

WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW MEDYCZNYCH

Ewa Wilczek-Rużyczka



ABC

a Wolters Kluwer business

WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW MEDYCZNYCH

Ewa Wilczek-Rużyczka

Zamów książkę w księgarni internetowej

profinfo.pl
księgarnia internetowa



ABC

a Wolters Kluwer business

Warszawa 2014

Stan prawny na 1 marca 2014 r.

Recenzent

Prof. dr hab. Józef K. Gierowski

Wydawca

Izabella Małecka

Redaktor prowadzący

Marta Kamińska

Opracowanie redakcyjne

Firma TEKSTY

Łamanie

Wolters Kluwer

Projekt graficzny okładki i stron tytułowych

Maciej Sadowski

Ta książka jest wspólnym dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, byś przestrzegał przysługujących im praw. Książkę możesz udostępnić osobom bliskim lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A jeśli musisz skopiować część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni


SZANUJMY PRAWO I WŁASNOŚĆ
Więcej na www.legalnakultura.pl
POLSKA IZBA KSIĄŻKI

© Copyright by

Wolters Kluwer SA, 2014

ISBN: 978-83-264-3253-8

Wydane przez:

Wolters Kluwer SA

Dział Praw Autorskich

01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33

tel. 22 535 82 00, fax 22 535 81 35

e-mail: ksiazki@wolterskluwer.pl

www.wolterskluwer.pl

księgarnia internetowa www.profinfo.pl

Nasza codzienna praca

*Jedyna prawdziwa satysfakcja, jaka istnieje,
to przez cały czas wzrastać wewnątrznie,
stając się coraz bardziej sprawiedliwym, prawdziwym,
hojnym, prostym, ludzkim, dobrym, uczynnym.
A wszystko to możemy osiągnąć przez codzienne
wykonywanie swej pracy najlepiej, jak potrafimy.*

James Freeman Clarke

———— SPIS TREŚCI ————

Wykaz skrótów	9
Wstęp	11
Rozdział 1	
Wypalenie zawodowe w perspektywie wielowymiarowej na tle innych koncepcji	13
1.1. Pojęcie wypalenia zawodowego	16
1.2. Wypalenie zawodowe w perspektywie wielowymiarowej	20
1.3. Wypalenie zawodowe w ujęciu egzystencjalnym	27
1.4. Środowiskowy model wypalenia zawodowego	30
1.5. Wypalenie zawodowe jako konsekwencja narastającego rozczarowania	32
1.6. Model wypalenia zawodowego braku kompetencji	33
1.7. Ogólny model wypalenia zawodowego	36
1.8. Poznawczo-kompetencyjny model wypalenia zawodowego	38
1.9. Podsumowanie modeli wypalenia zawodowego	39
Rozdział 2	
Mechanizmy wypalenia zawodowego	44
Rozdział 3	
Stres jako jedna z przyczyn zespołu wypalenia zawodowego	51
3.1. Model stresu zmian fizjologicznych Selyego	51
3.2. Stres w ujęciu neurobiologicznym	54
3.3. Model stresu Lazarusa i Folkman	58
3.4. Stres w ujęciu Tomaszewskiego	60
3.5. Stres zawodowy w ujęciu Siegrista	64
3.6. Koncepcja stresu organizacyjnego (R. Kahn, Ph. Byosiére)	65
3.7. Źródła stresu w pracy kierowniczej	67
Rozdział 4	
Objawy stresu	68
4.1. Choroby wywołane długotrwałym stresem	69

Rozdział 5

Przyczyny wypalenia zawodowego indywidualne, interpersonalne, organizacyjne	71
--	-----------

Rozdział 6

Wypalenie zawodowe u lekarzy i pielęgniarek	76
6.1. Syndrom wypalenia zawodowego a empatia	78
6.2. Wypalenie zawodowe u lekarzy	81
6.2.1. Wypalenie zawodowe u lekarzy – opisy przypadków	88
6.3. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek	90
6.3.1. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek – opisy przypadków	95

Rozdział 7

Wypalenie zawodowe – konsekwencje dla lekarzy, pielęgniarek, pacjentów, rodzin	99
7.1. Konsekwencje wypalenia zawodowego	103

Rozdział 8

Profilaktyka wypalenia zawodowego u lekarzy i pielęgniarek w ujęciu wielowymiarowym	107
--	------------

Rozdział 9

Strategie radzenia sobie ze stresem – zapobieganie wypaleniu zawodowemu	120
9.1. Znaki ostrzegawcze symptomu wypalenia zawodowego	122

Rozdział 10

Działania menedżerów zapobiegające wypaleniu zawodowemu u pracowników medycznych	126
10.1. Wypalenie jako zadanie dla menedżera	126
10.2. Wypalenie zawodowe jako proces	128
10.3. Medyczny aspekt wypalenia zawodowego	130
10.4. Sygnały indywidualne, interaktywne i organizacyjne	134
10.5. Zapobieganie	139

Zakończenie	147
--------------------------	------------

Bibliografia	153
---------------------------	------------

WYKAZ SKRÓTÓW

ACTH	–	kortykotropina (hormon peptydowy przysadki mózgowej)
CBI	–	Copenhagen Burnout Inventory (Kopenhaski Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego)
DEP	–	<i>depersonalization</i> (depersonalizacja)
DSM III	–	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Klasyfikacja Amerykańskiego Towarzystwa Psychiatrycznego)
EEX	–	<i>emotional exhaustion</i> (wyczerpanie emocjonalne)
ERI	–	<i>effort-reward imbalance</i> (model nierównowagi wysiłku i nagrody)
GAS	–	<i>general adaptation syndrom</i> (ogólny zespół adaptacyjny)
HPA	–	<i>hypothalamic-pituitary-adrenal</i> (oś podwzgórze – przysadka – nadnercza)
ICD-10	–	International Classification of Diseases (Międzynarodowa Klasyfikacja Chorób)
LAS	–	<i>local adaptation syndrom</i> (miejscowy zespół adaptacyjny)
MBI	–	Maslach Burnout Inventory (kwestionariusz wypalenia zawodowego)
NPO	–	normalny poziom odporności
PAR	–	<i>personal accomplishment</i> (brak poczucia osiągnięć osobistych)
PTSD	–	<i>posttraumatic stress disorder</i> (zespół stresu pourazowego)
SAM	–	<i>sympathetic-adrenal-medullary</i> (oś podwzgórze – sympatyczna część układu autonomicznego – nadnercza)

———— WSTĘP ————

Najważniejszym celem napisania tej książki było zaproponowanie pewnego sposobu psychologicznego spojrzenia na stres i wypalenie zawodowe, a także sformułowanie poglądów, które tworzyłyby uporządkowany system i obejmowały całość problemu, czyli zarówno określenie, czym jest stres i wypalenie zawodowe i co go wywołuje, oraz jakie są tego następstwa. Argumentów do skonstruowania tego wywodu dostarczyły przede wszystkim wyniki badań empirycznych z niekiedy bardzo różnych obszarów badawczych, dla których jednak wypalenie zawodowe jest hasłem wspólnym. Wiele uwagi poświęcono również analizie modeli teoretycznych, przy czym starano się wydobyć z nich to, co jest z punktu widzenia rozumienia wypalenia zawodowego najważniejsze, i dbano o to, aby formułowane twierdzenia miały oparcie w wynikach badań empirycznych – chociaż czasem ze względu na różnorodność pojęć i kryteriów nie było to łatwe.

Rozważania zawarte w niniejszej książce koncentrują się wokół kilku podstawowych kwestii dotyczących stresu i wypalenia zawodowego, a mianowicie istoty, mechanizmu powstawania, odpowiedzi człowieka na doświadczenie stresu i wypalenia zawodowego oraz konsekwencji, a także czynników modyfikujących. Kwestie te stały się również podstawą wyodrębnienia rozdziałów pracy. Określając ogólnie treść tej książki, można powiedzieć, że zjawisko wypalenia zawodowego przedstawiono poprzez koncepcję opartą na wyjaśnieniach zachowań i procesów psychicznych proponowanych przez psychologię, a także wskazano możliwość zapobiegania temu zjawisku. Czy i w jakim stopniu udało się zrealizować to ambitne zamierzenie, może ocenić czytelnik, który cierpliwie przeczyta tę pracę do końca.

———— Rozdział 1 ————

WYPALENIE ZAWODOWE W PERSPEKTYWIE WIELOWYMIAROWEJ NA TLE INNYCH KONCEPCJI

Problematyka stresu i wypalenia zawodowego podejmowana jest w literaturze psychologicznej od lat 70. XX wieku. Samo określenie „wypalenie się” (*burnout*), choć metaforyczne, trafnie oddaje istotę doświadczanego przez jednostkę wyczerpania sił na skutek silnie stresujących warunków pracy. Zostało ono wprowadzone do języka nauki we wczesnych latach 70. w Ameryce, równoległe i niezależnie od siebie przez psychiatrę Herberta Freudenbergera i psychologa społecznego Christinę Maslach.

Freudenberger (1974) obserwując wolontariuszy pracujących z młodocianymi narkomanami, zauważył u nich po upływie roku wyczerpanie sił i zniechęcenie do dalszej działalności charytatywnej, co nazwał wypaleniem, a spowodowane tym spostrzeżeniem badania kontynuował w ramach swojej praktyki psychiatrycznej. Podobny kierunek badań podjęli później inni badacze (Edelwich i Brodsky 1980; Farber 1983; Harrison 1983).

Równocześnie na Uniwersytecie Berkeley Maslach ze swoimi współpracownikami (1976) zaczęła analizować pewne negatywne objawy występujące u pracowników zawodów społecznych. Osoby wykonujące zawody, które polegały na niesieniu pomocy innym (lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, wychowawcy, policjanci i pracownicy społeczni) w analizie własnych doświadczeń w pracy zwracały uwagę na emocjonalne wyczerpanie, zanik uczuciowości, negatywne postawy w postrzeganiu siebie i innych. Zjawisko to Maslach nazwała terminem „wypalenie się”, a okoliczności zainteresowania syndromem wypalenia zawodowego wpłynęły na dalsze badanie tego zjawiska – odmienne od zainicjowanego przez Freudenbergera, który skoncentrował się na analizach klinicznych i wypracowaniu specyficznych form pomocy psychologicznej. Maslach swoimi spostrzeżeniami zainteresowała innych psychologów społecznych z wielu krajów, opracowała narzędzia do pomiaru wypalenia zawodowego MBI, uwzględ-

niając przy tym głównie strukturę i dynamikę tego zjawiska. Zostały podjęte międzynarodowe badania wykorzystujące te narzędzia (Schaufeli, Maslach, Marek 1993). Istotną cechą rozwoju badań nad problematyką wypalenia zawodowego było to, że przebiegał on niezależnie od szerokiego nurtu badań nad stresem zawodowym, który z kolei koncentrował się na stresie wynikającym ze środowiska pracy związanego z przemysłem, a nie z zawodami społecznymi. Teoretycznych podstaw do analizy przeciążenia pojawiającego się w zawodach społecznych dostarczyła interakcyjna analiza stresu społecznego wypracowana przez Lazarusa i współpracowników (Lazarus 1982, 1986, 1991, 1993a, 1993b; Lazarus, Folkman 1984, 1987; Jeruzalem 1993). Stres społeczny ujmowany jest tu jako dynamiczna sekwencja powiązanych procesów: interpretacji i wartościowania stresorów (ocena pierwotna), oceny własnych kompetencji i zasobów (ocena wtórna), jak również powtórnej oceny skuteczności sposobów zmagania się z obciążeniami występującymi w pracy, która często wymaga bliskich kontaktów i troski o dobro człowieka (Sęk 1994). Zostało to wykorzystane między innymi w teoriach dopasowania, gdzie na gruncie psychologii pracy podkreśla się, jak ważne jest dopasowanie do potrzeb człowieka zarówno obiektywnych elementów środowiska, jak i subiektywnych, obejmujących sferę postrzegania pracy i siebie. Dobre dopasowanie, które zwiększa wydajność pracy, zmniejsza absencję oraz podnosi satysfakcję z pracy i życia, podkreślają zwolennicy interakcjonizmu (m.in. Campbell i inni 1970; Caplan 1983, 1987a, 1987b; Edwards i Cooper 1990; Cox i Ferguson 1991; Edwards, Caplan, Van Harrison 1998; Fay, Sonnentag, Fresk 1998). Natomiast brak lub niedostateczne dopasowanie prowadzi do stresu psychologicznego, a tym samym do wypalenia zawodowego (Bańka 2000).

Schaufeli i Enzmann (1998) poddali analizie opisywane w literaturze światowej przyczyny i uwarunkowania dynamicznej progresji stresu zawodowego oraz wypalenia zawodowego i uporządkowali wyodrębnione czynniki w kilka grup. Przykładowo do jednej z nich należą przyczyny wynikające ze wzrostu zatrudnienia w zawodach społecznych – analiza zatrudnienia w Stanach Zjednoczonych wskazuje, że liczba pielęgniarek, nauczycieli i pracowników socjalnych rośnie najszybciej, a są to zawody o dużym ryzyku wypalenia zawodowego, gdyż wymagają pomagania osobom potrzebującym (Rifkin 1995).

W życiu społecznym obserwuje się w ostatnich latach narastającą koncentrację jednostki na sobie, autokreację, wyobcowanie, anonimowość, przy jednocześnie zmniejszeniu się znaczenia roli rodziny i sąsiedztwa. W połączeniu z problemami środowiska pracy, gdzie pracownikom stawia się coraz wyższe

wymagania odnośnie do ich umiejętności, kompetencji, wydolności, dyspozycyjności i jakości wykonywanych usług (Paoli 1997), może to powodować nasilenie się stresu oraz wypalenia zawodowego. Zauważył to również Lasch (1979), dodając, że poczucie zagrożenia i nadmierna koncentracja na sobie (narcyzm) pozostają w związku z mniejszymi umiejętnościami radzenia sobie z frustracją i napięciem oraz stresorami organizacyjnymi.

Wypalenie zawodowe wynikać może również z nierealistycznych oczekiwań pracowników odnośnie do podejmowanej pracy, sposobu pełnienia ról zawodowych czy możliwości osiągnięcia pozycji społecznej poprzez wykonywaną pracę, jak również z upadku prestiżu wielu tradycyjnych zawodów społecznych (Cherniss 1980a). Tucholska (2003) jest podobnego zdania szczególnie w odniesieniu do początkujących pracowników; twierdzi ona, że realia pracy – obwarowane przepisami, regułami, normami i sztywnymi ramowymi terminami, sprawiają, że rzeczywistość zawodowa różni się od wyobrażeń i przekonań o niezależności i swobodzie pracownika, co często bywa stresogenne. Ponadto zniechęcenie i rozczarowania mogą się nasilać, kiedy pracę postrzega się jako wyzwanie, dające szansę na pełną samorealizację, a codzienność w pracy łączy się z wykonywaniem rutynowych czynności. Autorka ta twierdzi również, że frustrację mogą spowodować niespełnione oczekiwania odnośnie do otwartych, życzliwych relacji wśród współpracowników, gdyż osoba podejmująca zatrudnienie może dotkliwie odbierać rywalizację, konkurencyjność, brak ufności i życzliwości w miejscu pracy. Często młody pracownik, np. pielęgniarka, dodatkowo zakłada dobrą współpracę z pacjentami i jest przekonana, że relacje będą pełne zrozumienia i życzliwości, natomiast doświadczenie pokazuje, że większość podopiecznych zachowuje się inaczej, co powoduje wyczerpanie i rozczarowanie. Dlatego bardzo ważne jest kształtowanie realistycznego nastawienia zawodowego, istnieje też konieczność pozostawienia czasu na adaptację do roli zawodowej w środowisku pracy w atmosferze zrozumienia oraz wsparcia, a nie kontroli i rywalizacji. Potwierdzają to Schaufeli i Enzmann (1998), wskazując ponadto, że wypalenie zawodowe może być wywoływane niekorzystnymi warunkami zatrudniania – na przykład oferowaniem pracy tylko na część etatu, przez co rośnie liczba rozczarowanych pracowników (Rifkin 1995). Zwiększone obciążenie oraz brak bezpieczeństwa i pewności odnośnie do dalszego zatrudnienia prowadzą również, jak podaje Tucholska (2003), do spadku zadowolenia, wzrostu zniechęcenia i poczucia wyczerpania. Tucholska twierdzi również, że spośród wszystkich wymienionych czynników cztery są specyficzne dla wypalenia zawodowego: ekspansja sektora społecznego, wzrost psychicznych obcią-

Ewa Wilczek-Rużyczka – doktor habilitowany w zakresie psychologii, profesor nadzwyczajny Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, kierownik Katedry Psychologii Zdrowia, członek Europejskiego Towarzystwa Psychologii Zdrowia (EHPS), Lider Grup Balinta; autorka i redaktor naukowy prac z zakresu psychologii zdrowia i psychologii medycznej.

■ Publikacja zawiera analizę przyczyn i konsekwencji wypalenia zawodowego u lekarzy i pielęgniarek, opartą na wyjaśnieniu zachowań i procesów psychicznych proponowanych przez współczesną psychologię. W książce przedstawiono podstawowe pojęcia i koncepcje dotyczące wypalenia zawodowego i stresu oraz najważniejsze osiągnięcia badawcze i praktyczne autorów polskich i zagranicznych.

■ Autorka wskazuje na związek wypalenia zawodowego ze stresem zawodowym, a źródła problemu upatruje bezpośrednio w funkcjonowaniu organizacji pracy. Praktyczną wartością publikacji są zaprezentowane użyteczne metody zapobiegania bądź łagodzenia skutków wypalenia zawodowego oraz formy pomocy psychologicznej w trakcie terapii.

■ Książka jest skierowana przede wszystkim do lekarzy i pielęgniarek, jak również studentów kierunków medycznych i społecznych. Będzie ciekawą lekturą także dla osób niezwiązanych ze środowiskiem medycznym, ponieważ okoliczności sprzyjające wypaleniu zawodowemu mogą się pojawić w każdym środowisku pracy.

ISBN 978-83-264-3253-8



9 788326 432538

Cena 49 zł
(w tym 5% VAT)

Zamówienia:

infolinia 801 04 45 45, fax 22 535 80 01

zamowienia.ksiazki@wolterskluwer.pl

www.wolterskluwer.pl

księgarnia internetowa www.profinfo.pl



9788326432538 W01P01