



Janusz Siwiorek
Uniwersytet Śląski

Modele wypalenia zawodowego – ujęcie teoretyczne / *Models of professional burnout – theoretical approach*

Streszczenie

Artykuł przedstawia i analizuje różne modele wypalenia zawodowego. Przedstawione są źródła tego zjawiska, jego rozwój i najnowsze teorie z ich podstawowymi założeniami.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe; model wypalenia zawodowego.

Abstract

This article presents and analyzes different models of professional burnout. The origins of the concept as well as its development and some recent theories with their basic principles are introduced and discussed.

Keywords: professional burnout; model of burnout.

WYPALENIE ZAWODOWE

Wypalenie zawodowe opisywane bywa jako „choroba nadmiernego zaangażowania”, która najczęściej powstaje w sytuacji porównania wartości, celów oraz psychicznych i fizycznych kosztów związanych z wykonywaną pracą. Wypalenie nie jest zwykłym zmęczeniem, ponieważ osoba może być bardzo zmęczona pracą, ale czerpać z niej satysfakcję (Bartkowiak 2009). Najczęściej sugeruje się, że proces wypalenia w zawodzie zaczyna się bardzo powoli i niezauważalnie, a ujawnia się nagle i z dużą siłą (Kozak 2009).

Perlman i Hartman (1982, za: Schaufeli, Enzmann, Girault 1993) stworzyli tak zwaną „syntetyczną definicję” wypalenia zawodowego będącego reakcją na przewlekły stres emocjonalny z trzema komponentami: emocjonalnym i/lub fizycznym wyczerpaniem, obniżoną wydajnością w pracy i nadmierną depersonalizacją (por. Anczewska i Roszczyńska 2004: 14; Sęk 2011: 113).

Pierwszy przykład zachowania, zakwalifikowanego jako wypalenie zawodowe pochodzi z 1953 roku, w którym opisano pielęgniarkę oddziału szpitala psychiatrycznego. Jej praca została opisana w pewnym momencie jako jedna wielka frustracja (por. Porczyk 2013: 68). W owym czasie zjawisko zostało określone po raz pierwszy mianem wypalenia zawodowego (ang. *professional burnout*) w artykule amerykańskiego psychiatry psychoanalityka Herberta Freudenbergera (por. Siwiorek 2015, 2016). Były to pierwsze próby badania relacji pomagania, w których zwracano uwagę na koszty i jej wpływ na pracownika (por. Santinello 2008). W Polsce zaczęto zajmować się tym problemem indywidualnym i społecznym pod koniec lat osiemdziesiątych (Sęk 2011).

Rozważania dotyczące różnorodnych ograniczeń konstruktów wypalenia zawodowego przyniosły nowe propozycje jego operacjonalizacji i przyczyniły się do rozwoju teorii. Jednakże liczne modele wypalenia w zawodzie początkowo miały charakter spekulacyjny i dotychczas nie powstał jeden uniwersalny model zespołu wypalenia zawodowego, a raczej różne podejścia teoretyczne (por. Santinello 2008; Ślęzyk-Sobol 2012).

KONCEPCJA WYPALENIA ZAWODOWEGO HERBERTA FREUDENBERGERA

Freudenberger (1974, 1975) w swoim ujęciu wypalenia zawodowego zwraca uwagę na indywidualne uwarunkowania tego zjawiska i koncentruje się przede wszystkim na niepowodzeniu dotyczącym prób utrzymywania pozytywnego wizerunku siebie, jako przyczynie pojawienia się pierwszych objawów wypalenia. Określił on wypalenie zawodowe jako krańcowy stan wyczerpania, który został spowodowany zbyt wysokim zapotrzebowaniem na energię i wszelkiego rodzaju zasoby, jakimi dysponuje jednostka.

Według Freudenbergera i Richelsona (1980) wypalenie zawodowe jest to „stan zmęczenia lub frustracji spowodowany poświęceniem się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, które nie przyniosły oczekiwanej nagrody” (s. 13) [tłum. wł.]. Wypalenie to wysoki koszt wysokich osiągnięć, a stan przewlekłego wypalenia zawodowego wpływa nie tylko na wykonywanie przez profesjonalistów pracy, ale i na ich samopoczucie (por. Santinello 2008; Pines 2011).

KONCEPCJA WYPALENIA ZAWODOWEGO JAKO NARASTAJĄCEGO ROZCZAROWANIA

Koncepcja wypalenia zawodowego Edelwicha i Brodsky’ego (1980) odnosi się do intrapsychicznych zmian, których doświadcza jednostka w wyniku rozczarowań spowodowanych pracą. Zadania silnie obciążające emocjonalnie, jakimi są niesienie pomocy i wspieranie potrzebujących oraz związana z nimi utrata sił prowadzi do narastania kolejnych symptomów wypalenia zawodowego.

Idealistyczne i szlachetne motywy, których jednostki nie są w stanie zrealizować, stają się główną przyczyną frustracji pracowników, a udaremnione dążenia prowadzą do zniechęcenia, rozczarowania i utraty zainteresowania obowiązkami zawodowymi. Jednakże główną rolę w powstaniu wypalenia zawodowego Edelwich i Brodsky

(1980) przypisują czynnikom środowiskowym, którymi są między innymi: przeciążenie pracą, brak możliwości rozwoju, niski status społeczny wykonywanego zawodu i brak wsparcia ze strony organizacji.

Pracownicy na początkowym etapie swojej kariery zawodowej doświadczają tak zwanej fazy entuzjazmu będącej częścią procesu narastania coraz głębszego rozczarowania. Kolejnym etapem jest faza stagnacji (tak zwana faza „zawieszenia broni”), która związana jest z wyciszeniem wynikającym ze zdobytego doświadczenia i rozczarowań zawodowych oraz wzrostem krytycyzmu.

Kolejna faza – frustracji pojawia się w wyniku niezaspokojonych potrzeb i pragnień ściśle powiązanych z pracą zawodową. Tym wyższy jest poziom frustracji jednostki, im silniejsza jest doświadczana deprywacja. Faza frustracji traktowana jest tutaj jako kluczowa dla procesu wypalenia w zawodzie.

Kolejną fazą wypalenia zawodowego jest apatia, która objawia się tendencjami do izolowania się prowadzącymi do wycofywania się z aktywności zawodowej zarówno na płaszczyźnie fizycznej, jak i psychicznej. Faza apatii wymaga zewnętrznej interwencji w formie pomocy psychologicznej lub psychiatrycznej – stąd pojawia się ostatnia – piąta faza wypalenia zawodowego tak zwana faza interwencji i związana jest właśnie z podjęciem próby zmiany i odwrócenia sekwencji poprzednich etapów (Edelwich, Brodsky 1980).

KOGNITYWNO-BEHAWIORALNA KONCEPCJA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Scott Meier (1983) stworzył swoją koncepcję wypalenia zawodowego na podstawie poznawczo-behawioralnej teorii uczenia się. Zgodnie z tą koncepcją jednostka kreuje trzy rodzaje oczekiwań i są to: oczekiwania związane ze wzmocnieniem – dotyczące poszukiwania pozytywnych informacji zwrotnych co do rezultatów pracy, oczekiwania związane z wynikami i postępami uczniów oraz podopiecznych, a także oczekiwania związane ze skutecznością – dotyczące odczuwania kompetencji. Wypalenie jest więc definiowane tutaj jako stan, w którym jednostka oczekuje od swojej pracy niewielkiej nagrody i znacznej kary z powodu braku cennego wzmocnienia, rezultatów dających się kontrolować i osobistej kompetencji (Meier 1983; por. Meier 1984).

Pomimo że brakuje empirycznych badań, które bazowałyby na kognitywno-behawioralnej koncepcji wypalenia zawodowego Meiera, to ujęcie wypalenia w zawodzie jako wzoru błędnych oczekiwań może służyć wytłumaczeniu zjawiska wyuczzonej bezradności, która powoduje, że jednostka nie podejmuje aktywnych strategii zapobiegających narastaniu symptomów (por. Ślęzyk-Sobol 2012).

MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO CHRISTINY MASLACH I SUSAN JACKSON

Według wielowymiarowego modelu wypalenia zawodowego Susan Jackson i Christiny Maslach (1981) wypalenie jest to „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” (Maslach

2011: 15; por. Maslach 1993: 20; Maslach 2003: 2). Jest to zatem stan indywidualnego stresu w obrębie złożonej sieci relacji interpersonalnych, która również obejmuje koncepcję samego siebie i innych ludzi (Santinello 2008). W zrewidowanym ujęciu wypalenia składnik depersonalizacji został zastąpiony czynnikiem określonym jako cynizm (por. Maslach 2001; Maslach, Leiter 2008). Należy zaznaczyć, że powyższa definicja wypalenia nie została wyprowadzona z żadnej istniejącej teorii, ale została opracowana na podstawie badań eksploracyjnych (Maslach 2011).

Wypalenie zawodowe rozpoczyna się wyczerpaniem emocjonalnym, które przyczynia się do wywołania reakcji depersonalizacji, a poczucie dokonań osobistych słabnie w sposób autonomiczny, niezależnie od pozostałych dwóch wymiarów (por. Santinello 2008). Pomimo że niektórzy autorzy utrzymują, że zasadnicze znaczenie w generowaniu wypalenia zawodowego mają indywidualne cechy osobowości, to w licznych badaniach wykazano, że wskaźniki wypalenia zawodowego związane są w największym stopniu z czynnikami środowiska zawodowego (Maslach, Goldberg 1998; por. Santinello 2008).

MODEL OPARTY NA TEORII ZACHOWANIA ZASOBÓW

W modelu opartym na teorii zachowania zasobów Hobfolla (1988, 2006) twierdzi się, że stres psychologiczny, który w przypadku braku skutecznego radzenia sobie prowadzi do pojawienia się objawów wypalenia, może pojawić się w jednej z trzech sytuacji to jest zagrożenia posiadanych zasobów, utraty zasobów lub inwestowania zasobów bez uzyskania rezultatów adekwatnych do włożonego wysiłku (Hobfoll, Freedy 1993: 117).

Jednostki posiadają wrodzoną motywację do osiągnięcia i ochrony wartości postrzeganych przez nie jako wartościowe. Hobfoll wyróżnił cztery rodzaje zasobów: zasoby materialne (przedmioty określające status społeczno-ekonomiczny), zasoby osobiste (umiejętności oraz odpowiednia struktura osobowości), zasoby stanu (okoliczności umożliwiające dostęp do innych zasobów lub ich zdobycie, na przykład zdrowie, stała posada) oraz zasoby energii (pochodne własnej energii i pozostałych zasobów). Posiadanie tych zasobów wywołuje u człowieka zadowolenie, a ich brak prowadzi do narastania stresu (por. Terelak 2008).

W koncepcji tej wypalenie jest procesem rozwijającym się w czasie i wynikającym z wydatkowania, utraty lub wyczerpania zasobów, których nie można odbudować. W wyniku powtarzających się strat zasoby jednostki stają się zagrożone lub w niewystarczającym stopniu odbudowywane, co przy wydatkowaniu kolejnych zasobów osobistych prowadzi do wzmożonego odczucia straty. W wyniku tak zaburzonej równowagi jednostka nie jest w stanie skutecznie zarządzać własnymi zasobami, co prowadzi do narastania wypalenia (por. Hobfoll 1988; Hobfoll, Freedy 1993; Terelak 2008).

EGZYSTENCJALNY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

W perspektywie egzystencjalnej wypalenia zawodowego zasadniczą przyczyną wypalenia tkwi w ludzkiej potrzebie sensu życia. Człowiek chce wierzyć, że to, co robi jest pożyteczne i ważne (Pines, Aronson 1988).

Jednym z możliwych wyjaśnień wysokiej częstotliwości występowania wypalenia zawodowego w obecnych czasach jest sekularyzacja społeczeństwa (Pines 2011). W przeszłości to religia była najczęściej wybieranym „środkiem” spełniającym funkcję przewycięzania śmierci, natomiast w dzisiejszych czasach ci, którzy odrzucili religijne podejście do pytań egzystencjalnych, często wybierają alternatywną odpowiedź – pracę. Osoby, które dokonały takiego wyboru, próbują uzyskać dzięki swej pracy poczucie sensu całego swojego życia, a gdy pojawia się myśl, że zawiodły, pojawia się u nich wypalenie (por. Pines 2011).

Według Pines i Aronson (1988) wypalenie jest to „stan fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania spowodowany przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są emocjonalnie obciążające” (Pines 1993: 35) [tłum. wł.]. Ich zdaniem to długotrwałe zaangażowanie w sytuacje obciążające pod względem emocjonalnym jest przyczyną wypalenia, a stan początkowy charakteryzuje wysokie poczucie dokończenia osobistych (por. Pines 2011).

U podstaw tego modelu leży założenie, że „tylko osoby wysoce zmotywowane mogą się wypalić [...] aby się wypalić, trzeba najpierw [„]płonąć” (Pines 1993: 41) [tłum. wł.]. Zgodnie z tym modelem osoby takie rozpoczynają pracę ze wzniosłymi celami (dla siebie samych) oraz wysokimi oczekiwaniami (dotyczącymi tego, co ma im zapewnić praca). Oczekiwania te sprowadzają się do tego, że praca będzie miała istotny wpływ i pozwoli danej osobie odnosić sukcesy. Spełnienie tych oczekiwań uwarunkowane jest natomiast środowiskiem pracy, które może być wspierające i stresujące (por. Pines 2011).

Egzystencjalny model wypalenia nie jest modelem statycznym – ludzie w każdym momencie mogą przechodzić z jednej części tego modelu do drugiej. Jeśli ktoś pracuje we wspierającym środowisku, może doświadczyć porażki oraz pierwszych oznak wypalenia i przeciwnie – gdy dana osoba pracuje w niedającym wsparcia i stresującym środowisku pracy, może osiągnąć ważny cel i doświadczyć sukcesu, co pozwoli czerpać z niego poczucie egzystencjalnego znaczenia. Ponadto wartym zaznaczenia jest, że w momencie, gdy proces wypalenia już się rozpoczął, może on zostać przerwany w różnych momentach, na przykład poprzez osiągnięcie jakiegoś celu (por. Pines 2011).

MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO BAZUJĄCY NA TEORII DZIAŁANIA

Matthias Burisch (1993: 76) twierdzi, że jeśli wypalenie jest „raczej niespecyficznym zjawiskiem, to wyjaśnienia zaproponowane przez różne teorie zapewne również będą bardzo niespecyficzne” [tłum. wł.]. Ponadto Burisch (2011) utrzymuje, że wypalenie zawodowe jest ogólną nazwą dla różnych typów kryzysu, które zostały błędnie zdefiniowane i że jest ono rozmytym zbiorem symptomów lub osób, które te symptomy ujawniają. Twierdzi on, że dotychczas nie było możliwe zdefiniowanie wypalenia zawodowego w zadowalający sposób i ta niemożność hamuje postęp w zrozumieniu tego zjawiska (por. Burisch 1993).

Burisch (2002) stworzył model wypalenia zawodowego w oparciu o teorię działania. Podstawowymi elementami analizy są w tym przypadku tak zwane „epizody działania”, którymi mogą być na przykład rozmowa trwająca minuty czy też budowanie

kariery zawodowej trwające dziesięciolecia. Epizody te tworzą pewnego rodzaju hierarchię, tzn. niektóre są nadrzędne w stosunku do innych. Występują cztery typy zaburzonych epizodów działania i są to: utrudnienie osiągnięcia celu, udaremnienie motywu, niewystarczająca nagroda oraz nieoczekiwane negatywne efekty uboczne, które mogą zniwelować część lub całość tego, co zostało osiągnięte. Pojedynczy zaburzony epizod działania powoduje tak zwany „stres pierwotny” i raczej nie prowadzi do wypalenia. Jednak nieudane próby poradzenia sobie z tą sytuacją prowadzą do utraty autonomii i powodują tak zwany „stres wtórny”. Podczas gdy skuteczne radzenie sobie ze stresem wtórnym prowadzi do pozytywnych rezultatów to jest rozwoju osobowości i zwiększenia własnych kompetencji zaradczych, powtarzające się porażki mogą skutkować wypaleniem (Burisch 2011; por. Anczewska 2006).

MODEL OPARTY NA PSYCHOLOGICZNEJ TEORII SYMETRYCZNYCH RELACJI

Buunk i Schaufeli dokonali integracji wielowymiarowego modelu wypalenia z teorią porównań społecznych i stworzyli model oparty na psychologicznej teorii symetrycznych relacji (teorii równości) (por. Buunk, Schaufeli 1993; por. Maslach 2011). Według tej koncepcji ludzie mają silną skłonność do szukania wzajemności w relacjach z otoczeniem i oceniają je w kategoriach kosztów, inwestycji, nagród i zysków; oczekuje się więc, że inwestycje i zyski po obu stronach relacji powinny być proporcjonalne. Brak równości w relacji jest przyczyną stresu i w związku z tym ludzie dążą do jej przywrócenia.

Wypaleniu sprzyjają dwa typy nierówności: w relacjach pracownika z osobami, którym świadczy usługi oraz w relacjach z instytucją, która go zatrudnia. Profesjonalności zajmujący się pomaganiem wydają się więc oczekiwać za swój wysiłek pewnych gratyfikacji, na przykład, żeby klienci okazywali wdzięczność, pacjenci stosowali się do zaleceń (por. Anczewska 2006: 24). Niejednokrotnie uzyskanie takich nagród jest trudne lub wręcz niemożliwe, na przykład w przypadku pacjentów przewlekłe chorych, co prowadzi w konsekwencji do braku wzajemności i równości w relacji. Pracownicy w konsekwencji, aby temu zaradzić, skłonni są zwiększać swój wysiłek, a jeśli to nie przynosi oczekiwanych rezultatów, odczuwana nierówność pogłębia się i prowadzi do emocjonalnego wyczerpania. W tym modelu depersonalizacja jest sposobem zmniejszenia własnych inwestycji i próbą przywrócenia równowagi. Jest to strategia, która pogarsza relację w coraz większym stopniu i prowadzi do obniżonego poczucia dokonania osobistych (por. Buunk, Schaufeli 1993; Anczewska 2006).

Podobne procesy zachodzą w relacjach z instytucją zatrudniającą – pracownicy oczekują „nagrody” za swój wysiłek i pracę na jej rzecz. Brak wzajemności i równości w tej relacji może wynikać z dysproporcji pomiędzy oczekiwaniami pracownika a rzeczywistymi warunkami pracy, wsparciem ze strony współpracowników i przełożonych, czy też wynagrodzeniem (por. Buunk, Schaufeli 1993; Anczewska 2006).

FAZOWY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

W fazowym modelu wypalenia zawodowego (Golembiewski, Scherb, Boudreau 1993; Golembiewski, Boudreau, Munzenrider, Luo 1996) zwraca się dodatkowo uwagę na negatywne konsekwencje dla instytucji, które wynikają z faktu „wypalania się”

pracowników. Wypalenie w zawodzie jest przedstawione tutaj jako zjawisko fazowe, które spowodowane jest pracą w przeciążających warunkach i objawia się w sposób bezpośredni pogorszeniem jakości pracy.

Na podstawie badań empirycznych został zaproponowany odmienny przebieg procesu wypalenia zawodowego – początkowo obserwuje się u pracownika obniżenie satysfakcji z pracy, następnie podwyższenie napięcia w pracy, w późniejszym etapie pogorszenie oceny jakości pracy, obniżającą się samoocenę, tendencje do zmiany pracy, pojawianie się fizycznych symptomów i wzrost negatywnych stanów afektywnych oraz nasilenie niepsychotycznych objawów psychiatrycznych. Należy zaznaczyć, że nie wszystkie wypalone osoby przechodzą przez wyszczególnione fazy. Jednakże podkreśla się znaczącą utratę kondycji u wszystkich badanych podczas pogłębiania się zjawiska. Tak więc w przypadku wypalenia zawodowego w modelu fazowym w początkowym stadium pojawia się depersonalizacja, prowadząca do obniżonego poczucia dokonani osobistych, które z kolei wywołuje emocjonalne wyczerpanie (Golembiewski, Boudreau, Goto, Murai 1993; Golembiewski, Scherb, Boudreau 1993; Golembiewski, Boudreau, Sun, Luo 1998; por. Anczewska 2006; por. Ślęzyk-Sobol 2012).

POZNAWCZY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

Wypalenie w podejściu społeczno-poznawczym zdefiniowane jest jako zespół objawów pojawiających się u osób wykonujących zawody, w których bliski, pełen zaangażowania kontakt interpersonalny oraz cechy osobowości profesjonalisty stanowią podstawowe instrumenty czynności zawodowych decydujące o poziomie wykonywania zawodu, o sukcesach i porażkach zawodowych (Sęk 2011: 84).

Zgodnie z poznawczym modelem wypalenia zawodowego pojawia się ono w sytuacji działania przewlekłego stresu charakterystycznego dla zawodów społecznych. Stres ten zależy od realnego kontekstu wykonywania zawodów o podobnej, ale zróżnicowanej między sobą strukturze (stres zaangażowania osobistego i stres interakcji społecznej). Obiektywnie działający stres pracy i organizacji wraz ze stresem makrospołecznym, który wynika, na przykład z przemian polityczno-ekonomicznych i różnych reform, jest interpretowany przez poszczególne osoby i poddany ocenie pierwotnej na trzy sposoby – jako wyzwanie, zagrożenie lub strata. Wykorzystując własne strategie podmiot próbuje sobie radzić ze stanem stresu i uczuciami frustracji, rozczarowania, poczucia braku sukcesu, a często również zagrożenia i straty w życiu zawodowym (Sęk 2011).

W miejsce racjonalnej i realistycznej oceny sytuacji oraz głębokiego namysłu nad własnym zawodem, pojawiają się już pierwsze oznaki nadmiernego, obronnego dystansowania się. Tego typu zachowania są w różnym stopniu tolerowane społecznie. Jednakże zazwyczaj klienci, nie godząc się na ten typ zachowań, reagują zwrotnie negatywnie oceniając poziom przygotowania lub motywację i kompetencje zawodowe osób świadczących usługi. Gdy tym procesom zaczyna towarzyszyć coraz większe poczucie niekompetencji, niezadowolenia i pokrzywdzenia oraz poczucie utraty sensu pracy, można wtedy mówić o pełnym zespole wypalenia zawodowego, którego efektem może być chęć zmiany zawodu lub staranie się o przejście na rentę. W stadium pełnego rozwoju wypalenia zawodowe charakteryzuje się objawami takimi jak: wyczerpanie emocjonalne i psychofizyczne, depersonalizowanie podmiotów

interakcji zawodowej i cynizm oraz obniżona satysfakcja zawodowa, aż do poczucia braku sensu i rezygnacji (Lauderdale 1982; Pines, Aronson 1988; Burisch 1989, za: Sęk 2011; por. Maslach 2003).

DYNAMICZNY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

Dynamiczny model Chernissa podkreśla znaczenie konfrontacji wyobrażeń i oczekiwań z rzeczywistością zawodową, czynników organizacyjnych oraz poczucia własnej skuteczności (por. Cherniss 1993; Schaufeli, Enzmann 1998; por. Anczewska 2006). Według Chernissa głównym źródłem wypalenia jest niezdolność profesjonalistów do wytworzenia poczucia kompetencji i własnej skuteczności (por. Pines 1993).

W modelu Chernissa zjawisko wypalenia zawodowego przedstawione jest jako wielofazowy proces, w którym zachodzą negatywne zmiany postaw i zachowań pod wpływem napięcia wywołanego pracą. Natomiast jako przyczynę wypalenia zawodowego model ten uwzględnia brak kompetencji zaradczych pracownika. Proces wypalenia charakteryzuje się poczuciem rozczarowania i utratą żywionych przez jednostkę oczekiwań związanych z pracą. Pierwszym etapem wypalenia jest faza napięcia – czyli brak odpowiedniości i występowanie sprzeczności między posiadanymi przez jednostkę zasobami a wymaganiami stanowiska pracy. Fazą drugą jest faza przeciążenia, która pojawia się stosunkowo szybko po pierwszej fazie i charakteryzuje się epizodami emocjonalnego napięcia oraz poczuciem wyczerpania i zmęczenia. Ostatnim etapem jest faza trzecia – zachowanie defensywne i wypalenie, która charakteryzuje się zmianą postaw i zachowań w stosunku do innych osób a objawia się dystansem i skłonnością do cynicznego zaabsorbowania własnymi potrzebami (Cherniss 1980a).

Bazując na rezultatach podłużnych badań Cherniss wyprowadził wnioski, że osoby, które we wczesnych etapach kariery zawodowej doświadczyły symptomów wypalenia zawodowego, ale posiadały odpowiednie przygotowanie zawodowe i podnosiły swoje kwalifikacje poprzez adekwatne szkolenia, wzmacniając swoje poczucie kompetencji i profesjonalizmu, doświadczały mniej symptomów wypalenia zawodowego w perspektywie długoterminowej, a nawet samodzielnie potrafiły poradzić sobie z symptomami wypalenia w zawodzie (Cherniss 1992).

CZTEROSTOPNIOWY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

Czesław Noworol i Tadeusz Marek zaproponowali czterostopniowy model wypalenia zawodowego, w którym uwzględnili jego dynamikę powiązaną z różnym natężeniem objawów. Ujęcie to przedstawia wypalenie zawodowe jako zjawisko o progresywnym charakterze, które może pojawić się w każdej grupie zawodowej i jest przeżywane przez wszystkie jednostki w zbliżony sposób. Jednakże każdy zawód posiada własną mikrościeżkę wypalenia o odmiennym charakterze od pozostałych, a samo wypalenie zawodowe związane jest z wykonywaniem pracy niezgodnej z własnymi kompetencjami i cechami osobowości (Noworol, Marek 1993). W modelu tym poszczególne fazy wypalenia zawodowego zaproponowane przez Golembiewskiego zostały przyporządkowane do czterech etapów (A-D) o zróżnicowanej dynamice, gdzie ogólnie każdy z kolejnych etapów oznacza większą szkodliwość i ostrość występujących symptomów.

Model wypalenia zawodowego Noworola i Marka jest komplementarny wobec modelu wypalenia w zawodzie Christiny Maslach i modelu wypalenia Roberta Golembiewskiego, a wypalenie jest przedstawione jako zjawisko, które przebiega w każdym jednostkowym przypadku według indywidualnego wzoru. Zarówno zindywidualizowany przebieg jak i wzór wypalenia może zostać określony poprzez przyporządkowanie jednostki do grupy osób o zbliżonym poziomie wypalenia zawodowego (por. Ślęzyk-Sobol 2012). Tak więc każda jednostka może zostać scharakteryzowana jako posiadająca dany poziom rozwoju wypalenia i zostać przyporządkowana do określonej grupy osób, których poziom rozwoju syndromu wypalenia, na podstawie wyników uzyskanych poprzez zastosowanie kwestionariusza MBI, jest zbliżony.

ILOŚCIOWO-JAKOŚCIOWY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO

Model ilościowo-jakościowy Michaela Leitera bazuje na modelu Christiny Maslach i przedstawia wypalenie zawodowe jako zjawisko składające się z wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych (Leiter, Robichaud 1997). Dodatkowo autor wykazał, że zmiany w dynamice wypalenia zawodowego są sekwencyjne, a sam proces ma swój początek w wyczerpaniu emocjonalnym będącym bezpośrednią odpowiedzią organizmu na aspekty środowiska organizacyjnego związane z zagrożeniem zasobów jednostki.

Pracowników danej organizacji zaczyna charakteryzować cyniczna postawa wobec pracy, która jest bezpośrednią reakcją na wyczerpanie. Następnie jednostki utwierdzają się w tej postawie, jako że taki zabieg jest mechanizmem obronnym wobec wymagań przekraczających zasoby danej osoby. Cynizm z kolei jest pozytywnie skorelowany ze zmniejszeniem poczucia skuteczności osoby w środowisku zawodowym. W modelu Leitera wyczerpanie emocjonalne, które pojawia się jako pierwszy objaw wypalenia, prowadzi do depersonalizacji. Natomiast obniżenie poczucia dokonań osobistych rozwija się niezależnie od pozostałych dwóch komponentów, które są powiązane ze sobą sekwencyjnie (por. Maslach 1993).

Leiter w swojej koncepcji przedstawia ilościowe i jakościowe strategie ochrony jednostki przed wypaleniem w zawodzie. Te pierwsze – wymogi ilościowe – związane ze środowiskiem pracy dotyczą głównie wkładu pracy jednostki, którego zbyt wysoki poziom prowadzi do przeciążenia zawodowego. Wymogi jakościowe natomiast dotyczą relacji interpersonalnych, których jakość oddziałuje w sposób bezpośredni na pierwszy składnik wypalenia zawodowego to jest wyczerpanie emocjonalne. Tym co prowadzi do wzrostu depersonalizacji i obniżenia poczucia dokonań osobistych jest natomiast brak autonomii, wsparcia społecznego i rozwoju własnych umiejętności (por. Maslach 1993; Leiter, Robichaud 1997; por. Ślęzyk-Sobol 2012).

OGÓLNY MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO WILMARA SCHAUFELIEGO I DIRKA ENZMANNNA

Ogólny model wypalenia w zawodzie Schaufeliego i Enzmannna jest modelem zintegrowanym reprezentującym społeczne podejście do problematyki wypalenia zawodowego. Analizowany model określany jest przez jego twórców nie jako teoria psychologiczna, ale jako model heurystyczny. Według autorów wypalenie zawodowe

jest przewlekłym i negatywnym stanem psychicznym wywołanym przez pracę zawodową, który pojawia się u jednostek będących w normie (Schaufeli, Enzmann 1998; por. Tucholska 2009).

Schaufeli i Enzmann dokonali pewnego rodzaju pogrupowania wszystkich teorii związanych z wypaleniem zawodowym i wyróżnili cztery typy teorii przyczyn powstawania wypalenia – teorie indywidualne, które przyczyn wypalenia poszukują w czynnikach i procesach zachodzących w osobowości pracownika, teorie interpersonalne, które przyczyny wypalenia znajdują w obciążających relacjach z innymi w miejscu pracy, teorie organizacyjne, które jako przyczyny przedstawiają nakład pracy, brak autonomii i kontroli, brak nagród, niespójne cele oraz brak wsparcia społecznego czy też więzi wspólnotowych oraz teorie społeczne, które dopatrują się przyczyn wypalenia w strukturalnych, obiektywnych czynnikach, które wyznaczają funkcjonowanie człowieka w świecie (Schaufeli, Enzmann 1998; por. Szmagałski 2009).

Autorzy sugerują również, że nie jest możliwym przedstawienie w ramach jednego modelu lub koncepcji wszystkich korelacji między komponentami wypalenia i zmiennymi istotnymi dla tego zjawiska. W związku z tym w swoim podejściu do wypalenia w zawodzie skupiają się na podsumowaniu wiedzy teoretycznej dotyczącej problematyki wypalenia. Wypalenie w zawodzie prowadzi do redukcji zasobów jednostki i zmniejszenia efektywności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, a elementami sprzyjającymi wystąpieniu wypalenia są: środowisko zewnętrzne, brak wsparcia społecznego i strategii radzenia sobie.

Wypalenie zawodowe utrudnia osiąganie celów zawodowych, prowadzi do obniżenia umiejętności niezbędnych do radzenia sobie ze stresem, a ponadto jest zjawiskiem samowzmacniającym się. Zależności te określane są jako tak zwana „spirala strat”, ponieważ wypalenie prowadzi do zmniejszenia zasobów niezbędnych do poradzenia sobie w innych niż zawodowych dziedzinach życia. Mechanizm ten zostaje zastąpiony tak zwaną „spirala wzrostu” w przypadku zwiększenia się efektywności zawodowej jednostki w wyniku osiągnięcia celów, co dodatkowo wzmacnia strategię zaradcze jednostki (por. Schaufeli, Enzmann 1998; por. Ślęzyk-Sobol 2012).

ORGANIZACYJNA KONCEPCJA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Ujęcie wypalenia zawodowego przez Christinę Maslach i Michaela Leitera (2005, 2008, 2011, por. 2010) koncentruje się na relacji dopasowania osoba – praca zawodowa. Nie jest to więc jedynie relacja „usługodawca” – „usługobiorca” w zawodach społecznych. Ponadto w ujęciu tym, podkreśla się fakt, że wypalenie zawodowe niejako łączy aspekt osobowościowy (predyspozycje) – doświadczany stres i aspekt społeczny – między innymi nadmierne wymagania ze strony pracy zawodowej. Wypalenie zawodowe dotyczy więc przedstawicieli różnych zawodów, jako że wynika z nieodpowiedniego wzajemnego dopasowania pracownika i miejsca pracy. To z kolei powoduje wyczerpanie emocjonalne i dalsze objawy (por. Ślęzyk-Sobol 2012).

Przyczyna wypalenia zawodowego leży w braku harmonii pomiędzy jednostką a jej pracą zawodową. Maslach i Leiter zaliczyli do przyczyn wypalenia: brak kontroli (niemożność dokonywania wyborów i podejmowania decyzji), przeciążenie pracą (małe zasoby i duża liczba czynności w krótkim czasie), konflikt wartości (dysonans

wywołany różnicami w zakresie wartości firmy i wartości osobistych), brak sprawiedliwości, brak uznania i nagrody.

Zrewidowana koncepcja autorów przedstawia wypalenie zawodowe jako problem nie tylko jednostek, ale przede wszystkim otoczenia społecznego, w którym wykonują one swoją pracę. To struktura i sposób funkcjonowania danej organizacji nadają kształt relacjom interpersonalnym w miejscu pracy i wpływają na sposób oraz jakość wykonywanej pracy przez jednostki. Ponadto dowodzi się, przyczyną wypalenia zawodowego „[...] nie jest wada charakteru czy brak ambicji. [Wypalenie] [n]ie jest defektem osobowościowym czy zespołem klinicznym. Jest problemem zawodowym” (Maslach, Leiter 2011: 54).

Organizacyjny model wypalenia wydaje się mieć również swoje ograniczenia, a mianowicie ujmując wypalenie zawodowe jako niedopasowanie osoby do środowiska pracy aspekt podmiotowy w powstawaniu wypalenia traktuje w sposób stosunkowo marginalny poprzez przesunięcie środka ciężkości na aspekt organizacyjny. Dodatkowo pewne zastrzeżenia wzbudza sam termin „cynizm” zastępujący dotychczasową „depersonalizację”, ponieważ wzbudza pejoratywne konotacje związane z oceną moralną (Tucholska 2009; por. Ślęzyk-Sobol 2012).

MODEL WYPALENIA ZAWODOWEGO – MASSIMO SANTINELLO

Podstawą wypracowania nowego modelu wypalenia zawodowego (Massimo Santinello) i stworzenia kwestionariusza do pomiaru wypalenia są refleksje dotyczące ograniczeń narzędzia MBI (Maslach, Goldberg 1998; por. Santinello 2008). Ponownie opracowane zostały trzy wymiary uwzględnione w MBI i przeformułowane pozycje, tak aby uzyskać skale najbardziej spójne z definicjami teoretycznymi. Jeśli chodzi o koncepcję, model Christiny Maslach i Susan Jackson poszerzono poprzez dodanie nowego wymiaru, to jest rozczarowania, do trzech tradycyjnie branych pod uwagę, uzyskując finalnie cztery wymiary wypalenia zawodowego (Santinello 2008).

Poczucie wyczerpania zasobów psychofizycznych jest jedną z centralnych cech syndromu. W stosunku do oryginalnej definicji więcej uwagi zostało poświęcone aspektom fizycznym. Stan wyczerpania psychofizycznego ma istotne konsekwencje zarówno dla klienta, który nie otrzymuje adekwatnego wsparcia i opieki, jak również dla pracownika, który nie jest już zdolny do dostarczania adekwatnych usług ani do rozumienia potrzeb i wymagań klientów.

Termin „brak zaangażowania” opisuje jakość relacji między pracownikiem a klientem. W najpoważniejszych przypadkach pracownik staje się niezdolny do poświęcenia uwagi konkretnym potrzebom każdego klienta, jego sposobowi ujawniania i wyrażania potrzeb – klient staje się bezosobową jednostką, której próśby spełniane są z możliwie najmniejszym wysiłkiem (por. Santinello 2008).

Doświadczenie wypalenia zawodowego sprawia, że pracownicy coraz trudniej dostrzegają postępy, jakie dzięki ich pracy czynią klienci; trudniej jest im odczuwać satysfakcję i zadowolenie z własnej pracy. Spostrzeganie siebie jako osoby skutecznej i będącej w stanie realizować cele w swojej pracy jest głównym aspektem dobrostanu psychologicznego jednostki, jako że wymiar ten wpływa na poczucie własnej

wartości i przyszłe zaangażowanie w wykonywanie zawodu (Santinello 2008). Tak więc poczucie braku skuteczności zawodowej jest to wymiar odnoszący się do oceny własnych kompetencji zawodowych (Jaworowska 2014).

Rozczarowanie natomiast przybiera formę utraty entuzjazmu dla codziennych zadań, które przestają wzbogacać znaczenie i wartość życia powszedniego. Wypalenie zawodowe jest stanem końcowym długiego procesu rozczarowania. Na przejawy rozczarowania składają się z jednej strony rozczarowanie związane z oczekiwaniami odnoszącymi się do aktywności zawodowej, znaczenia, jakie ma ona w codziennym życiu, oraz możliwości realizowania poprzez pracę wartości i ideałów, w jakie się wierzy, z drugiej strony – są to utrata pasji i entuzjazmu, które były obecne w początkowych oczekiwaniach (Santinello 2008).

Podsumowując modele wypalenia zawodowego należy zaznaczyć, że zjawisko to prowadzi do negatywnych konsekwencji zarówno w przypadku jednostki (wyczerpanie psychofizyczne, obniżenie poczucia skuteczności, objawy somatyczne) jak i organizacji, z którą pracownik jest związany (na przykład obniżenie wydajności i jakości usług) (por. Ślęzyk-Sobol 2012). Liczba i różnorodność ujęć teoretycznych dotyczących problematyki wypalenia zawodowego wskazuje na wiele możliwości konceptualizacji tego zjawiska jak i możliwości analizowania wypalenia na różnych płaszczyznach: indywidualnej, interpersonalnej i organizacyjnej.

LITERATURA

- Anczewska M., Stres i wypalenie zawodowe u pracowników psychiatrycznej opieki zdrowotnej, Warszawa 2006.
- Anczewska M., Roszczyńska J., Jak uniknąć objawów wypalenia w pracy z chorymi, Warszawa 2004.
- Bartkowiak G., Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji, Warszawa 2009.
- Burisch M., Das Burnout-Syndrom, Berlin 1989.
- Burisch M., In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Burisch M., A longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experiences, "Work & Stress" Vol. 16 Issue 1, 2002, p. 1-17.
- Burisch M., W poszukiwaniu teorii – przemyślenia na temat natury i etiologii wypalenia, w: Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, red. H. Sęk, Warszawa 2011.
- Buunk B.P., Schaufeli W.B., Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Cherniss C., Professional Burnout in Human Service Organizations, New York 1980a.
- Cherniss C., Long-term consequences of burnout: An exploratory study, "Journal of organizational behavior" Vol. 13, 1992, p. 1-11.
- Cherniss C., Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.

- Edelwich J., Brodsky A., Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professionals, New York 1980.
- Freudenberger H.J., Staff Burn-Out, "Journal of Social Issues" Volume 30, Issue 1, 1974, p. 159-165.
- Freudenberger H.J., The staff burn-out syndrome in alternative institutions, "Psychotherapy: Theory, Research and Practice" Vol 12 (1), 1975, p. 73-82.
- Freudenberger H.J., Richelson G., Burnout: The High Cost of High Achievement, Garden City, NY 1980.
- Golembiewski R.T., Boudreau R.A., Goto K., Murai T., Transnational perspectives on job burnout: replication of phase model results among Japanese respondents, "The International Journal of Organizational Analysis" Vol. 1, No. 1, 1993, p. 7-27.
- Golembiewski R.T., Boudreau R.A., Munzenrider R.F., Luo H., Global Burnout: A Worldwide Pandemic Explored by the Phase Model, Greenwich, CT 1996.
- Golembiewski R.T., Boudreau R.A., Sun B.C., Luo H., Estimates of Burnout in Public Agencies, "Public Administration Review" 58 (1), 1998, p. 59-65.
- Golembiewski R.T., Scherb K., Boudreau R.A., Burnout in Cross-National Settings: Generic and Model-Specific Perspectives, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Hobfoll S.E., The ecology of stress, New York 1988.
- Hobfoll S.E., Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu, Gdańsk 2006.
- Hobfoll S.E., Freedy J., Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Jaworowska A., LBQ Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego. Massimo Santinello. Podręcznik. Polska Normalizacja, Warszawa 2014.
- Kozak S., Patologie w środowisku pracy. Zapobieganie i leczenie, Warszawa 2009.
- Lauderdale M., Burnout, Austin, TX 1982.
- Leiter M. P., Maslach Ch., Banishing Burnout. Six Strategies for Improving Your Relationship with Work, San Francisco 2005.
- Leiter M.P., Robichaud L., Relationships of occupational hazards with burnout: an assessment of measures and models, "Journal of Occupational Health Psychology", 2(1), 1997, p. 35-44.
- Maslach Ch., Burnout. The Cost of Caring, Cambridge 2003.
- Maslach Ch., Burnout: A Multidimensional Perspective, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Maslach Ch., Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej, w: Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, red. H. Sęk, Warszawa 2011.
- Maslach Ch., Goldberg J., Prevention of burnout: New perspectives, "Applied and Preventive Psychology", 7, 1998, p. 47-62.
- Maslach Ch., Jackson S., The measurement of experienced burnout, "Journal of occupational behavior" Vol. 2, 1981, p. 99-113.
- Maslach Ch., Leiter M.P., Early predictors of job burnout and engagement, "Journal of Applied Psychology" 93 (3), 2008, p. 498-512.
- Maslach Ch., Leiter M.P., Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawienia relacji z pracą, Warszawa 2010.

- Maslach Ch., Leiter M. P., Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji, Warszawa 2011.
- Meier S.T., Toward a Theory of Burnout, "Human Relations" Vol. 36, Issue 10, 1983, p. 899-910.
- Meier S.T., The construct validity of burnout, "Journal of Occupational Psychology" Vol. 57, Issue 3, 1984, p. 211-219.
- Noworol C., Marek T., Typology of burnout: Methodology modelling of the syndrome, "Polish Psychological Bulletin", 24 (4), 1993, p. 319-326.
- Pines A. M., Burnout: An Existential Perspective, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Pines A.M., Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej, w: Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, red. H. Sęk, Warszawa 2011.
- Pines A.M., Aronson E., Career burnout: Causes and cures, New York 1988.
- Porczyk S., Co to jest wypalenie zawodowe (czyli: gdy praca staje się niewykonalną misją), „Ja my oni. Jak pracować z sensem zyskiem i sukcesem. Poradnik Psychologiczny POLITYKI” nr 11, 2013, s. 68-70.
- Santinello M., LBQ Link Burnout Questionnaire. Manuale, Firenze 2008.
- Schaufeli W.B., Enzmann D., The burnout companion to study and practise: A Critical Analysis, London 1998.
- Schaufeli W.B., Enzmann D., Girault N., Measurement of Burnout: A Review, in: Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, ed. W. B. Schaufeli, Ch. Maslach, T. Marek, Washington, DC 1993.
- Sęk H., Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej, w: Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie, red. H. Sęk, Warszawa 2011.
- Siwiorek J., Wypalenie zawodowe wśród psychologów, „Społeczeństwo i Edukacja. Międzynarodowe Studia Humanistyczne” 17 (2), 2015, s. 125-145.
- Siwiorek J., Wypalenie zawodowe wśród nauczycieli polskich szkół publicznych, „Społeczeństwo i Edukacja. Międzynarodowe Studia Humanistyczne” 21 (2), 2016, s. 383-397.
- Szmagański J., Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych, Warszawa 2009.
- Ślęzyk-Sobol M., Podmiotowe i organizacyjne uwarunkowania zjawiska wypalenia zawodowego. Nieopublikowana rozprawa doktorska, 2012.
- Terelak J.F., Człowiek i stres. Koncepcje – źródła – reakcje – radzenie sobie – modyfikatory, Bydgoszcz 2008.
- Tucholska S., Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań, Lublin 2009.