

Uwarunkowania dynamiki wypalenia zawodowego na przykładzie wybranych branż zawodowych

Magdalena Ślęzyk-Sobol*

Instytut Psychologii, Uniwersytet Wrocławski

Małgorzata Dobrowolska

Politechnika Śląska w Gliwicach

DETERMINANTS OF THE BURNT-OUT DYNAMICS TAKING INTO ACCOUNT SELECTED INDUSTRIES

The aim of the article is the presentation of the results of a survey of the dynamics of professional burnout among health workers, education, uniformed services, administration, and the trade and services sectors. With the usage of the MBI – GS questionnaire the level of professional burnout was measured in the first study and in a retest conducted after nine months. Additionally, the authors wanted to verify whether any potential changes in both private and professional lives of the participants over the nine month period could significantly affect the levels of perceived burnout. In the first study 508 respondents were examined. The analysis of Anova variance with repeated measurements was used to compare the results of the first and second study.

Key words: professional burn out, emotional exhaustion, cynicism, lowered personal achievements, dynamics of burn out

WPROWADZENIE

Wypalenie zawodowe według konceptualizacji Maslach oraz Leitera powinno być rozpatrywane jako zaburzone relacje dopasowania pomiędzy osobą a pracą zawodową. Zdaniem autorów zjawisko łączy w sobie elementy związane z osobowościowymi predyspozycjami, takimi jak doświadczany stres z elementami natury społecznej, między innymi nadmiernymi wymaganiami stawianymi przez pracę zawodową. Wypalenie zawodowe dotyka bowiem nie tylko osób pomagających innym. Występuje w obszarach różnych zawodów, gdyż wynika ze złego dopasowania do siebie pracownika i miejsca pracy, co powoduje wyczerpanie emocjonalne oraz kolejne objawy (Maslach i Leiter, 2008, 2010, 2011). Wypalenie zawodowe w tym ujęciu jest przeciwieństwem zaangażowania w pracę. W strukturze zaangażowania autorzy również uwzględnili trzy wymiary, analogicznie do wypalenia: energia jest przeciwieństwem wyczerpania, zaangażowanie jest przeciwieństwem cynizmu oraz apersonalnej postawy a przekonanie o własnej skuteczności jest przeciwieństwem obniżonego poczucia osiągnięć osobistych. Według zrewidowanej koncepcji Maslach i Leite-

ra wypalenie nie jest tylko problemem osób, ale przede wszystkim otoczenia społecznego, w którym pracują. To właśnie struktura oraz sposób funkcjonowania miejsca pracy kształtują relacje interpersonalne w firmach oraz wpływają na to, jak ludzie wykonują swoją pracę. Ponadto autorzy twierdzą, iż wypalenie jest problemem zawodowym a nie „defektem osobowościowym czy zespołem klinicznym” (Maslach i Leiter, 2011, s. 54). Przyczyną wypalenia jest według nich brak harmonii pomiędzy osobą a jej pracą. Autorzy pogrupowali także przyczyny wypalenia, zaliczając do nich: przeciążenie pracą (duża liczba czynności w krótkim terminie i małe zasoby), brak kontroli (niemożność podejmowania decyzji i dokonywania wyborów), brak nagrody, brak uznania, brak sprawiedliwości, konflikty wartości (dysonans spowodowany różnicą między osobistymi wartościami a wartościami firmy). Trójwymiarowy model wypalenia (rozumianego jako wyczerpanie emocjonalne, cynizm oraz obniżone poczucie osiągnięć osobistych) pokazuje, iż problem ten dotyczy relacji osoba – praca zawodowa. Odpowiednie dopasowanie między osobą a pracą implikuje harmonijność funkcjonowania, zaangażowanie oraz satysfakcję z pracy. Kiedy takiego dopasowania brak, pojawia się stres, który narastając prowadzi do wypalenia zawodowego. Zdaniem badaczy (Maslach i Leiter, 2010, 2011) organizacje powinny poważnie podejść do problemu wypalenia zawodowego, gdyż realnie wpływa ono na wyniki przedsiębiorstw. Wskazują na ogromne

* Korespondencję dotyczącą artykułu można kierować na adres: Magdalena Ślęzyk-Sobol, Instytut Psychologii, Uniwersytet Wrocławski, ul. Dawida 1, 50-527 Wrocław.
magdalena.slazyk-sobol@uwr.edu.pl

koszty ponoszone przez organizacje z powodu wypalenia doświadczanego przez pracowników. Wymieniają wśród nich: absencje, zwolnienia lekarskie, oszustwa pracownicze, obniżenie wydajności oraz jakości pracy, większą szkodować i popełniane błędy, nadużywanie substancji psychoaktywnych oraz choroby psychiczne pracowników. Problem predyktorów wypalenia w zależności od specyfiki pracy zawodowej oraz branży jest od wielu lat obecny w międzynarodowych badaniach z zakresu psychologii pracy oraz organizacji. Zdecydowanie mniej jest danych na temat przebiegu wypalenia i jego dynamiki, zwłaszcza opartych o badania realizowane na gruncie polskim.

Zdaniem badaczy wypalenie jest procesem o często zaskakującym przebiegu (Cherniss, 1992; Golembiewski i in., 1993a, 1993b). Studium przypadku przeprowadzone przez Chernissa wskazało, że w perspektywie długoterminowej objawy wypalenia mogą „samoistnie” ustępować, co sugerowałoby na regenerację utraconych zasobów i zdolność jednostki do samodzielnego radzenia sobie z wypaleniem. Tymczasem koncepcja Golembiewskiego podkreśla, że wypalenie jest zjawiskiem fazowym. Początkowo obserwuje się u pracownika obniżenie satysfakcji z pracy, następnie podwyższenie napięcia przy wykonywaniu czynności zawodowych, pogorszenie jakości pracy, spadek samooceny, tendencje do zmiany pracy oraz pojawianie się fizycznych symptomów. Następnie wzrastają negatywne stany afektywne oraz nasilają się dalsze objawy psychosomatyczne. Nie wszyscy „wypaleni” przechodzą poprzez wyodrębnione fazy, jednak autor podkreśla znaczącą utratę kondycji u wszystkich badanych podczas pogłębiania się zjawiska. Jeśli chodzi o dynamikę wypalenia, zakładano, że jego dymensje rozwijają się symultanicznie, ale niezależnie od siebie, co jest widoczne w ośmiu wzorach wypalenia u Golembiewskiego. Badania Leitnera i Maslach (2008) sugerują, że wystąpienie jednego komponentu wypalenia powoduje rozwój następnego. Według tego założenia najpierw pojawia się wyczerpanie emocjonalne, które prowadzi do występowania cynizmu (depersonalizacji), które to stopniowo powoduje nieefektywność pracownika. Mimo, że zdaniem Maslach brakuje badań podłużonych dotyczących zmian w poziomie wypalenia, generalnie przyjmuje się, że istnieje stopniowe przejście z objawów wyczerpania do etapu cynizmu. Nie ma natomiast jasności, co do trzeciego elementu wypalenia, jakim jest obniżone poczucie osiągnięć. Prawdopodobnie pogłębia się on symultanicznie do dwóch pierwszych symptomów a nie sekwencyjnie, jak początkowo sądzono (Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001; Leiter i Maslach, 2009).

METODOLOGIA BADANIA

Celem badania było znalezienie odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

1. Czy dynamika wypalenia zawodowego związana jest z istotnymi dla respondentów wydarzeniami z życia zawodowego oraz prywatnego (m.in. zmiana pracy, zwolnienie z pracy, zmiany w środowisku

pracy, awans, urodzenie dziecka, choroba członka rodziny itd.)?

2. Czy osoby pracujące w różnych branżach (edukacja, ochrona zdrowia, administracja, służby mundurowe, handel i usługi) różnią się od siebie statystycznie istotnie w zakresie powtarzanych pomiarów (dynamiki zmian) w zmiennych zależnych tj. w zakresie poziomu wyczerpania emocjonalnego, cynizmu oraz obniżonego poczucia osiągnięć osobistych?

Ze względu na brak danych empirycznych dotyczących przebiegu wypalenia wśród przedstawicieli badanych branż sformułowano jedynie jedną hipotezę główną:

H1: Wypalenie zawodowe jest zjawiskiem dynamicznym o zmieniającym się natężeniu objawów (za: Cherniss, 1992, 1993, 1995, Golembiewski, Scherb i Boudreau, 1993a, Golembiewski i in., 1993b).

Przeprowadzenie badań podzielono na dwa etapy, co wynika z celu badań, postawionych hipotez oraz pytań badawczych. Przerwę pomiędzy badaniami ustalono na dziewięć miesięcy. Założono, iż jest to wystarczająca przerwa, aby zauważyć zmiany w poziomie badanych zmiennych zależnych. Jest to też na tyle długi okres czasu, w którym może dojść do istotnych zmian w życiu zawodowym badanych (zmiany pracy, awanse, przesunięcia na inne stanowiska, zwolnienia, wygaśnięcia umów o pracę itd.) oraz osobistym. Zdaniem autorek zmiany te mogą być istotnie związane z dynamiką zjawiska wypalenia i rozwojem poszczególnych jego objawów. Dlatego w badaniu drugim poproszono badanych o opisanie wszelkich zmian zachodzących w ich pracy oraz organizacjach oraz zapytano o zmiany w życiu prywatnym. Do zbadania poziomu wypalenia zawodowego w obydwu pomiarach użyto kwestionariusza MBI – *General Survey* Wersja MBI – GS jest dotychczas niestosowaną w Polsce, krótszą i ogólniejszą (jeśli chodzi o odniesienia do pracy zawodowej) odmianą 22 itemowego *Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego*, którego adaptacji dokonał zespół pod kierownictwem Profesora H. Sęk a wyniki pracy badaczy przedstawiono w jednej z pierwszych polskich publikacji na temat tegoż zjawiska (Sęk, 1996). Aktualnie, aby posłużyć się narzędziem MBI, należy zakupić licencję okresową od amerykańskiej firmy Mind Garden. Podczas realizacji projektu autorka zawarła umowę z firmą, dotyczącą wykorzystania MBI – GS do celów naukowych (*Agreement Number TA-207*). Umowa nie zezwala autorce na publikację pełnego kwestionariusza w wersji polskiej w jakichkolwiek pracach naukowych, poza przedstawieniem narzędzia recenzentom. W celu realizacji projektu związanego z rozprawą doktorską MBI – GS został przetłumaczony na język polski przez amerykańskiego native speakera oraz filologa angielskiego. Po ponownej translacji na język angielski porównano obie wersje, a po konsultacji z native speakerem ostatecznie zaakceptowano kwestionariusz w wersji polskiej. W badaniu pierwszym rzetelność skal okazała się bardzo wysoka, *alfa-Cronbacha* wyniosła .706. Dla przeprowadzonego retestu również obliczono rzetelność

(alfa-Cronbacha=.723). Skale narzędzia uznano więc za rzetelne oraz powtarzalne. Kwestionariusz MBI – GS, podobnie jak wersja MBI – HSS oraz MBI – ES jest oparty o wielowymiarowy model wypalenia zawodowego Ch. Maslach. MBI to najbardziej znane i najczęściej stosowane na świecie narzędzie do pomiaru syndromu wypalenia zawodowego. Indeks *Dissertation Abstracts International* szacuje, że w atach 80. i 90. kwestionariusz był wykorzystany w 91% badań nad wypaleniem, publikowanych w tamtym okresie (za: Tucholska, 2009).

Do pomiaru zmian w życiu zawodowym oraz osobistym badanych na przestrzeni ostatnich miesięcy od badania pierwszego wykorzystano ankietę jakościową, która zawierała 9 pytań otwartych, m.in. o istotne zmiany w życiu prywatnym od poprzedniego badania, zmiany w życiu zawodowym (badania mogli opisać, co uznali za istotną dla nich zmianę) oraz sytuację zawodową badanych (np. zmiana pracy, wygaśnięcie umowy o pracę, zwolnienie, przesunięcie na inne stanowisko pracy). Dodatkowo badani wypełniali ankietę socjodemograficzną poszerzoną o dane na temat stanowiska pracy i jego specyfiki. Odpowiedzi respondentów zostały przyporządkowane przez sędziów kompetentnych (absolwentów 5 roku ścieżki edukacyjnej z zakresu psychologii zarządzania) do głównych kategorii związanych ze zmianami życiowymi oraz zawodowymi na przestrzeni 9 miesięcy.

Badania przeprowadzono na terenie różnych miast Polski. Badani pochodzili z województw: podkarpackiego, małopolskiego, dolnośląskiego oraz kujawsko-pomorskiego. Pracownicy służb mundurowych – funkcjonariusze Straży Granicznej pracują na terenie województwa podkarpackiego, w placówkach bądź w terenie, przy południowo-wschodnich granicach państwa polskiego. Pracownicy ochrony zdrowia, którzy wzięli udział w badaniu pochodzili z Wrocławia i okolic oraz miast województwa kujawsko-pomorskiego. Badana grupa nauczycieli pochodziła z Dolnego Śląska, zaś pracownicy firm usługowych i handlowych z województwa małopolskiego, dolnośląskiego i podkarpackiego. Pracownicy administracji państwowej pochodzili z Wrocławia oraz województwa podkarpackiego. Dobór badanych był kwotowy, co wynikało z dążenia do pozyskania względnie równolicznych grup – branż zawodowych, w celu przeprowadzania rzetelnych porównań w ich obrębie. Grupy zawodowe wyodrębniono zgodnie z miejscem zatrudnienia badanych z uwzględnieniem klasyfikacji zawodów (za: załącznik do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 10 grudnia 2002 r., Dz. U. Nr 222 z 20 grudnia 2002 r., poz. 1868). Wybór grupy badanych umożliwił dokonanie porównań w obrębie grup pracowników różniących się znacznie specyfiką i charakterem pracy, co umożliwiło poznanie uwarunkowań wypalenia w odniesieniu do sektora zatrudnienia. Różnorodność grup oznaczała także poznanie odmiennych czynników organizacyjnych wpływających na zmieniający się poziom wypalenia zawodowego.

Badani wyrazili zgodę na udział w badaniach, byli także informowani o kolejnym etapie, który był prze-

prowadzany po upływie dziewięciomiesięcznej przerwy. Dobrowolnie przekazywali swoje dane, umożliwiające ponowny kontakt. Większość badań odbywała się w miejscach pracy respondentów. W badaniu pierwszym wzięło udział 508 osób reprezentujących odmienne branże zawodowe. Grupa badana składała się z 93 pracowników administracji publicznej (18% próby), 120 funkcjonariuszy służb mundurowych (23%), 90 nauczycieli (18%) szkół podstawowych oraz gimnazjalnych, 90 pracowników ochrony zdrowia (18%) oraz 115 przedstawicieli sektora handlowo – usługowego. Pozostałe grupy badane były bardziej jednorodne, choć różniły się poziomami zajmowanych stanowisk oraz zakresem obowiązków. Wśród badanych dominowali pracownicy w wieku od 20 do 35 lat a następnie grupa pracowników w wieku od 35 do 50 lat (112 osób). Zdecydowanie najmniej liczną była grupa najstarszych badanych, w przedziale wiekowym od 50 do 65 lat (82 osoby). Kryterium klasyfikacji do grup badanych stanowił staż pracy. Założono, że do udziału w badaniach zostaną zaproszone osoby z minimalnym półrocznym stażem pracy. Stwierdzono, że sześciomiesięczny okres zatrudnienia jest wystarczający, aby pracownik poznał klimat organizacyjny i kulturę charakteryzującą jego przedsiębiorstwa. Jeśli dopiero zaczyna pracę w organizacji, jest to już moment po tzw. „okresie próbnym”. Ponadto badania nad wypaleniem wskazują, że to właśnie młodzi pracownicy, z krótszym stażem pracy i mniejszym doświadczeniem zawodowym są bardziej narażeni na doświadczanie objawów zjawiska (Maslach i Jackson, 1981; Schaufeli i Enzmann, 1998; Fengler, 2000). W Tabeli 1 przedstawiono liczebność grup zawodowych z uwzględnieniem stażu pracy badanych.

Tabela 1
Liczebność branż ze względu na staż pracy badanych
(źródło: opracowanie własne)

Staż pracy (w latach)	.5 – 5 lat	6-15 lat	16-25 lat	26-35 lat
Administracja	65	19	5	4
Służby mundurowe	43	48	18	6
Edukacja	57	24	6	3
Ochrona zdrowia	62	15	5	8
Usługi, handel	92	24	3	1
Łącznie	319	130	37	22

Źródło: opracowanie własne

W II etapie badań wzięło udział 116 badanych, co stanowi odpowiednio 22.84% próby, jednak ze względu na zbyt duże braki danych, do analiz włączono jedynie materiał pochodzący od 111 pracowników. Główną przyczyną zmniejszenia się grupy badanej w reteleście (ok. 40%) była utrata kontaktu z badanymi, rezygnacja z udziału w projekcie, bądź niestawienie się na spotkanie badawcze. W przypadku funkcjonariuszy służb mundurowych 10 badanych przeszło na tzw. „wcześniejsze” emerytury,

co umożliwiły im regulacje prawne, kilkanaście osób wyjechało na szkolenia oficerskie i kursy zawodowe, kilkanaście osób zmieniło placówkę pracy. Wśród badanych z innych grup zawodowych odnotowano wyjazdy zagraniczne, wygaśnięcie umów o pracę. Kilkanaście osób powiadomiło o zwolnieniu z miejsca pracy. Rozkład liczebności w badaniu drugim przedstawia Tabela 2.

Tabela 2
Liczebność branż w badaniu drugim

		Branża – retest					Ogółem
		Administracja	Służby mundurowe	Edukacja	Ochrona zdrowia	Usługi, handel	
Płeć	mężczyzna	1	22	3	3	9	38
	kobieta	12	18	12	24	7	73
Ogółem		13	40	15	27	16	111

Źródło: opracowanie własne

Tabela 3
Zmiany w życiu osobistym i zawodowym a dynamika wyczerpania emocjonalnego

Testy kontrastów wewnątrzobiektywnych dla wyczerpania emocjonalnego (pomiar 1 i retest)						
Miara: MIARA_1						
Źródło	czynnik 1	Typ III sumy kwadratów	df	średni kwadrat	F	Istotność
Wyczerpanie emocjonalne	Liniowy	20.711	1	20.711	.716	.400
Wyczerpanie emocjonalne × zmiany awans	Liniowy	.353	1	.353	.012	.912
Wyczerpanie emocjonalne × zmiana pracy	Liniowy	3.520	1	3.520	.122	.728
Wyczerpanie emocjonalne × zwolnienie	Liniowy	79.640	1	79.640	2.753	.100
Wyczerpanie emocjonalne × zmiany w życiu zawodowym	Liniowy	1.544	1	1.544	.053	.818
Wyczerpanie emocjonalne × życie osobiste	Liniowy	10.386	1	10.386	.359	.550

Źródło: opracowanie własne

Najliczniejszą grupę zawodową w sieci stanowili funkcjonariusze służb mundurowych (36.03% wszystkich badanych) oraz pracownicy ochrony zdrowia (24.32%). Pozostałe branże stanowiły odpowiednio: usługi i handel – 14.41%; edukacja – 13.51% oraz administracja – 11.71%.

WYNIKI BADANIA

Autorzy chcieli się przekonać, czy dynamika wypalenia zawodowego oraz jego komponentów jest związana z wydarzeniami, które okazały się istotne dla badanych na płaszczyźnie życia zawodowego oraz prywatnego, jak np. awans w pracy, zmiana stanowiska pracy, urodzenie dziecka, rozwód itd. W tym celu wykonano analizę wariancji Anova z powtarzanymi pomiarami, a jako czynnik stały zostały włączone owe zmiany – zawodowe oraz osobiste.

Wyniki w Tabeli 3 wskazują, że dynamika wyczerpania emocjonalnego nie zależy od czynników stałych wyłonionych w badaniach, tj. od zmian w życiu osobistym oraz zawodowym. Dane związane z drugim komponentem wypalenia – cynizmem w podejściu do relacji z pracą oraz interpersonalnych przedstawiono w Tabeli 4.

Wyniki w Tabeli 4 wskazują, że dynamika cynizmu nie zależy od zmian w życiu zawodowym oraz prywatnym badanych. Ostatnim komponentem wypalenia zawodowego wg. Maslach i Leitera jest poczucie osiągnięć osobistych a dokładniej jego obniżony poziom. Zależność między tym składnikiem a zmianami w życiu osobistym i zawodowym przedstawiono w Tabeli 5.

Podobnie jak w przypadku dwóch pierwszych komponentów wypalenia, dynamika poczucia osiągnięć osobistych nie zależy od czynników stałych, określonych w badaniu jako: zmiany w życiu zawodowym oraz osobistym. Kolejnym etapem analiz statystycznych było sprawdzenie, czy osoby pracujące w różnych branżach różnią się od siebie statystycznie istotnie w zakresie powtarzanych pomiarów (dynamiki zmian) w zmiennych zależnych. W tym celu posłużono się analizą wariancji Anova z powtarzanymi pomiarami:

Tabela 4
Zmiany w życiu osobistym i zawodowym a dynamika cynizmu

Testy kontrastów wewnątrzbiektowych dla cynizmu (pomiar 1 i retest)						
Miara: MIARA_1						
Źródło	czynnik 1	Typ III sumy kwadratów	df	średni kwadrat	F	Istotność
Cynizm	Liniowy	210.571	1	210.571	9.729	.002
Cynizm × zmiany awans	Liniowy	10.394	1	10.394	.480	.490
Cynizm × zmiana pracy	Liniowy	2.477	1	2.477	.114	.736
Cynizm × zwolnienie	Liniowy	9.095	1	9.095	.420	.518
Cynizm × zmiany w życiu zawodowym	Liniowy	12.025	1	12.025	.556	.458
Cynizm × życie osobiste	Liniowy	17.191	1	17.191	.794	.375

Źródło: opracowanie własne

Tabela 5
Zmiany w życiu osobistym i zawodowym a dynamika poczucia osiągnięć

Testy kontrastów wewnątrzbiektowych dla poczucia osiągnięć (pomiar 1 i retest)						
Miara: MIARA_1						
Źródło	czynnik 1	Typ III sumy kwadratów	df	średni kwadrat	F	Istotność
Poczucie osiągnięć	Liniowy	145.874	1	145.874	5.350	.023
Poczucie osiągnięć × zmiany awans	Liniowy	57.044	1	57.044	2.092	.151
Poczucie osiągnięć × zmiana pracy	Liniowy	.310	1	.310	.011	.915
Poczucie osiągnięć × zwolnienie	Liniowy	26.095	1	26.095	.957	.330
Poczucie osiągnięć × zmiany w życiu zawodowym	Liniowy	3.331	1	3.331	.122	.727
Poczucie osiągnięć × życie osobiste	Liniowy	5.107	1	5.107	.187	.666

Źródło: opracowanie własne

POMIAR 1 i 2 × branża [$F(4,106)=.625, p=.646$]

Tabela 6
Branża a dynamika wyczerpania emocjonalnego

Statystyki opisowe				
	branża	średnia	odch. stand.	N
Wyczerpanie emocjonalne	administracja	11.615	7.170	13
	służby mundurowe	11.350	6.647	40
	edukacja	11.933	6.552	15
	ochrona zdrowia	10.000	7.364	27
	usługi, handel	10.375	6.355	16
	Ogółem	11.234	6.728	111
Wyczerpanie emocjonalne – retest	administracja	14.231	5.615	13
	służby mundurowe	12.500	6.629	40
	edukacja	11.400	7.529	15
	ochrona zdrowia	13.444	8.581	27
	usługi, handel	10.375	8.074	16
	Ogółem	12.477	7.343	111

Źródło: opracowanie własne

POMIAR 1 i 2 × branża [$F(4,106)=1.808, p=.133$]

Tabela 7
Branża a dynamika cynizmu

Statystyki opisowe				
	branża	średnia	odch. stand.	N
Cynizm	administracja	4.923	6.726	13
	służby mundurowe	4.950	4.755	40
	edukacja	6.800	7.083	15
	ochrona zdrowia	6.778	4.535	27
	usługi, handel	4.687	5.941	16
	Ogółem	5.604	5.466	111
Cynizm – retest	administracja	14.385	5.994	13
	służby mundurowe	11.600	5.138	40
	edukacja	9.933	7.146	15
	ochrona zdrowia	12.222	7.089	27
	usługi, handel	10.250	6.413	16
	Ogółem	11.901	6.275	111

Źródło: opracowanie własne

POMIAR 1 i 2 × branża [$F(4,106)=1.588, p=.183$]

Tabela 8
Branża a poczucie osiągnięć

Statystyki opisowe				
	branża	średnia	odch. stand.	N
Poczucie osiągnięć	administracja	23.461	8.171	13
	służby mundurowe	22.175	6.308	40
	edukacja	25.533	6.116	15
	ochrona zdrowia	25.704	5.254	27
	usługi, handel	23.750	6.006	16
	Ogółem	23.865	6.314	111
Poczucie osiągnięć – retest	administracja	25.385	6.513	13
	służby mundurowe	23.850	6.616	40
	edukacja	26.133	6.081	15
	ochrona zdrowia	25.037	5.502	27
	usługi, handel	27.000	4.131	16
	Ogółem	25.081	5.965	111

Źródło: opracowanie własne

Jak wykazano w Tabeli 8, można wnioskować, że nie ma istotnych statystycznie różnic między osobami pracującymi w odmiennych branżach, a powtarzanymi pomiarami zmiennych zależnych, czyli dynamiką wyczerpania emocjonalnego, cynizmu oraz poczucia osiągnięć.

Na mocy analizy wariancji z powtarzanymi pomiarami stwierdzono, że pracownicy różnych branż nie różnią się od siebie statystycznie istotnie w zakresie powtarzanych pomiarów komponentów wypalenia zawodowego.

DYSKUSJA WYNIKÓW

Na podstawie analiz dotyczących różnic pomiędzy wynikami badanych osiągniętymi w podskalach kwestionariusza MBI – GS (których z racji objętości artykułu nie zamieszczono w tym tekście) stwierdzono pogłębienie się symptomów wypalenia w reteście. Po dziewięciomiesięcznej przerwie istotnie statystycznie wzrósł u badanych poziom cynizmu (depersonalizacji) oraz nasiliło się wypalenie, traktowane jako wynik globalny. Nie zaobserwowano jednak istotnych zmian w zakresie poziomu wyczerpania emocjonalnego oraz poczucia osiągnięć osobistych. Badani ocenili siebie jako efektywnych zawodowo. Autorzy chcieli zweryfikować, czy ewentualne zmiany zachodzące w życiu zawodowym oraz osobistym badanych mogą przyczynić się do pogłębiania zjawiska w perspektywie długoterminowej. W ankiecie zawierającej pytania zamknięte oraz otwarte badani zostali zapytani o to, czy od czasu pierwszego badania doszło w ich życiu zawodowym oraz osobistym do jakichkolwiek zmian. Respondenci najczęściej wskazywali na zmiany dotyczące organizacji i jej funkcjonowania (na przykład nowy system premiowania, nagrody, wprowadzenie pakietów socjalnych, przesunięcie na inne stanowisko pracy). Przeprowadzone analizy statystyczne potwierdziły, że dynamika wypalenia zawodowego nie zależy od jakichkolwiek zmian dotyczących prywatnego bądź zawodowego życia badanych. Świadczy to o tym, jak niebezpieczne i podstępne mogą być objawy wypalenia, skoro na ich poziom nie wpływają nawet pozytywne zmiany w środowiskach pracy badanych. Mimo, iż badani wskazywali na zmiany, które można traktować jako ważne i pozytywne (podwyżka, awans, przesunięcie na ciekawsze stanowisko pracy) nie zapobiegały one dalszej profilaktyce wypalenia. Można więc sformułować hipotezę, że w przypadku niwelowania objawów wypaleniowych wskazane byłoby budowanie indywidualnych i przede wszystkim profesjonalnych rozwiązań, takich być może jak: wsparcie psychologiczne, coaching kariery, wsparcie grup zawodowych, rozwój kompetencji merytorycznych oraz osobistych. Wydarzenia życiowe, zarówno te prywatne, jak i zawodowe – opisywane przez badanych w drugim badaniu, po 9 miesięcznej przerwie, nie wpływały na zwiększenie sił psychofizycznych, poprawianie relacji zawodowych czy też budowanie konstruktywnych przekonań na temat własnej skuteczności i zachęcanie do większego zaangażowania w pracę. Wnioski te uznać należy za istotne także z tego powodu, iż w pewnym sensie przesuwają ciężar odpowiedzialności za rozwój wypalenia z jednostki, także na jego otoczenie społeczno-zawodowe. Okazuje się bowiem, że „zmiana stanowiska pracy”, czy także „awans” sam w sobie nie poprawi dobrostanu psychofizycznego pracownika. Potrzebne jest profesjonalne wsparcie, będące odpowiedzią na sprecyzowane potrzeby pracownika doświadczającego kryzysu w postaci wypalenia zawodowego. Kolejnym etapem analiz statystycznych było testowanie różnic w zakresie powtarzanych pomiarów wypalenia pomiędzy przedsta-

wicielami odmiennych branż zawodowych. Przy pomocy analizy wariancji Anova z powtarzanymi pomiarami wykazano, że dynamika wypalenia zawodowego nie zależy od miejsca zatrudnienia badanych. Badani pracownicy nie różnili się od siebie w zakresie retestowego pomiaru wyczerpania emocjonalnego, cynizmu oraz poczucia osiągnięć. Jest to kolejny wynik dowodzący powszechności zjawiska wypalenia, pogłębiającego się wraz z upływem czasu, bez względu na wykonywaną przez jednostkę pracę zawodową. Warto podkreślić, że zjawisko wypalenia dotykać może przedstawicieli bardzo różnorodnych profesji i jak pisali Maslach oraz Leiter (2008, 2010, 2011) nie jest związane tylko i wyłącznie z zawodami traktowanymi jako „pomocowe – służebne”. Jest to istotna zmiana w kwestii podejścia do opisywanej problematyki. Na podstawie przedstawionych badań zweryfikowano hipotezę dotyczącą dynamiki zjawiska wypalenia. Wskazano na jego zmienność w perspektywie dziewięciomiesięcznego retestu. Nie wiemy jednak, czy jest tak, jak sugerował Cherniss (1992) w badaniach retestowych przeprowadzonych po kilkunastu latach, że osoby dotknięte wypaleniem mogą się „samoistnie” wyleczyć, bazując na swoich zasobach zainwestowanych w przygotowanie zawodowe. Stanowisko Miller i Smith (1999) sugeruje, że jednostka pomimo doświadczania wypalenia posiada wystarczające pokłady rezerw i energii do tego, aby się otrząsnąć i zregenerować. Potrafi przystąpić do działania z werwą oraz zapalem. Ujęcie to opisuje krańcowe doświadczenie wypalenia jako fenomen Feniksa, odradzającego się z popiołów. Brakuje jednak danych empirycznych potwierdzających tę hipotezę. Z tego względu, zdaniem autorów potrzebne są dalsze badania podłużne, które ukazywałyby przebieg zjawiska oraz jego konsekwencje. Pozostaje nadal nie zweryfikowana kwestia dotycząca patologicznych konsekwencji wypalenia w obszarze życia prywatnego oraz zawodowego (Ślasyk-Sobol, 2012; Witkowski i Ślasyk-Sobol, 2012). Mimo, iż prowadzenie badań nad dynamiką wypalenia jest bardzo trudne i wymaga przewycięzania wielu utrudnień (m.in. rotująca grupa badanych, trudności z odnowieniem kontaktu, wycyfrowanie się respondentów z badań itd.) wydaje się niezbędnym elementem badań poświęconych skutecznej prewencji tego zjawiska.

LITERATURA

- Cherniss, C. (1992). Long – term consequences of burnout. An exploratory study. *Journal of Organizational Behaviour*, 13, 1-11.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self – efficacy in the etiology and amelioration of burn – out. W: W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (red.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (s. 135-149). Washington, DC: Tylor & Francis.
- Cherniss, C. (1995). *Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists and lawyers recover from stress and disillusionment*. New York: Routledge.
- Fengler, J. (2000). *Pomaganie męczy: wypalenie w pracy zawodowej*. Gdańsk: GWP.

- Golembiewski, R.T., Scherb, K., Boudreau, R.A. (1993a). Burnout in cross – national settings. Generic and model – specific perspectives. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (red.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (s. 217-236. Washington, DC: Tylor & Francis.
- Golembiewski, R.T. Boudreau, R.A., Goto, K., Murai, T. (1993b). Transnational perspectives on job burnout: replication of phase model results among Japanese respondents. *The International Journal of Organizational Analysis*, 1, 1, 7-27.
- Maslach Ch., Jackson S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, Ch., Jackson, S.E, Leiter, M. (1996). *MBI Manual* (3 wyd.). Mountain View, CA:CPP, Inc.
- Maslach, Ch., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, Ch, Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 3, 498-512.
- Maslach, Ch., Leiter, M.P. (2010). *Pokonać wypalenie zawodowe. Sześć strategii poprawiania relacji z pracą*. Warszawa: Oficyna Wolters Kluwer business.
- Maslach, Ch., Leiter, M.P. (2011). *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Miller, L.H., Dell Smith, A. (1999). *The road to burnout, the stress solution* (online), American Psychological Association, <http://library.thinquest.org/255500/stres/references/htm>.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practise: A critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Sęk, H. (1996). *Wypalenie zawodowe. Psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania*. Poznań: Zakład Wydawniczy K. Domke.
- Ślęzyk-Sobol, M. (2012). *Podmiotowe i organizacyjne uwarunkowania zjawiska wypalenia zawodowego*. Nie opublikowana rozprawa doktorska pod kierunkiem prof. dr hab. Stanisława A. Witkowskiego. Wrocław: Uniwersytet Wrocławski.
- Tucholska, S. (2009). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*. Lublin: Wydawnictwo KUL.
- Witkowski, S.A., Ślęzyk-Sobol, M. (2012). Professional burnout – a comparative analysis considering the selected sectors in Poland. Management. *University of Zielona Góra, Faculty of Economics and Management*, 16, 2, 87-102.