

## WYPALENIE ZAWODOWE DYLEMATY WOKÓŁ ISTOTY ZJAWISKA ORAZ JEGO POMIARU

Beata Mańkowska

Instytut Psychologii, Uniwersytet Gdański  
Institute of Psychology, University of Gdansk

### PROFESSIONAL BURNOUT. DILEMMAS AROUND THE ESSENCE OF THE PHENOMENON AND ITS MEASUREMENT

**Summary.** The issue of stress has been paid a great deal of attention over the years of research, but one of its most drastic effects, professional burnout, is still not fully understood in terms of its essence and key mechanisms. Accurate and reliable diagnosis of this phenomenon is not possible due to the multitude of microarrays in which research is conducted. There is no unanimity in the literature on the definition of professional burnout, and there are many tools for measuring it in the service of proliferating theories, and although Christina Maslach's concept of globalization still predominates throughout the world, it seems to raise objections both to its assumptions and to its and measuring tool. The purpose of this article is to raise a critical reflection on the lack of consistent knowledge of the problem, which significantly hampers accurate diagnosis and effective prevention.

**Key words:** stress, professional burnout, measurement tools

### Dylematy wokół pojęcia wypalenia oraz jego kluczowych mechanizmów rozwoju

Jakkolwiek o zjawisku stresu wiadomo niemal wszystko, zważywszy na fakt, iż badania jego istoty trwają już niemal od stulecia (np. Selye, 1936; Reykowski, 1966; Cox, Lazarus, Folkman, 1984; Griffiths, Rial-Gonzalez, 2006), o tyle jedno z jego drastycznych konsekwencji, wypalenie zawodowe, uznane przez pionierkę i czołową badaczkę fenomenu, Christinę Maslach, za największe zagrożenie, z którym muszą zmierzyć się osoby aktywne zawodowo, wciąż w dużej mierze pozostaje wieloznaczne (Maslach, 1982, 2011). Już od lat siedemdziesiątych ubiegłego stulecia trwają badania nad jego naturą i mechanizmami (Freudenberger, 1974), lecz wciąż brak pełnej, a co najważniejsze, spójnej wiedzy w tym zakresie. W literaturze przedmiotu

---

Adres do korespondencji: Beata Mańkowska, e-mail: psybm@ug.edu.pl

znaleźć można wiele definicji wypalenia zawodowego, nierzadko nawet wykluczających się, badania toczą się w różnych paradygmatach, a więc i narzędzia, za pomocą których naukowcy starają się zmierzyć ów proces, pozostają w służbie rozmaitych modeli teoretyczno-badawczych, zróżnicowanej nomenklatury pojęciowej, jak i odmiennych ocen przypisujących udział w jego rozwoju, bądź to czynnikom podmiotowym (Edelwich, Brodsky, 1980; Pines, 1996; Sęk, 2000; Tucholska, 2009; Mańkowska, 2013) bądź organizacyjnym (Cherniss, 1980; Golembiewski, Munzenrider, 1988; Maslach, Leiter, 2010; Mańkowska, 2014a). Część badaczy stawia znak równości między stresem zawodowym a wypaleniem, utożsamiając go głównie z objawem przemęczenia, wyczerpania oraz nadmiernego obciążenia psychofizycznego. Freudenberger, pionier badań nad wypaleniem, uważa je za swoisty syndrom objawów przejawiających się na poziomie fizycznym, behawioralnym oraz psychologicznym ujawniających stan zmęczenia czy frustracji, a wynikający się z poświęcenia się sprawom, które nie przyniosło oczekiwanej nagrody (Freudenberger, 1974). Według polskiego badacza zagadnienia Augustyna Bańki, wypalenie jest stanem stresu przybierającym dwa oblicza: stresu społeczno-kulturowego przeżywanego jako ogólne rozczarowanie egzystencjalne oraz stresu zawodowego ściśle związanego z konkretnymi warunkami pracy, stałym zmaganiem się z odpowiedzialnością lub zagrożeniem (Bańka, 2000). Cherniss (1980) także utożsamia wypalenie ze stresem, wyodrębniając trzy stadia owego procesu: napięcie, przeciążenie i *de facto* wypalenie, a Edelwich i Brodsky (1980) z kolei określają je jako stopniowe wyczerpanie się w konfrontacji z pracą zawodową poprzez takie etapy, jak: entuzjazm, stagnację, frustrację i apatię. Również Pine i Aronson (1988) sprowadzają wypalenie zawodowe do pojęcia stresu, którego składowymi są: wyczerpanie fizyczne, emocjonalne i psychiczne. Dopiero Christina Maslach zwraca uwagę na złożoną strukturę wypalenia i stara się bronić tezy, iż jest ono czymś więcej niż stres. We wczesnym okresie zgłębiania problemu, Maslach definiuje wypalenie zawodowe jako proces postępującego wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, a więc z gruntu trzech odmiennych zjawisk psychologicznych, mogący wystąpić u osób, pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób, przede wszystkim u pracowników tzw. usług społecznych (Maslach, 1982). Inny przebieg owego złożonego procesu przedstawia Gołębiewski (1988) w swym tzw. fazowym modelu wypalenia. Zdaniem badacza na początku pojawia się depersonalizacja, po niej obniżenie poczucia dokonań osobistych, na końcu emocjonalne wyczerpanie, a ponadto każdy z symptomów może rozwijać się stosunkowo niezależnie od pozostałych. Na jakiej podstawie badacze określają taki, a nie inny kierunek rozwoju symptomów wypalenia, zgoła odmienny w obu przypadkach? W literaturze przedmiotu trudno znaleźć wyjaśnienie dla przedstawionych rozbieżności, bowiem nikt nie podjął polemiki w tym zakresie. Koncepcja samej Maslach ewoluowała na przestrzeni lat, kreśląc nowe akcenty – stopniowe przypisanie wypaleniu znacznie szerszego zasięgu występowania niż to uważano wcześniej, a więc uznanie powszechności zjawiska oraz zwrócenie uwagi na jego podstawowy mechanizm – postępującą

utrata zaangażowania w pracę stanowiącą wyraz kryzysu aktywności zawodowej, wynikającą z braku dopasowania między jednostką a pracą. Do najistotniejszych obszarów niedopasowania Maslach zalicza: obciążenie pracą, kontrolę i współdecydowanie, wynagrodzenie, wspólnotowość, sprawiedliwość i wartości (Maslach, 2011). Czynniki ryzyka wypalenia tkwią zatem w kontekście pracy, a nie w jej treści i podstawowej naturze zadań zawodowych wiążących się z pomaganiem innym ludziom. Nie zmieniły się etapy postępującego wypalenia, choć Maslach zastąpiła dawne określenia nieco inną, choć zbliżoną znaczeniowo nomenklaturą pojęciową: wyczerpanie – zamiast wyczerpania emocjonalnego, cynizm – zamiast depersonalizacji, oznaczający przeciwieństwo gotowości do współpracy, zainteresowania i troski wobec innych osób oraz utratę własnej efektywności – zamiast obniżonego poczucia dokonań osobistych, a więc objaw będący przeciwieństwem poczucia osiągnięć i skuteczności własnych działań (Maslach, Jackson, Leiter, 1996). Maslach podkreśla, iż wypalenie zawodowe nie jest przejawem psychopatologii jednostki i potencjalnie zagraża każdej osobie aktywnej zawodowo (Maslach, Leiter, 2010; Maslach, 2011). Również Farber (1983) uważa, iż wypalenie nie jest zjawiskiem psychopatologicznym, lecz raczej wieloaspektowym syndromem objawów, których przyczyny tkwią zarówno w czynnikach indywidualnych, interpersonalnych, jak i organizacyjno-kontekstualnych. Podobnego zdania jest czołowa polska badaczka Helena Sęk (2000), dopuszczająca możliwość rozwoju wypalenia u każdego, kto stosuje niekonstruktywne strategie radzenia sobie z długotrwałym stresem w miejscu pracy. Maslach jako psycholog społeczny akcentuje znaczenie czynników organizacyjnych jako kluczowych mechanizmów rozwoju syndromu wypalenia. Należy jednak pamiętać o pośredniczącym wpływie determinant osobowościowych, bowiem nie każda osoba pracująca w podobnych warunkach jednakowo radzi sobie ze stresem w miejscu pracy. Różnicami indywidualnymi w zakresie transakcji stresowej zajmowali się już od dawna zarówno badacze polscy (np. Kobasa, 1979; Płopa, 1992; Ogińska-Bulik, 2006; Tucholska, 2009; Mańkowska, 2013), jak i zagraniczni (np. Burke, 1985; Cox, Ferguson, 1991; Letzring, Block, Funder, 2005; Alarcon, Eschleman, Bowling, 2009), jednakże żaden z nich nie próbował łączyć sił celem wypracowania modelu wspólnego. Jedyną dotychczasową propozycję holistycznego ujęcia wypalenia zawodowego przedstawia model ogólny wypalenia Schaufelego i Enzmanna (1998). Badacze podkreślają złożony charakter zjawiska, możliwego do zrozumienia jedynie poprzez integrację czynników podmiotowych, interpersonalnych, organizacyjnych i społecznych. Badacze przyjmują, iż wypalenie zawodowe to chroniczny negatywny stan psychiczny wynikający z pracy zawodowej, mogący rozwinąć się u każdej zdrowej psychicznie osoby, a manifestujący się postępującym wyczerpaniem, następnie wzrastającym zniechęceniem, spadkiem skuteczności działań własnych, słabnącą motywacją do osiągnięć oraz wzrostem negatywnych postaw i zachowań utrudniających przystosowanie do pracy. Podkreślają, iż podstawowym źródłem rozwijających się symptomów wypalenia jest brak zgodności między aspiracjami jednostki, a warunkami pracy (Schaufeli, Enzmann, 1998). W mechanizmach

odpowiedzialnych za rozwój wypalenia, przypisują istotną rolę stosowaniu niekonstruktywnych strategii radzenia sobie ze stresem, co wskazuje na interakcyjny charakter modelu wypalenia, który w ostatnich latach promuje także sama Maslach (Maslach, 2011). Niestety, pełne rozumienie istoty wypalenia w ostatnich latach utrudnia dominacja badań diagnozujących poziom wypalenia zawodowego, a więc jego natężenie. Wynikający z nich stan wiedzy prezentuje jedynie efekty, a niewiele objaśnia. Z kolei wśród badań wyjaśniających mechanizmy, wciąż przeważa model korelacji opisujący co najwyżej wzajemne związki między zmiennymi, nie zaś wpływy kierunkowe ani pośredniczące w transakcji stresowej. Niewiele miejsca w dotychczasowych badaniach poświęcono wpływom predykcyjnym (np. Ogińska-Bulik, 2006; Mańkowska, 2015), jeszcze mniej – mediatorom wypalenia zawodowego (Mańkowska, 2011).

## **Koncepcja wypalenia zawodowego Christiny Maslach – analiza krytyczna**

Niniejszy paragraf poświęcony jest krytyce koncepcji wypalenia autorstwa Maslach, stanowiącej wciąż dominującą propozycję myślenia o zjawisku z uwzględnieniem ewolucji poglądów autorki oraz jej współpracowników. Wczesna koncepcja wypalenia Christiny Maslach (1982) zakłada trójobjawowy syndrom, na który składa się, poza wyczerpaniem emocjonalnym, silnie skorelowanym, a wręcz utożsamianym ze stresem, także depersonalizacja – symptom zwany zamiennie dehumanizacją, a w ostatnich latach cynizmem oraz trzeci symptom – obniżone poczucie dokonań osobistych, nazywane także zamiennie, w dość dowolny sposób, obniżonym poczuciem osiągnięć zawodowych, utratą satysfakcji zawodowej, a w ostatnich latach zastąpione pojęciem: utrata efektywności (Maslach, Leiter, 2010; Maslach, 2011). Wypalenie rozumiane jest więc jako zespół trzech odmiennych zjawisk psychologicznych odzwierciedlających różnorodność reakcji jednostki na pracę. Na jakiej jednak podstawie badaczka łączy owe odrębne trzy wymiary we wspólny syndrom postępującego procesu wypalenia?

O ile pierwszy z osiowych objawów – wyczerpanie spójnie podzielany jest przez wszystkich dotychczasowych badaczy, także w latach ostatnich (np. Kristensen, 2005; Demerouti, Bakker, 2008), tak już objaw drugi – depersonalizacja zdaje się nasuwać wiele wątpliwości i dzieli naukowców eksplorujących zagadnienie. Po pierwsze, nazwa tego symptomu wskazuje na kliniczny rodowód, bowiem, pojęcie depersonalizacji oznacza zaburzenie psychiczne objawiające się odczuwaniem zmian we własnym sposobie myślenia lub poczuciem zmian w obrębie własnej tożsamości. Przeżywane stany emocjonalne, motywy, zachowania i reakcje odbierane są przez osobę chorą jako sztuczne, nieprawdziwe, zaskakujące, dziwne i niespójne z własnym „ja” (Bilikiewicz, 2003). Zgodnie z Międzynarodową Statystyczną Klasyfikacją Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 depersonalizacja stanowi rzad-

kie zaburzenie, w przebiegu którego pacjent spontanicznie uskarża się na zmianę jakościową wydolności umysłowej, fizycznej i otoczenia. Wśród wielu różnych objawów zespołu osoby chore najczęściej skarżą się na utratę emocji, uczucie alienacji oraz odłączenia od myślenia, ciała lub świata. Mimo dramatycznego charakteru doświadczeń, pacjent zdaje sobie sprawę z nierealności tychże zmian. Objawy depersonalizacji mogą występować jako element schizofrenii, depresji, fobii lub zaburzeń obsesyjno-kompulsyjnych (Pużyński, Wciórka, 2012). Zatem tak poważny objaw kliniczny winien sytuować syndrom wypalenia pośród zaburzeń psychicznych, a tak nie jest. Zgodnie bowiem z Międzynarodową Statystyczną Klasyfikacją Chorób i Problemów zdrowotnych ICD-10, wypalenie zawodowe jako jednostka nozologiczna, umieszczone zostało w kategorii czynników wpływających na stan zdrowia i kontakt ze służbą zdrowia oznaczonych kodem: Z00-Z99. Nie stanowi dysfunkcji określonego narządu czy układu, lecz należy do problemów związanych z trudnościami życiowymi i oznacza stan wyczerpania życiowego – kod: Z 73:0 (Pużyński, Wciórka, 2012). Kontynuując analizę rozumienia objawu wypalenia nazwanego przez Maslach depersonalizacją, badaczka dopuszcza dość dowolne zastępowanie go pojęciem dehumanizacji, oznaczającym zaburzenie w obszarze relacji społecznych przejawiające się wzrastającym chłodem, oziębłością w kontakcie z drugim człowiekiem (klientem/pacjentem/podopiecznym lub współpracownikiem), traktowaniem ludzi w sposób apersonalny, przedmiotowy, pełen rezerwy, obojętny, a nawet wrogi (por. Mańkowska, 2014b). Symptom ów rozwija się, zdaniem Maslach, wskutek nadmiernego obciążenia emocjonalnego towarzyszącego kontaktom z ludźmi potrzebującymi pomocy i wsparcia. Pracownik dystansuje się od obciążających zadań i przestaje przejawiać empatię, demonstrując w zamian niechęć, złość, a nawet agresję wobec innych osób w miejscu pracy (Maslach, 1982; Maslach, Leiter, 2010; Maslach, 2011). O ile depersonalizacja jako objaw kliniczny nie znajduje uzasadnienia dla swego bytu u osoby wypalonej zawodowo, lecz mieszczącej się w normie psychicznej zgodnie z uznaną klasyfikacją tego problemu zdrowotnego, o tyle dehumanizacja relacji międzyludzkich, może być tłumaczona jako przejaw mechanizmu radzenia sobie ze stresem stanowiącego bufor ochronny przed dalszym jego wzrostem. Zatem więc, czy postępująca depersonalizacja/dehumanizacja, zwana też ostatnio cynizmem jest strategią radzenia sobie z chronicznym stresem zawodowym, czy symptomem postępującego procesu wypalenia? Krytycznie odnosi się również do tej kwestii polska badaczka wypalenia zawodowego Stanisława Tucholska (2009) oraz duński badacz zagadnienia Tage S. Kristensen (2005). Kristensen podąża dalej, podejmując otwartą polemikę z założeniami trójwymiarowej koncepcji wypalenia Maslach. Jego zdaniem przedstawia ona trzy rodzaje wypalenia zawodowego stanowiące trzy odrębne kategorie zjawisk psychologicznych nie związanych ze sobą ani semantycznie ani psychometrycznie, a jako takie nie mogące stanowić łącznie obrazu jednego i tego samego syndromu wypalenia zawodowego (Kristensen i in., 2005). Wypalenie zawodowe, według Kristensena, jest w swej istocie stanem zmęczenia i wyczerpania jednostki (*fatigue and exhaustion*), którego źródła mogą tkwić poza pracą (*personal*

*burnout*), w pracy (*work-related burnout*) oraz w relacji z ludźmi w miejscu pracy (*client-related burnout*). Sposób myślenia Kristensena przypomina myśl Pine i Aronsona (1988), ów psychofizyczny i egzystencjalny wymiar wypalenia z odległych lat, co zostało skrytykowane przez Schaufelieg i współpracowników jako (tłum z j. ang.) „wlewanie nowego wina do bardzo starych butelek”, a więc powrotu do starych, przebrzmiałych i nie do końca aktualnych teorii utożsamiających wypalenie z wyczerpaniem, de *facto* ze stresem, z czym nie zgadza się również sama Maslach (Schaufeli, Leiter, Maslach, 2009, s. 212). Poświęcenie tak dużej uwagi objawowi depersonalizacji/cynizmu w niniejszym opracowaniu uzasadnia niepokojący fakt, iż wciąż w wielu bieżących opracowaniach naukowo-badawczych, w Polsce i na świecie, funkcjonuje pojęcie depersonalizacji, pochodzące z wczesnej teorii wypalenia Maslach, co wprowadza spory zamęt w rozumieniu istoty i podstawowej natury tej zaawansowanej fazy procesu wypalenia. Dopuszczenie zamiennego stosowania obu zgoła odmiennych etiologicznie i znaczeniowo pojęć sprawia, iż trudno określić, czy osoba doświadczająca wypalenia na poziomie depersonalizacji/cynizmu funkcjonuje jeszcze w granicach normy zdrowia psychicznego, czy też przekracza tę granicę. Ponadto pojęcie cynizmu zostało także skrytykowane przez Tucholską (2009) jako zbyt wąskie rozumienie istoty tego interpersonalnego wymiaru wypalenia. Rodzi się także pytanie, skąd wiadomo, że rosnący cynizm wynika z wyczerpania emocjonalnego, skoro nie zostały udowodnione naukowo takie wpływy kierunkowe? Ponadto w jakim stopniu przejawy cynizmu w relacjach interpersonalnych wynikać mogą z pierwotnych cech osobowości, a więc właściwości charakteryzujących osoby jeszcze przed rozwojem syndromu wypalenia, a być może nawet nim nie dotknięte? Nie istnieją bowiem żadne badania longitudinalne, które mogłyby ujawnić takowe zależności. Wiadomo natomiast, iż takie czynniki osobowości, jak: niski poziom zrównoważenia emocjonalnego, serdeczności, perfekcjonizmu oraz wysoki poziom abstrakcyjności, samodzielności i napięcia korelują z depersonalizacją/cynizmem (Mańkowska, 2013), w tym wpływ predyktywny na rozwój tego symptomu wywiera wysoki poziom abstrakcyjności, napięcia oraz skrytości oraz niski poziom wrażliwości oraz świadomości norm (Mańkowska, 2015). W końcu argumentem podważającym pewność uznawania depersonalizacji/cynizmu za objaw wypalenia jest także fakt, iż rozwija się on stosunkowo niezależnie od odczuwanego stresu, co potwierdzają liczne badania (np. Golembiewski, Munzenrider, 1988; Kristensen i in., 2005; Ogińska-Bulik, 2006; Mańkowska, 2011, 2013). Podsumowując, niestety, do dziś nieznana jest wciąż natura i kluczowe mechanizmy rozwoju depersonalizacji/cynizmu, uznawanego przez Maslach za drugi etap wypalenia zawodowego. O jego istnieniu wiadomo przede wszystkim na podstawie obserwacji klinicznych osób wypalonych oraz przeprowadzonych z nimi rozmów. Przeszkodą w jednoznacznym rozumieniu istoty tego symptomu wydaje się zbyt duża mnogość określeń wciąż zamiennie stosowanych do jego opisu (depersonalizacja, dehumanizacja, cynizm).

Do dziś nie ma również jednomyślności co do trzeciego objawu osiowego wypalenia – obniżonego poczucia dokonania osobistych, zwanego w ostatnich latach bra-

kiem efektywności. Ów symptom, zgodnie z koncepcją Maslach stanowi ostatni, najbardziej zaawansowany etap wypalenia zawodowego. Co ciekawe, według Golembiewskiego (1988) jest to etap drugi, rozwijający się po depersonalizacji, a poprzedzający wyczerpanie emocjonalne. Jak wyjaśnić taki kierunek rozwoju objawów wypalenia prezentowany przez Maslach i Golembiewskiego? Żaden z badaczy nie przedstawia obiektywnych dowodów na obronę własnych racji. Aktualny stan wiedzy w tym zakresie dopuszcza stosowanie zbioru wyrażeń, spośród których wymienić można: obniżone poczucie dokonań osobistych, obniżone poczucie osiągnięć zawodowych, utratę satysfakcji zawodowej, utratę lub brak efektywności (Maslach, 1982; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Maslach, 2011). Są to, z pozoru jedynie, wyrażenia bliskoznaczne. Odrębną kategorię semantyczną stanowią osiągnięcia (dokonania) osobiste, bo mogą dotyczyć sfery życia osobistego, inną – osiągnięcia zawodowe, ponieważ dotyczą efektów, dokonań związanych z wykonywaną pracą zawodową. Z kolei pojęcie zawodowej satysfakcji akcentuje emocjonalny stan zadowolenia z uzyskanych osiągnięć zawodowych, zaś termin używany przez Maslach w ostatnich latach – brak (utrata) efektywności zawodowej podkreśla spadek osobistego zaangażowania w pracę uniemożliwiający lub znacząco utrudniający osiąganie celów zawodowych, a więc koncentruje się wokół zaburzeń procesów wolicjonalno-motywacyjnych jednostki wypalanej. Krytycznej analizy tego objawu dokonali także holenderscy badacze Evangelia Demerouti i Arnold B. Bakker (2008), poddając w wątpliwość stawianie przez Maslach znaku równości pomiędzy utratą zaangażowania a wypaleniem. Badacze podkreślają, że wypalenie to więcej niż zwykłe continuum zaangażowania w pracę, a jego brak (utrata zaangażowania) nie musi oznaczać wypalenia zawodowego. Niskie zaangażowanie w pracę może wynikać z różnych przemyślanych powodów i stanowić strategię służącą zaoszczędzeniu osobistych zasobów poznawczych lub emocjonalnych, niekoniecznie prowadząc do rozwoju wypalenia. Ponadto nie jest jasnym, kiedy ów brak zaangażowania można uznać za stan wypalenia. Demerouti i Bakker (2008) uważają, że wypalenie zawodowe ma strukturę dwuczynnikową (dwuwymiarową) i stanowi odrębny wymiar aktywności zawodowej. Należy zatem rozróżnić dwa wymiary: zaangażowanie i wypalenie, nie zaś jeden dwubiegunowy wymiar: zaangażowanie – wypalenie. Co zatem stanowi istotę trzeciego objawu, uznawanego za poznawczy aspekt wypalenia? Tym ważniejsze staje się owo pytanie, gdy dociekamy ostatecznych skutków wypalenia zawodowego. Czy jest nim skrajne zmęczenie pracą, czy też zachwianie poczucia własnej wartości, samooceny jednostki (pracownika), a może spadek motywacji do pracy i wysiłku kończący się apatią i depresją – o której także Maslach wspomina? Należy także podkreślić, iż ów trzeci poznawczy wymiar wypalenia zawodowego rozwija się względnie niezależnie od dwóch pozostałych. Jest jeszcze słabszym, niż depersonalizacja/cynizm, korelatem wypalenia i bardzo słabym jego predyktorem. Taką tendencję podtrzymują wyniki kolejnych badań prowadzonych zarówno w Polsce (Ogińska-Bulik, 2006; Tucholska, 2009; Mańkowska, 2013, 2015), jak i za granicą (Lloyd i in., 2002; Kristensen i in., 2005; Evans i in., 2006). Badania

przeprowadzone przez Mańkowską (2015) wśród pracowników socjalnych wykazały nawet dość osobliwą, przeciwną zależność, wskazującą, iż takie stresogenne warunki pracy, jak: kontakty społeczne, poczucie zagrożenia i nieprzyjemne warunki pracy nie obniżają, lecz wpływają na wzrost odczuwanej zawodowej satysfakcji, a więc wykazują związek odwrotnie proporcjonalny z trzecim najbardziej zaawansowanym, zgodnie z koncepcją Maslach, symptomem wypalenia. Źródeł obniżonej satysfakcji zawodowej należałoby zatem szukać także poza jej stresogennym środowiskiem. Można by zatem zastanowić się, jaką wartość diagnostyczną ów objaw przedstawia dla rozumienia wypalenia jako konsekwencji stresu zawodowego?

Reasumując, warto podkreślić, iż mimo prób zmierzenia się z pojęciem i mechanizmami wypalenia zawodowego, nadal brakuje spójnej wiedzy w tym zakresie. Próby konstruktywnej krytyki koncepcji Maslach (np. Kristensen i in., 2005) oraz propozycje alternatywne (Demerouti, Bakker, 2008) spotkały się z kontrkrytyką autorki i jej współpracowników (np. Schaufeli, 2006; Schaufeli, Leiter, Maslach, 2009) broniących zaciekle swego *staus quo* oraz monopolu na istniejącą wiedzę. Tak zatem koncepcja Maslach pozostaje dominującym i w zasadzie bezkonkurencyjnym sposobem pojmowania wypalenia zawodowego w świecie nauki, wciąż nierzadko funkcjonując w swej wczesnej wersji wraz z wątpliwą i wieloznaczną nomenklaturą pojęciową. Brak uporządkowania tej kwestii grozi zbytnią dowolnością w rozumieniu problemu; wprowadza chaos i dezorientację – czym ostatecznie jest wypalenie zawodowe, jak postępuje i jak je rozpoznać? Tu wciąż brak jednoznacznej odpowiedzi.

## **Dylematy wokół pomiaru wypalenia zawodowego – mnogość i niedoskonałość narzędzi diagnostycznych**

Skoro brak jednolitej definicji wypalenia, która określałaby jego podstawową istotę, trudno dziwić się wielości prób operacjonalizacji zjawiska i różnorodności narzędzi ów proces mierzących. Badania wypalenia zawodowego toczą się w różnych paradygmatach. Odpowiedź na autorskie modele teoretyczne stanowią konstruowane przez owych autorów narzędzia. Można by uznać, iż wciąż więcej różni, niż łączy badaczy w tym zakresie, a nawet doznać dziwnego wrażenia, jakby poszczególnym badaczom nie zależało na konsolidacji dotychczasowych perspektyw ku pełnemu zrozumieniu rzeczywistej natury zjawiska, ale tworzeniu pomysłów konkurencyjnych, nie poddawanych krytycznej analizie i szerokiej konfrontacji. Brakuje bowiem przestrzeni dla dyskursu i szerokiej wymiany doświadczeń umożliwiającej konfrontację różnych miar wypalenia zawodowego funkcjonujących dość dowolnie wśród osób usiłujących badać to zjawisko. Na przestrzeni minionych lat dochodziło nawet do tego, iż z powodu dezorientacji w zakresie samego pojęcia wypalenia zawodowego, jak i trudności w stosowaniu, a nawet rozumieniu narzędzi do jego pomiaru, niektórzy badacze, pierwotnie zainteresowani fenomenem, porzucili dalsze próby dociekania jego istoty. Spośród wielu narzędzi pomiaru wypalenia



warto wymienić, choćby, m.in.: Inwentarz wypalenia zawodowego w pracy (*Job Burnout Inventory*) Forda, Murphy'ego i Edwards (1983), Miarę wypalenia zawodowego (*Burnout Measure – BM*) Pine, Aronson (1988), *The Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) Kristensena, Borritz, Villadsen'a, Christensena (2005), *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) Demerouti i Bakker (2008), wreszcie *Link Burnout Questionnaire* (LBQ) Santinello (2008). Ten ostatni jako jedyny w Polsce został zaadaptowany kulturowo i znormalizowany, ponadto zasady jego wykorzystywania zostały jednoznacznie określone. Dostęp do narzędzia w Polsce możliwy jest poprzez zakupienie w Pracowni Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego w Warszawie (Jaworowska, 2014). Jego krótka charakterystyka zostanie przedstawiona w dalszej części niniejszego opracowania. Wciąż najpowszechniej stosowanym narzędziem w świecie, w tym również w Polsce, jest kwestionariusz wypalenia zawodowego, zwany miarą zagrożenia MBI Maslach, skonstruowany w kilku wersjach:

- *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS): wersja przeznaczona dla pracowników służb społecznych<sup>1</sup>,
- *MBI-Educators Survey* (MBI-ES): wersja przeznaczona dla nauczycieli<sup>2</sup>,
- *MBI-General Survey* (MBI-GS): wersja przeznaczona dla pracowników innych zawodów<sup>3</sup>.

Dwie pierwsze wersje narzędzia oparte na wczesnej koncepcji Maslach dedykowane są wąskiej grupie zawodowej, natomiast jego wersja ostatnia opracowana została przez zespół Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) na podstawie modyfikacji koncepcji wypalenia nawiązującej do transakcyjnego ujęcia stresu i teorii niedopasowania jednostki-środowiska (*Person-Environment Fit Theory*; Van Harrison, 1987). Narzędzie może być stosowane do pomiaru wypalenia w szerokim kontekście zawodowym wykraczającym poza obszar oświaty i usług społecznych. Polskiej adaptacji narzędzia dokonał Pasikowski (1996), przeprowadzając badania w grupie nauczycieli oraz pielęgniarek. Była więc to adaptacja wersji MBI dedykowanej wąskiej grupie odbiorców, a nadto oparta o wczesną koncepcję wypalenia zawodowego Maslach. Nie posiada ona polskich norm i wymaga posługiwania się jedynie wynikami surowymi. Należy także zaznaczyć, co być może nie jest dość jasne wszystkim zainteresowanym użyciem tego narzędzia badaczom, iż autor adaptacji otrzymał jednorazową zgodę Maslach na realizację badań własnych, a kolejne próby wykorzystywania tegoż narzędzia wymagały każdorazowej zgody samej autorki. Adaptacją wersji *General Survey* (MBI-GS) kwestionariusza Maslach zajęli się z kolei Teresa

---

<sup>1</sup> MBI-Human Services Survey (MBI-HSS): The original measure that was designed for professionals in the human services. Copyright © 1981 by Christina Maslach & Susan E. Jackson.

<sup>2</sup> MBI-Educators Survey (MBI-ES): An adaptation of origin measure for use with educators. Copyright © 1986 by Christina Maslach, Susan E. Jackson, & Richard L. Schwab.

<sup>3</sup> MBI-General Survey (MBI-GS): The newest version of the MBI designed for use with workers in other occupations. Copyright © 1996 by Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach, & Susan E. Jackson.

Chirkowska-Smolak i Paweł Kleka (2011). Właściwości psychometryczne polskiej wersji narzędzia zostały opisane w *Polish Psychological Bulletin*, w języku angielskim, co zapewne nie stanowi szczególnego utrudnienia, jednakże zdawałoby się zasadne, by polska wersja narzędzia została przedstawiona w języku polskim uwzględniającym szczegóły i niuanse w nim zawarte, a tym samym w formie gotowej do użycia. Ponadto w opracowaniu nie ma mowy o polskich normach, które umożliwiłyby określenie poziomu wypalenia w testowanych próbach. Autorzy nie wspominają także o regulacjach formalno-prawnych dotyczących zgody na wykorzystywanie polskiej wersji narzędzia oraz rozpowszechnianie jej w środowisku naukowym. Zapewne narzędzie znajduje się w lokalnym obiegu, zamiast służyć szerokiemu gronu badaczy. Stąd też i jego powszechność stosowania w Polsce nadal jest niewielka. Trudno zatem dziwić się, iż badacze zagadnienia wciąż preferują dobrze znane narzędzie MBI Maslach i pytają o źródła dostępu do niego. Należy jednak w tym miejscu powtórzyć, iż aktualnie prawo do dystrybucji każdej z wersji kwestionariusza Maslach posiada wyłącznie Amerykańskie Wydawnictwo Psychologiczne *Mind Garden*<sup>4</sup>, do którego winny zwrócić się osoby zainteresowane.

Koncepcja Maslach oparta na triadzie objawów stanowiących zarówno, zdaniem badaczki, kolejne trzy etapy wypalenia, opiera się na trzyczynnikowej skali pomiaru zjawiska, gdzie każdy z czynników odpowiada kolejnym objawom, a zarazem etapom wypalenia. O ile pierwszy z mierzonych objawów – wyczerpanie emocjonalne/wyczerpanie ściśle koreluje ze stresem, o tyle już czynnik depersonalizacji/cynizmu wiąże się z nim w dużo słabszym stopniu. Najslabiej koreluje z nim ostatni czynnik – obniżone poczucie dokonań osobistych/zawodowych/ satysfakcji zawodowej. Ponadto ten czynnik wypalenia charakteryzuje się najniższym poziomem rzetelności w stosunku do obu pozostałych. Potwierdzają to nie tylko liczne badania samej Maslach, ale i wielu innych badaczy zagadnienia posługujących się skalą MBI, w tym autorzy polskich adaptacji narzędzia. Skoro wypalenie jest efektem chronicznego stresu w miejscu pracy niezmodyfikowanego aktywnością zaradczą, dlaczego jego ostateczny objaw stanowiący kulminację rozwoju wypalenia pozostaje w słabym związku z jego pozostałymi objawami oraz ogólnie ze stresem? Pewną alternatywę wobec dominującego na świecie narzędzia MBI Christiny Maslach stanowić może miara wypalenia zawodowego opracowana przez holenderskich badaczy Demerouti oraz Bakker (2008) pod nazwą *The Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI). Polskiej adaptacji narzędzia podjęli się Łukasz Baka i Beata Basińska (2016) opisując jego wartości psychometryczne w periodyku *Medycyna Pracy*. Narzędzie oryginalne składa się z dwóch podskal: wyczerpania (*exhaustion*) i braku zaangażowania w pracę (*disengagement from work*), bowiem, według autorów wersji oryginalnej – Demerouti oraz Bakker, wypalenie zawodowe to zjawisko dwu a nie trójwymiarowe, jak to przedstawia Maslach. Wyczerpaniu przypisują autorzy aspekt

---

<sup>4</sup> Mind Garden, Inc., 855 Oak Grove Ave., Suite 215, Menlo Park, CA 94025 USA, Telephone (Pacific time): (650) 322-6300, FAX: (650) 322-6398.

fizyczny, emocjonalny i poznawczy, traktując je jako efekt chronicznego napięcia spowodowanego wymaganiami pracy. Z kolei zamiast pojęcia depersonalizacji, używanego przez Maslach, Demerouti i Bakker (2008) wprowadzają pojęcie braku zaangażowania w pracę. W polskiej wersji narzędzia Baka i Basińska proponują zastąpienie tego wymiaru sformułowaniem „zdystansowanie wobec pracy”, oznaczającym postawę wycofania nie tylko z relacji interpersonalnych w miejscu pracy, ale i braku zainteresowania treścią i kontekstem pracy oraz utratą identyfikacji z misją powierzoną na danym stanowisku. Ponadto, według autorów adaptacji, wymiar zdystansowania wobec pracy jest bliski znaczeniowo terminowi „cynizm” oraz zawiera w sobie również, w pewnym stopniu, trzeci objaw (wymiar) wypalenia: „utratę poczucia dokonań osobistych” (Baka, Basińska, 2016). Niestety, autorzy adaptacji także popadają w pułapkę zamiennego stosowania sformułowań na określenie objawów wypalenia pochodzących z wczesnej i późnej koncepcji Maslach. Należy przypomnieć, iż w ostatnich latach pojęcie depersonalizacji Maslach zastąpiła cynizmem, a pojęcie utraty poczucia dokonań osobistych – poczuciem nieefektywności zawodowej. Ponadto nie jest wiadomym, co stało się podstawą do łączenia symptomu cynizmu i utraty efektywności w jeden wspólny wymiar zdystansowania wobec pracy? Autorzy nie wspominają o metodologicznych uzasadnieniach tak rozumianej fuzji obu czynników, uznawanych przez Maslach za odrębne jakościowo (semantycznie). Mimo pozytywnej oceny wartości psychometrycznych oraz normalizacji polskiej wersji narzędzia (możliwość przeliczenia wyników surowych w skali staninowej), polscy autorzy zwracają także uwagę na pewne ograniczenia w stosowaniu narzędzia. Po pierwsze, analizy wykonano na trzech próbach, a wszystkie dotyczyły pracowników zawodów społecznych i usługowych, podczas gdy ostatnie lata badań wskazują, iż syndrom wypalenia zawodowego dotyka znacznie szersze grupy zawodowe, a istotne mechanizmy jego rozwoju nie są związane z naturą i treścią zadań zawodowych, ale z kontekstem pracy, a więc jej warunkami i organizacją. Sami autorzy zwracają uwagę, by próby generalizowania wyników badań na inne grupy zawodowe podejmować zatem bardzo ostrożnie. Po drugie, przyznają, iż dostępne im narzędzia statystyczne (IBMSPSS i AMOS) nie pozwoliły na efektywne wykonanie bardziej zaawansowanych analiz statystycznych (np. konfirmacyjnej analizy czynnikowej). Po trzecie, Oldenburski Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego nie jest narzędziem przeznaczonym do oceny wypalenia zawodowego u osób, u których jego poziom wkracza w stan kliniczny (np. osoby ze zdiagnozowaną depresją czy zespołami lękowymi). Wobec tej grupy należałoby przeprowadzić oddzielne badania walidacyjne. Z tego powodu normy opracowane w polskiej wersji OLBI należy traktować jako pomocnicze, ułatwiające planowanie zarówno prewencji, jak i profilaktyki w zakresie medycyny pracy (Baka, Basińska, 2016). Polska wersja OLBI również nie doczekała się należytego rozpowszechnienia w środowiskach naukowych całej Polski, co skutkuje rzadkim jego wykorzystywaniem, prawdopodobnie najczęściej przez samych autorów adaptacji. Jedynym narzędziem wypalenia zawodowego, który doczekał się zarówno adaptacji kulturowej, jak i nor-

malizacji oraz czytelnych warunków dostępności dla polskich badaczy zjawiska jest Kwestionariusz wypalenia zawodowego (*Link Burnout Questionnaire* – LBQ) włoskiego badacza Massimo Santinello (2008). Dokonał tego zespół badaczy Pracowni Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego w Warszawie, w tym po raz pierwszy został formalnie udostępniony w 2014 r. (Jaworowska, 2014). LBQ pozwala na ocenę czterech aspektów wypalenia zawodowego: wyczerpania psychofizycznego, braku zaangażowania w relacje z klientami (pacjentami, podopiecznymi), poczucia braku skuteczności zawodowej oraz rozczarowania. O ile pierwsze trzy podskale korespondują z triadą objawów postępującego procesu wypalenia według koncepcji Maslach i odzwierciedlają psychofizyczny aspekt wypalenia, o tyle ostatnia nowa podskala – rozczarowanie – nawiązuje raczej do koncepcji egzystencjalnej (Pine, Aronson, 1988; Pine, 1996). Jest to bowiem wymiar oczekiwań egzystencjalnych związany ze swoistą motywacją do pracy traktowanej jako misja i sens życia. Jeden kraniec tego bipolarnego wymiaru stanowi pasja, entuzjazm i zaangażowanie, a drugi – rozczarowanie i utrata entuzjazmu (Jaworowska, 2014). Tak więc narzędzie nie stanowi nowego podejścia do istoty wypalenia, nie wyrasta z oryginalnej teorii, lecz po raz kolejny opiera się na dominującej koncepcji Maslach, wskutek czego przypomina hybrydę łączącą trójwymiarową wersję MBI oraz dodatkowy czwarty wymiar egzystencjalny – rozczarowanie. Rzetelność polskiej adaptacji LBQ oceniono, podobnie jak w wersji oryginalnej, na podstawie zgodności wewnętrznej skal i stabilności wyników, które wykazały wartości satysfakcjonujące, z wyjątkiem skali: poczucie braku skuteczności zawodowej. Po raz kolejny zatem ten wymiar wypalenia nie spełnia kryteriów dobroci metodologicznej, co powinno potęgować wątpliwość co do zasadności dalszego uznawania go za koronny przejaw wypalenia zawodowego, czego jednak autorzy adaptacji nie czynią (Jaworowska, 2014). Należy docenić fakt, iż narzędzie powstało po to, by zapęnić lukę na rynku metod badawczych i jednoznacznie usankcjonować formalno-prawne zasady dostępu do miary wypalenia zawodowego w Polsce. Jednak pewnym ograniczeniem w stosowaniu może być jego przeznaczenie dla stosunkowo wąskiego grona odbiorców – terapeutów, lekarzy, pielęgniarek, służb mundurowych oraz nauczycieli, a więc zawodów pomocowych i usługowych. Okazuje się zatem, iż nie tylko koncepcja Maslach i współpracowników, ale i narzędzie pomiaru wypalenia MBI stanowi propozycję dominującą pośród istniejących w Polsce i na świecie. Próby przebicia się z innymi pomysłami wiodną na poziomie lokalnych ośrodków polskich i europejskich, a próby krytyki założeń i narzędzi pomiaru Maslach napotykać na zdecydowany opór i kontrkrytykę potencjalnych konkurentów, pomimo wykazywanej przez nich niezadowolającej wartości psychometrycznej MBI, zwłaszcza w zakresie skal diagnozujących zaawansowane stadia wypalenia. W takim stanie rzeczy jawi się ważne pytanie – czy nie nadszedł czas, by stworzyć narzędzie polskie, które wpisywać się będzie w nasze rodzime uwarunkowania socjodemograficzne oraz specyfikę funkcjonowania rynku pracy, zamiast dokonywać kolejnych prób adaptacji metod stworzonych w odległych kontekstach społeczno-kulturowych?

## Zakończenie

Skoro wypalenie zawodowe zostało uznane za największe zagrożenie osób aktywnych zawodowo w XXI wieku, należy, dla tak poważnego problemu, wypracować zintegrowany model teoretyczny i zastosować ową wiedzę naukową w szeroko rozumianej profilaktyce zdrowia publicznego. Pomimo upływu ponad czterdziestu lat zmaganiań badawczych na całym świecie, nie ma dziś bowiem jednorodności co do rozumienia samej istoty zjawiska. Dopóki wiedza dotycząca wypalenia zawodowego nie stanie się spójna, uporządkowana i pogłębiona o istotne mechanizmy tego procesu, a narzędzia do jego pomiaru – trafne i rzetelne, tak długo właściwa diagnoza wypalenia będzie niemożliwa, zatem i próby oddziaływań prewencyjnych – nieskuteczne.

Mnogość teorii wypalenia zawodowego, jak również prób adaptacji narzędzi pomiarowych wskazuje na potrzebę stworzenia szerokiego pola konfrontacji i dyskursu naukowego w Polsce, by pochylić się ostatecznie nad stanem wiedzy w tym zakresie oraz wypracować spójny paradygmat uwzględniający polski kontekst społeczno-kulturowy wypalenia zawodowego.

### Literatura cytowana

- Alarcon, G., Eschleman, K., Bowling, N. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work and Stress*, 3, 244-263.
- Bańka, A. (2000). *Psychologia pracy*. W: J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (s. 283-320). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Bilikiewicz, A. (red.) (2003). *Psychiatria. Podręcznik dla studentów medycyny*. Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.
- Burke, J.M. (1985). *The relationship between type A behavior, role stress, job enrichment and burnout among college counselors*. Dissertation Abstracts International, 46, 3588B.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burn-Out in Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Chirkowska-Smolak, T., Kleka, P. (2011). The Maslach Burnout Inventory – General Survey: Validation across different occupational groups in Poland. *Polish Psychological Bulletin*, 42, 86-94.
- Cox, T., Ferguson, E. (1991). *Individual differences, stress and coping*. W: C.L. Cooper, R. Payne (red.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process* (s. 7-30). Chichester: John Wiley & Sons.
- Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzalez, E. (2006). *Badania. Stres związany z pracą*. Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy. Luksemburg: Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burnout. Stages of disillusionment in the helping professionals*. New York: Human Science Press.

- Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T., Katona, C. (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188, 75-80.
- Farber, B.A. (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. New York: Pergamon Press.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Jaworowska, A. (2014). *Kwestionariusz wypalenia zawodowego Massimo Santinello. Polska normalizacja*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E., Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19 (3), 192-207.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Co.
- Letzring, T.D., Block, J., Funder, D.C. (2005). Ego-control and ego-resiliency: Generalization of self-report scales based on personality descriptions from acquaintances, clinicians, and the self. *Journal of Research in Personality*, 39 (4), 395-422.
- Mańkowska, B. (2011). *Wpływ stresogennych warunków pracy, cech osobowości oraz stylów radzenia sobie ze stresem na wypalenie zawodowe pracowników pomocy społecznej* (Niepublikowana rozprawa doktorska). Gdańsk: Instytut Psychologii UG.
- Mańkowska, B. (2013). *Podmiotowe korelaty wypalenia zawodowego pracowników socjalnych miejskich ośrodków pomocy społecznej*. W: M. Teodorczyk (red.), *Koordinacja na rzecz aktywnej integracji. Widzieć – rozumieć – pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego* (s. 78-89). Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Mańkowska, B. (2014a). Warunki pracy oraz ich związek z wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych miejskich ośrodków pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 1, 81-96.
- Mańkowska, B. (2014b). *Aggression and conflict behavior among Social Workers as a result of professional burnout*. W: C. Pagani, M. Farnicka, H. Liberska, J.M. Ramirez (red.), *Conflict and Aggression. Developmental and Social Conditions* (s. 91-92). Abstracts Book. Warszawa: Difin.
- Mańkowska, B. (2015). Podmiotowe i organizacyjne wyznaczniki wypalenia zawodowego pracowników pomocy społecznej. *Przegląd Psychologiczny*, 58 (1), 83-97.
- Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. W: W.S. Paine (red.), *Job, stress and burnout* (s. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.

- Maslach, C. (2011). Engagement research: Some thoughts from a burnout perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 47-52.
- Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (wyd. 3). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Leiter, M. (2010). *Pokonać wypalenie zawodowe: Sześć strategii poprawienia relacji z pracą*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 53, 397-422.
- Pasikowski, T. (1996). *Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory*. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe – przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 135-148). Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Pines, A.M. (1996).  *Couple burnout: Causes and Cures*. New York: Routledge.
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Plopa, M. (1992). Osobowościowe predyktory emocjonalnego funkcjonowania marynarzy w warunkach rejsu dalekomorskiego. *Przegląd Psychologiczny*, 3, 379-389.
- Reykowski, J. (1966). *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Santinello, M. (2008). *LBQ Link Burnout Questionnaire. Manuale*. Firenze: Giunti O.S. Organizzazioni Speciali.
- Schaufeli, W.B. (2006). The balance of give and take: Toward a social exchange model of burnout. *The International Review of Social Psychology*, 19, 87-131.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D.S. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- 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: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Tucholska, S. (2009). *Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Psychologiczna analiza zjawiska i jego osobowościowych uwarunkowań*. Lublin: Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.
- Van Harrison, R. (1987). *Indywidualno-środowiskowe dopasowanie a stres w pracy*. W: C.L. Cooper, R. Payne (red.), *Stres w pracy* (s. 260-305). Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

**Streszczenie.** Zagadnieniu stresu poświęcono wiele uwagi na przestrzeni długich lat badań, jednak jedno z jego najbardziej drastycznych skutków, wypalenie zawodowe wciąż nie zostało w pełni poznane w zakresie jego istoty, jak i kluczowych mechanizmów. Trafna i rzetelna diagnoza tego zjawiska nie jest możliwa z uwagi na mnogość mikroparadygmatów, w jakich prowadzone są badania. W literaturze przedmiotu nie ma jedności co do samej definicji wypalenia zawodowego,

istnieje też wiele narzędzi jego pomiaru pozostających w służbie mnożących się teorii i choć dominującą w tym zakresie na całym świecie wciąż pozostaje koncepcja Christiny Maslach, zdają się budzić zastrzeżenia, zarówno jej założenia, jak i narzędzie pomiarowe. Celem artykułu jest wzbudzenie krytycznej refleksji nad brakiem spójnej wiedzy o problemie, co istotnie utrudnia trafną diagnozę oraz skuteczną prewencję.

**Słowa kluczowe:** stres, wypalenie zawodowe, narzędzia pomiaru

Data wpłynięcia: 30.03.2017

Data wpłynięcia po poprawkach: 20.06.2017

Data zatwierdzenia tekstu do druku: 31.03.2018