

WYPALENIE EMOCJONALNE W PROCESIE PRACY: ASPEKT PŁCI

Bryhada O., kandydat nauk technicznych, docent

Narodowy Uniwersytet Obrony Cywilnej Ukrainy, ul. Czernyszewska 94, Charków

61023, Ukraina, +38-050-822-71-17, ebrigada@gmail.com

Sharovatova O., kandydat nauk pedagogicznych, docent

Narodowy Uniwersytet Obrony Cywilnej Ukrainy, ul. Czernyszewska 94, Charków

61023, Ukraina, +38-067-813-32-42, sharovatova.elen@ukr.net

ABSTRACT

Wypalenie emocjonalne jest obecnie zjawiskiem złożonym, wieloskładnikowym i nie istnieje jasnego zrozumienia jego istoty. Ukraina znajduje się na liście krajów, w których nie istnieje jeszcze diagnozy „wypalenie”. W kraju nie ma zwyczaju poruszać tego tematu. Biznes nie jest zbyt skłonny do poruszania tej kwestii ze względu na pewne ryzyko, na przykład utratę wykwalifikowanych zasobów ludzkich. A przyznanie się przez pracownika lub pracownicę ukraińskiej firmy do istnienia takiego problemu jest wstydem. Ludziom bardzo trudno jest pogodzić się z faktem, że są „wypaleni”. W pracy przeanalizowano i usystematyzowano istotę, główne przyczyny oraz różnice w wypaleniu emocjonalnym u kobiet i mężczyzn, scharakteryzowano działania profilaktyczne mające na celu zmniejszenie zespołu wypalenia emocjonalnego w trakcie działalności pracowniczej i przezwycięzenie jego skutków.

Słowa kluczowe: wypalenie emocjonalne, kobiety, mężczyźni, płeć, profilaktyka.

ABSTRACT

Emotional burnout is currently a complex, multicomponent phenomenon and there is no clear understanding of its essence. Ukraine is on the list of countries where there is no diagnosis of “burnout” yet. It is not customary to discuss this topic in the country. Businesses do not want to raise this issue due to certain threats, in particular the loss of qualified personnel. And for an employee of a Ukrainian company to admit the existence of such a problem is a shame. It is very difficult for people to come to terms with the fact that they are “burnt out.” The work analyzes and systematizes the essence, main causes and differences of emotional burnout in women and men, and also describes preventive measures aimed at reducing the syndrome of emotional burnout in the labor process and overcoming its consequences.

Keywords: emotional burnout, women, men, gender, prevention.

WPROWADZENIE

We współczesnym świecie istnieje ogromna liczba zawodów narażonych na stres nerwowy i psychiczny. Ludzie żyją w ciągłym stresie, trudno im panować nad sobą i własnymi emocjami, przez co pojawia się złość i agresja. Z reguły czasu na odpoczynek nie ma. I nikt nie jest w stanie pomóc zrozumieć, co się z nimi dzieje. Nie we wszystkich obszarach działalności pracują psychologowie i nie każdy człowiek rozumie, że boryka się z problemem wypalenia emocjonalnego [1].

Szczególnie często zespół wypalenia emocjonalnego występuje u osób, których praca odbywa się poprzez interakcję „osoba - osoba”. Zespół wypalenia zawodowego, zdaniem psychologów, jest niepożądaną reakcją człowieka na stres w pracy [1].

Stres jest integralną częścią działalności zawodowej. Skutki działania stresu na osobę obejmują pogorszenie wskaźników pracy, wzrost liczby wypadków przy pracy, trudności w komunikowaniu się z ludźmi, spadek satysfakcji z pracy, pogorszenie stanu zdrowia itp. Jednak niewielki stres odczuwany przez pracowników może mieć nie tylko negatywny, ale również stymulujący wpływ na wyniki ich działalności. Optymalny poziom stresu przyczynia się nawet do osiągnięcia maksymalnych wskaźników w trakcie pracy.

Ukraina znajduje się na liście krajów, w których wydaje się, że nie ma diagnozy „wypalenia”. W naszym kraju nie ma zwyczaju poruszać tego tematu. Biznes nie jest zbyt skłonny do poruszania tej kwestii ze względu na pewne ryzyko, na przykład utratę wykwalifikowanych zasobów ludzkich. A przyznanie się przez pracownika lub pracownicę ukraińskiej firmy do istnienia takiego problemu jest wstydem. Naszym ludziom bardzo trudno jest pogodzić się z faktem, że są po prostu wypaleni.

Należy zaznaczyć, że wypalenie emocjonalne jest obecnie zjawiskiem złożonym, wieloskładnikowym i nie istnieje jasnego zrozumienia jego istoty.

Celem tego badania jest analiza głównych przyczyn wypalenia emocjonalnego u kobiet i mężczyzn.

Zadania badania obejmują:

- scharakteryzowanie zespołu wypalenia emocjonalnego;
- analizę różnic w wypaleniu kobiet i mężczyzn w trakcie procesu pracy;
- scharakteryzowanie działań profilaktycznych mających na celu zmniejszenie zespołu wypalenia emocjonalnego.

Nowość naukowa polega na tym, że po raz pierwszy usystematyzowano główne przyczyny powstania zespołu wypalenia emocjonalnego u kobiet i mężczyzn.

Praktyczne znaczenie pracy polega na analizie i zrozumieniu głównych przyczyn wypalenia emocjonalnego u kobiet i mężczyzn, zaproponowaniu działań mających na celu przezwycięzenie skutków wypalenia.

1. POJĘCIE "WYPALENIA EMOCJONALNEGO" I ZWIĄZANE Z NIM PROBLEMY

Według amerykańskiego słownika Merriam-Webster termin "wypalenie" pojawił się po raz pierwszy w latach 30. XX wieku i początkowo odnosił się do zjawiska, w którym sportowcy po długich treningach i zawodach byli wyczerpani i niezdolni do dalszego udziału w zawodach. G. Freudenberg w 1974 r. zaproponował termin "wypalenie pracowników", a w 1976 r. amerykańska badaczka K. Maslach użyła terminu "wypalenie emocjonalne" [2].

Od tego czasu na całym świecie opublikowano ponad 2500 artykułów i książek poświęconych badaniu zespołu "wypalenia zawodowego". Według badań przeprowadzonych przez amerykański Narodowy Instytut Problemów Zdrowia i Bezpieczeństwa Zawodowego, ponad 35 milionów ludzi na świecie cierpi obecnie na kliniczną postać zespołu chronicznego zmęczenia [2].

Obecnie, badając zjawisko wypalenia, najczęściej spotykanymi terminami są następujące: "wypalenie emocjonalne", "wypalenie psycho-emocjonalne", "zespół wypalenia", "wypalenie psychiczne", "wypalenie psychologiczne", "wypalenie psychologiczne jednostki", "wypalenie duszy", "wypalenie zawodowe" itp. [3].

Zgodnie z Międzynarodową Klasyfikacją Chorób, pozycja klasyfikacji "Problemy związane z trudnościami w kierowaniu własnym życiem" pod numerem Z.73.0 stanowi: "Wypalenie to stan całkowitego wyczerpania, ważny zespół kliniczny z cechami neurotycznymi, a nie tylko nasileniem normalnego zmęczenia pracą". Osoby z zespołem "wypalenia" mają kombinację objawów psychopatologicznych, psychosomatycznych, somatycznych i oznak dysfunkcji społecznych. Jednocześnie obserwowane jest chroniczne zmęczenie, zaburzenia pamięci i uwagi, zaburzenia snu z trudnościami z zasypianiem i wczesnym budzeniem się, zmiany osobiste, możliwy jest również rozwój zaburzeń lękowych i depresyjnych, nadużywania substancji i samobójstwo. Typowe objawy somatyczne obejmują bóle głowy, biegunkę, zespół drażliwego żołądka, tachykardię, arytmie, nadciśnienie itp. [3]. Zgodnie z definicją WHO z 2001 r. zespół "wypalenia" to wyczerpanie fizyczne, emocjonalne lub motywacyjne charakteryzujące się zaburzeniem wydajności pracy i wyczerpaniem, bezsennością, zwiększonym narażeniem na choroby somatyczne, obniżoną odpornością oraz używaniem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych w celu uzyskania tymczasowej

ulgi, co zwykle prowadzi do rozwoju uzależnienia fizjologicznego i (w wielu przypadkach) zachowań samobójczych [4].

Istnieje kilka przyczyn powstania zespołu wypalenia emocjonalnego. Jedną z nich jest nadmierne obciążenie pracą. Bardzo często ludzie są zmuszani do wykonywania dużej ilości pracy, która nie odpowiada ich możliwościom. Zmusza ich do tego kierownictwo organizacji, w której pracują. Menedżerowie często zaniedbują stan psycho-emocjonalny swoich podwładnych, ponieważ koncentrują się głównie na osiągnięciu celów ekonomicznych organizacji lub przedsiębiorstwa. W rezultacie pracownicy otrzymują nadmierną liczbę zadań i stają się wyczerpani w trakcie ich wykonywania. Inną przyczyną powstania zespołu wypalenia emocjonalnego są nadmierne wymagania wobec samego siebie. Jest to szczególnie istotne w dzisiejszych czasach, gdy praca jest postrzegana nie tylko jako sposób na zarabianie pieniędzy, ale także jako jeden z głównych obszarów samorealizacji. Rozwój zawodowy jest dziś priorytetem dla wielu osób. Próbując odnieść sukces w swojej karierze, ludzie zapominają o znaczeniu odpoczynku. Ciągłe napięcie nerwowe prowadzi do stresu, depresji, a często do zespołu wypalenia emocjonalnego. Zespół wypalenia emocjonalnego często powstaje na tle długotrwałej komunikacji z ludźmi. Dotyczy to zwłaszcza lekarzy, pedagogów, ratowników, pracowników socjalnych, pracowników organów ścigania, menedżerów itp. Praca wymagająca ciągłej interakcji z innymi ludźmi szybko wyczerpuje człowieka. Wynika to z faktu, że człowiek poświęca dużo energii i wysiłku na komunikację [5-8].

Wypalenie emocjonalne to stan fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania; jest to mechanizm obrony psychologicznej rozwinięty przez jednostkę w postaci całkowitego lub częściowego wyłączenia emocji w odpowiedzi na psycho-traumatyczne wpływy.

Wypalenie emocjonalne może również wystąpić z powodu braku równowagi między pracą a życiem osobistym. Często jest to sytuacja, w której osoba przecenia znaczenie pracy, zapominając o życiu osobistym. Aby jednak czuć się usatysfakcjonowanym, człowiek musi znaleźć czas nie tylko na wypełnianie obowiązków zawodowych. Sfera życia osobistego, relacji i zainteresowań jest równie ważną częścią życia człowieka. A jeśli człowiek skupi wszystkie swoje wysiłki na pracy, szybko stanie się wyczerpany. Należy zauważyć, że takie "wypalenie" występuje zarówno u tych, którzy odnoszą sukces zawodowy, jak i u tych, którzy nie mogą się realizować zawodowo. Każdy człowiek na poziomie psycho-emocjonalnym potrzebuje poczucia tak zwanej "harmonii", a harmonia ta jest możliwa tylko wtedy, gdy człowiek ustanowi wyraźne rozróżnienie między pracą a życiem osobistym. Nierzadko można spotkać

osobę, która ma wiele osiągnięć zawodowych, ale jest wyczerpana i nieszczęśliwa, ponieważ nie może utrzymać tej równowagi [5].

Kolejnym czynnikiem przyczyniającym się do wystąpienia zespołu wypalenia emocjonalnego jest niezdolność do tworzenia skutecznych planów. Większość ludzi w trakcie swojej pracy otrzymuje codziennie dużą liczbę zadań. Niektóre z nich można wykonać w krótkim czasie, ale inne mogą wymagać długiego czasu. Nie trzeba zapominać, że należy także przydzielić czas na przerwy i odpoczynek, choć nie każdy wie, jak prawidłowo go rozdzielić. Niektórym udaje się to bez większego wysiłku, podczas gdy inni próbują opanować zasady zarządzania czasem od dłuższego czasu, ale im się to nie udaje. "Zarządzanie czasem" to termin, który jest dziś często używany (zarządzanie czasem to zestaw technik optymalnej organizacji czasu w celu realizacji bieżących zadań, projektów i wydarzeń kalendarzowych). Większość firm stara się zapewnić swoim pracownikom przynajmniej podstawowe umiejętności zarządzania czasem, organizując specjalne szkolenia. Wiele osób wciąż jednak nie wie, jak prawidłowo zarządzać czasem, co bezpośrednio wpływa na ich stan emocjonalny, gdyż osoby takie często czują się wyczerpane z powodu nagromadzenia zadań, na których wykonanie nie mają czasu. Kolejnym czynnikiem, który może wywołać powstanie zespołu, jest brak odpowiedniej nagrody ze strony organizacji zatrudniającej i motywacji pracownika. Chodzi zarówno o nagrody materialne, jak i moralne. Aby człowiek mógł cieszyć się pracą i posiadać wysoką produktywność pracy, niezbędny jest bodziec, który będzie kształtował wewnętrzną motywację pracownika do działania. Takim bodźcem może być wynagrodzenie, którego poziom odpowiada wysiłków pracownika, a także różnego rodzaju zachęty niematerialne (dyplomy, medale, prezenty, ubezpieczenie zdrowotne itp.). Jest to niezwykle ważne, gdyż człowiek spędza w pracy zazwyczaj większość dnia i aby nie był przemęczony, musi czuć się ważny dla organizacji i otrzymywać odpowiednie wynagrodzenie [5].

Istnieje wiele przyczyn wystąpienia zespołu wypalenia emocjonalnego. Warto również zauważyć, że istnieją grupy osób, które są szczególnie podatne na zespół wypalenia emocjonalnego. Przede wszystkim są to perfekjoniści, którzy zbyt drobiazgowo podchodzą do każdego zadania i zwracają uwagę na najdrobniejsze szczegóły. Takie podejście do pracy szybko wyczerpuje, gdyż wymaga ciągłej koncentracji uwagi. Ponadto takie podejście nie zawsze jest optymalne, ponieważ wymaga zbyt wiele czasu i energii [5].

2. RÓŻNICE W WYPALENIU EMOCJONALNYM KOBIET I MĘŻCZYŹN

Rodzina i praca to dwa najważniejsze aspekty naszego życia. Jednak oczekiwania i obowiązki rolowe każdego z tych aspektów mogą być często ze sobą powiązane i złożone. Wynikający z tego potencjalny konflikt między rodziną a pracą może zmniejszyć zadowolenie pracowników z pracy i życia.

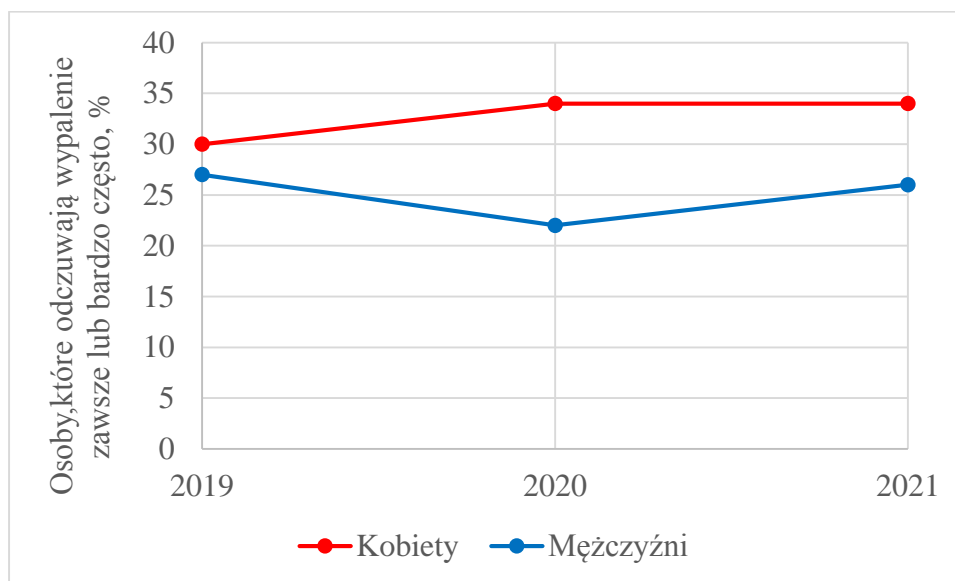
W większości krajów mężczyźni uczestniczą w rynku pracy w znacznie większym stopniu niż kobiety. Jednak ta różnica w udziale kobiet i mężczyzn w sile roboczej znacznie się zmniejszyła w ciągu ostatnich kilku dziesięcioleci w Stanach Zjednoczonych, i kobiety stanowiły ostatnio około 47% siły roboczej USA. Wzrost udziału kobiet w sile roboczej w Stanach Zjednoczonych od lat 50. był napędzany głównie przez kobiety zamężne i kobiety z dziećmi, niezależnie od stanu cywilnego. W 1975 r. ponad połowa ($\approx 53\%$) amerykańskich gospodarstw domowych składała się z pracującego ojca i matki "pozostającej w domu", ale do 2016 r. udział ten spadł do mniej niż jednej trzeciej.

Pomimo tych znaczących zmian z upływem czasu w strukturze płciowej na rynku pracy, role płciowe w nieodpłatnej opiece i pracy domowej w dużej mierze nie uległy zmianie. Mężczyźni nadal spędzają więcej czasu w pracy zarobkowej, podczas gdy kobiety jak i dotąd spędzają więcej czasu na opiece nad dziećmi i pracach domowych. W rzeczywistości kobiety spędzają prawie dwa razy więcej czasu na nieodpłatnej opiece niż mężczyźni. Zarówno praca zarobkowa, jak i nieodpłatna opieka zmniejszają czas dostępny na odpoczynek i czas wolny, a tym samym mają decydujący wpływ na indywidualne samopoczucie i dobrostan. Dlatego w badaniach wypalenia zawodowego ważne jest, aby wziąć pod uwagę dotkliwość i wpływ nie tylko pracy zarobkowej, ale także pracy domowej, która może się przeplatać, a nawet przekraczać pracę zarobkową [9].

Według najnowszych badań Future Forum, poziom wypalenia spowodowanego stresem w pracy osiągnął historycznie wysoki poziom od wiosny 2021 roku. Łącznie przebadano 10243 pracowników z 6 krajów (w tym z USA i Wielkiej Brytanii) - 42% pracowników zgłosiło, że doświadcza wypalenia emocjonalnego. Liczba ta stanowi nowy rekord od czasu, gdy Future Forum zaczęło mierzyć wypalenie zawodowe w maju 2021 roku. Wówczas tylko 38% pracowników zgłosiło wypalenie zawodowe. Uważa się, że dwa typy osób są bardziej narażone na ryzyko wypalenia niż wszystkie inne: kobiety i pracownicy poniżej 30 roku życia [10]. Według innych badań 42-68% kobiet doświadcza wypalenia emocjonalnego [11].

Badania zespołu wypalenia emocjonalnego przeprowadzone przez zagranicznych ekspertów (rys. 1) pokazują, że w 2019 r. 30% kobiet i 27% mężczyzn stwierdziło, że "zawsze" lub "bardzo często" odczuwa wypalenie w pracy. Ta różnica 3% wzrosła do 12% podczas

pandemii COVID-19 w 2020 r., od marca do grudnia, a w 2021 r. 34% kobiet i 26% mężczyzn zgłosiło, że odczuwa wypalenie [12].



Rysunek 1 – Liczba osób, które odczuły wypalenie [12]

Pogłębiająca się luka płci w wypaleniu pracowników zaobserwowana podczas pandemii jest wynikiem dwóch zmian od 2019 roku: wzrostu wypalenia wśród kobiet i spadku wypalenia wśród mężczyzn. Wypalenie wśród mężczyzn zmieniło się, znacznie spadając do 22% w 2020 r., a następnie rosnąc do 26% w tym roku, ale nadal nieco niższe niż 27% odnotowane w 2019 r. Z kolei wypalenie wśród kobiet wzrosło o 4% do 34% w 2020 r. i pozostało na tym poziomie w 2021 r. [12].

Według danych [10] kobiety od wielu lat zgłaszają wyższy poziom wyczerpania niż mężczyźni, a różnica ta wzrosła ponad dwukrotnie od 2019 r. Wyjaśnienie pogłębiającej się różnicy można przypisać nierówności płci: badania wykazały, że kobiety rzadziej awansują niż mężczyźni, ale częściej kierują rodzinami niepełnymi i podejmują nieodpłatną pracę, co może pogłębiać wyczerpanie. Ponadto kobiety częściej pracują w nisko płatnych zawodach (opieka zdrowotna, opieka nad osobami starszymi itp.), które stały się "niezwykle stresujące" w związku z pandemią.

Kolejnym czynnikiem, który powoduje u kobiet większy stres i frustrację, jest pogłębiający się kryzys opieki nad dziećmi. Brak przystępnej cenowo opieki nad dziećmi jest jednym z głównych powodów, dla których kobiety, a nie mężczyźni, są zmuszeni do rezygnacji lub zmiany pracy [10].

Kobiety potrzebowały 3 lat, aby dojść do siebie po utracie pracy z powodu pandemii Covid-19: według najnowszego raportu "Biura statystyki pracy", po raz pierwszy od początku

pandemii Covid-19 liczba kobiet w sile roboczej jest wyższa niż przed pandemią. Dla porównania, według "Narodowego Centrum Prawa Kobiet", mężczyźni potrzebowali mniej niż 2 lata, aby zrekompensować utratę pracy [10].

Do zrozumienia, wypalenie wśród pracujących mężczyzn jest nadal zbyt powszechne: około jeden na czterech doświadcza go regularnie. Pracownicy, którzy osiągnęli punkt krytyczny, w którym zawsze lub bardzo często czują się wypaleni w pracy, są o 23% bardziej skłonni do odwiedzenia pogotowia ratunkowego, o 63% bardziej skłonni do wzięcia zwolnienia lekarskiego i 2,6 razy bardziej skłonni do odejścia od pracodawcy. Wypalenie jest poważnym problemem w miejscu pracy dla wszystkich płci, ras, grup etnicznych i rodzajów pracy.

Jednak nieproporcjonalny wzrost wyczerpania wśród pracujących kobiet podczas pandemii doprowadził do tego, że 1/3 z nich napotykała się na to zjawisko jako na normalną część swojej pracy [12].

Aby uzyskać wgląd w to, jak można skorygować tę nierównowagę, badacze zbadali kilka czynników, które mogą być potencjalnie związane z powiększającą się luką w wypaleniu między kobietami i mężczyznami. Kluczowe odkrycie polega na tym, że nie ma prostej odpowiedzi, ale zamiast tego zidentyfikowano kilka potencjalnych czynników, które wymagają dalszych badań [12].

Światowa Organizacja Zdrowia definiuje wypalenie jako: "wynik przewlekłego stresu w miejscu pracy, który nie został opanowany". Istnieje jednak również wiele przyczyn wypalenia, które wynikają z przestarzałych ról płciowych i poczucia niespełnienia w pracy.

Co trzecia kobieta i 60% matek z małymi dziećmi spędza 5, a czasem więcej godzin dziennie na pracach domowych i opiece [11]. W rzeczywistości jest to inny rodzaj pracy. Już przed pandemią kobiety wykonywały więcej prac domowych niż mężczyźni, a w wielu przypadkach ilość tych prac wzrosła. Luka w wypaleniu emocjonalnym między mężczyznami i kobietami jest tak samo duża wśród pracowników bez dzieci w wieku szkolnym (poniżej 18 roku życia), jak wśród tych, którzy mają dzieci w wieku szkolnym.

Obowiązki rodzinne i równowaga między pracą a życiem osobistym są częścią równania dla dobrego samopoczucia każdego rodzica i powinny być częścią dyskusji na temat wypalenia - nawet jeśli nie są bezpośrednimi przyczynami luki płci w wypaleniu.

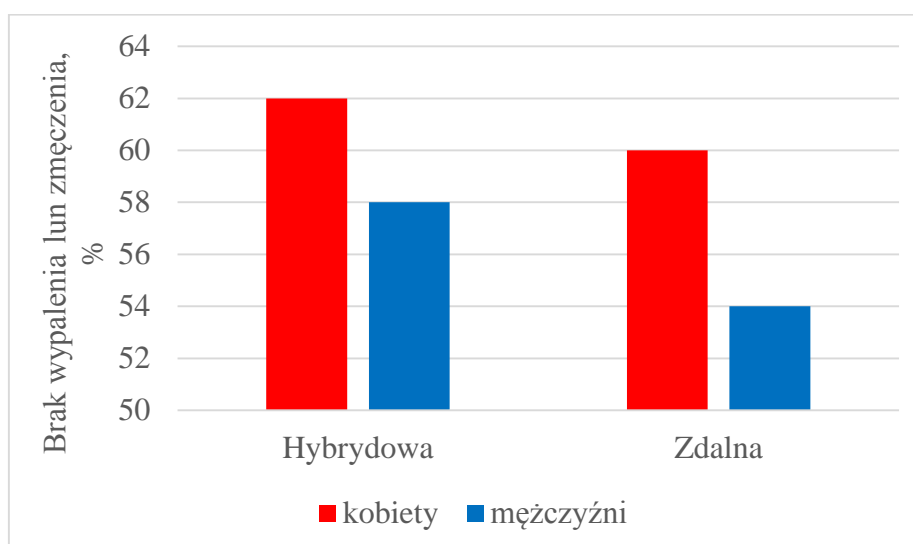
Kolejną przyczyną dużej liczby kobiet doświadczających wypalenia emocjonalnego jest nierówność płci w miejscu pracy. Kobiety często mają zbyt wysokie kwalifikacje do pełnienia swoich ról. Może to prowadzić do mniejszej satysfakcji z pracy, niższego poziomu mocy decyzyjnej i poczucia, że mają mniej alternatyw zawodowych. Kobiety czują się sfrustrowane,

co często objawia się samokrytyką. Takie sytuacje mogą prowadzić do rezygnacji lub wypalenia.

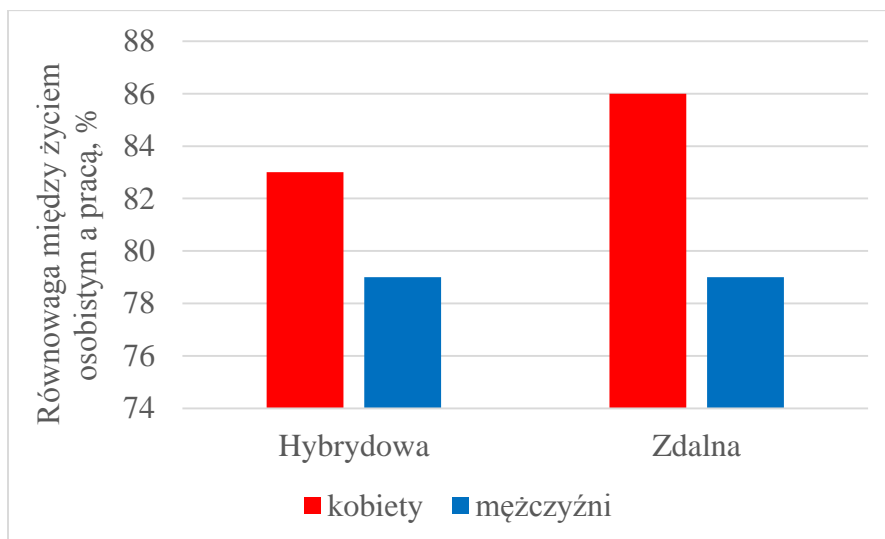
Niestety, nadal istnieje różnica płci w wynagrodzeniach. Według badania [11] kobiety są bardziej podatne na wypalenie niż mężczyźni, ponieważ kobiety mają mniejsze szanse na awans. Około 31% kobiet rozważało rezygnację z dodatkowych obowiązków, krok, który mógłby przyspieszyć ich kariery, ale zmniejszyłby stres i wypalenie. To z kolei zmniejsza ich szanse na awans. W świecie po pandemii kobiety częściej niż mężczyźni pracują z domu. Badania pokazują jednak, że osoby pracujące z domu mają mniejsze szanse na awans niż te, które częściej komunikują się ze swoimi przełożonymi. Kobiety pracują równie ciężko jak mężczyźni, ale nie widzą rezultatów swojej pracy. Stwarza to poczucie niesprawiedliwości, co może wyjaśniać, dlaczego kobiety są bardziej narażone na wypalenie.

Kobiety, które spędzają część swojego tygodnia pracując zdalnie (hybrydowo) mają wyższe ryzyko wypalenia (38% w 2021 r.) niż kobiety, które pracują wyłącznie z domu (31%) lub w pełni w miejscu pracy (34%). Z kolei wypalenie wśród mężczyzn zazwyczaj nie jest związane z ich pracą zdalną - ich ryzyko wypalenia jest takie samo niezależnie od tego, czy pracują w pełni w miejscu pracy, pracują wyłącznie z domu, czy pracują hybrydowo [12].

Około 60 procent pracowników, którzy pracują zdalnie, woli pracować jako pracownicy hybrydowi przez długi czas. Praca hybrydowa i zdalna oferuje pracownikom istotne korzyści. Większość kobiet i mężczyzn zgłasza lepszą równowagę między pracą a życiem osobistym podczas pracy zdalnej, a większość zgłasza mniejsze zmęczenie i wypalenie (rysunki 2, 3) [13].

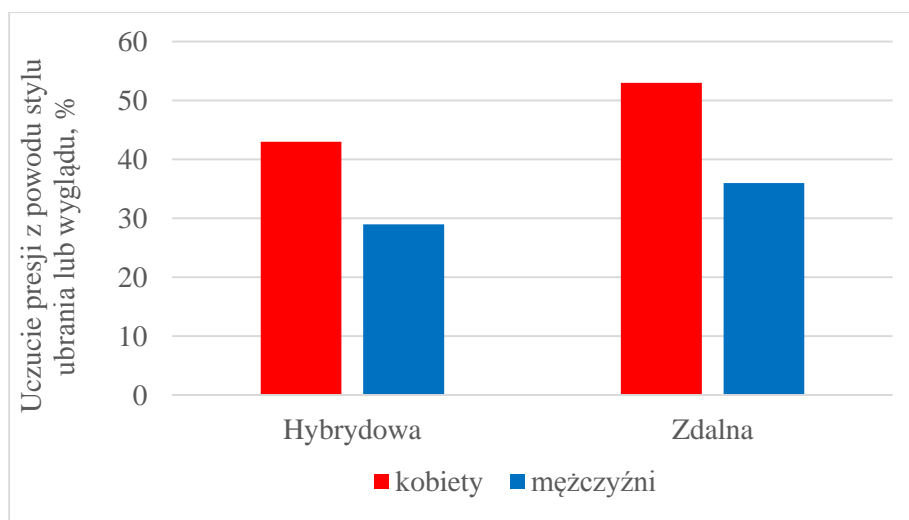


Rysunek 2 – Uczucie wypalenia lub zmęczenia pracowników podczas pracy hybrydowej i zdalnej [13]



Rysunek 3 – Równowaga między życiem osobistym a pracą pracowników podczas pracy hybrydowej i zdalnej [13]

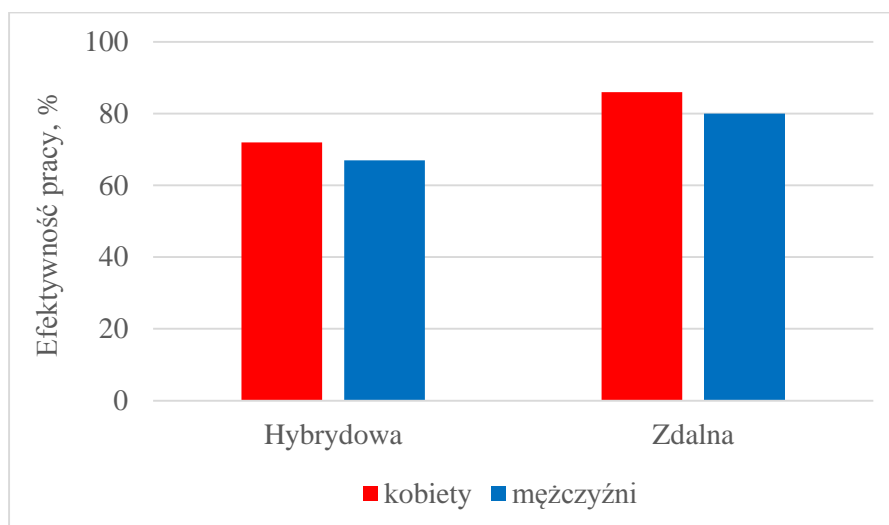
Zarówno kobiety, jak i mężczyźni wspominają o korzyściach płynących z redukcji stresu dzięki pracy zdalnej - 29% kobiet i 25% mężczyzn pracujących zdalnie uważa, że jedną z największych korzyści płynących z takiej pracy jest zmniejszenie nieprzyjemnych interakcji ze współpracownikami. Co więcej, 53% kobiet i 36% mężczyzn zgłasza zmniejszenie presji związanej z zarządzaniem osobistym stylem lub wyglądem (rys. 4) [13].



Rysunek 4 Uczucie presji związanej z zarządzaniem osobistym stylem ubrania lub wyglądem podczas pracy hybrydowej i zdalnej [13].

Badania pokazują, że dobra równowaga między pracą a życiem osobistym i niski poziom wypalenia są kluczem do sukcesu organizacyjnego. Co więcej, 83% pracowników twierdzi, że są w stanie pracować wydajniej i produktywniej, co jest główną zaletą pracy zdalnej

(rys. 5). Warto jednak zauważyć, że firmy postrzegają to inaczej: tylko połowa liderów HR twierdzi, że produktywność pracowników jest główną zaletą pracy zdalnej.



Rysunek 5 – Efektywność i wydajność pracy pracowników podczas pracy hybrydowej i zdalnej [13]

Kobiety mogą pracować równie ciężko jak mężczyźni, ale często oczekują, że ktoś inny doceni ich wysiłki. Kobiety wolą poczekać na raport roczny zamiast ciągłego dzielenia się swoimi osiągnięciami. Reklamowanie się może być postrzegane jako przechwalanie się lub politykowanie. Sprawia to, że wiele kobiet pracuje na stanowiskach, na których ich umiejętności nie są w pełni wykorzystywane. Gdy ich wysiłki nie są doceniane, rośnie frustracja, a kobiety są bardziej narażone na wypalenie.

Wiele kultur korporacyjnych nadal opiera się na męskim systemie wartości, w którym prośenie o pomoc może być postrzegane jako oznaka słabości.

Co ciekawe, kobiety-liderzy są tymi, które częściej wspierają wszystkich innych. Kobiety-liderzy robią więcej, aby pomóc swoim pracownikom w zarządzaniu równowagą między pracą a życiem osobistym niż ich koledzy. Poświęcają więcej czasu na pomoc w zarządzaniu obciążeniem pracą i o 60% częściej koncentrują się na wsparciu emocjonalnym. Nie jest to zaskakujące, ponieważ kobiety tradycyjnie przedkładają potrzeby innych nad własne, zarówno w domu, jak i w pracy, ale może to mieć negatywne konsekwencje i wyjaśnia, dlaczego kobiety częściej cierpią z powodu wypalenia.

W celu zmniejszenia wypalenia emocjonalnego u kobiet kierownicy mogą podjąć kilku kroków.

Dobrym punktem wyjścia jest przejrzystość w zakresie możliwości kariery i awansów, równe wynagrodzenie i równe wsparcie dla matek i ojców w rozkładzie obciążenia pracą w domu. Uczciwa i sprawiedliwa polityka jest podstawą dla dobrego samopoczucia obu płci.

Większość firm nie uznaje i nie zachęca tej ważnej pracy wykonywanej przez kobiety, a tym samym ryzykuje utratą liderów, których właśnie teraz potrzebują. Według badania [11] 87% firm zgadza się, że "bardzo lub niezwykle" ważne jest, aby menedżerowie wspierali dobre samopoczucie pracowników, ale tylko jedna czwarta firm faktycznie coś w tym kierunku robi.

Widzenie kierowników, którzy są podobni do ciebie pod względem płci, koloru skóry lub w inny sposób, inspiruje pracowników do wykonania zadań roboczych. Firmy muszą zapewnić kobiety, że są zainteresowane ich wkładem i talentem. Kobietom średniego szczebla można pomóc w budowaniu pewności siebie, aby mogły ubiegać się o awans poprzez specjalne programy wsparcia dla kobiet.

Kierownicy powinni być zachęceni do sprawdzania obciążenia pracą i samopoczucia kobiet w swoich zespołach, ale wysiłki te zazwyczaj nie są uwzględniane w formalnych ocenach efektywności. Kierownicy przedsiębiorstw powinni inwestować w narzędzia i praktyki, które pomagają zapobiegać nadmiernemu obciążaniu kobiet pracą i zapewniają, że czują się one wspierane w pracy.

Jednocześnie kierownicy i menedżerowie średniego szczebla powinni pamiętać, że ich osobiste doświadczenia i okoliczności związane z równością płci w pracy mogą znacznie różnić się od doświadczeń członków zespołu, którym kierują.

3. ZAPOBIEGANIE I PRZECIWDZIAŁANIE ZESPOŁOWI WYPALENIA EMOCJONALNEGO

Proces wypalenia emocjonalnego przebiega w kilku etapach, z których każdy charakteryzuje się określonymi objawami. Istnieje kilka podejść do identyfikacji etapów przebiegu tego zjawiska [5].

Pierwszym etapem jest "miodowy miesiąc". Z jednej strony człowiek doświadcza entuzjazm i jest bardziej zadowolony ze swojej pracy, a z drugiej strony zaczyna się stopniowy spadek energii.

Drugi etap nazywany jest "brakiem paliwa": występują problemy ze snem, pojawia się brak motywacji i zmniejszona produktywność pracy.

Na trzecim etapie pojawiają się przewlekłe objawy. Człowiek staje się bardziej wrażliwa fizycznie i psychicznie, pojawia się chorobliwość, uczucie niepokoju itp.

Czwarty etap to już kryzys. Charakteryzuje się zaostrzeniem lub aktywnym rozwojem chorób przewlekłych, osoba staje się częściowo lub całkowicie niezdolna do pracy, pojawia się poczucie rozczarowania samym sobą itp.

Na ostatnim (piątym) etapie, zwanym "przebijaniem się przez ściany", u osoby pod wpływem długotrwałego stresu emocjonalnego i fizycznego mogą rozwinąć niebezpieczne choroby, a jej kariera jest zagrożona zakończeniem.

Należy zauważyć, że wypalenie emocjonalne jest często mylone z depresją lub stresem. Są to jednak zupełnie różne pojęcia. Depresja jest chorobą, podczas której osoba czuje się przygnębiona przez długi czas (co najmniej dwa tygodnie), traci zainteresowanie czynnościami, które wcześniej przynosiły przyjemność i nie jest w stanie wykonywać codziennych czynności [5]. Objawy są bardzo podobne do objawów wypalenia emocjonalnego, ale istnieje różnica. Z medycznego punktu widzenia wypalenie nie jest chorobą, ale czynnikiem, który ma szkodliwy wpływ na zdrowie. Tak więc, w procesie wypalenia emocjonalnego osoba doświadcza objawów, które znacznie zmniejszają efektywność działalności zawodowej. Dlatego ważne jest, aby wiedzieć, jak zapobiegać i eliminować wypalenie emocjonalne.

Aby zapobiec wypaleniu emocjonalnemu, pracownikom i pracownicom można doradzić następujące środki: opanowanie umiejętności zarządzania czasem, wysokiej jakości odpoczynek i sen, zachowanie równowagi między życiem osobistym i zawodowym, komunikowanie się z kierownictwem na temat poziomu obciążenia pracą, posiadanie hobby, zainteresowań, ulubionych zajęć i aktywności fizycznej.

Jeśli osoba podejrzewa, że cierpi na zespół wypalenia emocjonalnego, powinna skonsultować się ze specjalistą (psychologiem), znormalizować swój tryb dnia, wziąć urlop na pewien czas, urozmaicić swoje zajęcia pozazawodowe, omówić sytuację z kierownictwem i przedstawić pewne sugestie lub zmiany.

Z kolei kierownictwo organizacji może również podjąć pewne działania, aby zapobiec lub wyeliminować zespół wypalenia zawodowego:

- zapewnienie atmosfery zaufania w komunikacji z podwładnymi;
- prowadzenie szkoleń z zakresu zarządzania czasem;
- monitorowanie stanu emocjonalnego pracowników;
- zapewnienie efektywnego systemu wynagrodzeń;
- jasny podział obowiązków i równe obciążenie pracą;
- przegląd obowiązków zawodowych pracownika;
- tymczasowe zmniejszenie obciążenia pracownika pracą;

- zorganizowanie miejsca odpoczynku;
- zapewnienie dni wolnych od pracy lub dodatkowego urlopu;
- skierowanie pracownika do specjalisty (psychologa);
- zatrudnienie psychologa, masażysty itp. do etatu pracowników firmy.

WNIOSKI

Zespół wypalenia emocjonalnego to problem, który staje się coraz bardziej palący (szczególnie ze względu na istotne zmiany wywołane pandemią COVID-19). Zjawisko to ma szkodliwy wpływ na działalność zawodową przedsiębiorstwa, prowadząc do spadku poziomu efektywności i spowolnienia rozwoju.

Głównymi przyczynami powstania zespołu wypalenia emocjonalnego są: nadmierne obciążenie pracą, brak równowagi między życiem osobistym i zawodowym, brak odpoczynku, niezdolność pracowników do organizacji swojego czasu oraz nadmierne wymagania wobec siebie.

Zgodnie z przeprowadzonymi badaniami ustalono, że najbardziej na zespół wypalenia emocjonalnego cierpią kobiety z powodu dodatkowej pracy w domu, niesprawiedliwego traktowania w zespole, niskiego wynagrodzenia itp.

Ze względu na nieprawidłową politykę kadrową, kierownictwo przedsiębiorstwa często przyczynia się do powstania tego zespołu u podwładnych.

Nie należy lekceważyć wpływu czynników emocjonalnych na produktywność pracy personelu, dlatego kierownicy powinni podjąć szereg działań, aby zapobiec powstaniu zespołu wypalenia emocjonalnego u pracowników.

LITERATURA

- [1] Vodianka L.D., Sukhovetska D.A., Zaniuk A.A. Pojęcie wypalenia emocjonalnego i jego zapobieganie / Inwestycje: praktyka i doświadczenie. 2022. nr 3, Str. 49-53.
- [2] Shevchuk V.V. Współczesne podejścia do określenia kategorii "wypalenie emocjonalne" / Psychologia osobowości. 2020. 17. Str. 141-145.
- [3] Karamushka L.M., Hnuskina H.V. Psychologia wypalenia zawodowego przedsiębiorców: monografia. K.: Logos, 2018. 198 str.
- [4] Yurieva L.N. Wypalenie emocjonalne u pracowników medycznych: kształtowanie, zapobieganie i korekta. K.: Sfera, 2004, 8. 272 str.
- [5] Protsyk I.S., Romanska O.B. Wypalenie emocjonalne pracowników jako czynni hamujący rozwoju przedsiębiorstwa w warunkach rozszerzenia międzynarodowych stosunków

gospodarczych / Zarządzanie i przedsiębiorczość w Ukrainie: etapy powstawania i problemy rozwoju, 2021. nr 2(6). Str. 99-105.

[6] Kisil Z.R., Kisil R.-V.V., Perepelytsia A.V. Cechy zespołu wypalenia emocjonalnego u pracowników Policji Narodowej Ukrainy / Dziennik naukowy Lwowskiego Uniwersytetu Państwowego Spraw Wewnętrznych, 2018. 2. Str. 57-71.

[7] Rohoza Ya.R., Kufliievkyi Ya.S., Seliukova T.V. Cechy zespołu "wypalenia" emocjonalnego u pracowników jednostek Państwowej Służby Sytuacji Nadzwyczajnych Ukrainy / Osobowość, społeczeństwo, prawo: problemy psychologiczne i sposoby ich rozwiązywania. Charków, 2017. Str. 199-200.

[8] Gender-Based Differences in Burnout: Issues Faced by Women Physicians / National Academy of Medicine. 2019. URL.: <http://surl.li/qlfjgp>

[9] Artz B., Kaya I., Kaya O. Gender role perspectives and job burnout Review of Economics of the Household, 2022. 20. P. 447-470.

[10] [Smith](#) M. Burnout is on the rise worldwide - and Gen Z, young millennials and women are the most stressed. 2023. URL.: <http://surl.li/qlfioq>

[11] Women are more likely to burnout than men, so what can companies do about it. Driven women. URL.: <http://surl.li/qlflqn>

[12] [Saad](#) L., [Agrawal](#) S., [Wigert](#) B. Gender Gap in Worker Burnout Widened Amid the Pandemic. 2021. URL.: <http://surl.li/qlfikp>

[13] LeanIn.Org and McKinsey & Company, Women in the Workplace. 2023. 51 p.