

Bogusława Lachowska

Karol Starczewski

## KRYZYS W WARTOŚCIOWANIU I PRACA EMOCJONALNA A WYPALENIE ZAWODOWE U NAUCZYCIELI RELIGII

CRISIS IN THE VALUATION, EMOTIONAL LABOR AND OCCUPATIONAL BURNOUT AMONG TEACHERS OF RELIGION

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II / The John Paul II Catholic University of Lublin, Lublin, Poland  
Instytut Psychologii / Institute of Psychology

### STRESZCZENIE

**Wstęp:** W artykule analizowano związek kryzysu wartości oraz strategii pracy emocjonalnej z wypaleniem zawodowym w grupie świeckich nauczycieli religii. Analizowano też rolę pracy emocjonalnej jako mediatora związku między kryzysem wartości a wypaleniem. W badaniach uwzględniono trzy strategie pracy emocjonalnej: pracę powierzchowną, głęboką i okazywanie emocji naturalnie odczuwanych. **Materiał i metody:** Badania objęto 169 świeckich nauczycieli religii (24% – mężczyźni, 76% – kobiety). W badaniach zastosowano opracowany przez Olesia Kwestionariusz do Badania Kryzysu w Wartościowaniu, Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach (Maslach Burnout Inventory) oraz Skalę Pracy Emocjonalnej (the Emotional Labor Scale) opracowaną przez Diefendorffa, Croyle i Gosserand. **Wyniki:** Kryzys wartości jest istotnym czynnikiem wypalenia zawodowego w grupie świeckich nauczycieli religii. Praca powierzchowna i okazywanie emocji naturalnie odczuwanych mediuje związek kryzysu w wartościowaniu z wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją, a także z poczuciem braku osiągnięć – praca powierzchowna zwiększa wypalenie zawodowe, natomiast redukuje je okazywanie emocji naturalnie odczuwanych. Nie potwierdzono związku pracy głębszej z wypaleniem zawodowym. **Wnioski:** Zasadne jest poszukiwanie czynników sprzyjających okazywaniu w pracy emocji naturalnie odczuwanych, a także tych redukujących pracę powierzchowną. Med. Pr. 2015;66(5):687–700

**Słowa kluczowe:** wypalenie zawodowe, praca emocjonalna, praca powierzchowna, praca głęboka, okazywanie emocji naturalnie odczuwanych, kryzys w wartościowaniu

### ABSTRACT

**Background:** This article presents an analysis of the relationship between the crisis of values and in the valuation, the strategy of emotional labor, and occupational burnout in the group of lay teachers of religion. In addition, the role of emotional labor as a mediator of the relationship between the crisis of values and burnout was analyzed. Three strategies of emotional labor were considered in the study: surface acting, deep acting, and expression of naturally felt emotions. **Material and methods:** The study was conducted in a group of 169 lay teachers of religion (males – 24%, females – 76%), using the Questionnaire for Investigating Crisis in Valuation developed by Oleś, the Maslach Burnout Inventory, and the Emotional Labour Scale developed by Diefendorff, Croyle and Gosserand. **Results:** The crisis of values and in the valuation is an important factor responsible for occupational burnout in the group of lay teachers of religion. Surface acting and expression of naturally felt emotions mediate the relationship between crisis in the valuation and emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment. Surface acting increases, while the expression of naturally felt emotions decreases occupational burnout. Deep acting is not related with occupational burnout. **Conclusions:** It is justified to seek factors favoring the expression of naturally felt emotions, and also those reducing surface acting. Med Pr 2015;66(5):687–700

**Key words:** burnout, emotional labor, surface acting, deep acting, expression of naturally felt emotions, crisis in the valuation

Autorka do korespondencji / Corresponding author: Bogusława Lachowska, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Instytut Psychologii, Al. Raławickie 14, 20-950 Lublin, e-mail: lachow@kul.lublin.pl  
Nadesłano: 26 sierpnia 2015, zatwierdzono: 6 października 2015

### WSTĘP

Syndrom wypalenia zawodowego najczęściej rozumiany jest jako obejmujący 3 odmienne stany psychologiczne – poczucie pracownika, że emocjonalnie dał z siebie wszystko (wyczerpanie emocjonalne), dystansowanie się od innych (depersonalizacja) oraz obniżone poczucie skuteczności w pracy (obniżone poczucie

osobistych dokonań) [1]. Wyniki wielu badań zgodnie wskazują, że wypalenie zawodowe wiąże się z wieloma negatywnymi rezultatami dla zdrowia pracownika oraz jego funkcjonowania w obszarze pracy i poza nią. Szczególnie ważne jest więc poszukiwanie czynników pozwalających zrozumieć przyczyny wypalenia zawodowego, co pozwoliłoby zapobiegać temu zjawisku i redukować jego negatywne efekty.

Za jedną z najważniejszych przyczyn wypalenia zawodowego uznaje się interakcje z klientami – intensywność i jakość tych relacji [2]. Szczególną uwagę zwraca się na związane z nimi wymagania dotyczące ekspresji emocjonalnej, z którymi wiąże się wymaganie pracy emocjonalnej, czyli takie, żeby pracownik w interakcji z klientami regulował ekspresję własnych emocji. Z takim wymaganiem pracownicy radzą sobie, stosując różne strategie pracy emocjonalnej. Hochschild [3] wskazuje, że jedną z potencjalnych konsekwencji takiego zarządzania emocjami jest wypalenie zawodowe.

W literaturze wymieniane są zawody, co do których uważa się, że osoby je wykonujące są szczególnie narażone na wypalenie zawodowe [2] i napotykać na szczególnie silne wymagania pracy emocjonalnej [3]. Do tego typu zawodów zaliczany jest zawód nauczyciela. Wskazuje się, że nauczyciele muszą wykonywać wiele pracy emocjonalnej, żeby w czasie lekcji wytworzyć i podtrzymać atmosferę, którą charakteryzowałyby dynamizm i zaangażowanie uczniów [4].

Leiter i Maslach [5] wśród 6 kluczowych predyktorów wypalenia zawodowego wymieniają kryzys wartości. Wskazują, że to właśnie wartości pełnią zasadniczą rolę w relacji człowieka z jego pracą, a dystres związany z konfliktem wartości pełni zasadniczą rolę w procesach wypalenia i zaangażowania. Niekorzystne dla pracownika jest – zdaniem tych autorów – jeśli doświadczają on rozbieżności między wartościami własnymi a preferowanymi w organizacji lub kiedy czuje się ograniczony do robienia rzeczy niezgodnych z jego systemem wartości.

Pracownicy mogą też znaleźć się w sytuacji sprzeczności między różnymi wartościami organizacji, w której pracują. Tego typu sytuacje mogą wiązać się z doświadczaniem przez pracownika konfliktu wartości. Zdaniem Olesia [6] o kryzysie w wartościowaniu można mówić wtedy, gdy występują specyficzne trudności lub zaburzenia dotyczące procesu wartościowania rozumianego jako ocenianie, wybieranie i realizowanie wartości, połączone ze stanem zwiększonego niepokoju. Leiter i Maslach [5] podają, że w świetle wyników dotychczasowych badań okazuje się, że kryzys wartości jest powiązany ze wszystkimi wymiarami wypalenia.

W niniejszym badaniu uwagę skupiono na grupie świeckich nauczycieli religii. Jest to stosunkowo liczna grupa nauczycieli, jednak rzadko budzi zainteresowanie badaczy. W niniejszym badaniu poszukiwano odpowiedzi:

- czy opisywany w innych badaniach związek między kryzysem w wartościowaniu i wykonywaniem pra-

cy emocjonalnej a wypaleniem zawodowym występuje także wśród świeckich nauczycieli religii,

- czy istnieje związek między kryzysem w wartościowaniu a strategiami pracy emocjonalnej wykorzystywanymi przez tych nauczycieli,
- jaką rolę pełni praca emocjonalna w związku między kryzysem w wartościowaniu a wypaleniem zawodowym.

### **Kryzys w wartościowaniu i praca emocjonalna jako predyktory wypalenia zawodowego**

Według Olesia [7] kryzys oznacza moment rozstrzygający lub punkt zwrotny, kiedy osoba zmagając się z problemami życiowymi okresowo przekraczającymi jej możliwości adaptacyjne. Za najpoważniejsze uważane są kryzysy dotyczące wartości etycznych, religijnych i interpersonalnych, ponieważ dotyczą one centralnych struktur osobowości, są kryteriami samooceny i ewaluacji dążeń oraz wpływają na postawy wobec świata, ludzi i życia osobistego [8].

Oleś [6] podaje, że kryzys wartościowania obejmuje:

- trudności w uporządkowaniu w hierarchię indywidualnego systemu wartości,
- przewartościowanie rozumiane jako odchodzenie od wartości uznawanych i odkrywanie wartości nowych,
- brak integracji między procesami poznawczymi, afektywnymi i motywacyjnymi,
- trudności w ocenianiu wartości i ich wybieraniu,
- odczuwanie braku realizacji wartości w życiu, co wskazuje na rozbieżność między zachowaniem a akceptowanym systemem wartości.

Z kryzysem wartości współwystępuje stan napięcia i niepokoju, a czasem także dezintegracja psychiczna. Kryzys może wiązać się też z lękiem, w tym z lękiem egzystencjalnym, obniżoną samooceną i motywacją osiągnięć, z poczuciem presji czasu, mniejszą wytrzymałością w pokonywaniu trudności, z mniejszym nasileniem umacniania siebie oraz motywacji do kontaktu i jedności z innymi [9]. Uzasadnione jest więc oczekiwanie, że kryzys w wartościowaniu będzie prowadził do zużywania zasobów emocjonalnych jednostki, dając w efekcie poczucie wyczerpania emocjonalnego, na które składają się poczucie ogólnego zmęczenia, brak energii do działania, drażliwość i impulsywność.

Kryzys w wartościowaniu oznacza m.in. poczucie nierealizowania uznawanych wartości i postrzeganie własnego postępowania jako niezgodnego z systemem wartości, poczucie, że uznawane wartości mają zbyt małą moc regulacyjną, a także poczucie niespeł-

nienia ważnych zadań życiowych i bycia nie na swoim miejscu [6]. Te aspekty kryzysu pozwalają oczekiwać, że będzie się on wiązał u nauczycieli z większym poczuciem braku skuteczności własnych działań i poczuciem braku osiągnięć w pracy pedagogicznej oraz w radzeniu sobie z problemami uczniów. Mogą one także pociągać za sobą nadmierne dystansowanie się wobec uczniów i ich spraw, a także negatywne i cyniczne odnoszenie się do nich.

Depersonalizacja związana z kryzysem w wartościowaniu może być także efektem dezintegracji wartościowania, oznaczającej rozbieżność między wartościami uznawanymi a motywacją do ich realizacji, z czym wiąże się mała motywacja i mała wytrwałość w realizowaniu wartości oraz obniżona akceptacja emocjonalna wartości. Te przeżycia związane z kryzysem w wartościowaniu mogą rodzić poczucie odłączenia od wartości własnych oraz uznawanych przez uczniów i ich rodziców, mogą też motywować do wycofywania się z relacji i dystansowania się od nich w celu ukrycia własnych trudności.

W świetle powyższych rozważań w niniejszym badaniu przyjęto następujące hipotezy badawcze:

- H1a: kryzys w wartościowaniu będzie w pozytywnym związku z wyczerpaniem emocjonalnym,
- H1b: kryzys w wartościowaniu będzie w pozytywnym związku z depersonalizacją,
- H1c: kryzys w wartościowaniu będzie w pozytywnym związku z poczuciem braku osiągnięć w pracy.

W opracowaniu przyjęto koncepcję pracy emocjonalnej w celu wyjaśnienia roli, jaką stosowane przez pracownika strategie pracy emocjonalnej – czyli strategie radzenia sobie z wymaganiami organizacji dotyczącymi reguł ekspresji emocji – pełnią w procesie wypalenia zawodowego. Pojęcie pracy emocjonalnej (emotional labor) zostało wprowadzone przez Hochschild w pracy „The managed heart” [3]. Terminem tym określa ona proces zarządzania przez pracownika własnymi emocjami zgodnie z regułami okazywania emocji obowiązującymi w organizacji w celu wykreowania wyglądu twarzy i ciała podlegającego publicznej obserwacji.

Praca emocjonalna jest wykonywana dla zarobku, czyli ma wartość wymienną (exchange value) [3,10]. Wiele organizacji, zwłaszcza świadczących usługi, określa reguły okazywania uczuć, pełniące funkcję standardów ekspresji emocji. Badacze zjawiska pracy emocjonalnej koncentrują swoją uwagę na sposobie, w jaki jednostki osiągają ekspresję emocji wymaganą w organizacji. Tradycyjnie przyjmowano, że jednostki okazują w pracy to, co rzeczywiście czują, a jeśli nie prowadzi to

do uzyskania wyrazu emocji wymaganego w organizacji, mogą podejmować działania powierzchowne<sup>1</sup> (surface acting) lub głębokie (deep acting) [11].

Działania powierzchowne oznaczają udawanie przez pracownika emocji, których nie odczuwa, lub tłumienie emocji rzeczywiście odczuwanych [12]. Ponieważ najczęściej oczekuje się, że pracownik będzie okazywał emocje pozytywne, strategia ta z reguły oznacza wysiłek związany z udawaniem zewnętrznych przejawów emocji pozytywnych i czasami tłumienie przejawów emocji negatywnych. Taka praca powierzchowna oznacza więc zmiany w ekspresji emocji bez zmian w wewnętrznym stanie emocjonalnym, a między emocjami rzeczywiście przeżywanymi a zewnętrznym wyrazem emocji występuje znaczny dysonans.

Z kolei działania głębokie oznaczają, że jednostka modyfikuje rzeczywiście odczuwane emocje tak, żeby emocje okazywane na zewnątrz były autentyczne [12]. W takiej głębokiej pracy jednostka kontroluje i modyfikuje swoje wewnętrzne myśli i uczucia, żeby okazywać emocje wymagane w organizacji. Działania głębokie najczęściej obejmują usiłowanie doświadczania emocji pozytywnych, żeby dzięki temu w naturalny sposób pojawił się ich zewnętrzny przejaw. W tym przypadku emocje wewnętrznie przeżywane i zewnętrzna ekspresja emocji są ze sobą zgodne.

Działania zarówno powierzchowne, jak i głębokie są uznawane za strategie kompensacyjne, stosowane przez pracowników wtedy, gdy nie są w stanie spontanicznie okazywać emocji pożądaných w organizacji. Obydwie strategie pracy emocjonalnej wymagają od pracownika intencjonalnego modyfikowania własnych emocji. Inaczej jest w przypadku okazywania emocji naturalnie odczuwanych, które uważa się za strategię pracy emocjonalnej ze względu na świadomy wysiłek, jaki jednostki muszą podejmować, żeby upewnić się, że manifestacja ich emocji jest zgodna z oczekiwaniami organizacji [13].

Badacze zjawiska pracy emocjonalnej koncentrują swoją uwagę na pracy powierzchownej i głębokiej. W tym zakresie przeprowadzono stosunkowo dużo badań, w tym wiele znaczących, także na gruncie pol-

<sup>1</sup> W polskiej literaturze poświęconej zagadnieniu pracy emocjonalnej jako odpowiednik angielskiego terminu 'surface acting' powszechnie stosuje się określenie 'praca płytka'. W niniejszym artykule, w celu wypracowania jak najlepszego polskiego odpowiednika dla tego terminu, zaproponowano określenie 'praca powierzchowna' lub 'działania powierzchowne'. Starano się jak najlepiej uwypuklić to, że podejmowane w tym przypadku działania dotyczą jedynie emocji okazywanych na zewnątrz, zjadają się „na powierzchnię”, na co wskazywałby angielski termin 'surface'.

skim [14]. Niektórzy badacze, np. Ashforth i Humphrey [13], wyrażają jednak pogląd, że w badaniach tego zjawiska warto uwzględnić jeszcze jedną strategię – polegającą na okazywaniu przez pracownika naturalnie doświadczanych emocji. Ich zdaniem takie podejście do zagadnienia pracy emocjonalnej pozwalałoby na jak najszerze spojrzenie na kwestię stosowanych przez pracowników strategii regulowania emocji.

Diefendorff i wsp. [12] wyrażają pogląd, że okazywanie w pracy emocji naturalnie odczuwanych jest zapewne dosyć powszechne i nie powinno wiązać się z negatywnymi rezultatami typowymi dla innych strategii pracy emocjonalnej. Autorzy za bardzo prawdopodobne uznają, że wielu pracowników wyraża wymagane przez organizację emocje w sposób naturalny, co nie wymaga od nich aktywnego modyfikowania tych emocji. Diefendorff i wsp. przetestowali i potwierdzili za pomocą confirmacyjnej analizy czynnikowej trójczynnikową strukturę strategii pracy emocjonalnej [12]. Wyniki ich analiz pokazują, że działania powierzchowne, głębokie i okazywanie naturalnie odczuwanych emocji to odrębne konstrukty. Oznacza to, że okazywanie naturalnie odczuwanych emocji nie jest formą pracy powierzchownej w przypadku jej niskiego nasilenia ani nie jest redundantne z pracą głęboką – mimo że okazywanie naturalnie odczuwanych emocji i praca głęboka oznaczają okazywanie przez pracownika emocji rzeczywiście odczuwanych. Cytowani badacze zidentyfikowali także specyficzne dla każdej z tych strategii predyktory osobowościowe i sytuacyjne.

Wyniki dotychczasowych badań wskazują, że praca emocjonalna wiąże się z wieloma rezultatami w obszarze pracy i zdrowia pracownika. Uważa się, że w przypadku działań powierzchownych – kiedy pracownik kontroluje i modyfikuje ekspresję emocjonalną – źródłem stresu jest nieautentyczność okazywanych emocji i okazywanie emocji niezgodnych z odczuwanymi, z czym wiąże się wewnętrzne napięcie i wysiłek psychofizjologiczny konieczny do stłumienia emocji rzeczywiście odczuwanych [15]. W efekcie można oczekiwać, że takie działania będą prowadzić do wyczerpania emocjonalnego.

Hochschild [3] uważa, że takie nieautentyczne zachowania mogą rodzić poczucie odłączenia od własnych prawdziwych uczuć oraz od uczuć innych ludzi, z czym może wiązać się depersonalizacja. Brotheridge i Grandey [15] są zdania, że takie zachowania mogą wiązać się także z mniejszym poczuciem osiągnięć osobistych, jeśli pracownik uważa, że okazywanie nieautentycznych uczuć jest nieefektywne, lub jeśli zachowa-

nia te wywołują zdenerwowanie bądź niezadowolenie klientów.

Inaczej jest w przypadku działań głębokich. Uważa się [3,15], że działania tego typu nie powinny powodować wyczerpania emocjonalnego, ponieważ zmniejszają dysonans emocjonalny i związane z nim napięcie emocjonalne. Ponadto mogą wiązać się z mniejszą depersonalizacją i większym poczuciem osiągnięć osobistych, ponieważ ich stosowanie wiąże się z traktowaniem klienta jako kogoś zasługującego na autentyczność okazywanych mu uczuć, a pozytywne informacje zwrotne od klienta mogą dawać w efekcie poczucie osiągnięć. Można oczekiwać, że okazywanie emocji naturalnie odczuwanych – analogicznie do działań głębokich – nie będzie powodować wyczerpania emocjonalnego, natomiast będzie sprzyjać poczuciu osiągnięć osobistych oraz redukować depersonalizację.

Zależności między strategiami pracy emocjonalnej a dobrostanem pracownika często są wyjaśniane [16,17] na gruncie teorii zachowania zasobów (conservation of resources – COR) Hobfolla [18]. Zgodnie z nią źródłem stresu jest rzeczywista utrata zasobów lub ryzyko utraty. Pracownicy dążą więc do pomnażania, ochrania i zachowania zasobów. Wielość zasobów pozwala na uzyskiwanie zasobów nowych i substytucję zasobów utraconych [18]. Wymaganie pracy emocjonalnej jest natomiast zagrożeniem dla energii i zasobów emocjonalnych pracownika.

W przypadku pracy powierzchownej pracownik wydatkuje energię i zasoby, żeby modyfikować ekspresję emocji i radzić sobie z dysonansem między emocjami autentycznie odczuwanymi a okazywanymi. Z kolei w przypadku głębokiej pracy emocjonalnej energia i zasoby emocjonalne są wydatkowane w celu modyfikowania emocji autentycznie odczuwanych, dzięki czemu zredukowany jest dysonans emocjonalny. W efekcie tego wysiłku jednostka może zyskać wiele zasobów (np. poczucie osiągnięć w pracy, satysfakcję z pracy), które mogą zastąpić lub nawet przewyższyć poniesione straty.

Koncepcja zachowania zasobów pozwala więc zrozumieć różnice w rezultatach stosowania dwóch różnych strategii. Z kolei okazywanie emocji naturalnie odczuwanych nie wymaga wydatkowania energii i zasobów, może natomiast prowadzić do pozyskania zasobów, ponieważ wiąże się z większą satysfakcją i mniejszym dystresem w pracy, a także z poczuciem osiągnięć osobistych [19,17].

W związku z powyższymi rozważaniami przyjęto następujące hipotezy:

- H2a: podejmowanie działań powierzchownych będzie w pozytywnym związku z wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy,
- H2b: podejmowanie działań głębokich będzie w negatywnym związku z wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy,
- H2c: okazywanie naturalnie odczuwanych emocji będzie w negatywnym związku z wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy.

### **Kryzys w wartościowaniu a praca emocjonalna**

Kolejne pytanie, na które poszukiwano odpowiedzi w niniejszym badaniu, dotyczy zależności między kryzysem w wartościowaniu a stosowanymi strategiami pracy emocjonalnej. W dotychczasowych badaniach analizowano rolę pozytywnej i negatywnej afektywności [15,20,21] oraz cech osobowości wyodrębnionych w modelu Wielkiej Piątki [12] w wyjaśnianiu stosowanych przez jednostkę strategii pracy emocjonalnej. Wyniki tych badań wskazują na istotną rolę afektu.

Stwierdzono w nich, że to, czy jednostka udaje określone emocje (praca powierzchowna), czy też okazuje emocje naturalnie odczuwane, pozostaje w związku z typowym dla niej afektem. Osoby, dla których typowe jest doświadczanie emocji negatywnych, przejawiają tendencję do działań powierzchownych i unikania okazywania emocji naturalnie odczuwanych. Z kolei osoby, dla których typowe jest doświadczanie emocji pozytywnych, przejawiają tendencję do unikania działań powierzchownych i do okazywania emocji naturalnie odczuwanych. W dotychczasowych badaniach nie stwierdzono natomiast związku między afektywnością a działaniami mającymi na celu modyfikowanie emocji autentycznie odczuwanych (czyli z pracą głęboką).

W związku z powyższymi stwierdzeniami można sądzić, że to właśnie doświadczanie związanego z kryzysem negatywnego afektu będzie nasilać tendencję do udawania emocji pożądanых i ukrywania emocji niepożądanych (działania powierzchowne), a także do unikania okazywania emocji naturalnie odczuwanych. W świetle powyższych rozważań autorzy niniejszej publikacji oczekują, że:

- H3a: kryzys w wartościowaniu będzie w pozytywnym związku z podejmowaniem działań powierzchownych,
- H3b: kryzys w wartościowaniu będzie w pozytywnym związku z podejmowaniem działań głębokich,

- H3c: kryzys w wartościowaniu będzie w negatywnym związku z okazywaniem emocji naturalnie odczuwanych.

W niniejszych badaniach przewiduje się, że praca emocjonalna będzie mediatorem zależności między kryzysem w wartościowaniu a wypaleniem zawodowym. Autorzy niniejszej publikacji oczekują, że kryzys w wartościowaniu będzie prowadzić do wypalenia wtedy, gdy doświadczająca go osoba będzie radzić sobie z wymaganiami pracy emocjonalnej za pomocą strategii polegającej na działaniach powierzchownych. Z kolei implementacja w sytuacji kryzysu strategii polegającej na działaniach głębokich oraz na okazywaniu emocji naturalnie odczuwanych spowoduje, że wypalenie nie wystąpi. Przyjęto więc następujące hipotezy badawcze:

- H4a: podejmowanie działań powierzchownych będzie mediatorem zależności między kryzysem w wartościowaniu a wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy,
- H4b: podejmowanie działań głębokich będzie mediatorem zależności między kryzysem w wartościowaniu a wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy,
- H4c: okazywanie naturalnie odczuwanych emocji będzie mediatorem zależności między kryzysem w wartościowaniu a wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy.

### **MATERIAŁ I METODY**

Badaniami, które miały charakter dobrowolny i anonimowy, objęto czynnych zawodowo, świeckich nauczycieli religii. Badania przeprowadzono w czasie zjazdów formacyjnych dla katechetów pracujących na terenie diecezji kieleckiej, która obejmuje województwo świętokrzyskie, śląskie i małopolskie.

Nauczyciele zostali poproszeni o udział w badaniach mających na celu poznanie trudności i problemów związanych z pracą nauczyciela religii. Zostali poinformowani o możliwości zrezygnowania z udziału w badaniach w każdym momencie wypełniania kwestionariusza. Chęć udziału w badaniach zgłosiło 200 osób, którym przekazano komplet kwestionariuszy – wszystkie osoby zwróciły je po wypełnieniu. Ze względu na stwierdzone niejasności lub brak części danych do ostatecznej analizy, której wyniki zawarto w niniejszym opracowaniu, zakwalifikowano kwestionariusze wypełnione przez 169 osób (24% stanowili mężczyźni, 76% – kobiety).

Badani byli w wieku 26–61 lat (średnia (mean – M) = 42,28; odchylenie standardowe (standard deviation – SD) = 7,27). Większość z nich była w związku małżeńskim (68% badanych), 25% to osoby samotne, które nigdy nie były w związku, a 7,5% to osoby owdowiałe i rozwiedzione. Większa część badanych (57,6%) mieszkała na wsi, a mniejsza w mieście (42,4%).

Kryzys wartości zmierzono za pomocą Kwestionariusza do Badania Kryzysu w Wartościowaniu opracowanego przez Olesia [6]. Służy on do badania trudności i zaburzeń w procesie wartościowania u młodzieży oraz zdrowych psychicznie osób dorosłych przeżywających różne problemy związane z wartościami. Kwestionariusz składa się z 24 stwierdzeń diagnostycznych i jednego buforowego, do których osoba badana ustosunkowuje się, wybierając jedną z 3 odpowiedzi (prawda, fałsz, nie wiem). Badanie kwestionariuszem pozwala na uzyskanie wyniku ogólnego i wyniku w 4 podskalach:

- trudności uporządkowania systemu wartości w hierarchię,
- poczucie zagubienia wartości,
- dezintegracja wartościowania,
- poczucie nierealizowania wartości.

Rzetelność skali w badaniach walidacyjnych ( $\alpha$  Cronbacha) wynosiła 0,899, a w niniejszym badaniu – 0,83. Wielkość poszczególnych aspektów wypalenia zawodowego – wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i poczucie braku osiągnięć osobistych – oszacowano za pomocą Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego Maslach (Maslach Burnout Inventory) [22,23]. Składa się on z 22 stwierdzeń badających 3 aspekty syndromu wypalenia – wyczerpanie emocjonalne (9 stwierdzeń), depersonalizację (5 stwierdzeń) i obniżenie zadowolenia z osiągnięć osobistych (8 stwierdzeń). Osoba badana każde stwierdzenie ocenia na 7-stopniowej skali (od 0 – nigdy, do 6 – codziennie).

W niniejszym badaniu zastosowano procedurę polegającą na odwróceniu wyników w skali mierzącej obniżenie zadowolenia z osiągnięć zawodowych, co ułatwia opis i interpretację wyników. Procedurę tę na gruncie polskim zaproponowała Sęk [24], a stosowała ją m.in. Tucholska [22]. W swoich badaniach procedurę tę wykorzystują także autorzy oryginalnej wersji kwestionariusza [25]. Wyższy wynik w danej skali oznacza większe wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i poczucie braku osiągnięć w pracy.

Wiele badań potwierdziło trafność i rzetelność polskiej wersji kwestionariusza [22]. W niniejszym badaniu poszczególne skale uzyskały satysfakcjonującą rzetelność mierzoną współczynnikiem  $\alpha$  Cronbacha, wy-

noszącą w poszczególnych skalach (odpowiednio): 0,86; 0,63; 0,81. Wskaźnik rzetelności przyjmuje najniższą wartość w skali depersonalizacja (co jest zgodne z wynikami innych badaczy, np. Pasikowskiego [23]).

Strategie pracy emocjonalnej zmierzono za pomocą polskiej wersji Skali Pracy Emocjonalnej (the Emotional Labor Scale), opracowanej przez Diefendorffa i wsp. [12]. Skalę na potrzeby niniejszych badań przetłumaczyła (za zgodą jej autorów) współautorka niniejszej publikacji (Lachowska). Tłumaczenie nie było publikowane. W ramach prac nad polską wersją skali najpierw troje anglistów (dwoje z nich było jednocześnie psychologami) niezależnie od siebie dokonało tłumaczenia skali na język polski. Następnie zespół trzech psychologów biegłych władających językiem angielskim zweryfikował trzy tłumaczenia i ustalił ostateczną wersję kwestionariusza.

Skala Pracy Emocjonalnej składa się z 14 stwierdzeń. Treść poszczególnych stwierdzeń dostosowano w niniejszym badaniu tak, żeby odnosiły się one do sytuacji pracy nauczyciela religii, tzn. żeby osoba badana, udzielając odpowiedzi, mogła uwzględnić swoje relacje zarówno z dziećmi, jak i przełożonymi w szkole oraz parafii. Siedem stwierdzeń bada pracę powierzchowną (przykładowe stwierdzenie: „Udaję emocje, które okazuję, mając do czynienia z uczniami/osobami w pracy”), 4 stwierdzenia badają pracę głęboką (np. „Próbuję naprawdę doświadczać emocji, które muszą okazywać uczniom/osobom w pracy”), a 3 stwierdzenia badają okazywanie naturalnie odczuwanych emocji (np. „Emocje, które okazuję wobec uczniów/osób w pracy, zgodne są z tym, co spontanicznie odczuwam”). Osoba badana ustosunkowuje się do każdego stwierdzenia, podając, w jakim stopniu pasuje ono do opisu jej sytuacji. Swoją odpowiedź zaznacza na 5-stopniowej skali, na której 1 oznacza, że zdecydowanie się nie zgadza, a 5 – że zdecydowanie się zgadza. Wyższy wynik na skali oznacza, że osoba częściej stosuje (odpowiednio): strategię pracy powierzchownej, pracy głębokiej i okazuje naturalnie odczuwane emocje.

Trafność czynnikową polskiej wersji Skali Pracy Emocjonalnej autorzy niniejszej publikacji określili za pomocą confirmacyjnej analizy czynnikowej (confirmatory factor analysis – CFA), stosując komputerowe rozwiązanie proponowane w pakiecie AMOS.22. Postępując jak autorzy metody [12], w niniejszej publikacji porównano między sobą 5 modeli zagnieżdżonych. Jeden z modeli był jednoczynnikowy, natomiast każdy z pozostałych modeli stanowił kombinację 3 skal – działania powierzchowne, działania głębokie i okazywanie naturalnie odczuwanych emocji

(modele przedstawiono w tabeli 1). Tak jak zrobili to autorzy metody, dopuszczono korelację między błędami pomiaru 2 pozycji wchodzących w skład skali badającej działania głębokie. W przypadku wszystkich konkurencyjnych modeli dopuszczono, żeby każda z pozycji była pod wpływem tylko jednego czynnika latentnego. Dopuszczono skorelowanie czynników latentnych. Wyniki porównań przeprowadzonych między modelami przedstawiono w tabeli 1.

Przeprowadzone analizy wskazują, że jedynie model, w którym przyjęto 3 skorelowane ze sobą czynniki, uzyskał akceptowalne wskaźniki dopasowania. Model ten jest także istotnie lepiej dopasowany do danych empirycznych zebranych w niniejszym badaniu niż każdy z pozostałych modeli konkurencyjnych – model B ( $\Delta\chi^2(2) = 110,19$ ;  $p < 0,001$ ), model C ( $\Delta\chi^2(2) = 48,54$ ;  $p < 0,001$ ), model D ( $\Delta\chi^2(2) = 139,56$ ;  $p < 0,001$ ) i model E ( $\Delta\chi^2(3) = 155,34$ ;  $p < 0,001$ ).

W świetle powyższych analiz można przyjąć, że opisane 3 czynniki (działania powierzchowne, działania głębokie i okazywanie naturalnie odczuwanych emocji) to odrębne konstrukty, a ich jednoczesne uwzględnienie pozwala na najlepsze wyjaśnienie analizowanego zjawiska. W wersji oryginalnej Skala Pracy Emocjonalnej ma satysfakcjonującą zgodność wewnętrzną, mierzoną współczynnikiem  $\alpha$  Cronbacha, który wynosi 0,91 dla działań powierzchownych, 0,82 dla działań głębokich i 0,75 dla okazywania naturalnie odczuwanych emocji. W niniejszym badaniu także uzyskano satysfakcjonujące wskaźniki zgodności wewnętrznej, które dla poszczególnych podskal wyniosły odpowiednio: 0,82; 0,75 i 0,79.

## WYNIKI

W celu zweryfikowania hipotez 1–3 obliczono szereg korelacji dwuzmiennowych, a wyniki tych analiz zaprezentowano w tabeli 2. W celu weryfikacji hipotezy 4. – dotyczącej mediacji – przeprowadzono 10 analiz mediacji za pomocą analizy ścieżek, używając oprogramowania do modelowania równań strukturalnych AMOS.22, z wykorzystaniem procedury bootstrappingu. W poszczególnych analizach badano efekt, jaki kryzys w wartościowaniu wywiera kolejno na wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i poczucie braku osiągnięć. W odniesieniu do każdej zmiennej wyjaśnianej odrębnie analizowano mediującą rolę poszczególnych strategii pracy emocjonalnej.

Analiza korelacji dwuzmiennowych zaprezentowanych w tabeli 2. wskazuje, że kryzys w wartościowaniu jest w istotnym statystycznie pozytywnym związku ze wszystkimi wymiarami wypalenia zawodowego – wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć. Wynik ten pozwala na potwierdzenie pierwszego zestawu hipotez (1a, 1b, 1c).

Kryzys w wartościowaniu pozostaje także w istotnym statystycznie związku z 2 spośród 3 analizowanych strategii pracy emocjonalnej – podejmowaniem działań powierzchownych i okazywaniem naturalnie odczuwanych emocji. Doświadczanie kryzysu w wartościowaniu wiąże się z podejmowaniem działań powierzchownych, natomiast redukuje zachowania polegające na okazywaniu naturalnie doświadczanych emocji. Przeprowadzone analizy nie potwierdziły oczekiwanej zależności między kryzysem w wartościowa-

**Tabela 1.** Statystyki dopasowania alternatywnych modeli pracy emocjonalnej  
**Table 1.** Fit statistics for alternative models of emotional labor

| Model   | Chi <sup>2</sup> | df | RMSEA | SRMR  | TLI  | CFI  |
|---|------------------|----|-------|-------|------|------|
| Model A – 3 czynniki / 3 factors  | 107,51*          | 73 | 0,051 | 0,054 | 0,94 | 0,95 |
| Model B – 2 czynniki: działania powierzchowne i głębokie razem / 2 factors: surface acting and deep acting, combined  | 217,70*          | 75 | 0,101 | 0,104 | 0,77 | 0,81 |
| Model C – 2 czynniki: działania powierzchowne i okazywanie naturalnych emocji razem / 2 factors: surface acting and expression of naturally felt emotions, combined | 156,05*          | 75 | 0,077 | 0,067 | 0,87 | 0,89 |
| Model D – 2 czynniki: działania głębokie i okazywanie naturalnych emocji razem / 2 factors: deep acting and expression of naturally felt emotions, combined         | 247,07*          | 75 | 0,112 | 0,144 | 0,71 | 0,76 |
| Model E – 1 czynnik / 1 factor  | 262,86*          | 76 | 0,116 | 0,111 | 0,69 | 0,74 |

Chi<sup>2</sup> – test niezależności / test of independence, df – stopnie swobody / degrees of freedom.

RMSEA – pierwiastek kwadratu błędu aproksymacji / root mean square error of approximation, SRMR – wystandaryzowany pierwiastek średniego kwadratu reszt / standardized root mean squared residual, TLI – wskaźnik Tucker-Lewis / Tucker-Lewis index, CFI – względny indeks dopasowania / comparative fit index.

\* Istotność statystyczna przy  $p < 0,05$  / Statistically significant at  $p < 0.05$ .

**Tabela 2.** Korelacja r-Pearsona między zmiennymi uwzględnionymi w badaniu  
**Table 2.** Pearson correlation coefficients of study variables

| Zmienna<br>Variable  | M±SD      | Korelacja r-Pearsona<br>Pearson correlation |          |          |         |          |      |   |
|--|-----------|---|----------|----------|---------|----------|------|---|
|  |           | 1   | 2        | 3        | 4       | 5        | 6    | 7 |
| 1. Kryzys w wartościowaniu / Crisis in the valuation                                     | 4,76±5,58 | –   |          |          |         |          |      |   |
| 2. Wyczerpanie emocjonalne / Emotional exhaustion  | 1,64±1,11 | 0,31***                                     | –        |          |         |          |      |   |
| 3. Depersonalizacja / Depersonalization  | 0,92±0,82 | 0,20**                                      | 0,54***  | –        |         |          |      |   |
| 4. Brak poczucia skuteczności / Lack of personal accomplishment                          | 1,73±1,14 | 0,22**                                      | 0,33***  | 0,17*    | –       |          |      |   |
| 5. Działania powierzchowne / Surface acting  | 1,59±0,59 | 0,25***                                     | 0,46***  | 0,37***  | 0,23**  | –        |      |   |
| 6. Działania głębokie / Deep acting  | 3,00±0,99 | –0,11                                       | 0,08     | –0,02    | –0,06   | 0,06     | –    |   |
| 7. Okazywanie naturalnie odczuwanych emocji /<br>/ Expression of naturally felt emotions | 4,32±0,81 | –0,23***                                    | –0,31*** | –0,26*** | –0,20** | –0,42*** | 0,05 | – |

M – średnia / mean, SD – odchylenie standardowe / standard deviation.

\*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*\*\*  $p < 0,001$ .

niu a podejmowaniem działań głębokich. W świetle powyższych wyników potwierdzenie uzyskały hipotezy 3a i 3c, natomiast hipoteza 3b nie uzyskała potwierdzenia.

Dalsza analiza korelacji dwuzmiennowych (tab. 2) ukazuje, że podejmowanie działań powierzchownych współwystępuje z większym nasileniem wszystkich wymiarów wypalenia zawodowego. Wynik ten pozwala na potwierdzenie hipotezy 2a. Stwierdzono także, że okazywanie naturalnie odczuwanych emocji współwystępuje z mniejszym nasileniem wszystkich aspektów wypalenia zawodowego, co potwierdza hipotezę 2c. Nie stwierdzono natomiast istotnej statystycznie zależności między podejmowaniem działań głębokich a wypaleniem zawodowym, czyli hipoteza 2b nie została potwierdzona.

W celu odpowiedzi na pytanie o pośredniczącą rolę określonej strategii pracy emocjonalnej w relacji między kryzysem w wartościowaniu a wypaleniem zawodowym przeprowadzono serię analiz mediacji, których wyniki zaprezentowano w tabelach 3, 4 i 5. Wyniki tych analiz ukazują, że strategia podejmowania działań powierzchownych i strategia polegająca na okazywaniu emocji naturalnie odczuwanych mediuje związek kryzysu z wyczerpaniem emocjonalnym (tab. 3), depersonalizacją (tab. 4) i poczuciem braku osiągnięć (tab. 5).

Można więc stwierdzić, że radzenie sobie przez osobę w kryzysie z wymaganiami emocjonalnymi poprzez udawanie emocji pożądanых zwiększa prawdopodobieństwo wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i poczucia braku osiągnięć. Z kolei chroni przed

nimi radzenie sobie z tymi wymaganiami poprzez okazywanie emocji naturalnie odczuwanych.

W świetle powyższych analiz potwierdzenie uzyskały hipotezy 4a i 4c dotyczące mediującej roli pracy powierzchownej i okazywania emocji naturalnie doświadczanych w relacji między kryzysem w wartościowaniu a poszczególnymi wymiarami wypalenia zawodowego. Każdorazowo jednak efekt bezpośredni wywierany przez kryzys wartości na wypalenie zawodowe był większy niż efekt pośredni. Nie została natomiast potwierdzona hipoteza 4b, która dotyczyła mediującej roli strategii polegającej na podejmowaniu działań głębokich.

## OMÓWIENIE

Pierwszym celem prezentowanych badań było zbadanie zależności między kryzysem wartości a wypaleniem zawodowym świeckich nauczycieli religii. Stwierdzono, zgodnie z oczekiwaniami autorów niniejszej publikacji, że doświadczanie tego typu kryzysu wiąże się z większym wypaleniem zawodowym, które obejmuje wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i poczucie braku osiągnięć w pracy.

Kolejnym celem było zbadanie zależności między doświadczaniem kryzysu w wartościowaniu a stosowanymi strategiami pracy emocjonalnej. W niniejszym badaniu zgodnie z oczekiwaniami jego autorów stwierdzono, że kryzys w wartościowaniu współwystępuje z zachowaniami polegającymi na udawaniu emocji, a redukuje zachowania polegające na okazywaniu



**Tabela 3.** Kryzys wartości a wyczerpanie emocjonalne – efekty całkowite, bezpośrednie i pośrednie  
**Table 3.** Crisis in the valuation vs. emotional exhaustion – total, direct and indirect effects

| Efekt<br>Effect   | $\beta$ | 95% CI                       |                              | P     |
|---|---------|------------------------------|------------------------------|-------|
|   |         | dolna granica<br>lower bound | górną granicą<br>upper bound |       |
| <b>Działania powierzchniowe jako mediator / Surface acting as a mediator</b>  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | 0,31    | 0,309                        | 0,822                        | 0,006 |
| efekt bezpośredni / direct effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka c') / crisis in the valuation – emotional exhaustion (path c')                                   | 0,20    | 0,068                        | 0,350                        | 0,007 |
| kryzys w wartościowaniu – działania powierzchniowe (ścieżka a) / crisis in the valuation – surface acting (path a)  | 0,25    | 0,078                        | 0,338                        | 0,008 |
| działania powierzchniowe – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka b) / surface acting – emotional exhaustion (path b)   | 0,41    | 0,635                        | 1,449                        | 0,004 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | 0,10    | 0,042                        | 0,199                        | 0,004 |
| <b>Okazywanie naturalnie odczuwanych emocji jako mediator / Expression of naturally felt emotions as a mediator</b>   |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | 0,31    | 0,313                        | 0,829                        | 0,001 |
| efekt bezpośredni / direct effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka c') / crisis in the valuation – emotional exhaustion (path c')                                   | 0,25    | 0,178                        | 0,751                        | 0,002 |
| kryzys w wartościowaniu – okazywanie naturalnie odczuwanych emocji (ścieżka a) / / crisis in the valuation – expression of naturally felt emotions (path a) | -0,23   | -0,178                       | -0,008                       | 0,033 |
| okazywanie naturalnie odczuwanych emocji – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka b) / / expression of naturally felt emotions – emotional exhaustion (path b)    | -0,25   | -1,800                       | -0,283                       | 0,006 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | 0,06    | 0,006                        | 0,171                        | 0,022 |
| <b>Działania głębokie jako mediator / Deep acting as a mediator</b>   |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | 0,31    | 0,313                        | 0,829                        | 0,001 |
| efekt bezpośredni / direct effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka c') / crisis in the valuation – emotional exhaustion (path c')                                   | 0,31    | 0,324                        | 0,857                        | 0,001 |
| kryzys w wartościowaniu – działania głębokie (ścieżka a) / crisis in the valuation – deep acting (path a)   | -0,10   | -0,164                       | 0,025                        | 0,122 |
| działania głębokie – wyczerpanie emocjonalne (ścieżka b) / deep acting – emotional exhaustion (path b)  | 0,11    | -0,034                       | 0,597                        | 0,086 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – wyczerpanie emocjonalne / crisis in the valuation – emotional exhaustion  | -0,01   | -0,044                       | 0,002                        | 0,091 |

$\beta$  – standaryzowany współczynnik regresji / standardized regression coefficient, CI – przedział ufności / confidence interval.

**Tabela 4.** Kryzys wartości a depersonalizacja – efekty całkowite, bezpośrednie i pośrednie  
**Table 4.** Crisis in the valuation vs. depersonalization – total, direct and indirect effects

| Efekt<br>Effect   | $\beta$ | 95% CI                       |                              | P     |
|---|---------|------------------------------|------------------------------|-------|
|   |         | dolna granica<br>lower bound | górną granica<br>upper bound |       |
| Działania powierzchowne jako mediator / Surface acting as a mediator  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,21    | 0,073                        | 0,279                        | 0,001 |
| efekt bezpośredni / direct effects  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja (ścieżka c') / crisis in the valuation – depersonalization (path c')   | 0,13    | 0,017                        | 0,247                        | 0,035 |
| kryzys w wartościowaniu – działania powierzchowne (ścieżka a) / crisis in the valuation – surface acting (path a)   | 0,25    | 0,076                        | 0,327                        | 0,001 |
| działania powierzchowne – depersonalizacja (ścieżka b) / surface acting – depersonalization (path b)  | 0,33    | 0,176                        | 0,493                        | 0,001 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,08    | 0,005                        | 0,159                        | 0,001 |
| Okazywanie naturalnie odczuwanych emocji jako mediator / Expression of naturally felt emotions as a mediator  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,21    | 0,073                        | 0,279                        | 0,001 |
| efekt bezpośredni / direct effects  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja (ścieżka c') / crisis in the valuation – depersonalization (path c')   | 0,16    | 0,019                        | 0,293                        | 0,027 |
| kryzys w wartościowaniu – okazywanie naturalnie odczuwanych emocji (ścieżka a) / / crisis in the valuation – expression of naturally felt emotions (path a) | -0,23   | -0,171                       | -0,008                       | 0,033 |
| okazywanie naturalnie odczuwanych emocji – depersonalizacja (ścieżka b) / / expression of naturally felt emotions – depersonalization (path b)              | -0,22   | -0,703                       | -0,071                       | 0,011 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,05    | 0,030                        | 0,158                        | 0,023 |
| Działania głębokie jako mediator / Deep acting as a mediator  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,21    | 0,058                        | 0,273                        | 0,014 |
| efekt bezpośredni / direct effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja (ścieżka c') / crisis in the valuation – depersonalization (path c')   | 0,21    | 0,088                        | 0,327                        | 0,010 |
| kryzys w wartościowaniu – działania głębokie (ścieżka a) / crisis in the valuation – deep acting (path a)   | -0,10   | -0,185                       | 0,035                        | 0,109 |
| działania głębokie – depersonalizacja (ścieżka b) / deep acting – depersonalization (path b)  | 0,00    | -0,125                       | 0,143                        | 0,984 |
| efekt pośredni / indirect effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – depersonalizacja / crisis in the valuation – depersonalization  | 0,00    | -0,015                       | 0,016                        | 0,854 |

Skróty jak w tabeli 3 / Abbreviations as in Table 3.

**Tabela 5.** Kryzys wartości a brak poczucia skuteczności – efekty całkowite, bezpośrednie i pośrednie  
**Table 5.** Crisis in the valuation vs. lack of personal accomplishment – total, direct and indirect effects

| Efekt<br>Effect  | $\beta$ | 95% CI                       |                              | P     |
|--|---------|------------------------------|------------------------------|-------|
|  |         | dolna granica<br>lower bound | górną granicą<br>upper bound |       |
| <b>Działania powierzchowne jako mediator / Surface acting as a mediator</b>  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,230   | 0,163                        | 0,625                        | 0,001 |
| efekt bezpośredni / direct effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu (ścieżka c') – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment (path c')                                | 0,180   | 0,075                        | 0,545                        | 0,011 |
| kryzys w wartościowaniu – działania powierzchowne (ścieżka a) / crisis in the valuation – surface acting (path a)  | 0,250   | 0,082                        | 0,333                        | 0,001 |
| działania powierzchowne – brak poczucia skuteczności (ścieżka b) / surface acting – lack of personal accomplishment (path b)   | 0,180   | 0,107                        | 0,686                        | 0,006 |
| efekt pośredni / indirect effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,050   | 0,014                        | 0,096                        | 0,003 |
| <b>Okazywanie naturalnie odczuwanych emocji jako mediator / Expression of naturally felt emotions as a mediator</b>  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,230   | 0,163                        | 0,625                        | 0,001 |
| efekty bezpośrednie / direct effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności (ścieżka c') / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment (path c')                                | 0,200   | 0,065                        | 0,329                        | 0,001 |
| kryzys w wartościowaniu – okazywanie naturalnie odczuwanych emocji (ścieżka a) / / crisis in the valuation – expression of naturally felt emotions (path a)            | -0,230  | -0,170                       | -0,008                       | 0,028 |
| okazywanie naturalnie odczuwanych emocji – brak poczucia skuteczności (ścieżka b) / / expression of naturally felt emotions – lack of personal accomplishment (path b) | -0,130  | -1,062                       | 0,013                        | 0,062 |
| efekt pośredni / indirect effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,030   | 0,002                        | 0,149                        | 0,037 |
| <b>Działania głębokie jako mediator / Deep acting as a mediator</b>  |         |                              |                              |       |
| efekt całkowity (ścieżka c) / total effect (path c)  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,230   | 0,192                        | 0,606                        | 0,004 |
| efekty bezpośrednie / direct effect  |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności (ścieżka c') / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment (path c')                                | 0,220   | 0,090                        | 0,339                        | 0,001 |
| kryzys w wartościowaniu – działania głębokie (ścieżka a) / crisis in the valuation – deep acting (path a)  | -0,100  | -0,148                       | 0,020                        | 0,122 |
| działania głębokie – brak poczucia skuteczności (ścieżka b) / deep acting – lack of personal accomplishment (path b)   | -0,040  | -0,442                       | 0,196                        | 0,543 |
| efekt pośredni / indirect effect   |         |                              |                              |       |
| kryzys w wartościowaniu – brak poczucia skuteczności / crisis in the valuation – lack of personal accomplishment   | 0,004   | -0,007                       | 0,032                        | 0,398 |

Skróty jak w tabeli 3 / Abbreviations as in Table 3.

emocji naturalnie odczuwanych. Nie potwierdzono natomiast związku kryzysu w wartościowaniu z podejmowaniem wysiłków mających na celu modyfikowanie emocji rzeczywiście odczuwanych.

W świetle wyników dotychczasowych badań trudno wskazać na czynniki wyjaśniające stosowanie tej strategii. Na przykład Diefendorff i wsp. [12] stwierdzili, że jedynie ugodowość jednostki – czyli dążenie do zachowania dobrych relacji z innymi – zwiększa prawdopodobieństwo podejmowania przez pracownika wysiłku, żeby doświadczać określonych emocji, dzięki czemu okazywane emocje są autentyczne. Zmienne osobowościowe uwzględnione w cytowanym badaniu [12] wyjaśniają zaledwie 6,6% wariacji tej strategii (niewiele daje także wzięcie pod uwagę charakterystyk sytuacyjnych – uwzględnione w ww. badaniu wyjaśniają zaledwie 4,9% wariacji tej strategii). Pojawia się więc konieczność prowadzenia dalszych badań, które pozwoliłyby poznać uwarunkowania pracy głębokiej.

W niniejszym badaniu poszukiwano także odpowiedzi na pytanie o związek między strategiami pracy emocjonalnej a wypaleniem zawodowym. Przeprowadzone analizy wskazały, że praca powierzchowna wiąże się z wyczerpaniem emocjonalnym, depersonalizacją i poczuciem braku osiągnięć w pracy. Z kolei okazywanie naturalnie odczuwanych emocji wiąże się z mniejszym wyczerpaniem emocjonalnym, mniejszą depersonalizacją, a także z mniejszym poczuciem braku osiągnięć w pracy. Nie stwierdzono natomiast związku między modyfikowaniem odczuwanych emocji a wypaleniem zawodowym.

Stwierdzone prawidłowości są zgodne z wynikami dotychczasowych badań. Ukazują bowiem, że udawanie emocji pociąga za sobą wypalenie, brak satysfakcji z pracy i zaburzenia zdrowia psychicznego [15–17,19,20]. Co do strategii pracy głębokiej wyniki dotychczasowych badań nie są jednoznaczne. W badaniach nie stwierdzano związku pracy głębokiej ze wskaźnikami dobrostanu pracownika, ale też zauważano pozytywny związek z satysfakcją z pracy i poczuciem osiągnięć osobistych [20] oraz negatywny związek z poczuciem braku osiągnięć [17].

W niniejszym badaniu nie stwierdzono związku między pracą głęboką a wypaleniem, natomiast zauważono pozytywny związek między pracą powierzchowną a wypaleniem. Okazuje się więc, że mimo że obydwie strategie (działania powierzchowne i głębokie) wymagają aktywnego i intencjonalnego modyfikowania emocji, to dają odmienne rezultaty w odniesieniu do dobrostanu pracownika. Modyfikowanie eks-

presji emocji bez zmiany emocji autentycznie odczuwanych łączy się z pogorszeniem dobrostanu pracownika, a nie wiąże się z nim modyfikowanie emocji autentycznie odczuwanych.

W niniejszym badaniu poszukiwano także odpowiedzi na pytanie o mediującą rolę pracy emocjonalnej w związku między kryzysem w wartościowaniu a wypaleniem zawodowym. Stwierdzono, że związek ten jest mediowany przez pracę powierzchowną oraz okazywanie emocji naturalnie odczuwanych w odniesieniu do wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i poczucia braku osiągnięć. Każdorazowo bezpośredni wpływ kryzysu wartości na wypalenie zawodowe jest większy niż wpływ pośredni.

Analiza przeprowadzona w niniejszej pracy pozwala stwierdzić, że w przypadku doświadczenia kryzysu wartości przez świeckich nauczycieli religii stosowane przez nich strategie radzenia sobie z wymaganiami emocjonalnymi częściowo wyjaśniają występujące u nich wypalenie zawodowe. Udawanie przez będącą w kryzysie osobę emocji pożądanых prowadzi do jej wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji oraz zwiększa poczucie braku osiągnięć. Z kolei okazywanie w tej sytuacji emocji naturalnie odczuwanych chroni przed negatywnymi efektami kryzysu w odniesieniu do wszystkich aspektów wypalenia zawodowego.

## WNIOSKI

W niniejszym badaniu stwierdzono, że kryzys wartości jest istotnym czynnikiem wypalenia zawodowego w grupie świeckich nauczycieli religii. Stwierdzono też, że wszystkie aspekty wypalenia zawodowego, oprócz kryzysu wartości, są wyjaśniane przez strategie pracy emocjonalnej – pracę powierzchowną i okazywanie emocji naturalnie odczuwanych. Udawanie emocji pożądanых (praca powierzchowna) przez osobę będącą w kryzysie nasila wypalenie zawodowe, a redukuje je okazywanie emocji naturalnie odczuwanych.

W niniejszym badaniu oprócz pracy powierzchownej i głębokiej uwzględniono trzecią strategię, polegającą na okazywaniu emocji naturalnie doświadczanych. Okazuje się, że – zgodnie z poglądami Diefendorffa i wsp. [12] – badani pracownicy najczęściej okazyują w pracy emocje naturalnie odczuwane, istotnie częściej niż modyfikują ekspresję emocji lub emocje wewnętrznie przeżywane. Najrzadziej natomiast badani nauczyciele, chcąc sprostać wymaganiom dotyczącym relacji z uczniami i ich rodzicami, uciekają się do udawania emocji.

Wyniki niniejszego badania należy interpretować z uwzględnieniem kilku ograniczeń. Przede wszystkim należy pamiętać, że badania miały charakter korelacyjny, co ogranicza możliwość formułowania wniosków przyczynowych, a wszystkie tego typu stwierdzenia wymagają dalszej weryfikacji w ramach badań podłużnych. Ponadto analizy ograniczono do wypalenia zawodowego, a warto uwzględnić także inne rezultaty, np. satysfakcję z pracy czy zaangażowanie w pracę.

Wszystkie analizowane dane oparto na samoopisie osób badanych. Badając efekty kryzysu wartości i pracy emocjonalnej, warto sięgnąć także do danych pochodzących od współpracowników i przełożonych czy uczniów i ich rodziców, z którymi nauczyciele pracują, a także do obiektywnych wskaźników funkcjonowania pracownika (np. absencji chorobowej, wskaźników zdrowia somatycznego). W niniejszym badaniu grupa nauczycieli nie była reprezentatywna, co ogranicza możliwość uogólniania formułowanych wniosków na całą populację nauczycieli religii.

Przeprowadzona analiza wskazuje, że zasadne jest uwzględnianie w badaniach trzech, a nie jedynie dwóch strategii pracy emocjonalnej, ponieważ pozwala to lepiej zrozumieć uwarunkowania wypalenia zawodowego. Niniejsze badanie wskazuje także, że rolę pracy emocjonalnej warto analizować z uwzględnieniem sytuacji osoby badanej (w niniejszym badaniu był to kryzys wartości).

Stwierdzone prawidłowości wskazują na potrzebę poszukiwania czynników, które ułatwiają pracownikom radzenie sobie z emocjonalnymi wymaganiami stawianymi przez organizację poprzez okazywanie emocji naturalnie odczuwanych oraz pozwalają na unikanie pracy powierzchownej.

## PIŚMIENNICTWO

- Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P.: Maslach Burnout Inventory Manual. Wyd. 3. Consulting Psychologists Press, Palo Alto (CA) 1996
- Cordes C.L., Dougherty T.: A review and an integration of research on job burnout. *Acad. Manage. Rev.* 1993;18(4):621–656
- Hochschild A.R.: *The manager heart: Commercialization of human feelings*. University of California Press, Berkeley 1983
- Hargreaves A.: Mixed emotions: Teachers' perceptions of their interactions with students. *Teach. Teach. Educ.* 2000;16:811–826, [http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X\(00\)00028-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X(00)00028-7)
- Leiter M.P., Maslach C.: Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. W: Perrewe P.L., Ganster D.C. [red.]. *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*. Research in Occupational Stress and Well-being. Volume 3. Emerald Group Publishing Limited, Bingley 2003, ss. 91–134
- Oleś P.: *Kwestionariusz do Badania Kryzysu w Wartościowaniu (KKW)*. Podręcznik. Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa 1989
- Oleś P.: *Zjawisko kryzysu psychicznego*. W: Januszewski A., Oleś P., Witkowski T. [red.]. *Wykłady z psychologii w Katolickim Uniwersytecie Lubelskim*. Redakcja Wydawnictw KUL, Lublin 1992, ss. 397–422
- Oleś P.: *Kryzys wartości*. W: Januszewski A., Oleś P., Witkowski T. [red.]. *Wykłady z psychologii w Katolickim Uniwersytecie Lubelskim*. Redakcja Wydawnictw KUL, Lublin 1994, ss. 85–100
- Oleś P.: Z badań nad wartościami i wartościowaniem: niektóre kwestie metodologiczne. *Rocz. Psychol.* 2002;5:53–75
- Grandey A.A.: Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualization of emotional labor. *J. Occup. Health Psychol.* 2000;5:95–110, <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Diefendorff J.M., Gosserand R.H.: Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *J. Organ. Behav.* 2003;24:945–959, <http://dx.doi.org/10.1002/job.230>
- Diefendorff J.M., Croyle M.H., Gosserand R.H.: The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J. Vocat. Behav.* 2005;66:339–357, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Ashforth B.E., Humphrey R.H.: Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Acad. Manage. Rev.* 1993;18:88–115
- Finogenow M., Wróbel M., Mróz J.: Skala płytkiej i głębokiej pracy emocjonalnej (SPGPE) – adaptacja narzędzia i analiza własności psychometrycznych. *Med. Pr.* 2015;66(3):359–371
- Brotheridge C.M., Grandey A.A.: Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of „people work”. *J. Vocat. Behav.* 2002;60:17–39, <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Cheung F., Tang C.: Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Appl. Psychol. Health Well Being* 2010;2: 323–339, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1758-0854.2010.01037.x>
- Cheung F., Tang C.S.K., Tang S.: Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and

- job satisfaction among school teachers in China. *Int. J. Stress Manage.* 2011;18(4):348–371, <http://dx.doi.org/10.1037/a0025787>
18. Hobfoll S.E.: *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu.* GWP, Gdańsk 2006
19. Cheung F., Tang C.: Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Appl. Psychol. Health Well Being* 2010;2:323–339, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1758-0854.2010.01037.x>
20. Brotheridge C.M., Lee R.T.: Testing of conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J. Occup. Health Psychol.* 2002;7:57–67, <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
21. Brotheridge C.M., Lee R.T.: Development and validation of the emotional labour scale. *J. Occup. Organ. Psychol.* 2003;76:365–379, <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
22. Tucholska S.: *Wypalenie zawodowe u nauczycieli.* Wydawnictwo KUL, Lublin 2003
23. Pasikowski T.: *Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory.* W: Sęk H. [red.]. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie.* Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, ss. 135–148
24. Sęk H.: *Wypalenie zawodowe. Psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania.* Zakład Wydawniczy K. Domke, Poznań 1996
25. Schaufeli W.B., Salanov M.A., González-Romá V., Bakker A.: The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *J. Happiness Stud.* 2002;3:71–79, <http://dx.doi.org/10.1023/A:1015630930326>