

Wypalenie zawodowe - przyczyny, objawy i konsekwencje dla funkcjonowania społecznego bursy.

Wypalenie zawodowe najczęściej opisuje się, jako stan wyczerpania cielesnego, duchowego lub uczuciowego. Trudno jest określić dokładny początek tego procesu. Najczęściej sugeruje się, iż proces ten zaczyna się bardzo powoli i niezauważalnie, a ujawnia się nagle i z dużą siłą. Objawy mają ogromny wpływ na życie zawodowe, czas wolny od pracy, relacje ze znajomymi, związki partnerskie i funkcjonowanie jednostki w rodzinie. Często towarzyszy im awersja i myśli oraz zachowania ucieczkowe. "Wypalenie jest rezultatem długotrwałego lub powtarzającego się obciążenia w wyniku długoletniej intensywnej pracy dla innych ludzi [...]. Wypalenie jest bolesnym uświadomieniem sobie [przez osoby pomagające], że nie są w stanie już więcej pomóc tym ludziom, że nie mogą dać im więcej i całkowicie zużyły swoje siły..." (Aronson, 1985).

Gillespie wyróżnia dwa rodzaje wypalenia: wypalenie aktywne oraz wypalenie bierne. Jego zdaniem wypalenie aktywne wywołane jest przez wydarzenia i czynniki zewnętrzne, do których zaliczyć można warunki pracy - tu zwraca szczególną uwagę na zbyt wiele wymagań, oraz aspekty instytucjonalne. Wypalenie bierne, jest niczym innym jak wewnętrznymi reakcjami organizmu na wyżej wymienione przyczyny. "Dynamika wypalenia się jest następstwem kilku nakładających się czynników:

uogólnionego doświadczenia poczucia niekompetencji,

braku efektywności w zmaganiu ze stresem i konsekwencją emocjonalnego dyskomfortu w związku z czynnością wspierania.

Wypalenie się należy zatem traktować jako funkcję braku efektywności zawodowej przy jednoczesnej niemożności zastosowania skutecznej strategii radzenia sobie ze stresem zawodowym" (Okła, Steuden, 1999).

Przyczyn stresu należałoby doszukiwać się na trzech płaszczyznach:

- indywidualnej;
- interpersonalnej;
- organizacyjnej.

Trelak z kolei (2001) uważa, iż do cech indywidualnych sprzyjających wypaleniu zawodowemu można zaliczyć:

bierność,

defensywność,

zależność,

niską samoocenę.

Helena Sęk (1996) uznaje unikanie sytuacji trudnych za specyficzny typ kontroli, który łączy się z niskim poczuciem skuteczności zaradczej, poczuciem kontroli zewnętrznej oraz nieracjonalnym przekonaniem o roli zawodowej.

Silna motywacja do pracy oraz wysoka reaktywność to cechy indywidualne, mające istotny wpływ na procesy wypalenia zawodowego (Golińska, Świętochowski, 1998). Duże prawdopodobieństwo zaistnienia sytuacji wypalenia zawodowego jest wśród ludzi niewierzących w swoje możliwości, unikających trudnych sytuacji, a także wśród ludzi przekonanych, że bardzo wiele zależy od nich samych. Osoby takie stawiają sobie bardzo wysokie wymagania, są perfekcjonistami. Angażując się w pracę zawodową bez reszty, traktując swój zawód, jako misję do wykonania często kosztem wyrzeczeń, doznają zawodu, gasną, by ostatecznie się wypalić.

Czynniki interpersonalne można podzielić na dwie grupy. Do pierwszej z nich należą czynniki wywodzące się z relacji pracownik - klient instytucji, są to relacje o tyle szczególne, że wiążą się z emocjonalnym zaangażowaniem pracownika w sprawy klienta. Najczęściej są to sytuacje "pomocowe", polegające na udzielaniu porad, prowadzeniu terapii, opiece, leczeniu, motywowaniu, wspieraniu. Takie sytuacje zawodowe wymagają od pracowników umiejętności społecznych, polegających na tworzeniu klimatu troski, wzajemnego zaufania, szacunku, dzielenia się swoimi zasobami energetyczno-emocjonalnymi celem poprawienia sytuacji klienta, rozwiązania problemu osoby wspomaganiej. Stały kontakt z osobami potrzebującymi wsparcia, z przeżyciami innych (niejednokrotnie tragicznymi), z cierpieniem i okrucieństwem, są dodatkowymi elementami obciążającymi i w nich również należałoby doszukiwać się przyczyn wypalenia.

Rola zawodowa wymagająca zaangażowania emocjonalnego w sprawy innych ludzi, rodzi ryzyko braku dystansu do problemów klientów, co w efekcie może doprowadzić do bardzo głębokiego ich przeżywania, a nawet traktowania, jako własnych. Burzy to wyraźnie obraz świata, porządek i ład, przyczynia się do zachwiania stabilności, prowadzi do stopniowej utraty energii i w konsekwencji do wypalenia zawodowego.

Drugą grupą czynników interpersonalnych, są czynniki wynikające z kontaktów z przełożonymi i współpracownikami, rodzące często stresujące sytuacje. Wśród nich

najistotniejszymi wydają się być sytuacje konfliktowe, zaburzona komunikacja oraz szeroko pojęty mobbing.

Z kolei do czynników organizacyjnych zaliczamy przede wszystkim czynniki związane z rolą zawodową, ze środowiskiem fizycznym pracy, ze sposobem wykonywania pracy, rozwojem zawodowym, stylem kierowania, przeciążeniem nadmierną ilością obowiązków, niedostosowaniem czasu i środków do zleconych zadań. Istotną wydaje się być również pojawiająca się w niektórych przypadkach różnica pomiędzy normami i wartościami uznawanymi przez pracownika, a celami instytucji. Wypalenie zawodowe jest często rezultatem pracy, która staje się formą bezbarwnej rutyny, pozbawionej jakichkolwiek twórczych akcentów. Wiele osób aspirujących do wysokich stanowisk, to ludzie pragnący dokonywać zmian i realizować swój potencjał i kreatywność. Zderzenie ze skostniałą formą organizacyjną, czy bezduszną rutyną, bywa dla tych osób bardzo bolesne w skutkach. Wypalenie zawodowe zaczyna wówczas pojawiać się powoli, przechodząc przez wiele faz, prowadzących do rozwoju bardzo głębokiej patologii emocjonalnej i organicznej.

Zdaniem Schimidbauera, na możliwość wystąpienia zespołu wypalenia zawodowego mają wpływ określone wymagania środowiska pracy. Wymienia między innymi niepełne informacje, jakie otrzymuje nowy pracownik, co do warunków pracy, której się podejmuje, ograniczenia czasowe na wykonanie czynności, jakich musi się podjąć, apatię i rutynę w pracy, biurokratyzację działań, złe stosunki z przełożonymi i współpracownikami, brak wsparcia. Do czynników z zakresu warunków pracy należałoby dodać jeszcze przyczyny wypalenia wymienione przez Watkina, który uważa, iż źródeł tego zjawiska można dopatrywać się w roztrwonieniu psychicznych oraz fizycznych zasobów, w zbyt wygórowanych oczekiwaniach osobistych oraz w relacjach naruszających własne rezerwowe siły (za:Fengler, 2001).

To, czy wypalenie nastąpi, zależy od układu wielu czynników osobistych i środowiskowych. Jako szczególnie ważne w budowaniu syndromu wymienia się:

- stawianie sobie wysokich wymagań przy niewielkich możliwościach wpływu na sytuację;
- działania niezgodne ze swoimi wartościami, nadmiarowe zachowania agresywne lub uległe w różnych rolach (dom, praca, sytuacje społeczne);
- życzeniowa interpretacja wydarzeń, nadmierna racjonalizacja, defensywna postawa wobec trudności, wyolbrzymianie porażek;
- brak lub mała dbałość o swoje ciało, dietę, ćwiczenia fizyczne, rytm snu, relaks i podstawową higienę;
- perfekcjonizm i nadodpowiedzialność;

- zaniedbywanie rozwoju zawodowego;
- brak partnerskich relacji i systemu wsparcia, zaniedbywanie intymności, sztywność ról;
- brak lub słaba organizacja czasu prywatnego i czasu pracy.

Sygnalami ostrzegawczymi wskazującymi na zjawisko wypalenia, na które zwrócili uwagę Kaslow i Schuman mogą być między innymi:

- subiektywne poczucie przepracowania, brak chęci do pracy;
- niechęć wychodzenia do pracy;
- poczucie izolacji, osamotnienia;
- postrzeganie życia jako ponurego i ciężkiego;
- negatywne postawy wobec klientów;
- brak cierpliwości, drażliwość, poirytowanie na gruncie rodzinnym;
- częste choroby;
- negatywne, ucieczkowe, a nawet samobójcze myśli.

Najpełniejszym obrazem objawów wypalenia jest opis jego symptomów podany przez Chernissa (za: Fengler, 2000). Wymienia on między innymi:

- uczucie zawodu wobec samego siebie;
- złość i niechęć;
- poczucie winy;
- brak odwagi i obojętność;
- negatywizm, izolacja i wycofanie się;
- codzienne uczucie zmęczenia i wyczerpania;
- częste "spoglądanie na zegarek";
- wielkie zmęczenie po pracy;
- utrata pozytywnych uczuć w stosunku do klientów;
- przesuwanie terminów spotkań z klientami;
- awersja do telefonów i wizyt klientów;

- stereotypizacja klientów;
- niezdolność do koncentrowania się na klientach lub ich wysłuchania;
- wrażenie bezruchu;
- cynizm i postawa strofująca wobec klientów;
- zakłócenia snu;
- częste przeziębienia i grypy;
- częste bóle głowy i dolegliwości przewodu pokarmowego;
- nieustępliwość w myśleniu i niechęć do zmian;
- nieufność i paranoidalne wyobrażenia;
- problemy małżeńskie i rodzinne;
- częsta nieobecność w miejscu pracy.

Klasyczny podział symptomów wypalenia zawodowego zwraca uwagę na konieczność wyodrębnienia zmian w sferze funkcjonowania fizycznego człowieka, w sferze funkcjonowania emocjonalnego oraz w sferze zachowań. Skutki wypalenia odczuwalne są na poziomie organizacji, znajomych, przyjaciół rodziny, współpracowników i klientów, ale w szczególności dotyczą osób, które temu wypaleniu uległy. Określenie stopni prowadzących do pełno objawowego wypalenia nie jest sprawą łatwą badacze, bowiem wciąż na nowo podejmują próby ich opisu i określają kolejne etapy wypalenia w bardzo zróżnicowany sposób.

Psychologowie z American Psychology Association (za: Bilaska, 2004) proponują pięć etapów, okresów procesu wypalenia zawodowego. Ich zdaniem cały proces zaczyna się zauroczeniem pracą, satysfakcją z osiągnięć zawodowych. Jednostka jest pełna energii, optymizmu, entuzjazmu - ten okres nazwany został miesiącem miodowym. Po miesiącu miodowym następuje przebudzenie. Na tym etapie człowiek usilnie stara się, by jego idealistyczny obraz, jaki sobie wytworzył, nie uległ zmianie. Pracuje dużo, coraz więcej, zauważa jednak, że jego idealistyczna ocena pracy jest nierealistyczna. Trzeci okres szorstkości charakteryzuje się tym, iż w realizację zadań zawodowych trzeba wkładać coraz więcej wysiłku. W kontaktach społecznych, z kolegami w pracy, z klientami pojawiają się kłopoty. Wypaleniu pełnoobjawowemu towarzyszy poczucie pustki, samotności, chęci wyzwolenia się. Pojawiają się myśli ucieczkowe, stany depresyjne. Można tu już mówić o pełnym wyczerpaniu fizycznym i psychicznym. Ostatni okres określany jest mianem odradzania się, rekonwalescencji, leczenia ran powstałych w wyniku całego procesu wypalania się.

Jak można łatwo zauważyć, początkowa pasja, energia, zapał, fascynacja pracą i nowymi doświadczeniami ustępują miejsca niezadowoleniu z własnych osiągnięć, wyczerpaniu i niechęci do ludzi. W tym przypadku, zawodowa aktywność człowieka może być przedstawiona, jako kontinuum, na którego jednym krańcu znajduje się fascynacja i zaangażowanie w pracę, a na drugim wypalenie.

Proces wypalenia zawodowego można też przedstawić w oparciu o stopnie wyrządzonej szkody:

1. Pierwszy stopień - tak zwane stadium ostrzegawcze, charakteryzuje się uczuciem przygnębienia, irytacji. Mogą pojawić się w nim ustępujące bóle głowy, przeziębienia, kłopoty z bezsennością. Powrót do prawidłowego, optymalnego funkcjonowania na tym etapie nie jest jeszcze trudny. Zazwyczaj wystarczające jest zmniejszenie obciążenia pracą, krótki wypoczynek, jakieś hobby.
2. Gdy syndrom trwa już dłuższy czas, jest bardziej stały, pojawia się drugi stopień, którego charakterystycznymi objawami są: gorsze wykonywanie zadań, częste wybuchy irytacji, brak szacunku i wręcz pogardliwa postawa wobec innych osób. Interwencja na tym etapie wymaga już większego wysiłku i bardziej zdecydowanych kroków. Może okazać się, że niezbędny będzie dłuższy urlop, regeneracja sił przez oddanie się czynnościom niezwiązanym z pracą a sprawiającym przyjemność (hobby). Istotny jest też udział innych osób, jeszcze nie pomoc profesjonalna, ale odpoczynek w gronie przyjaciół.
3. Chroniczność syndromu to trzeci etap. Następuje pełny rozwój objawów fizycznych, psychicznych i psychosomatycznych, zagrożone stają się nie tylko procesy poznawcze, emocjonalne, ale zachwianiu ulega również cała struktura osobowości. Objawy zespołu wypalenia zawodowego dotyczą zarówno somatyki jak fizycznego i społecznego funkcjonowania jednostki. Typowymi objawami dla tego stadium są uczucie osamotnienia i alienacji, kryzysy rodzinne, małżeńskie, przyjacielskie, depresja, nadciśnienie, wrzody. Wypalenie zawodowe na tym etapie bardzo wyraźnie dotyka nie tylko osobę poszkodowaną, ale całe jej społeczne otoczenie; członków rodziny, przyjaciół, współpracowników. Najczęściej wymagana jest już profesjonalna pomoc (lekarz, terapeuta, psycholog). W skrajnych przypadkach pomoc taka okazuje się nieskuteczna, a jedynym rozwiązaniem wydaje się być zmiana pracy.

Zanim wypalenie rozwinię się w pełni, pojawiają się symptomy, które informują o pogłębiających się problemach. Dokładna autodiagnoza umożliwia podjęcie kroków zaradczych i uruchomienie zmiany w pożądanym kierunku. Pierwsze objawy wypalenia, w porę zauważone, są bardzo ważnym sygnałem do zmiany podejścia do siebie i swojej pracy. Zmiana relacji z otoczeniem i dbałość o higienę w stosunkach z innymi oraz rezygnacja z dysfunkcyjnego stylu pracy może przebiegać w oparciu o różne strategie. Istotne znaczenie w

procesie tych zmian ma rozpoznanie własnego potencjału energetycznego i jego dynamiki. Samoświadomość pór, w których potencjał ten jest znaczny oraz tych, w których wymaga regeneracji, ma duże znaczenie w tworzeniu strategii radzenia sobie ze stresem i planowania zawodowej aktywności. Odpowiednie zsynchronizowanie zadań wymagających dużego wysiłku poznawczego, emocjonalnego, związanych z dużą odpowiedzialnością z porą, w której dysponuje się wysokim poziomem energii jest bardzo ważne.

Należy tak organizować obowiązki, by przeciwdziałać wykonywaniu kilku zadań w tym samym czasie. Duże znaczenie w przeciwdziałaniu procesowi wypalenia ma również odrywanie się całkowite od spraw zawodowych. Przerwy w pracy, odpoczynek, to czas, w którym nasze zaangażowanie winno się koncentrować na aktywności niezwiązanej z pracą zawodową, a która pozwoli wytworzyć zdrową równowagę oraz skutecznie uniknąć przeciążeniu obowiązkami i odpowiedzialnością.

Kolejnym aspektem skutecznej reorganizacji patologicznych schematów funkcjonowania jest zmiana komunikacji. Dużą rolę odgrywać może tu asertywna postawa w relacji ze współpracownikami jak też przełożonymi. Komunikatywne wyrażanie siebie, określanie swoich granic, przekonań, potrzeb, zdolność do odmowy lub obrony swego stanowiska. Zdrowa komunikacja w miejscu pracy, to również zdolność do delegowania odpowiedzialności. Zamiast pracować, żyć w przekonaniu, że wszystko jest naszym zadaniem, że tylko my zrobimy to dobrze, że musimy wszystko kontrolować, warto czasem poprosić kogoś, zlecić komuś wykonanie określonego zadania - "wydelegować odpowiedzialność".

Także w interesie pracodawców leży zapobieganie pojawianiu się stanu wypalenia zawodowego u pracowników. W repertuarze środków zapobiegawczych, które mogą stosować się między innymi:

- przykładanie dużej wagi do powierzania pracownikom zadań adekwatnych do ich możliwości i kompetencji,
- udzielanie obiektywnej i konstruktywnej oceny odnośnie pracy zatrudnionych osób,
- stwarzanie możliwości uczenia się i rozwoju,
- adekwatne wynagradzanie pracowników,
- kultura organizacyjna, w której cenione są pozytywne relacje interpersonalne,
- treningi z zakresu umiejętności interpersonalnych, komunikacji, rozwiązywania konfliktów oraz skutecznych sposobów radzenia sobie ze stresem.

Działania profilaktyczne z zakresu zapobiegania wypaleniu zawodowemu są całkiem realne i możliwe do spełnienia. Ważna jest świadomość, iż takie zagrożenie istnieje i zdecydowana postawa. Każdy z nas posiada olbrzymi potencjał i możliwości budowania efektywnego stylu przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Aktywność fizyczna, odpoczynek, relaks, hobby ma tu niebagatelne znaczenie. Szacunek i miłość do własnej osoby, szeroko rozumiana, ale mieszcząca się w zdrowych granicach troska o siebie może przynieść wymierne efekty.

Opracowała : Chełmowska Henryka

Bibliografia

Dla osób których powyższa tematyka zainteresuje polecam następujące publikacje:

Aronson, E. (1995). Człowiek, istota społeczna. Warszawa: PWN

Aronson, E. (1998). Człowiek istota społeczna. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN

Bilska, E.(2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. W:
<http://www.pismo.niebieskalinia.pl/index.php?id=253>, Ewa Bilska, Niebieska Linia, nr 4 / 2004

Fengler, J. (2001). Pomaganie mężczyznom. Gdańsk: GWP

Golińska, L., Świętochowski, W. (1998). Temperamentalne i osobowościowe uwarunkowania wypalenia zawodowego u nauczycieli. Psychologia Wychowawcza, 5, t. XLI (LV)

Okła, W., Steuden, S. (1998). Psychologiczne aspekty zespołu wypalenia. Roczniki Psychologiczne, t. I. s. 119-130, Lublin, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego

Okła, W., Steuden, S. (1999). Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających. Roczniki Psychologiczne, t. II, Lublin: Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego

Sęk, H (2004). Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN

Terelak, J. (2001). Psychologia stresu. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.

