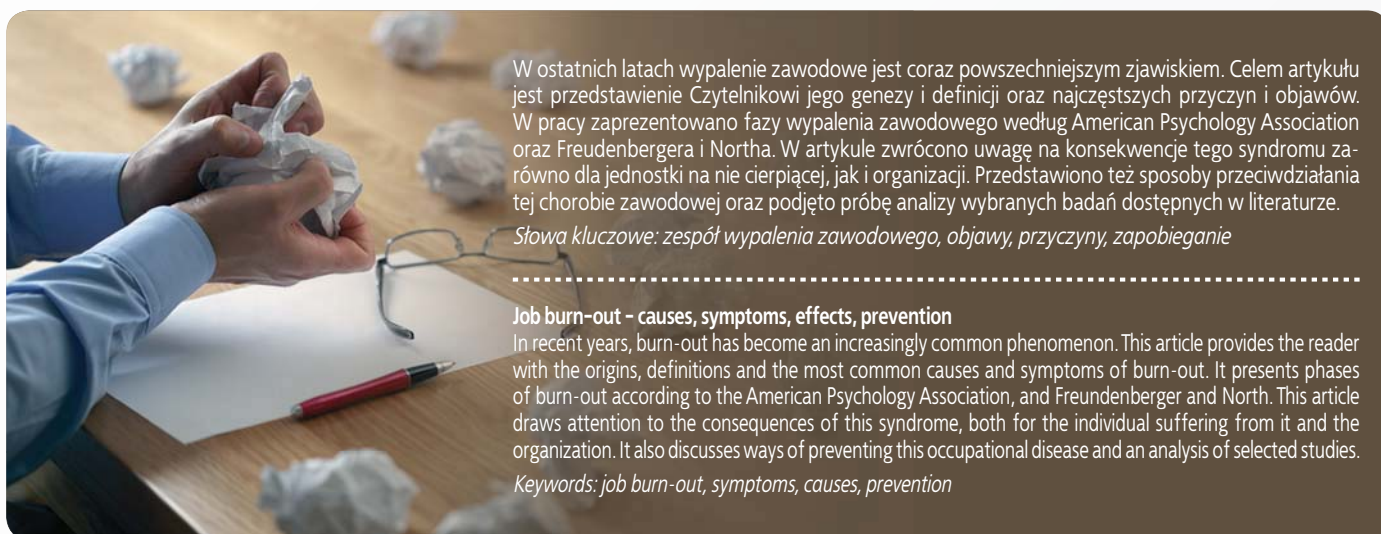


Wypalenie zawodowe

– przyczyny, objawy, skutki, zapobieganie

Fot. Brian Jackson/Bigstockphoto



W ostatnich latach wypalenie zawodowe jest coraz powszechniejszym zjawiskiem. Celem artykułu jest przedstawienie Czytelnikowi jego genety i definicji oraz najczęstszych przyczyn i objawów. W pracy zaprezentowano fazy wypalenia zawodowego według American Psychology Association oraz Freudenbergera i Northa. W artykule zwrócono uwagę na konsekwencje tego syndromu zarówno dla jednostki na nie cierpiącej, jak i organizacji. Przedstawiono też sposoby przeciwdziałania tej chorobie zawodowej oraz podjęto próbę analizy wybranych badań dostępnych w literaturze.

Słowa kluczowe: zespół wypalenia zawodowego, objawy, przyczyny, zapobieganie

Job burn-out – causes, symptoms, effects, prevention

In recent years, burn-out has become an increasingly common phenomenon. This article provides the reader with the origins, definitions and the most common causes and symptoms of burn-out. It presents phases of burn-out according to the American Psychology Association, and Freudenberg and North. This article draws attention to the consequences of this syndrome, both for the individual suffering from it and the organization. It also discusses ways of preventing this occupational disease and an analysis of selected studies.

Keywords: job burn-out, symptoms, causes, prevention

Wstęp

W XXI wieku praca stanowi w życiu człowieka bardzo ważną sferę. Zajmowane stanowisko decyduje o pozycji w społeczeństwie, każdy chce być w oczach innych kimś ważnym, dlatego też ludzie gonią za sukcesem, karierą i pieniędzmi. Zbyt duże ambicje, wyjątkowe zaangażowanie w pracę, chęć szybkiego wspinania się po szczeblach kariery. Człowiek chce robić wszystko lepiej i szybciej, nie dostrzegając sygnałów zmęczenia, zniechęcenia i wyczerpania wysyłanych przez organizm. I wtedy to niepostrzeżenie przekracza niebezpieczną granicę, kiedy odczuwa brak motywacji, satysfakcji z pracy oraz radości z osiągnięć. W końcu okazuje się, że cierpi na syndrom wypalenia zawodowego.

„Więźniem” wypalenia może stać się każdy niezależnie od zajmowanej pozycji, począwszy od kadry kierowniczej, a skończywszy na szeregowych robotnikach. Oczywiście istnieją grupy szczególnie narażone na wypalenie zawodowe, wśród nich są pracownicy mający bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem oraz odczuwający w związku z wykonywaną pracą duży

stres: pedagodzy, psychologowie, pielęgniarki, handlowcy, kadra kierownicza, menedżerowie.

Celem artykułu jest przybliżenie definicji, przyczyn, skutków i metod zapobiegania wypaleniu zawodowemu oraz przegląd istniejących badań. Wypalenie może dotyczyć każdego, także nas samych, naszych bliskich czy podwładnych, warto zatem wiedzieć, jakie są jego pierwsze objawy i jak im przeciwdziałać.

Geneza i definicja

W literaturze po raz pierwszy termin „wypalenie zawodowe” pojawił się w 1961 r. Właśnie wtedy Green w książce „A Burn-Out Case” opisał przypadek architekta, który był zmęczony i znużony pracą, która nie przynosiła mu satysfakcji. Postanowił on zostawić dotychczasowe życie i zamieszkać w dżungli [1].

Jako kolejny uwagę na syndrom wypalenia zawodowego zwrócił amerykański psychiatra Freudenberg. W 1974 r. w artykule „Staff burn-out” przedstawił swoje spostrzeżenia, które wynikały z pracy w ośrodku dla osób uzależnionych od narkotyków [2]. W artykule opisał on zmianę zaangażowania młodych

ludzi pracujących charytatywnie w tym ośrodku. Na początku poświęcali się pracy, lecz nieosiągnięcie przez nich zamierzonych celów spowodowało stopniową utratę zapału i zaangażowania [1]. Freudenberg zdefiniował wypalenie zawodowe jako „stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody” [3]. Zwrócił również uwagę na objawy somatyczne, takie jak bóle głowy, bezsenność, wybuchy gniewu. U pracowników, którzy cierpią na syndrom wypalenia zawodowego nawet niewielkie zwiększenie obowiązków wywołuje poczucie przeciążenia pracą. Są przekonani o złych intencjach swoich współpracowników, którzy chcą ich wykorzystać. Cechuje ich nieufność oraz niesłuchanie wskazówek innych [4].

Niemal równoległe z Freudenbergerem problematyką wypalenia zawodowego zajmowała się Maslach, która przeprowadzała wywiady z osobami pracującymi w zawodach związanych z usługami społecznymi czy pomaganiem innym. Na podstawie tych wywiadów doszła do wniosku, że objawy podawane przez badane osoby można pogrupować i stworzyć

z nich wymiary (tj. wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i obniżone poczucie dokonań osobistych), [2]. Tak więc Maslach zdefiniowała wypalenie zawodowe jako „zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” [4]. Maslach twierdziła, że wypalenie zawodowe to reakcja organizmu na pracę, która wymaga emocjonalnego zaangażowania oraz odpowiedzialności.

W 1981 roku Maslach i Jackson sporządzili kwestionariusz MBI, który jest przydatnym narzędziem do pomiaru wypalenia zawodowego. Z kolei Pines i Aronson wypalenie zawodowe definiują jako „stan fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania, spowodowany przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym” [2]. Twierdzili oni, że wypalenie zawodowe może pojawić się w każdym zawodzie, nie tylko związanym z usługami społecznymi i pomaganiem innym. W latach 80. Golembiewski i Cherniss zauważyli, że na wypalenie zawodowe ma wpływ również styl zarządzania i organizacja pracy [2].

Schaufeli i Enzmann porównali wypalenie zawodowe do rozładowywania się akumulatora, który traci powoli energię, choć jest doładowywany. Więcej energii jest z niego pobierane, niż mu dostarczane. Wypalenie zawodowe można porównać z procesem rozładowywania się akumulatora. Pracownik angażuje się za bardzo w wykonywaną pracę, a mało otrzymuje w zamian [5].

Koncepcja wypalenia zawodowego uległa na przestrzeni lat modyfikacji. Przede wszystkim wypalenie zawodowe zaczęto traktować jako zjawisko, które może dotyczyć przedstawicieli różnych zawodów, niekoniecznie społecznych.

Wypalenie zawodowe w świetle badań

W literaturze można znaleźć wiele badań na temat wypalenia zawodowego, zwłaszcza w zawodach społecznych i związanych z pomaganiem innym. Jedno z badań, które przeprowadziła Orzechowska i in. dotyczyło wystąpienia i nasilenia wypalenia zawodowego oraz poczucia umiejscowienia kontroli wśród lekarzy i pielęgniarek. Badanie przeprowadzono na grupie 53 pielęgniarek i 55 lekarzy, którzy pracowali na pełny etat (w łódzkich szpitalach i domu pomocy społecznej), za pomocą kwestionariusza MBI¹ (Maslach, Jackson) oraz kwestionariusza pomiaru poczucia kontroli [6].

Wyniki badań pokazały, że zarówno wśród lekarzy, jak i pielęgniarek występowały



Fot. Robert Kneschke / Bigstockphoto

wszystkie czynniki wypalenia, tj. wyczerpanie emocjonalne, niski poziom satysfakcji z pracy, depersonalizacja. Grupa lekarzy (61,8% badanych) wskazała na średni stopień wyczerpania emocjonalnego, a grupa pielęgniarek na wysoki stopień (49% badanych). Obydwie grupy zawodowe wskazały na wysoki stopień depersonalizacji (lekarze – 61,8%, pielęgniarki – 64,2% badanych). Z kolei zaangażowanie osobiste w wykonywaną pracę jest u lekarzy na średnim poziomie (47,4% badanych), a u pielęgniarek – na niskim (66%). Obydwie grupy wskazały na wysoki poziom poczucia kontroli wewnętrznej (lekarze – 67,3%, pielęgniarki – 50,9% badanych). Badania potwierdzają fakt wystąpienia wypalenia zawodowego w obu grupach, przy czym w większym stopniu nasilenia u pielęgniarek [6].

W literaturze znaleźć można przede wszystkim badania dotyczące wypalenia zawodowego wśród pracowników zajmujących się pomaganiem innym. Mało jest dostępnych badań na temat innych grup zawodowych. Jedno z ciekawych badań przeprowadziły Jankowska i Borkowska wśród menedżerów i dyrektorów handlowych. W badaniu uczestniczyły 73 osoby w wieku 27-55 lat. Zostało one przeprowadzone za pomocą kwestionariusza MBI (Maslach, Jackson) oraz kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy (oprac. Dudek i wsp.). Badane osoby najwyższy wskaźnik wypalenia zawodowego uzyskiwały w odniesieniu do dokonań osobistych (30,99% badanych), średni w wyczerpaniu emocjonalnym (15,56%), a niski w depersonalizacji (5,07%), [6].

Na podstawie tych wyników stwierdzić można, że grupa menedżerów i dyrektorów jest także narażona na syndrom wypalenia zawodowego: uzyskali oni najwyższe wyniki w sferze dokonań osobistych. Potwierdza to fakt, iż nie tylko przedstawiciele zawodów

społecznych są narażeni na tę chorobę. Z kolei grupa menedżerów i dyrektorów handlowych w kwestionariuszu Subiektywnej Oceny Pracy uzyskała wynik 93,3%. Wskazuje on na średnie nasilenie stresu zawodowego w tej grupie². Najważniejsze czynniki, które wpłynęły na ten wynik to: obciążenie psychiczne pracą, brak nagród oraz niepewność związana z pracą [7]. Porównując te wyniki z zaprezentowanym wcześniej badaniem wśród lekarzy i pielęgniarek stwierdzić można, że grupa menedżerów i dyrektorów jest w mniejszym stopniu narażona na syndrom wypalenia zawodowego niż lekarze i pielęgniarki.

Przyczyny wypalenia zawodowego

Przyczyny powodujące syndrom wypalenia zawodowego można podzielić na trzy grupy:

- czynniki indywidualne
- czynniki interpersonalne
- czynniki organizacyjne [2].

Wśród czynników indywidualnych można wyróżnić dodatkowo: demograficzne, osobowościowe i postawy związane z pracą. Wśród czynników demograficznych warto zwrócić uwagę na wiek osób, u których pojawia się syndrom wypalenia zawodowego. Z badań dostępnych w literaturze wynika, że wyższe wskaźniki zanotowano u osób młodych oraz z wyższym wykształceniem. Być może jest to spowodowane brutalnym starciem ich aspiracji i oczekiwań z rzeczywistością oraz brakiem doświadczenia. Inne badania wskazują na wyższe wskaźniki wypalenia zawodowego u osób samotnych niż pozostających w związkach. Biorąc pod uwagę płeć, kobiety wskazują wyższe wskaźniki w emocjonalnym

¹Według Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego MBI im wyższy wynik w skali wypalenia zawodowego i depersonalizacji, tym bardziej nasilony stopień wypalenia zawodowego. Z kolei im niższy wynik w poczuciu dokonań osobistych, tym wyższy stopień wypalenia zawodowego [7].

²Według kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy opracowanego przez Dudeka i wsp. wynik niski to 1-4 sten, czyli 65-80, wynik średni to 5-6 sten, czyli 81-101, a wynik wysoki to 7-10 sten, czyli 102 i wyżej [7].

wyczerpaniu, a mężczyźni w depersonalizacji. Uwzględniając czynniki osobowościowe – bardziej podatni na wypalenie zawodowe są pracownicy o niskiej odporności psychicznej, biernie radzący sobie ze stresem. W badaniach często uwzględniano, jaki wpływ na syndrom wypalenia zawodowego mają czynniki osobowości. Wykazano, że są to: wysoka neurotyczność (czyli lęk), wrogość, depresja, impulsywność, nadwrażliwość, nieśmiałość. Biorąc pod uwagę postawy związane z pracą, wypaleniu sprzyja stawianie sobie wysokich i nierealistycznych oczekiwań związanych z pracą [2].

Czynniki interpersonalne to relacje pomiędzy pracownikiem a klientem (usługobiorcą, pacjentem). Wypalenie zawodowe dotyka szczególnie pracowników, którzy zbyt emocjonalnie angażują się w problemy osób, które przychodzą do nich po pomoc (poradę, leczenie, motywowanie, doradzenie, opiekę). Z czasem mogą oni postrzegać problemy swoich klientów jako niebezpieczeństwo dla siebie samych. Wprawdzie w pracy (szczególnie osób zajmujących się usługami społecznymi) konieczne jest zaangażowanie w problemy innych i indywidualne potraktowanie każdego klienta, ale zbytne angażowanie się może doprowadzić do wypalenia zawodowego. Pracownicy ci stają przed dylematem: angażować się we własną pracę, co może mieć negatywne konsekwencje zdrowotne czy być powściągliwym i zachować pewną rezerwę. Bez wątplenia są to dwie skrajne postawy, które należy wypośrodkować. Do czynników interpersonalnych należy zaliczyć również kontakty na linii: pracownik – przełożony oraz pracownik – współpracownicy. W momencie, gdy oparte są na niewłaściwej komunikacji (niejasne polecenia, brak dialogu, brak możliwości wypowiedzenia się przez pracownika, niezważanie przez pracodawcę na sygnalizowane przez zatrudnionego problemy, lekceważenie opinii pracownika), mogą być źródłem stresu, konfliktów oraz agresji [4].

Kolejna grupa czynników sprzyjających rozwojowi wypalenia zawodowego to czynniki organizacyjne. Zwrócił na nie uwagę m.in. Cherniss, który przeprowadził wywiady z osobami zaczynającymi zatrudnienie w zawodach społecznych. Powtórzył je po 12 latach ich pracy. Na tej bazie wydzielił pięć czynników stresu w pracy sprzyjających wypaleniu zawodowemu: biurokracja, wątplenie we własne kompetencje, trudni klienci, brak możliwości rozwoju, niewłaściwe relacje interpersonalne [4].

Niestety oczekiwania i podejście młodych osób zaczynających pracę w zawodzie ulegają zmianie po konfrontacji z rzeczywistością. Początkowo powątpiewają one w swoje kompetencje, zwracają uwagę na brak doświadczenia. Często spotykają trudnych klientów, którzy nie wykazują chęci współdziałania; poświę-

cają zbyt dużo czasu na pracę papierkową. Z biegiem lat ich pozytywne podejście zostaje przytłumione przez codzienność i rutynę [4].

Na czynniki organizacyjne w badaniach uwagę zwrócili również Maslach i Leiter. Podzielili je na sześć grup:

- przeciążenie pracą – zbyt duży zakres obowiązków, mało czasu na wykonanie poszczególnych zadań, niemożność sprostania wymaganiom, pośpiech, niemożliwość pogodzenia życia rodzinnego z pracą
- kontrola – brak partycypacji (udziału w zarządzaniu firmą, w procesie podejmowania decyzji), duża odpowiedzialność bez uprawnień decyzyjnych
- wynagradzanie i docenianie – brak doceniania, niskie płace, brak nagród finansowych i pozafinansowych
- relacje społeczne – izolowanie, konflikty, podważanie kompetencji, brak wsparcia ze strony kolegów z pracy i przełożonego
- sprawiedliwość – dyskryminowanie oraz faworyzowanie
- wartości – konflikty wartości, rozbieżność pomiędzy celami organizacji i pracownika, wymaganie zachowań niezgodnych z wartościami danego pracownika [4, 8].

Duże znaczenie dla pracowników ma podejście przełożonego, który powinien być wsparciem, wysłuchać problemów i propozycji podwładnych. Bez wątplenia problemem jest szef tzw. „martwa kłoda” – nie słucha podwładnych, nie podejmuje wyzwań, jest bierny. Kolejna grupa, która powinna być wsparciem, to współpracownicy: nie bez znaczenia są możliwości rozmowy z doświadczonymi współpracownikami. Ważną rolę odgrywa samo odczuwanie, że stanowi się część zespołu. Działanie w pojedynkę sprzyja pojawieniu się frustracji i wypalenia [9].

Fazy i objawy wypalenia zawodowego

American Psychology Association dzieli proces wypalenia zawodowego na następujące fazy:

- miesiąc miodowy – pracownik przeżywa fascynację pracą, radość z osiągnięć zawodowych

- przebudzenie – pracownik odkrywa, że jego bezkrytyczna ocena pracy nie jest odpowiednia; aby utrzymać ten obraz, wkłada w pracę coraz więcej energii i czasu

- szorstkość – kontakty społeczne ulegają pogorszeniu, realizacja zadań zawodowych wymaga coraz więcej wysiłku

- wypalenie pełnoobjawowe – chęć ucieczki, wyczerpanie fizyczne i psychiczne, depresja, poczucie samotności

- odradzanie się – leczenie powstałych konsekwencji zdrowotnych po wypaleniu zawodowym [8].

Z kolei Freudenberger i North dzielą proces wypalenia zawodowego na następujące stadia:

1. poczucie konieczności ciągłego udowadniania własnej wartości oraz bycia efektywnym i wydajnym

2. wzrost zaangażowania w pracę – wykonywanie zadań wyłącznie samemu, aby udowodnić swoją wartość; niechęć do pracy zespołowej

3. zaniedbywanie własnych potrzeb – odpoczynek, czas wolny, nadużywanie alkoholu, papierosów, środków nasennych

4. utrata znacznej ilości energii poprzez nieodpowiedni podział pomiędzy potrzebami wewnętrznymi a wymaganiami pracy

5. przewartościowanie – zmiana priorytetów, wycofanie się z kontaktów społecznych

6. odizolowanie, cynizm, nietolerancja

7. ostateczne wycofanie się – utrata nadziei na przyszłość, postrzeganie kontaktów z innymi jako zagrożenie

8. znaczące zmiany w zachowaniu – nadal rozwija się izolowanie i wycofanie z kontaktów z innymi

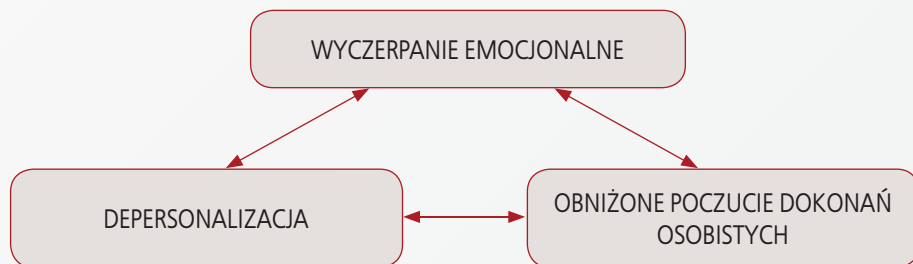
9. utrata poczucia własnej wartości

10. poczucie wewnętrznej pustki – występuje lęk przed ludźmi, ataki paniki

11. depresja – rozpacz, wyczerpanie, myśli samobójcze

12. pełnoobjawowe wypalenie – wyczerpanie fizyczne, emocjonalne i psychiczne [5].

Wypalenie zawodowe rozwija się przez długi czas, w którym organizm daje sygnały alarmowe. Objawy wypalenia zostały przedstawione przez Maslach w tzw. triadzie wypalenia zawodowego (rys.):



Rys. Triada objawów wypalenia zawodowego
Fig. Triad of symptoms of burn-out

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Kuryłowicz J., *Wypalenie sił u lekarzy medycyny weterynaryjnej*[w:] W. Okła, S. Tucholska (red.), *Wybrane zagadnienia z psychologii klinicznej i osobowości*. Lublin 2005, s. 174.

- wyczerpanie emocjonalne – przejawia się poprzez niechęć, brak zainteresowania pracą, drażliwość oraz objawy somatyczne, np. bóle głowy, zmęczenie, bezsenność

- depersonalizacja – jej przejawy to obojętność wobec klientów i współpracowników, powierzchniowość, cynizm, brak zaangażowania w relacje z drugim człowiekiem, dystansowanie się od ludzi, postrzeganie ich w sposób negatywny; depersonalizacja (inaczej określana jako uprzedmiotowienie, gdyż osoba cierpiąca na syndrom wypalenia zawodowego innych traktuje jak przedmioty, bez chęci kontaktu)

- obniżone poczucie dokonań osobistych – powoduje ono niezadowolenie, brak satysfakcji, przekonanie o braku własnych kompetencji czy możliwości, poczucie porażki, niska samoocena, poczucie niskiej efektywności pracy [1,10].

Na przestrzeni lat zmieniono zakres początkowy wyodrębnionych przez Maslach syndromów wypalenia zawodowego. Wyczerpanie emocjonalne zastąpiono samym wyczerpaniem, które objęło zarówno znużenie emocjonalne, jak i utratę kondycji fizycznej oraz energii. Depersonalizację zmieniono na bardziej ogólne określenie, a mianowicie cynizm. Obejmuje on zarówno zdystansowaną postawę wobec pracy, jak i izolację, chłód i obojętność w relacjach z klientami czy podopiecznymi. Poczucie braku osiągnięć osobistych zmieniono na poczucie obniżenia efektywności zawodowej. Niska samoocena oraz utrata pewności siebie prowadzi do zmniejszenia skuteczności działań pracownika [11].

Skutki wypalenia zawodowego

Wypalenie zawodowe ma zarówno konsekwencje dotyczące bezpośrednio osoby nim dotkniętej, jak i konsekwencje w skali społecznej. Przede wszystkim oddziałuje ono niekorzystnie na zdrowie fizyczne i psychiczne, może być przyczyną uzależnień, zaburzeń lękowych czy depresji. Negatywne emocje mogą zostać przeniesione z gruntu zawodowego na prywatny i wpływać niekorzystnie na stosunki rodzinne [2].

Przeciążenie pracą, brak nagród, niskie płace, konflikty, dyskryminowanie, zbytne angażowanie się w problemy podopiecznych (czyli czynniki organizacyjne i interpersonalne wypalenia zawodowego) przynoszą poważne negatywne skutki. Wypalenie zawodowe powoduje negatywne konsekwencje nie tylko dla osoby nim dotkniętej, ale również dla organizacji, w której pracuje, takie jak:

- absencja pracowników
- mniejsza produktywność
- fluktuacja kadr
- wydatki na leczenie pracowników i rozprawy sądowe
- wydatki na zwolnienia chorobowe

- wydatki związane z zatrudnieniem innego pracownika

- pogorszenie się relacji między pracownikami [1].

Wypalenie zawodowe może być również przyczyną odejścia z zawodu, postrzegania pracy jako bezsensownej, jak też przerodzić się w ciężki kryzys życiowy, nacechowany utratą sensu istnienia, poczucie osamotnienia [9].

W zawodach społecznych, np. wśród lekarzy, wypalenie zawodowe jest przyczyną znużenia kontaktem z pacjentami, lekceważenia ich, poczucia bezsilności, skupiania się głównie na jednostce chorobowej, traktowania pacjenta przedmiotowo, skracania wizyt, nieskuteczności w leczeniu [12].

Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu

W organizacjach coraz częściej pracują specjaliści od zarządzania zasobami ludzkimi. Rekrutacja pracowników i ich motywowanie odbywa się w sposób bardziej przemyślany [2]. Bardzo często podczas rozmów kwalifikacyjnych sprawdzana jest reakcja kandydatów na stres czy przeprowadzane są testy osobowościowe. Ma to na celu lepsze dopasowanie pracowników do stanowisk pracy, a tym samym wzrost ich produktywności oraz ustalenie źródeł stresu w pracy, a następnie sposobów przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.

W życiu zawodowym warto kierować się kilkoma wskazówkami:

- ustalić realistyczne cele, które są do osiągnięcia dysponowanymi możliwościami
- prowadzić zdrowy tryb życia: aktywność fizyczna, właściwa ilość snu, zdrowe odżywianie się
- odpoczywać – znaleźć złoty środek pomiędzy pracą a odpoczynkiem, każdego dnia znaleźć chwilę tylko dla siebie
- uświadomić sobie wartość pracy zespołowej – wszystkiego nie można wykonywać w pojedynkę
- znaleźć hobby, które pozwoli się odrestrować
- mieć świadomość swoich braków
- rozmawiać z bliskimi oraz spotykać się z przyjaciółmi
- szukać pozytywów trudnej sytuacji
- trudną sytuację widzieć, jako wyzwanie, a nie zagrożenie
- nie przekraczać swoich granic. Oczywiście nie należy rozumieć tej wskazówki jako zachęty, aby w ogóle nie pokonywać własnych barier – byłoby to niewłaściwe, gdyż pokonywanie granic własnych możliwości prowadzi do rozwoju oraz pokazuje rzeczywiste możliwości. Należy to zalecenie rozumieć jako zalecenie nieangażowania się bez reszty w pracę oraz zachowywanie czasu wolnego dla siebie, aby

można było wykorzystać go w sposób, jaki się samemu chce [2,13].

Podsumowanie

Bez wątplenia wypalenie zawodowe to problem coraz częściej spotykany w XXI wieku. Dotyka ono właściwie wszystkich pracujących, przy czym w różnym czasie i zakresie – ale na jego pojawienie się narażony jest każdy pracownik. Szczególny wpływ ma tu obciążenie pracą, złe relacje interpersonalne, konflikty, wysokie wymagania i aspiracje związane z pracą. Nie bez znaczenia jest również rola organizacji, szczególnie kierownictwa, które powinno stworzyć odpowiednie warunki pracy, sprawiedliwie dzielić obowiązki. W szczególności ważne jest unikanie przeciążania jednych pracowników, gdy inni nie mają co robić. Proces wypalenia zawodowego rozwija się długo, lecz nie wolno lekceważyć pierwszych jego symptomów: braku zainteresowania pracą, obojętności w stosunku do klientów i współpracowników, braku satysfakcji z osiągnięć.

Niezwykle ważne jest również umiejętność rozgraniczenia życia prywatnego i zawodowego. Nie można cały czas pracować i przenosić problemów z pracy do domu, gdyż jest to prosta droga do wypalenia zawodowego.

PIŚMIENNICTWO

- [1] Biłska E. *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*. „Niebieska Linia” 2004, 4
- [2] Anczewska M. Świtaj P., Roszczyńska J. *Wypalenie zawodowe*. „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, 14 (2):67-77
- [3] Sęk H. *Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii [w:]*: H. Sęk (red.) *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. PWN, Warszawa 2009
- [4] Chirkowska-Smolak T. *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*. „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2009, 4
- [5] Erenkfeit K., Dudzińska L., Indyk A. *Wpływ środowiska pracy na powstanie wypalenia zawodowego*. „Medycyna Środowiskowa: 2012, 15
- [6] Orzechowska A. i inni. *Zespół wypalenia zawodowego u lekarzy i pielęgniarzek*. „Polski Merkuriusz Lekarski” 2008, XXV, 150, 507
- [7] Jabłowska K., Borkowska A. *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menedżerów*. „Medycyna Pracy” 2005, 56(6):439-444
- [8] Kamrowska N. *Wypalenie zawodowe*. „Polski Merkuriusz Lekarski” 2007, XXIII, 136, 317
- [9] Sokołowska E. *Jak rozpoznać pierwsze objawy wypalenia zawodowego*. „Przegląd Edukacyjny” 2007, 2(59)
- [10] Kuryłowicz J. *Wypalenie sił u lekarzy medycyny weterynaryjnej [w:]* W. Okła, S. Tucholska (red.) *Wybrane zagadnienia z psychologii klinicznej i osobowości*. Lublin 2005
- [11] Kaczmarek U., Składnik-Jankowska J., Grzebieluch W. *Zespół wypalenia u studentów stomatologii*. „Dental and Medical Problems” 2013, 1:58
- [12] Barański J. *Ryzyko niepowodzeń w praktyce lekarskiej*. „Lekarz Rodzinny” 2005, 10
- [13] Rosińska A. *Pracownicy pomocy społecznej a wypalenie zawodowe*. „MEDI – Forum Opieki Długoterminowej” 2010, 4