

Wstęp

Zjawisko wypalenia zawodowego ujawniono w latach siedemdziesiątych, choć istniało ono prawdopodobnie znacznie wcześniej. Można jednak sądzić, że przemiany cywilizacyjne i wzrastające wymagania stawiane zawodom służb społecznych (*human services*) spowodowały, że koszty psychologiczne jakie ponoszą w swojej pracy nauczyciele, lekarze, pielęgniarki, pracownicy społeczni, pracownicy służb ratowniczych, policjanci i inni są coraz poważniejsze. Reprezentanci powyższych zawodów doświadczają coraz więcej stresu, z którym trudno sobie poradzić, wyczerpują się, są chronicznie zmęczeni, coraz mniej zadowoleni z pracy. Próbując radzić sobie z tymi obciążeniami coraz bardziej dystansują się od osób, którym pomagają, które uczą, które leczą; z czasem tracą zaangażowanie w zawód, zmieniają go lub przechodzą na przedwczesną rentę. Te zjawiska i procesy od czasów pionierskiego artykułu Freudenbergera zwykło się nazywać „wypaleniem zawodowym” (*professional burnout*). Do Polski problematyka ta dotarła pod koniec lat osiemdziesiątych. W roku 1990 odbyła się w Krakowie, na Uniwersytecie Jagiellońskim, międzynarodowa konferencja na temat wypalenia zawodowego, zorganizowana przez Tadeusza Marka. Uczestniczyli w niej najbardziej znaczący badacze problematyki wypalenia zawodowego z USA i Europy. W efekcie tej konferencji powstała zbiorowa praca, której najważniejsze programowe opracowania zdecydowano się udostępnić Czytelnikowi polskiemu w niniejszej książce. W ostatnim dziesięcioleciu także w Polsce prowadzono badania nad wypaleniem zawodowym. Stwierdziłmy, że proces wypalenia jest uniwersalny, choć nie występuje u wszystkich reprezentantów zawodów usług społecznych. Tematyka wypalenia stała się „modna” i jest przedmiotem zainteresowań badaczy różnych dziedzin. Obserwowane w ostatnich latach zainteresowanie tą tematyką, zwłaszcza narzędziami pomiaru wypalenia zawodowego, wskazuje na to, że mamy do czynienia z ważną współczesną tendencją w badaniach psychologicznych.

Wypalenie zawodowe pojawia się u przedstawicieli zawodów, w których bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem stanowi istotę profesjonalnego działania i warunkuje powodzenie w danym zawodzie, sukces i rozwój. Koszty tej bliskiej interakcji, konfrontacji z negatywnymi emocjami, cierpieniem, przewlekłym stresem mogą się pojawiać szczególnie wówczas, gdy lekarz, nauczyciel, pielęgniarka itp. nie jest w stanie radzić sobie z obciążeniami zawodowymi, przeżywa niepowodzenia i brak sukcesu. Mimo starań i zwiększonych wysiłków nie potrafi znaleźć drogi wyjścia z narastających przeciążeń, cierpi na coraz większe zmęczenie i emocjonalne wyczerpanie. Zaczyna bronić się przez dystansowanie, traktuje uczniów, pacjentów, klientów coraz bardziej przedmiotowo i tak dochodzi do najbardziej specyficznego zjawiska w procesie wypalania się, jakim jest depersonalizacja. W toku wypalania się obniża się satysfakcja zawodowa i pojawia się utrata zaangażowania zawodowego.

Zjawisko wypalenia analizuje się zwykle z perspektywy osób wypalających się. Warto jednak także zwrócić uwagę na koszty społeczne, jakie ono ze sobą niesie. Praca osób wypalonych znacznie pogarsza jakość usług społecznych.

Problematyka wypalenia zawodowego nie jest wolna od niejasności. Na wstępie chcielibyśmy zwrócić uwagę Czytelnika na kilka takich wieloznacznych zagadnień.

Pierwsza sprawa dotyczy terminologii. W tłumaczeniu polskim pojawiają się dwa określenia dla angielskiego terminu *burnout*, „wypalanie się” i „wypalenie”. Określeniem „wypalenie zawodowe” posługujemy się wówczas, gdy jest mowa o zjawisku, o koncepcji, albo o konstrukcie teoretycznym. Termin „wypalanie się” stosujemy wówczas, gdy kontekst znaczeniowy wyraźnie wskazuje na proces psychiczny, na dynamicznie zmieniające się mechanizmy.

Wśród autorów istnieje w zasadzie pewien consensus co do ujmowania wypalenia jako zespołu trzech odmiennych zjawisk psychologicznych. Istnieje pełna zgodność co do objawu, od którego prawdopodobnie rozpoczyna się proces wypalania się, a jest nim psychofizyczne, emocjonalne wyczerpanie (*emotional exhaustion*). Dwa pozostałe składowe zespołu wypalenia nie są już tak jednoznacznie określane i konceptualizowane. Dla określenia drugiego objawu używa się różnych terminów, między innymi takich jak: dystansowanie się, wycofywanie się z kontaktu, czy też stosowanie tzw. zdystansowanej (zobiektywizowanej) troski (*detached concern*). W tym procesie obrony przed emocjonalnym obciążeniem, przed problemami osób dla których się pracuje dochodzi jednak najczęściej do depersonalizowania podmiotów interakcji zawodowej. W efekcie powstaje interakcja bezosobowa i dlatego najczęściej stosuje się termin depersonalizacja (*depersonalization*). Nie ma jednomyślności wśród autorów co do trzeciego komponentu wypalenia. Christine Maslach (por. rozdz. 1) pisze o obniżonym poczuciu dokonań osobistych (*reduced personal accomplishment*). Jest to reakcja na niepowodzenia w radzeniu sobie ze stresem zawodowym, co wiąże się niezadowolaniem z własnych osiągnięć i braku kompetencji. Ten złożony ciąg zjawisk można ująć najbardziej ogólnym określeniem obniżenia osobistego zadowolenia zawodowego. W metodach badających trzeci komponent wypalenia chodzi o obniżony poziom satysfakcji ze swoich osiągnięć zawodowych i często o niezadowolenie ze swoich dokonań. W badaniach polskich zastosowano częściej pojawiające się w literaturze określenie – obniżenie osobistych osiągnięć lub obniżenie osobistego zaangażowania. Aktualny stan wiedzy w tym zakresie nie pozwala na sztywne stosowanie tylko jednego terminu. Jeżeli uzasadnione są rozważania Burischa (porównaj rozdział 3) o tym, że wypalenie zawodowe jest zbiorem rozmytym, to uzasadnione jest także stosowanie dla określenia trzeciego komponentu tego zbioru określeń bliskoznacznych takich jak: poczucie obniżonych dokonań (osiągnięć) zawodowych, obniżenie, bądź utrata zadowolenia z osiągnięć zawodowych, obniżenie osobistego zaangażowania zawodowego.

Sądzę, że pojęcie wypalenia zawodowego funkcjonuje też często jako metafora, która jest przywoływana zarówno w toku badań biograficznych jak i warsztatów mających na celu zapobieganie i minimalizowanie skutków procesu wypalania się.

Książka jest zbiorem prac na temat wypalenia. Składa się z tekstów tłumaczonych i prac polskich autorów. Część pierwszą – teoretyczną – otwiera klasyczny tekst Christiny Maslach, przedstawiający rodowód badań nad wypaleniem i wielowymiarowe podejście do tego zjawiska. W oparciu o te teoretyczne założenia powstał najpopularniejszy kwestionariusz do badania wypalenia zawodowego autorstwa C. Maslach. Rozdział drugi Ayali Pines reprezentuje odmienne spojrzenie na wypalenie. Autorka ta ujmuje wypalenie jednowymiarowo, jako konsekwencję utraty egzystencjalnego znaczenia pracy. W oparciu o to podejście powstała konkurencyjna metoda do badania wypalenia. Mathias Burisch napisał tekst, w którym krytycznie analizuje podstawy teoretyczne pojęcia wypalenia i proponuje inny ogólny model analizy procesów wypalenia, który koncentruje się na utracie poczucia autonomii w wykonywaniu zawodu i zaburzonych epizodach działania. Helena Sęk proponuje spojrzenie na problematykę wypalenia z perspektywy kognitywnej. Przedstawia model poznawczo-kompetencyjny stresu i wypalenia, który został zweryfikowany w badaniach empirycznych.

W części drugiej zamieszczono przeglądową pracę o metodach pomiaru wypalenia. Autorzy tego opracowania – W.B. Schaufeli, D. Enzmann i N. Girault – podsumowują stan badań nad metodami do oceny wypalenia, rekomendują podejście psychometryczne i biograficzne. Międzynarodowe badania wykazują, że najbardziej popularnym jest *Maslach Burnout Inventory*, który był także stosowany w Polsce do badań naukowych. Rozdział Tomasza Pasikowskiego jest prezentacją wyników polskich badań i prób adaptacyjnych kwestionariusza C. Maslach.

W części trzeciej, empiryczno-aplikacyjnej, zamieszczono polskie badania nad wypaleniem nauczycieli i pielęgniarek (H. Sęk i M. Beisert) oraz holenderskie badania nad wypaleniem u lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (D. Van Dierendonck, W.B. Schaufeli, H.J. Sixma). W ostatnim rozdziale W.B. Schaufeli przedstawia wyniki badań, jakie prowadzono w toku warsztatów nastawionych na zmniejszenie objawów wypalenia zawodowego u pielęgniarek. W artykule tym pokazano jak ważne znaczenie praktyczne ma problematyka stresu i wypalenia zawodowego.

Celem moim w konstruowaniu tej książki było przekazanie Czytelnikowi polskiemu całej złożoności problematyki wypalenia, jej aspektów teoretycznych, metodologicznych, empirycznych i praktycznych. Starano się wybrać teksty reprezentatywne i pokazać, że te nowe tendencje są także przedmiotem badań w Polsce.

Książka, którą oddajemy do rąk Czytelnika nie jest łatwa w czytaniu, nie jest to kolejny poradnik. Lekturę utrudniać może fakt, że reprezentowane są różne opcje teoretyczne i różne preferencje językowe. Jeżeli Czytelnik uzna, że książka ta jest interesująca i informuje o ważnych aspektach nowych, naukowych tendencji w psychologii to będzie to zasługą nie tylko Autorów, ale w znacznej mierze dr Teresy Szustrowej, która w pracach nad tekstami zarówno polskimi jak i tłumaczonymi nie szczędziła swoich kompetencji redakcyjnych. Jej doświadczeniu w redagowaniu trudnych, naukowych tekstów i niezwykle rzetelnej pracy nad maszynopisami oraz rzadko spotykanemu zaangażowaniu zawdzięczam bardzo wiele i pragnę w tym miejscu najserdeczniej podziękować.

Podziękowania chciałabym także skierować do autorów tekstów tłumaczonych: C. Maslach, A. Pines, M. Burischa, W. Schaufeliego, D. Enzmanna, N. Girault, D. Van Dierendoncka, H.J. Sixmy oraz Wydawców książek i czasopism, z których pochodzą rozdziały i artykuły – za zgodę na ich tłumaczenie. Szczególne podziękowania chciałabym złożyć Christinie Maslach, która wyraziła zgodę na tłumaczenie kwestionariusza do badania wypalenia zawodowego. Ta zgoda spowodowała, że możliwe były także w Polsce badania nad wypaleniem metodą powszechnie używaną w świecie. Podziękowania chciałabym także skierować do Tadeusza Marka. Od Jego zaproszenia na konferencję do Krakowa zaczął się ważny obszar badań w naszym zespole. Dziękuję także moim współpracownikom z Zakładu Psychologii Zdrowia i Psychologii Klinicznej UAM w Poznaniu za gotowość do współdziałania, a Jerzemu Brzezińskiemu, który jako Redaktor serii *Nowe Tendencje w Psychologii* pomyślał, iż wypalenie może do tej serii należeć i następnie znanymi tylko sobie sposobami mobilizował do zakończenia prac nad niniejszą książką, w przededniu kolejnej wizyty Christiny Maslach w Polsce.

Helena Sęk

Poznań, 9 czerwca 2000