

Wypalenie zawodowe w zawodzie optometrysty



Foto: archiwum Autoroki



Foto: archiwum Autoroki



Foto: archiwum Aurora

Mgr ANNA DĄBROWSKA¹, dr PAULINA PYŻALSKA¹ i prof.dr hab. RYSZARD NASKRĘCKI^{1,2}

¹ Laboratorium Fizyki Widzenia i Optometrii, Wydział Fizyki i Astronomii UAM

² Centrum ECOTECH-COMPLEX UMCS

Wprowadzenie

Prekursorem określenia „wypalenie zawodowe” jest amerykański psychiatra H.J. Freudenberg, który w artykule opublikowanym w 1974 r. w „Journal of Social Issue” przedstawił charakterystyczne objawy wyczerpania fizycznego i psychicznego połączone z irytacją, cynizmem oraz obojętnością, które pojawiają się, gdy ludzie są zbyt mocno przeciążeni obowiązkami zawodowymi [1]. Obserwując pracę wolontariuszy zatrudnionych w ośrodku dla narkomanów Freudenberg zauważył i opisał szereg symptomów, które zmieniły młodych ludzi idealistycznie nastawionych do swojej działalności, w coraz bardziej zniechęconych, bez energii, przemęczonych emocjonalnie, ulegających coraz większej demoralizacji oraz zmiany nastawienia do osób, którymi się opiekowali. Stan taki nazwał „wypaleniem” (ang. *burnout*) i zdefiniował go jako „spadek energii u pracownika, pojawiający się w wyniku przytłoczenia problemami innych” [2].

W tym samym czasie zjawiskiem wypalenia zawodowego interesowała się także amerykańska psycholog Christina Maslach, która swoje badania skoncentrowała na środowisku medycznym. Maslach zdefiniowała wypalenie zawodowe jako „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może nastąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” [3].

Charakterystyka wypalenia zawodowego

Pierwszą usystematyzowaną metodą badania zjawiska wypalenia stanowi kwestionariusz MBI (ang. *Maslach Burnout Inventory*). Zgodnie z opracowanym przez Maslach modelem wypalenia wyróżnia się trzy jego komponenty [3]:

1. **Wyczerpanie emocjonalne** – określane jako ogólne zmęczenie, bezsilność, osłabienie czy brak energii wywołane dużym obciążeniem emocjonalnym w pracy lub nadmiernymi wymaganiami, jakie stawia pracodawca, lub jakie sami sobie stawiamy, nie uwzględniając własnych możliwości.
2. **Depersonalizacja** – jako nieodpowiednie zachowanie wobec innych ludzi, utrata ideałów, bezdusność, cynizm, poczucie bezosobowości.
3. **Obniżone poczucie dokonania osobistych** – jako wycofanie się, brak wiary we własne możliwości, poczucie braku osiągnięć w pracy i przekonanie o własnej bezużyteczności.

Kwestionariusz MBI zawiera 22 pytania, które odnoszą się do trzech wyżej wymienionych komponentów wypalenia.

W kolejnych latach na podstawie badań przeprowadzonych przez Ch. Maslach i M. Leitnera [4] scharakteryzowano następujące źródła stanu wypalenia:

- nadmierne obciążenie pracą,
- brak poczucia kontroli,
- poczucie niedoceny i brak satysfakcji z pracy,
- problemy międzyludzkie w miejscu pracy w zakresie komunikacji i uzyskiwania wsparcia,
- poczucie niesprawiedliwości i nierównego traktowania pracowników,
- rozbieżność między osobistymi wartościami i wartościami organizacji.

Wreszcie na podstawie opublikowanych wyników badań stwierdzono istnienie pięciu stadiów wypalenia [5]:

1. Stadium fizjologiczne – objawia się zmianami fizjologicznymi, takimi jak: brak apetytu, bezsenność, różnego rodzaju bóle, utrata sił.
2. Stadium społeczne – pojawia się rozdrażnienie, problemy w relacjach międzyludzkich, wyizolowanie.
3. Stadium intelektualne – na tym etapie trudność sprawia przekazywanie i odbieranie informacji, jak również pojawiają się zaburzenia logicznego myślenia.
4. Stadium psychoemocjonalne – charakteryzuje się zmianami behawioralnymi, takimi jak: nadmierne picie alkoholu, palenie papierosów, zażywanie leków, narkotyków, niechęć do wykonywania swoich obowiązków.
5. Stadium duchowe – dochodzi do zwątpienia w dotychczasowe wartości, utraty nadziei i wiary, braku zaufania do ludzi, poczucia rozbitcia i wszechogarniającego przygnębienia.

W świetle dotychczasowych badań uznano, że wypalenie zawodowe nie jest wynikiem jednego traumatycznego przeżycia, natomiast nasila się powoli w konsekwencji nieprawidłowych oddziaływań między wymaganiami stawianymi danej osobie a indywidualnymi możliwościami do sprostania tym zadaniom [6].

W 1983 roku w czasopiśmie „Psychologie Heute” ukazał się artykuł napisany przez E. Aronsona, A.M. Pines i D. Kafry, w którym autorzy przypisali wypalenie zawodowe nie tylko osobom pracującym w zawodach niosących pomoc, ale również funkcjonującym w miejscach, gdzie wymagana jest relacja z innymi ludźmi. Badacze dowodzili, iż

na wypalenie narażone są te jednostki, które w sposób długotrwały obciążone są emocjonalnie w różnych sytuacjach. Wywołuje to u tych osób uczucie braku możliwości rozwoju i wiary w przyszłość, wrażenie bezradności oraz niechęci do pracy. Podłożem takiego stanu mogą być czynniki fizyczne, psychiczne bądź emocjonalne i chociaż sam proces jest nagłym zjawiskiem, który nie jest trudno zauważyć i zdiagnozować, jednak jego przebieg jest na tyle powolny, że może być mylony z przepracowaniem, zmęczeniem lub osłabieniem. Niezmienną cechą jest zasadniczą różnicą charakteryzującą wypalenie zawodowe od przejściowych zaburzeń złego samopoczucia [7].

W latach 90. w Polsce prace nad wypaleniem zawodowym opracował zespół pod kierownictwem Heleny Sęk. Sformułowano wówczas tezę, że wypalenie charakteryzuje się zespołem symptomów u osób pracujących w zawodach, w których intensywny kontakt interpersonalny oraz perfekcyjne podejście do wykonywanych obowiązków decydują o osiągnięciu sukcesu lub niepowodzenia w pracy. Wskutek permanentnego stresu psychicznego, który jest wynikiem specyfiki pracy oraz pojawiających się dodatkowych problemów może nastąpić wyczerpanie psychofizyczne, głównie emocjonalne, zdystansowanie zawodowe i ograniczone zaangażowanie oraz brak satysfakcji zawodowej [8].

H. J. Freudenberger jako pierwszy podjął się zdefiniowania poziomów wypalenia zawodowego, wyszczególniając dwanaście jego etapów [9]:

1. Silna potrzeba sprawdzenia swojej pozycji i renomy.
2. Aktywne poświęcenie się pracy zawodowej.
3. Marginalizowanie własnych potrzeb.
4. Redukcja witalności i poczucie wyczerpania na skutek dysproporcji pomiędzy stawianymi wymaganiami a własnymi możliwościami.
5. Zmniejszenie poczucia własnej wartości.
6. Uruchomienie mechanizmów obronnych.
7. Uchylenie się od obowiązków i usuwanie się z życia.
8. Modyfikacja dotychczasowego postępowania i nawyków.
9. Słabnięcie poczucia własnej osobowości.
10. Poczucie bezużyteczności i bezcelowości.
11. Uczucie wyczerpania i depresja.
12. Wypalenie.

Inny rozkład poziomów wypalenia zawodowego zaproponował Jorg Fengler [10], który wyszczególnił:

1. Uprzejmość i idealizm.
2. Wyczerpanie pracą.
3. Osłabiająca się uprzejmość.
4. Wyrzuty sumienia z tego powodu.
5. Poczucie nadmiernego wysiłku, aby zachować uprzejmość i rzetelność.
6. Coraz częstsze niepowodzenia.
7. Bierność.
8. Pesymizm („beczka bez dna”).
9. Wyczerpanie, niezyczliwość do klientów, marazm, bunt, gniew.
10. Wypalenie: przypisanie sobie winy, dezercja, złośliwość, zaburzenia psychosomatyczne, absencja w pracy, rozrzutność finansowa, wypadki, formalne przestrzeganie zasad w pracy, samobójstwo, romanse bez zaangażowania, rozwód, składanie niespodziewanego wymówienia z pracy, degradacja społeczna, niedorównywanie wymaganiom itd.

Autor ten zwrócił także uwagę, że wymienione etapy nie muszą następować w ustalonym porządku. Możliwe jest występowanie jednocześnie kilku symptomów lub poszczególne ich sekwencje mogą się powtarzać, przechodząc z etapu późniejszego do fazy wcześniejszej i odwrotnie.

Obecnie prowadzone są badania dotyczące syndromów wypalenia zawodowego w różnych zawodach. Celem badań przeprowadzonych w ramach tej pracy było poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, czy problem wypalenia zawodowego istnieje wśród optometrystów w Polsce oraz próba oceny jak duży jest ogólny wskaźnik wypalenia zawodowego wśród optometrystów.

Zespół wypalenia zawodowego w zawodzie optometrysty

Celem podjętych badań było przeanalizowanie zjawiska wypalenia zawodowego wśród optometrystów (określenie to oznacza w tej pracy zarówno optometryści, jak i optometrystów). Przyjęto założenie, że optometryści są grupą zawodową zagrożoną pojawieniem się wypalenia zawodowego, ze względu na fakt, że ich praca wymaga dużego zaangażowania, określonych relacji z pacjentami oraz odpowiedzialności za stan związany z jakością widzenia osób zgłaszających się na badania optometryczne, co może przyczyniać się do powstawania czynników sprzyjających wypaleniu zawodowemu. W świetle obecnych wyników badań geneza powstawania syndromu wypalenia zawodowego wiąże się przede wszystkim z charakterem oraz środowiskiem pracy. Według badaczy tego problemu wysoką grupą ryzyka wystąpienia wypalenia są zawody o charakterze społecznym np. nauczyciele, lekarze, pielęgniarki, pracownicy socjalni i inne zawody pomocowe [11]. Świadczenie usług i kontakt z dużą ilością osób charakteryzują specyfikę tego rodzaju pracy. Praca optometrystów należy również do tej kategorii zawodów.

Do badania i analizy syndromu wypalenia zawodowego wśród optometrystów wykorzystano kwestionariusz wypalenia zawodowego *Maslach Burnout Inventory* – MBI. Kwestionariusz zawiera dwadzieścia dwa pytania, które przypisane są do trzech podskal skorelowanych z jednym z komponentów wypalenia zawodowego – „wyczerpania emocjonalnego”, „depersonalizacji” oraz „obniżenia poczucia dokonania osobistych”. Podskala dotycząca „wyczerpania emocjonalnego” zawiera dziewięć pozycji, podskala „depersonalizacji” – pięć pozycji, natomiast podskala „obniżenia poczucia dokonania osobistych” – osiem pozycji.

Osoby badane proszone są o ocenę częstotliwości występowania odczuć przedstawionych w tak zaprojektowanych kryteriach ankietowych. W kwestionariuszu MBI kryteria te wartościowane są w 7-punktowej skali od 0 do 6. Zdefiniowane punkty zaprezentowane są następująco: 0 (nigdy); 1 (kilka razy w roku); 2 (raz w miesiącu); 3 (kilka razy w miesiącu); 4 (raz w tygodniu); 5 (kilka razy w tygodniu); 6 (codziennie). Wyniki każdej z trzech podskali mogą być analizowane odrębnie lub w sposób zespolony. W podskali „wyczerpanie emocjonalne” maksymalna ilość punktów, które można uzyskać, wynosi 54, w podskali „depersonalizacja” maksymalna liczba punktów to 30, natomiast w podskali „obniżenia poczucia dokonania osobistych” maksymalna ilość punktów wynosi 48. Minimalna ilość punktów, które można przypisać do każdej z podskal wynosi 0. Poziom całkowitego wypalenia zawodowego liczony jest jako suma wszystkich trzech podskal i może wynieść maksymalnie 132 punkty.

Na potrzeby badań przeprowadzonych w ramach tej pracy posłużono się zoptymalizowanym kwestionariuszem MBI, który jest mniej skomplikowany i co ważne – jest często stosowany wśród autorów badań wypalenia zawodowego w wielu zawodach. Badania przeprowadzono w formie elektronicznej za pomocą elektronicznego kwestionariusza zawierającego trzy komponenty wypalenia zawodowego, które wartościowano w 5-punktowej skali od 0 do 4. Sprecyzowane pozycje ankietowe zawierały następujące możliwości odpowiedzi:

- 0 (nigdy),
- 1 (rzadko),
- 2 (czasami),
- 3 (często),
- 4 (zawsze).

Konieczne do określenia poziomu wypalenia zawodowego wliczenia uwzględniały modyfikację wzoru z kwestionariusza MBI. Biorąc pod uwagę dokonaną adaptację kwestionariusza MBI w komponencie „wyczerpanie emocjonalne” maksymalna ilość punktów wynosiła 36, w komponencie „depersonalizacja” maksymalna ilość punktów wynosi 20, a w komponencie „obniżenie poczucia dokonania osobistych” maksymalna ilość punktów, które może otrzymać osoba badana, wynosiła 32. Sumując wyniki punktacji wszystkich trzech podskal można

maksymalnie uzyskać 88 punktów, które są miarą całkowitego wypalenia zawodowego (100%). Ustalenie wyniku polegało na zsumowaniu odpowiedzi twierdzących w pytaniach dotyczących „wyczerpania emocjonalnego” oraz „depersonalizacji” i odpowiedzi przeczących odnoszących się do „obniżonego poczucia dokonań osobistych”.

Poziomy referencyjne trzech składowych wypalenia zawodowego wg MBI przedstawiono w tabeli 1.

Poziomy referencyjne	Składowe wypalenia zawodowego (punkty)		
	Wyczerpanie emocjonalne EE	Depersonalizacja DEP	Obniżone poczucie dokonań osobistych PA
Wysoki	18 lub powyżej	7 lub powyżej	22 lub poniżej
Średni	13–17	4–6	23–26
Niski	12 lub poniżej	3 lub mniej	27 lub powyżej

Tab. 1. Poziomy referencyjne wypalenia zawodowego wg MBI

W badaniach wypalenia zawodowego udział wzięło 137 optometrystek i optometrystów pracujących w Polsce, w tym 107 kobiet i 30 mężczyzn. Osoby badane podzielono na 5 grup wiekowych oraz na 5 grup związanych ze stażem pracy w zawodzie. Najlicniejszą grupę tworzyli optometryści pracujący w zawodzie od 3 do 5 lat (35,8%). Osoby pracujące w zawodzie od 6 do 10 lat, to 25,5% badanych. Osoby badane pracujące w zawodzie optometrysty od 1 roku do 2 lat oraz powyżej 10 lat stanowiły jednakowy odsetek: 16,1%. Najmniejszy udział w badanej grupie miały osoby pracujące w zawodzie poniżej roku: 6,6%.

Wyniki badań

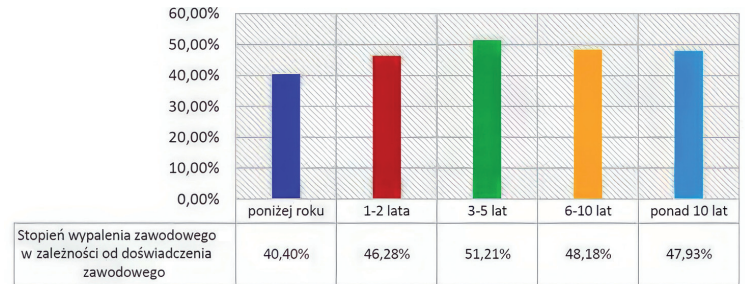
Jak już wspomniano syndrom wypalenia zawodowego według Maslach traktowany jest jako model wielowymiarowy, na który składają się trzy komponenty: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja oraz obniżone poczucie własnych dokonań. Im wyższy poziom na skali wyczerpania emocjonalnego i depersonalizacji oraz niższy poziom na skali obniżonego poczucia własnych dokonań, tym większe jest zagrożenie zjawiskiem wypalenia.

Analiza wyników otrzymanych z kwestionariusza MBI pokazała, że wśród optometrystów występuje wypalenie zawodowe, a ogólny wskaźnik wypalenia zawodowego badanej grupy wyniósł 48,41%. Świadczy to o tym, że blisko połowa badanych optometrystów wykazała wypalenie zawodowe i jest to wynik wyższy niż u przedstawicieli pracowników socjalnych, kadry pedagogicznej instytucji opiekuńczo-wychowawczych, nauczycieli oraz kadry pedagogicznej szkół branżowych.

Ponadto wykazano, że:

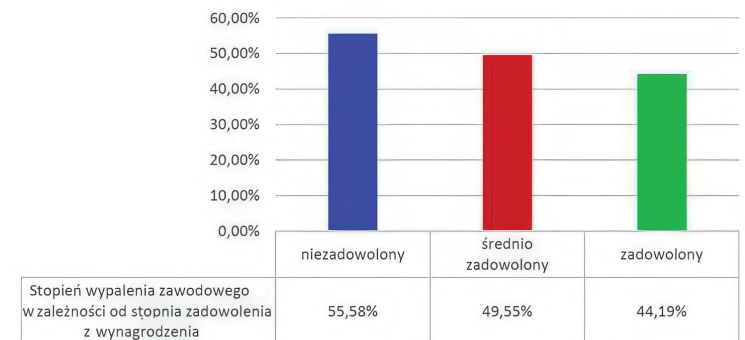
- wypalenie zawodowe wśród kobiet (48,94%) jest nieznacznie wyższe niż u mężczyzn (46,52%),
- młodszy optometryści są bardziej narażeni na występowanie zjawiska wypalenia zawodowego – wśród optometrystów poniżej trzydziestego roku życia poziom wypalenia zawodowego wynosił 49,30%, a poziom wypalenia zawodowego optometrystów w wieku powyżej pięćdziesiątego roku życia wynosił 36,36%,
- staż pracy nieznacznie wpływa na poziom wypalenia zawodowego; optometryści ze stażem pracy 6 lat lub więcej osiągnęli średni poziom wypalenia zawodowego 48,09%, natomiast optometryści ze stażem pracy 5 lat i krótszym osiągnęli poziom wypalenia 48,64%,
- optometryści z tytułem zawodowym magistra lub równorzędnym wykazywali wyższy poziom wypalenia zawodowego (50,73%) w porównaniu do optometrystów z tytułem zawodowym licencjata lub równorzędnym (43,64%).

Ponadto wykazano, iż doświadczenie zawodowe ma wpływ na występowanie zjawiska wypalenia zawodowego, co zilustrowano w rysunku 1.



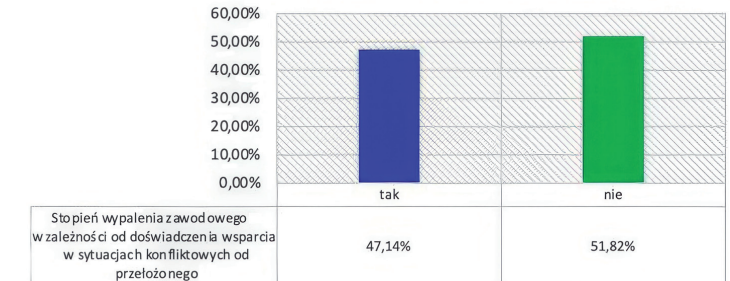
Rys.1. Stożenie wypalenia zawodowego optometrystów w zależności od doświadczenia zawodowego

Badania wykazały, że także poziom wynagrodzenia wpływa na stożenie wypalenia zawodowego.



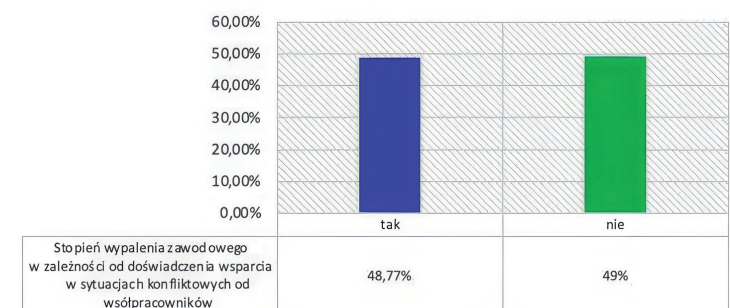
Rys. 2. Stożenie wypalenia zawodowego optometrystów w zależności od stopnia zadowolenia z wynagrodzenia

Występowanie wypalenia zawodowego jest nieznacznie mniejsze w przypadku doświadczenia wsparcia w sytuacjach konfliktowych ze strony przełożonego.



Rys. 3. Stożenie wypalenia zawodowego optometrystów w zależności od doświadczenia wsparcia od przełożonego w sytuacjach konfliktowych

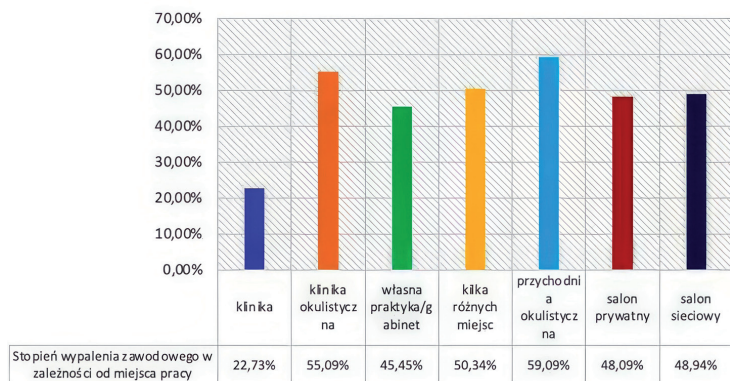
Natomiast otrzymanie wsparcia od współpracowników nie wpływa znacząco na stożenie wypalenia zawodowego.



Rys.4. Stożenie wypalenia zawodowego optometrystów w zależności od doświadczenia wsparcia od współpracowników w sytuacjach konfliktowych

Zależność wypalenia zawodowego od miejsca pracy optometrystów jest różnicowana, a jeden z wyników istotnie odbiega od pozostałych. Warto więc dodać, że najwięcej osób badanych zadeklarowało pracę w prywatnym zakładzie/salonie optometrycznym – 57 osób, w salonie należącym do sieci optycznych – 30 osób, 27 osób badanych wskazało pracę „w kilku różnych miejscach”, natomiast 19 osób

wskazało pracę we własnym gabinecie optometrycznym. Łącznie tylko 4 osoby zadeklarowały, że pracują w klinice, klinice okulistycznej lub przychodni okulistycznej. Liczba ta jest tak niewielka, że uzyskany dla tej grupy wynik wypalenia zawodowego należy uznać za niereprezentatywny.



Rys. 5. Stopień wypalenia zawodowego optometrystów w zależności od miejsca pracy optometrystów

Wnioski

Pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego wśród optometrystów w trakcie pracy zawodowej może powodować istotne komplikacje zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim i w związku z tym, nie powinno być lekceważone i przemilczane. Niestety wypalenie zawodowe jest często tematem tabu, a dla niektórych (pracowników i pracodawców) stanowi przede wszystkim oznakę słabości. Wskazane jest wprowadzenie mechanizmów i działań prewencyjnych, które nade wszystko zredukują prawdopodobieństwo wystąpienia wypalenia lub obniżą jego poziom.

Specjaliści zajmujący się przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu najczęściej rekomendują następujące działania:

- dywersyfikację i urozmaicenie obowiązków służbowych,
- stawianie racjonalnych zadań i priorytetów, przede wszystkim możliwych do zrealizowania,
- zapewnianie efektywnego odpoczynku w trakcie pracy,
- traktowanie spraw zawodowych w sposób pragmatyczny, a nie wyłącznie personalny,
- dostrzeganie i docenianie pozytywnych zdarzeń zawodowych, a nie tylko skupianie się na sytuacjach negatywnych,
- zachowanie właściwej równowagi między pracą zawodową a życiem prywatnym (ang. *work-life balance*),
- rozwijanie umiejętności obiektywnej samooceny i autorefleksji,
- korzystanie w sposób aktywny i kreatywny z czasu wolnego.

Artykuł powstał na podstawie pracy magisterskiej: Anna Dąbrowska. *Wypalenie zawodowe w zawodzie optometry. Opiekunka pracy* dr Paulina Pyżalska, promotor prof. dr hab. Ryszard Naskręcki, Wydział Fizyki UAM, 2022

Piśmiennictwo

1. B. R. Kuc, J. M. Moczyłowska. *Zachowania organizacyjne*. Difin Warszawa 2009; s.113
2. H. J. Freudenberger. *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues* 1974, vol. 30; 159–165
3. C. Maslach. *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej. Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. red. H. Sęk, Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa 2004, s. 15, 19, 24
4. M. Kaczka. *Wypalenie zawodowe jako efekt długotrwałego stresu*. Zeszyty naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie
5. G. Bartkowiak. *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne Warszawa 2005
6. P. Jarzynkowski, J. Książek, R. Piotrkowska, M. Dobosz. *Zespół wypalenia zawodowego wśród pracowników zawodów medycznych*. *Borgis, Medycyna Rodzinna* 2/2017; 105–110
7. E. Aronson, A. M. Pines, D. Kafry. *Ausgebrannt. Psychologie Heute* 1983; 10: 21–27
8. A. Falba. *Zespół wypalenia zawodowego wśród personelu medycznego oddziałów chirurgicznych*. Rozprawa doktorska. Gdańsk 2015; 18–19
9. P. Stawiarska. *Wypalenie zawodowe w perspektywie wyzwań współczesnego świata*. Difin Warszawa 2016; 17–18
10. J. Fengler. *Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej*. GWP Gdańsk 2000; 89–90
11. A. Wojnarska. *Uwarunkowania wypalenia zawodowego personelu instytucji penitencyjnych. Powinności i kompetencje w wychowaniu osób niedostosowanych społecznie*. red. Z. Bartkiewicz, A. Węgliński, A. Lewicka. UMCS Lublin 2010