

Przyczyny wypalenia zawodowego w pielęgniarstwie

(The reasons for occupational burnout in nursing)

K Dawidziuk¹, Y Lishchynsky², M Wojciechowska¹, Z Kopański^{1,3},
S Marczevska¹, W Uracz¹

Streszczenie - Autorzy szczegółowo omawiają czynniki wpływające na powstanie zespołu wypalenia zawodowego. Charakteryzują cechy osobowości człowieka najbardziej podatnego na rozwój tego zespołu. Zwracają uwagę, że stopień obciążenia pracą zależy od dwóch grup czynników, takich jak: wymagania oraz możliwości pielęgniarki (inteligencja, zdolność zapamiętywania, plastyczność procesu myślenia, reaktywność układu nerwowego, odporność emocjonalna, sprawność psychomotoryczna).

Słowa kluczowe - cechy osobowości, zespół wypalenia zawodowego, czynniki wpływające na rozwój zespołu.

Abstract - Here, the factors responsible for the occurrence of occupational burnout syndrome are discussed in detail. The personal features of a person who is highly susceptible for this syndrome are characterized. The attention is paid to the fact that the overload of work is dependent on two factors, namely a nurse's expectations and scope (intelligence, memory, plasticity of thinking, nervous system reactivity, emotional resistance, psychomotor function).

Key words - personal features, occupational burnout syndrome, the factors triggering the development of the syndrome.

I. WSTĘP

Zagrozenie wypaleniem zawodowym dotyczy wielu osób, szczególnie jednak tych, którzy są przedstawicielami tzw. zawodów bezpośrednio związanych ze świadczeniem pomocy i opieki innym. Niewielka liczba badań umożliwia odróżnienie przyczyn wypalenia od jego skutków. Na ogół czynniki sprzyjające wypaleniu dzieli się na sytuacyjne, tj. wynikające z cech samej pracy i struktury organizacyjnej instytucji zatrudniającej oraz indywidualne, tj. wynikające z osobowości i oczekiwań podmiotu [1-3].

Afiliacja:

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

Niezwykle istotne wydaje się poznanie przyczyn wypalenia zawodowego, nie tylko na poziomie indywidualnym, (czyli tkwiących w samej jednostce), ale również w wymiarze społecznym.

II. CZYNNIKI WYPALENIA ZAWODOWEGO

Jak twierdzi Ewa Bilka [4] czynniki wypalenia się lokalizowane są zazwyczaj w trzech głównych płaszczyznach życia jednostki:

Czynniki indywidualne – niska samoocena, niepewność, defensywność, zależność, bierność, poczucie kontroli zewnętrznej, nieracjonalne przekonania o roli zawodowej, niskie poczucie skuteczności zaradczej, specyficzny typ kontroli polegający na unikaniu sytuacji trudnych, wysoka reaktywność i silna motywacja do pracy. Przykładem może być osoba, która nie wierzy w swoje możliwości, unika sytuacji trudnych, nie próbuje stawić im czoła, jest przekonana, że od niej samej niewiele zależy, reaguje emocjonalnie na trudne sytuacje zawodowe, jest perfekcjonistą, stawia sobie bardzo wysokie wymagania i często karci się za to, że nie jest w stanie ich spełnić lub traktuje swój zawód, jako misję wymagającą od niej szczególnego zaangażowania i specjalnych wyrzeczeń.

Czynniki interpersonalne – do źródeł takich należy zaliczyć stresujące sytuacje, które przynoszą kontakty z przełożonymi i współpracownikami, tj. konflikty interpersonalne, brak wzajemnego zaufania, zaburzona komunikacja, przemoc psychiczna, agresja werbalna, mobbing, zamierzone lub niezamierzone przyczynianie się pracodawcy do obniżenia poczucia własnej wartości i samoskuteczności pracowników, np. kwestionowanie kompetencji czy blokowanie aktywności swych podwładnych. Interpersonalnych źródeł wypalenia należy szukać także w relacjach, jakie zachodzą między pracownikiem, a klientem instytucji. Z jednej strony pełniona rola zawodowa wymaga od pracownika zaangażowania emocjonalnego w sprawy innych ludzi, z drugiej zaś intensywne zaangażowanie prowadzi do stopniowej utraty energii, w konsekwencji do wypalenia zawodowego.

Czynniki organizacyjne – wiążą się one z przypisanymi pracownikowi obowiązkami i sposobem przekazu ich w postaci nakazów i zakazów tworzących zbiór oczekiwań wobec niego. Bardzo często zakres tych oczekiwań i sposób ich komunikowania stają się źródłem doświadczanego stresu, zwłaszcza gdy pracownik przeciążony jest nadmierną ilością obowiązków; stawiane są mu wymagania, których nie jest w stanie zrealizować w przewidzianym czasie lub przy pomocy pozostawionych mu środków; cele instytucji są sprzeczne z wartościami i normami uznawanymi przez pracownika; ilość informacji niezbędnych do prawidłowego wykonania obowiązków jest niewystarczająca lub są one niejasne, niedokładne, zniekształcone.

Innym sposobem scharakteryzowania przyczyn wypalenia jest doszukiwanie się ich w sześciu obszarach, w których mogą pojawić się niezgodności pomiędzy osobą, a jej środowiskiem pracy. Są to: przeciążenie pracą, kontrola czyli jak duży mamy wpływ na to co robimy (brak kontroli powoduje poważny stres), uznanie i nagroda (poczucie niewystarczającej nagrody lub brak uznania może w znaczny sposób przyczyniać się do wypalenia), relacje między pracownikami, konflikty, brak wsparcia społecznego, sprawiedliwość społeczna (poczucie krzywdy, pomijania przy awansach, premiach, brak możliwości podejmowania nowych działań powoduje złość, wrogość i większy stres) [5-7]. Zdarza się, że borykający się z codziennymi trudnościami pracownicy przenoszą swe problemy na pracę zawodową. Przeżywając silne napięcie emocjonalne, obciążeni stresem są zagrożeni syndromem wypalenia się sił. Przyczyny tego stanu stanowią swoisty układ wzajemnie ze sobą powiązanych czynników. Kolejne przyczyny związane są m. in.:

- Z pracą zawodową, tj. monotonia, niskie, niewłaściwe wynagrodzenie, małe szanse awansu, biurokracja, brak wsparcia ze strony kolegów i władz, stresy współpracowników
- Z osobą pracującą – niedojrzałość osobowości, bierność, niepewność w kontaktach z innymi osobami, bezradność, osamotnienie, przecenianie wpływu sił zewnętrznych (tj. los, przypadek, inni ludzie) [5,8].

Oprócz stresorów, powodujących syndrom wypalenia się sił, związanych głównie z pracą zawodową należy zwrócić uwagę także na inne, wśród których wymienia się kilka grup przyczyn [2,9]:

- Stresory związane ze sposobem wykonywania pracy, np. pośpiech, monotonia, nierytmiczność przebiegu pracy, praca w godzinach wieczornych lub nocnych
- Stresory związane z funkcjonowaniem pracownika jako członka organizacji, np. odpowiedzialność za rzeczy i ludzi, brak udziału w podejmowaniu decyzji,

brak możliwości wypowiedzania swojej opinii w sprawach istotnych dla organizacji

- Stresory związane z rozwojem zawodowym, np. niezadowolony z przebiegu kariery, brak możliwości dalszego rozwoju zawodowego, brak poczucia stałości pracy itp.
- Stresory związane z jednoczesnym funkcjonowaniem w organizacji i poza nią, np. niemożność pogodzenia obowiązków zawodowych z obowiązkami wobec rodziny, przyjaciół lub z rozwojem własnych pozazawodowych zainteresowań
- Styl kierowania niedopasowany do zadań placówki i potrzeb pracowników

Leszek Mellibruda [10] twierdzi, że pojawieniu się zespołu wypalenia zawodowego najczęściej mogą sprzyjać cechy osobowości człowieka, takie jak: niska samoocena i związana z nią bierność i zależność, zachwiane poczucia własnej wartości, trudności w kontrolowaniu i opanowaniu własnych emocji, autorytatywność, tendencje do nadmiernej rywalizacji, przedmiotowe traktowanie innych. Również Roman Zawadzki [11] uważa, że źródło wypalenia tkwi w niedojrzalej osobowości (osoba bierna, niepewna w kontaktach z innymi, o niskiej samoocenie, defensywna i zależna) oraz cechach psychastenicznych, takich jak: nadmierna ofensywność, nieumiejętność opanowania własnych emocji, podejrzliwość, agresywność, nieadekwatna ocena swoich możliwości, tendencja do manipulowania innymi oraz ignorowanie ludzi. Spośród przyczyn zewnętrznych mających wpływ na wypalenie zawodowe pracownika najbardziej typowymi są [3,12]:

- Częste zmiany charakteru i zasad pracy
- Zbyt szeroki (lub zbyt wąski) zakres zadań
- Biurokratyczne decyzje przełożonych
- Niskie zarobki – nieadekwatne do wysiłku wkładanego przez pracownika i dużych wymagań ze strony zwierzchników
- Brak możliwości uczestniczenia w podejmowaniu decyzji (zwłaszcza tych mających wpływ na warunki pracy)
- Małe perspektywy awansu
- Powierzchnowe kontakty z innymi pracownikami
- Brak lub mała przejrzystość standardów obowiązujących w organizacji
- Brak wsparcia społecznego
- Nieefektywny przepływ informacji między współpracownikami
- Rutyna polegająca na powtarzaniu przez długi czas tego samego rodzaju pracy

Przyczyny wewnętrzne mające istotny wpływ na tzw. wypalenie zawodowe mają bardziej skomplikowany charakter. Są

one związane z osobowością pracownika, określonymi predyspozycjami [8,13]. W związku z tym trudniej tutaj o kategoryzację. Generalnie można jednak wskazać jakiego typu osoby są w grupie zwiększonego ryzyka. Dotyczy to przede wszystkim ludzi bardziej ambitnych, dynamicznych, aktywnych, mających dużą potrzebę osiągnięć i rywalizacji, wiele oczekujących od siebie, jak i od innych. Takie osoby mają ambitne cele zawodowe i wysokie wymagania wobec swojej pracy, identyfikują się z nią, a także czerpią z niej satysfakcję i poczucie sensu. Tym wysokim ambicjom może towarzyszyć mało racjonalna, nierealistyczna ocena rzeczywistości, niski poziom autonomii czy skłonność do perfekcjonizmu. Oceniając stanowiska pracy pielęgniarek warto zwrócić uwagę na materialne warunki pracy, specyfikę zadań oraz rodzaj wykonywanej pracy, klimat i kulturę organizacyjną oraz możliwości rozwoju. Nie bez znaczenia na ich zdrowie mają również wpływ: stosunki interpersonalne, jakie panują w oddziale, obciążenie psychiczne związane z pielęgnacją ciężko chorych (terminalnych) pacjentów, podział i organizacja pracy, przerwy w pracy (czuwanie) charakteryzujące się dużą rozpiętością i nieregularnością czasową, nierówny podział obowiązków pomiędzy dyżurującymi pielęgniarkami, praca w systemie godzin nocnych, różny czas wykonywania tych samych czynności związany z panującymi w danym momencie okolicznościami, często brak możliwości odpoczynku podczas dyżuru. Możliwości obciążenia pracą pozostają w korelacji z indywidualną predyspozycją personelu. „...*Stopień obciążenia pracą zależy od dwóch grup czynników, takich jak: wymagania oraz możliwości pielęgniarki (inteligencja, zdolność zapamiętywania, plastyczność procesu myślenia, reaktywność układu nerwowego, odporność emocjonalna, sprawność psychomotoryczna). Z przytoczonej opinii wynika, że im mniejszy zakres swoich możliwości wykorzystuje pielęgniarka przy wykonywaniu zadania w określonych warunkach, tym mniejsze jest jej obciążenie* [14].

Nieodłącznym elementem organizacji czasu pracy przy pracach w ruchu ciągłym oraz przy pracach, które nie mogą być wstrzymane ze względu na konieczność ciągłego zaspokajania potrzeb ludności jest praca zmianowa. „*Aktywność zawodowa niezgodna z naturalną rytmiką organizmu i ogólnie przyjętą w społeczeństwie zasadą „praca w dzień – odpoczynek w nocy” – łączy się z niekorzystnymi następstwami dla szeroko pojmowanego zdrowia, funkcjonowania społecznego oraz bezpieczeństwa w pracy i poza pracą*” [15]. Zdominowana przez kobiety grupa zawodowa pielęgniarek jest zarazem grupą tzw. podwyższonego ryzyka niedoboru snu. Rozpowszechnienie pracy nocnej, zwiększone obciążenie emocjonalne związane z relacjami z pacjentami i obcowaniem z cierpieniem, są czynnikami zaburzającymi równowagę (w sensie długości i intensywności) faz aktywności i wypoczynku. Nie każdy człowiek decyduje się na podjęcie pracy zmianowej lub nocnej, a ci co

ją wykonują często rezygnują w wyniku problemów jakie ona niesie. Najczęściej są to problemy psychosocjalne i zdrowotne. Poczucie izolacji od codziennego życia rodziny i znajomych, brak warunków do właściwego wypoczynku po pracy i szereg innych czynników niekorzystnie wpływających na psychikę pracownika rozpoczynają łańcuch negatywnych konsekwencji pracy zmianowej. Występowanie tego syndromu u coraz młodszych ludzi stwarza potrzebę profilaktyki i możliwości pomocy osobom dotkniętym tym problemem.

III. PIŚMIENNICTWO

- [1] Anczewska M, Świtaj P. Roszczyńska J. Wypalenie zawodowe. *Post Psychiatr Neurol* 2005; 2: 67-77.
- [2] Bartkowiak G. Człowiek w pracy : od stresu do sukcesu w organizacji. Warszawa; Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2009.
- [3] Heszen-Niejodek I. Stres i radzenie sobie-główne kontrowersje. Katowice; Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, 2000.
- [4] Bilaska E. Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. *Niebieska Linia* 2004; 4: 3-7.
- [5] Siwek A. Wpływ czynników indywidualnych na syndrom wypalenia zawodowego. *Pr Soc* 2008; 6: 91-103.
- [6] Szmagański J. Wypalenie zawodowe a stres w pracy. *Probl Op Wych* 2004; 4: 3-12.
- [7] Wojtczak D. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. *Pr Soc* 2007; 4: 33-55.
- [8] Bukowska I, Beata Mańkowska B. Warunki pracy i ich wpływ na poziom stresu pracowników socjalnych. *Pr Soc* 2010; 3:51-67.
- [9] Heszen-Niejodek, I. Ratajczak, Z (red.) Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne. Katowice; Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2000.
- [10] Mellibruda L. Osobowości osobowości. *Charaktery* 2004; 9: 8-13.
- [11] Zawadzki R. Stres-sztuka życia. Warszawa; WSiP, 2007.
- [12] Heszen-Niejodek I. (red.). Teoretyczne i kliniczne aspekty radzenia sobie ze stresem psychologicznym. Poznań; Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, 2002.
- [13] Sęk H. Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie. Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004.
- [14] Kosińska M, Kułagowska E. Stanowisko pracy pielęgniarki-aspekty organizacji i ergonomii. Katowice; AM, 2003
- [15] Pokorski J, Ogińska M, Pokorska J. Praca zmianowa w pielęgniarstwie i jej spostrzegana uciążliwość w wybranych krajach europejskich. W: *Pielęgniarek polskich portret własny z Europą w tle czyli raport z badań europejskiego projektu NEXT*, Warszawa; 2005:18-28.