy społeczne, w tym etyczno-moralne. Taka nieustanna lustracja społeczna potęguje stres, który pojawia się poprzez uwikłanie w sposób pośredni (a niekiedy też bezpośredni) w problemy innych ludzi. Dlatego poszukuje się zasobów osobistych u pracowników socjalnych, które mogą stanowić przeciwwagę dla czynników ryzyka, wśród których eksponuje się często wypalenie zawodowe (Kliś, 2012) jako predyktor nieefektywności ich pracy zawodowej.

Jak twierdzi Krzysztof Mudyń: „Zasobem osobistym może stać się cokolwiek (materia, energia, informacja), o ile zostanie wykorzystane przez jednostkę dla zaspokojenia jej doraźnych potrzeb lub realizacji jej (długoterminowych) celów” (Mudyń, 2003, s. 66). W opracowaniu przyjęto, że takimi zasobami w pracy pracownika socjalnego są empatia oraz zadaniowy styl radzenia sobie ze stresem. W tym celu postanowiono przeprowadzić badanie własne służące ustaleniu poziomu empatii emocjonalno-poznawczej losowo wybranych pracowników socjalnych oraz wskazaniu preferowanych przez nich stylów radzenia sobie ze stresem. Ponadto podjęto próbę określenia związku między zaproponowanymi zasobami osobistymi.

## O FUNKCJACH EMPATII U PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Empatia, o której w ostatnich latach pisze się coraz częściej, to pojęcie trudne do jednoznacznego zdefiniowania. Trudność wynika przede wszystkim z tego, że nie występuje ona w jednej postaci. W literaturze podkreśla się, że empatia stanowi złożony konstrukt poznawczo-emocjonalny lub emocjonalno-poznawczy. Powszechnie przyjmuje się, że dominacja jednego z komponentów wyznacza jej nazwę. Na zespolenie czynników poznawczych i emocjonalnych zwrócił uwagę Mark H. Davis, który zdefiniował empatię jako „zespół konstrukcji teoretycznych, które dotyczą reakcji pojedynczego człowieka na doświadczenie innych. Wśród tych konstrukcji znalazły się przede wszystkim procesy zachodzące u obserwatora oraz afektywne i nieafektywne skutki, które pojawiają się w wyniku takich procesów” (Davis, 2001, s. 23). W moim przekonaniu zewnętrznym wyrazem empatii jest zachowanie, które powstaje na bazie czynników poznawczych. Oznacza to, że pierwszoplanową rolę odgrywają procesy poznawcze będące oznaką pojawiających się emocji. Osoba obserwująca innych ludzi najpierw spostrzega, koncentruje się, wyciąga pewne wnioski, klasyfikuje i uogólnia informacje, a dopiero potem odczuwa (emocje: pozytywne, negatywne, ambiwalentne) i postępuje adekwatnie do doznawanych emocji. Dlatego tak ważne jest zachowanie homeostazy między procesami poznawczymi a procesami emocjonalnymi u osób, które nie tylko same chcą „prawidłowo” funkcjonować w społeczeństwie, lecz także pragną wspierać innych, u których pewne zaburzenia uniemożliwiają im codzienne życie.

Davis (2001) podkreśla, że osoby empatyczne przestrzegają zasady humanizmu. Ponadto są tolerancyjne oraz cenią wartości prorodzinne i moralne, a najmniej ważne są dla nich wartości: hedonistyczne, niezależnościowe, poznawcze i ukierunkowane na sukces w działaniu (Czerniawska, 2002). Oznacza to, że pracownik socjalny o wysokim poziomie empatii traktuje swoich klientów podmiotowo i z szacunkiem, dostrzega ich potrzeby i na nie odpowiada. Ważne dla niego są wartości autoteliczne, które propaguje w swojej pracy i życiu codziennym. Jak twierdzi Roger Hennessey:

Empatia to sposób „słuchania”, co inna osoba „mówi”, zarówno werbalnie, jak i niewerbalnie, na poziomie emocjonalnym. To sposób na praktykowanie pracy socjalnej, który wymaga od pracownika ofiarowania siebie tak, by pozwolić uczuciom klienta na wejście do świadomości pracownika. „Wewnętrzny świat” pracownika wchodzi w tymczasowy, celowy kontakt z „wewnętrznym światem” klienta. W tej sytuacji pracownik przestaje być jedynie technikiem „porządkującym” ludzkie sprawy. Przeciwnie zagłębia się w obszar często niewypowiedzianych znaczeń tych spraw. (Hennessey, 2014, s. 118)

Nie świadczy to o tym, że nie przedkłada swoich obowiązków zawodowych nad doznawane emocje. Empatia jest podstawą gotowości do zmiany, która jest

niezmiernie ważna w procesie profesjonalizmu każdego pracownika, nie tylko tego zatrudnionego w obszarze pomocy społecznej. Ułatwia również wsparcie klientów z problemami „zewnątrznymi” (np. wsparcie finansowe i materialne) i „wewnętrzny” (np. wsparcie duchowe i emocjonalne) (Hennessey, 2014).

Na wielką wagę empatii w pracy pracownika socjalnego wskazuje Ewelina Okrutny, według której: „Wczuwanie się w sytuację rodziny potrzebującej wsparcia pozwala mu wyciągać wnioski, zwracać uwagę na rzeczy istotne, pozwala unikać wzajemnego obwiniania i sprawia, że współpraca stanie się owocniejsza” (Okrutny, 2015, s. 112–113). Ponadto empatia ściśle koreluje z umiejętnościami komunikacyjnymi, a tym samym przyczynia się do podtrzymywania pozytywnych kontaktów z klientami. Umożliwia też aktywne słuchanie, otwarcie się na innych i efektywną współpracę (Chodkowska, Kazanowski, 2017).

Dzięki analizie literatury psychologicznej Maria Kliś (2012) wskazała jeszcze inne, równie ważne funkcje empatii. Podkreśliła, że warunkuje ona zachowania altruistyczne i efektywną współpracę, co w przypadku pracowników socjalnych oznacza podejmowanie przez nich zadań zawodowych w sposób dobrowolny, zmotywowany wewnętrznie, z poszanowaniem praw klientów. Ich empatyczność przyczynia się do obniżenia poziomu agresji, przeciwstawnej do asertywności, niezwykle istotnej w pracy z osobami uzależnionymi czy sprawcami przemocy. Poza tym ułatwia rozwiązywanie konfliktów w sposób konstruktywny z klientami oraz osobami najbliższymi, a także wspieranie ich w procesie poszukiwania porozumienia w drodze mediacji. Empatia sprzyja wyrażaniu emocji, a zarazem budowaniu pozytywnej atmosfery. Janusz Reykowski zwraca jednak uwagę na to, że może również nasilać agresję przy zbyt silnym pobudzeniu emocjonalnym klienta oraz sprzyjać unikaniu cierpienia (Lewicka-Zelent, 2006). Niski poziom empatii zagraża profesjonalizmowi pracowników socjalnych m.in. dlatego, że naraża ich na manipulację ze strony klientów (Chodkowska, Kazanowski, 2017).

## RADZENIE SOBIE ZE STRESEM U PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Ewelina Okrutny (2015) podkreśla, że pracownicy socjalni dzięki zwiększaniu poziomu swojej wiedzy odnoszą większe sukcesy w pracy zawodowej, których wyznacznikiem są konkretne umiejętności. Wśród nich wymienia fundament pracy – umiejętność radzenia sobie w sytuacjach stresowych czy z jedną z sytuacji trudnych.

Stres opisywany jest w kategoriach doświadczanych sytuacji jako reakcja na bodźce zewnętrzne (np. niskie wynagrodzenie, niewspółmierne do wysiłku włożonego w wykonywane zadania zawodowe) lub jako reakcja na sytuacje stresujące. Najbardziej powszechny jest jednak pogląd, że stres obejmuje zarówno doświadczenia stresujące, jak i reakcje na nie (Carson, Butcher, Mineka, 2005). Według Richarda S. Lazarusa i Susan Folkman jest on swoistym rodzajem „trans-

akcji” między podmiotem znajdującym się w sytuacji odczuwanej jako przekraczająca możliwości poradzenia sobie z nią a środowiskiem zewnętrznym (Bishop, 2000). Zdaniem Georga D. Bishopa (2000) radzenie sobie ze stresem może być zorientowane na zadanie lub emocje, czyli może być konstruktywne i destruktywne, co jest bardzo ważne dla sprawnego funkcjonowania pracowników socjalnych w życiu osobistym i zawodowym.

Pracownicy socjalni z jednej strony zobligowani są do wspierania swoich klientów, którzy nie są zdolni do samodzielnego poradzenia sobie ze swoimi problemami, a z drugiej doświadczają własnych trudności w sferze życia zawodowego i osobistego, które potęgują ich stres zawodowy (Okrutny, 2015). Mariola Świdarska (2013) zgadza się z twierdzeniem, że zawody służb społecznych należą do tych, w których wymagane jest podtrzymywanie relacji społecznych z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji. Ponadto podkreśla, że społeczeństwo stawia wysokie wymagania wobec pracowników socjalnych, co wiąże się z ich zwiększonym niepokojem i ryzykiem wypalenia zawodowego. Trudne jest również emocjonalne dzielenie się sobą i ciągła ekspozycja społeczna, przy braku wsparcia społecznego, a także niejednokrotne narażenie na niebezpieczeństwo. Osiągnięcie spektakularnych sukcesów w pracy pracowników socjalnych jest mało prawdopodobne, a każdy ich błąd jest nagłaśniany w mediach, co nie służy budowaniu ich pozytywnego wizerunku społecznego oraz wzmocnieniu autorytetu.

Ich zadaniem jest wzmocnienie i przywrócenie podopiecznych z problemami do jak najlepszego funkcjonowania w społeczeństwie. Rozbieżność między udzieleniem faktycznej, realnej pomocy a oczekiwaniem klientów, nieprzewidywalność spraw oraz tempo i warunki pracy niewątpliwie stanowią stresogenne podłoże, które sprzyja m.in. wypaleniu zawodowemu. (Kanios, 2017a, s. 108–109)

Małgorzata Waszkowska (2010) po analizie literatury (Collings; Murray; Coffey; Dugdiki; Tattersall; Balloch; Pahl, McLean) wymienia dodatkowo wśród czynników stresogennych w pracy pracowników socjalnych: wykonywanie przez nich rutynowych zadań o małym znaczeniu; brak homeostazy między pracą zawodową a życiem osobistym; obciążenie psychiczne wynikające z kontaktu z osobami cierpiącymi oraz uwikłanymi w konflikty i przemoc, a także z agresywnymi klientami. Marta Czechowska-Bieluga twierdzi, że czynniki stresogenne warto podzielić na te związane z pracą (np. niska autonomia pracowników, trudność w zapewnianiu usług klientom), klientami (np. negatywny stosunek wobec klientów, zaangażowanie w ich problemy, brak empatii) oraz pracownikami (np. negatywne postawy wobec zawodu, problemy osobiste) (za: Kanios, 2017a). Z badań Anny Kanios (2017b), przeprowadzonych w grupie ponad 100 pracowników socjalnych, wynika, że wśród stresogennych czynników o charakterze organizacyjnym najczęściej wymieniano nieodpowiednie warunki lokalowe do indywidualnej pracy z klientami

(60%), biurokratyzację (58%), brak czasu na pracę z klientami (55%) oraz problemy finansowe (48%), co potwierdzają w swoich badaniach m.in. Anna Kotlarska-Michalska, Elżbieta Trafiałek, Ewa Kantowicz, Barbara Kromolicka. Natomiast wśród utrudnień związanych z kontaktami z klientami badani najczęściej wskazywali ich roszczeniowość (55%), nerwowość (36%) i negatywny stosunek do pracowników (30%). Za najbardziej stresujące czynniki zewnętrzne pracownicy socjalni uznali niskie wynagrodzenie i prestiż zawodu (65%), wygórowane oczekiwania społeczeństwa wobec nich (64%) oraz duże obciążenie psychiczne przy równoczesnym braku wsparcia specjalistycznego (51%).

Osoby doznające silnego stresu ponoszą bardzo duże jego konsekwencje. Według Jeremy'ego Stranksa skutki stresu zawodowego można podzielić na te związane z samą osobą pracownika socjalnego oraz te dotyczące instytucji go zatrudniającej. Na poziomie indywidualnym stres przejawia się obniżeniem jakości wykonywanej pracy, zapominaniem o ważnych zadaniach czy utratą kontroli nad pracą. Niektórzy pracownicy wykorzystują mechanizmy obronne, takie jak agresja, wycofanie czy regresja, które wyrażają się w specyficznych dla nich zachowaniach. Co więcej, zaczynają przejawiać fizyczne symptomy nasilonego stresu; mają zaburzenia układu pokarmowego, termoizolacyjnego, neurologicznego itd.; nie potrafią się zrelaksować, często sięgają nawet po środki psychoaktywne; zaniedbują wygląd i podejmują zachowania ryzykowne. Wszystkie negatywne zmiany zachodzące w pracownikach socjalnych przekładają się na zaburzone funkcjonowanie instytucji, w których są zatrudnieni (opór przed zmianami, absencja pracowników, strajki, niska efektywność pracy) (Potocka, 2010).

Ze względu na to, że pracownicy socjalni są narażeni na silny stres, powinni umieć radzić sobie z nim w sposób konstruktywny. Jak twierdzą Maria Chodkowska i Zdzisław Kazanowski:

Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych jest zasobem osobistym kształtowanym w procesie całościowej socjalizacji w oparciu o posiadane cechy osobowościowe. Pomaga ona w rozwiązywaniu problemów codziennego funkcjonowania, ale dla pracownika socjalnego jej znaczenie dodatkowo zwiększa się w związku z faktem, iż jego zadaniem jest udzielanie pomocy właśnie tym, którzy samodzielnie nie są w stanie rozwiązywać trudnych problemów własnych i swoich rodzin. (Chodkowska, Kazanowski, 2017, s. 56)

## METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH

Celem badań własnych było ustalenie poziomu empatii poznawczo-emocjonalnej pracowników socjalnych oraz wskazanie preferowanych przez nich stylów radzenia sobie ze stresem.

Główny problem zawarto w pytaniu: Jaki jest poziom empatii pracowników socjalnych i jakie style radzenia sobie ze stresem preferują?

Sformułowano następujące pytania szczegółowe:

1. Jak silnie pracownicy socjalni potrafią empatyzować z innymi ludźmi: snując wyobrażenia na temat odczuwanych przez nich emocji, doświadczając ich emocji w sytuacjach trudnych i negatywnych emocji oraz przyjmując ich punkt widzenia problemów?
2. Jak często pracownicy socjalni, odczuwając stres, wykorzystują następujące style radzenia sobie z nim: skoncentrowany na zadaniu, skoncentrowany na emocjach, skoncentrowany na unikaniu (w tym angażowanie się na czynnościach zastępczych i poszukiwanie kontaktów towarzyskich)?
3. Jaki związek występuje między empatią a poszczególnymi stylami radzenia sobie ze stresem pracowników socjalnych?

Na podstawie analizy wyników badaczy podejmujących badania, w których przedmiotem są empatia i sposoby radzenia sobie ze stresem, sformułowano hipotezę roboczą do pytania o związki zależnościowe (np. Hunt, Evans, 2004; Kwissa-Gajewska, Lipińska-Wąsik, 2016). Założono, że korelacja dodatnia występuje między empatią poznawczą pracowników socjalnych a stylem skoncentrowanym na zadaniu oraz między empatią emocjonalną a stylem skoncentrowanym na unikaniu i emocjach.

Metodą badań był sondaż diagnostyczny. Zastosowano dwa narzędzia badawcze: Indeks Reaktywności Interpersonalnej Marka H. Davisa w polskiej adaptacji Agnieszki Lewickiej-Zelent (2006) oraz Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych Normana S. Endlera i Jamesa D.A. Parkera w polskiej adaptacji Jana Strelaua, Aleksandry Jaworowskiej, Kazimierza Wrześniewskiego i Piotra Szczepaniaka (2005). Podczas badań skorzystano z konsultacji psychologicznej Kazimierza Nosala.

Badania zostały przeprowadzone w 2017 r. wśród losowo wybranych 80 pracowników socjalnych z centralnej i wschodniej części Polski. W grupie badanych osób przeważały kobiety (84%), co potwierdza wyniki innych badań świadczących o feminizacji zawodu (por. np. Kanios, 2017b, s. 199). Wiek badanych zawierał się w przedziale od 29. do 50. roku życia, przy czym średnia wyniosła 39 lat i 5 miesięcy.

## WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Jedną ze zmiennych uwzględnionych w badaniu własnym była empatia, która pełni wiele pozytywnych funkcji w życiu osobistym i zawodowym człowieka. W celu ustalenia jej poziomu u pracowników socjalnych zastosowano Indeks Reaktywności Interpersonalnej (IRI) Davisa w adaptacji Lewickiej-Zelent. Na podstawie narzędzia możliwe jest określenie, na ile badane osoby potrafią: wyobrazić sobie emocje doświadczane przez innych ludzi, empatycznie reagować w sytuacjach trudnych, empatycznie odpowiadać na ich negatywne przeżycia oraz przyjmować ich punkt widzenia.

Pracownicy socjalni oceniali poszczególne twierdzenia na pięciopunktowej skali (od 0 do 4 pkt). W tabeli 1 zamieszczono wartości średniej i odchylenia standardowego obliczone dla czterech podskal IRI oraz wyniku ogólnego uzyskanego przez zsumowanie wartości z tych podskal.

Tabela 1. Wartości średniej i odchylenia standardowego – empatia poznawczo-emocjonalna

	Średnia	Wartość średniej podzielonej przez liczbę itemów w podskali	Odchylenie standardowe
WE	10,350	2,07	3,536
ET	13,612	2,27	4,320
EO	7,400	1,85	2,772
PP	13,262	2,65	2,777
EPE	44,625	2,23	8,917

WE – wyobraźnia empatyczna; ET – empatyczne reagowanie w sytuacjach trudnych; EO – empatyczna odpowiedź na negatywne przeżycia innych ludzi; PP – przyjmowanie punktu widzenia innych ludzi; EPE – empatia poznawczo-emocjonalna

Źródło: opracowanie własne.

Zamierzając porównać wartości średniej między poszczególnymi podskalami IRI, z uwagi na zróżnicowaną liczbę itemów wchodzących w ich skład podzielono poszczególne wartości przez liczbę pytań (kolumna 3). Uzyskane wyniki umożliwiły stwierdzenie, że badani pracownicy socjalni otrzymali bardzo podobne wyniki we wszystkich czterech podskalach, przyznając, że czasami zachowują się w sposób empatyczny we wskazanych sytuacjach. Niemniej wartość średniej w skali empatii poznawczej świadczy o tym, że często przyjmują punkt widzenia innych ludzi.

Pracownicy socjalni biorący udział w badaniu przyznali, że czasami: angażują się w akcję oglądanego filmu lub czytanej książki, a potem czują się jak jeden z ich bohaterów; wyobrażają sobie, a nawet wczuwają się w emocje doznawane przez głównych bohaterów. Ponadto raczej nie mają problemu ze współodczuwaniem przeżyć bohaterów powieści.

Spośród sześciu itemów wchodzących w skład skali empatycznego reagowania w sytuacjach trudnych badane osoby najwyżej oceniły dwa. Respondenci stwierdzili, że raczej zgadzają się z tym, że mają miękkie serce oraz że w sytuacjach trudnych emocjonalnie czują się bezradni. Poza tym czasami w trudnych sytuacjach odczuwają lęk, przerażenie, smutek i wpadają w panikę.

Podczas gdy inni ludzie doświadczają negatywnych emocji, badani pracownicy socjalni czasami odczuwają przykrość, a kiedy indziej – spokój lub obojętność. Często natomiast analizują sytuacje problemowe z różnych perspektyw, próbując przyjmować punkt widzenia wielu osób znajdujących się w trudnej sytuacji, oraz doświadczają współczucia wobec osób cierpiących.



Zamieniając wartość wyniku ogólnego na steny, możliwe jest ustalenie poziomu empatii poznawczo-emocjonalnej badanych osób (tabela 2).

Tabela 2. Poziom empatii poznawczo-emocjonalnej u pracowników socjalnych

Poziom	N	%
Niski	17	21,3
Przeciętny	52	65,0
Wysoki	11	13,8
Ogółem	80	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Niemal dwie trzecie pracowników socjalnych biorących udział w badaniu przejawia empatię w stopniu przeciętnym, a ponad jedna piąta wykazuje deficyty empatii poznawczo-emocjonalnej. Pozostałe osoby cechują się jej wysokim poziomem.

Drugą zmienną braną pod uwagę w badaniu własnym był styl radzenia sobie ze stresem. W tym celu pracownicy socjalni wypełnili Kwestionariusz Radzenia Sobie ze Stresem, oceniając 48 twierdzeń na pięciostopniowej skali (od 1 do 5 pkt). W tabeli 3 zamieszczono wartości średniej i odchylenia standardowego dla poszczególnych pięciu podskal kwestionariusza.

Tabela 3. Wartości średniej i odchylenia standardowego – style radzenia sobie ze stresem pracowników socjalnych

Podskale	Średnia	Odchylenie standardowe
SSZ	57,612	5,092
SSE	47,350	8,983
SSU	43,250	10,407
ACZ	19,237 (2,41)	6,535
PKT	16,237 (3,25)	4,904

SSZ – styl skoncentrowany na zadaniu; SSE – styl skoncentrowany na emocjach; SSU – styl skoncentrowany na unikaniu; ACZ – angażowanie się w czynności zastępcze; PKT – poszukiwanie kontaktów towarzyskich

Źródło: opracowanie własne.

Dzięki temu, że w skład trzech głównych stylów radzenia sobie ze stresem wchodzi po 16 itemów, możliwe było porównanie wartości średnich uzyskanych w ich ramach. Najwyższą średnią uzyskano w skali stylu skoncentrowanego na zadaniu, a następnie stylu skoncentrowanego na emocjach, najniższą zaś – w skali stylu unikowego, przy czym średnie ze skal angażowanie się w czynności zastępcze oraz poszukiwanie kontaktów towarzyskich świadczą o tym, że pierwsze z nich podejmują rzadko, a drugie – czasami.

Badani pracownicy socjalni przyznali, że często: zastanawiają się nad różnymi rozwiązaniami problemów; ustalają priorytetowe zadania, które muszą podjąć; dokonują analizy problemu, zanim podejmą ostateczne decyzje; wkładają więcej wysiłku w wykonywane zadanie, które oceniają jako trudne; próbują przejąć kontrolę nad sytuacją, w której się znajdują (zachowania świadczące o stylu skoncentrowanym na zadaniu). W sytuacjach stresowych osoby preferujące styl skoncentrowany na emocjach często odczuwają niepokój i napięcie, a rzadko – bezradność.

Pracownicy socjalni, unikając stresu, czasami uciekają w świat marzeń lub relaksują się na spacerze. Często radzą sobie ze stresem, angażując się w czynności zastępcze, takie jak objadanie się i robienie zakupów. Poza tym średnie wyniki uzyskane w poszczególnych twierdzeniach kwestionariusza świadczą o tym, że często poszukują kontaktów towarzyskich, kiedy się stresują. Oczekują wówczas od swoich znajomych, przyjaciół i członków rodziny bliskości, wsparcia i rozmowy.

W tabeli 4 zamieszczono dane liczbowe i procentowe, na podstawie których można wskazać poziom poszczególnych stylów radzenia sobie ze stresem przez pracowników socjalnych.

Tabela 4. Poziom poszczególnych stylów radzenia sobie ze stresem u pracowników socjalnych

Poziom	N	%
SSZ		
Niski	12	15,0
Przeciętny	52	65,0
Wysoki	16	20,0
SSE		
Niski	20	25,0
Przeciętny	31	38,8
Wysoki	29	36,3
SSU		
Niski	26	32,5
Przeciętny	23	28,8
Wysoki	31	38,8
ACZ		
Niski	26	32,5
Przeciętny	19	23,8
Wysoki	35	43,8
PKT		
Niski	30	37,5
Przeciętny	17	21,3

Tabela 4. cd.

Wysoki	33	41,3
Ogółem	80	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Ponad dwie piąte pracowników socjalnych uczestniczących w badaniu cechuje wysoki poziom stylu unikania w sytuacjach stresujących, przejawiający się angażowaniem się w czynności zastępcze i poszukiwaniem kontaktów towarzyskich. Ponadto jedna trzecia badanych preferuje styl skoncentrowany na emocjach, natomiast jedna piąta – styl skoncentrowany na zadaniu. Oznacza to, że 15% badanych osób nie koncentruje się na zadaniu, doświadczając stresu. Jedna czwarta respondentów nie skupia się na doznawanych emocjach, a niemal jedna trzecia nie unika konfrontacji z problemem. Pozostałe osoby w stopniu przeciętnym stosują wskazane style, prawdopodobnie zamiennie, w zależności od sytuacji.

Skoro założono, że w pracy pracowników socjalnych równie ważna jak zadaniowy styl radzenia sobie w sytuacjach stresujących jest empatia, to postanowiono sprawdzić, jaki związek występuje między tymi zmiennymi. Wyniki korelacji r-Pearsona i wartości istotności statystycznej zamieszczono w tabeli 5.

Na podstawie analizy danych zawartych w tabeli 5 z bardzo dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, że występuje słaba korelacja ujemna między empatyczną odpowiedzią na negatywne przeżycia innych ludzi a stylem unikowym, szczególnie tym polegającym na poszukiwaniu kontaktów towarzyskich. Poza tym na poziomie  $p < 0,01$  ustalono, że występuje słaba korelacja dodatnia między wyobraźnią empatyczną a stylem skoncentrowanym na unikaniu, przyjmowaniem perspektywy innych ludzi a angażowaniem się w czynności zastępcze oraz między empatią poznawczo-emocjonalną a poszukiwaniem kontaktów z osobami bliskimi. Wraz ze wzrostem wyników pracowników socjalnych w skali SSE (styl skoncentrowany na emocjach) wzrastają wyniki w skali wyobraźni empatycznej, empatycznego reagowania w sytuacjach trudnych oraz Indeksu Reaktywności Interpersonalnej (w wyniku ogólnym) na poziomie  $p < 0,05$ . Ponadto gdy wzrastają wyniki osób badanych w skali unikowej, zwiększają się również w skali empatycznego reagowania w sytuacjach trudnych, skali empatii poznawczej oraz wyniku ogólnym ( $p < 0,05$ ). Występuje także przeciętna korelacja dodatnia między angażowaniem się w czynności zastępcze a empatycznym reagowaniem w sytuacjach trudnych oraz między poszukiwaniem towarzystwa a wyobraźnią empatyczną i przyjmowaniem punktu widzenia innych ludzi.

Tabela 5. Związki między stylami radzenia sobie ze stresem przez pracowników socjalnych a ich poszczególnymi składowymi empatii poznawczo-emocjonalnej

		WE	ET	EO	PP	EPE
SSZ	Korelacja Pearsona	-0,153	-0,101	0,002	0,004	-0,108
	p	0,177	0,372	0,985	0,974	0,341
SSE	Korelacja Pearsona	0,378**	0,503**	0,073	0,169	0,469**
	p	0,001	0,001	0,519	0,135	0,000
SSU	Korelacja Pearsona	0,271*	0,319**	-0,276*	0,387**	0,297**
	p	0,015	0,004	0,013	0,000	0,007
ACZ	Korelacja Pearsona	0,052	0,302**	-0,169	0,254*	0,194
	p	0,646	0,006	0,134	0,023	0,085
PKT	Korelacja Pearsona	0,375**	0,147	-0,225*	0,345**	0,257*
	p	0,001	0,195	0,045	0,002	0,021

\* korelacja istotna na poziomie  $p < 0,05$ ; \*\* korelacja istotna na poziomie  $p < 0,01$

Źródło: opracowanie własne.

## ZAKOŃCZENIE

W moim przekonaniu, przeprowadzając diagnozę, należy uwzględnić zarówno czynniki ryzyka, jak i zasoby, na których można bazować w kreowaniu oddziaływań zmierzających do rozwoju, a następnie samorozwoju człowieka. Oznacza to, że w praktyce warto skupić się na wzmacnianiu potencjału człowieka, który jest klientem i równocześnie minimalizować negatywne działanie czynników szkodliwych.

W pilotażowym badaniu własnym pochyłono się nad empatią oraz sposobami radzenia sobie ze stresem u pracowników socjalnych. Jak wykazano we wstępie, obie zmienne pełnią istotne funkcje w ich pracy zawodowej, choć nie tylko, gdyż ściśle korelują z ich funkcjonowaniem także na niwie prywatnej. Przyjęto, że empatia jest niezbędnym czynnikiem warunkującym jakość relacji z klientami, a zadaniowy styl radzenia sobie ze stresem wyznacza wysoką efektywność pracy pracowników socjalnych podczas wykonywania różnorodnych zadań o charakterze organizacyjnym, terapeutycznym, diagnostycznym itd. Koncentracja na problemie sprzyja realizacji założonych celów zawodowych, a nie skupianiu się na własnych negatywnych emocjach czy unikaniu sytuacji, w których należy podjąć ważne decyzje.

Analiza zebranego materiału empirycznego skłania do wyciągnięcia kilku wniosków stanowiących odpowiedzi na postawione pytania szczegółowe. Okaza-

ło się, że pracownicy socjalni uczestniczący w badaniu nieco niżej oceniają swoje dyspozycje empatii emocjonalnej niż empatii poznawczej. Oznacza to, że ich zasobem w pracy zawodowej jest umiejętność przyjmowania perspektywy swoich klientów, niezmiernie ważna w diagnozie ich potrzeb oraz oczekiwań, a następnie odpowiadania na nie poprzez udzielanie specjalistycznego wsparcia. Wyniki badań Chodkowskiej i Kazanowskiego (2017) świadczą o tym, że 65% pracowników socjalnych (N = 182) uznaje empatię za cechę konieczną w ich zawodzie, a 25% – za ważną, ale niekonieczną.

Uzyskany wynik zadowala tym bardziej, że w zawodach pomocowych oczekuje się od pracowników wysoko rozwiniętej empatii poznawczej oraz średnio rozwiniętej empatii emocjonalnej. Jak twierdzą M. Alex Wagaman i współpracownicy, empatia powinna być włączana do procesu szkoleniowego pracowników socjalnych, gdyż pewne jej elementy zarówno zapobiegają wypaleniu zawodowemu, jak i zwiększają satysfakcję ze współodczuwania z innymi ludźmi (Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015). Niestety, w praktyce zauważa się, że osoby zbyt mocno wrażliwe emocjonalnie, szybko zarażające się emocjami swoich klientów i „przejmujące” ich negatywne emocje mają tendencję do szybkiego wypalania się zawodowego, zwłaszcza gdy nie dostrzegają znacznych efektów swojej pracy przy dużym zaangażowaniu emocjonalnym. Wówczas nie odczuwają również satysfakcji z pracy (Kwissa-Gajewska, Lipińska-Wąsik, 2016). Niemal dwie trzecie badanych osób cechuje właśnie przeciętny poziom empatii poznawczo-emocjonalnej. Warto jednak zwrócić uwagę na 8 osób, których wyniki surowe odpowiadały pierwszemu stenowi oraz pogłębić diagnozę w kierunku ustalenia przebiegu procesu ich desensytyzacji. Niestety, znikomy poziom empatii sprzyja zaburzonemu zachowaniu, którego skutki mogą ponieść klienci pomocy społecznej.

Nie trzeba nikogo przekonywać, że pracownicy socjalni narażeni są na silny stres w pracy. Skoro nie mogą go uniknąć, to muszą nauczyć się konstruktywnie sobie z nim radzić. Za najbardziej rozwojowe i zdrowe uznaje się koncentrowanie na zadaniu. Zdaniem Heleny Sęk:

Doświadczany przez pracowników pomocy społecznej stres zawodowy jest w dużym stopniu stresem zadaniowym, stąd można przypuszczać, że w procesie radzenia sobie z nim bardziej efektywne będą strategie nastawione na rozwiązywanie problemów niż strategie nastawione na emocje i mechanizmy obronne unikania. (za: Ziarek, 2007, s. 61)

W badaniu własnym ustalono, że 15% pracowników socjalnych biorących udział w badaniu nie skupia się na problemie w sytuacji stresującej. Wówczas sięgają oni po inne rozwiązania. Koncentrują się m.in. na swoich negatywnych emocjach (36%) lub unikają sytuacji odczuwanej przez nich jako trudna (39%), wykonując czynności zastępcze (44%) bądź poszukując kontaktów towarzyskich

(41%). Ważne jest to, że większość z badanych osób (92%) jest świadoma konieczności rozwijania umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych (Chodkowska, Kazanowski, 2017).

Daniel Goleman (1996) wskazał na powiązanie empatii ze sposobami radzenia sobie ze stresem, podkreślając wielką wagę tej pierwszej. Dlatego w badaniu własnym założono, że występuje korelacja dodatnia między empatią poznawczą pracowników socjalnych a stylem skoncentrowanym na zadaniu oraz między empatią emocjonalną a stylem skoncentrowanym na unikaniu i emocjach. Hipoteza ta potwierdziła się tylko częściowo. Okazało się bowiem, że ani empatia poznawczo-emocjonalna, ani żadna z jej składowych nie pozostaje w związku ze stylem skoncentrowanym na zadaniu. Niemniej empatia emocjonalna (wyobrażenia empatyczna i empatia w sytuacjach trudnych) koreluje dodatnio ze stylem skoncentrowanym na emocjach i stylem unikania, natomiast empatia jako reakcja na negatywne doznania innych ludzi – negatywnie ze stylem unikania, zwłaszcza z poszukiwaniem kontaktów towarzyskich. Z kolei empatia poznawcza dodatnio koreluje ze stylem unikania. Uzyskany wynik zatem nie pokrywa się do końca z innymi doniesieniami badawczymi, w których udowodniono, że im bardziej osoby są empatyczne, tym częściej koncentrują się na zadaniu w sytuacjach stresujących (Hunt, Evans, 2004; Dąbrowski, 2015; Marciniak, Ślusarska, 2015). Rozbieżność może wynikać z tego, że w badaniach stosowano odmienne narzędzia badawcze do pomiaru poziomu empatii – dlatego warto kontynuować podjęte eksploracje w grupie reprezentatywnej pracowników socjalnych, wykorzystując co najmniej dwa różne kwestionariusze (np. Indeks Reaktywności Interpersonalnej M.H. Davisa oraz Kwestionariusz Rozumienia Empatycznego Innych Ludzi A. Węglińskiego).

Reasumując, pracownicy socjalni z uwagi na znaczne obciążenie emocjonalne (i nie tylko) w pracy wymagają szczególnego wsparcia, które może m.in. odzwierciedlać się we wzmacnianiu ich zasobów, takich jak empatia czy umiejętność skupiania się na zadaniu w sytuacjach stresujących. Brak specjalistycznej pomocy skutkuje bowiem ich szybkim wypaleniem zawodowym i spadkiem kondycji psychofizycznej (Bishop, 2000). Wsparcie może dotyczyć organizacji ich pracy (Żołnierzyk-Zreda, 2005), lecz także rozwijania ich kompetencji psychospołecznych (Ziarek, 2007), korelujących z empatią i konstruktywnym sposobem radzenia sobie ze stresem. Istotne jest, aby zwiększyć ich zadowolenie z wykonywanej pracy, m.in. dzięki udzielaniu pomocy innym ludziom (Balloch, Pahl, McLean, 1998), gdyż to właśnie relacje społeczne stanowią kwintesencję pomocy społecznej.

## BIBLIOGRAFIA

- Balloch, S., Pahl, J., McLean, J. (1998). Working in the Social Service: Job Satisfaction, Stress and Violence. *British Journal of Social Worker*, 28(3), 329–350.  
**DOI: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011343>**
- Bishop, G.D. (2000). *Psychologia zdrowia*. Wrocław: Wydawnictwo Astrum.
- Carson, R.C., Butcher, J.N., Mineka, S. (2005). *Psychologia zaburzeń* (Cz. 1). Gdańsk: GWP.
- Chodkowska, M., Kazanowski, Z. (2017). Struktura realizowanej roli zawodowej w ocenach pracowników socjalnych. Ukryte zagrożenia zawodowego funkcjonowania. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(4), 47–62.  
**DOI: <https://doi.org/10.17951/j.2017.30.4.47>**
- Czerniawska, M. (2002). Empatia a system wartości. *Przegląd Psychologiczny*, 45(1), 7–18.
- Davis, M.H. (2001). *Empatia. O umiejętności współodczuwania*. Gdańsk: GWP.
- Dąbrowski, P. (2015). Inteligencja emocjonalna a style radzenia sobie ze stresem instruktorów nauki jazdy. *Studia Gdańskie. Wizje i Rzeczywistość*, 12, 267–284.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury.
- Hennessey, R. (2014). *Umiejętności interpersonalne w pracy socjalnej*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Hunt, N., Evans, D.P. (2004). Predicting traumatic stress using emotional intelligence. *Behaviour Research and Therapy*, 42(7), 791–798. **DOI: <https://doi.org/10.1016/j.brat.2003.07.009>**
- Kanios, A. (2017a). Zagrożenie wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych – porównanie środowiskowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(4), 107–117. **DOI: <https://doi.org/10.17951/j.2017.30.4.107>**
- Kanios, A. (2017b). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(3), 195–204. **DOI: <https://doi.org/10.17951/j.2017.30.3.195>**
- Kliś, M. (2012). Adaptacyjna rola empatii w różnych sytuacjach życiowych. *Horyzonty Psychologii, II*, 147–171.
- Kwissa-Gajewska, Z., Lipińska-Wąsik, M. (2016). Empatia, strategie radzenia sobie ze stresem a satysfakcja z pracy u pracowników pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 31(4), 105–116.
- Lewicka-Zelent, A. (2006). *Rozwijanie empatii u studentów pedagogiki specjalnej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Marciniak, A., Ślusarska, B.J. (2015). Zdolności empatyczne oraz sposoby radzenia sobie pielęgniarzek z trudnościami w opiece nad pacjentami onkologicznymi. *Medycyna Paliatywna*, 7(3), 161–167.
- Mudyń, K. (2003). Czy można mieć zasoby, nie mając do nich dostępu? Problem dostępności zasobów. W: Z. Juczyński, N. Ogińska-Bulik (red.), *Zasoby osobiste i społeczne sprzyjające zdrowiu jednostki* (s. 63–77). Łódź: Wydawnictwo UŁ.
- Okrutny, E. (2015). Wybrane uwarunkowania pracy socjalnej z rodziną. *Pedagogika Rodziny*, 5(4), 107–119.
- Potocka, A. (2010). Stres – natura zjawiska. W: M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk (red.), *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych* (s. 9–43). Łódź: Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera.
- Strelau, J., Jaworowska, A., Wrześniewski, K., Szczepaniak, P. (2005). *Kwestionariusz Radzenia Sobie ze Stresem. Podręcznik*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Świdarska, M. (2013). Ryzyko rozwoju wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych. *Pedagogika Rodziny*, 3(3), 37–52.

- Wagaman, M.A., Geiger, J.M., Shockley, C., Segal, E.A. (2015). The Role of Empathy in Burn-out, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work, 60*(3), 201–209. DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/swv014>
- Waszkowska, M. (2010). Stres pracowników socjalnych. W: M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk (red.), *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych* (s. 57–69). Łódź: Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera.
- Ziarek, E. (2007). Zagrożenie wypaleniem zawodowym u pracowników pomocy społecznej. W: W. Poleszak (red.), *Pomoc osobom wykluczonym społecznie* (s. 59–69). Lublin: Fundacja Kultury Chrześcijańskiej „Artos”.
- Żolnierczyk-Zreda, D. (2005). Programy psychologicznego wspierania pracowników. *Bezpieczeństwo Pracy: Nauka i Praktyka, 12*, 2–3.

## SUMMARY

Social worker performs such a profession in which it is required to be emotionally engaged in problems of people not being able to function independently enough at the high psychosocial and/or physical level. It ensues him being empathetic and sensitive to clients' needs. On the other hand, he must learn how to constructively handle the stress triggered by constantly experienced negative emotions as displayed by supported individuals – the focus should be given to performance of professional tasks and not to experienced emotions. Therefore, it was asserted that both empathy and constructive methods pertaining to stress management constitute key factors determining effectiveness of professional work of social workers. The aim of the author's own research consisted in setting the level of emotional and cognitive empathy of 80 randomly selected social workers and the stress management techniques as preferred by them. Attempts have been made to answer the following questions: How strongly can social workers empathize with other people? What styles of stress management do social workers prefer? What is the relationship between empathy and social workers' styles of coping with stress? In connection therewith, the author's own study has been conducted through the method of a diagnostic survey using the CISS questionnaire and the Interpersonal Reactivity Index. Slightly more than one fifth of respondents prefer task-focused stress and nearly the same number of people with empathy deficits.

**Keywords:** empathy; stress; social worker; resources