

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW OCHRONY ZDROWIA

JOANNA WOJTYRA

Wyższa Szkoła Zarządzania w Częstochowie

AGNIESZKA BISKUPEK-WANOT

Katedra Nauk Medycznych, Collegium Medicum, Uniwersytet Jana Długosza w Częstochowie

IZABELA CHAT-DROBIECKA

Wyższa Szkoła Zarządzania w Częstochowie

Streszczenie

Niniejszy artykuł prezentuje wyniki badań dotyczące stresu i wypalenia zawodowego, z jakimi mają styczność pracownicy ochrony zdrowia. Podejmując ten także ważny problem, jakim jest kryzys funkcjonowania pracowników ochrony zdrowia w postaci ustawicznego stresu i wypalania się w zawodzie, postanowiono przybliżyć jego przyczyny i bliżej się im przyjrzeć, a także uświadomić sobie symptomy i konsekwencje.

Słowa kluczowe: stres, wypalenie zawodowe, pracownicy służby zdrowia, przyczyny stresu, objawy wypalenia zawodowego.

Wstęp

Stres nie jest zjawiskiem nowym, towarzyszył ludzkości od setek lat. Jest to zarówno bodziec, jak i reakcja. Życie bez stresu jest niemożliwe. Terminu *stres* używamy, mówiąc o negatywnych, ale i pozytywnych, wydarzeniach w naszym życiu. Stres w znaczeniu pozytywnym jest motywujący. Czy będzie miał on charakter pozytywny czy negatywny zależy od fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych możliwości organizmu człowieka. W sytuacji stresu w organizmie człowieka zachodzą zmiany, występują trudności z myśleniem i brak koncentracji, dochodzi do pobudzenia, a czasami nawet do agresywnych zachowań. Reakcja stresowa przebiega w trzech fazach: mobilizacji, aktywności i wyczerpania [1].

Pojęcie *stres* pojawiło się w nauce dopiero na początku ubiegłego wieku [1]. Choć słowo to zagościło na stałe w języku potocznym, to jednak stworzenie definicji stresu nie należało do najłatwiejszych. W zależności od dyscypliny naukowej termin *stres* ma różne definicje. W medycynie stres to stan, który potrafi zmienić cały układ biologiczny człowieka przez czynniki stresujące [2]. Stres to „proces, za pomocą którego czynniki środowiskowe zagrażają równowadze organizmu lub ją naruszają i za pomocą którego organizm reaguje na zagrożenie” [3]. Stresorami są wówczas czynniki środowiskowe.

Definicja stresu doczekała się bardzo wielu naukowych wyjaśnień zarówno w dziedzinie psychologii, jak i medycyny czy fizyki.

Pierwsza naukowa medyczna koncepcja opisująca zjawisko stresu była związana ze skutkami działania stresorów na organizmy zwierząt i ludzi [4]. Reakcja na stres została przedstawiona jako pobudzenie dwóch układów. Pierwszym z nich jest gruczoł przysadki, który wydziela hormon adrenokortykotropowy, natomiast drugi hormon działa przez pobudzenie współczulnego układu nerwowego, wydzielając adrenalinę. Oba hormony zaś są odpowiedzialne za pobudzenie [5]. Kontynuatorem badań fizjologa Waltera Cannona odnośnie do negatywnych fizjologicznych skutków długotrwałego działania stresorów był Hans Selye – endokrynolog. Selye był twórcą ogólnego zespołu adaptacyjnego (*GAS, general adaptation syndrome*), na który składają się trzy stadia. Są to stadium alarmu, odporności i wyczerpania [6]. Natomiast czynniki działające jako stresory zyskały nazwę nieprzyjemnych czynników. Obie prace miały niewątpliwie ogromny wpływ na zainteresowanie się środowiska zjawiskiem stresu. Selye stresem określał stan wskazujący na niespecyficzną reakcję organizmu na dowolne wymaganie stawiane z zewnątrz [7]. Hans Selye wyróżnił dwa aspekty stresu: psychologiczny i fizjologiczny. Aspekt fizjologiczny przejawia się w postaci zaburzenia czynników organizmu, zdrowia i zaburzeniami zachowania. Zaś aspekt psychologiczny stresu jest związany z charakterystyką bodźca stresowego, która odzwierciedla jego znaczenie dla życia i rozwoju człowieka [8]. Warto dodać, że Selye wyróżniał poza stresem wyczerpującym, destrukcyjnym (dystres) także stres o charakterze pozytywnym, tak zwany eustres, który posiada cechy motywujące [9]. Eustres to krótkotrwały stres motywujący, kreatywny, twórczy i konstruktywny, który zachęca człowieka do osiągnięcia wyznaczonego celu życiowego i podejmowania wysiłku. Eustres pomaga człowiekowi osiągnąć spokój fizyczny, pomaga osiągnąć pozytywną formę psychofizyczną czy wyostrzoną uwagę. Z kolei dystres to zły stres powodujący niepożądane konsekwencje, w tym frustrację i agresję, a w konsekwencji może prowadzić do choroby [10].

Jeśli chodzi o definicję stresu w psychologii, to wówczas przykładu dostarczają trzy definicje stresu. Stres zdiagnozowano jako bodziec, jako reakcja wewnętrzna człowieka oraz jako relacja między wyżej wspomnianymi elementami [11].

Stresory

Aby pokonać stres, człowiek powinien zapoznać się z czynnikami, które stres powodują. Owe czynniki to stresory – wewnętrzne albo zewnętrzne bodźce lub też inne czynniki powodujące stres, wywołujące stan napięcia i silne emocje [11]. Inna definicja zaś mówi, że stresorami nazywamy wszelkie formy interakcji jednostki z otoczeniem [12]. Podsumowując, pod pojęciem stresory rozumiemy wszelkie formy wzajemnego oddziaływania jednostki z otaczającym go środowiskiem.

W literaturze poświęconej stresowi wyróżniamy podział czynników wywołujących stres. Stresory można podzielić na: środowiskowe, psychologiczne i społeczne. Stresory środowiskowe odnoszą się do zdarzeń negatywnych, takich, na które nie mamy wpływu. Są to niewątpliwie różnego rodzaju kataklizmy, mrozy, burze itp. Jeśli chodzi o stresory psychologiczne, to do nich należy zaliczyć sytuacje związane z naszym dotychczasowym życiem: ciąża, zawarcie związku małżeńskiego, przeprowadzka, utrata bliskiej osoby czy zmiana pracy. Stresory społeczne związane są z niewłaściwą działalnością ludzi, do których można zaliczyć: wojny, epidemie, choroby, przeludnienie, skażenie środowiska, bezrobocie czy narkomania.

J.A. Singer, M.S. Neale i G.E. Schwartz opracowali podział czynników stresowych na siedem poziomów. W pierwszej grupie czynników stresowych znalazł się poziom socjokulturalny, kolejny poziom to organizacyjny, trzeci poziom też został nazwany organizacyjnym, następny czwarty poziom został nazwany międzyludzkim, kolejny to psychologiczny, następny w kolejności biologiczny i ostatni to fizyczny (środowiskowy). Do każdego z poziomów J.A. Singer, M.S. Neale i G.E. Schwartz przypisali konkret-

ne zdarzenia, które odpowiadają nazwie stresorów. Na stresory socjokulturalne wpływają rasizm, klęski ekologiczne, polityka czy kryzysy militarne. Na stresory organizacyjne pochodzące z drugiego poziomu mają wpływ sprawy związane z organizacjami i rynkiem pracy. Za stresory organizacyjne pochodzące z trzeciego poziomu odpowiadają zaś czas, niezależność czy kreatywność. Na czwartym poziomie – międzyludzkim – znalazły się takie zdarzenia, jak: rozwody, kłopoty małżeńskie, konflikty z rodziną czy śmierć. Stresory psychologiczne to różnego rodzaju zaburzenia emocjonalne. Stresory biologiczne wynikają z chorób i uzależnień. Natomiast za stresory środowiskowe odpowiedzialne są zanieczyszczenie powietrza, hałas czy słabe oświetlenie.

Najczęściej ludzie odczuwają stres w pracy. Złe warunki fizyczne, zbyt duża odpowiedzialność czy przeciążenie należą do czynników, przez które człowiek bardzo negatywnie działa i źle reaguje na stres.

Praca jest jedną z najważniejszych wartości w życiu to jednak spora liczba osób skarży się na niekorzystny wpływ pracy na życie prywatne i na zdrowie. Stres zawodowy definiuje się jako

doświadczaną przez jednostkę niezgodność między wymaganiami środowiskowymi (związanymi z wykonywaną pracą) a osobowymi/sytuacyjnymi zasobami jednostki, której towarzyszą symptomy psychiczne, fizyczne i behawioralne [9].

Jeśli chodzi o stresory związane z miejscem pracy, wywodzą się one z różnych źródeł. Czynniki, która mogą prowadzić do stresu w pracy mogą być: sama organizacja - konieczność funkcjonowania w niej, funkcjonowanie w różnych systemach społecznych, pełnienie różnych ról czy dostosowanie się do innych systemów wartości [12]. Stresory związane z wykonywaną pracą, grupowane są na podstawie różnorodnych kryteriów. Najczęściej klasyfikowanie stresorów opiera się na modelach teoretycznych kontekstu organizacji lub też w oparciu o prowadzone w tym zakresie badania [13].

Klasyfikacji stresorów w miejscu pracy dokonali Landy i Trumbo. Wyróżnili oni następujące czynniki stresowe: niepewność pracy, nadmierne współzawodnictwo, niebezpieczne warunki pracy, wymagania płynące z zadań czy wydłużone lub nietypowe godziny pracy.

W literaturze przedmiotu podziału stresorów związanych z wykonywaną pracą dokonali Levi i Frankenhaues. Uznali, że głównymi źródłami stresu są czynniki fizyczne i czynniki społeczne w takim samym stopniu. Natomiast na postrzeganie warunków pracy czy wymagań stresujących mają niewątpliwie wpływ osoby nieznające emocjonalnie, posiadające brak inicjatywy, posiadające trudności adaptacyjne i niski poziom motywacji osiągnięć. Dla takich osób wówczas występuje pięć grup stresorów. Pierwszy z nich dotyczy samej pracy, chodzi tu o przeciążenia związane z pracą, przeciążenia związane z presją czasu i bezwzględnością terminowości czy warunkami pracy. Drugi zestaw stresorów dotyczy stosunków społecznych z przełożonymi, podwładnymi czy kolegami, tj. np. niezdolność podporządkowania się czy brak wsparcia społecznego. Jeśli chodzi o kolejną grupę stresorów to jest struktura organizacyjna i klimat emocjonalny, do których należy zaliczyć: poczucie osamotnienia, zła komunikacja czy brak współodpowiedzialności. Kolejna grupa stresorów dotyczy miejsca w organizacji (konfliktogenność, zbyt duża zależność od kierownictwa średniego szczebla). Przez stresory ekstraorganizacyjne należy rozumieć wszystkie te, które są związane z problemami w rodzinie czy brakiem wsparcia. Ostatnia grupa stresorów dotyczy kariery zawodowej. Głównie chodzi tu o status zawodowy niezgodny z kwalifikacjami i aspiracjami czy brakiem perspektyw rozwoju [14].

W literaturze występuje również podział na dwie grupy stresorów: stresory wewnątrzorganizacyjne i ekstraorganizacyjne. Do czynników stresowych wewnątrzorganizacyjnych zalicza się: środowisko fizyczne (temperatura, hałas, oświetlenie), organizacyjne czynniki stresowe tj. zły klimat, zły styl zarządzania, przestarzała technologia, grupowe czynniki stresu, takie jak brak współpracy w grupie, konflikty wewnętrzne, niezadowolenie grupy z lidera czy indywidualne obciążenie pracą (konflikt ról, brak per-

spektyw zawodowych, odpowiedzialność za innych). Natomiast do stresowych czynników ekstraorganizacyjnych należy zaliczyć takie czynniki jak: czynniki związane z wykonywaną pracą (presja czasowa, niedociążenie bądź przeciążenie, pracę zmianową, niewłaściwe środowiska pracy), czynniki związane z pełnionymi rolami (odpowiedzialność za podwładnych, brak udziału w podejmowaniu decyzji, konflikt ról), czynniki dotyczące stosunków w pracy (nienajlepsze stosunki ze współpracownikami, lub podwładnymi czy szefem), czynniki związane z rozwojem zawodowym (brak pewności zatrudnienia, niezaspokojone ambicje, zbyt długie oczekiwanie na awans), czynniki wynikające ze struktury organizacyjnej i atmosfery w pracy, czynniki związane z pozaorganizacyjnymi źródłami stresu związane z problemami rodzinnymi, trudnościami finansowymi czy ogólnie z kryzysami życiowymi [16]. Powszechnie obowiązuje jednak w nauce podział stresorów na stresory fizyczne, chronobiologiczne i psychologiczne (społeczne czy psychospołeczne) [15].

Wypalenie zawodowe

Coraz częściej mamy do czynienia z zjawiskiem wypalenia zawodowego, zwanego też syndromem chronicznego zmęczenia. Depresja i wypalenie zawodowe najczęściej dotyczą społeczeństwo XXI wieku. Wypalenie zawodowe dotyka przedstawicieli tych zawodów, którzy w pracy wyrażają silne kontakty międzyludzkie. Chodzi tu o pracowników takich zawodów, jak: lekarze, nauczyciele, pielęgniarki, pracownicy socjalni, terapeuci, czy przedstawicieli służ mundurowych [16].

W literaturze grupy, które wykonują zawody związane z kontaktem z ludźmi określa się mianem *human service professions* lub też w skrócie *helping professions*. Mamy wówczas do czynienia z pewnym paradoksem, który polega na tym, że właściwości zawodowe mogą być źródłem ogromnej satysfakcji, a jednocześnie mogą stać się powodem obciążeń i stresu, a w konsekwencji mogą doprowadzić do wypalenia zawodowego [17].

W obecnych czasach mamy do czynienia ze specyficznym rynkiem pracy, wydaje się, że pracowników nie dotyczy zjawisko wypalenia zawodowego, mało mówi się o nim, ponieważ pracownicy obawiają się go. Pracownicy rywalizują ze sobą, podnoszą kwalifikacje w obawie przed utratą miejsc pracy.

Słowo *wypalenie* funkcjonuje w potocznym języku od zarania dziejów. Mówiąc, że coś się wypaliło, zwykle mamy na myśli obraz po pożarze, czyli popiół i zgłiszczka. Wypalenie zawodowe ma najczęściej miejsce po początkowym dużym i płomiennym zaangażowaniu w pracę zawodową. Zjawisko wypalenia jest kojarzone się z brakiem energii, wyczerpaniem, brakiem siły do działania czy obojętnością.

Kiedyś terminu „wypalenie” nie traktowano poważnie, lekceważono to zjawisko. Najczęściej zaprzeczano pojęciu wypalenia, a nawet jeśli uznawano jego istnienie, to było ono przypisywane ludziom z zaburzeniami psychicznymi [18].

Z wypaleniem zawodowym, zwanym syndromem *bun out*, mamy do czynienia w momencie, kiedy praca nie daje już człowiekowi satysfakcji, pracownik traci zainteresowanie pracą, przestaje rozwijać się, czuje się przepracowany a w konsekwencji przestaje odczuwać satysfakcję z pracy. Dotychczas będąc zaangażowanym w swoją pracę, traci motywację. Wówczas pracownik traci zainteresowanie pracą, jest coraz mniej aktywny, nie odczuwa satysfakcji z wykonywanych zadań. Wcześniej zaangażowany w swoją pracę, w następstwie doświadcza psychicznego, emocjonalnego i fizycznego wyczerpania traci radość z wykonywanego zawodu. Wypalenie zawodowe występuje na skutek przepracowania i długotrwałego stresu.

Wypalenie zawodowe najczęściej stwierdza się u osób młodych, które bardzo ambitnie zaangażowały się w jej wykonywanie. Zjawisko wypalenia zawodowego najczęściej ma miejsce po dwóch lub

trzech latach po rozpoczęciu pracy i dotyczy głównie ludzi, którzy wykonują zawody, związane z niesieniem pomocy innym lub opierają się na kontakcie z drugim człowiekiem. Psycholodzy są zdania, że osoby, które borykają się z problemem wypalenia zawodowego wcześniej mogły być pracoholikami [19].

Termin wypalenie (ang. *job burnout*) pochodzi z języka potocznego [20]. Zjawisko wypalenia zostało zauważone w nauce w latach siedemdziesiątych ubiegłego wieku za sprawą amerykańskiego psychiatry Herberta Freudenberga. Dla niego wypalenie zawodowe to nic innego, jak stan wyczerpania jednostki spowodowany nadmiernymi zadaniami stawianymi przez środowisko pracy.

Jednak już dużo wcześniej społeczeństwo borykało się z problemem wyczerpania czy brakiem motywacji do pracy. Pierwszy artykuł H. Freudenberga odnośnie wypalenia zawodowego został opublikowany w 1974 roku. Wtedy też powstała definicja wypalenia zawodowego zaproponowana przez Freudenberga i Richelsona. Wówczas wypaleniem zawodowym nazwano „stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody” [21]. Innej z goła definicji wypalenia zawodowego dostarczyła amerykańska psycholog C. Maslach. Wypaleniem zawodowym Maslach określiła „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych”, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób [22].

Wypalenie zawodowe definiowane jest również jako efekt

niedostosowania pomiędzy pracownikiem i pracą. Proces ten jest integralnym elementem działania człowieka związanym z zaangażowaniem i poświęceniem „komuś” lub „czemuś”. Stanowi jedną z bardzo wielu możliwych reakcji organizmu na chroniczny stres. Związany jest z pracą w zawodach, gdzie wspólną cechą jest nieustanny kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy [23].

Jest więc

reakcją obronną organizmu, przebiegającą szybciej u ludzi, którzy wykonują zawód niezgodny z ich predyspozycjami. Wypalenie może być przyspieszone brakiem szacunku i prestiżu społecznego oraz poczuciem niedoceny [24].

Zaś Sęk wypalenie zawodowe definiuje jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżenie poczucia dokonań osobistych, występujący u osób, pracujących z innymi ludźmi [25]. I tak Freudenberg definiuje wypalenie jako porażkę utrzymania idealistycznego obrazu siebie. Według Meier wypalenie zawodowe to wzór błędnych oczekiwań, a według Eldwich, Brodsky to narastające rozczarowanie. Wypaleniem zawodowym Faber i in. określają poczucie braku znaczenia. Dla Burish wypalenie to zakłócony model działania oraz utrata poczucia autonomii.

Europejskie Forum Stowarzyszeń Medycznych WHO określiło wypalenie zawodowe jako „zespół wyczerpania energii emocjonalnej, fizycznej i poznawczej, przejawiający się wyczerpaniem emocjonalnym i fizycznym, brakiem efektywności i kompetencji” [26].

Wypalenie zawodowe jest skutkiem przeciążenia stresem. Przyczyn mogących prowadzić do wypalenia zawodowego można szukać we współczesnym systemie pracy, z którą związana jest zła atmosfera czy zła sytuacja w organizacji. Pracuje się pod silną presją czasu i wyników. Dochodzi do tego wzrost poczucia niepewności o zatrudnienie, a także wszechogarniający lęk przed utratą pracy. Taka niepewność i stres powodują, emocjonalne i fizyczne wyczerpanie, które spowodowane jest bezpośrednio przez stres występujący podczas pracy. Syndrom wypalenia zawodowego pojawia się wówczas, gdy praca staje się niesatysfakcjonująca, a pracownik zaczyna odczuwać zmęczenie i niezadowolenie z wykonywanej pracy [27]. Niestety coraz więcej osób doświadcza wypalenia zawodowego, będąc w przełomowym momencie swojej kariery. Zespół wypalenia zawodowego jest niewątpliwie związany z cha-

rakterem wykonywanej pracy. Na proces wypalenia ma niewątpliwie wpływ wiek, płeć, jak i staż pracy pracownika. Większą skłonność do wypalania przypisuje się kobietom, a to dlatego, że są one bardziej podatne na emocjonalne wyczerpanie, mężczyźni zaś są bardziej skłonni do depersonalizacji [28].

Na wypalenie zawodowe według Maslach składają się trzy kategorie symptomów: pierwszy z nich to *moja praca nie ma sensu, z kim ja pracuję?! –* chodzi tu o poczucie zdystansowania do innych, drugi to *zaś – już nie mam siły –* odczucie wyczerpania, trzeci zaś symptom świadczący o wypaleniu zawodowym – *już nie jestem tak dobry jak kiedyś –* to zaś poczucie utraty kompetencji [26].

Oznaki wypalenia zawodowego podzielić można na trzy grupy: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i osiągnięcia osobiste [29]. Wyczerpanie emocjonalne objawia się ciągłym zmęczeniem. Skutkuje to niemożnością wykonywania zadań. Zazwyczaj przejawia się niechęcią do wykonywania służbowych obowiązków czy dolegliwościami zdrowotnymi, a w konsekwencji częstą absencją w pracy. Przejawem depersonalizacji, czyli uprzedmiotowienia, zobojętnienia wobec innych osób, jest okazywanie braku współczucia dla innych, a także obwinianie innych za własne problemy. Jeśli chodzi o osiągnięcia osobiste to chodzi tu głównie o obniżenie poczucia własnej wartości zawodowej, kompetencji, skutkiem, czego jest pogorszenie efektów pracy lub świadome jej unikanie [30].

Przyczyny wypalenia zawodowego

Coraz częściej mamy do czynienia ze zjawiskiem wypalenia zawodowego. We współczesnym systemie pracy należy szukać przyczyn stanu wypalenia zawodowego. Osoby pracujące obarcza się coraz to większymi wymaganiami dotyczącymi ich kompetencji, dyspozycyjności czy jakości i tempa wykonywanych zadań. Na wielu stanowiskach pracuje się pod silną presją czasu a także końcowych wyników. Jednocześnie wzrasta coraz bardziej poczucie niepewności zatrudnienia i lęku przed utratą pracy.

Przyczyny wypalenia zawodowego należy szukać wśród czynników organizacyjnych. Jest ich według C. Maslach wraz z M. Leiter przynajmniej sześć. Są to: wartości – konflikty wartości (wymagania dotyczące zachowania, które nie są spójne z wartościami pracownika), docenianie i wynagrodzenie – chodzi tu o za małe zarobki, brak motywacji, przeciążenie pracą – pośpiech w realizacji zadań, zbyt mała ilość czasu na wykonanie określonych zadań przez co niemożność sprostania wymaganiom, sprawiedliwość – jej brak, kontrola, która polega na braku udziału w zarządzaniu organizacją podczas podejmowania decyzji, relacje społeczne – brak pomocy ze strony przełożonego i współpracowników, konflikty. Izolowanie i kwestionowanie kompetencji [26].

W psychologii występuje pięć faz wypalenia zawodowego. Pierwsza faza – miesiąc miodowy, czyli ogólne zauroczenie pracą. Drugi etap to przebudzenie, to czas kiedy człowiek pracuje coraz więcej. Kolejna faza to szorstkość, która polega na tym, że pracy przybywa a do tego pojawiają się problemy z kontaktem i relacjami z współpracownikami. Czwarta faza to wypalenie pełnoobjawowe, wówczas mamy do czynienia z całkowitym wyczerpaniem psychicznym i fizycznym. Pojawia się depresja i chęć ucieczki z pracy. Ostatni zaś etap to odradzanie się, czyli leczenie z wypalenia zawodowego.

Wypalenie zawodowe wynika z wielu czynników, zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Do najważniejszych z nich należy zaliczyć charakter wykonywanej pracy, środowisko pracy, niezaspokojone aspiracje zawodowe, stawianie sobie zbyt wygórowanych celów czy stres związany z wygórowanymi wymaganiami pracodawców.

Niewątpliwie charakter pracy i jej specyfika należą do najczęstszych przyczyn wypalenia zawodowego. Chodzi tu głównie o osoby, których praca polega na stałym kontakcie z ludźmi a ta zaś wywołuje u nich emocjonalne zaangażowanie. Są to terapeuci, lekarze, nauczyciele, policjanci czy pracownicy społeczni.

Na wypalenie zawodowe ma również wpływ środowisko pracy. Odpowiednia atmosfera w pracy, współpracownicy są niezwykle pomocni w wielu sytuacjach. Wypalenie zawodowe dotyka często osoby, które czują się osamotnione w pracy, pozbawione wsparcia osób trzecich, mogące liczyć wyłącznie na siebie.

Przyczyną wypalenia zawodowego są również niespełnione aspiracje zawodowe czy rutyna w pracy. Brak możliwości rozwoju i awansu stanowi bolesny cios dla osób, które są nastawione na zawodową karierę.

Skutkiem wypalenia zawodowego jest perfekcjonizm. Stawienie sobie zbyt ambitnych celów, często niemożliwych do wykonania czy zbyt ambitne podejście do obowiązków zawodowych w sposób nadmiernie dokładny może skutkować wypaleniem zawodowym.

Jeszcze innym skutkiem wypalenia zawodowego są stres, ale i również wygórowane wymagania stawiane przez pracodawców. Stres jest długotrwałym stanem wzmożonego napięcia będącego wynikiem nadmiernych obowiązków oraz oczekiwaniami kierownictwa, których człowiek nie jest w stanie spełnić. Jeśli zaś chodzi o wzmożone napięcie będące wynikiem nadmiernych obowiązków to zazwyczaj wynikają one z faktu początkowo rzetelnie wykonywanej pracy, po której w pewnym momencie zaczyna brakować energii i zapału. Wówczas jakość pracy zaczyna maleć, a w końcu zanika motywacja i satysfakcja z wykonywanych czynności [30].

Materiał i metody

W ostatniej części artykułu przy doborze próby badawczej skoncentrowano się na grupie pracowników służby zdrowia. Celowy dobór próby badawczej stanowił podstawę uzyskania materiału badawczego, który wykorzystany został w dalszej części badania. Nadesłano 180 poprawnie wypełnionych ankiet.

Kwestionariusz ankietowy składał się z trzech części. Pierwsza część dotyczyła kryteriów społeczno-demograficznych, takich jak wiek, płeć, staż pracy, stanowisko pracy i wykształcenie. Te kryteria stanowią podstawę segmentacji respondentów w badaniu.

Aby móc pisać o stresie i wypaleniu zawodowym, którzy towarzyszy pracownikom służby zdrowia należy sięgnąć po kryteria społeczno-zawodowe pracowników służby zdrowia, którzy wzięli udział w badaniu, takie jak: płeć, wiek, staż pracy, stanowisko pracy czy wykształcenie.

Wyniki

Największą grupę uczestników badania stanowiły kobiety – 53,3% natomiast udział procentowy mężczyzn w przeprowadzonym badaniu wyniósł – 46,6%. Należy zauważyć, że największą grupę respondentów stanowiły osoby w wieku 39 lat – 20%. Kolejne pod względem liczebności grupy uczestników badania to respondenci w wieku: 32 lat – 13,3%, 35 lat – 13,3%, 36 lat – 13,3%, 57 lat – 13,3%, 39 lat – 13,3%.

W kwestionariuszu ankietowym w trzecim pytaniu respondentów zapytano także o okres doświadczenia w pracy. Analizując próbę badawczą należy stwierdzić, że największą grupę uczestników badania stanowili respondenci posiadający doświadczenie 6–10 lat w pracy ze studentami w wysokości – 33,3%. Kolejne pod względem liczebności grupy uczestników badania to respondenci posiadający doświadczenie w pracy od 1-5 lat – 20%. Kolejne pod względem liczebności grupy uczestników badania to respondenci posiadający doświadczenie powyżej 30 lat – 16,6% oraz w przedziale od 11 do 15 lat –

13,3% Dodatkowo, analizując charakterystykę respondentów uczestniczących w badaniu należy zaznaczyć, że najmniejszą grupę respondentów stanowiły osoby z doświadczeniem w pracy w przedziale wiekowym 21–25 lat stanowiące 3,3%.

Kolejnym przyjętym kryterium (pytanie czwarte) jest tytuł zawodowy/tytuł naukowy/stopień naukowy. Jeśli chodzi o tytuł naukowy/stopień naukowy, to ankietowani zaprezentowali wszystkie możliwe odpowiedzi. W ankiecie wzięło udział 23% badanych posiadających stopień zawodowy doktora. 53,3% badanych zaznaczyło, że posiada wykształcenie magisterskie. Natomiast 23,2% (5 wskazań) respondentów należy do grona osób ze stopniem licencjata.

W pytaniu piątym ankiety zapytano respondentów o ich formę zatrudnienia – 100% wszystkich respondentów posiada umowę o pracę. Wśród badanych nie ma osób, które zostały zatrudnione na umowę zlecenie czy inne umowy cywilno-prawne.

Jeśli chodzi o funkcje kierownicze respondentów, to tylko 20% respondentów sprawuje funkcje kierownicze. Pozostałe zaś 80% respondentów nie pełni funkcji kierowniczych. Co ciekawe wszyscy respondenci sprawujący funkcje kierownicze posiadają stopień zawodowy magistra.

W ostatnim pytaniu pierwszej części ankiety poproszono respondentów o wskazanie ile średnio godzin spędzają tygodniowo w pracy. 13,3% spędza w pracy 60 godzin tygodniowo. Tyle samo respondentów – 13,3% spędza w pracy 50 godzin tygodniowo. Tylko 10% ankietowanych spędza w pracy 46 godzin tygodniowo. Dokładnie połowa badanych 50% w pracy spędza 40 godzin tygodniowo. Natomiast najmniej badanych 13,3% spędza tygodniowo tylko 30 godzin w pracy. Należy zauważyć, że ponad 36,6% respondentów wskazało, że spędza więcej czasu w pracy aniżeli 40 godzin tygodniowo.

Stres w pracy w świetle badań własnych

W niniejszym podrozdziale przeprowadzona została analiza uzyskanych wyników badań z wykorzystaniem kwestionariusza ankietowego pt. *Stres i wypalenie zawodowe w pracy pracowników służby zdrowia*. W pierwszej kolejności zestawiono wyniki uzyskane w drugiej części kwestionariusza ankietowego, dotyczące stresu, z którym borykają się pracownicy służby zdrowia.

W pierwszym pytaniu drugiej części ankiety poproszono respondentów o odpowiedź na pytanie, czy przed rozpoczęciem pracy odczuwają stres. Respondenci mogli wybrać odpowiedź wśród: nigdy, bardzo rzadko, rzadko, czasami, często, bardzo często, zawsze. Jeśli chodzi o odpowiedzi respondentów to tylko 10% respondentów zaznaczyło, że zawsze odczuwa przed rozpoczęciem pracy stres. Też 10% respondentów wskazało, że często odczuwa przed pracą stres. Połowa ankietowanych (50%) uznała zaś, że czasami odczuwa stres przed pracą. 26,6% respondentów wskazało, że rzadko odczuwa stres. Interesujące jest to, że tylko 3,3% respondentów wskazało, że nigdy nie odczuwa przed pracą stresu.

W drugim pytaniu poproszono respondentów o wskazanie jednego z wymienionych objawów stresu, który odczuwają. Można było wybrać odpowiedź spośród: nie–nie zauważyłam/em żadnych objawów, ból głowy, nudności osłabienie, poczucie apatii, złe samopoczucie, rozdrażnienie/nervowość, problemy z koncentracją, ból brzucha, kłopoty ze snem czy drżenie rąk. Najwięcej ankietowanych 33,3% wskazało na odczuwanie rozdrażnienia/nervowości. 23,3% ankietowanych odczuwa problem z koncentracją. 20% ankietowanych miewa kłopoty ze snem. 13,3% badanych zauważyła u siebie złe samopoczucie z powodu stresu. Tylko 10% ankietowanych odczuwa ból brzucha w sytuacjach stresujących. Należy zauważyć, że nikt z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi nie zauważyłam/em żadnych objawów.

W trzecim pytaniu poproszono respondentów o wskazanie czy stres lub zdenerwowanie podczas pracy związane jest z wymienionymi siedmioma kwestiami. Można było odpowiedzieć: tak, nie, nie umiem określić. Jeśli chodzi o kwestie, które należało ocenić były to: forma zatrudnienia (wymiar, rodzaj umowy), możliwość samorozwoju i podnoszenia kwalifikacji, wynagrodzenie, czas wypowiedzenia umowy, ścieżka awansu zawodowego, dostępność narzędzi ułatwiających pracę, system premiowania. 86,6% badanych uznało, że nie stresują się formą zatrudnienia. Natomiast 13,3% uznało, że forma zatrudnienia stanowi źródło stresu. Inaczej punkty procentowe rozkładają się odnośnie stresu związanego z możliwością samorozwoju i podnoszenia kwalifikacji. Dla połowy respondentów 50% samorozwój i podnoszenia kwalifikacji nie stanowi dla respondentów źródła stresu. Natomiast dla 50% badanych możliwość samorozwoju i podnoszenia kwalifikacji stanowi źródło stresu i zdenerwowania. Jeśli chodzi o wynagrodzenie, to aż 73,3% respondentów uznało, że wynagrodzenie jest źródłem stresu i zdenerwowania. Tylko dla 13,3% wynagrodzenie otrzymywane nie stanowi źródła stresu. Zaś 13,3% badanych nie umie określić, czy wynagrodzenie jest źródłem stresu i zdenerwowania. Jeśli chodzi o czas wypowiedzenia umowy to dla znacznej większości respondentów 66,6% nie stanowi ono źródła stresu. 26,6% badanych przyznało, że czas wypowiedzenia umowy stanowi źródło stresu i zdenerwowania. Tylko 6,6% badanych nie umie określić, czy czas wypowiedzenia umowy stanowi źródło stresu i zdenerwowania. Dla 66,6% respondentów źródłem stresu jest ścieżka awansu zawodowego. Tylko dla 33,3% ścieżka awansu zawodowego nie jest związana ze stresem i zdenerwowaniem. Dla 60% respondentów dostępność narzędzi ułatwiających pracę stanowi źródło stresu i zdenerwowania. Natomiast dla 40% badanych dostępność narzędzi ułatwiających pracę nie jest źródłem stresu. Dla wszystkich biorących udział w badaniu respondentów – 100% – system premiowania stanowi źródło stresu i zdenerwowania.

W kolejnym pytaniu poproszono respondentów badania o wskazanie głównego źródła stresu w pracy. 50% ankietowanych uznało, że głównym źródłem stresu w pracy są przełożeni. Z kolei druga połowa ankietowanych – 50% za główne źródło stresu w pracy uznała współpracowników.

W kolejnym pytaniu poproszono respondentów o wskazanie trzech emocji towarzyszących podczas pracy. Połowa ankietowanych 50% w pracy odczuwa stres i obojętność. 43,3% respondentom badania w pracy towarzyszy zażenowanie i złość. 33,3% respondentów odczuwa zaś lęk i gniew w pracy. Najmniej respondentów odczuwa w pracy smutek – 6,6%.

W ósmym pytaniu drugiej części ankiety zapytano respondentów czy w miejscu pracy spotkali się z działaniami mającymi na celu obniżenie poziomu stresu. Na pytanie respondenci mogli odpowiedzieć tak lub nie. Jeśli zaś respondenci odpowiedzieli tak to wówczas zostali poproszeni o wpisanie jakie to były działania pomagające w obniżeniu poziomu stresu. 93,3% biorących udział w badaniu odpowiedziało, że w miejscu pracy nie spotkali się z działaniami mającymi na celu obniżenie poziomu stresu. Tylko 6,6% respondentów odpowiedziało twierdząc odnośnie działań mających na celu obniżenie poziomu stresu w pracy. Respondenci, którzy spotkali się z działaniami mającymi na celu obniżenie poziomu stresu za owe działania uznali szkolenia.

W ostatnim pytaniu drugiej części ankiety zapytano respondentów badania jaki jest według nich związek między ich życiem prywatnym a zawodowym. Tylko 6,6% badanych uznało, że nie ma związku między życiem prywatnym a osobistym. 50% badanych uznało, że istnieje niewielki związek życia prywatnego z życiem osobistym – czasami zabierają pracę do domu. Natomiast pozostałe 43,3% badanych uznało, że istnieje duży związek między życiem prywatnym a osobistym, nie da się oddzielić życia prywatnego od zawodowego.

W pierwszym pytaniu trzeciej części ankiety pozyskano informacje dotyczące zadowolenia z pracy. Respondenci mogli udzielić tylko jednej odpowiedzi wybierając spośród: jestem bardzo zadowolony/a,

jestem zadowolony/a, jestem średnio zadowolony/a, jestem niezadowolony/a, jestem bardzo niezadowolony/a. 50% respondentów wskazało, że są średnio zadowoleni ze swojej pracy. Natomiast 26,6% badanych jest zadowolonych ze swojej pracy, a 6,6% badanych jest bardzo zadowolonych ze swojej pracy. Tylko 16,6% spośród wszystkich badanych jest niezadowolonych z pracy.

W procesie badawczym uzyskano także informacje, czy wykonywana przez respondentów praca jest spełnieniem ich ambicji zawodowych. Respondenci mogli udzielić tylko jednej odpowiedzi na zadane pytanie, spośród: tak, w pełni, tak, ale nie w 100%, nie. 70% respondentów na zadane pytanie czy praca jest spełnieniem ich ambicji zawodowych, odpowiedziało tak, ale nie w 100%. Natomiast 23,3% respondentów odpowiedziało stanowczo, że praca, którą wykonują nie spełnia ich ambicji zawodowych. Tylko dla 6,6% badanych biorących udział w badaniu praca, którą wykonują jest spełnieniem ich ambicji zawodowych. Niestety takich ankietowanych jest bardzo niewielu.

Respondenci odpowiedzieli także na pytanie, czy myślą o zmianie pracy, jeśli tak to dlaczego. Na zadane pytanie badani mogli udzielić tylko jednej odpowiedzi tak lub nie, jeśli zaś tak, to z jakiego powodu. Jeśli chodzi o zmianę pracy to niewielka większość badanych – 53,3% zadeklarowała, że nie myśli o zmianie pracy. Natomiast 46,6% respondentów zadeklarowało, że myślą o chęci zmiany pracy.

Jeśli chodzi o powody zmiany pracy to respondenci badania wskazywali na różne czynniki i wpisywali kilka czynników na raz. Najwięcej spośród respondentów 40% za czynnik, który determinuje ich do myślenia o zmianie dotychczasowej pracy wymienili uposażenie. Wynagrodzenie dla wielu osób jest najważniejszą kwestią podczas poszukiwań pracy. Trudno z tym stwierdzeniem polemizować. Wysokość wynagrodzenia wpływa na to, na jakim poziomie materialnym żyjemy i co oprócz potrzeb podstawowych możemy kupić. W oparciu o swoje doświadczenie i kompetencje pracownicy oczekują, że ich zarobki będą rosły. Wysokość wynagrodzenia, która często jest nieadekwatna do wykonywanych obowiązków nie tylko utrudnia codziennie funkcjonowanie, powoduje poczucie niedocenienia, ale w głównej mierze powoduje frustracje i przyczynia się do wypalenia zawodowego. 30% respondentów myślących o zmianie pracy jako powód wymieniali również niezadowolenie z obecnego kierownictwa. Niekiedy pomimo najlepszych chęci, procesów, procedur największą bolączką pracowników są ich szefowie. Brak wsparcia, nie profesjonalizm, niesprawiedliwe traktowanie, brak reakcji wobec zgłaszanych zażaleń do bezpośredniego przełożonego przejawia się chęcią zmiany pracy. Kolejnym czynnikiem, który ma wpływ na badanych powodując u nich myślenie o zmianie pracy jest nieprzyjemna atmosfera w pracy, na tą jakże ważną kwestię zwróciło uwagę 26,6% respondentów. Dobre stosunki z współpracownikami mogą nawet rekompensować inne niedogodności związane z pracą. Jeśli jednak atmosfera w pracy jest nieprzyjemna działa demotywująco na pracowników. Respondenci badania 3,3% za czynnik powodujący u nich myślenie o zmianie pracy wymienili brak możliwości rozwoju. Chęć rozwijania się i poszerzania kompetencji jest niewątpliwie jedną z przyczyn braku motywacji do pracy.

W kolejnym pytaniu trzeciej części ankiety zapytano respondentów czy wykonywana przez nich praca jest stresująca. Na zadane pytanie można było udzielić jednej odpowiedzi spośród: tak, każdego dnia, bardzo często, czasami, rzadko lub w ogóle. 73,3% respondentów zadeklarowało, że praca jaką wykonują jest tylko czasami stresująca. Natomiast pozostałe 26,6% badanych odpowiedziało, że praca, którą wykonują jest bardzo często stresująca.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o ocenienie gotowych stwierdzeń na temat pracy, używając skali: nie zgadzam się, trudno powiedzieć, zgadzam się. Jeśli chodzi o stwierdzenie pod bardzo wieloma względami moja praca bliska jest ideału to tylko 20% respondentów jest przekonanych, że ich praca bliska jest ideału. Niestety 43,3% badanych nie zgadza się ze stwierdzeniem – pod bardzo wieloma względami moja praca bliska jest ideału. 43,3% respondentów uznało, że trudno stwierdzić, czy

praca pod bardzo wieloma względami bliska jest ideału. Przeglądając się odpowiedziom respondentów, nie sposób nie zauważyć, że połowa ankietowanych 50% uznało, że trudno stwierdzić czy warunki pracy są dobre. Tylko 13,3% respondentów zgodziło się ze stwierdzeniem odnośnie świetnych warunków pracy. Stanowczo ze stwierdzeniem – mam świetne warunki pracy nie zgodziło się 36,6% respondentów badania. Respondenci zapytani o zadowolenie z pracy nie byli zgodni. Tylko 33,3% wyraziło zadowolenie z pracy. 50% badanych uznało, że trudno powiedzieć odnośnie zadowolenia z pracy. Stanowczo nie odnośnie zadowolenia z pracy wyraziło 16,6% respondentów. Respondenci zapytani o ocenę stwierdzenia – jak dotąd w pracy udawało mi się osiągać to, czego chciałem/chciałam odpowiedzieli zdecydowanie, nikt z respondentów nie ocenił stwierdzenia – trudno powiedzieć. Połowa respondentów 50% zgodziła się ze stwierdzeniem - jak dotąd w pracy udawało mi się osiągać to, czego chciałem/chciałam a kolejne 50% respondentów stanowczo nie zgodziło się ze stwierdzeniem. Jeśli chodzi o kolejne stwierdzenie - gdybym miała/miał decydować raz jeszcze, wybrałabym/łbym tę samą pracę to wówczas zdania respondentów są podzielone. Tylko 20% zgodziło się ze stwierdzeniem - gdybym miała/miał decydować raz jeszcze, wybrałabym/łbym tę samą pracę. Co ciekawe 13,3% respondentów nie zgodziło się ze stwierdzeniem gdybym miała/miał decydować raz jeszcze, wybrałabym/łbym tę samą pracę, a 66,6% uznało, że trudno powiedzieć na temat stwierdzenia. 83,3% respondentów może liczyć na wsparcie ze strony przyjaciół i rodziny, natomiast 16,6% respondentów trudno odnieść się do stwierdzenia odnośnie wsparcia. 40% badanych stwierdziło, że natężenie pracy nie wpływa negatywnie na ich życie rodzinne. 33,3% badanych odnośnie stwierdzenia – natężenie pracy negatywnie wpływa na moje życie rodzinne uznało że trudno powiedzieć, odnieść się do tego stwierdzenia. Co ciekawe, 26,6% respondentów potwierdziło, że natężenie pracy wpływa negatywnie na ich życie rodzinne. 73,3% respondentów uważa, że muszą przystosowywać swoje plany i życie rodzinne pod wymogi pracy. Natomiast pozostali respondenci 26,6% nie zgadzają się ze stwierdzeniem, że muszą przystosowywać swoje plany i życie rodzinne pod wymogi pracy. 53,3% respondentów badania uznało, że posiada wsparcie ze strony kierownika. Tylko 13,3% badanych nie zgadza się ze stwierdzeniem odnośnie posiadanego wsparcia ze strony kierownika. A z kolei 33,3% nie umie się odnieść do stwierdzenia – mogę liczyć na wsparcie ze strony kierownika. Znaczna większość respondentów 73,3% wskazała, że może liczyć na wsparcie innych pracowników. Nikt z respondentów, nie zgodził się ze stwierdzeniem – nie mogę liczyć na wsparcie innych pracowników. 26,6% badanych stwierdziło, że trudno odnieść się im do stwierdzenia - mogę liczyć na wsparcie innych pracowników. Zaufanie do kierownictwa posiada tylko 23,3% respondentów. Aż 56,6% badanych trudno odnieść się do stwierdzenia – ufam kierownictwu. 20% respondentów badania wskazało, że nie ufa kierownictwu. 53,3% respondentów trudno jest się odnieść do stwierdzenia – odczuwam równowagę pomiędzy życiem zawodowym a osobistym/rodzinnym. Natomiast 46,6% respondentów zgadza się ze stwierdzeniem, że odczuwa równowagę pomiędzy życiem zawodowym a osobistym/rodzinnym.

W kolejnym pytaniu poproszono respondentów o odpowiedź na pytanie, czy odczuwają symptomy, które niewątpliwie wskazują na wypalenie zawodowe, jeśli odczuwają, to jak często. Do oceny poddano respondentom symptomy wypalenia zawodowego takie jak: poczucie apatii i otępienia, ból głowy, znudzenie, brak koncentracji, bezsenność, rozdrażnienie, nudność, izolowanie się od otoczenia, obniżona odporność, zły nastrój/depresja, poczucie bezradności.

Jeśli chodzi o ból głowy to najwięcej respondentów, bo aż 50% odczuwa go rzadko. 20% badanych nigdy nie odczuwa bólu głowy. Też 20% badanych odczuwa ból głowy często. A z kolei 10% tylko czasami odczuwa ból głowy. Jednym z symptomów wypalenia zawodowego jest znudzenie, często i bardzo często odczuwa je 13,3% respondentów. Czasami zaś aż 46,6% respondentów odczuwa znudzenie. Rzadko znudzenie odczuwa 26,6% respondentów.

Przyczyn zjawiska jakim jest wypalenie zawodowe jest wiele, lecz jednym z nich jest niewątpliwie brak koncentracji, który często odczuwa 50% badanych. Bardzo często brak koncentracji odczuwa 16,6%. Natomiast 33,3% respondentów tylko czasami odczuwa brak koncentracji. Z bezsennością boryka się 76,6% respondentów, natomiast 23,3% tylko czasami. 50% respondentów często odczuwa rozdrażnienie, zaś pozostałe 50% respondentów odczuwa rozdrażnienie tylko czasami. Jeśli chodzi o nudę w pracy, to wówczas 53,3% nie odczuwa jej w ogóle. Natomiast 46,6% tylko czasami odczuwa znudzenie. Innym problemem jest izolowanie się od innych ludzi. 16,6% respondentów nigdy nie izolowała się od innych ludzi. Zaś 40% respondentów przyznało, że rzadko boryka się z problemem izolowania się od pozostałych pracowników. 26,6% badanych przyznało, że tylko czasami izolują się od otoczenia, natomiast tylko 16,6% badanych często izoluje się od otoczenia. Innym symptomem wypalenia zawodowego jest obniżona odporność. 53,3% respondentów przyznało, że rzadko boryka się z tym problemem. Tylko 26,6% badanych przyznało, że czasami miewa problemy z obniżoną odpornością. Natomiast 20% badanych przyznało, że nigdy nie miewa problemów z obniżoną odpornością. 50% badanych czasami miewa problem ze złym nastrojem/depresją, pozostałe zaś 50% rzadko miewa zły nastrój/depresję. Respondenci badania odczuwają także poczucie bezradności. Aż 60% przyznało, że czasami są bezradni. 20% badanych przyznało, że często są bezradni, a 20% odczuwa poczucie bezradności bardzo często. Podsumowując, należy stwierdzić, że respondenci badania odczuwają symptomy wypalenia zawodowego, do których należy zaliczyć: znudzenie, brak koncentracji, bezsenność, rozdrażnienie, nudność, zły nastrój/depresję czy poczucie bezradności.

W pytaniu siódmym trzeciej części ankiety poproszono ankietowanych o odpowiedź na pytanie, czy wynagrodzenie, które otrzymują jest adekwatne do wykonywanej pracy. Respondenci mogli udzielić jednej odpowiedzi spośród: tak, nie, nie umiem określić. Aż 73,3% respondentów uznało, że wynagrodzenie, które otrzymują nie jest adekwatne do wykonywanej pracy. Zaś 20% badanych nie umie określić, czy wynagrodzenie, które otrzymują jest adekwatne do wykonywanej przez nich pracy. Tylko 6,6% badanych zgodziło się ze stwierdzeniem, że wynagrodzenie, które otrzymują jest adekwatne do wykonywanej pracy.

W kolejnym pytaniu, ósmym, poproszono respondentów o odpowiedź na pytanie, czy po opuszczeniu miejsca pracy myślą o obowiązkach zawodowych. Najwięcej respondentów, bo aż 46,6%, przyznało, że po pracy bardzo często myśli o obowiązkach zawodowych. 23,3% respondentów przyznało, że po pracy często myślą o obowiązkach zawodowych. 20% respondentów tylko czasami po pracy myślą o obowiązkach zawodowych. Natomiast pozostałe 10% respondentów wskazało, że codziennie po pracy myśli o obowiązkach zawodowych. Co ciekawe nikt z ankietowanych nie odpowiedział, że rzadko, bardzo rzadko myśli o obowiązkach zawodowych po pracy. Na podstawie zgromadzonych wyników wynika, że ankietowani myślą o obowiązkach zawodowych, nawet będąc po pracy. Niestety myślenie po pracy o pracy zawodowej ma zgubny wpływ na relacje z rodziną i przyjaciółmi. Aby, przestać myśleć o obowiązkach zawodowych należy traktować dom i pracę jako dwa oddzielne światy. Należy nauczyć się, że niezbędne jest przechodzenie z jednego stanu w drugi.

Trzecią część ankiety zakończyło pytanie, czy respondenci uważają, że dotyczy ich problem wypalenia zawodowego. Co ciekawe, aż 76,6% badanych jest świadomych, że dotyczy ich problem wypalenia zawodowego. Natomiast 23,3% badanych uznało, że nie dotyczy ich problem wypalenia zawodowego.

Wypalenie zawodowe pracowników służby zdrowia to stan wyczerpania cielesnego, duchowego i emocjonalnego. Osoba, którą dotyczy problem wypalenia zawodowego doświadcza utraty motywacji do działania, zostaje znacznie obniżona jej skuteczność działania a do tego przestaje odczuwać zadowolenie z wykonywanej pracy. Wypalenie zawodowe generuje wiele problemów, nie tylko spadek wy-

dajności pracy i pogorszenie się jakości nauczania, ale także problemy natury osobistej i rodzinnej. Dlatego tak ważna jest, wzmożona uwaga poświęcona warunkom oraz sposobom funkcjonowania współczesnych dydaktyków. Należy zwrócić większą uwagę, na kwestię radzenia sobie z napięciem. Podwyższone ryzyko wypalenia zawodowego, jakim obarczona jest praca o charakterze społecznym, skłania do działań mających na celu ochronę zdrowia pracowników służby zdrowia.

Zakończenie

Pracownicy służby zdrowia, w tym lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni oraz inne osoby zajmujące się opieką nad pacjentami, narażeni są na ogromne obciążenie emocjonalne i fizyczne, które mogą prowadzić do rozwoju stresu i wypalenia zawodowego. Obie te kwestie stanowią poważne zagrożenie nie tylko dla zdrowia pracowników, ale również dla jakości opieki medycznej, którą świadczą pacjentom. Stres w pracy w służbie zdrowia wynika z wielu czynników, takich jak wysokie wymagania, długie godziny pracy, niestabilność zatrudnienia, a także zmieniające się warunki pracy, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych (np. podczas pandemii COVID-19). Pracownicy medyczni muszą często podejmować decyzje w warunkach presji czasu, co może prowadzić do uczucia lęku i niepokoju. Natomiast wypalenie zawodowe to stan, w którym pracownik traci zainteresowanie swoją pracą, czuje się wypalony emocjonalnie, a także fizycznie wyczerpany. Jest to efekt długotrwałego stresu, który nie jest odpowiednio zarządzany. W przypadku pracowników służby zdrowia wypalenie zawodowe jest szczególnie powszechne, a jego skutki mogą być dramatyczne zarówno dla pracowników, jak i pacjentów.

Stres i wypalenie zawodowe to poważne problemy, z którymi borykają się pracownicy służby zdrowia na całym świecie. Skutki tych zjawisk są nie tylko szkodliwe dla pracowników, ale również dla jakości świadczonej opieki medycznej. Aby poprawić sytuację, konieczne jest wprowadzenie systemowych działań na poziomie organizacyjnym, a także zapewnienie pracownikom odpowiedniego wsparcia emocjonalnego i psychologicznego. Tylko w ten sposób można zminimalizować ryzyko wypalenia i stworzyć zdrowe, wspierające środowisko pracy dla osób pracujących w tak wymagającej dziedzinie jak medycyna.

Literatura

1. Selye, H. (1960). *Stres życia*, Warszawa: PZWL.
2. Terelak, J.F. (2008). *Człowiek i stres*, Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.
3. Tomaszewski, T. (1966). Aktywność człowieka. W: M. Maruszewski, J. Reykowski, T. Tomaszewski (red.), *Psychologia jako nauka o człowieku* (s. 197–252). Warszawa: Książka i Wiedza.
4. Cannon, W.B. (1928). Neural organization for emotional expression, W: M.L. Reymert (red.), *Feelings and emotions: The Wittenberg symposium*, Worcester: Clark University Press.
5. Gatchel, R.J., Baum, A., Krantz, D.S. (1989). *An introduction to health psychology*. New York: McGraw-Hill.
6. Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
7. Oniszczenko, W. (1998). *Stres – to brzmi groźnie*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie ŻAK.
8. Jurgilewicz, O. (2017). Stres i stresory w pracy wpływające na poczucie bezpieczeństwa pracownika. *Modern Management Review*, 22(24), 4.
9. Chmiel, N. (ed.). (2002). *Psychologia pracy i organizacji*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

10. Wróblewski, J. (1997). *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*. Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
11. Grygorczuk, A. (2008). Pojęcie stresu w medycynie i psychologii. *Psychiatria*, 5(3), 111–115.
12. Łoboda, M. (1990). Stres w pracy zawodowej. W: A. Biela (red.), *Wybrane zagadnienia. Czynniki stresogenne w organizacji* (s. 67–78), Lublin: Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego
13. Ogińska-Bulik, N. (2008). Stres zawodowy i jego konsekwencje w grupie pracowników sektora usług społecznych–rola inteligencji emocjonalnej. *Przegląd Psychologiczny*, 51(1), 69–85.
14. Zielińska, E. (2004). Źródła stresu w środowisku pracy. W: J. Szopa, M. Harciarek (red.), *Stres i jego modelowanie* (s. 73–80). Częstochowa: Wyd. Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej.
15. Nazaruk, S., & Marchel, J. (2015). Problem wypalenia zawodowego wśród nauczycieli bialskich szkół w kontekście awansu zawodowego. *Rozprawy Społeczne*, 9(1), 18–27.
16. Dębska, G., & Cepuch, G. (2008). Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej. *Problemy Pielęgniarstwa*, 16, 274.
17. Bartkowiak, G. (1999). *Psychologia zarządzania*. Poznań: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
18. Ostrowska, M., & Mazur, Z. (2017). *Zjawisko stresu i wypalenia zawodowego wśród nauczycieli przedmiotu „edukacja dla bezpieczeństwa”*. Kraków: Oficyna Wydawnicza AFM.
19. Anczewska, M. Świtaj, P. & Roszczyńska, J. (2005). Wypalenie zawodowe. *Postępy Psychiatrii i Neurologii*, 14(2), 67–77.
20. Richelson, G. (1980). *Burn-out: The high cost of high achievement*. Garden City, NY: Anchor Press.
21. Maslach, Ch. (2000). Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe– przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 13–31). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
22. Bilska, E. (2004). Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego. *Niebieska Linia*, 4(1), 3–7.
23. Wróblewski, J. (1997). *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*. Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
24. Sęk, H. (red.). (2000). *Wypalenie zawodowe: przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
25. Ogińska-Bulik, N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych: źródła, konsekwencje, zapobieganie*. Warszawa: Difin.
26. Maslach, C., & Leiter, M. (2011). *Prawda o wypaleniu zawodowym*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN
27. Znańska-Kozłowska, K. (2013). Wypalenie zawodowe-pojęcie, przyczyny i objawy. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły HUMANITAS. Zarządzanie*, 1, 105–113.
28. Sęk, H. (red.). (1998). *Społeczna psychologia kliniczna*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
29. Wojdak-Piątkowska, M. (2007). *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
30. Chirkowska-Smolak, T. (2009). Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 71(4), 257–272.