



Paulina Głąb

LENISTWO CZY POWAŻNY PROBLEM? – syndrom wypalenia zawodowego

Z pamiętnika pewnej pielęgniarki:



Fragment 1

Obudziłam się dziś z bólem głowy. Znowu. W ogóle często boli mnie głowa. Trzeba wstać, bo spóźnię się do pracy. Wzięłam głęboki oddech, wstałam, poszłam do łazienki.

Jestem zmęczona. Dziwne, dopiero zaczyna się dzień, a ja najchętniej wróciłabym do łóżka. A przecież lubię swoją pracę. To znaczy kiedyś było fajniej. Tak jakoś weselej, bardziej spontanicznie, pacjenci byli mniej kłopotliwi. No i kiedyś nie byłam tak często chora, przeziębiona. Po paru dniach zwolnienia czuję się zawsze lepiej, tęsknię za pracą. Ale po kilku dniach zmęczenie powraca. Nie wiem co się dzieje.

No, dość tego, uzalam się nad sobą. Trzeba się pośpieszyć, jest późno, za chwilę muszę wyjść.

Fragment 2

Dziś miałam ciężki dzień w pracy. Podniosłam głos na pacjenta. Nie wiem co się ze mną dzieje, zawsze byłam cierpliwa.

Pokłóciłam się z koleżanką, w zasadzie o głupstwo. Szef zwrócił mi uwagę na kolejne moje spóźnienie się do pracy.

Jestem zmęczona. Praca, dom, praca, dom. Mąż zaprosił mnie do kina, odmówiłam. Mam zaległości: sprzątnięcie, prasowanie, obiad na jutro. Ktoś to musi zrobić.

Rozmawialiśmy z mężem o tegorocznym urlopie. Fajnie byłoby wyjechać. Ale kiedy to będzie! Dopiero wiosna, ewentualny wyjazd w sierpniu.

Fragment 3

Nie poszłam dziś do pracy. Zwolnienie lekarskie. Problemy z ciśnieniem, za wysokie. Lekarz zlecił lekarstwa i spokój.

Spokój! Łatwo powiedzieć. W pracy horror. Trudno mi uwierzyć, że kiedyś pędziłam tam jak na skrzydłach.

Denerwiają mnie pacjenci. W dyżurce pielęgniarskiej ciągle dzwonił dzwonek. Pacjenci nie mają szacunku dla pracy pielęgniarki! Ten spod 7 dzwonił chyba ze 6 razy! Po to tylko, żeby mu poduszkę poprawić!

Ktoś się na mnie poskarżył. Dostałam upomnienie. Nienawidzę jak ktoś mówi mi jak mam pracować!

Ciągle słyszę, że coś się ze mną stało, że źle się ze mną współpracuje. Koleżanka wysłała mnie do psychologa. Bez sensu! Przecież nie jestem chora psychicznie!

Nie mogę być przecież odpowiedzialna za to, że na oddziale jest bałagan i brak współpracy!

W domu nie mogę się dogadać z mężem. Spytał mnie ostatnio, czy go jeszcze Kocham. Pewnie, że Kocham.

Tylko mam ostatnio tyle na głowie, jeszcze te problemy z ciśnieniem.

Ostatnio schudłam, ciągle boli mnie żołądek. Nie chcę o tym z nikim rozmawiać. Nikt mnie nie rozumie. Mąż też mi powiedział, że powinna pójść na terapię. Pójdę i co powiem? Że jestem zmęczona i nie chce mi się rano wstać? Przecież zostaną wyśmiana!

Co to jest wypalenie zawodowe?

Objawy, o których pisze autorka pamiętnika, są poważne i wskazują na wystąpienie trudnego w przeżyciu zjawiska, jakim jest wypalenie zawodowe.

Oczywiście trudno jest mówić o powadze czegoś, co wiele osób, zwłaszcza w początkowej fazie, określi jako objaw lenistwa, humorów, złej woli. Tymczasem syndrom wypalenia zawodowego jest sprawą jak najbardziej godną uwagi, próby zrozumienia, właściwego nazwania występujących objawów i oceny wpływu tychże na zdrowie i życie człowieka.

Problem wypalenia zawodowego istniał prawdopodobnie zawsze, jednak dopiero niedawno został on zdefiniowany, uznany za powszechnie występujący i podlegający leczeniu medycznemu i psychoterapeutycznemu.

Definicji określających wyżej wspomniane zjawisko jest wiele. Wszystkie mówią o tym, że wywiera negatywny wpływ na człowieka. Świadczy o spadku energii, pojawiającym się na skutek przytłoczenia problemami innych (Freudenberger), jest procesem, w którym postawy i zachowanie pracownika zmieniają się pod wpływem ciągłego napięcia w pracy (Cherniss), jest ostatnim etapem szeregu nieudanych prób radzenia sobie z warunkami negatywnego stresu (Farber).

Alaya Pines definiuje wypalenie jako: „Stan fizycznego, emocjonalnego i umysłowego wyczerpania przejawiającego się poprzez chroniczne zmęczenie. Towarzyszy mu negatywna postawa wobec pracy, ludzi i życia, poczucie bezradności oraz beznadziejności położenia. Obniżona samoocena manifestuje się poczuciem własnej nieadekwatności, niekompetencji i zniechęceniem”. Stan ten występuje u osób, które pracują w zawodach (ale nie wyłącznie), związanych z pomaganiem innym ludziom.

Według Christiny Maslach wypalenie zawodowe określane jest jako:

1. zespół wyczerpania emocjonalnego;
2. depersonalizacja - czyli próba zwiększenia psychicznego dystansu wobec osoby, z którą się pracuje. Symboliczne odebranie pacjentowi człowieczeństwa i traktowanie go jako „przypadku”. Depersonalizacja pozwala na mniejsze zaangażowanie się w relacje z drugim człowiekiem;
3. obniżonego poczucia dokonań osobistych.

Syndrom wypalenia zawodowego przebiega etapowo. W tym artykule chciałabym skupić się na analizie wyżej cytowanych fragmentów pamiętnika i na tej podstawie zaprezentować fazy występowania zjawiska.

Z pierwszego fragmentu pamiętnika dowiadujemy się, że jego autorka uskarża się na częste bóle głowy, przeziębienia. Pojawia się niechęć przed pójściem do pracy. Bohaterka lubi swoją pracę, ale dostrzega zmianę w swoim terażniejszym podejściu do codziennych obowiązków, narzeka na zmęczenie. Swoje objawy bagatelizuje określając je jako uzalanie się nad sobą.

Szkoda, że bohaterka lekceważy swoje złe samopoczucie. Trochę zdrowego egoizmu, zatrzymania się na chwilę w codziennym biegu, analiza swoich uczuć pozwoliłaby na szybką reakcję na pojawiające się zmiany w postrzeganiu rzeczywistości.

Przedstawione objawy sugerują pierwsze stadium wypalenia zawodowego. Jest to ten bezpieczny dla organizmu etap, na którym można powstrzymać wystąpienie kolejnych.

Naszej bohaterce należałoby zasugerować większe zwrócenie uwagi na potrzeby organizmu, podkreślić znaczenie odpoczynku, snu, oddzielenie spraw zawodowych od prywatnych. Czasem pomaga wprowadzenie drobnych, wydawałoby się banalnych zmian w swoim najbliższym otoczeniu: zmiany w umeblowaniu pokoju w pracy, nowe gadżety na biurku, kwiaty, muzyka... Warto zainwestować w nową bluzkę i pójść do fryzjera. Jednym słowem warto sprawiać sobie drobne prezenty, dbać o swoje dobre samopoczucie. Czasem drobiazgi są w stanie poprawić nam humor.

Drugi fragment pamiętnika przepełniony jest smutkiem, zmęczeniem, między zdaniem przemyka poczucie beznadziejności. Bohaterka postrzega rzeczywistość raczej negatywnie. Jedyne pozytywem jest perspektywa letniego urlopu spędzonego z mężem. Dotyczy to jednak zdarzenia tak odległego, że przeżywana radość poprawi nastrój tylko na chwilę.

Autorka pamiętnika nie rozumie swojej złości, nie wie skąd się wzięła. Spóźnienia do pracy, lekceważenie innych osób, niechęć do organizowania czasu wolnego, zmęczenie, niechęć, nuda – wszystko to wskazuje na kolejny etap wypalenia zawodowego.

Bohaterka wszystkie występujące u siebie negatywne objawy tłumaczy zmęczeniem i oczekuje, że sytuacja zmieni się podczas urlopu za kilka miesięcy. Brzmi to nierealnie, wręcz niemożliwie. Znowu pojawiło się bagatelizowanie swoich odczuć, wrażeń.

Ważne jest aby starać się reagować szybko, zaraz gdy niepokojące nas objawy występują od kilku miesięcy i w wyraźny sposób powodują zubożenie naszego życia zawodowego i osobistego.

Nie trzeba czekać kilka miesięcy aby odpocząć. Relaks potrzebny jest wtedy, gdy pojawia się zmęczenie. Sposobów jest wiele. Warto rozwinąć aktywność pozazawodową, często spotykać się z przyjaciółmi, bywać w miejscach, które zawsze lubiliśmy. Czasem warto zmusić się do wyjścia z domu, proszę mi wierzyć, efekty będą naprawdę pozytywne. I słuchajmy tego co mówią do nas i o nas inni. Jeśli więcej niż jedna osoba mówi nam to samo to warto się nad tym zastanowić.

Jeżeli na tym etapie wypalenia zawodowego skorzystamy z usług psychologa, psychoterapeuty, prawdopodobnie unikniemy fazy trzeciej wyżej wymienionego zjawiska.

Ostatnia faza wypalenia zawodowego to przede wszystkim nasilenie się objawów psychosomatycznych, fizycznych. Nasza pielęgniarka leczy nadciśnienie, narzeka na ból żołądka. Ma poczucie alienacji, osamotnienia, uważa, że nikt jej nie zrozumie, nie chce rozmawiać o swoich dolegliwościach. Pojawiają się nieporozumienia w małżeństwie, przyjaźniach. Bohaterka przeżywa kryzys tak w pracy i w życiu osobistym. Nie ma „odskoczni” od spraw trudnych, stresujących. Wszystko, co ją otacza jest dla niej zagrażające.

U pielęgniarki zaznacza się wyraźnie zespół wyczerpania emocjonalnego: jest zniechęcona do pracy, jej aktywność jest znacznie obniżona, jest drażliwa, pesymistycznie nastawiona do rzeczywistości. Ciągłe boli ją głowa, jest przeziębiona, ma problemy z ciśnieniem, zawsze jest zmęczona.

Poczucie wyczerpania emocjonalnego powstaje na skutek głębokiego i silnego przeżywania problemów innych ludzi, wzbudzania u siebie równie silnych doznań emocjonalnych (np. współczucia), poczucia odpowiedzialności za ich los oraz obwiniania siebie, gdy nie można udzielić skutecznej pomocy we właściwym momencie.

Kolejnym skutkiem wypalenia zawodowego u opisywanej pielęgniarki jest depersonalizacja. Obojętność i powierzchowność w relacjach z innymi, cynizm, ograniczanie kontaktów z pacjentami.

Bohaterka pamiętnika zwraca uwagę, że „pacjenci kiedyś byli mnie kłopotliwi”. Pacjenci w jednakowy sposób oczekiwali pomocy personelu. Problemem jest to w jaki sposób pielęgniarka po kilku latach pracy na te oczekiwania reaguje. Charakterystyczne jest doszukiwanie się przyczyn swojego samopoczucia w czynnikach zewnętrznych. Jest to rodzaj mechanizmu obronnego, który pozwala zdjąć odpowiedzialność z siebie za nieprzyjemne zdarzenia w swoim otoczeniu. Z drugiej strony utrudnia to konfrontowanie się z własnymi emocjami, co opóźnia bądź uniemożliwia reakcję na istniejący kryzys.

Trzecim elementem syndromu wypalenia zawodowego są obniżone poczucie dokonań osobistych.

Bohaterka spostrzega swoją pracę z pacjentami negatywnie. Stwierdza, że kiedyś było lepiej, przestaje wierzyć we własne możliwości. Czuje się niezrozumiana przez przełożonego. Pielęgniarka nie wpadła na pomysł, aby coś w swoim życiu zmienić. Na sugestie koleżanki i męża aby udała się na terapię oburza się, nie widzi realnych powodów leczenia się.

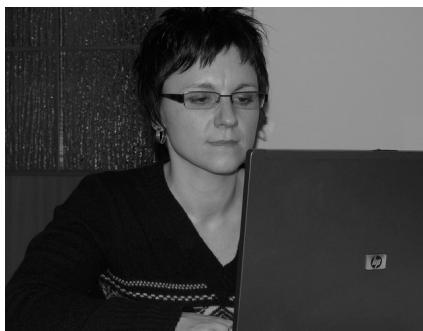
W jaki sposób możemy zabezpieczyć się przed zespołem wypalenia? Jest to możliwe, kiedy rozumiemy przyczyny i efektywnie radzimy sobie ze stresem, kiedy jesteśmy w stanie rozpoznać wczesne sygnały ostrzegawcze, wreszcie kiedy dbamy o siebie i staramy się utrzymać równowagę w naszym życiu. Zapewne każdy ma swoje własne sposoby osiągania tej równowagi.

Na koniec kilka cennych rad

Jak możesz uniknąć wypalenia zawodowego? Mianowicie:

- Wyznaczaj sobie realistyczne, jasno określone, cząstkowe cele;
- Oprócz intensywnej pracy zapewnij sobie równie intensywny odpoczynek, prowadzący do regeneracji sił, do relaksu;
- Pamiętaj o chwilach wyciszenia w przypadku, gdy praca wymaga intensywnych kontaktów z innymi ludźmi, („chwile wytchnienia” – współpraca personelu, wzajemne zastępowanie się gdy kolega ma trudny dzień, jest wyjątkowo zmęczony – wypracowanie poczucia, że wzajemnie można na siebie liczyć);
- Sprawy zawodowe traktuj jako mniej osobiste;
- Dbaj o siebie, o swój potencjał, który jest twoim najważniejszym, najcenniejszym narzędziem pracy;
- Staraj się być elastycznym patrz na problem z różnych perspektyw;
- Bądź świadomy swoich braków i akceptuj własne ograniczenia;
- Bądź wrażliwy na własne potrzeby fizyczne, psychiczne, emocjonalne, duchowe i społeczne;
- Dbaj o własne ciało ćwicz tak, jak potrafisz, wypoczywaj, utrzymuj dietę;
- Podejmuj nowe wyzwania;
- Zwracaj uwagę na drobne radości codziennego życia;
- Twórz satysfakcjonujące relacje z innymi;
- Pamiętaj o poczuciu humoru;
- Pamiętaj, że istniejesz również poza pracą;
- Pamiętaj, że objawy zmęczenia, stresu dotyczą każdego, rozmawiaj o tym, postaraj się uczestniczyć w grupie wsparcia;
- Postaraj się poznać syndrom wypalenia zawodowego od strony teoretycznej. Dostarczy ci to cennej wiedzy, z której możesz korzystać na co dzień. Będzie źródłem weryfikacji w chwilach wątpliwości czy zmiany w twoim zachowaniu i samopoczuciu wymagają interwencji specjalisty.

Pisząc artykuł skorzystałam z: „Wypalenie zawodowe”, red. H. Sęk, PWN, Warszawa, 2000, E. Wilczek – Rużyczka „Stres a wypalenie zawodowe u osób pomagających”, Witkowiec, Konferencja 2003



Paulina Głąb – psycholog. Ukończyła psychologię społeczną w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie oraz Podstawy Psychoterapii Psychodynamicznej. Brała udział w szkoleniach z zakresu interwencji kryzysowych, pracy z pacjentem geriatrycznym, a także profilaktyki pracy i radzenia sobie z wypaleniem zawodowym. Obecnie w trakcie kursu, będącego procesem certyfikacji w zakresie psychoterapii psychodynamicznej. Zajmuje się szeroko rozumianą profilaktyką zdrowia psychicznego, wsparciem, interwencjami kryzysowymi. Prowadzi psychoterapię indywidualną w Instytucie Psychoedukacji i Rozwoju Integralnego.