

WYPALENIE ZAWODOWE

Wykonywanie każdego rodzaju pracy wiąże się ze swoistymi obciążeniami. Szczególną pod tym względem grupę tworzą zawody czy zajęcia związane z pomaganiem (psycholog, psychoterapeuta, lekarz, pielęgniarka, nauczyciel, wychowawca, pedagog, logopeda, ksiądz, kurator sądowy, prawnik, pracownik socjalny, rodzic zastępczy, opiekun osób cierpiących na choroby psychiczne). Wspólną cechą tych profesji jest ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy, z czym często wiąże się przeżywanie chronicznego stresu. Jedną z możliwych reakcji organizmu na taki stan jest **wypalenie zawodowe**, czyli stan fizycznego i psychicznego wyczerpania, który powstaje w wyniku działania długotrwałych negatywnych uczuć, rozwijających się w pracy i w obrazie własnym człowieka.

Jak zauważa E. Aronson, amerykański psycholog społeczny, osoby wybierające zawód związany z pomaganiem innym „...mają często wewnętrzne poczucie misji. To właśnie ono każe im wybierać taką pracę, która pozwoli na niesienie pomocy potrzebującym. Szybko okazuje się, że realia życia znacznie odbiegają od młodzieńczych wyobrażeń. Siłą rzeczy taka praca zawsze niesie za sobą więcej porażek niż sukcesów. (...) Jesteśmy tak psychicznie skonstruowani, że każdą stratę odczuwamy w życiu mocniej niż zysk. O wiele bardziej odbieramy porażki niż sukcesy. Lekarz może wyleczyć dziesięciu pacjentów, ale jeśli dziesiąty umrze, to i tak to właśnie najbardziej odczuje. Czasami wystarczy taki stosunek (1 na 10), by doprowadzić do wypalenia zawodowego. Któryż lekarz uzyskuje tak wysoki poziom wyleczeń? Obawiam się, że żaden. Ta sama zasada sprawdzi się w odniesieniu do psychoterapeuty, nauczyciela lub pedagoga szkolnego”.

Badania nad wypaleniem zawodowym prowadziła także Christina Maslach – psycholog socjalny, która badała sposób radzenia sobie z emocjami w miejscu pracy. Przeprowadziła ona wywiady z setkami osób pracujących w służbie zdrowia, z których wynikało, że emocje towarzyszące kontaktom zawodowym z ludźmi cierpiącymi mogą być źródłem bardzo silnych, czasem wręcz obezwładniających napięć emocjonalnych. Te chroniczne napięcia powodowały, że osoby początkowo zaangażowane w swoją pracę, czuły się emocjonalnie wyczerpane i wyzute z wszelkich uczuć. Kolejne badania wykazały, że podobne zjawisko zwane potocznie wypaleniem dotyczy również wielu innych zawodów, w których niezbędne są opiekuńcze relacje między osobą udzielającą pomocy i osobą otrzymującą pomoc.

Literatura przedmiotu wymienia szereg **sygnałów ostrzegawczych**, które wskazują na zjawisko wypalenia:

- niechęć towarzysząca wychodzeniu do pracy,
- ciągłe skargi na odczuwany brak chęci do pracy lub przepracowanie,
- poczucie izolacji od świata,
- odbieranie życia jako ciężkiego i ponurego,
- wzrastająca ilość negatywnych wzajemnych przeniesień w kontaktach z klientami,
- poirytowanie, negacja, drażliwość i brak cierpliwości w domu,
- częste choroby bez rozpoznawalnych przyczyn
- myśli o ucieczce i samobójstwie.

Szukając symptomów wypalenia zawodowego warto wziąć pod uwagę zmiany w następujących sferach: **funkcjonowania fizycznego** (ból głowy, żołądka, zaburzenia snu, podwyższone ciśnienie, poczucie osłabienia, zmniejszenie się odporności organizmu itp.); **funkcjonowania emocjonalnego** (zmiennosc nastrojów, ogólne przygnębienie, poczucie bezradności, obniżenie samooceny, brak wiary w możliwość zmiany trudnej sytuacji itp.); **zachowania** (absencja w pracy, częste konflikty, obojętność wobec klientów, zmniejszenie się wydajności pracy, złe zarządzanie czasem, wzrost liczby wypadków itp.).

Trójwymiarowa teoria wypalenia zawodowego Ch. Maslach nazywa podstawowe elementy składowe tego zjawiska:

1. Wyczerpanie emocjonalne (emotional exhaustion) objawia się zniechęceniem do pracy, coraz mniejszym zainteresowaniem sprawami zawodowymi, obniżoną aktywnością, pesymizmem, stałym napięciem psychofizycznym, drażliwością, ale także zmianami somatycznymi - chronicznym zmęczeniem, bólami głowy, bezsennością, zaburzeniami gastrycznymi, częstymi przeziębieniami itp.
2. Depersonalizacja (depersonalization) związana jest z obojętnością i dystansowaniem się wobec problemów klienta, powierzchownością, skróceniem czasu i sformalizowaniem kontaktów, cynizmem, obwinianiem klientów za niepowodzenia w pracy. Formy depersonalizacji uzależnione są od rodzaju aktywności zawodowej pracownika. W przypadku nauczycieli będzie ona polegała np. na zwracaniu się do uczniów po nazwisku lub numerze z dziennika, stosowaniu wobec nich niewybrednych epitetów; w przypadku lekarzy na stawianiu szybkiej, mechanicznej diagnozy, traktowaniu pacjentów jako "jednostek chorobowych"; w przypadku pracowników socjalnych - na świadomym niedostrzeganiu realnych potrzeb podopiecznych; w przypadku psychologów - na skracaniu czasu kontaktu czy braku zaangażowania w autentyczny kontakt z klientem. Depersonalizacja czyli odczłowieczenie lub jeszcze inaczej uprzedmiotowienie, jest próbą zwiększenia psychicznego dystansu wobec osoby, z którą się pracuje. Symboliczne odebranie klientowi człowieczeństwa i traktowanie go jako "przypadku" pozwala na mniejsze zaangażowanie się w relacje z drugim człowiekiem. Może więc być świadomą lub nieświadomą formą ochrony siebie przed dalszym eksploataowaniem poważnie uszczuplonych już zasobów emocjonalnych.
3. Obniżone poczucie dokonań osobistych (reduced personal accomplishment) jest tendencją do widzenia swojej pracy z klientami w negatywnym świetle. Objawia się to niezadowoleniem z osiągnięć w pracy, przeświadczeniem o braku kompetencji, utratą wiary we własne możliwości, poczuciem niezrozumienia ze strony przełożonych, stopniową utratą zdolności do rozwiązywania pojawiających się problemów i niemożnością przystosowania się do trudnych warunków zawodowych. W relacji z ludźmi może ono przyjmować skrajne formy zachowań agresywnych (np. agresja werbalna), jak i ucieczkowych (absencja w pracy). Symptomy te tworzą samonapędzający się mechanizm. Pracownik, który czuje się zmęczony, mniej angażuje się w realizację zadań

zawodowych, jego praca coraz częściej oceniana jest negatywnie, sam również nie jest zadowolony z jej efektów, poszukuje źródeł takiego stanu rzeczy i bardzo często uznaje, że brakuje mu kompetencji, wiedzy, umiejętności, aby radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy, a nawet - by wykonywać swój zawód i z przerażeniem myśli o kolejnym dniu, w którym musi udać się do pracy.

Jak nie dopuścić do wypalenia zawodowego?

Trafną odpowiedzią na powyższe pytanie będzie prawda zawarta w przypisywanym Hipokratesowi stwierdzeniu: „lepiej zapobiegać niż leczyć”, ponieważ im bardziej zaawansowany jest proces wypalenia, tym trudniej go odwrócić. Zarówno na etapie prewencji, jak i w ramach „leczenia” zaistniałych, niekorzystnych zmian interwencja może objąć co najmniej trzy obszary:

1. **szeroko rozumianą higienę życia i pracy** (odpowiednia ilość snu, redukująca zmęczenie psychiczne aktywność fizyczna, wybieranie otoczenia minimalizującego stres np. spędzanie czasu na łonie natury, 5-10 minutowe przerwy po każdej godzinie pracy, rozsądna ilość godzin pracy -powyżej 40 h/tyg. szybciej prowadzi do wypalenia, optymistyczne podejście do życia, urlop przynajmniej raz do roku przez pełne dwa tygodnie, pozwalające oderwać się od codziennych problemów hobby i wreszcie zapobiegające stagnacji, zgodne z osobistymi potrzebami nowe wyzwania zawodowe)
2. **pracę nad sobą** (dbanie o swoją samoocenę, a jednocześnie pogodzenie się z własną niedoskonałością, realistyczne formułowanie standardów pracy, dbanie o żywy, wspierający kontakt z bliskimi, przyjaciółmi, współpracownikami)
3. w razie potrzeby skorzystania ze specjalistycznej pomocy psychoterapeuty.

Małgorzata Menzel – psycholog

Źródła:

- Bilaska, E.(2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. W: <http://www.pismo.niebieskalinia.pl/index.php?id=253>, Ewa Bilaska, Niebieska Linia, nr 4 / 2004
- Fengler, J. (2001). Pomaganie mężczyznom. Gdańsk: GWP
- Sęk, H. (2004). Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN
- E. Aronson (2004). Człowiek istota społeczna, tłum. J. Radzicki, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN