

Sylwia Nowakowska

Państwowa Medyczna Wyższa Szkoła Zawodowa w Opolu

S

tres i wypalenie zawodowe wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych

Stress and burnout syndrome among hospital ward staff

STRESZCZENIE

Wstęp. U osób wykonujących zawody, których istotą jest praca z ludźmi, bliskie i częste kontakty z nimi oraz niesienie pomocy, może wystąpić wysokie obciążenie psychiczne, przewlekły stres oraz zespół wypalenia zawodowego.

Cel pracy. Celem niniejszej pracy była ocena stylu radzenia sobie ze stresem oraz oszacowanie stopnia wypalenia zawodowego i przedstawienie najczęściej występujących objawów stresu wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych.

Materiał i metody. W badaniu wzięło udział 70 pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych zatrudnionych na terenie województwa opolskiego. W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety własnej konstrukcji oraz Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych (CISS) i Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (MBI).

Wyniki i wnioski. Uzyskane wyniki wykazały, że do najczęściej występujących objawów należą objawy fizjologiczne, a w przypadku stresu pracownicy najczęściej wykazują tendencję do wyboru stylu skoncentrowanego na zadaniu. Wypalenie zawodowe wśród badanych osób przejawia się we wszystkich trzech wymiarach: wysoki poziom referencyjny dla wyczerpania emocjonalnego, średni dla depersonalizacji oraz niski dla poczucia braku osiągnięć osobistych.

Problemy Pielęgniarstwa 2016; 24 (1): 19–24

Słowa kluczowe: stres; radzenie sobie ze stresem; wypalenie zawodowe; służby ratownicze

ABSTRACT

Introduction. All the people who have to help, communicate and work with another humans, are exposed to high strain, chronic stress and burnout.

Aim. This dissertation will evaluate styles to overcome stress, shows how looks burnout among hospital nurses & paramedics, and which methods are used by medical stuff to cope with such problems.

Material and methods. The research was performed among 70 hospital ward staff in the province of Opolskie. To make this researches I had to use these data collection instruments: self-completion questionnaire, CISS questionnaire and MBI questionnaire.

Results and conclusion. The result shows that physiological disorders are the most popular symptoms. If hospital employers are exposed to stress, then they have a tendency to stay focused on the task at hand. On the question of burnout, it's affecting all three aspects.

Problemy Pielęgniarstwa 2016; 24 (1): 19–24

Key words: stress; coping with stress; burnout syndrome; emergency services

Wstęp

Stres i wypalenie zawodowe to jedne z najczęstszych zjawisk XXI wieku, które są związane z indywidualnymi problemami człowieka. Przyspieszony

tryb życia i tak zwany wyścig szczurów coraz częściej stawiają człowieka w sytuacjach stresowych, w związku z czym można mówić o upowszechnianiu się tego zjawiska. Codziennie zmagamy się z sytuacjami

Adres do korespondencji: lic. Sylwia Nowakowska, Państwowa Medyczna Wyższa Szkoła Zawodowa w Opolu, ul. Niedurnego 19/12, 45–712 Opole, tel. 881 357 204, e-mail: n.sylwia@poczta.onet.pl

DOI: 10.5603/PP.2016.0004

stresującymi, mającymi wpływ nie tylko na nasze samopoczucie, ale i zdrowie.

Szczególnie uwidaczniają się one u osób pracujących, które poza wykonywaniem czynności określonych przez dany zawód muszą liczyć się z tym, że każde wyjście do pracy może nieść ze sobą wiele negatywnych zjawisk [1, 2]. W ujęciu psychologicznym mówi się o nim jako o „stanie obciążenia systemu regulacji psychologicznej, powstającym w wyniku zagrożenia, utrudnienia lub niemożności realizacji ważnych dla jednostki celów”. Stres oznacza aktywną reakcję organizmu na stawiane mu wymagania i pojawiające się zagrożenia, tak zwane stresory. Rozróżnia się: stresory fizyczne, psychiczne, społeczne [3].

Wypalenie zawodowe jest wynikiem powtarzającego się, przewlekłego stresu w pracy, któremu pracownik nie jest w stanie zaradzić. Obserwuje się je przede wszystkim u osób, które w codziennej pracy mają do czynienia z kontaktami międzyludzkimi.

Wypalenie to polega na wytworzeniu się u jednostki charakterystycznych zmian: wyczerpania emocjonalnego, braku satysfakcji z wykonywanej pracy, ciągłego poczucia bezradności czy też depersonalizacji. Przyczyną wypalenia zawodowego są przede wszystkim: monotonia wykonywanej pracy, ciągłe narażenie na stres, duże oczekiwania względem własnej osoby, spychanie na dalszy plan osobistych potrzeb i interesów, ale i specyfika danego zawodu [4].

Stres w środowisku pracy, jej niedoskonała organizacja i specyfika, kontakty interpersonalne wiążące się nie tylko z pomocą choremu, lecz także z terapeutycznym oddziaływaniem na stan psychiczny chorego — mogą doprowadzać do negatywnych skutków u pracowników ochrony zdrowia. Koszty bliskiej interakcji i konfrontacji z cierpieniem, ze śmiercią oraz z przewlekłym stresem mogą się pojawić szczególnie wtedy, kiedy lekarz, pielęgniarka i ratownik medyczny nie są w stanie radzić sobie z własnymi negatywnymi emocjami, zmęczeniem i obciążeniem [5].

Cel pracy

Celem pracy była ocena objawów stresu i stylu radzenia sobie ze stresem oraz oszacowanie stopnia wypalenia zawodowego wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych.

Materiał i metody

Materiał badawczy uzyskano w wyniku badań przeprowadzonych w okresie od 10 stycznia do 20 maja 2014 roku. Badaniami objęto 70 pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych zatrudnionych na terenie województwa opolskiego. Grupa personelu medycznego SOR objęła 40 kobiet i 30 mężczyzn. Wśród badanych największą grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym 25–35 lat. Pod względem

struktury zawodowej najliczniejszą grupą byli ratownicy medyczni — 35 osób, następnie pielęgniarki — 27 osób i lekarze — 8 osób.

W przeprowadzonych badaniach wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego przeprowadzonego w reprezentatywnej grupie. Narzędziem badawczym wykorzystanym do realizacji założonych celów pracy był kwestionariusz ankiety własnej konstrukcji, Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych (CISS, *Coping Inventory for Stressful Situations*) autorstwa N.S. Endler, J.D.A. Parker (wersja polska wg adaptacji Szczepaniak, Strelaua, Wrześniewskiego) oraz Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (MBI, *Maslach Burnout Inventory*) Ch. Maslach (wersja polska wg adaptacji Pasikowskiego). Wypełnienie ankiety było dobrowolne i anonimowe.

Wyniki

W wyniku przeprowadzonych badań ustalono, że najczęściej występującym i zarazem najbardziej uciążliwym dla ankietowanych są objawy fizjologiczne stresu. Co trzeci pracownik uważał, że najbardziej uciążliwe są reakcje emocjonalne. Najmniej badanych za męczące uważało reakcje behawioralne (12%) i poznawcze (8%), które związane były ze zmianą zachowania (ryc. 1).

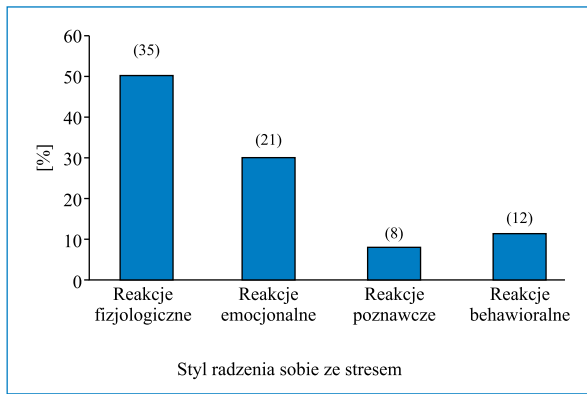
Na podstawie badań przeprowadzonych nad stylami radzenia sobie ze stresem wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych można stwierdzić, że najbardziej nasilony jest u nich styl skoncentrowany na zadaniu, który preferuje 71% respondentów.

Zmniejszenie napięcia związanego z sytuacją stresową poprzez koncentrację na sobie i na własnych przeżyciach emocjonalnych preferuje 19% badanych. Najmniej ankietowanych (10%) wybrało styl skoncentrowany na unikaniu.

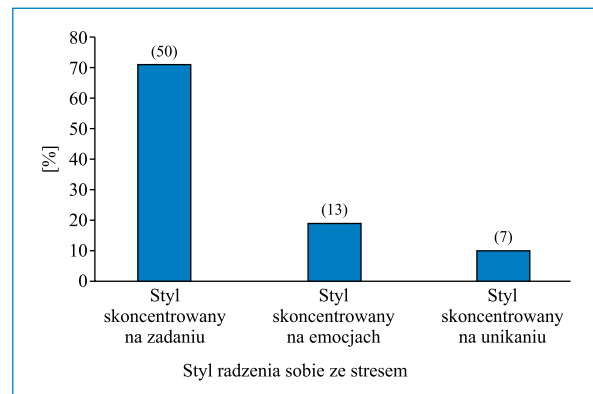
Biorąc pod uwagę płeć, zaobserwowano, że u kobiet styl skoncentrowany na emocjach był 3-krotnie wyższy niż u mężczyzn. Jeśli chodzi o style radzenia sobie ze stresem i ich zależność od stażu pracy, nie zaobserwowano istotnych różnic. Jedynie w grupie osób ze stażem powyżej 15 lat zaobserwowano dominację stylu skoncentrowanego na emocjach nad stylem skoncentrowanym na zadaniu i unikaniu (ryc. 2, 3).

Na podstawie kwestionariusza MBI obliczono i przedstawiono w tabelach poziom wypalenia zawodowego, określony w trzech wymiarach: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja oraz poczucie braku osiągnięć osobistych. Wyniki przedstawiono jako wartości średnie arytmetyczne (M) z uwzględnieniem odchylenia standardowego (SD, *standard deviation*) (tab. 1).

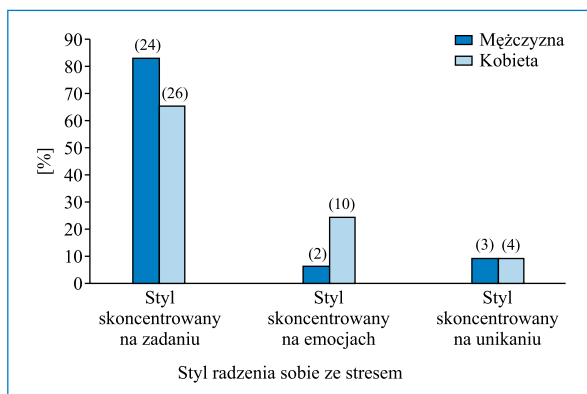
Wyniki zaprezentowane w tabeli wskazują na wysoki poziom wypalenia zawodowego w zakresie wyczerpania emocjonalnego wśród ankietowanych. W przypadku depersonalizacji poziom ten przedsta-



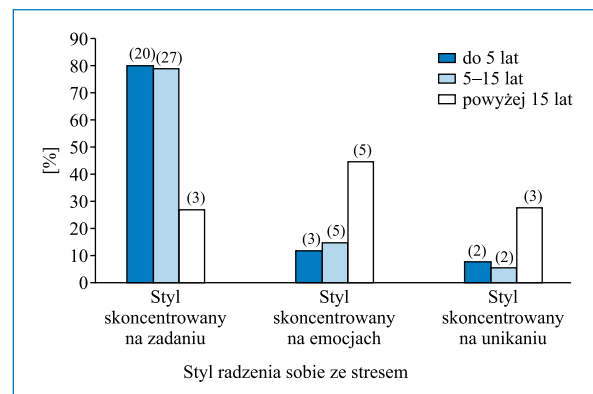
Rycina 1. Reakcje na stres ankietowanych
Figure 1. Reactions for stress of respondents



Rycina 2. Style radzenia sobie ze stresem wśród ankietowanych
Figure 2. Styles of coping with stress among respondents



Rycina 3. Style radzenia sobie ze stresem wśród ankietowanych z podziałem na płeć
Figure 3. Styles of coping with stress among respondents broken down by sex



Rycina 4. Style radzenia sobie ze stresem wśród ankietowanych z podziałem na staż pracy
Figure 4. Styles of coping with stress of respondents broken down by job seniority

Tabela 1. Poziom wypalenia zawodowego wśród ankietowanych
Table 1. Level of burnout among respondents

Wymiar wypalenia zawodowego					
Wyczerpanie emocjonalne		Depersonalizacja		Poczucie braku osiągnięć osobistych	
M	SD	M	SD	M	SD
20,85	8,88	8,94	4,92	30,64	8,65

M — wartości średnie arytmetyczne; SD (*standard deviation*) — odchylenie standardowe

wiał się na średnim poziomie, natomiast dla wymiaru poczucia braku osiągnięć osobistych wynik klasyfikuje się jako niski, co wskazuje na większą satysfakcję z pracy ankietowanych (tab. 2).

Tabela 2. Poziom wypalenia zawodowego wśród ankietowanych z podziałem na wykonywany zawód
Table 2. Level of burnout among respondents broken down by their profession

Grupa pracowników	Wymiar wypalenia zawodowego					
	Wyczerpanie emocjonalne		Depersonalizacja		Poczucie braku osiągnięć osobistych	
	M	SD	M	SD	M	SD
Ratownik medyczny	18,16	9,26	8,2	4,67	29,6	5,42
Pielęgniarka	20,6	6,9	10,1	3,71	30,22	11,88
Lekarz	23,8	10,48	8,52	6,38	32,1	8,44

M — wartości średnie arytmetyczne; SD (*standard deviation*) — odchylenie standardowe

Poziom pomiarów wypalenia zawodowego w poszczególnych zawodach wykazał znaczne zróżnicowanie. Pielęgniarki wykazywały wysoki poziom depersonalizacji w porównaniu z ratownikami medycznymi i lekarzami, gdzie ten poziom klasyfikował się jako średni. Dla wymiaru wyczerpania emocjonalnego można zaobserwować znaczną różnicę pomiędzy ratownikami a lekarzami. Dla wszystkich respondentów stwierdzono podobny wynik wymiaru poczucia braku osiągnięć osobistych, klasyfikujących się jako niski. Różnicę można zaobserwować pomiędzy lekarzami a resztą personelu, gdzie ten wynik był nieco niższy.

Dyskusja

Pomimo że praca w służbach ratowniczych jest pełna wyzwań i ogromnej satysfakcji, którą stwierdza większość badanych, przeciążenie pracą, duża odpowiedzialność oraz potrzeby zaangażowania osobistego w sprawy chorych i cierpiących ludzi często powodują wystąpienie u pracowników ochrony zdrowia reakcji stresowych.

Analiza tych reakcji wykazała, że wybrane objawy fizjologiczne, behawioralne, poznawcze oraz emocjonalne występują wśród badanych przynajmniej raz w tygodniu, co może mieć swoje źródło w wysokim lub średnim natężeniu stresu. Najczęściej występujące i zarazem najbardziej uciążliwe dla ankietowanych są objawy fizjologiczne stresu pojawiające się pod postacią przyspieszonego tętna, wzrostu ciśnienia tętniczego, przewlekłego zmęczenia oraz dolegliwości żołądkowych. Co trzeci pracownik uważał, że najbardziej uciążliwe reakcje emocjonalne objawiają się głównie pod postacią nerwowości, niepokoju, poczucia rozdrażnienia i oszołomienia. Najmniej badanych za męczące uważało reakcje behawioralne (12%) i poznawcze (8%), które związane były ze zmianą zachowania oraz sprawnością funkcjonowania umysłowego.

W przeprowadzonych badaniach nad stylami radzenia sobie ze stresem wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych można stwierdzić, że najbardziej nasilony jest u nich styl skoncentrowany na zadaniu, który preferuje 71% respondentów. Oznacza to, że radzą sobie ze stresem poprzez działania mające na celu usunięcie lub zmniejszenie stresora oraz rozwiązanie sytuacji problemowej poprzez jej zmianę lub poznawcze przekształcenie, jest to więc styl polegający na dostrzeganiu w zdarzeniu stresującym wartości dla własnego rozwoju, postrzeganiu go w bardziej pozytywnym świetle [6]. Jest to bardzo dojrzały styl radzenia sobie ze stresem, który w najmniejszym stopniu upośledza wykonywanie obowiązków zawodowych przez pracowników służb ratunkowych i ochrony zdrowia,

a który we wcześniejszych badaniach potwierdzili także Gawel i wsp. [7].

Zmniejszenie napięcia związanego z sytuacją stresową poprzez koncentrację na sobie i na własnych przeżyciach emocjonalnych preferuje 19% badanych. Najmniej ankietowanych (10%) wybrało styl skoncentrowany na unikaniu, który polega na wystrzeganiu się myślenia, przeżywania i doświadczania sytuacji stresowych. Czasami taka reakcja na stres jest konieczna, szczególnie w sytuacji występowania uczucia bezradności, bezsilności wobec zjawiska cierpienia, choroby, śmierci. Uczucia te są nieodłącznym elementem pracy lekarza, pielęgniarki czy ratownika medycznego [8]. Biorąc pod uwagę płęć, zaobserwowano, że u mężczyzn i kobiet występuje znaczna różnica pomiędzy stylem skoncentrowanym na emocjach. U kobiet wynik ten był 3-krotnie wyższy niż u mężczyzn. Jest to związane z poszukiwaniem emocjonalnego wsparcia, sympatii, zrozumienia i ma istotne znaczenie w łagodzeniu napięć, stresu i frustracji, zwłaszcza w zawodzie, w którym interakcja społeczna pełni podstawową funkcję [9]. W przypadku zależności stylu radzenia sobie ze stresem od stażu pracy, nie zaobserwowano znaczących różnic. Jedynie w grupie osób ze stażem powyżej 15 lat zaobserwowano dominację stylu skoncentrowanego na emocjach nad stylem skoncentrowanym na zadaniu i unikaniu.

Największe narażenie na wypalenie zawodowe występuje wśród zawodów medycznych, co potwierdziły liczne badania prowadzone w Polsce i na świecie [10, 11]. Praca w zawodach medycznych należy do trudnych, jest złożona i ma charakter wielozadaniowy, ponieważ wymaga poświęcenia, umiejętności kontaktu z drugim człowiekiem, cierpliwości i zrozumienia oraz rozwiązania problemu, z którym zwraca się pacjent [12, 13].

Analizując uzyskane wyniki, wykazano, że syndrom wypalenia zawodowego występuje we wszystkich trzech wymiarach o różnym poziomie natężenia. Wyczerpanie emocjonalne, które występuje na wysokim poziomie przebadanych osób ($M = 20,85$), charakteryzuje się osłabieniem, drażliwością i konfliktowością. Kolejnym wymiarem wypalenia zawodowego jest depersonalizacja, objawiająca się cynizmem, obojętnością oraz przedmiotowym traktowaniem drugiego człowieka, która występuje na średnim poziomie ($M = 8,94$), natomiast dla wymiaru poczucia braku osiągnięć osobistych wynik klasyfikuje się jako niski, co wskazuje na zadowolenie z pracy oraz chęci odnawienia sukcesów i osiągnięć w życiu zawodowym ($M = 30,30$).

Porównując uzyskane w tych badaniach wyniki poziomu wymiarów wypalenia zawodowego z doniesieniami zawartymi w literaturze, można stwierdzić, że ankietowani wskazali nieco niższy wynik w za-

kresie wyczerpania emocjonalnego w stosunku do ratowników medycznych i pielęgniarek ($M = 19,8$; Kazała [18]), lekarzy ($M = 18,31$; Dierendock [19]) oraz policjantów ($M = 16,86$; Ogińska-Bulik [16]). Poziom depersonalizacji badanych respondentów jest wyższy niż u pielęgniarek i lekarzy ($M = 7,41$; Wilczek-Różycka [14]) oraz nauczycieli ($M = 6$; Pasikowski [21]), ale nieco niższy niż u lekarzy ($M = 9,75$; Dierendock [19]). Wartość trzeciego składnika wypalenia — poczucia braku osiągnięć osobistych — wśród ankietowanych jest wyższa niż u lekarzy ($M = 26,6$; Dierendock [19]), zbliżona do poziomu pielęgniarek i ratowników medycznych ($M = 29,6$; Kazała [18]) oraz zdecydowanie wyższa w porównaniu z pielęgniarkami ($M = 15,48$; Beisert [20]).

Porównanie średnich wartości wypalenia zawodowego pomiędzy poszczególnymi grupami pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych wskazuje na istotne różnice pomiędzy wynikami ankietowanych w zakresie wszystkich elementów wypalenia. Uczestniczące w badaniach pielęgniarki mają dużo wyższe wyniki w zakresie wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji, jednak mają one niższe poczucie satysfakcji zawodowej w porównaniu z lekarzami. Podobne spostrzeżenia wynikają z badań Orzechowskiej i wsp., którzy zaznaczyli wyraźne zróżnicowanie poziomów wypalenia pomiędzy lekarzami a pielęgniarkami [13]. Lekarze podawali wysokie wartości dla depersonalizacji, natomiast średnie dla wyczerpania emocjonalnego i poczucia braku własnych dokonań. Pielęgniarki prezentowały wysoki poziom wyczerpania emocjonalnego oraz depersonalizacji, z kolei trzeci składnik wypalenia zawodowego — poczucie braku osiągnięć osobistych — klasyfikował się jako niski. Wilczek-Różycka i Plewa [14] wykazali natomiast znaczne zróżnicowanie wyczerpania emocjonalnego oraz depersonalizacji, kształtujące się zarówno u pielęgniarek, jak i lekarzy na poziomie średnim, na wysokim natomiast poczucie braku własnych dokonań [14]. Ratownicy medyczni wykazywali najniższe wartości w zakresie wszystkich trzech składników wypalenia w stosunku do pozostałych pracowników.

Analiza piśmiennictwa pozwoliła na potwierdzenie podobieństw pomiędzy wynikami otrzymanymi w niniejszej pracy a badaniami Ogińskiej-Bulik, w których lekarze, w porównaniu z ratownikami medycznymi, nie objawili istotnych statystycznie różnic w zakresie poszczególnych wymiarów wypalenia, tylko wyczerpanie emocjonalne było nieznacznie wyższe u lekarzy [6].

Wysoki wynik wypalenia zawodowego wśród lekarzy znalazł odniesienie także w badaniach

realizowanych przez Dierendocka [za: 10] i był związany z doświadczaniem nękania przez pacjentów. Podobne wyniki uzyskali Cooper i Payne, badając brytyjskich lekarzy, li że wymagania stawiane przez pacjentów okazały się podstawowym czynnikiem psychicznego samopoczucia lekarzy [15]. Roter i Hall są zdania, że pojawienie się syndromu wypalenia lekarzy jest skutkiem wzajemnej, wzmacniającej się negatywnej postawy lekarzy i pacjentów [za: 16].

Ponieważ nadmierny stres i syndrom wypalenia zawodowego to problemy niezwykle istotne, należy skoncentrować uwagę na potrzebie edukacji w celu zwalczania tych niekorzystnych zjawisk. Wypracowanie umiejętności dekompresji, radzenia sobie z rozczarowaniem czy porażką oraz zwiększenie poczucia kontroli może mieć wpływ na jakość świadczonej opieki i satysfakcję z pracy oraz życia rodzinnego [15, 17].

Wnioski

1. Do najczęściej występujących i zarazem najbardziej uciążliwych objawów stresu wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych należą objawy fizjologiczne.
2. Najczęściej wybieranym stylem radzenia sobie ze stresem wśród pracowników szpitalnych oddziałów ratunkowych jest styl skoncentrowania na zadaniu i problemie.
3. Pracownicy szpitalnych oddziałów ratunkowych przejawiają objawy wypalenia zawodowego w każdym wymiarze syndromu, czyli wysoki poziom referencyjny dla wyczerpania emocjonalnego, średni dla depersonalizacji oraz niski dla poczucia braku osiągnięć osobistych.

Piśmiennictwo

1. Bartkowiak G. Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa, 2009.
2. Łosiak W. Natura stresu. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.
3. Litzke S.M., Schuh H. Stres, mobbing i wypalenie zawodowe. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
4. Łosiak W. Psychologia stresu. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
5. Wilczek-Różycka E. Zespół wypalenia zawodowego versus empatia w środowisku. studentów pielęgniarstwa i medycyny. Zdr. Publ. 2006: 116–164.
6. Ogińska-Bulik N. Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Difin, Warszawa 2006.
7. Gawel G., Rak A., Kowal A. Syndrom wypalenia zawodowego a sposoby radzenia sobie sytuacjach stresowych. W: Międzynarodowa Konferencja Naukowa. Pielęgniarstwo a jakość życia człowieka. Kraków 2000.
8. Dębska G., Cepuch G. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej. Probl. Piel. 2008; 16: 273–279.

9. Hetherington A. Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002.
10. Sęk H. Wypalenie zawodowe, przyczyny i zapobieganie. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
11. Olley B. A comparative study of burnout syndrome among health professional in a Nigerian teaching hospital. *Afr. J. Med. Sci.* 2003; 32: 297–302.
12. Tartas M., Derewicz G. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek zatrudnionych w oddziałach..o dużym obciążeniu fizycznym i psychicznym: hospicjum oraz chirurgii ogólnej. *Fam. Med. Prim. Care Rev.* 2008; 10: 713–717.
13. Orzechowska A., Talarowska M., Drozda R. Zespół wypalenia zawodowego u lekarzy i pielęgniarek. *Pol. Merkuriusz Lek.* 2008, 25, 509–510.
14. Wilczek-Różyczka E., Plewa Z. Wypalenie zawodowe u pracowników ochrony zdrowia. *Med. Rodz.* 2008; 3: 69–71.
15. Cooper C.L., Payne R. Stres w pracy, PWN, Warszawa, 1987.
16. Ogińska-Bulik N. Stres zawodowy w służbach ratowniczych. Wydawnictwo AHE, Łódź, 2006.
17. Gugala, B. Sytuacje trudne w środowisku pracy pielęgniarek a umiejętność radzenia sobie z nimi. *Zdr. Publ.* 2004; 114: 367–370.