

Jak pomagać innym i nie wypalić się?

Określenie „wypalenie zawodowe” (ang. *job burnout*) pojawiło się w literaturze psychologicznej po raz pierwszy na początku lat 70-tych XX wieku. Psychiatra Herbert J. Freudenberger zaobserwował to zjawisko u młodych wolontariuszy pracujących w ośrodkach dla narkomanów (Bilska, 2004). Zauważył u nich stopniowy spadek entuzjazmu i zaangażowania, co przypisywał niewielkim gratyfikacjom, jakie otrzymywali, w stosunku do dużego wysiłku, jaki wkładali w swoją pracę. Z kolei psycholog Christina Maslach (1976) odnotowała w swoich badaniach naukowych, że spadek entuzjazmu i wyczerpanie emocjonalne występuje u pracowników służby zdrowia (Zob. **Ramka 1**). Od tamtej pory badaniami objęto wiele innych grup zawodowych.

Ramka 1. Przejawy wypalenia zawodowego.

Maslach (2000) wyróżnia trzy składniki wypalenia zawodowego:

- **wyczerpanie emocjonalne** – czyli przeciążenie, które objawia się w sferze psychicznej, fizycznej i emocjonalnej, problemy somatyczne (np. bezsenność, bóle głowy, ciągłe uczucie zmęczenia), zniechęcenie do pracy, czasami poczucie braku sensu życia i pracy;
- **depersonalizacja** – oznacza bezduszne lub zbyt negatywne reagowanie na osoby, którym się pomaga (pacjentów, uczniów itd.), przedmiotowe ich traktowanie, brak empatii, czasami obwinianie ich za niepowodzenia w pracy;
- **obniżone poczucie dokonań osobistych** – niezadowolenie z własnych osiągnięć zawodowych, czasami utrata zdolności do rozwiązywania problemów i adaptacji do wymagań zawodowych.

Zarówno wyczerpanie emocjonalne, jak i depersonalizacja mogą paradoksalnie chronić zasoby emocjonalne, które w przypadku wypalenia zawodowego są mocno uszczuplone.

Źródło: Maslach (2000).

Okazuje się, że wypalenie zawodowe najczęściej pojawia się u osób wykonujących zawody wymagające dużego zaangażowania emocjonalnego i intensywnych relacji z ludźmi (np. lekarz, pielęgniarka, psycholog, nauczyciel).

Można je określić mianem „zawodów misyjnych” (Paluchowski, Hornowska, Haładziński i Kaczmarek, 2014). Ta misyjność wiąże się z chęcią i gotowością do poświęcenia swojego czasu czy nawet zdrowia na rzecz innych osób.

Przedstawiciele tych zawodów często mają poczucie misji i rozpoczynają pracę z dużym entuzjazmem i zaangażowaniem. *Co takiego się dzieje, że u niektórych osób dochodzi do spadku tego entuzjazmu i rozwija się wypalenie zawodowe?*

Kiedy w 2014 roku zadano podobne pytanie personelowi medycznemu Hospicjum Paliu w Poznaniu (50 osobom), to 84% respondentów odpowiedziało, że ich zdaniem głównym powodem wystąpienia syndromu wypalenia zawodowego jest zaniedbywanie należytego wypoczynku, nadmierne poświęcanie się pracy oraz brak życia osobistego (Parużyńska, Nowomiejski i Rasińska, 2015). Aby doszło do wypalenia zawodowego to zaniedbywanie wypoczynku musi się powtarzać. Droga, która może prowadzić do wypalenia zawodowego wygląda w przybliżeniu tak: osoba jest uprzejma i pełna idealizmu, dużo pracuje, aż dochodzi u niej do przepracowania, w związku z czym jest mniej uprzejma i ma poczucie winy z tego powodu, po czym wkłada coraz większy wysiłek w to, aby być znowu miłą i solidną w pracy, co nie przynosi efektów, następnie odczuwa bezradność, jej wyczerpanie pogłębia się, odczuwa większą awersję do klientów/pacjentów, potem apatię, a na kolejnym etapie wewnętrzny sprzeciw i złość, aż wreszcie dochodzi u niej do pełnoobjawowego wypalenia (Fengler, 2011). Na ostatnim etapie może dojść do nieprzemysłanej rezygnacji z pracy.

Biorąc pod uwagę powody stanu wypalenia łatwo zauważyć, że może on wystąpić nie tylko u osób, które świadczą pomoc zawodowo, jednak również u tych, które pomagają innym niezależnie od wykonywanego zawodu (np. opiekunowie osób chorujących przewlekłe, wolontariusze udzielający wsparcia po stracie). Siła przeżywanych emocji po stronie osób potrzebujących pomocy, a także u osób wspierających będzie szczególnie duża w sytuacji, gdy mamy do czynienia ze śmiercią lub ciężką chorobą dziecka.

Towarzysząc drugiej osobie w czymś trudnym najczęściej nie pozostajemy obojętni, nawet jeśli jest to osoba całkiem obca. Prawie automatycznie reagujemy empatią. Badania naukowe pokazują, że nie zawsze empatia (rozumiana jako współodczuwanie tych emocji, które odczuwa osoba wspierana) jest dobra dla naszego zdrowia (Klimecki, Singer, 2012). Ograniczenie empatii, żeby zachować zdrowie fizyczne i psychiczne oraz zapobiec wypaleniu zawodowemu, nie musi wcale

oznaczać oziębłości czy obojętności. Okazuje się, że znacznie zdrowsze jest okazywanie współczucia, rozumianego jako troska o drugą osobę i starania, żeby zmniejszyć lub usunąć cierpienie tej drugiej osoby (tamże). Oznacza to nastawienie na aktywność, żeby tę osobę jakoś wesprzeć i nie pozostać biernym. Co ważne, nie jest to ucieczka od cierpienia czy unikanie przykrości. Współczucie jest możliwe, gdy osoba pomagająca akceptuje rzeczywistość i dopuszcza do świadomości to, że druga osoba naprawdę cierpi. Ma dla niej życzliwość i inne pozytywne uczucia. Są to inne emocje, niż w przypadku samej empatii i to one mogą chronić przed wypaleniem zawodowym. I chociaż gotowość do poświęcania zdrowia jest niejako wpisana w wykonywanie zawodów misyjnych, to można minimalizować niekorzystny wpływ na zdrowie wiedząc, jakie nastawienie pomaga zapobiec wypaleniu. Przecież opiekowanie się drugą osobą jest znacznie utrudnione, gdy samemu ma się problemy zdrowotne.

Bibliografia:

- 1) Bilaska, E. (2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. *Niebieska Linia*, 4.
- 2) Fengler, J. (2000). Pomaganie męczy: wypalenie w pracy zawodowej. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- 3) Klimecki, O., Singer, T. (2012). Empathic distress fatigue rather than compassion fatigue? Integrating findings from empathy research in psychology and social neuroscience. *Pathological Altruism*, 368-383.
- 4) Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- 5) Maslach C. (2000). Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- 6) Paluchowski, W. J., Hornowska, E., Haładziński, P., Kaczmarek, L. (2014). *Czy praca szkodzi? Wyniki badań nad kwestionariuszem nadmiernego obciążania się pracą*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- 7) Parużyńska, K., Nowomiejski, J., Rasińska, R. (2015). Analiza zjawiska wypalenia zawodowego personelu medycznego. *Pielęgniarstwo Polskie*, 2(56), 175-180.

Opracowała: Anna Słysz – psycholog, psychoterapeutka, nauczyciel akademicki