Wypalenie zawodowe

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: niedziela, 23, grudzień 2012 23:00
Rafał Rudka
Odsłony: 3258

Skutkiem długotrwałego stresu może być wypalenie zawodowe. Stanowi ono "zawsze końcowy wynik procesu stopniowej utraty złudzeń (rozczarowania) co do możliwości znalezienia sensu życia w pracy zawodowej". Efektem wypalenia mogą być: chroniczna frustracja i poczucie bezradności, utrata pewności siebie i wycofanie. Przekłada się to na gorsze wyniki w pracy i większą liczbę popełnianych błędów i może prowadzić wręcz do zakończenia kariery zawodowej.

Zjawisko wypalenia zawodowego dotyka najczęściej (a właściwie tylko) osoby, które były entuzjastycznie nastawione do pracy, pełne ideałów, ambitne, wysoko stawiające poprzeczkę. W zderzeniu z rzeczywistością pojawia się u nich rozczarowanie, niekorzystny wizerunek samych siebie, negatywny stosunek do swoich obowiązków czy do współpracowników. Osoby takie skarżą się na ciągłe uczucie zmęczenia, braku energii, bóle głowy, problemy ze snem itd. Co ciekawe, ludzie, którzy na początku swojej kariery zawodowej nie mieli wielkich ambicji i silnej motywacji, nie doświadczą wypalenia, a jedynie stresu związanego z pracą.

Klasyczna definicja wypalenia zawodowego (Maslach i Jackson, 1986) mówi, że jest to psychologiczny syndrom, na który składają się:

- wyczerpanie emocjonalne;
- depersonalizacja – utrata troski o człowieka;
- obniżone poczucie kompetencji zawodowych.

Według badaczy występuje pięć etapów wypalenia zawodowego:

1. Entuzjazm – występuje na studiach i na początku pierwszej pracy.
2. Stagnacja – pojawia się po ok. 2 latach pracy w zawodzie.
3. Frustracja – zaczyna się ją odczuwać po ok. 7 latach.
4. Apatia – nie ma znaczącej zmiany zachowania w trakcie przechodzenia do tego etapu.
5. Interwencja.

Czynnikiem, który powoduje wypalenie jest zazwyczaj poczucie, że nie ma się istotnego wpływu na to, co się robi (wszystkie starania są nieistotne i pozbawione znaczenia), pomimo ciężkiej pracy.

Gdy rozpoczyna się proces wypalenia, słabnie motywacja do pracy. Ty również jesteś narażony na stres, jeżeli Twoje oczekiwania względem pracy i kariery są bardzo wysokie, a rzeczywiste osiągnięcia są nieporównanie niższe w stosunku do tych oczekiwań.

Amerykański badacz Robert Karasek zauważył, że syndrom wypalenia zawodowego zależy od interakcji pomiędzy poziomem wymagań a poziomem kontroli otoczenia:

- Wysokie wymagania – mały zakres kontroli
  Jest to sytuacja najbardziej sprzyjająca wypaleniu, stres jest duży, ponieważ duże wymagania wywołują stan napięcia emocjonalnego. Kiedy nie ma możliwości rozładowania napięcia przez aktywne działanie, ani wpływu na sytuację, pojawia się zagrożenie depresją i innymi chorobami somatycznymi.
- Wysokie wymagania – duży zakres kontroli
  Sytuacja sprzyjająca rozwojowi. Pracownik ma do wykonania trudne zadania, ale równocześnie ma możliwość kontrolowania sytuacji tak, aby móc osiągnąć postawione przed nim cele.

Phoca PDF

- Niskie wymagania – mały zakres kontroli
  Ta sytuacja wzmaga zachowania pasywne. Wymagania są niskie, więc nie stanowią motywacji do działania, nie ma też dużego pola do „manewru". Osoba nie rozwija się w życiu zawodowym, ani nawet prywatnym, bo swój wolny czas spędza w sposób równie bierny.
- Niskie wymagania – duży zakres kontroli
  Tego rodzaju sytuacja jest najbardziej relaksująca. Nie ma napięcia spowodowanego wysoko postawioną poprzeczką, a w razie czego można łatwo zareagować, bo dostępny jest szeroki wachlarz kontroli.

Aby zaistniało zjawisko wypalenia zawodowego, muszą pojawić się odpowiednie czynniki osobowe i środowiskowe. Oto najważniejsze z nich:

- wysoko postawiona poprzeczka w momencie, kiedy nie mamy wpływu na sytuację,
- działanie niezgodne z własnymi wartościami,
- przybieranie postawy defensywnej w trudnych sytuacjach,
- wyolbrzymianie porażek,
- nadmierna racjonalizacja,
- zaniedbywanie własnego ciała (zła dieta, brak ruchu, brak snu),
- nadmierny perfekcjonizm,
- sztywność ról i brak partnerskich relacji ze współpracownikami,
- słaba organizacja czasu w pracy.

Najczęściej występujące sygnały ostrzegawcze to:

- subiektywne poczucie przepracowania, brak chęci do pracy;
- niechęć do wychodzenia do pracy;
- poczucie izolacji, osamotnienia;
- postrzeganie życia jako ponurego i ciężkiego;
- negatywne postawy wobec klientów;
- brak cierpliwości, drażliwość, poirytowanie na gruncie rodzinnym;
- częste choroby;
- negatywne, ucieczkowe, a nawet samobójcze myśli.

Przebieg procesu wypalenia zawodowego można podzielić na trzy etapy: stadium ostrzegawcze, trwanie syndromu oraz chroniczność syndromu. Pierwszy etap charakteryzuje się uczuciem przygnębienia i irytacji, potem zaczynają się bóle głowy, problemy ze snem i ciągłe przeziębienia. Z tymi objawami można sobie łatwo poradzić, wystarczy odpoczynek, urlop lub zajęcie się hobby, a przede wszystkim zmniejszenie obciążenia w pracy. Jeżeli nie przerwiemy procesu na tym etapie i powyższe objawy będą się utrzymywać przez dłuższy czas, wkroczymy w drugi etap, gdzie zaczynają się coraz częstsze wybuchy złości, gorsze wykonywanie zadań, przejawy braku szacunku dla innych. W tym momencie należy podjąć bardziej zdecydowane kroki, np. wziąć dłuższy urlop, przebywać w gronie bliskich, życzliwych osób. Kolejnym stadium jest chroniczność syndromu. Jest to już bardzo niebezpieczny etap, gdyż zachwianiu ulega cała struktura osobowości. Typowe objawy to:

- uczucie osamotnienia i alienacji,
- kryzysy w relacjach rodzinnych, małżeńskich, przyjacielskich,
- depresja, nadciśnienie, wrzody.

Phoca PDF

W tym momencie wypalenie zawodowe dotyka nie tylko daną osobę, ale także całe jej otoczenie (rodzinę, przyjaciół, współpracowników). Często konieczna jest już profesjonalna pomoc psychologa czy psychiatry.

Źródło: Zarządzanie relacjami z klientem. Zarządzanie zasobami ludzkimi, FRDL, Warszawa 2011

Phoca PDF