



WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE ONLINE

DLA PRACOWNIKÓW SYSTEMU PAŃSTWOWEGO RATOWNICTWA MEDYCZNEGO



www.fundacjaprometeusz.pl

Ciemna strona pomagania - kilka słów o wypaleniu zawodowym.



Czy trzeba pracować w zniechęcającej korporacji, żeby wypalić się zawodowo? Czy tego stanu doświadczają osoby, które minęły się z powołaniem i wykonują zawód, którego wykonywać nie chcą? Niekoniecznie. Bardzo często, a dotyczy to w dużej mierze zawodów związanych z niesieniem pomocy, początki są fantastyczne. Oto w końcu zdobyliśmy wymarzony zawód, jesteśmy pełni pasji, zaangażowani. Spełniają się nasze marzenia a praca, jaką wykonujemy w dużym stopniu wyznacza to, kim jesteśmy. Daje satysfakcję. Jesteśmy z siebie dumni. Rok, dwa, może pięć lub nawet całe życie. Niestety nie zawsze jest kolorowo. Dotyczy to zwłaszcza osób, które na początku kariery były mocno zmotywowane, wykazywały się postawą proaktywną a ich dokonania były dla nich naprawdę ważne. Wypalenie to nie jest nagłe zdarzenie. To nie tak, że coś raptem pękło. Wypalamy się stopniowo i dosłownie sami na to pracujemy a przysłowiowa kropla coraz bardziej drąży skałę.

Kiedyś nie było traktowane poważnie. W niektórych środowiskach termin wypalenia zawodowe na długo pozostawał tematem tabu, do którego nie warto się przyznawać. Jeśli już zdecydowano się przyjąć i uznać wypalenie jako problem, przypisywano je osobom zaburzonej psychicznie (za: Bliska, 2004). Dziś wypalenie zawodowe to jednostka nozologiczna w ICD-10 (Z73.0), która na stałe zagościła w psychologii naukowej, zyskując miano jednego z poważniejszych psychologicznych następstw stresu zawodowego. Syndrom wypalenia zawodowego jest opisywany jako jedna z możliwych reakcji człowieka na przewlekły stres emocjonalny, który szczególnie występuje w zawodach wymagających stałego kontaktu z ludźmi. „Wypalenie (Aronson i in., 1983), (...) w ostatnich latach stało się popularnym pojęciem wśród osób zawodowo trudniących się udzielaniem pomocy. Jest opisywane jako powoli zaczynający się lub nagle ujawniający się stan wyczerpania cielesnego, duchowego lub uczuciowego występujący w życiu zawodowym, w czasie wolnym od pracy, w kręgu przyjaciół, w związku partnerskim i w rodzinie, często powiązany z awersją, mdłościami i myślami o ucieczce. Poprzedzony jest charakterystycznym długotrwałym przerostem wymagań bez odpowiedniego środka równoważącego” (za: Fengler, 2000).

Jedną z najbardziej znanych koncepcji wypalenia zawodowego jest trójczynnikiowa koncepcja opracowana przez Maslach i Jackson (1981, uzupełnienie Maslach i Leiter 1997, 2000). W podanym modelu na strukturę wypalenia zawodowego składają się trzy elementy:

- **Emocjonalne wyczerpanie.** Jest to też tak zwana pierwsza faza wypalenia zawodowego, w której obecne są objawy psychosomatyczne, a dominuje ogólne wyczerpanie psychofizyczne, czyli poczucie nadmiernego obciążenia emocjonalnego, co może się objawiać zniechęceniem do pracy, coraz mniejszym zainteresowaniem sprawami zawodowymi czy drażliwością.
- **Depersonalizacja.** Rozumiana jako próba zwiększenia dystansu wobec innych osób (współpracowników bądź pacjentów). Objawia się bezdusnością, zbyt obojętnym reagowaniem na innych, cynizmem czy obwinianiem innych za swoje niepowodzenia.
- **Obniżone poczucie dokonań osobistych.** Spada poczucie własnej kompetencji oraz efektywność w pracy, dominuje negatywna ocena siebie jako pracownika. Może też wzrastać konfliktowość w stosunku do współpracowników czy pacjentów.

„Zgodnie z proponowanym modelem, dynamika zespołu wypalenia przebiega następująco:

1. Na skutek stresującej pracy narasta wyczerpanie emocjonalne – w obrazie klinicznym dominują objawy psychosomatyczne: bóle głowy, zmęczenie, bezsensowność.
2. Próbując chronić siebie przed skutkami wyczerpania, pracownik stosuje mechanizm prowadzący do depersonalizacji, czyli utraty troski o człowieka.
3. Ze względu na charakter świadczonych usług, w konsekwencji depersonalizacji i informacji zwrotnych od otoczenia obniża się poczucie dokonań osobistych- zmniejsza się efektywność podejmowanych działań, obniża jakość pracy, wydłuża się czas potrzebny do wykonania podjętych obowiązków.” (w: N. Ogińska-Bulik, M. Kaflik-Pieróg, 2007)

Warto podkreślić, że w praktyce przebieg i rozwój wypalenia nie zawsze przebiega z podanym teoretycznym modelem zjawiska, ale może tak być. Koncepcja Christiny Maslach nie jest oczywiście jedyną, która wyjaśnia i opisuje syndrom wypalenia zawodowego. Podsumowując jednak dotychczasowe rozważania nad syndromem, głównie dwie grupy czynników wpływają na proces wypalenia się. W jednych podejściach wyróżnia się czynniki osobowościowe, czyli rolę właściwości jednostki, w innych czynniki zewnętrzne związane ze środowiskiem pracy. Zwolennicy pierwszego stanowiska po części twierdzą, że wypalenie dotyczy głównie ludzi młodych:

„Ambitni pełni wiary, wykształceni, przystępują do pracy z wysokimi, często idealistycznymi oczekiwaniami na temat roli, jaką powinna spełniać praca i oni sami. Według Andersona i Iwanickiego (za: Pines 2000), wypaleniu zawodowemu sprzyja niezaspokojona potrzeba samorealizacji i szacunku do samego siebie. Również badania Sęka (2000) dowodzą dodatniej korelacji pomiędzy poziomem wypalenia a tendencją do perfekcjonizmu i nierealnymi przekonaniem zawodowymi” (w: N. Ogińska-Bulik, M. Kaflik-Pieróg, 2007).

Podkreśla się też niższy poziom odporności psychicznej, niską samoocenę, wysoki poziom neurotyczności czy nieracjonalne przekonania zawodowe.

Sympatycy drugiego nurtu wskazują na czynniki związane z pracą i strukturą organizacyjną jednostki zatrudniającej, m.in. obciążenie pracą, nieprzewidywalność, zbyt wiele zadań do wykonania w ograniczonym czasie, zakresu obowiązków i odpowiedzialności, specyfikę pracy z ludźmi dotycząca np. istoty ich problemów, konieczności konfrontacji z cierpieniem, śmiercią czy agresją, brak zasobów, czyli m.in. ograniczone możliwości rozwoju własnej kariery, brak wsparcia ze strony przełożonych, współpracowników i innych osób, brak udziału w podejmowaniu decyzji, brak lub negatywne informacje zwrotne niesatysfakcjonujące wynagrodzenie.

Jak zatem przezwyciężyć wypalenie zawodowe?

Z poziomu organizacji bardzo ważne jest aby określić realne cele swojej pracy, przy czym warto dokonywać pomiaru każdego postępu i sukcesu. Warto korzystać z pomocy innych osób, wspierać się nawzajem. Trzeba również dbać o przerwy w pracy aby uzyskać równowagę i nie dopuścić do przeciążenia. Nie warto też traktować spraw czysto zawodowych w sposób personalny. Jak do tego dojść? Czasem wystarczy kilka sesji z psychologiem i omówienie przykładowych sytuacji, które wywołały w nas złość czy poczucie winy, aby dotrzeć do ich źródła i dowiedzieć się, dlaczego tak naprawdę odbieram problem w tak osobisty sposób, dlaczego biorę to do siebie.

Czy trudne sytuacje omawiam ze współpracownikami i przełożonym czy duszę je w sobie? Niektórym może przydać się również nauka asertywności. Bywa tak, że nie umiemy odmówić, godzimy się na zbyt wiele a frustracja narasta. Niektórzy nie stawiają granic w pracy lub w życiu osobistym i nie są w stanie znaleźć czasu tylko dla siebie czy dla rodziny. Należałoby również przywrócić sobie higienę snu, czy zasypiamy przy włączonym telewizorze, czy na przykład dbamy o to aby przewietrzyć pomieszczenie. Na kłopoty ze snem dobrze działają treningi relaksacyjne. Zastanówmy się czy mamy czas na własne pasje, odpoczynek, urlop i codzienne życie poza pracą. Czy umiemy nazwać swoje potrzeby? Czy potrafimy zatroszczyć się o nasze zdrowie fizyczne (kondycję fizyczną, systematyczne posiłki), psychiczne, emocjonalne, społeczne i duchowe. Czy pielęgnujemy nasze wartości i zainteresowania? Dobrze też przywrócić sobie jakie stosujemy metody na odreagowywanie napięcia emocjonalnego (sport czy inny wysiłek fizyczny, wspomniana relaksacja, modlitwa, rozmowa z przyjacielem).

Zdaje się, że tylko tyle i aż tyle. Nic nie zadziała jednorazowo, dlatego analizując subiektywnie podane czynniki zauważmy swoje słabe punkty, na które brakuje nam przestrzeni. Samo nic się nie zmieni. Każdego dnia należy zastanowić się, co mogę zmienić, co jest mi nie na rękę, co mogę zrobić dla siebie, jak mogę zadbać o swoje potrzeby, i wreszcie kiedy trzeba a problem dotyczy organizacji, należy zwrócić się o wsparcie do przełożonego.



Psychoterapeuta Poznawczo-Behawioralny
mgr Marlena Przybysz

Literatura:

- Bliska E. (2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. Czasopismo Niebieska Linia, numer 4
Fengler J. (2000). Pomaganie mężczyznom. Gdańsk, GWP.
N. Ogińska-Bulik, M. Kaflik-Pieróg (2007). Stres zawodowy w służbach ratowniczych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi