

Stres zawodowy i jego konsekwencje w grupie pracowników sektora usług społecznych – rola inteligencji emocjonalnej

Nina Ogińska-Bulik*
Instytut Psychologii Uniwersytetu Łódzkiego

OCCUPATIONAL STRESS AND ITS CONSEQUENCES
IN HUMAN SERVICE WORKERS
– THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

Abstract. Emotional intelligence (EI) is an essential factor responsible for determining success in life and psychological well-being. One may assume that EI plays a significant role in perceiving job-related stress, its resolution and its outcomes. The objective of the study was to investigate the relationship between EI and perceived occupational stress and burnout syndrome. A sample of 650 participants (54% – men, 46% – women) representing various human service professions was eligible for the study. The mean age of the workers was 38.14 ($SD = 9.30$) and their work experience – 15.26 years ($SD = 8.99$). Three methods were used in the study: the Subjective Work Evaluation, the Maslach Burnout Inventory and the Emotional Intelligence Questionnaire. The results indicate that EI has a stronger impact on the development of burnout syndrome than stress experienced in the workplace, both in men and women. Stress, however appeared to be a stronger predictor of burnout syndrome, compared to EI. Intervention programmes aimed at increasing the EI level could enhance the skills of coping with stress and could decrease its negative outcomes, burnout syndrome, in particular.

Problematyka stresu zawodowego cieszy się od wielu lat dużym zainteresowaniem badaczy. Zainteresowanie to wynika przede wszystkim z rosnących kosztów działania stresu ponoszonego zarówno przez samych pracowników, jak i zatrudniające ich organizacje. Nie należy także zapominać o wydatkach po-

* Zakład Psychologii Zdrowia, Instytut Psychologii Uniwersytetu Łódzkiego, ul. Smugowa 10/12, 91-433 Łódź; noginska@uni.lodz.pl

noszonych przez państwo, a wynikających głównie z absencji pracowników i chorób będących wynikiem doświadczanego stresu.

Większość badań prowadzonych w tym obszarze koncentruje się na źródłach stresu i jego skutkach. Znacznie mniej jest takich, które uwzględniają podmiotowe właściwości pracownika, zwłaszcza jego cechy osobowości, które mogą nasilać skutki działania stresu bądź też chronić przed nimi. Wśród tych właściwości szczególną rolę przypisuje się zasobom osobistym i społecznym, takim jak poczucie koherencji (Dudek, Koniarek, Szymczak, 2001), własnej wartości, skuteczności, optymizm życiowy (Ogińska-Bulik, 2003a; 2003b; 2006; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006) czy spostrzegane wsparcie społeczne (Cieślak, 1998; Ogińska-Bulik, 2004; 2006; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006). Wysoki poziom tych zasobów pełni rolę bufora, czyli chroni pracowników doświadczających stresu w pracy przed jego negatywnymi konsekwencjami, w tym rozwojem wypalenia zawodowego i zaburzeniami w stanie zdrowia.

Jak dotychczas w niewielu badaniach poświęconych problematyce stresu zawodowego uwzględniano rolę inteligencji emocjonalnej. Termin ten pojawił się w literaturze w latach dziewięćdziesiątych XX wieku za sprawą Saloveya i Mayera. Inteligencja emocjonalna została uznana za element składowy inteligencji społecznej i zdefiniowana jako zdolność człowieka do śledzenia własnych i cudzych uczuć i emocji, różnicowania ich oraz wykorzystywania uzyskanych na tej drodze informacji w kierowaniu swoim myśleniem i działaniem (Jaworowska, Matczak, 2001).

W strukturze inteligencji Salovey i Mayer (1990) wyróżnili trzy grupy komponentów. Pierwsza grupa obejmuje cztery rodzaje zdolności, tj. dwie związane z oceną i ekspresją emocji własnych i dwie z oceną emocji innych ludzi. Druga grupa obejmuje dwie zdolności, tj. zdolności do regulowania emocji własnych (np. świadomego angażowania się w nie lub wyłączenia się z nich) i do regulowania emocji innych ludzi. Trzecią grupę stanowią zdolności do wykorzystywania emocji jako czynników ułatwiających ich elastyczność, twórcze myślenie, giętkość uwagi i motywowanie się do działania.

W zmodyfikowanej wersji, uwzględniającej aspekt rozwojowy, wyróżniono cztery grupy zdolności składających się na inteligencję emocjonalną (Mayer, Salovey – za: Jaworowska, Matczak, 2001). Obejmują one:

– Zdolności do spostrzegania i wyrażania emocji, na które składają się: zdolność do rozpoznawania emocji we własnych stanach fizjologicznych, doznaniach, myślach, zdolność do rozpoznawania emocji u innych ludzi oraz do wyrażania emocji i związanych z nimi potrzeb, zdolność do różnicowania między adekwatnymi i nieadekwatnymi oraz szczerymi i nieszczerymi wyrazami uczuć.

– Zdolności do emocjonalnego wspomagania myślenia (do asymilowania emocji w przebiegu procesów poznawczych) obejmujące: zdolność do emocjonalnego sterowania uwagą (ukierunkowania jej na ważne informacje), zdolność do wywoływania w sobie określonych emocji w celu lepszego zrozumienia przeszłej, aktualnej lub przyszłej sytuacji, zdolność do przyjmowania różnych punktów widzenia oraz do stosowania różnych sposobów podejścia przy rozwiązywaniu problemów.

– Zdolności do rozumienia i analizowania emocji, a także wykorzystywania wiedzy emocjonalnej, na które składają się: zdolność do nazywania emocji i rozumienia relacji między słowami a oznaczanymi przez nie treściami emocjonalnymi, zdolność do interpretowania znaczenia emocji, do rozumienia uczuć złożonych oraz do przewidywania zmian w przebiegu emocji.

– Zdolności do kontrolowania i regulowania emocji własnych i cudzych, obejmujące zdolność do „otwierania się na emocje” – zarówno przyjemne, jak i przykre, zdolność do świadomego angażowania się w emocje lub separowania od nich, zdolność do śledzenia emocji i oceniania ich (pod względem wyrażności, adekwatności, siły wywieranego przez nie wpływu), zdolność do kierowania emocjami własnymi i cudzymi, głównie łagodzenia emocji negatywnych i wzmacniania pozytywnych.

Inteligencja emocjonalna wpływa na skuteczność radzenia sobie człowiekowi w różnych sytuacjach życiowych. Jest także czynnikiem istotnie wpływającym na efekty wykonywanej pracy (Salovey i in., 2004). Jej posiadanie wydaje się niezbędne w zawodach służb społecznych, związanych z pomaganiem (opieką) innym ludziom, jak np. nauczyciele, lekarze, pielęgniarki, terapeuci, pracownicy służby więziennej, menedżerowie, policjanci.

Osoby obdarzone inteligencją emocjonalną łatwo nawiązują kontakty z innymi, potrafią właściwie odczytywać ich odczucia i interpretować reakcje, przewodzić i organizować, zapobiegać sporom. Inteligencja emocjonalna sprzyja także podnoszeniu wydajności pracy. Świadczą o tym badania przeprowadzone w firmie ubezpieczeniowej, w wyniku których stwierdzono pozytywny związek między inteligencją emocjonalną przejawianą przez pracowników działu obsługi klienta a ocenami ich skuteczności (Rice – za: Salovey i in., 2004).

Z badań przeprowadzonych przez Blocka (za: Goleman, 1997) wynika, że ludzie charakteryzujący się wysokim poziomem inteligencji emocjonalnej są skłonni do poświęcania swojego czasu i energii na rzecz innych ludzi i spraw, chętniej biorą na siebie odpowiedzialność, nie wykazują tendencji do zamartwiania się, są otwarci i nastawieni towarzysko, mają życzliwy stosunek do otoczenia, są zadowoleni z siebie, rzadko odczuwają niepokój i poczucie winy, ich życie emocjonalne jest bogate. W sytuacji stresu podejmują przede wszystkim aktywne sposoby radzenia sobie. Ludzie inteligentni emocjonalnie dobrze znają swoje emocje, potrafią nimi kierować, odczytywać emocje innych i odpowiednio odnieść się do nich, z reguły zdobywają sukcesy i potrafią dobrze sobie radzić w sytuacjach zawodowych. Są lubiani i szanowani przez innych i dlatego doskonale sprawdzają się na stanowiskach kierowniczych.

Z kolei osoby o niskiej inteligencji emocjonalnej odnoszą się do wielu rzeczy krytycznie, do innych podchodzą z dystansem, wykazują skłonność do niepokoju, przerzucania myśli i obwiniania się, a także niechęć do otwartego wyrażania uczuć. W sytuacjach stresowych wykorzystują przede wszystkim unikowe strategie radzenia sobie, jak odwracanie uwagi, zaprzeczanie, wyłączenie „ja” z sytuacji czy blokowanie poznawcze (Block – za: Goleman, 1997).

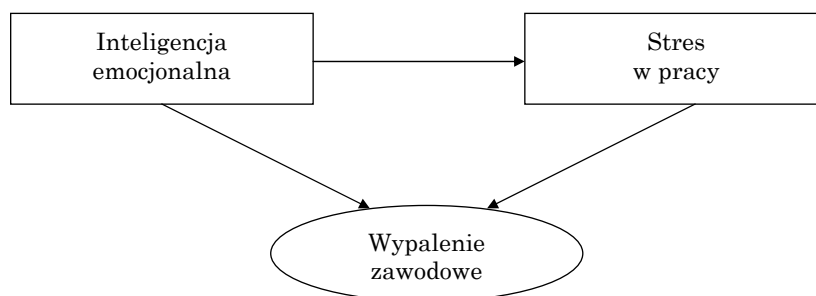
Niewiele jest badań dotyczących związku między inteligencją emocjonalną a preferencjami zawodowymi. W Polsce znane są jedynie badania Jaworow-

skiej i Matczak (2001), prowadzone przy okazji badań normalizacyjnych kwestionariusza do pomiaru inteligencji emocjonalnej INTE. Porównanie wyników różnych grup zawodowych wskazuje na wyższy poziom inteligencji emocjonalnej lekarzy, pracowników Polskiej Telefonii Cyfrowej, a także pielęgniarek, policjantów, strażników miejskich i księży.

Dostępne, choć wciąż nieliczne, wyniki badań prezentowane w literaturze wskazują, że pracownicy o wysokiej inteligencji emocjonalnej są bardziej odporni na sytuacje stresowe, lepiej znoszą obciążenia występujące w pracy i ponoszą mniejsze skutki doświadczania stresu w pracy. Slaski i Cartwright (2002) stwierdzili, że menedżerowie z wysokim poziomem inteligencji emocjonalnej ujawniają niższy poziom stresu w miejscu pracy, a ponadto wykazują lepsze samopoczucie. Z kolei Bar-On (2001) wykazał, że policjanci uzyskujący wyższe wyniki w kwestionariuszu do pomiaru inteligencji emocjonalnej byli mniej podatni na doświadczanie stresu zawodowego oraz lepiej sobie z nim radzili. Duran i Extremera (2004) w badaniach prowadzonych na grupie opiekunek osób z upośledzeniami umysłowymi stwierdzili negatywną korelację między poziomem inteligencji emocjonalnej a zespołem wypalenia zawodowego. Podobny związek uzyskano w grupie pielęgniarek (Reilly, 1994).

Badania Ogińskiej-Bulik (2005a) wykazały, że wysoki poziom inteligencji emocjonalnej jest czynnikiem chroniącym pracowników usług społecznych, doświadczających wysokiego poziomu stresu w pracy, przed rozwojem zaburzeń w stanie zdrowia psychicznego, przede wszystkim przed nasilaniem się objawów depresji. Podobne wyniki uzyskano w grupie pracowników reprezentujących służby ratownicze (Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006), a ponadto stwierdzono negatywny związek inteligencji emocjonalnej z wyczerpaniem emocjonalnym i depersonalizacją, zaś pozytywny z poczuciem osiągnięć osobistych.

Można zakładać, że wysoki poziom inteligencji emocjonalnej pracowników usług społecznych będzie z jednej strony sprzyjał ocenie środowiska pracy jako mniej stresującego, a z drugiej będzie czynnikiem zmniejszającym nasilenie (chroniącym) negatywnych skutków doznawanego stresu w pracy w postaci zespołu wypalenia zawodowego. Model badań zaprezentowano na rysunku.



Model zależności między zmiennymi

Zgodnie z przedstawionym modelem celem podjętych badań jest ustalenie:

(1) czy istnieje związek między inteligencją emocjonalną a poczuciem stresu w pracy i nasileniem wypalenia zawodowego;

(2) które zmienne (stresory czy inteligencja emocjonalna) mają większą moc predykcyjną dla wypalenia zawodowego;

(3) czy – i w jaki sposób – poziom inteligencji emocjonalnej różnicuje nasilenie odczuwanego stresu i objawów wypalenia zawodowego.

METODA BADAŃ

Osoby badane

W badaniach uczestniczyło 650 pracowników reprezentujących osiem zawodów zaliczanych do sektora usług społecznych (nauczyciele, pracownicy banku, kuratorzy sądowi, taksówkarze, pracownicy biurowi, menedżerowie, dziennikarze, aktorzy). Mężczyźni wyraźnie przeważali w grupie taksówkarzy, natomiast kobiety – w grupie nauczycieli i kuratorów sądowych. Każda z grup zawodowych liczyła co najmniej 60 osób. Mężczyźni stanowili 54% badanych ($N = 351$), kobiety – 46% ($N = 299$). Średnia wieku badanych wynosiła 38,14 roku ($SD = 9,30$), staż pracy ogółem był równy 15,26 roku ($SD = 8,99$), a na obecnym stanowisku – 9,01 roku ($SD = 7,11$). Badana grupa pracowników była zróżnicowana pod względem wykształcenia: 49,8% badanych miało wykształcenie wyższe, 12,0% – niepełne wyższe, 23,8% – średnie i 14,3% badanych – zawodowe oraz podstawowe. Większość badanych (71%) pozostawała w związkach małżeńskich, 21% – było stanu wolnego, a 8% stanowiły osoby owdowiałe.

Badania miały charakter anonimowy i zostały przeprowadzone w sposób grupowy, za zgodą przełożonych, w poszczególnych miejscach pracy badanych.

Zastosowane narzędzia badawcze

W badaniach zastosowano trzy narzędzia pomiarowe: Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy – służący do oceny stresogenności pracy, Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego oraz kwestionariusz INTE – przeznaczony do oceny inteligencji emocjonalnej. Charakterystyka zastosowanych narzędzi badawczych została przedstawiona poniżej.

Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy (Dudek, Waszkowska, Hanke, 1999) jest przeznaczony do badania indywidualnego poczucia stresu zawodowego. Metoda ta pozwala zarówno na ogólną ocenę poczucia stresu, jak i na wyodrębnienie czynników, które przez badanych odczuwane są jako szczególnie stresogenne. Składa się z 55 pozycji opisujących różne cechy pracy. Wskaźnikiem poczucia stresu jest suma ocen zakreślonych przez badanego – im wyższa, tym silniejsze odczuwanie stresu. Wyniki surowe przekształcane są na wyniki skali stenowej, co pozwala określić poziom odczuwanego stresu (niski, średni, wysoki). W celu ustalenia, które czynniki są dla badanego stresujące, oblicza się wyniki surowe w poszczególnych czynnikach i porównuje z wartościami w tabeli norm. Jeżeli uzyskany przez badanego wynik jest rów-

ny lub wyższy od podanej wartości, oznacza to, że dany czynnik jest wysoce stresujący. Narzędzie ma zadowalające właściwości psychometryczne.

Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego – Maslach Burnout Inventory (MBI) – opracowany przez Maslach i Jackson (polska adaptacja: Pasikowski, 2000) składa się z 22 pozycji i mierzy trzy wymiary składające się na zespół wypalenia zawodowego: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizację i poczucie osiągnięć osobistych. Emocjonalne wyczerpanie odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona, a jej zasoby emocjonalne zostały znacznie uszczuplone. Depersonalizacja dotyczy negatywnego, obojętnego bądź wręcz bezdusznego reagowania na innych ludzi, którzy są odbiorcami usług lub przedmiotem opieki czy troski. Z kolei obniżone poczucie dokonań osobistych to inaczej utrata satysfakcji z wykonywania zawodu. Wyniki uzyskane przez badanego oblicza się oddzielnie dla każdej z podskal, zgodnie z kluczem. Badany zakreśla odpowiedź najlepiej oddającą jego odczucia, punktowane od 0 (nigdy nie doświadczam takich odczuć) do 6 (codziennie ich doświadczam). O wysokim poziomie wypalenia świadczą wysokie wyniki w podskalach emocjonalnego wyczerpania i depersonalizacji oraz niskie w podskali poczucie osiągnięć osobistych. Narzędzie charakteryzuje się dobrymi właściwościami psychometrycznymi.

Kwestionariusz INTE do pomiaru inteligencji emocjonalnej. Za jego podstawę autorzy kwestionariusza INTE, N. S. Schutte, J. M. Malouff, L. E. Hall, D. J. Haggerty, J. T. Cooper, C. J. Golden i L. Dornheim, przyjęli pierwszą wersję inteligencji emocjonalnej P. Saloveya i J. D. Mayera, uwzględniającą jej trzy komponenty: zdolność do spostrzegania oceny i ekspresji emocji, zdolność do ich regulowania u siebie i innych oraz zdolność do wykorzystywania emocji jako czynników wspomagających myślenie i działanie. Większość z zawartych stwierdzeń (24 pozycje) dotyczy zdolności lub umiejętności bądź przeciwnie – trudności w radzeniu sobie z różnymi sytuacjami. Trzy stwierdzenia dotyczą preferencji, a sześć pozostałych – m.in. optymizmu życiowego i sposobów zachowania się w sytuacjach emocjonalnych. Polską adaptację kwestionariusza przeprowadziły Ciechanowicz, A. Jaworowska i A. Matczak (Jaworowska, Matczak, 2001).

Kwestionariusz INTE składa się z 33 pozycji, które mają charakter stwierdzeń, w większości sformułowanych w pierwszej osobie. Badany ocenia w skali od 1 (zdecydowanie nie zgadzam się) do 5 (zdecydowanie zgadzam się) stopień, w jakim się zgadza (bądź nie zgadza) z tym, że poszczególne zdania odnoszą się do niego. Im wyższy wynik, tym wyższa inteligencja. Wyniki surowe można przekształcić na wyniki znormalizowane, podane w skali stenowej, gdzie sten 1-3 oznacza wyniki niskie, 4-7 – przeciętne, 8-10 – wysokie. Narzędzie ma zadowalające właściwości psychometryczne.

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ

W kolejnych krokach analizy wyników badań (dokonanej za pomocą pakietu STATISTICA) obliczono średnie i odchylenia standardowe wszystkich zmien-

nych, zróżnicowanie wyników ze względu na płeć, współczynniki korelacji między inteligencją emocjonalną a odczuwanym stresem w pracy i zespołem wypalenia zawodowego, następnie sprawdzono, czy poziom inteligencji emocjonalnej różnicuje nasilenie stresu zawodowego i zmiennych składających się na zespół wypalenia zawodowego oraz ustalono wyznaczniki wypalenia zawodowego. Tabela 1 prezentuje średnie wszystkich analizowanych zmiennych.

Tabela 1.

Średnie i odchylenia standardowe analizowanych zmiennych

Zmienne	<i>M</i>	<i>SD</i>
Stres w pracy – ogółem	110,90	28,38
Obciążenie psychiczne	19,73	6,96
Brak nagród	16,94	6,11
Niepewność organizacyjna	15,02	4,89
Stresujące kontakty społeczne	10,13	3,12
Poczucie zagrożenia	10,19	3,88
Uciążliwości fizyczne	7,43	3,35
Nieprzyjemne warunki	4,73	2,61
Brak kontroli	7,91	2,55
Brak wsparcia	5,18	2,07
Odpowiedzialność	8,40	2,95
Wypalenie – ogółem	42,71	19,65
Emocjonalne wyczerpanie	16,25	10,57
Depersonalizacja	5,42	5,51
Brak poczucia osiągnięć osobistych	21,03	11,07
Inteligencja emocjonalna	124,06	16,04

Dane zamieszczone w tabeli 1 wskazują, że badani pracownicy reprezentujący zawody usług społecznych charakteryzują się wysokim poziomem stresu zawodowego. Uzyskany wynik odpowiada wartości 7 stena (według norm – za: Dudek i in., 1999). Do najbardziej stresujących czynników występujących w pracy (wartości wyższe niż ustalone w badaniach normalizacyjnych) należą: psychiczne obciążenie pracą, brak nagród oraz kontakty społeczne.

Ze względu na brak norm do kwestionariusza MBI (mierzącego wymiary wypalenia zawodowego), trudno określić ich poziom. Porównując natomiast uzyskane wyniki z rezultatami innych badań można stwierdzić, że badana grupa pracowników sektora usług społecznych wykazuje nieco niższy stopień nasilenia tego zespołu (mierzonego tą samą metodą) w porównaniu z funkcjonariuszami policji ($M = 47,7$), pracownikami ochrony ($M = 52,7$), straży miejskiej ($M = 49,5$), ale wyższy w porównaniu ze strażakami ($M = 35,9$) (Ogińska-

-Bulik, 2006). Ponadto badaną grupę pracowników sektora usług społecznych charakteryzuje nieco niższy poziom wypalenia niż badanych przez Dierendocka i współautorów (2000) lekarzy ($M = 44,2$), a nieco wyższy niż pielęgniarek badanych przez Sęk (2000) ($M = 40,6$).

Badani pracownicy sektora usług społecznych uzyskali wynik 5 stena w zakresie inteligencji emocjonalnej (według norm – za: Jaworowska, Matczak, 2001), co wskazuje na przeciętny poziom tej zmiennej. 20,9% ($N = 136$) spośród badanych wykazuje niski, 55,1% ($N = 358$) – średni, a 24% ($N = 156$) – wysoki poziom inteligencji emocjonalnej. Średni wynik uzyskany przez badaną grupę pracowników usług społecznych jest niższy niż w badaniach normalizacyjnych prowadzonych przez Jaworowską i Matczak (2001), w których dla lekarzy wynosił on 131, dla pielęgniarek 129,7 i dla nauczycieli 126.

Następnie sprawdzono, czy płeć, a także staż pracy różnicują nasilenie analizowanych zmiennych (otrzymane wyniki zob. tabela 2).

Tabela 2.

Średnie wartości analizowanych zmiennych w grupie mężczyzn i kobiet

Zmienne	Mężczyźni ($N = 351$)		Kobiety ($N = 299$)		t	p
	M	SD	M	SD		
Stres w pracy – ogółem	110,68	29,63	111,16	26,88	-0,20	n.i.
Obciążenie psychiczne	18,99	6,83	20,61	7,03	-2,95	0,05
Brak nagród	16,42	6,09	17,56	6,09	-2,39	0,05
Niepewność organizacyjna	14,72	5,24	15,37	4,42	-1,69	n.i.
Stresujące kontakty społeczne	10,10	3,38	10,16	2,80	-0,26	n.i.
Poczucie zagrożenia	11,06	3,86	9,17	3,66	6,36	0,000
Uciążliwości fizyczne	7,80	3,37	6,99	3,27	3,11	0,01
Nieprzyjemne warunki	4,87	2,60	4,56	2,62	1,52	n.i.
Brak kontroli	7,98	2,74	7,82	2,31	0,80	n.i.
Brak wsparcia	5,31	2,09	5,03	2,04	1,73	n.i.
Odpowiedzialność	8,66	2,96	8,11	2,90	2,39	0,05
Wypalenie – ogółem	43,97	21,34	41,23	17,36	1,77	n.i.
Emocjonalne wyczerpanie	16,09	11,01	16,43	10,06	-0,39	n.i.
Depersonalizacja	5,94	6,06	4,81	4,72	2,60	0,01
Brak poczucia osiągnięć osob.	21,93	11,56	19,98	10,38	2,24	0,02
Inteligencja emocjonalna	122,05	17,29	126,43	14,10	-3,50	0,01

Płeć różnicuje w sposób istotny statystycznie nasilenie niektórych stresorów występujących w miejscu pracy badanych pracowników sektora usług społecznych (nie różnicuje ogólnego poziomu stresu zawodowego), dwóch wymiarów wypalenia zawodowego: depersonalizacji i braku poczucia osiągnięć

osobistych, a także poziomu inteligencji emocjonalnej. Mężczyźni wykazują wyższy, w porównaniu z kobietami, poziom stresu związany z poczuciem zagrożenia, uciążliwościami fizycznymi oraz odpowiedzialnością. Kobiety natomiast mają wyższe poczucie stresu związane z obciążeniem psychicznym pracą i brakiem nagród. Mężczyźni nie różnią się od kobiet w nasileniu ogólnego zespołu wypalenia zawodowego, wykazują jednakże wyższy poziom depersonalizacji i braku poczucia osiągnięć zawodowych. Badane kobiety charakteryzuje wyższy poziom inteligencji emocjonalnej. Ze względu na istotne statystycznie różnice w zakresie tej zmiennej kolejne analizy przeprowadzono, uwzględniając płeć badanych.

Staż pracy w niewielkim stopniu różnicuje nasilenie odczuwanego stresu ($M = 113,1$; $SD = 29,73$ – dla osób o niższym stażu pracy, poniżej 15 lat pracy, $M = 108,04$; $SD = 26,30$ – dla osób o wyższym stażu pracy, powyżej 15 lat pracy; $p < 0,05$) oraz zespołu wypalenia zawodowego ($M = 45,08$; $SD = 20,85$ – dla niższego stażu pracy, $M = 40,90$; $SD = 18,49$ – dla wyższego; $p < 0,05$). Staż pracy nie różnicuje poziomu inteligencji emocjonalnej ($M = 123,81$; $SD = 15,70$ i $M = 124,40$; $SD = 16,50$).

W następnym kroku analizy wyników obliczono współczynniki korelacji między inteligencją emocjonalną a odczuwanym stresem w pracy i zespołem wypalenia zawodowego (tabela 3).

Tabela 3.
Współczynniki korelacji między inteligencją emocjonalną a odczuwanym stresem w pracy i wypaleniem zawodowym

Zmienne	Mężczyźni	Kobiety
Stres w pracy – ogółem	-0,12*	-0,14*
Obciążenie psychiczne	-0,04	-0,05
Brak nagród	-0,12*	-0,09
Niepewność organizacyjna	-0,09	-0,06
Stresujące kontakty społeczne	-0,05	-0,04
Poczucie zagrożenia	-0,09	-0,08
Uciążliwości fizyczne	-0,03	-0,10
Nieprzyjemne warunki	-0,08	-0,02
Brak kontroli	-0,08	-0,13*
Brak wsparcia	-0,06	-0,10
Odpowiedzialność	-0,12*	-0,13*
Wypalenie – ogółem	-0,29***	-0,28***
Emocjonalne wyczerpanie	-0,26***	-0,06
Depersonalizacja	-0,37***	-0,19**
Brak poczucia osiągnięć osobistych	-0,09	-0,32***

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Przeprowadzona analiza korelacyjna wskazuje, że inteligencja emocjonalna silniej wiąże się z wypaleniem zawodowym niż z odczuwanym stresem w pracy, i to bez względu na płeć badanych pracowników. Niski poziom inteligencji emocjonalnej sprzyja rozwojowi zespołu wypalenia zawodowego; u mężczyzn – przede wszystkim wyczerpaniu emocjonalnemu i depersonalizacji, u kobiet – depersonalizacji i obniżonemu poczuciu osiągnięć osobistych. W przypadku mężczyzn inteligencja emocjonalna wiąże się (choć bardzo słabo) z ogólnym poziomem stresu, a spośród stresorów – z brakiem nagród i poczuciem odpowiedzialności, a w grupie kobiet – z brakiem kontroli i poczuciem odpowiedzialności.

Następnie sprawdzono, które z analizowanych zmiennych niezależnych są wyznacznikami zespołu wypalenia zawodowego. W tym celu wykorzystano wielokrotną analizę regresji (wersja krokowa, postępująca). Uzyskane wyniki badań wykazały, że odczuwany stres w pracy jest silniejszym wyznacznikiem zespołu wypalenia zawodowego niż inteligencja emocjonalna. W grupie mężczyzn stres wyjaśnia 14% zmienności wyników, podczas gdy inteligencja emocjonalna – 7%, a w grupie kobiet – odpowiednio 19 i 6% zmienności wyników. Dokonano także obliczeń, wprowadzając do równania regresji, oprócz inteligencji emocjonalnej, poszczególne stresory występujące w pracy (zamiast ogólnego wskaźnika stresu). Zestawienie końcowe uzyskanych wyników, uwzględniające także płeć badanych, przedstawia tabela 4.

Tabela 4.
Wyznaczniki zespołu wypalenia zawodowego pracowników usług społecznych

Zmienne	R^2	Beta	B	SE B	T	Ist. T
Mężczyźni						
Poczucie zagrożenia	0,13	0,16	0,89	0,30	2,92	0,010
Inteligencja emocjonalna	0,07	-0,23	-0,29	0,05	-5,18	0,000
Brak kontroli	0,04	0,20	1,62	0,47	3,41	0,001
Brak nagród	0,02	0,12	0,42	0,21	1,99	0,050
Kontakty społeczne	0,02	0,30	1,95	0,44	-4,36	0,000
Wyraz wolny			51,81	8,27	6,26	0,000
Kobiety						
Brak nagród	0,15	0,24	0,69	0,17	3,94	0,001
Inteligencja emocjonalna	0,06	-0,24	-0,29	0,06	-4,79	0,000
Obciążenie psychiczne pracą	0,03	0,16	0,40	0,16	2,41	0,020
Niepewność organizacyjna	0,01	0,15	0,62	0,26	2,36	0,020
Wyraz wolny			52,96	8,94	5,92	0,000

W grupie mężczyzn cztery czynniki związane ze stresem w pracy oraz IE okazały się wyznacznikami zespołu wypalenia zawodowego. Zmienne te łącznie wyjaśniają 29% zmienności wyników: $F(8,342) = 17,26$; $p < 0,000$. Najsilniejszym predyktorem w tej grupie okazało się poczucie zagrożenia. Inteligencja emocjonalna wyznacza 7% zmienności wariancji zmiennej zależnej, jaką jest wypalenie zawodowe. W grupie kobiet ujawnione w analizie predyktory, tj. trzy czynniki związane ze stresem w pracy oraz IE, wyjaśniają łącznie 25% zmienności wyników: $F(2,296) = 45,56$; $p < 0,000$, a sama inteligencja emocjonalna wyjaśnia 6% zmienności wypalenia zawodowego.

Ponadto sprawdzono, jaką rolę odgrywają odczuwany stres w pracy oraz inteligencja emocjonalna dla przewidywania poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego. W obydwu grupach stres pełni silniejszą rolę predykcyjną dla wszystkich wymiarów wypalenia. W grupie mężczyzn wyczerpanie emocjonalne jest wyjaśniane przez odczuwany stres w pracy w 14%, przez IE w 5%, depersonalizacja odpowiednio w 16% i 11%. Z kolei obniżone poczucie osiągnięć osobistych jest wyjaśniane przez obydwa zmienne po 1%. W grupie kobiet predyktorem emocjonalnego wyczerpania jest tylko odczuwany stres w pracy, który wyjaśnia 18% zmiennej zależnej. W przypadku depersonalizacji stres wyjaśnia 12%, a IE – 2% zmienności wariancji. Obniżone poczucie osiągnięć osobistych jest wyjaśniane przez stres w pracy w 10%, a przez IE w 2%.

Następnie sprawdzono, czy poziom inteligencji emocjonalnej różnicuje badanych pracowników pod względem poziomu odczuwanego stresu i nasilenia wypalenia zawodowego. Do porównania grup wykorzystano jednoczynnikową analizę wariancji, a istotność różnic między średnimi określono za pomocą testu T-Tukeya. Wyniki te przedstawiają tabele 5 i 6.

Tabela 5.
Nasilenie odczuwanego stresu i wypalenia zawodowego w zależności od poziomu inteligencji emocjonalnej w grupie mężczyzn

Zmienne	Inteligencja emocjonalna						<i>p</i>
	niska (<i>N</i> = 95)		przeciętna (<i>N</i> = 177)		wysoka (<i>N</i> = 79)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	
Stres w pracy – ogółem	120,30	33,11	105,05	26,21	111,75	29,73	$F = 8,61$; $p < 0,001$ gr1>2
Obciążenie psychiczne	20,47	7,58	17,69	5,80	20,39	7,42	$F = 6,76$; $p < 0,001$ gr1>2 i gr 2<3
Brak nagród	17,68	5,99	15,91	6,29	16,05	5,91	$F = 2,84$ n.i.
Niepewność organizacyjna	16,04	6,11	13,95	4,42	14,86	5,56	$F = 5,07$; $p < 0,001$ gr 1>2

Stresujące kontakty społeczne	11,03	3,42	9,28	2,58	10,82	4,36	$F = 11,19; p < 0,001$ gr1>2 i 2<3
Poczucie zagrożenia	11,63	3,98	10,80	3,70	10,94	4,07	$F = 1,47$ n.i.
Uciążliwości fizyczne	7,95	3,47	7,77	3,24	7,72	3,59	$F = 0,11$ n.i.
Nieprzyjemne warunki	5,50	3,03	4,62	2,30	4,70	2,58	$F = 3,91; p < 0,05$ gr1>2
Brak kontroli	8,53	2,81	7,71	2,51	7,98	3,10	$F = 2,78$ n.i.
Brak wsparcia	5,87	2,43	4,98	1,79	5,42	2,17	$F = 5,72; p < 0,01$ gr 1>2
Odpowiedzialność	9,43	3,20	8,24	2,78	8,68	2,91	$F = 5,08; p < 0,01$ gr1 >2
Wypalenie – ogółem	55,04	23,14	41,25	18,16	36,76	20,96	$F = 20,81; < 0,001$ gr1>2,3
Emocjonalne wyczerpanie	20,65	11,84	15,04	10,24	12,99	10,06	$F = 12,91; p < 0,001$ gr1>2,3
Depersonalizacja	9,84	7,16	5,10	5,14	3,13	3,91	$F = 35,80; p < 0,001$ gr1>2,3
Brak poczucia osiągnięć osobistych	24,55	10,19	21,11	11,12	20,65	13,58	$F = 3,41; p < 0,05$ gr1>2,3

Tabela 6.
Nasilenie odczuwanego stresu i wypalenia zawodowego w zależności od poziomu inteligencji emocjonalnej w grupie kobiet

Zmienne	Inteligencja emocjonalna						<i>p</i>
	niska (<i>N</i> = 41)		przeciętna (<i>N</i> = 181)		wysoka (<i>N</i> = 77)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	
Stres w pracy – ogółem	117,88	25,59	110,89	27,13	108,21	26,70	$F = 1,76$ n.i.
Obciążenie psychiczne	19,93	6,31	21,08	7,23	19,84	6,93	$F = 1,06$ n.i.
Brak nagród	18,27	5,92	17,72	6,37	16,83	5,11	$F = 0,89$ n.i.

Niepewność organizacyjna	15,83	3,83	15,36	4,33	15,14	4,95	$F = 0,32$ n.i.
Stresujące kontakty społeczne	10,56	2,33	9,97	2,72	10,36	3,19	$F = 0,94$ n.i.
Poczucie zagrożenia	9,80	3,94	9,08	3,59	9,05	3,71	$F = 0,71$ n.i.
Uciążliwości fizyczne	7,73	3,65	6,92	3,22	6,77	3,21	$F = 1,27$ n.i.
Nieprzyjemne warunki	4,56	2,44	4,38	2,49	5,00	3,00	$F = 1,53$ n.i.
Brak kontroli	8,37	1,87	7,82	2,40	7,54	2,28	$F = 1,69$ n.i.
Brak wsparcia	5,22	2,37	5,07	2,03	4,86	1,90	$F = 0,48$ n.i.
Odpowiedzialność	8,44	2,63	8,24	3,13	7,64	2,45	$F = 1,46$ n.i.
Wypalenie – ogółem	55,07	17,90	41,61	17,01	35,65	15,94	$F = 9,90; p < 0,001$ gr1>2 i 3
Emocjonalne wyczerpanie	17,93	10,20	16,31	10,27	15,91	9,55	$F = 0,57$ n.i.
Depersonalizacja	6,78	5,34	4,67	4,71	4,10	4,15	$F = 4,62; p < 0,01$ gr1>3
Brak poczucia osiągnięć osobistych	25,37	9,67	20,62	10,65	15,64	8,33	$F = 13,66; p < 0,001$ gr1,2>3

Przedstawione powyżej wyniki wskazują, że inteligencja emocjonalna wyraźniej różnicuje nasilenie wypalenia zawodowego niż odczuwanego stresu, i to w obydwu grupach badanych. W przypadku wypalenia zawodowego zależność ta ma charakter prostoliniowy: im wyższa inteligencja, tym niższe wypalenie, czyli mniejsze nasilenie emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i obniżonego poczucia osiągnięć osobistych. Natomiast dla odczuwanego stresu zależność ta ma raczej charakter krzywoliniowy i dotyczy tylko grupy mężczyzn. Najwyższy poziom stresu jest obserwowany w grupie pracowników o niskim poziomie inteligencji, jednakże najniższe jego nasilenie manifestują mężczyźni o średnim poziomie inteligencji.

PODSUMOWANIE I DYSKUSJA

Uzyskane wyniki badań wykazały, że badana grupa pracowników sektora usług społecznych charakteryzuje się wysokim poziomem stresu, a czynnikami stresującymi są przede wszystkim psychiczne obciążenie pracą, brak nagród oraz kontakty społeczne.

Badani pracownicy prezentują przeciętne nasilenie wypalenia zawodowego, zbliżone poziomem do wypalenia przedstawicieli innych grup zawodowych, oraz przeciętny poziom inteligencji emocjonalnej. Mężczyźni nie różnią się od kobiet w sposób istotny statystycznie w zakresie ogólnego poziomu stresu i wypalenia zawodowego (choć charakteryzuje ich wyższy poziom depersonalizacji i braku poczucia osiągnięć osobistych), ale wykazują istotnie niższy poziom inteligencji emocjonalnej.

O ile rola stresu w rozwoju zespołu wypalenia zawodowego została dość dobrze udokumentowana w literaturze (Ogińska-Bulik, 2002; 2003b; 2006; Tucholska, 2003; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006), to wyraźny niedosyt budził stan badań wskazujących na rolę inteligencji emocjonalnej w spostrzeganiu stresogenności pracy, a przede wszystkim w ponoszeniu negatywnych konsekwencji tego stresu, w tym wypalenia zawodowego.

Jak wskazują uzyskane wyniki badań, odczuwany stres w pracy może wywierać silniejszy wpływ na rozwój wypalenia zawodowego niż posiadana inteligencja emocjonalna, i to zarówno w grupie kobiet, jak i mężczyzn. Świadczą o tym uzyskane współczynniki korelacji oraz wyniki analizy regresji wskazujące, że w przypadku mężczyzn stres wyjaśnia 14%, a inteligencja emocjonalna 7% zmienności wyników zmiennej zależnej, zaś w grupie kobiet – odpowiednio 19 i 6%. Inteligencja emocjonalna pełni silniejszą rolę predykcyjną w przypadku mężczyzn niż kobiet. W tej grupie okazała się czynnikiem znaczącym przede wszystkim dla poczucia depersonalizacji, wyjaśniając 11% zmienności. Im wyższa inteligencja emocjonalna, tym mniejsza skłonność do depersonalizowania klientów. W przypadku kobiet IE okazała się wyznacznikiem depersonalizacji i braku poczucia osiągnięć osobistych, natomiast nie jest predyktorem emocjonalnego wyczerpania. Może to wskazywać, że rozwój (a także zapobieganie) wypalenia w grupie kobiet, oprócz doświadczanego stresu, jest uwarunkowany innymi właściwościami jednostki. Istotną rolę, jak wynika z danych prezentowanych w literaturze, zdają się tu odgrywać nasilenie neurotyzmu (Schaufeli, Enzmann, 1998; Ogińska-Bulik, 2005b), poczucie koherencji (Ogińska-Bulik, 2006; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006), poczucie kontroli (Krawulska-Ptaszyńska, 1992; Sęk, 2000), dyspozycyjny optymizm (Ogińska-Bulik, 2003a; 2003b; Seligman, 1995), samoocena czy poczucie własnej wartości (Ogińska-Bulik, 2003b; 2006; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006), a także preferowane sposoby radzenia sobie ze stresem (Schaufeli, Enzmann, 1998; Ogińska-Bulik, 2002; Tucholska, 2003). Wyższy poziom neurotyzmu, charakterystyczny dla kobiet, oraz preferowanie strategii radzenia sobie ze stresem skoncentrowanych na emocjach czy unikaniu, mogą zwiększać poczucie stresu w pracy, co pociąga za sobą wzrost ryzyka rozwoju zespo-

łu wypalenia zawodowego. Właściwości te mogą także, niezależnie od poziomu doświadczanego stresu, sprzyjać rozwojowi tego zespołu. Istotną rolę w rozwoju (i zapobieganiu) wypalenia zawodowego pełni także wsparcie społeczne (Sęk, 1994; Ogińska-Bulik, 2004; 2006; Ogińska-Bulik, Kaflik-Pieróg, 2006).

Przedstawione powyżej wyniki wskazują, że inteligencja emocjonalna wyraźniej różnicuje nasilenie wypalenia zawodowego niż odczuwanego stresu. W przypadku wypalenia zawodowego zależność ta występuje niezależnie od płci badanych i ma charakter prostoliniowy: im wyższa inteligencja, tym niższe wypalenie, przejawiające się w mniejszym nasileniu emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i obniżonego poczucia osiągnięć osobistych. Natomiast w przypadku odczuwanego stresu zależność ta dotyczy tylko grupy mężczyzn i wykazuje raczej charakter krzywoliniowy. Najwyższy poziom stresu jest obserwowany w grupie pracowników o niskim poziomie inteligencji emocjonalnej, jednakże najniższe jego nasilenie manifestują mężczyźni o średnim (a nie wysokim) poziomie inteligencji. Może to sugerować, że wzrost inteligencji emocjonalnej u mężczyzn prowadzi do większego zaangażowania w pracę i problemy klientów (pacjentów), a to może pociągać za sobą wzrost poczucia stresu. Uzyskane w tym zakresie wyniki wskazują, że w badaniach dotyczących roli indywidualnych właściwości pracownika, w tym inteligencji emocjonalnej, w rozwoju negatywnych skutków doświadczanego stresu, powinna być uwzględniana płeć badanych.

Otrzymane rezultaty są zgodne z wynikami badań autorów zagranicznych – wskazującymi, że pracownicy o wyższym poziomie inteligencji emocjonalnej spostrzegają swoje środowisko pracy jako mniej stresujące (Bar-On, 2001; Slaski, Cartwright, 2002) oraz że kobiety z wyższym poziomem inteligencji emocjonalnej są mniej podatne na wypalenie zawodowe (Reilly, 1994; Duran, Extremera, 2004) – a także częściowo zgodne z wynikami badań polskich (Ogińska-Bulik, 2005a), w których wykazano, że pracowników służb społecznych o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej charakteryzuje niższy poziom odczuwanego stresu w pracy i lepszy stan zdrowia psychicznego, przejawiający się przede wszystkim w niższym nasileniu objawów depresji.

Uzyskane wyniki badań wydają się istotne dla praktyki psychologicznej. Mogą być przydatne przede wszystkim w programach interwencyjnych mających na celu zapobieganie negatywnym skutkom doświadczanego stresu w pracy, a przede wszystkim w obniżaniu nasilenia zespołu wypalenia zawodowego. Oddziaływania mające na celu zwiększenie poziomu inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych, m.in. poprzez wzrost samoświadomości, samokontroli, podwyższenie poziomu empatii, motywowania się, współpracy z innymi ludźmi czy zwiększenia umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, mogą w znacznym stopniu zmniejszyć nasilenie tego zespołu.

BIBLIOGRAFIA

- Bar-On, R. (2001). *Emotional intelligence and self-actualization*. [W:] J. Ciarrochi, J. Forgas, J. Mayer (red.), *Emotional intelligence in every day life. A scientific inquiry* (s. 82-97). Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Beisert, M. (2000). Przejawy, mechanizmy i przyczyny wypalania się u pielęgniarzek. [W:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie* (s. 182-215). Warszawa: PWN.
- Cieślak, R. (1998). Wsparcie społeczne a stres w pracy kierowniczej. *Czasopismo Psychologiczne*, 4, 29-46.
- Dierendonck, D., Schaufeli, W., Sixma, H. (2000). Wypalenie zawodowe wśród lekarzy ogólnych z perspektywy równości. [W:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie* (s. 168-181). Warszawa: PWN.
- Dudek, B., Koniarek, J., Szymczak, M. (2001). Osobowość a postrzeganie stresogenności pracy w policji. *Czasopismo Psychologiczne*, 7, 2, 175-183.
- Dudek, B., Waszkowska, M., Hanke, W. (1999). *Ochrona zdrowia pracowników przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego*. Łódź: Wyd. Instytutu Medycyny Pracy.
- Duran, A., Extremera, N. (2004). Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities. *Psychological Reports*, 95, 2, 386-392.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencja emocjonalna*. Poznań: Wyd. Media Rodzina.
- Jaworowska, A., Matczak, A. (2001). *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE – podręcznik*. Warszawa: Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Krawulska-Ptaszyńska, A. (1992). Analiza czynników wypalania zawodowego u nauczycieli szkół średnich. *Przegląd Psychologiczny*, 3, 404-409.
- Ogińska-Bulik, N. (2002). Radzenie sobie ze stresem u funkcjonariuszy policji. *Zeszyty Naukowe WSHE w Łodzi (Psychologia)*, 1, 7-15.
- Ogińska-Bulik, N. (2003a). *Stres zawodowy u policjantów. Źródła – Konsekwencje – Zapobieganie*. Łódź: Wyd. Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej.
- Ogińska-Bulik, N. (2003b). Zasoby osobiste chroniące funkcjonariuszy policji przed negatywnymi skutkami stresu zawodowego. [W:] Z. Juczyński, N. Ogińska-Bulik (red.), *Zasoby osobiste i społeczne sprzyjające zdrowiu jednostki* (s. 91-106). Łódź: Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego.
- Ogińska-Bulik, N. (2004). Wsparcie społeczne jako bufor chroniący menedżerów przed negatywnymi skutkami stresu w pracy. *Zeszyty Naukowe WSHE w Łodzi (Psychologia Zdrowia)*, 1, 121-135.
- Ogińska-Bulik, N. (2005a). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18, 2, 167-175.
- Ogińska-Bulik, N. (2005b). Perceived job stress. Personality Traits and Burnout Syndrome in Police Officers. *Polish Journal of Applied Psychology*, 13, 1, 7-24.
- Ogińska-Bulik, N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych*. Warszawa: Wyd. Difin.

- Ogińska-Bulik, N., Kaflik-Pieróg, M. (2006). *Stres zawodowy w służbach ratowniczych*. Łódź: Wyd. WSHE.
- Pasikowski, T. (2000). Polska adaptacja Maslach Burnout Inventory. [W:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie* (s. 135-148). Warszawa: PWN.
- Reilly, N. P. (1994). Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor-burnout relationship. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 397-414.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso D. (2004). Pozytywna psychologia inteligencji emocjonalnej. [W:] J. Czapiński (red.), *Psychologia pozytywna* (s. 380-398). Warszawa: PWN.
- Seligman, M. (1995). *Optymizmu można się nauczyć*. Poznań: Media Rodzina.
- Sęk, H. (1994). Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania. [W:] J. Brzeziński, L. Witkowski (red.), *Edukacja wobec zmiany społecznej* (s. 325-343). Poznań-Toruń: Wyd. Edytor.
- Sęk, H. (2000). Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej. [W:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 83-112). Warszawa: PWN.
- Schaufeli, W., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Slaski, M., Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Tucholska, S. (2003). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli*. Lublin: Wydawnictwo KUL.