

Zagrożenie wypaleniem zawodowym u nauczycieli o zróżnicowanej inteligencji emocjonalnej

Znaczenie wypalenia zawodowego w pracy nauczyciela

Próby dotyczące zdefiniowania syndromu wypalenia zawodowego pojawiły się w literaturze psychologicznej w latach siedemdziesiątych ubiegłego wieku. Obecnie problem ten jest szeroko opisywany¹. Wypalenie zawodowe to kolejna choroba cywilizacyjna, która może dotknąć każdego z nas, ale dotyczy ona przede wszystkim osób pracujących zawodowo z ludźmi, w tym nauczycieli². Zwiększone obciążenia psychofizyczne i niekorzystne zjawiska zdrowotne z tym związane w szczególnym stopniu dotyczą grupy zawodów zwanych pomocowymi, gdyż istotą świadczonej pracy jest pomaganie innym osobom i związana z tym konieczność ciągłej komunikacji. Nauczyciele, jako grupa zawodowa, wymieniani są w literaturze przedmiotu jako jedna z podstawowych grup zaliczanych do zawodów pomocowych. „Zawód nauczyciela należy niewątpliwie do tych zawodów, w których bliski kontakt interpersonalny, procesy zaangażowania i wymiany emocjonalnej odgrywają istotną rolę. Od nauczyciela oczekuje się nie tylko przekazywania wiedzy, ale także stwarzania warunków do optymalizacji rozwoju uczniów. Osobowość nauczyciela, jego umiejętności interpersonalne i wrażliwość na potrzeby uczniów stanowią swoiste narzędzie pracy oraz wpływają na sukcesy zawodowe. Zaangażowanie w pracę i codzienna troska o dobro uczniów same w sobie są dużym obciążeniem psychicznym”³.

¹ Zob. A. Olech, *Wypalenie zawodowe*, „Remedium” 1999, nr 2, s. 7–9; J. Moczydłowska, *Wypalenie zawodowe*, „Problemy Alkoholizmu” 2002, nr 1, s. 22–23; M. Jałoch, *Jak radzić sobie z wypaleniem*, „Remedium” 1998, nr 2, s. 204; J. Fengler, *Pomaganie mężczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańsk 2001.

² Zob. A. Krawulka-Ptaszyńska, *Analiza czynników wypalenia zawodowego u nauczycieli szkół średnich*, „Przegląd Psychologiczny” 1992, nr 3, s. 403–410; W. Świętochowski, *Wypalenie zawodowe u nauczycieli – co to jest i jak się przed nim bronić?* „Szkoła Zawodowa” 1995, nr 10, s. 29–31; V. Tomal, *Wypalenia zawodowe nauczycieli*, „Nowa Szkoła” 2002, nr 8, s. 18–24.

³ H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2000, s. 149.

Wyjaśnienie pojęcia wypalenia zawodowego

Problem wypalenia zawodowego jest szeroko definiowany w literaturze⁴. Wypalenie zawodowe możemy określić jako „odpowiedź organizmu na długotrwały i silny stres, zmęczenie oraz wyczerpanie organizmu zarówno fizyczne, jak i psychiczne, które prowadzi do zniechęcenia i rezygnacji z dalszego realizowania planu”⁵. Należy przyjąć, że wypalenie zawodowe jest doświadczane jako „stan wyczerpania fizycznego, umysłowego i emocjonalnego, spowodowany długotrwałym udziałem w sytuacjach wymagających dużego wysiłku emocjonalnego. Towarzyszą mu rozmaite objawy, obejmuje fizyczne wycieńczenie, poczucie bezradności i beznadziejności, utratę złudzeń, negatywne wyobrażenie o sobie oraz negatywne postawy wobec pracy, ludzi i życia. Jest to punkt przełomowy, po którego przekroczeniu zdolność radzenia sobie ze środowiskiem zostaje poważnie ograniczona”⁶.

Ch. Maslach wypalenie zawodowe interpretuje jako „syndrom, na który składają się wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i obniżenie oceny własnych dokonań zawodowych. Syndrom ów może wystąpić u osób, które pracują z innymi, balansując na granicy swojej wydolności. Wyczerpanie emocjonalne dotyczy poczucia przeciążenia emocjonalnego i znacznego uszczuplenia posiadanych zasobów energetycznych na skutek kontaktów z innymi. Depersonalizacja wiąże się natomiast z negatywnym, nierzadko wręcz bezdusznym, a w najlepszym razie nazbyt obojętnym reagowaniem na innych ludzi będących odbiorcami pomocy danej osoby. Zaś obniżona ocena dokonań własnych odnosi się do radykalnego spadku poczucia swoich kompetencji i utraty przeświadczenia o możliwości odniesienia sukcesów w pracy z ludźmi. Wiąże się to również z negatywną samooceną”⁷.

Syndrom wypalenia zawodowego rozwija się w wyniku źle zrównoważonych wzajemnych oddziaływań między tym, czego otaczający świat wymaga od danej osoby, a jej zdolnością do znoszenia obciążeń. Wypalenie jest procesem, który rozwija się powoli i zakrada cichaczem. Pierwsze sygnały ostrzegawcze nie są zwykle dostrzegalne lub są błędnie interpretowane. Aby móc się wypalić, trzeba najpierw płonąć żądzą działania, zapalić się do czegoś. Wśród postaw typowych dla osób zagrożonych wypaleniem zawodowym możemy wymienić:

- angażowanie się w pracę całym sercem,
- duże oczekiwania względem własnej osoby,
- negowanie własnych granic obciążenia,
- spychanie na dalszy plan osobistych potrzeb i interesów,
- dobrowolne i chętne przejmowanie nowych obowiązków i zadań⁸.

⁴ C. Maslach, *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*, In W.S. Paine (red.), *Job stress and burnout*, Newbery Park 1982, s. 29; N.L. Tubusing, D.A. Tubusing, *The treatment of choice: Selecting stress skills to suit the individual and the situation*, In W.S. Paine (red.), *Job stress and burnout*, Newbery Park 1982, s. 156; E. Aronson, A.M. Pines, D. Kafry, *Ausgebrannt*, „Psychologie Heute” 1983, nr 10, s. 21–27.

⁵ A. Trzcieniecka-Green, *Psychologia. Podręcznik dla studentów kierunków medycznych*, Kraków 2004, s. 410.

⁶ A. Pines, E. Aronson, *Career burnout: Causes and cures*, New York 1988, Free Press, s. 9–10.

⁷ Ch. Maslach, M. P. Leiter, *Die Wahrheit uber Burn out. Stres am Arbeitsplatz und was Sie dagegen tun können*, Wien, 2001, s. 48–60.

⁸ Por. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk 2007, s. 169.

Wypaleniu zawodowemu towarzyszą cztery podstawowe symptomy⁹:

- wyczerpanie – ludzie czują się osłabieni i zmęczeni. Zmniejsza się, tak ważna w zawodach polegających na pomaganiu innym, zdolność współczucia, a reakcje emocjonalne na innych ludzi słabną,
- rozczarowanie i nieuzasadnione poczucie niedoceniań – u wielu osób obserwujemy silne pragnienie zdobycia uznania, niespełnioną miłość lub niespełnione nadzieje, rozbieżność między oczekiwaniami a rzeczywistością lub wrażenie bycia niedocenianym. Często zdarza się tak, że coś dajemy po to, by otrzymać coś w zamian. Jeżeli nie uda nam się uzyskać tego, czego oczekujemy, rozczarowanie jest ogromne,
- zanik autentyczności – naprawdę szczere, osobiste, autentyczne zaangażowanie w pracę ustępuje miejsce profesjonalnemu dystansowi. Z czasem osoby wypalone zawodowo zaczynają funkcjonować mechanicznie, niczym roboty. W języku fachowym mówi się wtedy o depersonalizacji. Pod względem emocjonalnym otoczenie zauważa postawę negatywną, cyniczną wobec kolegów, pacjentów, podopiecznych,
- uczucie słabnącej efektywności – ludzie „wypaleni” czują, że nie są w stanie sprostać wymaganiom. Mają wrażenie, że osiągają coraz mniej, choć podejmują coraz więcej wyzwań i coraz bardziej się starają. Z początku udaje im się jakoś kompensować rzekomo skuteczną aktywność. W późniejszej fazie dochodzi jednak do rezygnacji.

W syndromie wypalenia zawodowego zachwiana zostaje równowaga między ponoszonym nakładem pracy a satysfakcją z pracy. Pomimo intensywnej pracy mogą się nasilić niepowodzenia i krytyczne uwagi, a w końcowym efekcie zanika również szacunek dla osobistego zaangażowania¹⁰.

Przyczyny wypalenia zawodowego u nauczycieli

Duże zagrożenie wypalenia stwierdza się w zawodach, w których ważne są relacje międzyludzkie, niesienie pomocy drugiemu człowiekowi, częsty kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy¹¹. Wypalenie zawodowe ujawnia się we wszystkich płaszczyznach życia, widoczne jest przede wszystkim w pracy, ale przenosi się także na inne sfery życia człowieka, także na relacje w związkach.

Wypalenie pojawia się, kiedy w pracy zaczynają się nawarstwiać problemy. Mogą mieć one różne źródła:

- „wymagający i dominujący szefowie,
- stosy papierów do wypełniania,

⁹ Por. J.P. Schroder, *Wypalenie zawodowe – drogi wyjścia*, Warszawa 2008, s. 12–13.

¹⁰ A. Krumpholz-Reichel, *Die grobe Mudigkeit*, „Psychologie Heute” 2002, nr 29, s. 20–29.

¹¹ Zob. L. Solińska, W. Świętochowski, *Temperamentalne i osobowościowe determinanty wypalenia zawodowego u nauczycieli*, „Psychologia Wychowawcza” 1998, nr 5, s. 385–398; M. Kliš, J. Kossewska, *Cechy osobowości nauczycieli a syndrom wypalenia zawodowego*, „Psychologia Wychowawcza” 1998, nr 2, 1998, s. 125–140; E. Kędracka, *Wypalenie się zawodowe nauczycieli*, „Szkoła Zawodowa” 1998, nr 4, s. 40–45.

- opinia człowieka, który umie zrobić wszystko, ale niczego porządnie,
- duża liczba klientów, bardzo trudne sytuacje, z którymi musi sobie poradzić, dalece wykraczające poza umiejętności pracownika,
- żelazne i nienaruszalne reguły i procedury instytucjonalne,
- problemy w komunikowaniu się i 16-godzinny dzień pracy¹².

Obecnie niemal wszystkie zawody narażone są na syndrom wypalenia zawodowego. Wśród przyczyn wypalenia zawodowego można wymienić¹³:

- przeciążenie – obecnie większość ludzi jako główne stresory postrzega presję czasu i przeciążenie zadaniami. Coraz więcej ludzi ma wrażenie, że musi załatwić zbyt wiele spraw jednocześnie, wybierając pomiędzy zbyt dużą liczbą możliwości, zwykle nie wiedząc przy tym dokładnie, co załatwili lub też, czy to, na co się zdecydowali, było tak naprawdę rozwiązaniem właściwym najlepszym. Właśnie dlatego krótkotrwałe przeżywanie stresu w konkretnej sytuacji zmienia się w uczucie permanentnego zestresowania, przeciążenia i ciągłej konfrontacji ze zbyt dużymi wymaganiami,
- brak autonomii – w organizacjach zazwyczaj jest sztywna hierarchia, która polega na wydawaniu poleceń niższemu szczeblom, delegowanie niewielkiej części odpowiedzialności i możliwości dogłębnego kontrolowania. Pracownicy czują się ubezwłasnowolnieni i pod ciągłą kontrolą. Skutkiem tego jest malejąca motywacja i efektywność pracy. Pracownicy zaczynają przybierać postawę pasywną i zrezygnowaną,
- brak należytego wynagrodzenia i uznania – szczególnie w sferze budżetowej. Oceny i awanse są wydzielane zgodnie z „odgórnymi wytycznymi” i ich reguły mogą być niezrozumiałe, dlatego często pracownicy uważają, że są niezgodne z ich rzeczywistymi osiągnięciami.

Przyczyny wypalenia zawodowego powstają powoli¹⁴, wymienia się następujące przyczyny:

- brak jednoznaczności roli – brak jasnego określenia praw, odpowiedzialności, metod, celów, statusu i sposobu rozliczania się ze sobą i instytucją,
- konflikt ról, stawiane im wymagania nie są do pogodzenia ze sobą, niewłaściwe oraz niespójne z wartościami i etyką,
- przeciążenie rolą – stawiane im wymagania ilościowe i jakościowe stały się zbyt wielkie,
- niewymierność – mają poczucie, że niezależnie od tego, jak ciężko pracują, rezultaty ich pracy nie mają większego wpływu na uznanie, osiągnięcia, docenianie lub sukces,
- izolacja – nie znajdują skutecznego wsparcia społecznego ani w swojej instytucji, ani poza nią,
- autonomia – ich możliwości decydowania o tym, co robią i jak postępują z klientem, jest neutralizowana przez biurokrację panującą w zatrudniających ich instytucjach.

¹² T.F. Riggan, *Stress burnout: An annotated bibliography*, Illinois 1985, s. 16.

¹³ Por. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk 2007, s. 174–175.

¹⁴ A.B. Farber, *Stress and burnout in the human service professions*, New York 1983, s. 6.

Osoby, które posiadają takie cechy jak pewność siebie i przekonanie, że kontrolują przebieg swoich działań, są bardziej narażone na syndrom wyczerpania niż człowiek, który uważa, że nie ma wpływu na to, co się dzieje w jej życiu¹⁵.

Etapy wypalenia zawodowego

Należy zaznaczyć, że poszczególne fazy składające się na proces wypalenia to normalne, ludzkie reakcje na określone sytuacje. Niekoniecznie musi się pojawić każda z faz procesu wypalenia. Poszczególni autorzy prezentują różne fazy. H. Sęk wymienia następujące etapy wypalenia zawodowego¹⁶:

- entuzjazm – idealizm z ogromnymi nadziejami i nierzeczywistymi oczekiwaniami, praca jest najwyższym celem w życiu,
- stagnacja – znaczne zredukowanie oczekiwań, w związku z tym obniżone zaangażowanie w pracę,
- frustracja – narastająca bezradność, frustracja związana z niską pensją, złe relacje w pracy,
- apatia – unikanie pracy oraz rzadkie kontakty z innymi ludźmi, stajemy się cyniczni i odosobnieni.

H. Freudenberger i G. North mówią o dwunastu fazach wypalenia¹⁷:

- stadium pierwsze – opiera się na ciągłym udowadnianiu własnego perfekcjonizmu, chęć bycia najlepszym we wszystkim, co się robi. Duże oczekiwania wobec samego siebie i brak akceptacji, jeśli coś nam nie wyjdzie. Ważnym momentem jest zauważanie granicy między dążeniem do efektywnego działania a wewnętrznym przymusem własnej efektywności i samodzielne ustalanie swojego tempa pracy i życia,
- stadium drugie – polega na zwiększeniu zaangażowania w pracę. Stajemy się samowystarczalni, nie chcemy pomocy innych, wolimy zrobić wszystko sami, aby ciągle udowadniać sobie własną wartość,
- stadium trzecie – zapominamy o własnych potrzebach. Spotkania towarzyskie spadają na dalszy plan, wkrótce o nich nawet zapomnimy. Nie mamy czasu na odprężenie, odpoczynek. Potrzeby seksualne też przestają nas interesować. Niejednokrotnie dochodzi do coraz częstszego nadużywania alkoholu, nikotyny, kofeiny, ale również tabletek wspomagających spokojny sen, gdyż zaczynają się już problemy ze snem,
- stadium czwarte – utrata energii spowodowana zaburzonymi proporcjami pomiędzy potrzebami wewnętrznymi, a tym, co musimy zrobić. Zaczynamy nie wywiązywać się z zadań, nie przychodzimy na czas czy też mylimy terminy. W tym stadium ważne jest, aby nie tłumaczyć nieodpowiedniego zachowania

¹⁵ E. Bliska, *Jak feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, nr 4, s. 3–7.

¹⁶ H. Sęk, *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2004, s. 7-31.

¹⁷ H.J. Freudenberger, G. North, *Burn out bei Frauen, uber das Gefuhl des Ausgebranntseins*, Frankfurt, 2002, s. 160.

jedynie przeciążeniem, ale również dostrzegać swój udział w pogłębiającym się procesie utraty energii.

- stadium piąte – przewartościowanie. Kontakty społeczne stają się dla nas ciężarem. Cele życiowe stają się nieważne. W tym stadium konieczne jest spotkanie przyjacielskie w celu uświadomienia sobie, że zaszły w nas zmiany na gorsze.
 - stadium szóste – cechuje się odizolowaniem od otaczającego świata, cynizmem, agresywnym zachowaniem, lekceważeniem otaczającego nas świata, brakiem cierpliwości i nietolerancją. Spadek wydajności i dolegliwości fizycznej. W kontaktach z innymi jesteśmy bezradni, nie mamy ochoty udzielać pomocy. Od tego stadium niezbędna jest pomoc specjalistów,
 - stadium siódme – nazywane również ostatecznym wycofaniem się. Przyjaciele, rodzina oraz osoby z zewnątrz postrzegani są jako zło i nadmierne obciążenie. Obecny stan nacechowany jest brakiem orientacji, utratą perspektyw oraz planów i nadziei na przyszłość, człowiek czuje się wyobcowany. Zaczyna zadowalać się różnego rodzaju używkami, takimi jak alkohol, narkotyki lub leki,
 - stadium ósme – zachodzą duże zmiany w zachowaniu. Pogłębia się proces izolacji i wycofania się z życia. Wszystkie próby przejawu zainteresowania oraz pomocy z zewnątrz odbierane są jako atak.
 - stadium dziewiąte – utrata poczucia własnej osobowości.
 - stadium dziesiąte – uczucie pustki, wyjałowienia, zniechęcenia, pojawiające się ataki paniki. Odczuwanie lęku przed innymi ludźmi.
 - stadium jedenaste – depresja, zniechęcenie, melancholia, smutek, wyczerpanie emocjonalne. Nierzadko pojawienie się myśli samobójczych.
 - stadium dwunaste – wypalenie pełnoobjawowe. Całkowite wyczerpanie fizyczne, psychiczne, emocjonalne, ryzyko pojawienia się różnych chorób.
- M. Burisch, A. Koch i S. Kuhn wymieniają z kolei siedem faz wypalenia¹⁸:
- idealistyczny zapal – spirala wypalenia ma swój początek w zestawieniu bardzo aktywnego zaangażowania, zapалу, poczucia bycia niezbędnym z brakiem czasu, wyczerpaniem, chronicznym zmęczeniem, brakiem energii. Ta faza jest najtrudniejsza do rozpoznania. Mimo wyczerpania i zmęczenia, negujemy własne potrzeby. Pragnienie, by pokazać innym, jacy jesteśmy w czymś dobrzy, zamienia się w przymus. Rozpoznamy ten stan często u ludzi, którzy dobrowolnie pracują nieodpłatnie po godzinach i biorą prace dodatkowe. Występuje przy tym także uparta dążność do sukcesu w połączeniu z nierealistycznymi oczekiwaniami i przesadnymi wymaganiami, by wszystko robić najlepiej,
 - dystans – po etapie przymusowego udowadniania sobie i innym, że jesteśmy w stanie osiągnąć sukces, pojawia się zniechęcenie i rozczarowanie. Praca nie sprawia nam już radości, słabnie zaangażowanie, tracimy pozytywne nastawienia do naszych obowiązków. Mimo początkowej maksymalnej mobilizacji, z czasem zapal do pracy słabnie. W następstwie może dochodzić do przedłużających się przerw w pracy, a nawet absencji. W zamian priorytetem stają się: życie prywatne, hobby, rozrywka. Dochodzi do spłykania emocji w kontaktach

¹⁸ Za: J. P. Schroder, *Wypalenie zawodowe – drogi wyjścia*, Warszawa 2008, s. 20–22.

z kolegami i klientami, wkrada się cynizm, aż w końcu osoby dotknięte kryzysem zaczynają unikać kontaktów w ogóle,

- emocjonalizacja – faza ta ma dwojaki charakter, z jednej strony rośnie wewnętrzna agresja, wyrażona nasiloną drażliwością, złością, kapryśnością, skłonnością do obwiniania innych i robienia im wyrzutów. Z drugiej strony obserwuje się depresyjne wahania nastroju, uczucie słabości, zubożenie, pustki i lęku. W tej fazie zaniedbywane są potrzeby własne, takie jak sen, relaks, autorefleksja. Poświęcamy sobie coraz mniej uwagi. Jednocześnie wypieramy wszystkie niepokoje, konflikty wewnętrzne i lęki związane z wizją porażki zawodowej. Właśnie w tej fazie może dojść do gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia,
- rozpad – maleje zdolność koncentracji i zapamiętywania, spada ogólna efektywność. Zawodzą umiejętności organizacyjne. Maleje motywacja, zmniejsza się kreatywność i inicjatywa. Praca ogranicza się do załatwiania spraw koniecznych. Rezerwy energetyczne są na wyczerpaniu, a organizm pracuje w trybie minimalnej, koniecznej aktywności, niczym zredukowany płomień na palniku. Dochodzi do niemożności porządkowania spraw według ich ważności i w efekcie do zamętu. Mimo to pojawiające się problemy są nadal wypierane przez psychikę. Ponieważ ludzie dotknięci wypaleniem przestają w tej fazie uwzględniać własne potrzeby i zaczynają przekraczać swoje możliwości, zmienia się ich system wartości i ocen. Coraz trudniej jest więc im odróżniać rzeczy ważne od nieistotnych,
- zubożenie – emocje zostają zredukowane do poziomu „zero”. Słabnie zainteresowanie jakimikolwiek działaniami w życiu prywatnym, w sporcie czy związanymi z hobby. Pojawiają się: cynizm, nietolerancja, brak zainteresowania czymkolwiek. Dochodzi do wycofania się na wszystkich płaszczyznach życia, do ograniczenia osobowości, które może objawiać się zdziwaczeniem. Osoby w tej fazie wypalenia zaczynają unikać wszelkich kontaktów, a jeśli już je podejmują, to tylko przez telefon lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Pojawia się wewnętrzna pustka i całkowita obojętność w stosunku do innych ludzi,
- depersonalizacja i objawy fizyczne – zanika logiczne myślenie, następuje poczucie utraty własnej tożsamości. Tłumienie swoich potrzeb zmienia się w negację własnego ciała. Konflikty wewnętrzne ulegają somatyzacji, na przykład pod postacią przeziębień przeciągających się na skutek osłabienia systemu odpornościowego, szumów w uszach, kłopotów z zasypianiem i snem w ogóle, koszmarów sennych, bólów mięśni i stawów, napięcia mięśniowego, nudności, dolegliwości żołądkowych i jelitowych, problemów z życiem seksualnym, kłopotów z oddychaniem, zaburzeń widzenia, zawrotów i bólów głowy, zaburzeń rytmu serca, uczucia ucisku w klatce piersiowej, zmian pulsu, wahań wagi ciała, wzrostu lub spadku apetytu prowadzącego do zmiany dotychczasowych nawyków żywieniowych, niemożności rozluźnienia się także w życiu prywatnym, w czasie wolnym. Może wtedy dojść do nadużywania alkoholu, lekarstw, narkotyków czy narkotyków,
- „rien ne va plus” – w fazie końcowej panuje ekstremalnie negatywne nastawienie do własnego życia, ciężka depresja, uczucie bezsensu, beznadziei, lęku, abso-

lutnego zwątpienia i egzystencjalnego zagrożenia. Nie widać już żadnej drogi wyjścia ze stanu całkowitego wyczerpania. Wiele osób czuje, że jest im wszystko jedno. Życie wydaje się pozbawione sensu i jakiegokolwiek wartości. W tej fazie załamania i apatii może dojść do zaniechania wszelkiej aktywności i do myśli samobójczych.

Czynniki indywidualne, społeczne i organizacyjne wypalenia zawodowego

Od naszej osobowości zależy jak reagujemy na stres, rozczarowania i przeciążenia. Jedna osoba cieszy się z dodatkowego zadania i świetnie radzi sobie ze zmianami, inna nie może tego znieść. Dlatego ze względu na indywidualne różnice w sposobie radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, należy dobrze poznać własny wzorzec osobowy, gdyż radzenie sobie z trudnościami zależy od cech osobowości, indywidualnej oceny sytuacji i możliwości działania. Należy sprawdzić stan wewnętrznych akumulatorów i zorientować się, na co zużywam energię, określić swój profil osobowy i sprawdzić swoje reakcje na stres i przeciążenie.

Na wypalenie narażeni są szczególnie ludzie o następujących cechach osobowościowych:

- „perfekjoniści i osoby biorące na siebie więcej, niż mogą udźwignąć,
- kobiety spełniające dwie lub trzy role jednocześnie, na przykład aktywnej gospodyni domowej i matki,
- osoby wysoko stawiające poprzeczkę sobie i innym,
- osoby wykonujące każde zadanie z najwyższym zaangażowaniem,
- osoby konserwatywne i dogmatyczne,
- osoby niepotrafiące odmawiać i poświęcające się dla innych,
- osoby ze skłonnością do idealizmu, przesadnego perfekcjonizmu i stosowania przymusu wobec siebie i innych,
- osoby, które nie są w stanie dzielić się pracą i chcą wszystko robić same,
- osoby definiujące się tylko poprzez pracę, traktujące pracę jako zastępcze zaspokojenie innych potrzeb,
- osoby, które robią wszystko dla innych, tłumiąc przy tym własne potrzeby,
- osoby niedoceniające własnego wkładu w przedsięwzięcia, które jednocześnie zbyt wiele spraw uważają za ważne i nie pozwalają sobie na dystans wobec problemów zawodowych,
- osoby patrzące w przyszłość zbyt optymistycznie i przeceniające szanse na sukces, bez realnej oceny stopnia ryzyka,
- partnerzy, którzy w swoim związku nie są w stanie odróżnić bliskości od zniewolenia¹⁹.

Kolejne ważne czynniki zewnętrzne i wewnętrzne sprzyjające procesowi wypalenia²⁰:

- ilościowe i jakościowe przeciążenie pracą,

¹⁹ Por. J. P. Schroder, *Wypalenie zawodowe – drogi wyjścia*, Warszawa 2008, s. 15.

²⁰ Por. *Ibidem*, s. 16–17.

- wykonywanie czynności rutynowych bez możliwości dalszego rozwoju osobistego,
- jednostronność kontaktów,
- nadmierna kontrola przez przełożonych (zarządzanie w skali mikro),
- brak jednoznacznych celów pracy i możliwości utożsamiania się z nimi,
- duża presja z zewnątrz przy nikłych własnych możliwościach wpływania na wykonywane zadania,
- złe zarządzania przez przełożonych,
- niedostateczne wsparcie ze strony kolegów,
- zła atmosfera w zespole, szczególnie ważna dla ludzi ceniących harmonijne kontakty z innymi,
- napięcie i pośpiech,
- niestabilny związek,
- stres w rodzinie,
- brak przyjaciół.

Źródła wypalenia lokalizują się na płaszczyźnie indywidualnej, czyli sprzyjające cechy osobowości, takie jak: niska samoocena, defensywność, zależność, bierność, perfekcjonizm, poczucie kontroli zewnętrznej, nieracjonalne przekonania, niskie poczucie sprawności zaradczej, specyficzny typ kontroli polegający na unikaniu sytuacji trudnych. Występują także w sferze społeczno-organizacyjnej:

- cele instytucji jako sprzeczne z wartościami i normami uznawanymi przez pracownika, np. brak czasu na prowadzenie życia rodzinnego,
- stresory związane ze środowiskiem fizycznym – hałas,
- stresory związane ze sposobem wykonywania pracy – pośpiech, monotonia, praca w godzinach wieczornych i nocnych,
- stresory związane z funkcjonowaniem pracownika jako członka organizacji – brak możliwości wypowiedzenia swojej opinii w istotnych sprawach,
- stresory związane z rozwojem zawodowym – niezadowolenia z przebiegu kariery, brak możliwości rozwoju zawodowego, brak poczucia stałości pracy,
- styl kierowania niedostosowany do zadań placówki i potrzeb pracowników²¹.

Typy i skutki wypalenia zawodowego

Zawód nauczyciela, jak wspomniano wcześniej, jest specyficzny ze względu na fakt, że wszelkie negatywne efekty obciążeń przekładają się na jakość pracy, a co za tym idzie na wychowanie i nauczanie młodego pokolenia. Obciążenia te pociągają za sobą również duże koszty społeczno-ekonomiczne. W przypadku pracy nauczyciela próby obrony przed stresem zawodowym mają charakter obronnej ucieczki przed kontaktami wymagającymi zaangażowania w problemy uczniów, objawiają się skracaniem czasu na bliskie kontakty, niechęcią do zajęć pozalekcyjnych, wycieczek i formalizowaniem kontaktów z rodzicami. Mogą też wystąpić klasyczne

²¹ Por. E. Bilśka, *Jak feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, nr 4, s. 1–6.

techniki depersonalizowania, takie jak: etykietowanie uczniów, uprzedmiotawianie ich, zachowania upokarzające i cyniczne. Takie izolowanie się od stresu obniża wprawdzie częściowo napięcie, ale równocześnie dystans, chłód i cynizm powodują utratę kompetencji zawodowych lub stanowią barierę dla rozwoju umiejętności interpersonalnych, takich jak: uważne słuchanie, empatia, umiejętność komunikowania się i negocjowania, a zwłaszcza porozumiewania się z młodzieżą i rodzicami, porozumiewania się z współpracownikami i przełożonymi²².

Skutkami wypalenia zawodowego jest zarówno wyczerpanie fizyczne, emocjonalne, jak i psychiczne. Do wyczerpania fizycznego możemy zaliczyć: brak energii, chroniczne zmęczenie, osłabienie, podatność na wypadki, napięcie i skurcze w obrębie mięśni szyi i ramion, bóle pleców, zmiana zwyczajów żywieniowych, zmiana wagi ciała, zwiększona podatność na przeziębienie i infekcje wirusowe, zaburzenia snu, koszmary sennie, zwiększone przyjmowanie leków lub nadużywanie alkoholu w celu zniwelowania wyczerpania fizycznego. Wyczerpanie emocjonalne obejmuje: uczucie przygnębienia, bezradności, beznadziejności i braku perspektyw, niepohamowany płacz, dysfunkcje mechanizmów kontroli emocji, uczucie rozczarowania, pustki emocjonalnej, pobudliwość, rozpacz, uczucie osamotnienia, zniechęcenia, ogólny brak chęci do działania. Wyczerpanie psychiczne obejmuje: negatywne nastawienie do siebie, do pracy, do życia, przesyt, pojawiający się cynizm, lekceważenie, agresja, utrata szacunku do siebie, poczucie własnej nieudolności, poczucie niższej wartości, zerwanie kontaktów z kolegami²³.

Poziom wypalenia zawodowego u nauczycieli szkół kieleckich

W realizacji swoich badań posłużyliśmy się kwestionariuszem Wypalenia Zawodowego MBI (Maslach Burnout Inventory) autorstwa Ch. Maslach²⁴. Badania przeprowadzone były w dwóch gimnazjach: Gimnazjum nr 3 im. J. Korczaka w Kielcach i Gimnazjum nr 5 w Zespole Szkół Ogólnokształcących im. Bohaterów Westerplatte w Kielcach. Badana grupa składała się z 55 nauczycieli.

Kwestionariusz ocenia poziom wypalenia zawodowego w czterech skalach: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, osiągnięcia osobiste i osobiste zaangażowanie. Składa się z 25 pytań testowych, z czego każde przypisane jest do jednej z wyżej wymienionych skal:

- a) wyczerpanie emocjonalne – pytania numer: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 11, 15, 23,
- b) depersonalizacja – pytania numer: 8, 13, 18, 19, 25,
- c) osiągnięcia osobiste – pytania numer: 9, 10, 14, 16, 17, 20, 21, 22,
- d) osobiste zaangażowanie – pytania numer: 4, 12, 24,

Analizy wypalenia zawodowego badanych nauczycieli dokonaliśmy na podstawie poszczególnych jego komponentów. Syndrom wypalenia zawodowego to

²² Por. H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2000, s. 155.

²³ Por. S. M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk 2007, s. 186.

²⁴ M. Sekułowicz, *Wypalenia zawodowe nauczycieli pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną*, Wrocław 2002, s. 156–157.

proces wielowymiarowy, złożony i sekwencyjny. W pierwszym etapie pojawiają się czynniki stresujące, wywołujące irytację, napięcie i zmęczenie. To typowe objawy wyczerpania emocjonalnego. Osoby będące w tej fazie próbują poradzić sobie z piętzącymi się nieprzyjemnościami, wydarzeniami. Powoduje to, że nauczyciel zaczyna się dystansować od wszelkich spraw związanych z pracą, staje się cyniczną, bezduszną i apatyczną. To początkuje kolejną fazę zwaną depersonalizacją. Trzecią fazę stanowią nałożone na siebie dwa poprzednie etapy. Właśnie wtedy dochodzi do obniżenia osobistego zaangażowania, które objawia się poczuciem winy, krzywdy, obniżeniem motywacji i jakości pracy. Czwartym etapem jest obniżenie osiągnięć osobistych, objawia się niezadowolaniem z osiągniętych wyników.

Mając na uwadze te trzy stopnie, za osobę wypaloną można uznać tę, u której zauważa się zarówno wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację, brak satysfakcji zawodowej, jak również zaangażowania w pracę. Należy pamiętać, aby zespół wypalenia zawodowego traktować w kategoriach procesu, mającego dla każdej dotkniętej nim osoby indywidualny i niepowtarzalny charakter.

Jak wynika z badań u 6 nauczycieli czyli w 10,9% stwierdzono barak syndromu wypalenia zawodowego w podskali wyczerpania emocjonalnego. U 41 nauczycieli, tj. w 74,5% istnieje ryzyko wypalenia zawodowego w tej podskali, natomiast syndrom wypalenia zawodowego stwierdzono u 8 nauczycieli, czyli u 14,5% badanych.

Jak wynika z badań u 18 nauczycieli czyli u 32,7% badanych stwierdzono brak syndromu wypalenia zawodowego w podskali depersonalizacja. U 32 nauczycieli, tj. 58,2% istnieje ryzyko wypalenia zawodowego w tej podskali, natomiast syndrom wypalenia zawodowego stwierdzono u 5 nauczycieli, czyli u 9,1% badanych.

U 33 nauczycieli, czyli u 60% stwierdzono barak syndromu wypalenia zawodowego w podskali osiągnięcia osobiste. U 20 nauczycieli, tj. w 36,4% istnieje ryzyko wypalenia zawodowego, natomiast syndrom wypalenia zawodowego stwierdzono u 2 nauczycieli, czyli u 1,6% badanych.

Jak wynika z naszych badań u 7 nauczycieli, czyli u 12,8% stwierdzono braku syndromu wypalenia zawodowego w podskali osobiste zaangażowanie. U 28 nauczycieli, tj. 50,9% istnieje ryzyko wypalenia zawodowego, natomiast syndrom wypalenia zawodowego stwierdzono u 20 nauczycieli, czyli u 36,3% badanych.

Zapobieganie wypaleniu zawodowemu

Walka z wypaleniem zawodowym jest trudna, dlatego w radzeniu sobie z tym zjawiskiem istotną rolę odgrywa profilaktyka, zwłaszcza świadomość istnienia problemu, jak i zmiana zachowań w sytuacji dostrzeżenia niebezpieczeństwa²⁵.

Jak podkreślają znawcy problemu wypalenia niewielkie są szanse, aby nauczyciel sam poradził sobie z tym trudnym problemem, konieczne jest współdziałanie

²⁵ Zob. B. Król, *Przeciwdziałanie wypaleniu się w pracy wychowawczej*, „Chowanna” 1994, t. 1, s. 51–56; M. Nowak, *Nie daj się wypalić*, „Nowa Szkoła” 2001, nr 10, s. 21–23; M. Jałoch, *Jak radzić sobie z wypaleniem*, „Remedium” 1998, nr 2, s. 1–2.

na tym polu wszystkich zainteresowanych osób, instytucji. H. Sęk wymienia następujące sposoby radzenia sobie z wypaleniem²⁶:

- „odpowiedni nadzór i opieka nad młodymi pracownikami. Superwizor powinien być twórczy, życzliwy, a jednocześnie wnikliwy i krytyczny, choć nie dyrektywny,
- zdanie sobie sprawy z tego, że nie można zrobić wszystkiego, uchroni przed stawianiem sobie nierealistycznych celów,
- uświadomienie sobie faktu, że każdy popełnia błędy. Pomocny tu może być trening asertywności, zdanie sobie sprawy z tego, że system nie jest doskonały. Nie można uzależnić swoich działań od spraw, na które nie mamy wpływu. To może bowiem tylko doprowadzić do niepowodzeń i frustracji,
- znalezienie hobby, które pozwoli na odreagowanie i choć chwilowe oderwanie się od obowiązków zawodowych,
- bezwzględne powstrzymanie się od pracy w dni wolne,
- stałe podnoszenie kompetencji zawodowych, gdyż ciągle pojawiają się nowe wymagania, a niesprostanie im może prowadzić do ucieczki w sensie psychicznym, a także fizycznym,
- opanowanie, wypracowanie własnego sposobu relaksacji, celem wyciszenia się,
- wsłuchiwanie się w siebie, swoje nastroje, wahania, dylematy czy wreszcie mowę swojego ciała. Uchroni to nas przed podejmowaniem nieprzemyślanych decyzji i zbyt impulsywnych działań,
- nie oczekujmy, że ktoś nas wyręczy w jakiejś sprawie, że rozwiąże za nas problemy,
- dbajmy o nasze stosunki w grupie, co pozwoli pomagać sobie nawzajem w życzliwej i nierywalizującej atmosferze.

Jeżeli rozpoznajemy u siebie syndrom wypalenia zawodowego, B. Kerber proponuje pięć kroków pomagających wydobyć się z wypalenia²⁷:

- rozpoznanie problemu – najpierw trzeba przyznać się przed samym sobą, że się rzeczywiście za dużo pracuje,
- ustalenie priorytetów – zasadnicze znaczenie ma uporządkowanie zadań według ich ważności i pilności, by uniknąć sytuacji, w której właśnie sprawy najważniejsze będą leżały odłogiem, gdy nie uda nam się wypełnić całego planu dziennego,
- odzyskanie kontroli – sukces możemy odnieść, nakładając filtry, których zadaniem jest niedopuszczenie niepożądanych informacji lub komunikatów. W charakterze filtra może występować sekretarka lub urządzenia techniczne. Ważne są także filtry czasowe, to znaczy jasno przekazany komunikat, że nie jesteśmy dostępni zawsze, lecz wyłącznie w pewnym określonym czasie. Wtedy unikniemy odrywania się od pracy, czyli sytuacji, w której wciąż musimy zaczynać od nowa,
- mówienie „nie” – broń się przed licznymi wymaganiami i roszczeniami swojego otoczenia, ponieważ tylko wtedy uda ci się uniknąć kryzysu,

²⁶ Cyt. za: S. Kozak, *Patologie w środowisku pracy*, Warszawa 2009, s. 168–169.

²⁷ Cyt. za: S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk 2007, s. 176–180.

- robienie przerw – przerwy zaznaczają wyraźny początek i koniec czynności, a zatem zapobiegają sytuacji, w której tracimy rozeznanie, nad czym i nad jaką ilością spraw obecnie pracujemy.

Znaczenie inteligencji emocjonalnej w pracy nauczyciela

Termin inteligencja emocjonalna pojawił się w literaturze psychologicznej w XX wieku jednak dopiero na przełomie lat 80. i 90. nastąpił rozwój zainteresowanie tym problemem. Inteligencja emocjonalna w krótkim czasie zyskała sobie dużą popularność. Budziły się nadzieje, że pozwoli ona znacznie lepiej niż dotąd przewidywać funkcjonowanie człowieka. Wnikliwa analiza rzeczywistych umiejętności, dzięki którym odnosimy sukcesy we wszystkich rodzajach zawodów i organizacji, wykazała, że w decydowaniu o wybitnych osiągnięciach zawodowych iloraz inteligencji zajmuje drugie miejsce po inteligencji emocjonalnej. Udowodniono, że inteligencja emocjonalna ma fundamentalne znaczenie dla wybitnych osiągnięć w pracy niemal we wszystkich zawodach i na wszystkich stanowiskach. Dobrze wykorzystane własne namiętności są źródłem mądrości, kierują naszym myśleniem, wyznaczają pożądane wartości, zapewniają nam przetrwanie.

Przez wiele lat terminy inteligencja i emocje, traktowane były jako znaczeniowo opozycyjne względem siebie. Wprowadzenie terminu inteligencji emocjonalnej spowodowało zmianę tradycyjnego rozumienia inteligencji, postrzeganej jako poznawczy aspekt aktywności człowieka, odnoszący się do umiejętności, oceniania i wnioskowania, czy też myślenia abstrakcyjnego. H. Gardner opracował pojęcie inteligencji personalnej. W jej zakres wchodzi zdolność rozróżniania i właściwego reagowania na nastroje, temperamenty, motywacje i pragnienia innych osób. Istotą owej inteligencji jest dostęp do własnych uczuć i zdolność rozróżniania ich oraz polegania na nich w kierowaniu swoim zachowaniem. Ów aspekt inteligencji interpersonalnej zbliża do rozumienia inteligencji emocjonalnej wysuniętej przez J.D. Mayera i P. Saloveya, którzy zaproponowali, by inteligencje człowieka ujmować w sposób wielowymiarowy. Przyjęli oni szerokie rozumienie sukcesu obejmującego nie tylko sferę życia zawodowego, ale i ogólnie zadowolenie z własnego życia, zdrowie psychiczne i fizyczne. Na określenie nieznanego dotychczas typu inteligencji owi uczeni wprowadzili termin inteligencja emocjonalna²⁸.

²⁸ Por. S. Bryła, *Geneza pojęcia inteligencji emocjonalnej – implikacje pedagogiczne*, „Wychowanie na co Dzień” 2003, nr 4–5, s. 27–29.

Znaczenie pojęcia – inteligencja emocjonalna

Pojęcie inteligencji emocjonalnej jest szeroko opisywane w literaturze²⁹. „Świadectwem powszechnego zainteresowania inteligencją emocjonalną może być fakt, że poświęconych jej książek popularnych i przedsięwzięć praktycznych jest dziś więcej niż prac naukowych. Mimo to, a może właśnie, dlatego, termin „inteligencja emocjonalna” jest daleki od jednoznaczności. Odmienne określają go nie tylko różni autorzy, ale nawet ci sami autorzy w różnych pracach lub na różnych stronach tych samych prac. Większość podawanych definicji ma charakter wyliczania komponentów inteligencji emocjonalnej – składających się na nią zdolności czy predyspozycji szczegółowych, nic więc dziwnego, że w miarę dojrzewania koncepcji i bogacenia się wiedzy na temat struktury inteligencji emocjonalnej zmieniają się też jej określenia”³⁰.

Aby zrozumieć pojęcie inteligencji emocjonalnej, należy przeanalizować dwa terminy: inteligencja i emocje. Termin inteligencja odnosi się do umiejętności łączenia i rozdzielania pojęć, zdolności oceniania, rozumowania oraz myślenia abstrakcyjnego. Inteligencja należy do poznawczego komponentu umysłu. Psycholodzy badają tzw. iloraz inteligencji, określając go odpowiednią liczbą – im jest wyższa, tym badany jest bardziej inteligentny. Emocje należą natomiast do sfery afektywnej, która obejmuje również nastroje, oceny oraz stany uczuciowe. Tak więc definicja inteligencji emocjonalnej powinna w pewien sposób łączyć ze sobą pojęcia emocji i inteligencji³¹.

Inteligencja emocjonalna odnosi się do zdolności rozpoznawania przez nas naszych własnych uczuć i uczuć innych, do zdolności motywowania się i kierowania emocjami zarówno naszymi własnymi, jak i osób, z którymi łączą nas jakieś więzi³². Inna definicja mówi, że „inteligencja emocjonalna obejmuje umiejętność właściwej percepcji, oceny i wyrażania emocji, umiejętność dostępu do uczuć, zdolność ich generowania w momentach, gdy mogą wspomóc myślenie, umiejętność rozumienia emocji i zrozumienie wiedzy emocjonalnej oraz umiejętność regulowania emocji, tak, aby wspomagać rozwój emocjonalny i intelektualny”³³. R. Bar-On definiuje inteligencję emocjonalną jako szereg pozapoznawczych zdolności, kompetencji i umiejętności, które umożliwiają jednostce efektywne radzenie sobie z wymaganiami i naciskami środowiskowymi³⁴.

²⁹ D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997, s. 15; S. Bryła, *Geneza pojęcia inteligencji emocjonalnej – implikacje pedagogiczne*, „Wychowanie na co Dzień” 2003, nr 4–5, s. 27–30; J. Heidtman, *Inteligencja emocjonalna*, „Charaktery” 2003, nr 1, s. 34–35; M. Ledzińska, *Elementy poznawcze i metaloznawcze w inteligencji – od inteligencji poznawczej do emocjonalnej*, „Psychologia Wychowawcza” 1999, nr 1, s. 1–10; Cz. Nosal, *Inteligencja emocjonalna*, „Charaktery” 1998, nr 4, s. 41–42; T. Maruszewski, E. Ścigała, *Emocje, aleksytymia, poznanie*, Poznań 1998, s. 99.

³⁰ A. Jaworska, A. Matczak, *Kwestionariusz inteligencji emocjonalnej INTE*, Warszawa 2001, s. 5.

³¹ Por. P. Salovey, D.J. Sluyter, *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań 1999, s. 24.

³² D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999, s. 439.

³³ P. Salovey, D.J. Sluyter, *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań 1999, s. 34.

³⁴ Por. R. Bar-On, *EQ – i. BarOn Emotional Quotient Inventory. A measure of emotional intelligence. User’s manual*, Toronto 1997, s. 3.

Koncepcje inteligencji emocjonalnej

Inteligencja emocjonalna odnosi się do predyspozycji osobowościowych człowieka związanych z rozwojem umiejętności emocjonalnych. Do podstawowych koncepcji inteligencji emocjonalnej można zaliczyć koncepcję P. Saloveya i J.D. Mayera, koncepcję D. Golemana oraz koncepcję R. Bar-Ona³⁵.

P. Salovey i J.D. Mayer, wyróżnili cztery główne komponenty inteligencji emocjonalnej:

- pierwsza grupa to zdolności do spostrzegania i wyrażania emocji. Jako najwcześniejszą rozwojowo wymieniono tu zdolność do rozpoznawania emocji we własnych stanach fizjologicznych, doznaniach i myślach. Drugi z kolei rodzaj zdolności to zdolność do rozpoznawania emocji u innych ludzi i w dziełach sztuki. W trzeciej kolejności pojawiają się zdolności do wiernego wyrażania emocji i związanych z nimi potrzeb. Najpóźniejsza rozwojowo jest zdolność do różnicowania między adekwatnymi i nieadekwatnymi oraz szczerymi i nieszczerymi wyrazami uczuć,
- druga grupa to zdolności do emocjonalnego wspomaganiania myślenia, określane też jako zdolności do asymilowania emocji w przebieg procesów poznawczych. W modelu uwzględniono kolejno: po pierwsze zdolność do emocjonalnego sterowania uwagą, ukierunkowania jej na ważne informacje, po drugie zdolność do wywoływania w sobie określonych emocji w celu lepszego zrozumienia przeszłej aktualnej lub przyszłej sytuacji, po trzecie zdolność do przyjmowania różnych punktów widzenia, odpowiadających zmieniającym się nastrojom, po czwarte zdolność do stosowania przy rozwiązywaniu problemów różnych sposobów podejścia, korespondujących z odmiennymi stanami emocjonalnymi,
- trzecią grupę stanowią zdolności rozumienia i analizowania emocji oraz wykorzystywania wiedzy emocjonalnej. Jako najważniejszą wymieniają autorzy zdolność do nazywania emocji i rozumienia relacji między słowami a oznaczanymi przez nie treściami emocjonalnymi. Następna z kolei jest zdolność do interpretowania znaczenia emocji, ich związku z określonymi relacjami międzyludzkimi (np. związku skutku ze stratą). Jeszcze późniejsza jest zdolność do rozumienia uczuć złożonych (np. miłości połączonej z nienawiścią) czy stanów będących kombinacją kilku prostszych emocji (np. strachu i zdziwienia). Jako ostatnia z tej grupy pojawia się zdolność do rozumienia i przewidywania zmian w przebiegu emocji (np. przechodzenia od złości do wstydu),
- czwarta grupa skupia zdolności do kontrolowania i regulowania emocji własnych i cudzych. Należą tu kolejno: po pierwsze zdolność do „otwierania się” na emocje, zarówno przyjemne, jak przykre. Po drugie zdolność do świadomego angażowania się w emocje lub separowania od nich, odpowiednio do oceny ich wartości informatycznej czy użyteczności. Po trzecie zdolność do śledzenia emocji i oce-

³⁵ J.D. Mayer, P. Salovey, *Czym jest inteligencja emocjonalna?* [w:] P. Salovey, D.J. Sluyter (red.), *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań, s. 23–56; D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997; R. Bar-On, *EQ – i. BarOn Emotional Quotient Inventory. A measure of emotional intelligence. User's manual*, Toronto 1997.

niania ich pod względem wyrażności, typowości, adekwatności, siły wywieranego przez nie wpływu. Po czwarte zdolność do kierowania emocjami własnymi i cudzymi, łagodzenia emocji negatywnych i wzmacniania pozytywnych³⁶.

W koncepcji R. Bar-Ona inteligencja emocjonalna jest związana ze zdolnościami, kompetencjami i umiejętnościami oraz wiedza używana do efektywnego radzenia sobie w życiu z wymaganiami i naciskami środowiskowymi. Zgodnie z jego modelem, na inteligencje emocjonalną składa się 15 komponentów, reprezentujących pięć grup. Są to:

- kompetencje interpersonalne (emocjonalna samoświadomość, asertywność, samoakceptacja i szacunek dla własnej osoby, samoaktualizacja oraz niezależność),
- kompetencje interpersonalne (empatia, zdolność do utrzymywania więzi interpersonalnych oraz odpowiedzialność społeczna),
- kompetencje przystosowawcze (zdolność rozwiązywania problemów, zdolność konfrontowania subiektywnych doświadczeń z rzeczywistością oraz giętkość przystosowawcza),
- kompetencje związane z radzeniem sobie ze stresem (tolerancja na stres oraz kontrola impulsów),
- komponenty związane z ogólnym nastrojem (poczucie szczęścia oraz optymizm)³⁷.

W ujęciu D. Golemana na inteligencję emocjonalną składa się pięć podstawowych kompetencji emocjonalnych i społecznych:

- „samoświadomość – wiedza o tym, co odczuwamy w danej chwili oraz wykorzystanie tych uczuć dla kierowania naszym procesem decyzyjnym; realistyczna ocena naszych zdolności i dobrze uzasadniona wiara w swoje możliwości;
- samoregulacja – panowanie nad emocjami, aby zamiast utrudniać nam wykonanie bieżącego zadania, ułatwiały to; sumienność i umiejętność odłożenia nagrody na później, po to, by zająć się osiągnięciem wyznaczonego celu; szybkie dochodzenie do siebie po kłopotach emocjonalnych;
- motywacja – kierowanie się swoimi największymi preferencjami w wyznaczeniu celów i dążeniu do nich, przejmowaniu inicjatywy i staraniach doskonalenia się oraz w nieustawaniu w wysiłkach mimo niepowodzeń, porażek i zawodów;
- empatia – wyczuwanie uczuć innych osób, umiejętność spojrzenia na sytuację z ich punktu widzenia, tworzenie i podtrzymywanie więzi porozumienia z nimi;
- umiejętności społeczne – dobre panowanie nad emocjami w kontaktach z innymi i dokładne rozpoznawanie sytuacji społecznych oraz sieci powiązań, bezkolizyjne utrzymywanie kontaktów z innymi oraz wykorzystywanie tych umiejętności dla przewodzenia, negocjowania i łagodzenia sporów, współpracy i pracy zespołowej³⁸.

³⁶ J.D. Mayer, P. Salovey, *Czym jest inteligencja emocjonalna?* [w:] P. Salovey, D.J. Sluyter (red.), *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań, s. 23-56.

³⁷ Por. R. Bar-On, *EQ –i. BarOn Emotional Quotient Inventory. A measure of emotional intelligence. User's manual*, Toronto 1997, s. 3.

³⁸ D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999, s. 440; D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997, s. 80-81.

Poziom inteligencji emocjonalnej u nauczycieli szkół kieleckich

Najogólniej można powiedzieć, że inteligencja emocjonalna jest zbiorem zdolności warunkujących wykorzystanie emocji przy rozwiązywaniu problemów, zwłaszcza w sytuacjach społecznych. Poziom inteligencji emocjonalnej u badanych nauczycieli z dwóch gimnazjów: Gimnazjum nr 3 im. J. Korczaka w Kielcach i Gimnazjum nr 5 w Zespole Szkół Ogólnokształcących im. Bohaterów Westerplatte w Kielcach zbadaliśmy za pomocą kwestionariusza INTE. Kwestionariusz ten zawierał 33 pytania, na które badani nauczyciele udzielali odpowiedzi w 5-stopniowej skali, gdzie poszczególne cyfry oznaczały:

- 1 – zdecydowanie nie zgadzam się,
- 2 – raczej nie zgadzam się,
- 3 – trudno powiedzieć,
- 4 – raczej zgadzam się,
- 5 – zdecydowanie zgadzam się .

Badana grupa składała się z 55 nauczycieli. Po obliczeniu wyników oszacowaliśmy przedział, w jakim znajdują się badani nauczyciele. Następnie wyniki surowe przekształciliśmy na wyniki znormalizowane, czyli steny, korzystając z odpowiednich tabel – norm otrzymując następujące wyniki.

Tabela 1. Poziom inteligencji emocjonalnej badanej grupy

POZIOM INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ	N	%
Inteligencja niska	4	7,2
Inteligencja przeciętna	39	70,9
Inteligencja wysoka	12	21,8
Razem	55	100,0

Jak wynika z powyższej tabeli 7,2% badanych nauczycieli charakteryzuje się niskim poziomem inteligencji emocjonalnej. Najwięcej badanych, bo 70,9% posiada przeciętny poziom inteligencji emocjonalnej, a 21,8% ma wysoki poziom inteligencji emocjonalnej.

Znaczenie inteligencji emocjonalnej jako ważnej kompetencji u nauczycieli

Inteligencja emocjonalna istotnie wpływa na efektywność radzenia sobie przez człowieka w wielu sytuacjach życiowych, stanowiąc wobec tego nie tylko interesujący badaczy konstrukt teoretyczny, lecz także wymiar praktyczny. Inteligencja emocjonalna stanowi ważny aspekt zdolności ludzkich, do niedawna niesłusznie pomijany, który warto uwzględnić w diagnozie, by zwiększyć możliwość przewidywania funkcjonowania człowieka i warto obejmować programami oddziaływań wychowawczych, terapeutycznych czy stymulujących, by to funkcjonowanie ulepszyć.

„Pojawienie się pojęcia inteligencji emocjonalnej odpowiadało potrzebom praktyki i obudziło nadzieję na uzyskanie możliwości lepszego niż przedtem przewidywania osiągnięć życiowych człowieka – szkolnych, zawodowych, społecznych”³⁹.

Trenowanie inteligencji emocjonalnej jest doskonałym sposobem na wykorzystanie wewnętrznej energii do osiągnięcia konkretnego celu. Inteligencja emocjonalna wpływa na takie umiejętności, jak: zarządzanie czasem, motywacja, wizja, komunikacja. Niewątpliwie największą zaletą inteligencji emocjonalnej jest jej elastyczność, czyli możliwość nieustannego doskonalenia. Bez względu na to, jakim poziomem inteligencji emocjonalnej człowiek dysponuje w danej chwili, zawsze może pracować nad jej podniesieniem. Ludzie, którzy podnoszą swój poziom inteligencji emocjonalnej, osiągają dobre wyniki w pracy. Podniesienie tej inteligencji gwarantuje lepszą pracę zespołową, poprawia komunikację pomiędzy współpracownikami i zwiększa wydajność ich pracy. Pozwala stworzyć korzystne warunki dla wszystkich pracujących⁴⁰.

Kompetencja osobista to rozumienie siebie i umiejętność maksymalnego wykorzystania własnego potencjału. Nie w tym rzecz, żeby być perfekcjonistą czy dobrze kontrolować swoje emocje, ale by słuchać swoich uczuć i pozwolić im kierować swoim zachowaniem⁴¹.

Nauczyciel nie powinien ignorować swoich emocji, ponieważ unikanie dyskomfortu nie jest żadnym rozwiązaniem. Wręcz przeciwnie – celem nauczyciela powinno być zaakceptowanie go, pogodzenie się z nim, a w końcu jego przezwyciężenie. Równie ważne wydaje się być panowanie nad swoim zachowaniem i samokontrola, a także samoświadomość. Samoświadomość określana jest jako uświadomienie sobie zarówno swojego nastroju, jak i myśli o tym nastroju. Samoświadomość ma bardzo duży wpływ na to, jak zareagujemy na dane pobudzenie emocjonalne.

Wyróżniamy trzy kategorie osób różniących się sposobem postrzegania emocji i reagowania na nie:

- „świadomi swoich uczuć. Są to ludzie, którzy potrafią zapanować nad własnymi emocjami i właściwie na nie reagować. Nie przeżywają one zbyt długo porażek, ale próbują naprawić zły stan rzeczy. Osoby takie cieszą się również dobrym zdrowiem psychicznym,
- dający się ogarnąć emocjami. Osoby takie często przeżywają huśtawki nastrojów, żyją w przekonaniu, że nie mają żadnej kontroli nad własnymi uczuciami, nie robią więc nic, by wyjść ze złego samopoczucia,
- akceptujący swoje emocje. Ludzie należący do tej grupy zdają sobie sprawę z tego, co czują, ale akceptują swoje nastroje, a zatem nie próbują ich zmienić”⁴².

Wysoka inteligencja emocjonalna sama w sobie nie gwarantuje, że nauczyciel odznaczający się nią potrafi wykorzystać umiejętności emocjonalne w pracy. Ozna-

³⁹ A. Jaworska, A. Matczak, *Kwestionariusz inteligencji emocjonalnej INTE*, Warszawa 2001, s. 17.

⁴⁰ Por. T. Bradbery, J. Greaves, *Podręcznik inteligencji emocjonalnej*, Gliwice 2006, s. 48-49.

⁴¹ *Ibidem*, s. 76.

⁴² D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997, s. 86-88.

cza ona tylko tyle, że nauczyciel ma bardzo dobre potencjalne możliwości nauczenia się tych umiejętności. Można bowiem mieć dużą zdolność empatii, ale nie mieć nabytych, czyli wyuczonych umiejętności, które przekładają się np. na bycie znakomitym wychowawcą. Inteligencja emocjonalna nie oznacza tylko „bycia miłym”. W kluczowych momentach może ona wymagać jednoznacznego i bezpośredniego przedstawienia komuś niewygodnej, ale mającej dalekosiężne skutki prawdy, której ten ktoś unika jak ognia. Dzięki inteligencji emocjonalnej nauczyciel może tak kierować swoimi uczuciami, by były wyrażone odpowiednio i skutecznie, gdyż nauczyciel, którego emocje, wyrwywają się z pod kontroli z osoby mądrej może zmienić się w jej przeciwieństwo.

Inteligencja emocjonalna rozwija się przez całe życie w wyniku naszych doświadczeń. Nauczyciele powinni koncentrować się na emocjonalnej stronie dziecka, czyli na tym, co obecnie z uporem ignoruje się. Powinni podnosić poziom umiejętności społecznych i emocjonalnych. Przeżycia, uczucia, których nauczyciel doświadcza powinny być dokładnie rozpoznawane, rozwiązywane. Nauczyciele powinni posiadać samowiedzę, że nie chodzi o to, aby zupełnie unikać konfliktów, ale o to, by wyjaśniać nieporozumienia i przełamywać wzajemną niechęć i urazy, zanim doprowadzą do otwartej walki.

Nauczyciele wykorzystujący w swojej pracy inteligencję emocjonalną łatwiej znoszą podwyższone wymagania, lepiej radzą sobie z nowymi zasadami postępowania, są bardziej odporni na uzależniania, rzadziej odwołują się do rozwiązywania konfliktów za pomocą przemocy. Dzieje się tak dlatego, że opanowali umiejętności emocjonalne, które uodparniają ich na owe presje. Nauczyciel inteligentny emocjonalnie nie jest niewolnikiem uczuć i impulsów. Jego życie nie jest też całkowicie zdominowane przez intelekt. Rozpoznaje uczucia, nie zaprzecza im, nie walczy z nimi. Kieruje się intuicją i zdrowym rozsądkiem, gdy rozstrzyga, które z uczuć wyrazić, a które zachować dla siebie, którymi się kierować, a które głębiej zbadać, rozpoznać, skąd się wzięły. Właściwie odczytuje uczucia innych ludzi, nie ocenia ich, nie podważa ich wartości, decyduje, kiedy im zadośćuczynić, kiedy odmówić, kiedy pomóc, a kiedy pozostawić samym sobie.

Podsumowując inteligencja emocjonalna, czyli zbiór talentów jak zdolność motywacji, umiejętność panowania nad popędami, regulowania nastroju i nie poddawania się zmartwieniom oraz zdolność empatii, mają znaczący wpływ na nasze życie. Bowiem inteligencja teoretyczna, która przejawia się w świetnych ocenach w szkole, praktycznie nie przygotowuje do odbierania przeciwności, ani do korzystania z szans, które pojawiają się w życiu. Inteligencja emocjonalna jest taką dziedziną naszego życia, którą podobnie jak zdolności teoretyczne można opanować lepiej lub gorzej. Stopień, w jakim dana osoba, nauczyciel opanuje zdolności emocjonalne decyduje o jej sukcesie zawodowym i osobistym. Ludzie o dobrze rozwiniętych zdolnościach emocjonalnych są z reguły bardziej zadowoleni z życia i działają skuteczniej, ponieważ opanowali nawyki umysłowe zwiększające ich operatywność i współpracę z innymi.

Bibliografia

- Bar-On R.**, *EQ –i. BarOn Emotional Quotient Inventory. A measure of emotional intelligence. User's manual*, Toronto 1997.
- Bilska E.**, *Jak feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, nr 4.
- Bradbery T., Greaves J.**, *Podręcznik inteligencji emocjonalnej*, Gliwice 2006.
- Bryła S.**, *Geneza pojęcia inteligencji emocjonalnej – implikacje pedagogiczne*, „Wychowanie na co Dzień” 2003, nr 4–5.
- Fengler J.**, *Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańsk 2001.
- Goleman D.**, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1997.
- Goleman D.**, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999.
- Heidtman J.**, *Inteligencja emocjonalna*, „Charaktery” 2003, nr 1.
- Jałoch M.**, *Jak radzić sobie z wypaleniem*, „Remedium” 1998, nr 2.
- Jałoch M.**, *Trzy stopnie wypalenia*, „Remedium” 1998, nr 2.
- Jaworska A., Matczak A.**, *Kwestionariusz inteligencji emocjonalnej INTE*, Warszawa 2001.
- Kędracka E.**, *Wypalenie się zawodowe nauczycieli*, „Szkoła Zawodowa” 1998, nr 4.
- Kliś M., Kossewska J.**, *Cechy osobowości nauczycieli a syndrom wypalenia zawodowego*, „Psychologia Wychowawcza” 1998, nr 2.
- Krawulska-Ptaszyńska A.**, *Analiza czynników wypalenia zawodowego u nauczycieli szkół średnich*, „Przegląd Psychologiczny” 1992, nr 3.
- Król B.**, *Przeciwdziałanie wypaleniu się w pracy wychowawczej*, „Chowanna” 1994, t. 1.
- Ledzińska M.**, *Elementy poznawcze i metaloznawcze w inteligencji – od inteligencji poznawczej do emocjonalnej*, „Psychologia Wychowawcza” 1999, nr 1.
- Litzke S. M., Schuh H.**, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk 2007.
- Maruszewski T., Ścigała E.**, *Emocje, aleksytymia, poznanie*, Poznań 1998.
- Moczydłowska J.**, *Wypalenie zawodowe*, „Problemy Alkoholizmu” 2002, nr 1.
- Nosal Cz.**, *Inteligencja emocjonalna*, „Charaktery” 1998, nr 4.
- Nowak M.**, *Nie daj się wypalić*, „Nowa Szkoła” 2001, nr 10.
- Olech A.**, *Wypalenie zawodowe*, „Remedium” 1999, nr 2.
- Proch-Masłowska E.**, *Stres w pracy a wypalenie zawodowe*, „Problemy Narkomanii” 2005, nr 4.
- Salovey P., Sluyter D.J.**, *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań 1999.
- Schroeder J. P.**, *Wypalenie zawodowe – drogi wyjścia*, Warszawa 2008.
- Sekułowicz M.**, *Wypalenia zawodowe nauczycieli pracujących z osobami z niepełnościami intelektualną*, Wrocław 2002.
- Sęk H.**, *Wypalenia zawodowe u nauczycieli. Uwarunkowania i możliwości zapobiegania*, [w:] Sęk H. (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2000.

Sęk H., *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2004.

Sęk H., Beisert M., Pasikowski M., Ścigała I., *Mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego w modelu poznawczo-kompetencyjnym*, [w:] Tokarz A., Nęcki E. (red.), *Psychologia poznawcza w Polsce: koncepcje, analizy, badania*, Warszawa, 1997.

Solińska L., Świętochowski W., *Temperamentalne i osobowościowe determinanty wypalenia zawodowego u nauczycieli*, „Psychologia Wychowawcza” 1998, nr 5.

Szmagalski J., *Wypalenie zawodowe a stres w pracy*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2004, nr 4.

Świętochowski W., *Wypalenie zawodowe u nauczycieli – co to jest i jak się przed nim bronić?*, „Szkoła Zawodowa” 1995, nr 10.

Tomal V., *Wypalenia zawodowe nauczycieli*, „Nowa Szkoła” 2002, nr 8.