

25

SYNDROM WYPALENIA ZAWODOWEGO – IDENTYFIKACJA, PODZIAŁ, SKUTKI ORAZ SPOSOBY ZAPOBIEGANIA

25.1 WSTĘP

Praca w coraz większym stopniu staje się wartością, z którą współczesny człowiek utożsamia poczucie sensu swojej egzystencji. Niejednokrotnie staje się ona wartością nadrzędną człowieka, a wszelkie niepowodzenia związane z pracą mogą spowodować negatywne zjawisko wypalenia zawodowego. Problem wypalenia zawodowego dotyczy każdej grupy osób czynnych zawodowo. Coraz częściej dotyka ono osób z terenu Śląska, regionu o wysokim stopniu uprzemysłowienia, który gwarantował do tej pory względny dobrobyt materialny mieszkańców i tym samym ich stabilizację życiową. W niniejszym opracowaniu zostaną przedstawione uniwersalne zasady mające zastosowanie do wszystkich grup pracowników i w związku z tym nie zostanie tu ujęty problem wypalenia zawodowego w rozbiciu na pracowników zatrudnionych bezpośrednio w przemyśle wydobywczym i pracowników dozoru.

25.2 CHARAKTERYSTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Mówiąc o wypaleniu zawodowym, mamy do czynienia z dwoma równoważnymi opcjami: wypalenie osób pracujących z ludźmi oraz wypalenie związane z brakiem egzystencjonalnego znaczenia pracy, czyli znalezienia sensu życia w pracy zawodowej i tym samym samorealizacji. Po raz pierwszy w literaturze fachowej termin „syndrom wypalenia zawodowego” użył w 1974 roku amerykański psychiatra J. Freudenberger [5]. Swoje badania prowadził w grupie pracowników socjalnych. Ich stan psychiczny po wielu latach pracy określił jako: „krańcowy stan wyczerpania, spowodowany nadmiernym zapotrzebowaniem na energię i wszelkie zasoby, jakimi dysponuje jednostka”. W trakcie badań stwierdził, że stan ten poprzedzały okresy wzmożonego pobudzenia lub też wysokiego przeciążenia. Specyfika pracy pracowników socjalnych mających na co dzień do czynienia z problemami innych ludzi były do tego stopnia przytłaczające, że następował u nich drastyczny spadek energii życiowej. Wypalenie zawodowe stało się w pod koniec XX wieku przedmiotem badań wielu badaczy. Wspomniany wyżej J. Freudenberger we współpracy z innym uczonym G. Richelsonem [1] sformułował w 1980 roku bardziej uniwersalną definicję określającą przedmiotowy

stan. Według tych uczonych, wypalenie jest „stanem zmęczenia czy frustracji wynikającym z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody”. Jednym słowem niepowodzenie w realizacji założonego, ważnego i oczekiwanego celu przez jednostkę powoduje zniechęcenie i stany apatii. Z kolei Ch. Maslach, której nazwisko najczęściej kojarzone jest z problematyką wypalenia zawodowego oraz S. Jackson w latach 1981-1986 zdefiniowały wspomniany stan jako: „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób”. Na przestrzeni lat w literaturze fachowej używano wiele określeń i definicji wypalenia zawodowego. W 1982 roku uczeni B. Perlman i A. E. Hartman [4] na bazie przeglądu blisko 50 funkcjonujących już określeń opracowali definicję wypalenia zwaną syntetyczną. Zgodnie z nią: „wypalenie jest reakcją na przewlekły stres emocjonalny, na który składają się trzy komponenty:

1. Wyczerpanie emocjonalne i fizyczne lub tylko fizyczne. Charakteryzuje się narastającym brakiem satysfakcji z wykonywanej pracy, licznymi objawami psychosomatycznymi, jak np. bóle głowy, kręgosłupa, mięśni, bezsenność, zaburzenia przewodu pokarmowego.
2. Obniżona produktywność w pracy. Obniżenie jakości pracy, którego przejawem jest agresja wobec innych, niechęć do kontaktów z ludźmi, ucieczka w chorobę.
3. Nadmierna depersonalizacja, w której osoba dotknięta tym problemem unika kontaktów, staje się drażliwa, poirytowana i przygnębiona, traci odporność, częściej choruje.

Wypalenie zawodowe można również określić jako negatywny stan „wyczerpania fizycznego, emocjonalnego i psychicznego, który jest końcowym rezultatem procesu utraty złudzeń (rozczarowania)”. W definiowaniu zagadnienia nie można pominąć również następującego określenia: wypalenie zawodowe jest to stan fizycznego, emocjonalnego i umysłowego wyczerpania przejawiającego się chronicznym zmęczeniem, któremu towarzyszy negatywna postawa wobec pracy, ludzi i życia, poczucie beznadziejności i bezradności, przy obniżonej samoocenie, poczuciu własnej nieadekwatności, niekompetencji i zniechęceniu.

W każdej grupie zawodowej, w tym również wśród pracowników przemysłu wydobywczego, zarówno wśród osób z dozoru jak i pracowników zatrudnionych bezpośrednio przy produkcji, objawy wypalenia zawodowego przejawiają się poprzez określone symptomy. Zidentyfikowanie któregośkolwiek z podanych niżej symptomów nie oznacza w sposób jednoznaczny stanu wypalenia zawodowego. Mogą to być oznaki jednostki chorobowej mającej podłoże somatyczne. Na wypalenie zawodowe składają się trzy odrębne symptomy [6]:

- wyczerpanie emocjonalne i utrata wiary we własne możliwości zawodowe;
- obojętność na potrzeby innych pracowników, poczucie bezsensu i cynizm;
- negatywna samoocena pracownika, przeżywanie lęków o przyszłość i stabilność pracy, poczucie winy i krzywdy.

25.3 SYMPTOMY ORAZ STADIA WYPALENIA ZAWODOWEGO

W praktyce spotkać można liczne objawy związane z występowaniem wypalenia zawodowego. Do najczęściej spotykanych należą:

1. *Symptomy fizyczne* – poczucie zmęczenia, utrata apetytu, bezsenność, problemy zdrowotne (ból głowy, żołądka, podwyższone ciśnienie, poczucie osłabienia, zmniejszenie odporności organizmu), obniżenie potrzeb seksualnych, nadużywanie alkoholu, leków, itp.
2. *Symptomy emocjonalne* – poczucie znużenia, przygnębienie, zmienność nastrojów, bezradność, negatywne myśli i postawy, poczucie osamotnienia lub izolacji, lęki, uczucie pustki i braku celów, impulsywność i agresywność.
3. *Symptomy społeczne* – wyłączenie się z życia społecznego, zaniedbywanie rodziny, częste izolowanie się, nadmierne oglądanie telewizji jako próba ucieczki od problemów, obniżenie poczucia wsparcia.
4. *Symptomy związane z pracą* – brak zapału, niechęć chodzenia do pracy, poczucie niekompetencji, złe zarządzanie czasem, częste absencje w pracy, odczucie ciągłego „marnowania czasu”, niezadowolenie z pracy, niechęć do współpracy.

Symptomy wypalenia zawodowego można określić w trzech sferach:

1. W sferze funkcjonowania fizycznego człowieka – ból głowy, żołądka, zaburzenia snu, podwyższone ciśnienie, poczucie osłabienia, zmniejszenie się odporności organizmu itp.
2. W sferze funkcjonowania emocjonalnego – zmienność nastrojów, ogólne przygnębienie, poczucie bezradności, obniżenie samooceny, brak wiary w możliwość zmiany trudnej sytuacji itp.
3. W sferze zachowań – absencja w pracy, częste konflikty, obojętność wobec klientów, zmniejszenie się wydajności pracy, złe zarządzanie czasem, wzrost liczby wypadków itp.

Ch. Maslach opracowała wielowymiarowy model wypalenia zawodowego sprowadzający się do następujących wymiarów[7]:

1. emocjonalne wyczerpanie,
2. depersonalizacja,
3. obniżone zadowolenie z osiągnięć zawodowych.

Współcześnie w psychologii amerykańskiej wyróżnia się następujące stadia wypalenia zawodowego [8]:

Miesiąc miodowy – okres zauroczenia pracą i pełnej satysfakcji z osiągnięć zawodowych; dominują w nim energia, optymizm i entuzjazm.

Przebudzenie – czas, w którym człowiek zauważa, że idealistyczna ocena pracy jest nierealistyczna, zaczyna pracować coraz więcej i desperacko stara się, by ten idealistyczny obraz nie uległ zburzeniu.

Szorstkowość – realizacja zadań zawodowych wymaga w tym okresie coraz więcej wysiłku, pojawiają się kłopoty w kontaktach społecznych, zarówno z kolegami w pracy, jak i z klientami.

Wypalenie pełnoobjawowe – rozwija się pełne wyczerpanie fizyczne i psychiczne,

pojawiają się stany depresyjne, poczucie pustki i samotności, chęć wyzwolenia się, ucieczki z pracy.

Odradzanie się – to okres leczenia "ran" powstałych w wyniku wypalenia zawodowego.

W wypaleniu zawodowym wyraźnie można określić trzystopniową skalę przebiegu [2]:

Pierwszy stopień – stadium ostrzegawcze. Występuje uczucie przygnębienia, irytacji. Objawami mogą być ustępujące bóle głowy, przeziębienia, kłopoty z bezsennością. Na tym stopniu wystarczy krótki odpoczynek, zmniejszenie napięcia pracy, zwiększone zainteresowanie formami aktywności sportowej. Następuje całkowity powrót do normalnego funkcjonowania.

Drugi stopień – dłuższe okresy występowania symptomów o cechach trwałych. Objawami są: wybuchy irytacji, mniejsza efektywność pracy, brak szacunku i wręcz pogardliwa postawa wobec innych osób. W tym wypadku niezbędny będzie dłuższy urlop, regeneracja sił przez oddanie się czynnościom niezwiązanym z pracą (zainteresowania, hobby). Wskazany jest odpoczynek w gronie przyjaciół i włączenie się w działania prospołeczne.

Trzeci stopień – chroniczność syndromu. Zachwiana zostaje struktura osobowości. Zagrożone są procesy poznawcze i emocjonalne. Objawy fizyczne, psychiczne i psychosomatyczne zostały w pełni rozwinięte. Jednostka nie funkcjonuje społecznie. Występuje uczucie osamotnienia i alienacji oraz depresje. Często zachwiane są relacje rodzinne i małżeńskie, występuje nadciśnienie, pojawiają się wrzody. W opisywanym etapie wypalenie zawodowe nie jest tylko problemem osoby poszkodowanej. Dotyka całego społecznego otoczenia, przyjaciół, współpracowników, członków rodzin. Nieodzowna jest profesjonalna pomoc lekarza, terapeuty, psychologa. Niejednokrotnie tylko drastyczna forma terapii - sprowadzająca się zazwyczaj do zmiany pracy - może być skuteczną metodą eliminacji syndromu wypalenia zawodowego.

25.4 CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA SYNDROM WYPALENIA ZAWODOWEGO

Źródła wypalenia zawodowego mogą mieć swoje podłoże w czynnikach indywidualnych. Jednak w świetle przeprowadzonych badań można wyszczególnić kilka czynników, które w znacznym stopniu wpływają na zwiększoną podatność jednostki na ryzyko wystąpienia u niej syndromu wypalenia zawodowego. Tymi czynnikami mogą być: niska samoocena, defensywność, niepewność, zależność, bierność, poczucie zewnętrznej kontroli, wysoka reaktywność. Należy zwrócić uwagę na większą podatność na syndrom wypalenia zawodowego jednostek, które są perfekcjonistami w działaniu, mają silną motywację do pracy, jak również mają nieracjonalne przekonanie o swojej roli zawodowej.

25.4.1 Czynniki interpersonalne

Źródłem wypalenia zawodowego w wielu przypadkach są czynniki interpersonalne [3]. Wspomniane na początku badania J. Freudenbergera w gronie pracowników socjalnych wykazały, że relacje między pracownikiem a klientami

instytucji powodują emocjonalne zaangażowanie i chęć pomocy. Kontakty z osobami w trudnej sytuacji życiowej i w efekcie niejednokrotnie z obiektywnych przyczyn niemożność przyjscia im z pomocą, tworzą w psychice pracownika stan niezadowolenia z wykonywanej pracy. Kontakt jednostki z przełożonymi i współpracownikami charakteryzujący się niejednokrotnie intensyfikacją konfliktów interpersonalnych może w efekcie być źródłem frustracji doprowadzającym do wypalenia zawodowego. W sferze czynników interpersonalnych mających wpływ na wypalenie zawodowe można także wymienić rywalizację, brak wzajemnego zaufania, zaburzoną komunikację, przemoc psychiczną, agresję werbalną, lobbing.

25.4.2 Czynniki organizacyjne

Oprócz czynników interpersonalnych ważnymi czynnikami powodującymi syndrom wypalenia zawodowego są czynniki organizacyjne związane ze stanowiskiem pracy. Niejednokrotnie są one głównym źródłem przyszłych problemów natury psychicznej, skutkującej stopniowym wypaleniem zawodowym. Do czynników organizacyjnych należą:

- mała przejrzystość zasad organizacyjnych lub niejednokrotnie ich brak;
- częste zmiany przez pracodawcę charakteru pracy;
- za szeroki lub za wąski zakres zadań;
- nadmierny biurokratyzm;
- niskie lub nieadekwatne zarobki w stosunku do wykonywanej pracy;
- brak możliwości uczestniczenia w podejmowaniu decyzji;
- nikłe perspektywy awansu;
- system wartości pracownika sprzeczny z celami organizacyjnymi;
- zła komunikacja wewnętrzna

Kwestie organizacyjne nierozzerwalnie związane są z zakresem kontroli pracodawcy wobec pracowników. Tym problemem zajmował się amerykański uczonec Robert Karaska [9], którego tezy odzwierciedlają wpływ czynności kontrolnych na działania pracownika.

Reasumując można stwierdzić, że niskie wymagania i mały zakres kontroli pracodawcy powodują, że sytuacja taka ani nie pobudza do działania, ani nie daje możliwości działania. Pojawia się pasywność w życiu zawodowym oraz w spędzaniu czasu wolnego. Wykształca się w pracowniku tak zwana „wyuczona bezradność”. Z kolei niskie wymagania i duży zakres kontroli to sytuacja najbardziej komfortowa, wywołująca najmniejsze napięcie. Wysoki zakres kontroli pozwala optymalnie zareagować na każde pojawiające się niewygórowane wymaganie. Ryzyko złego samopoczucia psychicznego jest w tym przypadku najmniejsze.

25.5 ZAPOBIEGANIE WYPALENIU ZAWODOWEMU

Wobec dużego ryzyka wystąpienia syndromu wypalenia zawodowego należy postawić sobie następujące pytanie: jak skutecznie przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu? W zasadzie każdy przypadek należy rozpatrywać indywidualnie, w

zależności od specyfiki pracy. Jednak pewne ogólne uniwersalne zasady mogą zminimalizować ryzyko wystąpienia wypalenia zawodowego. Można je sprowadzić do następujących wskazań:

- wyznaczać sobie realistyczne, jasno określone, cząstkowe cele;
- stosować racjonalny wypoczynek i regenerację sił w stosunku do wykonywanej pracy
- pozwolić sobie na regenerację psychiczną (tzw. chwilowe wyciszenie) ponieważ intensywny kontakt z innymi ludźmi tego wymaga;
- traktować sprawy zawodowe mniej osobiście, dbać o siebie, o swój potencjał intelektualny i zawodowy;
- należy myśleć pozytywnie.

Syndrom wypalenia zawodowego u pracowników przynosi dla pracodawcy szereg ujemnych skutków. Następuje drastyczne obniżenie wydajności pracy. Niejednokrotnie traci się pracownika o bardzo wysokich kwalifikacjach, którego kompetencje zawodowe gwarantują dobrą jakość produkcji. Należy więc sformułować szereg wskazań dla pracodawcy w znacznym stopniu ograniczających lub wręcz eliminujących możliwość wystąpienia wypalenia zawodowego pracowników. Pracodawca powinien [10]:

- powierzać pracownikom zadania adekwatne do ich możliwości i kompetencji;
- udzielać obiektywnej i konstruktywnej oceny odnośnie pracy zatrudnionych osób;
- stwarzać możliwości uczenia się, rozwoju i podnoszenia kwalifikacji poprzez wszelkiego rodzaju formy doskonalenia zawodowego;
- adekwatnie do wykonywanej pracy wynagradzać pracowników;
- realizować kulturę organizacyjną, w której cenione są pozytywne relacje interpersonalne;
- stosować treningi z zakresu umiejętności interpersonalnych, komunikacji rozwiązywania konfliktów oraz skutecznych sposobów radzenia sobie ze stresem.

25.6 PODSUMOWANIE

Syndrom wypalenia zawodowego niejednokrotnie jest skutkiem szybkiego rozwoju gospodarczego kraju i zmian struktur własnościowych przedsiębiorstw. Śląsk jako najbardziej uprzemysłowiony region kraju w sposób szczególny dotknięty jest wystąpieniem ryzyka wypalenia zawodowego pracowników. Tradycyjny model ciężko pracującego górnika utrzymującego ze swojej pensji rodzinę obecnie już nie funkcjonuje. Niepewność pracy związana z restrukturyzacją kopalń powoduje u pracowników tej gałęzi przemysłu frustracje oraz inne symptomy wskazujące na syndrom wypalenia zawodowego. Wzrastająca liczba osób będących klientami poradni zdrowia psychicznego oraz jednostek zajmujących się terapią uzależnień na Śląsku jest wykładnią problemu. Osobną kwestią jest zależność zasad eliminujących syndrom wypalenia zawodowego podczas trwania stosunku pracy z kondycją psychiczną pracowników odchodzących z czynnego życia zawodowego na emeryturę. Relatywnie młody wiek pracowników przemysłu wydobywczego przechodzących na emeryturę, może być przyczyną szeregu problemów przystosowawczych do nowej sytuacji

życiowej. Zadowolenie z wykonywanej pracy i tym samym brak wypalenia zawodowego tworzy sytuację komfortową dla emerytów. Znacznie prościej odnajdują się oni w nowej rzeczywistości niż osoby dotknięte syndromem wypalenia. Ci drudzy łatwiej ulegają wszelkiego rodzaju uzależnieniom i stają się potencjalnymi klientami specjalistycznych poradni. Świadomość zagrożenia wypaleniem zawodowym powinna skutkować szeroko pojętą edukacją zarówno pracodawców, jak i pracowników.

LITERATURA

1. M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe*, Postępy Psychiatrii i Neurologii 2005, s. 68.
2. Aronson: *Człowiek istota społeczna*, PWN Warszawa 1995
3. E. Bilska, *Jak Feniks z popiołów, czyli syndrom wypalenia zawodowego*, Instytut Psychologii Zdrowia, czasopismo Niebieska linia, 2004, nr 4.
4. A. Falba, *Zespół wypalenia zawodowego wśród personelu medycznego*, rozprawa doktorska, Gdańsk 2015, s. 17.
5. H. Freudenberger, *Staff burn-out*, Journal of Society Issues, s. 159-165
6. Z. Janowska, J. Cewińska, K. Wojtaszczyk, (red): *Dysfunkcje zarządzania zasobami ludzkimi*, 2005 r., s. 378.
7. S. Tucholska, C. Maslach, *Koncepcja wypalenia zawodowego, etapy rozwoju*, Instytut Psychologii KUL, w: Przegląd Psychologiczny, 2001, Tom 44, Nr 3, 301-317
8. S. Tucholska, *Wypalenie zawodowe w ujęciu strukturalnym i dynamicznym*, Instytut Psychologii KUL, s. 9.
9. M. Widerszal-Bazyl, *Psychospołeczne właściwości pracy jako źródło stresu a zdrowie*, Rocznik Towarzystwa Naukowego Warszawskiego, 2003 r., s. 90.
10. M. Wieczorek-Stachowicz, *Wypalenie zawodowe – jak pomagacz może sobie pomóc, Świat problemów*, 2011, nr 7.

Data przesłania artykułu do Redakcji: 03.2016
Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 04.2016

dr Benedykt Pospiszyl
Zespół Szkół Medycznych w Branicach
ul. Szpitalna 18, 48-140 Branice, Polska
e-mail: studium@medyk-branice.pl

SYNDROM WYPALENIA ZAWODOWEGO – IDENTYFIKACJA, PODZIAŁ, SKUTKI ORAZ SPOSOBY ZAPOBIEGANIA

Streszczenie: *Artykuł zawiera ogólną charakterystykę wypalenia zawodowego, opis i symptomy syndromu wypalenia zawodowego oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu.*

Słowa kluczowe: *wypalenie zawodowe, syndromy wypalenia zawodowego.*

PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME – IDENTIFICATION, DIVISION, RESULTS AND WAYS OF COUNTERACTING

Abstract: *The article includes general characteristics of job burnout, description and symptoms of professional burnout syndrome as well as ways of counteracting the syndrome.*

Key words: *job burnout, professional burnout syndrome.*