

Istota wypalenia zawodowego

(The essence of occupational burnout)

K Dawidziuk¹, M Wojciechowska¹, Y Lishchynskyy², Z Kopański^{1,3}, S Marczevska¹,
W Uracz¹

Streszczenie - Autorzy charakteryzują zespół wypalenia zawodowe. Zwracają uwagę na objawy i stopnie tego zespołu. Podkreślają, że ze względu na konfrontację z negatywnymi emocjami, cierpieniem, przewlekłym stresem na rozwój tego zespołu narażeni są głównie lekarz i pielęgniarka.

Słowa kluczowe - zespół wypalenia zawodowe, objawy, praca pielęgniarki.

Abstract - The authors characterize occupational burnout syndrome. They pay attention to its symptoms and levels. They emphasize that doctors and nurses are the ones exposed for the development of this condition most, as they have to deal with negative emotions, suffering and chronic stress.

Key words - occupational burnout syndrome, symptoms, nursing work.

I. WSTĘP

W ostatnim trzydziestoleciu jednym z ważniejszych obszarów zainteresowania psychologii pracy jest efektywność działań człowieka w miejscu jego zatrudnienia. Obecnie coraz częściej zwraca się uwagę na fakt, że efektywna praca to taka, która przynosi zadowolenie z rezultatów własnego działania. Dlatego przedmiotem zainteresowania są coraz częściej nie tylko warunki skuteczności działań zawodowych, ale także odczucia pracowników, satysfakcja zawodowa oraz cena, jaką płacą za zaangażowanie się w swoją profesję- psychologiczne koszty pracy oraz zjawisko **wypalenia zawodowego**. [1-4]

Sama nazwa - wypalenie zawodowe, jest określeniem potocznym, bardziej odzwierciedla istotę wyczerpania emocjonalnego spowodowanego wykonywaniem obowiązków zawodowych. Termin: zespół wypalenia (*professional burnout syndrom*) wprowadził w 1974 roku amerykański psychiatra analityk Herbert J. Freudenberger. Rozumiał przez to jako „spadek energii u pracownika, pojawiający się na skutek przytłoczenia problemami innych” [5]. Rok 1974 uważa się za początek badań naukowych na temat zespołu wypalenia. Już wtedy, nieco intuicyjnie, zauważono, że niezależnie od profesji u pewnej grupy osób występują podobne objawy. Lata 80. XX wieku przyniosły początek kontrolowanych badań, spełniających w pełni kryteria prac naukowych. Przez ponad dwadzieścia lat problematykę tę rozwijała Christina Maslach, autorka używanego powszechnie kwestionariusza do badania zespołu wypalenia zawodowego. Definiuje ona to zjawisko, jako „zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” [6,7]. Syndrom wypalenia zawodowego zależy od pracy z ludźmi, ale nie jest to jedyny warunek, gdyż zjawisko dotyczy także profesjonalistów zatrudnionych w zawodach, których podstawą jest specyficzna interakcja społeczna polegająca na tym, że jedna strona udziela pomocy, a druga tę pomoc otrzymuje. Ten rodzaj interakcji związany jest z silnym obciążeniem emocjonalnym udzielającego pomocy. Stąd też, w badaniach prowadzonych przez Maslach, pod uwagę brano zawody medyczne (lekarze, pielęgniarki), a także te, w których współpracuje się z ludźmi, a podstawą jest niesienie pomocy, opieki (pracownicy pomocy społecznej, pastorzy, nauczyciele, kuratorzy sądowi).

Afiliacja:

1. Collegium Masoviense Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu (korespondencja; e-mail: zkopanski@o2.pl).
2. Lwowski Uniwersytet Narodowy im. Danyła Halyckiego.
3. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński.

II. OBJAWY

Wśród objawów zespołu występuje nadmierne zmęczenie, wyczerpanie emocjonalnych zasobów, utrata energii i zapału do działania, zwiększona drażliwość, nieadekwatność reakcji emocjonalnych, duża impulsywność, przygnębienie, brak radości życia. Do wypełniania roli zawodowej potrzebne jest zwiększenie wysiłku [8,9]. Kaslow i Schulman wymieniają

osiem sygnałów wskazujących na zjawisko wypalenia, są to [10]:

- niechęć towarzysząca wychodzeniu do pracy
- ciągle skargi na odczuwany brak chęci do pracy, bądź przepracowanie
- poczucie izolacji otoczenia
- ogólny pesymizm życiowy
- stopniowo wzrastające negatywne kontakty z pacjentami
- poirytowanie, brak cierpliwości i ogólna drażliwość
- częste choroby, zaburzenia ze strony układu wegetatywnego bez rozpoznawalnych przyczyn
- skłonności samobójcze

Z kolei Jörg Fengler, wyróżnia dziesięć stopni wypalenia zawodowego [10,11]:

- grzeczność i idealizm
- przepracowanie
- zmieniająca się uprzejmość
- poczucie winy z tego powodu
- zwiększone starania, by być grzecznym i solidnym
- brak sukcesów
- bezradność
- utrata nadziei
- wyczerpanie, niechęć do ludzi, apatia, złość
- wypalenie

Sławomir Grab wyróżnia cztery typy objawów [43]:

- **fizyczne:** dominujące poczucie zmęczenia, zaniedbywanie aktywności fizycznej, zakłócenia snu, utrata wagi i zaburzenia apetytu, obniżenie potrzeb seksualnych, nadużywanie alkoholu, leków, palenie tytoniu, częste choroby bez rozpoznawalnych przyczyn.
- **emocjonalne i behawioralne:** trudności w relaksowaniu się, utrzymujące się poczucie znużenia, obniżony nastrój, stała obecność negatywnych postaw i myśli, długotrwałe resentymenty lub urazy wobec innych ludzi, regularnie występujące poczucie osamotnienia lub izolacji, nawracające lęki, poczucie pustki i brak celów.
- **rodzinne i społeczne:** obniżenie zainteresowania członkami rodziny, łatwiejsze wpadanie w irytację lub złość na członków rodziny, spędzanie większej ilości czasu poza domem, opór przed wspólnym wypoczynkiem, nadmierne oglądanie telewizji jako sposób ucieczki od problemów.

- **związane z pracą:** utrata zapału, poczucie, że wciąż brakuje na coś czasu, obawy i opór przed codziennym wyjściem do pracy, rosnące poczucie niekompetencji, narastające niezadowolenie z pracy, utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazów do przełożonych, kolegów i współpracowników, potrzeba częstego patrzenia na zegarek, trudności w wyrażaniu opinii, schematyczne traktowanie swoich podopiecznych, niezdolność do podejmowania decyzji.

Fazy wypalenia nie zawsze jednakowo występują po sobie. Kilka z nich może pojawić się jednocześnie, możliwy jest także powrót do faz wcześniejszych. Zatem potwierdza się teza, że wypalenie zawodowe nie jest uporządkowanym procesem przebiegającym identycznie u wszystkich ludzi. Jego początek z reguły jest zauważany przez kolegów czy współpracowników z pracy, dlatego uwagi z ich strony powinny być potraktowane jako sygnał zagrożenia tym zjawiskiem.

Jak pisze we wstępie do swojej pracy Helena Sęk: „Wypalenie zawodowe pojawia się u przedstawicieli zawodów, w których bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem stanowi istotę profesjonalnego działania i warunkuje powodzenie w danym zawodzie, sukces i rozwój. Koszty tej bliskiej interakcji, konfrontacji negatywnymi emocjami, cierpieniem, przewlekłym stresem mogą się pojawiać szczególnie wówczas, gdy lekarz, nauczyciel, pielęgniarka itp. nie jest w stanie radzić sobie z obciążeniami zawodowymi, przeżywa niepowodzenia i brak sukcesu. Mimo starań i zwiększonych wysiłków nie potrafi znaleźć drogi wyjścia z narastających przeciążeń, cierpi na coraz większe zmęczenie i emocjonalne wyczerpanie. Zaczyna bronić się przez dystansowanie, traktuje uczniów, pacjentów, klientów coraz bardziej przedmiotowo i tak dochodzi do najbardziej specyficznego zjawiska w procesie wypalania się, jakim jest depersonalizacja. W toku wypalania obniża się satysfakcja zawodowa i pojawia się utrata zaangażowania zawodowego” [4]. Nie ma ścisłych kryteriów mówiących, że dana osoba jest już wypalona lub jeszcze nie. Można co najwyżej oceniać stopień nasilenia objawów i mówić o większym lub mniejszym natężeniu każdego z nich. Zespół wypalenia jest zatem swoistym *continuum* objawów, rozciągającym się od pełnego zdrowia do stanu całkowitego wypalenia. Istniejące skale, mierzące poziom zespołu wypalenia, którymi można się posługiwać w pracach naukowych, służą raczej do porównywania wyników uzyskanych przez różnych badaczy niż do indywidualnego diagnozowania i oceniania nasilenia tego zespołu. Najpopularniejszą z tych metod jest Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego opracowany przez Ch. Maslach (*Maslach Burnout Inventory*, MBI) w 1981 roku. Składa się on z 22 stwierdzeń, oce-

nających każdą z 3 składowych zespołu wypalenia. Respondent przy każdym stwierdzeniu zaznacza jedną z cyfr od 0 do 6, gdzie 0 oznacza, że nigdy nie doświadcza takich odczuć, a 6 — że doświadcza ich codziennie [6,13,14].

Według Ch. Maslach wypalenie zawodowe można sprowadzić do trzech głównych kategorii, jest to [15, 16]:

- *wyczerpanie emocjonalne*, które przejawia się m.in. obniżonym nastrojem, niepokojem, depresją, zniechęceniem, rozczarowaniem, uczuciem bezradności i beznadziejności, także stałym zmęczeniem i odczuwaniem różnorodnych dolegliwości somatycznych
- *depersonalizacja*- to specyficzny stosunek jednostki do innych osób. Wiąże się ona z dystansowaniem w kontaktach interpersonalnych, dużą ostrożnością i nieufnością podczas nawiązywania nowych relacji. Jest to swoisty bufor odgradzający od ludzi, indywidualny mechanizm obronny. Oznacza ona obojętny, a czasem nawet wrogi stosunek do podopiecznego i traktowanie go bardziej, jak rzecz niż odczuwającego człowieka; uważa się, że zjawiska te są pochodną niewłaściwych sposobów radzenia sobie ze stresem wywołanym wysokimi wymaganiami pracy, a przede wszystkim stosowania takich technik obronnych, jak np. dystansowanie się. Polega ono na emocjonalnym odsuwaniu od siebie trudnych problemów podopiecznych, poprzez intelektualizację (np. myślenie o pacjencie w czysto medycznych kategoriach), używanie profesjonalnego żargonu, poniżających określeń („zachowują się jak zwierzęta”), fizyczne unikanie kontaktu (np. wzrokowego)
- *poczucie braku dokonań w pracy*, które przejawia się odczuciem braku jakiegokolwiek osiągnięć w swej pracy z podopiecznym, pesymizmem co do realnej możliwości pomocy mu, niską samooceną swych możliwości zawodowych, poczuciem niedoceniania i własnej przegranej.

Obniżone zadowolenie z osiągnięć zawodowych przejawiać się będzie spadkiem poczucia własnej kompetencji i wydajności w pracy. *„Długotrwały stres i przeciążenie emocjonalne powodują wyczerpanie się sił fizycznych, a jakiegokolwiek niepowodzenia wtórnie nasilają problem. Sytuację znacząco pogorszy brak wsparcia emocjonalnego ze strony najbliższego otoczenia, zarówno rodziny, jak i współpracowników oraz zaniedbanie własnego doskonalenia zawodowego. Pracownik obserwuje u siebie wzrost poczucia nieadekwatności i braku umiejętności potrzebnych do niesienia pomocy”* [17]

III. PIŚMIENNICTWO

- [1] Byczkowska Z, Dawydzik L T (red). Medycyna pracy w praktyce lekarskiej. Łódź; Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, 2001.
- [2] Heszen-Niejodek, I, Ratajczak Z (red.). Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne. Katowice; Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2000.
- [3] Łosiak W. Psychologia stresu. Warszawa; Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2008.
- [4] Sęk H. Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie. Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004.
- [5] Szmagałski J. Wypalenie zawodowe a stres w pracy. Probl Op Wych 2004; 4: 3-12.
- [6] Pasikowski T. Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory. W: Sęk H. Wypalenie zawodowe. Przyczyny - mechanizmy – zapobiegania. Warszawa; Wydawnictwo PZWL 2000:135-148.
- [7] Juszczyk S. Metodologia badań empirycznych w naukach społecznych. Katowice; AWF, 2001.
- [8] Heszen-Niejodek I (red.). Teoretyczne i kliniczne aspekty radzenia sobie ze stresem psychologicznym. Poznań; Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, 2002.
- [9] Heszen-Niejodek I. Stres i radzenie sobie-główne kontrowersje. Katowice; Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, 2000.
- [10] Fengler J. Pomaganie mężczyznom, wypalenie w pracy zawodowej. Gdańsk; GWP, 2001.
- [11] Łobocki M. Metody i techniki badań pedagogicznych. Kraków; Oficyna Wyd. „Impuls”, 2000.
- [12] Grab S. Zmęczenie pracą czy zawodowe wypalenie? Ter Uzależ Współuzależ 2000; nr 3: http://terapia.rubikon.pl/html/zawodowe_wypalenie.htm. [dostęp: 11.05.2011]
- [13] Terelak J F. Psychologia stresu. Bydgoszcz; Oficyna Wydawnicza Branta, 2001.
- [14] Sęk H, Cieślak R. Wsparcie społeczne i zdrowie. Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004.
- [15] Maslach Ch. Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej. W: Sęk H. Wypalenie zawodowe . Przejawy, mechanizmy, zapobieganie. Warszawa; PWN 2000: 13-31.
- [16] Tucholska S. Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego: etapy rozwoju. Prz Psychol 2001; 3, (t. 44): 301-317.
- [17] Wojtczak D. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. Pr Soc 2007; 4:33-55.