

WYPALENIE ZAWODOWE

Światowy Dzień Zdrowia Psychicznego obchodzony był 10 października. Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) zdrowie psychiczne to dobrostan fizyczny, psychiczny i społeczny człowieka, a także zdolność do rozwoju i samorealizacji. Pojęcia użyte w tej definicji mają szerokie znaczenia. Ich rozumienie jest subiektywne, uwarunkowane kulturowo i środowiskowo. Zdrowie psychiczne obejmuje m.in. subiektywne poczucie dobrostanu, poczucie własnej skuteczności, autonomię, kompetencje, samorealizację własnego potencjału intelektualnego i emocjonalnego. Ze względu na wieloznaczność i ogólnikowość terminu, pojęcie zdrowia psychicznego jest w różny sposób kategoryzowane i uściślane. Przeważa pogląd, iż nie istnieje jedna i bezwzględnie uniwersalna definicja zdrowia psychicznego, ponieważ (według WHO) różnice kulturowe, subiektywne odczucia oraz rywalizujące ze sobą profesjonalne teorie wpływają na to, jak termin ten jest rozumiany. Jedynym aspektem, z którym zgadza się większość ekspertów jest to, że brak rozpoznanej choroby psychicznej nie musi oznaczać zdrowia psychicznego.

Ciągły pośpiech, wzrost tempa życia i pracy, postęp technologiczny, nadmiar informacji – to wszystko powoduje przeciążenie psychologiczne, z którym muszą zmagać się osoby aktywne zawodowo. Wypalenie jest jedną z możliwych konsekwencji zwiększających się wymagań i obciążeń zawodowych. Problem wypalenia zawodowego uznaje się za narastający zarówno w Polsce, jak i zagranicą. Jak rozpoznać wypalenie zawodowe? Jak środowisko pracy wpływa na nasze funkcjonowanie emocjonalne i poznawcze?

Wyraz „wypalenie” istnieje w potocznym języku i mówiąc, że coś się wypaliło, zwykle mamy przed oczami obraz po pożarze, czyli popiół i zgliszcza. Wypalenie zawodowe jest właśnie niczym innym jak obrazowym przedstawieniem tego, co może pozostać po początkowym dużym i „płomiennym” zaangażowaniu w pracę zawodową. Bardzo wyraźnie kojarzy się z brakiem energii, wyczerpaniem sił, obojętnością, brakiem siły do działania. Wypalenie zawodowe powstaje w konsekwencji wystąpienia określonych czynników leżących zarówno po stronie zaangażowanego w pracę człowieka, jak i po stronie organizacji generującej presję czasową, a niekiedy, choć bywa tak zdecydowanie rzadziej, wymagającej od człowieka, pracy powodującej znużenie czy zniechęcenie. Czynniki te nakładają się, tworząc specyficzny „mechanizm” sprzyjający wypaleniu zawodowemu.

Pojęcie wypalenia zawodowego pojawiło się za sprawą amerykańskiego psychiatry Herberta Freudenberga. Jako pierwszy opisał on syndrom wypalenia charakteryzujący się poczuciem psychicznego i fizycznego wyczerpania, niecierpliwością, nadmierną skłonnością do irytacji, połączoną z cynizmem i poczuciem chronicznego znużenia, skłonnością do izolowania się i tłumienia emocji.

Do Polski problematyka wypalenia zawodowego dotarła pod koniec lat osiemdziesiątych ubiegłego wieku. W latach dziewięćdziesiątych zintensyfikowano badania naukowe nad tym problemem, w wyniku których wydano pracę zbiorową pod redakcją Heleny Sęk pt. „Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie”.

Jak przebiega proces wypalenia zawodowego?

Przyczyny spadku motywacji do pracy i wypalenia zawodowego mogą być bardzo zróżnicowane. Można je podzielić na trzy kategorie: **przyczyny indywidualne**, m.in.: niezadowolenie z przebiegu kariery zawodowej, poczucie niedowartościowania zawodowego, brak możliwości rozwoju zawodowego, wygórowane oczekiwania wobec siebie, silna motywacja do osiągnięcia sukcesu, „przerost” ambicji; **przyczyny interpersonalne**, np. stresujące sytuacje, utrudnione kontakty z przełożonymi i współpracownikami, konflikty

interpersonalne, napięta atmosfera w pracy, rywalizacja, brak wzajemnego zaufania i wsparcia, zaburzona komunikacja, agresja werbalna, mobbing; **przyczyny organizacyjne**, m.in. złe warunki pracy, hałas, braki sprzętowe lub awaryjność narzędzi pracy, styl kierowania niedostosowany do umiejętności pracowników, zbyt wysokie lub zbyt niskie wymagania pracodawcy, nadmierna ilość wykonywanych obowiązków, monotonna praca, wysoki poziom stresu związany z szybkim tempem pracy lub niebezpiecznymi warunkami, nieadekwatne wynagrodzenie w stosunku do wkładu pracy, zbyt duża kontrola i ciągłe monitorowanie wyników jednostek, obciążające procedury i regulaminy, do których muszą stosować się pracownicy, niesprawiedliwość w podziale obowiązków i wynagrodzenia, niejasne kryteria dotyczące nagradzania i karania, kwestionowanie kompetencji czy blokowanie aktywności twórczej pracowników.

Proces wypalenia zawodowego może być długotrwały. Na początku pojawia się uczucie obciążenia, znudzenia i zmęczenia, brakuje energii, ciężko skupić uwagę, a tym samym spada sprawność działania. Większość tych objawów można w pierwszym momencie nie zauważyć lub zbagatelizować. Przedłużające się zmęczenie prowadzić może do wyczerpania, które objawia się problemami z zasypianiem lub nadmierną sennością, spada motywacja do działania, pojawia się apatia, obojętność i ogólne rozdrażnienie. Można zauważyć także powolne pogarszanie się zdrowia fizycznego i brak ochoty na aktywność fizyczną. Wszystkie te objawy w stopniu nasilonym prowadzą do przygnębienia, pojawia się poczucie rozczarowania pracą i życiem, a tym samym potrzebą dystansu do otoczenia. Spada także poczucie skuteczności własnych działań i sensu pracy. Stan wypalenia zawodowego prowadzi do pogorszenia jakości życia emocjonalnego, psychicznego i fizycznego, a w efekcie prowadzić może nawet do depresji.

Czym jest wypalenie zawodowe? Zgodnie z Międzynarodową Klasyfikacją Chorób (ICD-11) **wypalenie zawodowe (ang. burnout)** to syndrom zawodowy, którego efektem jest przewlekły stres w miejscu pracy, z którym nie udało się skutecznie poradzić. Charakteryzuje się on trzema wymiarami: 1) uczuciem wyczerpania energii lub wyczerpania, 2) zwiększonym dystansem psychicznym wobec własnej pracy lub poczuciem negatywizmu lub cynizmu związanego z wykonywaną pracą, 3) istnieniem poczucia braku skuteczności i braku osiągnięć.

Syndrom wypalenia zawodowego jest zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego oraz fizycznego, które powodowane jest bezpośrednio przez stres występujący w miejscu pracy. Występuje, gdy praca przestaje dawać satysfakcję, pracownik przestaje się rozwijać zawodowo, czuje się przepracowany i niezadowolony z wykonywanego zajęcia, które niegdyś sprawiało mu przyjemność. Na ten specyficzny stres emocjonalny narażone są osoby pracujące w zawodach wymagających intensywnych kontaktów interpersonalnych z pacjentami, klientami czy społeczeństwem. Problem wypalenia zawodowego może dotyczyć każdego i na każdym stanowisku, jednak największe ryzyko jego wystąpienia związane jest z pełnieniem funkcji stresogennych (np. kierowniczych) oraz zawodami wymagającymi intensywnych kontaktów z ludźmi. Dużą grupę stanowią: nauczyciele, trenerzy, pedagodzy, pielęgniarki, lekarze, handlowcy, psychologowie. Zawód nauczyciela to zawód wymagający, cechuje go konieczność stałego zaangażowania emocjonalnego. Wymaga się od niego szerokiej wiedzy przedmiotowej popartej wysokimi kwalifikacjami metodycznymi. Jest to potrzebne do zapewnienia wysokiego poziomu merytorycznego nauczanego przedmiotu. Od nauczyciela wymaga się jeszcze wielu innych umiejętności, takich jak: planowanie, organizowanie procesu samokształcenia i samodoskonalenia; ważne jest skuteczne porozumiewanie się w różnych sytuacjach szkolno -wychowawczych; efektywne współdziałanie w zespole;

rozwiązywanie problemów szkolnych i wychowawczych w sposób twórczy; posługiwanie się technologią komputerową /informatyczną, a także innych, które wynikają z codziennego życia szkolnego. Oczekuje się ponadto od nauczyciela odpowiedzialności, umiejętności sprawiedliwego i rzetelnego oceniania, nawiązywania dobrego kontaktu z rodzicami i uczniami, zachęcania tych ostatnich do pracy, a także dawania im dobrego przykładu. Do stresorów powodujących znaczne obciążenie psychiczne należą wg. H. Sęk: niewłaściwe zachowania uczniów, nadmierne i sprzeczne wymagania przełożonych, sztywny system wymagań i ocen pracy nauczycieli, zmieniane treści i programy nauczania, zbyt liczne klasy, niedostateczne wyposażenie klas w pomoce dydaktyczne.

Christina Maslach jest autorką wielowymiarowego podejścia do zagadnienia wypalenia zawodowego oraz współautorką utworzonego na tej podstawie najpopularniejszego kwestionariusza do jego badania (Maslach Burnout Inventory – MBI). W definicji trójwymiarowej teorii wypalenia Ch. Maslach, wypalenie zawodowe jest określane jako „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób”.

Według Christiny Maslach istnieją trzy składniki zawodowego wypalenia się:

1. emocjonalne wyczerpanie – uczucie pustki oraz odpływu sił wywołane nadmiernymi wymaganiami psychologicznymi i emocjonalnymi jakie stawiała przed pracownikiem praca (bądź pracownik sam stawiał sobie takie nierealistyczne wymagania wobec własnych możliwości);
2. depersonalizacja - poczucie bezduszości, bezosobowości, cyniczne patrzenie na innych ludzi, obniżenie wrażliwości wobec innych pracowników;
3. obniżenie oceny własnych dokonań w życiu zawodowym i nie tylko – poczucie marnowania czasu i wysiłku na stanowisku pracy.

Pierwszy etap wypalenia zawodowego to **stadium ostrzegawcze** opisywane jako **wyczerpanie emocjonalne**. Objawia się ono zniechęceniem do pracy, coraz mniejszym zainteresowaniem sprawami zawodowymi, obniżoną aktywnością, znudzeniem, zniechęceniem, pesymizmem, uczuciem irytacji, stałym napięciem psychofizycznym, drażliwością. Występują także zmiany somatyczne, jak: chroniczne zmęczenie, migrenowe bóle głowy, bezsenność, zaburzenia gastryczne, częste objawy przeziębienia itp. Charakterystycznymi objawami na tym etapie są: wybuchy irytacji, pogardliwe odnoszenie się do innych, pogorszenie jakości wykonywania zadań. Interwencja na tym etapie wymaga dłuższego odpoczynku niż tylko kilka dni. Konieczny może okazać się urlop oraz skoncentrowanie się na czymś innym, niż praca. Istotną pomocą mogą okazać się także spotkania towarzyskie.

Drugi etap wypalenia pojawia się wtedy, gdy omawiane symptomy trwają dłużej. C. Maslach określa ten etap jako **depersonalizację**. Jest to związane z obojętnością i dystansowaniem się wobec problemów innych ludzi, powierzchownością, skróceniem czasu i sformalizowaniem kontaktów, cynizmem, obwinianiem innych za własne niepowodzenia w pracy. Depersonalizacja, czyli odczłowieczenie lub inaczej uprzedmiotowienie, jest próbą zwiększenia psychicznego dystansu wobec osoby, z którą się pracuje. Może więc być świadomą lub nieświadomą formą ochrony siebie przed dalszym eksploatowaniem poważnie uszczuplonych już zasobów emocjonalnych. Charakterystycznymi objawami w tym etapie są: wybuchy irytacji, pogardliwe odnoszenie się do innych, pogorszenie jakości wykonywania zadań.

Trzeci etap wypalenia występuje wtedy, gdy symptomy przybierają **charakter chroniczny**, rozwijają się objawy fizyczne, psychiczne i psychosomatyczne. Jest to charakterystyczne dla

zespołu wypalenia zawodowego, którego objawy nie są związane tylko z psychiczną sferą funkcjonowania człowieka. Zagrożone są bowiem nie tylko procesy emocjonalne, poznawcze czy struktury osobowości. Objawy zespołu wypalenia pojawiają się również w sferze somatycznej i dotyczą fizycznego funkcjonowania człowieka. Do typowych objawów tego etapu należą: wrzody żołądka, nadciśnienie, symptomy depresji, uczucie osamotnienia i alienacji. Pojawiają się też inne kryzysy (w rodzinie, w małżeństwie, w gronie przyjaciół), które nie są związane w sposób bezpośredni z pracą zawodową. Ta sytuacja powoduje, że oprócz osoby dotkniętej wypaleniem zawodowym jego skutki odczuwają również członkowie rodziny, przyjaciele, współpracownicy.

Wypalenie jest zjawiskiem istotnym zarówno w wymiarze indywidualnym, jak i społecznym, to końcowy etap procesu, u początku którego było wysokie zaangażowanie i motywacja. Dla pracownika oznacza utratę motywacji do działania, obniżenie efektywności oraz brak satysfakcji z dotychczas wykonywanej pracy. Dla pracodawcy oznacza to poważny problem, mogący zakończyć się utratą dyscypliny w firmie, spadkiem wydajności zespołów i w efekcie utratą kadry.

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

- związane z pracą dominujące poczucie zmęczenia,
- trudności w relaksowaniu się,
- obniżenie zainteresowania członkami rodziny,
- utrata zapału,
- zaniedbywanie aktywności fizycznej,
- utrzymujące się poczucie znużenia,
- łatwiejsze wpadanie w irytacje lub złość na członków rodziny,
- poczucie, że wciąż brakuje na coś czasu,
- zakłócenia snu,
- obniżony nastrój,
- spędzanie większej ilości czasu poza domem,
- obawy i opór przed codziennym wyjściem do pracy,
- utrata wagi i zaburzenia apetytu,
- stała obecność negatywnych postaw i myśli,
- opór przed wspólnym wypoczynkiem,
- narastające niezadowolenie z pracy,
- obniżenie potrzeb seksualnych,
- długotrwałe urazy wobec innych ludzi,
- nadmierne oglądanie telewizji jako sposób ucieczki od problemów,
- utrzymująca się złość i pielęgnowanie urazów do przełożonych, kolegów i współpracowników,
- nadużywanie alkoholu, leków, palenie papierosów,
- regularnie występujące poczucie osamotnienia lub izolacji,
- rosnące poczucie niekompetencji,
- trudności w wyrażaniu opinii,
- poczucie pustki i brak celów,
- schematyczne traktowanie swoich podopiecznych,
- niezdolność do podejmowania decyzji.

Co dzieje się w mózgu?

Aby w pełni scharakteryzować zjawisko wypalenia zawodowego konieczne jest jeszcze skupienie się na jego skutkach. Między innymi tym zagadnieniem zajmowali się naukowcy z Instytutu Psychologii Stosowanej Uniwersytetu Jagiellońskiego realizujący projekt: „Wypalenie zawodowe z perspektywy neuronalnej – analiza wskaźników elektrofizjologicznych z zastosowaniem gęstego zapisu EEG”. Ich analizy odnosiły się w głównej mierze do określenia wpływu dużego obciążenia pracą lub niedopasowania jednostki do środowiska pracy na funkcjonowanie emocjonalne i poznawcze. W badaniu wykorzystano nieinwazyjną metodę EEG (elektroencefalografia), dzięki czemu możliwe było zbadanie neurofizjologicznej natury syndromu wypalenia zawodowego, poczucia zmęczenia i wyczerpania. W ramach projektu przeprowadzone zostało jedno z pierwszych badań nad wypaleniem zawodowym, w których zastosowano łącznie analizy badań kwestionariuszowych i elektroencefalograficznych. Umożliwiło to poszerzenie wiedzy na temat znaczenia środowiska pracy dla funkcjonowania jednostki oraz opisanie konsekwencji wypalenia wśród pracowników. Badacze podkreślają, że w kontekście zmęczenia zaobserwować można różne etapy nasilenia od najmniej obciążających jednostkę do poważniejszych, które mogą przyczynić się do poważnych problemów ze zdrowiem emocjonalnym, psychicznym i fizycznym. Różnice między grupą wypaloną a grupą kontrolną, pojawiły się na poziomie potencjałów wywołanych (potencjały elektryczne rejestrowane z powierzchni głowy po zadziałaniu odpowiedniego bodźca, może to być bodziec wzrokowy, słuchowy lub czuciowy), nie stwierdzono natomiast różnic w takich miarach jak: ilość popełnianych błędów czy czas reakcji. Różnice między osobami wypalonymi i nie wypalonymi są uchwytne na poziomie badań psychologicznych i neurofizjologicznych, ale często nie są uchwytne na poziomie efektywności działań. „Uzyskane wyniki mogą odzwierciedlać problem dużego wyczerpania osób wypalonych przy równoczesnym zachowaniu efektywności wykonywania zadań. Wyniki badania sugerować mogą, że dla uzyskania tych samych efektów generowany może być większy wysiłek poznawczy, co potęgować może dodatkowo poczucie wyczerpania” – podsumowuje kierownik projektu, dr Krystyna Golonka.

Zapobieganie wypaleniu

Wypalenie zawodowe to problem nie tylko pracownika, ale także pracodawcy. Dużą rolę odgrywa tutaj właśnie jego postępowanie, np. wdrożenie lub poprawa systemu motywacji pracowników (szkolenia i warsztaty), organizowanie wyjazdów integracyjnych oraz przeanalizowanie przyczyn wypalenia zawodowego i zastosowanie metod zaradczych, ale i pracownik powinien dołożyć starań, aby zachować równowagę w swoim życiu emocjonalnym, psychicznym i fizycznym. Ważne jest zachowanie podstawowych zasad: efektywne wypoczywanie, zachowanie równowagi pomiędzy życiem prywatnym a zawodowym, ale również zbilansowana dieta, odpowiednia ilość snu, aktywność fizyczna, czy pozazawodowe hobby. W kontekście rozwoju zawodowego ważne jest też podnoszenie swoich kwalifikacji czy poszerzanie kompetencji. Z całą pewnością zapobieganie wypaleniu to wspólny wysiłek zarówno pracownika, jak i pracodawcy, w efekcie obu stron przynosi to bardzo wymierne korzyści.

Poniżej załączono:

Kwestionariusz do mierzenia skali Odczuć Zawodowych (MBI, Ch.Maslach)

Jak w najprostszy sposób interpretować wyniki? Zliczamy: suma odpowiedzi twierdzących w pyt. 1-14 i odpowiedzi przeczących w pyt 15-22.

Czym wyższy wynik, tym wyższe zagrożenie zjawiskiem wypalenia.

KWESTIONARIUSZ „WYPALENIA SIĘ” MBI

Imię i nazwisko Wiek.....Pięć

WykształcenieData badania

INSTRUKCJA: Poniżej podano szereg twierdzeń, przy pomocy których ludzie zwykle opisują swój stosunek do pracy i do siebie. Przeczytaj każde z tych twierdzeń następnie zaznacz znakiem **X** najbardziej adekwatną dla Ciebie wypowiedź. Tu nie ma odpowiedzi dobrych lub złych. Podawaj odpowiedź, która jak Ci się wydaje, najbardziej opisuje jak się na ogół czujesz.

1.	2.	3.	4.
BARDZO CZĘSTO	CZASAMI	RZADKO	NIGDY

1.	Przez moją pracę czuję się emocjonalnie wyczerpany	1	2	3	4
2.	Na koniec dnia pracy czuję się zużyty	1	2	3	4
3.	Wstając rano czuję się już zmęczony, kiedy widzę przed sobą nowy dzień w pracy	1	2	3	4
4.	Bardzo mnie wyczerpuje całodzienna praca z ludźmi	1	2	3	4
5.	Przez moją pracę czuję się wypalony	1	2	3	4
6.	Przez moją pracę czuję się sfrustrowany	1	2	3	4
7.	Mam wrażenie, że zbyt ciężko pracuję	1	2	3	4
8.	Za bardzo mnie stresuje praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi	1	2	3	4
9.	Czuję się tak, jakbym gonila resztkami sił	1	2	3	4
10.	Mam wrażenie, że traktuję niektórych klientów, jakby byli przedmiotami	1	2	3	4
11.	Stałem się bardziej obojętny wobec ludzi, odkąd wykonuję tę pracę	1	2	3	4
12.	Obawiam się, że moja praca czyni mnie współczującym	1	2	3	4
13.	W rzeczywistości nie interesuje mnie, co stanie się z niektórymi klientami	1	2	3	4
14.	Mam wrażenie, że niektórzy klienci i ich krewni sądzą, iż to ja ponoszę odpowiedzialność za ich problemy	1	2	3	4
15.	Łatwo mogę zrozumieć, co moi klienci myślą na określone tematy	1	2	3	4
16.	Udaje mi się skutecznie rozwiązywać problemy moich klientów	1	2	3	4
17.	Mam wrażenie, że poprzez moją pracę pozytywnie wpływam na życie	1	2	3	4
18.	Czuję w sobie duże pokłady energii	1	2	3	4
19.	Z łatwością przychodzi mi wytworzenie rozluźniającej atmosfery	1	2	3	4
20.	Czuję się ożywiony, kiedy ściśle współpracuję z moimi klientami	1	2	3	4
21.	W mojej pracy osiągnąłem wiele znaczących celów	1	2	3	4
22.	W mojej pracy traktuję problemy emocjonalnie bardzo spokojnie	1	2	3	4

Powyższe informacje zostały przytoczone/zebrane w oparciu o m.in. artykuły: p. Ewy Chmielewskiej (Wyższa Szkoła Humanistyczna, Towarzystwo Wiedzy Powszechnej w Szczecinie, EDUKACJA HUMANISTYCZNA nr 2 (45), Szczecin 2021r., pt.: Wypalenie zawodowe nauczycieli w kontekście uwarunkowań zdrowotnych i psychospołecznych) p. Katarzyny Znańskiej-Kozłowskiej (doktorantka UEK Wyższa Szkoła Zarządzania i Informatyki w Krakowie Wyższa Szkoły Zarządzania i Bankowości w Krakowie Dyrektor Administracyjny w firmie POL-Mak Sp. z o.o.), p. Estery Podobińskiej z Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, Kwestionariusz do mierzenia skali Odczuć Zawodowych (MBI, Ch. **Maslach**) ze strony /kuratorium.kielce.pl/

Marzanna Pietrzyk
psycholog, psychoterapeuta