

WIESŁAWA OKŁA, STANISŁAWA STEUDEN

STRUKTURALNE I DYNAMICZNE ASPEKTY  
ZESPOŁU WYPALENIA W ZAWODACH WSPIERAJĄCYCH

Dynamika wypalenia się jest następstwem kilku nakładających się czynników: uogólnionego doświadczenia poczucia niekompetencji, braku efektywności w zmaganiu się ze stresem i konsekwencją emocjonalnego dyskomfortu w związku z czynnością wspierania. Wypalenie się należy zatem traktować jako funkcję braku efektywności zawodowej przy jednoczesnej niemożności zastosowania skutecznej strategii radzenia sobie ze stresem zawodowym (Gibson, Mc Grath, Reid, 1989; Heszen-Niejodek, 1991; Sęk, 1994). Sytuacja ta jest pogłębiana zarówno brakiem wsparcia kompetencyjnego, jak i motywacyjnego (emocjonalnego) (por. Okła, Steuden, 1998). Wsparcie kompetencyjne rozumiemy jako odwoływanie się do treści poznawczych, którego efektem jest obniżenie napięcia emocjonalnego i poszerzenie możliwości problemowego zmagania się z sytuacją trudną. Wsparcie emocjonalne mobilizuje zdolności jednostki do radzenia sobie ze stresem poprzez budowanie obszaru poczucia bezpieczeństwa i przynależności oraz poczucia słuszności własnego działania (Okła, 1994a; 1994b; Okła, Steuden, 1998; Sęk, 1994; Strykowska, Trzeciakowska, 1994). Obydwa typy wsparcia, wzajemnie się dopełniając, aktywizują osobę w jej czynnościach zawodowych, dają poczucie bezpieczeństwa, zaufania do siebie oraz poczucie własnej wartości.

Zespół wypalenia, będąc zjawiskiem strukturalnie złożonym i dynamicznie rozwijającym się, w różnym stopniu dezorganizuje zachowanie jednostki

---

PROF. DR HAB. STANISŁAWA STEUDEN, Zakład Psychologii Klinicznej Dorosłych KUL, Al. Raławickie 14, 20-950 Lublin.

DR WIESŁAWA OKŁA, Zakład Psychologii Klinicznej Dorosłych KUL, Al. Raławickie 14, 20-950 Lublin.

i może powodować różnego stopnia zaburzenia zdrowia psychicznego. Odwołując się do biologicznej i psychologicznej koncepcji stresu (Lazarus, 1986; Lazarus, Folkman, 1984; Selye, 1977), łatwo przewidzieć, że jeżeli jednostka upora się z sytuacją zadaniową, korzystając z własnych zasobów bądź wsparcia środowiska w fazie działania stresu, wówczas pojawiające się objawy wypalenia zostaną zlikwidowane, a jednostka w efekcie zdobędzie pozytywne doświadczenia na swój temat. Jeżeli jednak układ warunków podmiotowych i zewnętrznych stanie się niekorzystny dla rozwiązania problemu, a sytuacja trudna ma charakter nasilający i przedłużający się w czasie, wówczas w konsekwencji mogą pojawić się różne postaci zaburzeń zdrowia psychicznego, np. wyuczona bezradność, kryzysy psychologiczne, różne formy neurotyzacji osobowości. Głębokość i czas trwania zaburzeń w następstwie zespołu wypalenia się sił może doprowadzić do nieodwracalności jego następstw. Szczególnie można się tego spodziewać wtedy, gdy jednostka nie otrzyma szeroko rozumianego wsparcia społecznego (kompetencyjnego, emocjonalnego).

## I. ŹRÓDŁA WSPARCIA

Sytuacja wsparcia jest sytuacją złożoną – jej źródła tkwią bądź w dyspozycjach i cechach osobowościowych jednostki, bądź są efektem oddziaływań środowiskowych. W okresie ostatnich kilkunastu lat poznano bliżej zasady działania mechanizmów, za pomocą których wsparcie może wpływać pozytywnie na stan psychiczny i fizyczny jednostki oraz jej relacje z otoczeniem (Badura-Madej, Piątek, 1996; Jaworowska-Obłój, Skuza, 1986). Wsparcie, będąc sytuacją społeczną, pozwala jednostce odczuwać poczucie więzi z grupą, wpływa na wyższą samoocenę czy też możliwość oddziaływania na zdarzenia zachodzące w otoczeniu. Stanowi ono okazję do przewidywania konsekwencji wynikających z relacji społecznych oraz pełnionych przez jednostkę ról, staje się podstawą doświadczenia poczucia podmiotowości i sprawczości działania. Dzięki temu wsparcie ma pozytywne znaczenie dla jednostki poprzez wzmocnienie możliwości zaradczych, nabywanie umiejętności radzenia sobie, a tym samym usprawnienie możliwości do reinterpretacji znaczenia stresorów (Okła, 1994a; por. także Bańka, 1992a; 1992b; Caplan, 1984; Dobrzańska-Socha, 1997; Erera, 1991; Oleś, 1996; Wethington, Kessler, 1986). Skuteczne radzenie sobie niweluje negatywny wpływ wywierany przez stresor, ale w sytuacji przedłużającego się stresu dochodzi do wyczerpania zapasów energetycznych jednostki (Hobfoll, 1989; Okła, Steuden, 1998; Oleś, 1993).

Powszechnie w literaturze przedmiotu wskazuje się na zależność między siłą wsparcia społecznego a jakością zdrowia psychicznego i fizycznego (Caplan, 1984; Kessler, Wortman, 1985; Nowack, 1991).

Zachowanie się osoby w sytuacji trudnej należy rozpatrywać holistycznie – jako wypadkową czynników podmiotowych i sytuacyjnych. Obiektywna natura stresora jest tutaj mniej znacząca od sposobu spostrzegania go przez jednostkę (por. Folkman i in. 1986; Heszen-Niejodek, 1991; Lazarus, 1986; Lazarus, Folkman, 1984; Łosiak, 1992). Reakcje poszczególnych osób na ten sam stresor różnią się w zależności od znaczenia przypisywanego mu przez jednostkę. Uruchamiane w sytuacji nieradzenia sobie z sytuacją problemową mechanizmy obronne modyfikują sposób poznawczej i emocjonalnej oceny sytuacji stresowej, dezorganizując funkcjonowanie osobowości. Tym samym staje się ona źródłem różnego typu patologii w jej funkcjonowaniu. Jedną z postaci zaburzonego zachowania jest szeroko obecnie opisywany zespół wyuczonej bezradności (por. Seligman, 1974 – za: Sęk, 1994), w którym diagnozowany jest deficyt zarówno w zakresie poznawczego ujmowania sytuacji, jak i emocjonalnego odniesienia do niej. Elementy tego zespołu można odnaleźć wśród czynników konstytuujących zespół wypalenia.

## II. MOTYWACYJNO-KOMPETENCYJNE ASPEKTY RELACJI POMAGANIA

W skutecznym zmaganiu się z sytuacją zadaniową (stresogenną) jednostka zmuszona jest do odwoływania się do swoich kompetencji oraz mobilizowania optymalnego poziomu zasobów zaradczych (energetycznych) i motywacji (Cohen, 1987; Jackson, Schwab, Schuler, 1986; Shirom, 1989). Pomaganie jest zespołem czynności – procesem, w którym obie strony, zarówno pomagający, jak i wspomagany, na różnych etapach wymagają specyficznego wsparcia (Dobrzańska-Socha, 1997; Garzotto i in. 1992; Gibson, Mc Grath, Reid, 1989). Dla każdej ze stron ma jednak ono inne znaczenie, inną treść i źródło oraz dotyczy innego czasu. Każda ze stron uruchamia własne (w obrębie pełnionej roli) zasoby w zmaganiu się z sytuacją trudną, każda też wymaga także ich uzupełniania. Istotne znaczenie w tym procesie odgrywa wsparcie społeczne (relacyjne), organizacyjne oraz instytucjonalne.

Pomaganie, będąc relacją międzyosobową, ma swoją dynamikę i strukturę – można wyróżnić w niej dwie strony: wspomaganą (oczekującą pomocy, zgłaszającą zapotrzebowanie na pomoc) i pomagającą (por. Okła, 1994b). Każdej ze stron przypisuje się też określone atrybuty.

Osobę oczekującą pomocy charakteryzuje: poczucie trudności i dyskomfortu, nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją trudną, potrzeba zmiany aktualnego stanu.

Od osoby pomagającej wymaga się, aby miała: wiedzę i umiejętności (kompetencje) oraz chęć działania na rzecz innych (motywacja) (por. Okła, 1994a). W obszarze kompetencji osoby pomagającej można wyróżnić kilka podstawowych poziomów wiedzy, które decydują o skuteczności pomocy (wsparcia):

- wiedzę dotyczącą samego siebie, która pozwala na obiektywną ocenę własnych możliwości i ograniczeń,
- wiedzę na temat wspomaganego, uwzględniającą wymiar sytuacyjny, osobowościowy i społeczny w kontekście jego trudności,
- oraz wiedzę na temat sposobów pomagania, mającą odzwierciedlenie w umiejętnościach: tworzenia więzi emocjonalnej, rozumienia innych oraz powodowania zmian poprzez wyzwalanie aktywności w zakresie radzenia sobie i rozwiązywania sytuacji problemowych (por. Okła, 1994b).

Podstawowymi czynnikami zabezpieczającymi osobę udzielającą pomocy przed wypaleniem się są zatem: poczucie kompetencji oraz motywacja; mogą one pochodzić z dwóch podstawowych źródeł:

1. Czynników wewnętrznych (podmiotowych) – takich, jak dojrzałość emocjonalna wyrażająca się m.in. poziomem empatii, poziomem potrzeb altruistycznych, umiejętnością kontroli i radzenia sobie w sytuacjach przedłużającego się stresu. Zmienne te tworzą obszar wsparcia psychologicznego.

2. Czynników zewnętrznych – odpowiedzialnych za podtrzymywanie i wzmacnianie motywacji do działania na rzecz innych; tworzą one obszar wsparcia społecznego. W obszarze czynników zewnętrznych można wyodrębnić:

a) zmienne związane z przynależnością do grupy (liczba kontaktów interpersonalnych wynikających ze wspólnoty celów, poczucie realnego wsparcia w grupie odniesienia (np. zawodowej) oraz akceptację własnego zaangażowania w pracę);

b) zmienne organizacyjno-instytucjonalne (organizacja pracy, poziom identyfikacji zawodowej, poziom oczekiwań i efektywność dotychczasowych własnych działań w wymiarach: materialnym, społecznym i etycznym).

### III. DYNAMIKA ZESPOŁU WYPALENIA

W literaturze przedmiotu istnieje zgodność co do udziału zarówno czynników zewnętrznych, jak i wewnętrznych w powstawaniu pojedynczych objawów, a także zespołu wypalenia się. Prawdopodobnie tę potwierdzają również wyniki badań empirycznych, prowadzonych w różnych zawodach (Barańska, 1999; Buryło, 1998; Frydrych, 1999; Jarzyna, 1998; Maslach, 1982; 1994; Noworol, Marek, 1993; Sęk, 1994; Szczepańska, 1996). Brak jednak podstaw do jednoznacznych rozstrzygnięć, które z czynników – wewnętrzne (podmiotowe) czy sytuacyjne – decydują o pojawieniu się objawów zespołu wypalenia i ich dynamice. Wydaje się jednak, że w jednych sytuacjach czynnikiem wyzwalającym może być stan dyspozycji osobowościowych jednostki, w innych zaś czynnikiem wyzwalającym może być specyfika – treść i nasilenie sytuacji trudnej.

Aktywność jednostki w pokonywaniu sytuacji zadaniowych, do których należy wsparcie psychologiczne, można rozważać w kategoriach psychologicznej koncepcji stresu Lazarusa i Folkman (1984; por. także Dobrzańska-Socha, 1997; Szczepańska, 1996; Taylor, 1983). Istotne twierdzenia tej koncepcji sprowadzają się do równoczesnego ujmowania zależności pomiędzy czynnikami podmiotowymi a sytuacyjnymi. Czynniki podmiotowe – poza strukturą osobowości – zawierają się także w wartościowaniu sytuacji i możliwości osoby poradzenia sobie z nią. Czynniki sytuacyjne są tu rozumiane jako obiektywnie istniejący kontekst życiowy jednostki, modyfikowany jej właściwościami poznawczo-emocjonalnymi. Sytuacja wsparcia wymaga bowiem wykorzystania posiadanej przez jednostkę wiedzy i umiejętności (obszar kompetencji) oraz utrzymania poziomu zaangażowania emocjonalnego (obszar motywacji) dla pokonywania trudności. Obecność tych dyspozycji jednostki jest prognostyczna dla efektywnego radzenia sobie z sytuacją pomagania. Jego wyrazem jest obniżenie napięcia emocjonalnego, wzrost zaufania do siebie, poczucie skuteczności własnego działania i zadowolenie z efektów pomagania. W sytuacji, gdy pomagający traci poczucie kompetencji bądź ma poczucie obniżania się motywacji do działań pomocnych, pojawia się ryzyko wystąpienia pojedynczych objawów zespołu wypalenia. Pełny syndrom wypalenia ma miejsce wtedy, kiedy osoba wspierająca doświadcza siebie jako niezdolną do pomagania – traci poczucie kompetencji i nie ma motywacji do działania. W konsekwencji nabywa cechy osoby potrzebującej pomocy (wchodzi w nową rolę), a jej atrybutami stają się: poczucie bezradności i nieefek-

tywności działania; zagubienie; zmęczenie i zapotrzebowanie na wsparcie ze strony innej osoby – pomagającej.

Fenomen wypalenia nie jest prostą reakcją organizmu na działanie stresora, ale jest procesem, który ma swoją dynamikę i można go rozpatrywać na różnych etapach jego rozwoju (Burisch, 1994; Freudenberger, 1974; 1975; Golembiewski, Munzenrider, 1988; Jackson, Schwab, Schuler, 1986; Maslach, 1982; Noworol, Marek, 1993; Paine, 1982). Interesującą koncepcję dynamiki zespołu wypalenia odnajdujemy w poglądach Golembiewski i Munzenrider (1988). Ujmują oni osiem kolejnych faz narastania objawów zespołu wypalenia zawodowego, należących do trzech wyodrębnionych przez Maslach (1978) wymiarów: depersonalizacji, braku zadowolenia z pracy oraz wyczerpania emocjonalnego. Zasadniczym rdzeniem zespołu wypalenia jest wyczerpanie emocjonalne, a jego dynamika na kolejnych etapach polega na pogłębianiu się depersonalizacji, pomniejszaniu osiągnięć osobistych oraz narastaniu emocjonalnego wyczerpania. W polskiej literaturze psychologicznej rozwinięcie koncepcji cytowanych wyżej autorów, a także pogłębienie poglądów prezentowanych przez Maslach (1978) oraz Maslach i Jackson (1981) odnajdujemy w typologicznym modelu wypalenia zawodowego, opracowanym przez Noworola i Marka (1993).

Dane z literatury i obserwacji klinicznych pozwalają wnosić, że w sytuacjach ekstremalnych dynamika procesu wypalenia może mieć niekontrolowany przebieg, a różne czynniki mogą mieć znaczenie kluczowe w jego rozwoju (Badura-Madej, Piątek, 1996; Heszen-Niejodek, 1991; Kessler, Wortman, 1985; Lazarus, 1986; Lazarus, Folkman, 1984; Paine, 1982). Można przypuszczać, że każdy czynnik, nawet wcześniej spostrzegany jako obojętny dla osoby, w tej sytuacji może stać się czynnikiem wysokiego ryzyka zaburzeń w jej funkcjonowaniu. W przeważającej jednak liczbie przypadków dynamika syndromu wypalenia rządzi się dającymi się ustalić prawidłowościami (por. Edelwich, Brodsky, 1980).

W kontekście wcześniejszych ustaleń, autorki niniejszego artykułu (por. Okła, Steuden, 1998) za ważne czynniki ryzyka i dynamiki zespołu wypalenia uznały specyficzny układ (jakość) zmiennych motywacyjnych i kompetencyjnych. Jeśli w toku działań pomocnych dochodzi do ujawniania się różnego typu trudności w ich wykonywaniu, wówczas wzrasta ryzyko pojawienia się pojedynczych bądź bardziej złożonych objawów zmęczenia i braku satysfakcji z wykonywanych czynności zawodowych (Baro, 1996; Dobrzańska-Socha, 1997). Wzrastające poczucie braku efektywności działania oraz przedłużający

się czas trwania tego stanu uruchamiają proces narastania i konstytuowania się objawów zespołu wypalenia.

Podstawą prezentowanego przez autorki niniejszego artykułu modelu zespołu wypalenia i jego dynamiki były badania empiryczne przeprowadzone wśród licznej grupy osób wspierających w ramach różnych grup zawodowych (pracowników socjalnych, pielęgniarek, lekarzy, nauczycieli, policjantów). Część z nich była realizowana w ramach prac magisterskich (por. Barańska, 1999; Buryło, 1998; Frydrych, 1999; Jarzyna 1998). Wyniki badań empirycznych, przeprowadzonych za pomocą Skali Wypalenia Sił – SWS w opracowaniu Steuden i Okły (1998), stanowiły podstawę do opracowania modelu zespołu wypalenia sił, w którym wyodrębniono pięć czynników:

1. Obniżenie kontroli emocjonalnej.
2. Utrata podmiotowego zaangażowania.
3. Obniżenie efektywności działania.
4. Zawężenie kontaktów interpersonalnych.
5. Zmęczenie fizyczne.

Czynniki pierwszy i drugi są czynnikami utraty zdolności emocjonalnego radzenia sobie z zadaniami i utraty podmiotowości w podejmowanych działaniach. Można je opisać następująco: „nie panuję nad swoimi emocjami” (czynnik – obniżenie kontroli emocjonalnej) oraz „nie umiem zakreślić granicy «ja» i swojej roli w relacji «ja–otoczenie»” (czynnik drugi – utrata podmiotowego zaangażowania).

Kolejne trzy czynniki (obniżenie efektywności działania; zawężenie kontaktów interpersonalnych oraz zmęczenie fizyczne) dotyczą obszaru zawężania się możliwości skutecznego radzenia sobie z zadaniami pomocnymi, niewiary w swoje możliwości i poczucie zmęczenia fizycznego. Można je opisać następująco: „nie jestem zadowolony z tego, co robię, ja tego nie potrafię” (czynnik 3); „nie mam ochoty na kontakty z ludźmi” (czynnik 4); „jestem zmęczony, muszę odpocząć” (czynnik 5).

W sytuacji nasilenia cech konstytuujących dwa pierwsze czynniki jednostka staje się niezdolna do skutecznych działań – czuje się bowiem sparaliżowana, wyłączona z obszaru dotychczasowych form aktywności. W trzech pozostałych natomiast działa jedynie mniej efektywnie w obszarze społecznym i zawodowym. Zaobserwowane tu prawidłowości mogą stanowić podstawę do przewidywania grup zwiększonego ryzyka wypalenia sił u osób:

– charakteryzujących się specyficznym układem cech osobowości (łękliwe, zahamowane; o obniżonej dynamice życiowej; o zaniżonym obrazie siebie; o nieasertywnych monologach wewnętrznych; nadmiernej potrzebie osiągnięć);

– mających specyficzną postawę wobec wykonywanej pracy (nadmierne zaangażowanie w wykonywaną pracę; zależność od presji społecznej, a w strukturze potrzeb tendencję do rywalizacji, osiągnięć, znaczenia i dominacji; przewagę motywacji egoistycznej nad altruistyczną w wykonywanych zadaniach zawodowych, poczucie lokalizacji kontroli zewnętrznej).

Można spodziewać się, że pełny syndrom wypalenia ma miejsce wówczas, gdy w każdym z pięciu czynników nasilenie uzyska wartości przekraczające wyniki średnie na skali pięciostopniowej.

Osoby wykonujące zawody pomocne często ujawniają tylko pojedyncze cechy zespołu lub wiele z nich o mniejszym nasileniu. Można przypuszczać także, że dynamika zespołu wypalenia będzie pozostawała w zależności od tego, który z czynników jest pierwotnie najbardziej nasilony w doświadczeniu jednostki. Hipoteza ta wymaga jednak dalszych badań i porównań, choć wydaje się, że o kolejności ich występowania współdecydować będą nieprawidłowości ujawniające się w obszarze kompetencyjnym lub motywacyjnym. Można przypuszczać, że kolejność pojawiania się czynników zespołu wypalenia będzie inna w przypadku zaburzeń sfery kompetencyjnej, a inna gdy przyczyna będzie przez osobę identyfikowana z czynnikami motywacyjnymi. W zależności od natężenia i specyficznego układu czynników zespołu wypalenia sił określa się zapotrzebowanie na wsparcie i jego rodzaje.

Opierając się na wyodrębnionych czynnikach syndromu wypalenia sił w skali SWS, możliwa jest także prezentacja jego dynamiki. W przypadku gdy jednostka nie upora się efektywnie z wymaganiami stawianymi przez sytuację zadaniową (trudną), pojawiają się objawy zmęczenia bądź wyczerpania fizycznego (czynnik 5). Na tym poziomie obserwuje się niedomogę sfery motywacyjnej, przejawiającą się nie tylko w wymiarze psychicznym, ale także fizycznym („nie mam siły, by się uporać z tym zadaniem”). Następstwem tych odczuć (doświadczeń), a jednocześnie wskaźnikiem narastania zespołu wypalenia, jest obniżająca się chęć do korzystania i podtrzymywania kontaktów interpersonalnych, mogących służyć uzupełnieniu sił motywacyjnych do dalszych działań (czynnik 4).

Nieskuteczne radzenie sobie na poprzednich etapach przejawia się poczuciem nieefektywności działania, co wyraża się zarówno zaprzeczaniem własnym kompetencjom (często nie mające potwierdzenia w ocenach obiektywnych), jak i utratą emocjonalnego zaangażowania (czynnik 3). O ile na poprzednich etapach osoba mogła podejmować próby przewyciężania ograniczeń motywacyjno-kompetencyjnych, o tyle na kolejnym etapie (czynnik 2 – utrata podmiotowego zaangażowania) odczuwa deficyt podmiotowości i zwią-



zane z nim poczucie braku sprawczości w wykonywaniu pracy. Prosta konsekwencją tego jest kolejny etap, w którym dominuje poczucie utraty kontroli emocjonalnej (czynnik 1). Nasilenie tego czynnika może prowadzić do dezintegracji emocjonalnej jednostki na różnych poziomach jej funkcjonowania – somatycznym, psychicznym i relacyjnym. Utrata kontroli emocjonalnej może się rozszerzać na inne obszary aktywności życiowej jednostki: deformuje obraz siebie, realną ocenę swoich możliwości i zdolność radzenia sobie z trudnościami poprzez brak wiary w swoje możliwości.

Utrata zainteresowania pracą i relacjami interpersonalnymi oraz poczucie utraty podmiotowości i sprawczości wydają się prostą konsekwencją nieefektywnego zmagania się ze stresem zawodowym. Jednostka zaprzecza swoim możliwościom kompetencyjnym, nie widzi powodu do dalszych zmagania, nie znajduje oparcia motywacyjnego płynącego od osób, z którymi była związana emocjonalnie i zadaniowo. W efekcie traci zdolność pełnienia roli osoby pomagającej – wchodzi w rolę osoby potrzebującej pomocy.

Objawy składające się na pełny zespół wypalenia sił wydają się tożsame z Selye'a fazą wyczerpania (rezygnacji) w sytuacji stresu, a także mogą być ujmowane w terminach negatywnych następstw kryzysu psychologicznego.

\*

Podstawą przedstawionych tu rozważań były wyniki własnych badań empirycznych oraz analiza danych literatury przedmiotu. Uzyskane rezultaty badań Skalą Wypalenia Sił pozwoliły na wyodrębnienie czynników zespołu wypalenia i określenia jego dynamiki.

Porównując przedstawioną przez autorki niniejszego artykułu koncepcję struktury zespołu wypalenia z opisywaną w literaturze koncepcją Maslach (1982; 1994), można wskazać na istniejące między nimi podobieństwa i różnice. Maslach w proponowanym modelu zespołu wypalenia zawodowego wyodrębniła trzy podstawowe wymiary: depersonalizacja, brak zadowolenia z pracy oraz emocjonalne wyczerpanie. Autorki zaś niniejszego artykułu wyodrębniły pięć czynników zespołu wypalenia (obniżenie kontroli emocjonalnej, utrata podmiotowego zaangażowania, obniżenie efektywności działania, zawężenie kontaktów interpersonalnych oraz zmęczenie fizyczne), które umożliwiają bardziej szczegółową analizę badanego zjawiska (przy czym zawierają one w sobie czynniki zespołu wypalenia wyodrębnione przez Maslach).

Proponując nazwy czynników, autorki starały się zastąpić termin „depersonalizacja” określeniem „utrata podmiotowego zaangażowania”, aby uniknąć nieścisłości terminologicznych, mających swoją konotację w terminologii psychopatologicznej na terenie psychiatrii.

Podsumowując można stwierdzić, że wypalenie się sił jest procesem, w którym można wyodrębnić jego elementy strukturalne, fazowość i dynamikę. O ile wyodrębnienie elementów konstytuujących syndrom wypalenia nie nastęrcza większych trudności, o tyle ustalenie kolejności występowania po sobie czynników w dynamice procesu nie jest proste. Trudność ta jest konsekwencją natury samego zjawiska wypalenia się sił i złożoności jego warunkowań. Wyodrębnione dwa podstawowe elementy skutecznego radzenia sobie – kompetencja i motywacja – są jednocześnie elementami ryzyka zespołu wypalenia w sytuacji ich deficytu (por. Okła, Steuden, 1998).

W kontekście danych literatury przedmiotu, a także niniejszych rozważań można wnioskować, że przeciwdziałanie zespołowi wypalenia się sił każdorazowo wymaga diagnozowania nasilenia deficytu kompetencji lub motywacji przy wykonywaniu zadań zawodowych.

Analizując strukturę i dynamikę zespołu wypalenia autorki niniejszego artykułu nie tracą z pola widzenia tego, że są jeszcze inne zmienne, które mogą modyfikować omawiane zjawisko. Zarówno z teoretycznego, jak i badawczego punktu widzenia otwarta jest sprawa oceny znaczenia wyodrębnionych czynników wypalenia się sił w zależności od wieku rozwojowego i wydarzeń życiowych.

Dotychczasowa wiedza na temat prawidłowości rozwojowych człowieka pozwala bowiem przewidywać, że wypalenie się sił u osób na różnych etapach życia będzie się rządzić odrębnymi regułami. Kwestia ta otwiera nowe możliwości i perspektywy badawcze.

#### BIBLIOGRAFIA

- Badura-Madej W., Piątek J. (1996). Stres związany z pomaganiem ludziom w kryzysach. W: W. Badura-Madej (red.), *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*. Warszawa: Interart, s. 199-204.
- Bańka A. (1992a). Czynniki „wypalenia się” zawodowego u pracowników zajmujących się pomaganiem ludziom. W: A. Bańka (red.), *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*. Poznań: UAM, s. 139-155.

- Bańka A. (1992b). Sposoby obrony przed „wypaleniem się zawodowym”. W: A. Bańka (red.), *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej*. Poznań: UAM, s. 156-167.
- Barańska D. (1999). Obraz siebie a zespół wypalenia zawodowego u policjantów (mps pracy magisterskiej, Arch. KUL).
- Baro E. (1996). Stres w zawodach pielęgniarstkich i opiekuńczych oraz sposoby jego unikania. *Tematy*, 1, 33-38.
- Burisch M. (1994). Ausgebrannt, verschlissen, durchgekostet. *Psychologie Heute*, 21 (9), 22-26.
- Buryło D. (1998). Syndrom wypalenia się w zawodzie pielęgniarstkim u osób o różnym stażu pracy (mps pracy magisterskiej, Arch. Filii KUL, Stalowa Wola).
- Caplan G. (1984). Środowiskowy system oparcia a zdrowie jednostki. *Nowiny Psychologiczne*, 2-3, 92-114.
- Cohen F. (1987). Measurement of coping. W: S. V. Kasl, C. L. Cooper (red.), *Stress and health: Issues in research methodology*. New York: Wiley and Sons, s. 285-305.
- Dobrzańska-Socha B. (1997). Wspieranie wspierających. W: D. Kubacka-Jasiecka, A. Lipońska-Teutsch (red.), *Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej*. Kraków: Wydawnictwo ALL. Nr.1, s. 185-212.
- Edelwich J., Brodsky A. (1980). *Burn-out. Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Science Press.
- Erera I. P. (1991). Supervisors can burn out too. *Clinical Supervisor*, 9, 2, 131-148.
- Folkman S., Lazarus R. S., Gruen R., DeLongis A. (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-579.
- Freudenberger H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Freudenberger H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12 (1), 72-83.
- Frydrych A. (1999). Zespół wypalenia u rodziców dzieci z mózgowym porażeniem dziecięcym (mps pracy magisterskiej, Arch. KUL).
- Garzotto N., Carcereri G., Turrina C., Ballarini C. (1992). The syndrome of burn-out among mental health professionals in Verona (Italy). *New Trends in Experimental and Clinical Psychiatry*, 8, 3, 113-118.
- Gibson F., Mc Grath A., Reid N. (1989). Occupational stress in social work. *British Journal of Social Work*, 19, 1-18.
- Golembiewski R. T., Munzenrider R. F. (1988). *Phases of burnout. Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Heszen-Niejodek I. (1991). Radzenie sobie z konfrontacją stresową (Wybrane zagadnienia). *Nowiny Psychologiczne*, 1-2, 13-26.
- Hobfoll S. T. (1989). Zachowanie zasobów. Nowa próba konceptualizacji stresu. *Nowiny Psychologiczne*, 5-6, 24-48.
- Jackson S., Schwab R. L., Schuler R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 4, 630-640.
- Jarzyna M. (1998). Syndrom wypalenia zawodowego u osób z różnym stażem zawodowym pracujących w domach pomocy społecznej (mps pracy magisterskiej, Arch. Filii KUL, Stalowa Wola).
- Jaworowska-Oblój Z., Skuza B. (1986). Pojęcie wsparcia społecznego i jego funkcje w badaniach naukowych. *Przegląd Psychologiczny*, 3, 733-746.

- Kessler R. C., Wortman C. B. (1985). Social factors in psychopathology stress, social support and coping processes. *Annual Review Psychology*, 36, 531-572.
- Lazarus R. (1986). Paradygmat stresu i radzenia sobie. *Nowiny Psychologiczne*, 3-4, 2-39.
- Lazarus R. S., Folkman S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Łosiak W. (1992). Procesy radzenia sobie, ocena sytuacji i zaangażowane wartości. *Przegląd Psychologiczny*, 35, 485-495.
- Maslach C. (1978). Job Burnout. How People Cope. *Public Welfare*, 2, 56-58.
- Maslach C. (1982). Understanding burnout. Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. W: W. S. Paine (red.), *Job stress and Burnout. Research, theory and intervention perspectives*. Beverly Hills: Sage, s. 29-40.
- Maslach C. (1994). Wypalenie się: utrata troski o człowieka. W: P. G. Zimbardo, F. L. Ruch (red.), *Psychologia i życie* (tł. J. Radzicki). Warszawa: PWN, s. 623-628.
- Maslach C., Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Nowack K. M. (1991). Psychosocial predictors of health status. *Work and Stress*, 5, 2, 117-131.
- Noworol Cz., Marek T. (1993). Typology of burnout: Methodology modelling of the syndrome. *Polish Psychological Bulletin*, 24 (4), 319-326.
- Okła W. (1994a). Pomaganie jest wiedzą i sztuką. Wprowadzenie do teorii i praktyki pomagania. W: W. Szewczyk (red.), *Jak sobie z tym poradzić*. Tarnów: Biblos, s. 27-35.
- Okła W. (1994b). Niektóre psychologiczne prawidłowości pomagania (Pomaganie jako uczenie samopomocy). W: Z. Butrym (red.), *Wsparcie w zdrowiu i w chorobie*. Warszawa: Centrum Medyczne Doskonalenia Nauczycieli, s. 23-29.
- Okła W., Steuden S. (1998). Psychologiczne aspekty zespołu wypalenia. *Roczniki Psychologiczne*, 1, 119-130.
- Oleś P. (1993). Zagadnienie stresu, kryzysu i radzenia sobie. *Roczniki Filozoficzne*, 41, 4: Psychologia, 5-18.
- Oleś P. (1996). Z problematyki interwencji kryzysowej i radzenia sobie ze stresem. W: A. Januszewski, P. Oleś, W. Otrębski (red.), *Studia z psychologii w KUL*, t. 8. Lublin: RW KUL, s. 249-265.
- Paine W. S. (1982). Overview: Burnout stress syndromes and the 1980. W: W. S. Paine (red.), *Job stress and Burnout Research. Theory and intervention perspectives*. Beverly Hills: Sage, s. 11-25.
- Selye H. (1977). *Stres okiełznany*. Warszawa: PIW.
- Sęk H. (1994). Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Społeczne i podmiotowe uwarunkowania. W: J. Brzeziński, L. Witkowski (red.), *Edukacja wobec zmiany społecznej*. Poznań-Toruń: EDYTOR, s. 325-343.
- Shirom A. (1989). Burnout in work organizations. W: C. L. Cooper, I. Robertson (red.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons, s. 25-48.
- Starrin B., Larsson G., Styrborn S. (1990). A review and critique of psychological approaches to the burnout phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4, 2, 83-91.
- Steuden S., Okła W. (1998). *Tymczasowy podręcznik do Skali Wypalenia Sił – SWS*. Wydanie eksperymentalne. Lublin: Zakład Psychologii Klinicznej KUL.

- Strykowska M., Trzeciakowska A. (1994). Wsparcie społeczne a satysfakcja z pracy i wypalenie się zawodowe kobiet. *Przegląd Psychologiczny*, 37 (3), 387-393.
- Szczepańska K. L. (1996). Syndrom wypalenia się wśród pracowników socjalnych. *Tematy*, 4, 26-29.
- Taylor S. E. (1983). Adjustment to threatening events: A theory of cognitive adaptation. *American Psychologist*, 38, 1161-1173.
- Wethington E., Kessler R. C. (1986). Perceived support, received support and adjustment to stressful life events. *Journal Health Social Behavior*, 27, 78-89.

#### STRUCTURAL AND DYNAMIC ASPECTS OF A BURNED-OUT SYNDROME IN THE SUPPORTIVE JOBS

##### S u m m a r y

The paper sought to discuss the burning out process in which one can distinguish its structural elements, its stage character and dynamism. On the basis of empirical research conducted by means of the experimental version of the Burned-Out Scale, the authors examined people employed in supportive jobs (nurses, social workers, doctors, teachers and policemen). They have distinguished five dimensions constituting the burned-out syndrome: lower emotional control, loss of subject's commitment, a decrease in effective activity, limitation of interpersonal contacts, and physical fatigue. They pointed to the significance of the motivational factor and competence in its construction. On the basis of the dimensions of the burned-out syndrome the authors also presented a model of its dynamism in the supportive jobs.

*Translated by Jan Kłós*