

ZESPÓŁ WYPALENIA ZAWODOWEGO W PRACY PIELEŃNIARKI

The professional burnout in nursing

Agata Sodomka¹, Katarzyna Lomper², Anna Rycombel², Izabella Uchmanowicz²

¹ NZOZ Szpital Powiatowy w Wieruszowie

² Katedra Pielęgniarstwa Klinicznego, Zakład Pielęgniarstwa Internistycznego, Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu

adres do korespondencji: a-gedke007@wp.pl

STRESZCZENIE

Wstęp. Nieodzownym następstwem długotrwałego stresu jest wystąpienie syndromu wypalenia zawodowego. Wypalenie jest procesem, który rozwija się powoli. Pierwsze sygnały nie są dostrzegalne lub też są błędnie interpretowane. Szczególną grupą ryzyka narażoną na wypalenie są przedstawiciele zawodów pracujących dla ludzi i z ludźmi, a więc m.in. nauczyciele, policjanci, lekarze i pielęgniarki. Personel medyczny jest szczególnie narażony na wystąpienie syndromu wypalenia zawodowego, gdyż niejednokrotnie mimo ogromnego zaangażowania w pracę pacjent przegrywa w walce o zdrowie i życie.

Cel pracy. Zbadanie poziomu wypalenia zawodowego wśród pielęgniarek/pielęgniarzy.

Materiał i metody. W badaniu wzięło udział 82 respondentów (80 kobiet i 2 mężczyzn). Badanie dotyczyło pielęgniarek/pielęgniarzy zatrudnionych w NZOZ Szpitala Powiatowego w Wieruszowie i zostało przeprowadzone w roku 2012. Do badania wykorzystano ankietę własnego autorstwa, która składała się z 22 pytań. Pytania ankiety zostały pogrupowane tematycznie: pierwsze cztery miały na celu zbadanie poziomu zmęczenia pracą, kolejnych pięć miało sprawdzić występowanie symptomów wypalenia zawodowego. Następne zagadnienia ankiety diagnozowały reakcję na stres chroniczny, empatię wobec pacjentów oraz stopień pozytywnego postrzegania pracy.

Wyniki. Jednoznacznie o występowaniu wypalenia zawodowego mówią aż 40% pielęgniarek ze średnim stażem zatrudnienia, nieco mniej, bo 35% najmłodszych respondentów, również przyznaje, że mimo niezbyt długiego okresu pracy symptomy wypalenia są już u nich dostrzegalne. Natomiast najdłużej pracujące w zawodzie (tylko w 33%) mówią o wypaleniu zawodowym.

Wnioski. Wypalenie zawodowe osiąga głównie pielęgniarki ze stażem pracy od 10 do 19 lat. Najlepiej zaprezentowały się pielęgniarki z najdłuższym stażem pracy. Zasadniczy wpływ na postawę, zaangażowanie i wystąpienie symptomów wypalenia zawodowego ma poczucie skuteczności i wrażenie, że w pracy nie osiągnęło się znaczących rezultatów.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, stres chroniczny.

SUMMARY

Background. An essential consequence of prolonged stress is an instance of burnout syndrome. Burn-out is a process that develops slowly. The first signs are not visible or are misinterpreted. Special risk group exposed to burn are professionals working for and with people, and so teachers, police officers, doctors and nurses. Medical staff is particularly exposed to the instance of the burnout syndrome, because more often than not, despite a huge involvement in the work of the patient loss in the fight for health and life.

Objectives. To examine the level of burnout among nurses.

Material and methods. The study involved 82 respondents (80 women and 2 men). The study included nurses working in Hospital in Wieruszów it was carried out in 2012. We used a questionnaire that was developed by authors of this study, which consisted 22 questions. The survey questions have been grouped thematically, and so the first four questions were designed to examine the fatigue level of work, the following five questions were supposed to check the occurrence of symptoms of burnout. Another poll issues diagnosed the chronic stress, empathy to patients and the degree of positive perception of the work.

Results. The occurrence of burnout was confirmed by 40% of nurses with the average length of employment, slightly less because 35% of the youngest respondents also confirm the burnout. Only 33% of nurses who are working for a long time in the profession confirm the professional burnout.

Conclusions. Burnout reaches mainly nurses with experience lasting from 10 to 19 years. Impact on the attitude, commitment and an instance of the symptoms of burnout has a sense of efficacy and the impression that the work did not get significant results.

Key words: burnout, stress chronic.

WSTĘP

Personel medyczny jest szczególnie narażony na wystąpienie syndromu wypalenia zawodowego, gdyż niejednokrotnie mimo ogromnego zaangażowania w pracę jego pacjent przegrywa w walce o zdrowie i życie. Wypalenie zawodowe to swoisty, długotrwały proces, który w początkowej fazie bywa mylnie interpretowany. Jest on rezultatem długotrwałego lub/i powtarzającego się obciążenia w wyniku długoletniej, intensywnej pracy dla innych ludzi [1].

Należy zwrócić uwagę, że zjawisko wypalenia zawodowego nie pojawia się z dnia na dzień. Jest to dynamiczny proces psychiczny, w którym dochodzi do skumulowania się symptomów informujących o narastaniu i pogłębianiu się problemów [2]. Wypalenie jest więc procesem wieloetapowym i dotyczy przede wszystkim tych, którzy podjęli pracę w zawodach, tzw. służb społecznych (pielęgniarki, lekarze, nauczyciele, policjanci). Jednak praca w warunkach ciągłego obciążenia emocjonalnego

prowadzi do negatywnych konsekwencji [3]. Można więc powiedzieć, że stres, a w konsekwencji wypalenie zawodowe, są wpisane w rolę zawodową. Kluczowym czynnikiem dla rozwoju wypalenia zawodowego jest zgeneralizowane doświadczenie niepowodzenia w zmaganiu się ze stresem i powstanie przekonania o niemożności radzenia sobie z trudnościami, uciążliwościami, konfliktami i frustracjami w życiu zawodowym. Duże znaczenie ma tu również występowanie rozbieżności między oczekiwaniami a realiami zawodu [4].

Tak więc zapobieganie wypaleniu zawodowemu jest istotnym czynnikiem funkcjonowania w pracy. Należy zacząć od zweryfikowania własnych ideałów, a także oczekiwań i żądań, jakie roszczą wobec konkretnej osoby jej współpracownicy.

CEL PRACY

Celem pracy jest zbadanie poziomu wypalenia zawodowego wśród pielęgniarek/pielęgniarzy.

MATERIAŁ I METODY

W badaniu wzięło udział 82 respondentów (80 kobiet i 2 mężczyzn). Badanie dotyczyło pielęgniarek/pielęgniarzy zatrudnionych w NZOZ Szpitala Powiatowego w Wieruszowie i zostało przeprowadzone w dniach 18–22 listopada 2012 r.

Wszyscy ankietowani wyrazili zgodę na udział w badaniu, które gwarantowało pełną anonimowość. Uzyskano zgodę na przeprowadzenie badania Prezes ZOZ w Wieruszowie.

Do badania wykorzystano ankietę własnego autorstwa, która składała się z 22 pytań. Pytania ankiety zostały pogrupowane tematycznie i tak: pierwsze cztery miały na celu zbadanie poziomu zmęczenia pracą, kolejnych pięć miało sprawdzić występowanie symptomów wypalenia zawodowego. Następne zagadnienia ankiety zdiagnozowały reakcję na stres chroniczny, empatię wobec pacjentów oraz stopień pozytywnego postrzegania pracy. Wszystkie pytania były pytaniami zamkniętymi, a warianty możliwych odpowiedzi były we wszystkich pytaniach tylko dwa: tak, nie. Taka konstrukcja wariantów odpowiedzi ułatwiła ich jednoznaczną interpretację.

WYNIKI

W badaniu wzięło udział 82 respondentów, z czego, aż 80 osób to kobiety, a tylko 2 to mężczyźni. Kobiety stanowiły więc 98% badanych, zaś męska część personelu – 2% badanej populacji (tab. 1). Mężczyźni należeli do nowozatrudnionych w placówce i staż ich pracy wynosił 2 lata. Aby w pełni scharakteryzować respondentów, dokonano ich podziału na trzy grupy, biorąc pod uwagę czas pracy w zawodzie (tab. 2). Najliczniejszą grupę badanych stanowiły pielęgniarki pracujące w zawodzie od 20 do ponad 30 lat. Ta grupa stanowiła 51% badanych. Nieco mniejszą grupę – 32% stanowił narybek w zawodzie, czyli zatrudnieni od 1 roku do 9 lat. Najmniejszą 14-osobową grupę reprezentowały pielęgniarki pracujące od 10 do 19 lat (17% badanej populacji).

Tabela 1. Podział respondentów ze względu na płeć

Respondenci ze względu na płeć	Wynik udzielonych odpowiedzi wyrażony w liczbach bezwzględnych	Wynik udzielonych odpowiedzi wyrażony w procentach
Ogółem	82	100
Kobiety	80	98
Mężczyźni	2	2

Tabela 2. Struktura stażu pracy w zawodzie

Praca w zawodzie pielęgniarki/pielęgniara wyrażona w latach	Wynik udzielonych odpowiedzi wyrażony w liczbach bezwzględnych	Wynik udzielonych odpowiedzi wyrażony w procentach
Od 1 roku do 9 lat	26	32
Od 10 lat do 19 lat	14	17
Od 20 lat do 30 i więcej	42	51

Pierwsza grupa pytań, dotycząca zmęczenia pracą, pozwoliła na osiągnięcie dość zaskakujących wyników (tab. 3). Na szczególną uwagę zasługuje porównanie najdłużej zatrudnionych i najkrócej pracujących w zawodzie. W pierwszym pytaniu ankiety respondenci wypowiedzieli się na temat emocjonalnego wyczerpania pracą. Najbardziej wyczerpani są najkrócej pracujący w zawodzie – aż 54% osób zatrudnionych od 1 roku do 9 lat zdecydowanie udzieli odpowiedzi twierdzącej na zadane pytanie. Natomiast pielęgniarki ze stażem pracy powyżej 20, a nawet 30 lat – tylko w 46% odczuwa wyczerpanie emocjonalne, a ponad połowa badanych z tej grupy nie czuje tego rodzaju zmęczenia. Podobnie pytanie dotyczące znużenia pracą – najmniejsze znużenie odczuwają pielęgniarki z najdłuższym stażem pracy, zaś największe, bo aż 83% – pielęgniarki pracujące od 10 do 19 lat w zawodzie. Niepokojąca jest również liczba odpowiedzi na kolejne pytania dotyczące zmęczenia na początku dnia, przed rozpoczęciem nowego dnia pracy. Najwięcej twierdzących odpowiedzi – aż 33% – udzieliły pielęgniarki pracujące od 10 do 19 lat, a nieco mniej, bo 30% odpowiedzi „tak” – udzielili najkrócej

pracujący respondenci. Najkorzystniej wypadła znowu grupa najstarszych w zawodzie – tylko 21% badanych tej populacji odczuwa zmęczenie na początku budzącego się dnia. W odniesieniu do ostatniego pytania dotyczącego przemęczenia całym dniem pracy – wyniki nie zaskakują. Znowu najbardziej zmęczeni są najmłodszy w zawodzie – aż 46% udzieliło odpowiedzi twierdzącej, a 40% – pielęgniarki ze średnim stażem pracy. Natomiast zmęczenie występuje tylko u 31% – profesjonalistek – pracujących w zawodzie najdłużej.

Takie wyniki badania zaskakują i poddają w wątpliwość obiegowe opinie o młodości, sile i odporności. Być może wyniki ankiety spowodowane są specyficzną pracą w zawodzie pielęgniarki/pielęgniara, która przede wszystkim jest pracą zmianową. Dereglacja pracy organizmu przez nocne dyżury zapewne niekorzystnie wpływa na samopoczucie i siły vitalne, zaangażowanie w pracę itd. Czynniki te dla najkrócej pracujących są jak widać bardzo dotkliwe i mocno odczuwalne, natomiast najdłużej zatrudnione respondenci prawdopodobnie przyzwyczaiły się do takiej organizacji dnia pracy w korelacji z życiem prywatnym. Poszczególne dane zawiera tabela 3.

Tabela 3. Zmęczenie pracą

Pytanie ankiety	Procentowy udział odpowiedzi TAK	Procentowy udział odpowiedzi NIE
Przez moją pracę czuję się emocjonalnie wyczerpana		
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	54%	46%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	46%	54%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	45%	55%
Pytanie ankiety	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Na koniec dnia pracy często czuję się znużona		
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	65%	35%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	83%	17%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	57%	43%
Pytanie ankiety	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Wstając rano, czuję się zmęczona, kiedy widzę przed sobą nowy dzień pracy		
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	30%	70%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	33%	67%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	21%	79%
Pytanie ankiety	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Bardzo mnie wyczerpuje całodzienna praca z pacjentami		
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	46%	54%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	40%	60%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	31%	69%

Kolejna grupa pytań dokonuje oceny występowania symptomów wypalenia zawodowego. Jednoznacznie o występowaniu wypalenia zawodowego mówi aż 40% pielęgniarek ze średnim stażem zatrudnienia, nieco mniej, bo 35% najmłodszych respondentów, również przyznaje, że mimo niezbyt długiego okresu pracy symptomy wypalenia również już u nich są dostrzegalne. Natomiast najdłużej pracujące w zawodzie – tylko w 33% – mówią o wypaleniu zawodowym. Kolejne pytanie dotyczyło frustracji wywołanej sprawami zawodowymi i tu również największe powody do narzekań (aż 38%) mają pielęgniarki/pielęgniarze ze stażem pracy od 1 roku do 9 lat. Na poziomie 33% kształtowały się wypowiedzi na ten temat dwóch pozostałych grup respondentów. Respondenci musieli ocenić uciążliwość wykonywanej pracy. Ponad połowa badanych (52%) z najdłuższym stażem pracy nie uważa swojej pracy za uciążliwą. Natomiast aż 65% najkrócej zatrudnionych ocenia pracę jako ciężką. W odniesieniu do pielęgniarek zatrudnionych od 10 do 19 lat niewiele ponad połowa (54%) również uważa, że pracuje zbyt ciężko. Optymizmem napawają wyniki, jakie uzyskiwano w kolejnym pytaniu dotyczącym stresu związanego z bezpośrednim kontaktem z pacjentami. Pielęgniarki/pielęgniarze

pracujący najkrócej tylko w 8% uważają kontakt z pacjentem za stresujący. Może to wynikać z większej świadomości osób krótko pracujących. Zawód pielęgniarki/pielęgniarsza opiera się na bezpośrednim kontakcie z pacjentem, któremu może towarzyszyć stres w różnym stopniu nasilenia. Sukcesywnie wyniki odpowiedzi dotyczące stresu związanego z kontaktem bezpośrednim z pacjentem rosną proporcjonalnie wraz ze stażem pracy, i tak odpowiednio wynoszą: 13% (pielęgniarki zatrudnione od 10 do 19 lat) i 19% – najdłużej pracujące respondentki. Wyniki te świadczą o tym, że im dłużej obcuje się z ludźmi, którzy niejako stanowią „warsztat pracy”, tym bardziej deprymuje ich obecność. W ostatnim pytaniu respondenci ocenili poziom swojej zawodowej wiedzy. Zarówno najkrócej, jak i najdłużej zatrudnione w zawodzie (aż 92%) stwierdziły, że nie osiągnęły granic swojej mądrości. Taki wynik nie dziwi w odniesieniu do najmłodszych, gdyż wiedza praktyczna i umiejętności nabywane są latami. Zaskakuje jednak, że pielęgniarki z tak długim stażem również nie wierzą w swoją wiedzę i możliwości. Być może osoby te latami miały wpajane, że autorytetem może być lekarz, a nie pielęgniarka. Ona ma wykonywać polecenia, a nie chwalić się swoją wiedzą. Stąd niepewność i brak wiary we własne możliwości. Omówione wyniki przedstawia tabela 4.

Tabela 4. Symptomy wypalenia zawodowego

Pytanie ankiety <i>Przez moją pracę czuję się wypalona</i>	Procentowy udział odpowiedzi TAK	Procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	35%	65%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	40%	60%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	33%	67%
Pytanie ankiety <i>Przez moją pracę czuję się sfrustrowana</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	38%	62%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	33%	67%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	33%	67%
Pytanie ankiety <i>Mam wrażenie, że zbyt ciężko pracuję</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	65%	35%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	54%	46%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	48%	52%
Pytanie ankiety <i>Za bardzo mnie stresuje praca w bezpośrednim kontakcie z pacjentami</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	8%	92%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	13%	87%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	19%	81%
Pytanie ankiety <i>Mam wrażenie, że osiągnęłam granicę mojej mądrości</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	8%	92%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	13%	87%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	8%	92%

W kolejnej grupie pytań zbadano reakcję na stres chroniczny, który jest nieodzownym elementem pracy, w której walczy się o zdrowie, a często o życie pacjenta. Dokonując pobieżnej analizy tej grupy pytań, wyniki są bardzo obiecujące. Dowodzą bowiem, że mimo stresu i specyficznych warunków pracy postrzeganie problemów pacjentów i zaangażowanie w pracę nie mija wraz z wydłużaniem stażu pracy, a wprost przeciwnie – wzrasta. I tak, w pytaniu pierwszym tej grupy, dotyczącym przedmiotowego traktowania pacjentów, negatywnych odpowiedzi udzieliła zdecydowana większość ankietowanych. Brak przedmiotowego traktowania pacjentów deklarują odpowiednio: 65% – najkrócej pracujące w zawodzie, 74% – pielęgniarki ze średnim stażem zatrudnienia i aż 79% – najdłużej zatrudnione. Przedstawione wyniki mówią same za siebie – wzrost zainteresowania

pacjentem i brak przedmiotowości w ich traktowaniu wzrasta ze stażem pracy. Podobnie kształtowały się wypowiedzi na temat obojętności wobec potrzebujących. Najbardziej pozytywnych reakcji można oczekiwać od personelu szpitala pracującego 20, a nawet 30 lat. Wykonywany zawód uwrażliwia na potrzeby innych aż 71% badanych z tej grupy. O braku obojętności mówi też 65% najmłodszych respondentów. Niepokoi jednak fakt, że blisko 50% pielęgniarek ze średnim stażem zatrudnienia deklaruje obojętność na potrzeby innych, czego wynikiem jest wykonywany zawód. Natomiast w odpowiedzi na stres chroniczny część ankietowanych wyraża obawę, że wykonywana praca czyni respondenta mniej współczującym. Niecała połowa (43%) najkrócej pracujących wyraża obawy występowania zobojętnienia. Pielęgniarki o średnim stażu pracy w 33% mówią o obojętności, natomiast najdłużej zatrudnione – tylko w 29% przyznają się do tego faktu. Być może tak kształtujące się wyniki odpowiedzi mają ścisły związek z wiedzą i doświadczeniem nabywanym latami. Im jest ono większe, tym większa możliwość niesienia pomocy innym, a odczuwanie współczucia jest najlepszym podłożem do działania. Mimo, że czas przebywania chorych na oddziałach szpitalnych jest ograniczony, to jednak zainteresowanie pacjentem i jego problemami nie kończy się z chwilą opuszczenia szpitala. W większości, około 70% personelu niezależnie od stażu pracy, los pacjentów nie jest obojętny. To poniekąd sprawdzanie, czy efekty pracy na oddziale dały jakieś wymierne efekty, co może działać w przypadku poprawy zdrowia – motywująco, zaś w przypadku pogorszenia – deprymująco.

Tabela 5. Reakcje na stres chroniczny

Pytanie ankiety <i>Mam wrażenie, że traktuję niektórych pacjentów, jakby byli przedmiotami</i>	Procentowy udział odpowiedzi TAK	Procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	35%	65%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	26%	74%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	21%	79%
Pytanie ankiety <i>Stałam się bardziej obojętna wobec potrzebujących, odkąd wykonuję tę pracę</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	35%	65%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	46%	54%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	29%	71%
Pytanie ankiety <i>Obawiam się, że moja praca czyni mnie mniej współczującym</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	43%	57%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	33%	67%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	29%	71%
Pytanie ankiety <i>W rzeczywistości nie interesuje mnie, co stanie się z niektórymi pacjentami</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	35%	65%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	26%	74%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	27%	73%
Pytanie ankiety <i>Mam wrażenie, że niektórzy pacjenci i ich krewni sądzą, iż to ja ponoszę odpowiedzialność za ich problemy</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	85%	15%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	87%	13%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	55%	45%

W ostatnim z tej grupy pytań respondenci wypowiedzieli się na temat postrzegania pracy pielęgniarek przez rodziny pacjentów, którzy niekiedy obwiniają za brak efektów w leczeniu właśnie pielęgniarkę. O ile najkrócej zatrudnieni respondenci i ci ze średnim stażem pracy tylko w blisko w 13–15% odnoszą takie wrażenie, to pielęgniarki z najdłuższym stażem pracy – aż w 55% odczuwają presję rodziny, że niepowodzenie w leczeniu jest ich

winą. Tak dużą rozbieżność w wynikach możemy wytłumaczyć tym, że im dłużej obcujemy z ludźmi różnymi charakterologicznie, o postawie roszczeniowej, tym trudniej wchodzimy w pozytywne z nimi relacje. Szczegółowe wyniki przedstawia tabela 5.

Zaprezentowane powyżej wyniki odzwierciedlają wrażliwość personelu na potrzeby innych. W ujęciu ogólnospołecznym dopełnieniem tego obrazu są odpowiedzi na pytania z grupy nazwanej – współodczuwanie problemów pacjentów, czyli empatia. W tej grupie pytań znalazły się tylko trzy, spośród 22 zamieszczonych w ankiecie. Mają one wydźwięk pozytywny, a wyniki też napawają optymizmem. W pierwszym z pytań ponad połowa badanych deklaruje łatwość odczytywania myśli i pragnień pacjentów. Najstarsze i najmłodsze stażem pielęgniarki udzieliły twierdzących odpowiedzi odpowiednio na poziomie 56 i 54%. Natomiast pielęgniarki zatrudnione od 10 do 19 lat łatwość porozumiewania określają na poziomie aż 67%. Samo zrozumienie potrzeb powinno iść w parze z efektywnym ich rozwiązywaniem. Również w tym wypadku ponad połowa udzieliła odpowiedzi „tak”, przy czym najwięcej, bo 62% pozytywnych odpowiedzi, udzielił najmłodszy respondent. Pozostałe pielęgniarki z dwóch grup wiekowych co do stażu pracy mają zbliżone wyniki na poziomie około 55%. Natomiast w odniesieniu do ostatniego pytania tej grupy, efektywnie swoją pracę ocenia 78% najmłodszych respondentów, 67% – ze średnim stażem zatrudnienia i 76% – z najdłuższym okresem pracy w zawodzie uważając, że praca i włożony w nią wysiłek pozytywnie wpływa na życie. Wyniki prezentuje tabela 6.

Tabela 6. Współodczuwanie problemów innych, empatia

Pytanie ankiety <i>Łatwo mogę zrozumieć, co moi pacjenci myślą na określone tematy</i>	Procentowy udział odpowiedzi TAK	Procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	54%	46%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	67%	33%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	56%	44%
Pytanie ankiety <i>Udaje mi się skutecznie rozwiązywać problemy moich pacjentów</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	62%	38%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	54%	46%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	55%	45%
Pytanie ankiety <i>Mam wrażenie, że przez moją pracę pozytywnie wpływam na życie</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	78%	22%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	67%	33%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	76%	24%

Niejako na podsumowanie, ostatnie pytania ankiety określają stopień pozytywnego postrzegania pracy przez respondentów. Pierwsze pytanie ostatniej grupy miało na celu zbadanie, czy pielęgniarki/pielęgniarze czują, że pokłady energii, które posiadają, pozwalają na pełne zaangażowanie się w pracę. Niepokojące wyniki otrzymano od respondentek ze stażem pracy od 10 do 19 lat. Aż 60% badanych jednoznacznie twierdzi, że takich pokładów energii w ogóle nie posiada. Natomiast ich najstarsze koleżanki w zawodzie tylko w 33% przyznają, że brak energii przeszkadza w wypełnianiu obowiązków. Najmłodsze z kolei w zawodzie w 46% narzekają na deficyt energii. Znowu zauważamy rozbieżność, najdłużej wykonujące zawód mają największy zapał do pracy. Być może profesjonalizm, znajomość zawodu oraz otoczenia, a także idea niesienia pomocy innym, przez lata tak dalece wrosła w świadomość tych kobiet, że to już jest sposób na życie. W kolejnym pytaniu badani mieli określić stopień umiejętności wytworzenia rozluźnionej atmosfery. Najtrudniej przychodzi to (tylko w 46%) pielęgniarkom ze średnim stażem, a najłatwiej (73%) – najkrócej pracującym w zawodzie. Najstarsze adeptki pielęgniarstwa mniej więcej w połowie (58%) posiadają taką umiejętność. Wykonując jakąkolwiek pracę, za-

uważa się, że wzrasta w nią zaangażowanie, jeśli widać miarodajne efekty. Powoduje to dobry humor, ożywienie i pozytywne nastawienie do świata i do ludzi. Takie efekty aż w ponad 70% uzyskują najstarsze i najmłodsze respondentki. Jednak znacznie trudniej na poprawę dobrego nastroju wywołanego dobrą współpracą z pacjentem u pielęgniarek zatrudnionych od 10 do 19 lat. W tym wypadku tylko 40% deklaruje ożywienie w wyniku efektywnej pracy. Praca pielęgniarki jest o tyle nietypowa, że efekty jej medycznego wsparcia bywają widoczne po długim okresie, a czasem dopiero wtedy, kiedy pacjent opuszcza szpital i nie ma z nim kontaktu – o efektach w ogóle trudno mówić. Dlatego też w około 50% wszystkich badanych (przy niewielkim odchyleniu od tej średniej) nie mówi się o osiąganiu znaczących celów w pracy zawodowej. I choć w poprzednich pytaniach respondentki w dużej mierze wyraziły zainteresowanie stanem pacjentów nawet po zakończonym leczeniu, to czasem brak informacji zwrotnej nie pozwala na zaliczenie opieki nad pacjentem na poczet swoich sukcesów. Ostatnie pytanie ankiety pozwoliło na ocenę zaangażowania emocjonalnego i traktowanie ze spokojem lub bez niego napotykanym w pracy problemów. Podobne wyniki ponad 60% uzyskały najstarsze i najmłodsze respondentki. Natomiast najbardziej „spokojnymi” okazały się pielęgniarki ze średnim stażem pracy – aż w 74% deklarują brak impulsywności w zderzeniu z problemami. Szczegółowe wyniki zostały przedstawione w tabeli 7.

Tabela 7. Pozytywne postrzeganie pracy

Pytanie ankiety <i>Czuję w sobie duże pokłady energii</i>	Procentowy udział odpowiedzi TAK	Procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	54%	46%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	40%	60%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	67%	33%
Pytanie ankiety <i>Z łatwością przychodzi mi wytworzenie rozluźnionej atmosfery</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	73%	27%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	46%	54%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	58%	42%
Pytanie ankiety <i>Czuję się ożywiona, kiedy ściśle współpracuję z moimi pacjentami</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	78%	22%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	40%	60%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	76%	24%
Pytanie ankiety <i>W mojej pracy osiągnęłam wiele znaczących celów</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	57%	43%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	46%	54%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	54%	46%
Pytanie ankiety <i>W mojej pracy traktuję problemy emocjonalne bardzo spokojnie</i>	procentowy udział odpowiedzi TAK	procentowy udział odpowiedzi NIE
Pielęgniarki ze stażem pracy od 1–9 lat	65%	35%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 10–19 lat	74%	26%
Pielęgniarki ze stażem pracy od 20–30 lat	63%	37%

DYSKUSJA

Pielęgniarki są grupą zawodową, która w szczególny sposób jest narażona na występowanie symptomów wypalenia zawodowego. Osoby wybierające ten właśnie zawód mają mocno rozwiniętą postawę prospołeczną [5].

Przedstawione powyżej wyniki badań dowodzą, że wszyscy respondenci prezentują postawę prospołeczną. Jednak w zależności od stażu pracy czynności wykonywane są z większym lub mniejszym zaangażowaniem. W niektórych działaniach

badani przyznają się do braku emocjonalnego zaangażowania graniczącego z obojętnością, a także innych symptomów, które świadczą o wypaleniu zawodowym.

Najmniej korzystnie wypadła tu grupa pielęgniarek zatrudnionych w zawodzie od 10 do 19 lat. Rutyna zabija radość z niesienia pomocy, brak emocji powoduje uprzedmiotowienie pacjentów i ich problemów. W psychologii przedmiotu takie zachowanie nazwane jest mechanizmem kontroli przez unikanie. Z jednej strony stosowanie przez badane mechanizmu unikania zwiększa ich poczucie obciążenia i tym samym wypalenia, a jednocześnie już samo stosowanie unikania nawet bez towarzyszącego poczucia dyskomfortu – powiększa wypalenie. Mechanizm ten potwierdza rolę obciążenia psychicznego w powstawaniu i rozwoju wypalenia, a także wskazuje na bezpośrednie niebezpieczeństwo, jakie wiąże się z tendencją do unikania [6].

Najlepiej zaprezentowały się pielęgniarki z najdłuższym stażem pracy, które mimo osiągnięcia wieku średniego z pozytywnym ładunkiem emocjonalnym witają nowy dzień pracy, a pokłady ich wrażliwości i współczucia nie tylko nie maleją, ale wzrastają. Jedyne, co można tu zauważyć, to większy niż u innych respondentów dystans do ludzi i budowanie swego muru bezpieczeństwa w kontakcie z innymi.

Podobne wyniki do wyżej zaprezentowanych uzyskał Lief i Fox, którzy w 1984 r. przeprowadzili badania na grupie studentów medycyny sprawdzając ich predyspozycje do wykonywanego w przyszłości zawodu. Po analizie wyników pojawiło się w literaturze przedmiotu pojęcie „zdystansowanej troski”. Jest to postawa polegająca na połączeniu dwóch, wydawałoby się sprzecznych, zachowań: współczucie i zaangażowanie z dystansem emocjonalnym. Oznacza to, że idealny pracownik w relacji z pacjentem koncentruje się na nim oraz ma na względzie jego dobro (wg. [4]). Jednocześnie blokuje wewnętrznie wchodzenie w relacje emocjonalne. Takie zachowanie jest niewątpliwie symptomem wypalenia zawodowego i można je

zauważyć u najstarszych pielęgniarek z omawianego badania ankietowego.

Z całą pewnością można stwierdzić, że kluczowy duży wpływ na postawę, zaangażowanie i wystąpienie symptomów wypalenia zawodowego ma poczucie skuteczności i wrażenie, że w pracy nie osiągnęło się znaczących rezultatów. Jeżeli takie odczucia będą towarzyszyły latami, to zawodowe bankructwo w sensie emocjonalnym jest więcej niż pewne [7].

Trudno dywagować nad konkretnymi wynikami liczbowymi uzyskanymi po przeprowadzeniu badania ankietowego. Warto natomiast zastanowić się nad przyczynami tego stanu rzeczy. Odpowiedzialny za taki stan rzeczy jest system edukacyjny pielęgniarek, który kładzie nacisk na nabywanie umiejętności praktycznych, wprowadzających niejako zmiany w stanie i w ciele pacjenta. Brakuje tu jednak dwóch elementów: ćwiczenia umiejętności społecznych i rozwijania samoświadomości oraz kształtowania potrzeb korzystania z instytucji te umiejętności promujących, np. doradztwa zawodowego czy profesjonalnych grup wsparcia [8]. To ważny aspekt, zapewniający poszukiwanie efektywnych sposobów rozwiązywania problemów powstałych w kontakcie z człowiekiem chorym. Można więc zaryzykować stwierdzenie, że podnoszenie umiejętności interpersonalnych pielęgniarek mogłoby być dobrą inwestycją, która ma wielowymiarowe korzyści: lepsza jakość życia personelu to również poprawa sytuacji pacjenta, a w efekcie oferowanie mu lepszych warunków zdrowia [9].

WNIOSKI

1. Wypalenie zawodowe dosięga głównie pielęgniarki ze stażem pracy od 10 do 19 lat.
2. Najlepiej zaprezentowały się pielęgniarki z najdłuższym stażem pracy.
3. Zasadniczy wpływ na postawę, zaangażowanie i wystąpienie symptomów wypalenia zawodowego ma poczucie skuteczności i wrażenie, że w pracy nie osiągnęło się znaczących rezultatów.

BIBLIOGRAFIA

1. Chodkiewicz J. *Psychologia zdrowia. Wybrane zagadnienia*. Łódź: Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna; 2005.
2. Aronson E. *Człowiek – istota społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo PWN; 1978.
3. Ogińska-Bublik N. *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*. Warszawa: Difin; 2006.
4. Terelak JF. *Człowiek i stres*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza Branta; 2008.

5. Sandrin L. *Jak się nie wypalić pomagając innym*. Kielce: Jedność; 2006.
6. Sęk H. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: PWN; 2004.
7. Rogala-Pawelczyk G, Parkitna J. Zespół wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek pediatrycznych. *Pielęgniarka i Położna* 2003; 5: 8.
8. Litzke SM, Schuh H. *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: GWP; 2007.
9. Tucholska S. Christiny Maslach koncepcja wypalenia zawodowego. *Przeegl Psychol* 2001; 3: 305.

Adres do korespondencji:

Dr n. med. Izabella Uchmanowicz
Katedra Pielęgniarstwa Klinicznego
Wydział Nauk o Zdrowiu
Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu
ul. Bartla 5
51-617 Wrocław
Tel.: 71 784 18 24; fax: 71 345 93 24
E-mail: izabella.uchmanowicz@umed.wroc.pl

Praca wpłynęła do Redakcji: 08.02.2014 r.

Po recenzji: 18.03.2014 r.

Zaakceptowano do druku: 21.03.2014 r.