



KRAKOWSKA AKADEMIA  
im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

Wydział Zdrowia i Nauk Medycznych  
Kierunek: Ratownictwo Medyczne

Wojciech Piekarczyk

WYPALENIE ZAWODOWE RATOWNIKÓW MEDYCZNYCH  
W ZESPOŁACH WYJAZDOWYCH.

Praca dyplomowa napisana pod  
kierunkiem  
Dr n. med. Grażyny Dębskiej

Kraków 2016 r.

## Spis treści

Spis treści .....	2
1. Streszczenie:.....	3
2. Wstęp: .....	4
3. Cel pracy: .....	6
4. Materiał i metody: .....	6
5. Wyniki:.....	7
6. Dyskusja:.....	10
7. Wnioski:.....	13
8. Piśmiennictwo:.....	14
Spis tabel i rycin:.....	15
Aneks:	
Załącznik 1 Kwestionariusz ankiety .....	16
Ankieta 1 Dane socjodemograficzne .....	16
Ankieta 2 Kwestionariusz MBI.....	17
Ankieta 3 Strategie radzenia sobie ze stresem zawodowym.....	18
Ankieta 4 Subiektywne sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu .....	18

## **1. Streszczenie:**

Problem wypalenia zawodowego w zawodach medycznych jest powszechnie występującym zjawiskiem o szerokim spektrum oddziaływania społecznego. Przeprowadzone badania dowiodły, że Ratownicy medyczni zespołów wyjazdowych również dotknięci są objawami syndromu wypalenia zawodowego, a sposoby ich radzenia sobie z problemem są niewystarczające. Analizując wnioski wynikające z pracy, zasygnalizowano potrzebę podjęcia skutecznych działań zaradczych i prewencyjnych, dążących do zminimalizowania skali tego problemu.

## **Summary:**

The problem of burnout in medical professions is a common phenomenon with a wide range of social impact. Research show that rescuers medical teams also are affected by symptoms of the syndrome of burnout and ways of dealing with the problem are inadequate. Analyzing the conclusions signaled the need to approach effective remedial and preventive measures, aiming to minimize the scale of the problem.

## 2. Wstęp:

System Państwowego Ratownictwa Medycznego w Polsce tworzą wyspecjalizowane jednostki ściśle ze sobą współpracujące tj. zespoły ratownictwa medycznego (ZRM), lotnicze pogotowie ratunkowe (HEMS) oraz szpitalne oddziały ratunkowe (SOR).<sup>1</sup> Pierwsze oficjalne pogotowie ratunkowe rozpoczęło swoją działalność w 1891 roku pod nazwą "Krakowskie Ochotnicze Towarzystwo Ratunkowe".<sup>2</sup>

Zespoły ratownictwa medycznego dzielą się na specjalistyczne i podstawowe. W skład specjalistycznego zespołu wchodzi co najmniej trzy osoby uprawnione do wykonywania medycznych czynności ratunkowych, w tym lekarz oraz pielęgniarka lub ratownik medyczny. Podstawowy zespół ratownictwa tworzą co najmniej dwie osoby uprawnione, w tym pielęgniarka lub ratownik.<sup>3</sup> Pracownicy wyjazdowych zespołów ratownictwa medycznego, których głównym zadaniem jest udzielenie pomocy medycznej osobom będących w nagłych stanach zagrożenia życia i zdrowia w warunkach poza szpitalnych<sup>1</sup>, są narażeni na oddziaływanie mocnych stresorów związanych z dynamiką pracy i emocjonalnym obciążeniem, jakim jest codzienna, intensywna konfrontacja z ludzkim cierpieniem.<sup>4</sup>

W ostatnich latach wzrasta zainteresowanie tematyką psychologii pracy oraz związanej z nią rolą emocji w sferze zawodowej. Zawody związane ze świadczeniem usług, wykonują tzw. pracę emocjonalną, gdzie rodzaj emocji i sposób ich wyrażenia przez pracownika wynika z określonych norm i oczekiwań społecznych.<sup>5</sup> Udowodniono że dla tzw. zawodów społecznych, gdzie narzędziem pracy są kompetencje interpersonalne, których istotą jest bliski, nacechowany emocjonalnie kontakt z innymi osobami, istnieje szczególnie mocne ryzyko powstania syndromu wypalenia zawodowego<sup>6, 7, 8, 9, 10</sup>

---

<sup>1</sup> Ust. z dn. 8.09.2006 r. Państwowe Ratownictwo Medyczne (Dz. U. 2006 Nr 191 poz. 1410 ze zm.)

<sup>2</sup> <http://www.kpr.med.pl>

<sup>3</sup> Źródło ze strony: [www.mz.gov.pl](http://www.mz.gov.pl)

<sup>4</sup> Bartczak M, Bartczak M. Natężenie stresu i sposoby radzenia sobie ze stresem u ratowników medycznych i studentów ratownictwa medycznego. Dostęp: <http://www.kpsw.edu.pl>

<sup>5</sup> Góralska R. Praca emocjonalna dorosłych. Pomiędzy skutecznością a wypaleniem zawodowym pracownika. Edukacja Dorosłych 2015; 1; 91-102.

<sup>6</sup> Anczewska M. Stres i wypalenie zawodowe u pracowników psychiatrycznej opieki zdrowotnej, Warszawa: Instytut Psychiatrii i Neurologii; 2006.

<sup>7</sup> Kaflik-Pieróg M. Konsekwencje stresu zawodowego personelu ratownictwa medycznego, Zeszyty Naukowe WSHE w Łodzi 2004; ser. II, 1(44); 101-110.

<sup>8</sup> Kaflik-Pieróg M, Ogińska-Bulik N. Wyznaczniki zespołu wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy Państwowej Straży Pożarnej. Łódź: Zeszyty Naukowe WSHE 2003; ser. II, 1(31): 59-69.

<sup>9</sup> Ogińska-Bulik N. Stres w pracy, a syndrom wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy policji, "Folia Psychologica" 2003; 7: 27-35.

<sup>10</sup> Świętochowski W. Wypalenie zawodowe nauczycieli akademickich i nauczycieli szkoły średniej - analiza porównawcza. Medycyna Pracy 2011; 62(2): 133-143.

Definicja **wypalenia zawodowego** obejmuje zespół trzech zjawisk psychologicznych - wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżenia poczucia osiągnięć osobistych, związanych z wykonywanym zawodem.<sup>11</sup>

Jako jeden z objawów wypalenia, podaje się **depersonalizację** - będącą negatywną odpowiedzią na przeciążenie bezpośrednim oddziaływaniem interpersonalnym z mocnym nacechowaniem emocjonalnym. Depersonalizacja objawia się okazywaniem negatywnego lub obojętnego stosunku wobec innych osób, ich problemów oraz dystansowaniem się od nich. Ponadto wyraża się przez zmniejszenie troski i empatycznego podejścia. Wyrażanie złości i irytacji nie jest świadomie wymierzone w innych, lecz wynika z permanentnego wyeksploatowania zasobów emocjonalnych. Takie zachowanie może być też odpowiedzią na nadmierną roszczeniową postawę pacjentów, oraz poczucie wykorzystania lub braku wdzięczności wobec udzielonej pomocy.<sup>12</sup>

Z **wyczerpaniem emocjonalnym**, nieodłącznie związane jest odczuwanie wahań nastroju czy chroniczne zmęczenie. Towarzyszyć temu może bezradność i postawa rezygnacyjna.

Wypalenie zawodowe, jest również reakcją na negatywne oddziaływanie jednostki z jej środowiskiem pracy. Nadmierna, przedłużająca się ekspozycja na uciążliwe warunki pracy jakimi są: długotrwały wysiłek psychofizyczny, praca zmianowa, natłok obowiązków, powodują w konsekwencji przeciążenie organizmu. Kluczowe znaczenie ma również obecność czynników stresogennych jakimi są: presja czasu, obarczenie odpowiedzialnością, a przede wszystkim styczność z dramatycznymi sytuacjami i obcowanie ze śmiercią. Dodatkowym czynnikiem wyzwalającym zespół wypalenia jest także monotonia związana z długością stażu lub stałością miejsca pracy.<sup>13</sup>

Ważną składową zjawiska Wypalenia zawodowego jest także **obniżone poczucie osiągnięć osobistych**. Wyrażone jest ono przede wszystkim spadkiem osobistej satysfakcji oraz zachwianiem pewności własnych kompetencji w sferze zawodowej.

Na taki stan niewątpliwie wpływa brak odpowiedniego systemu motywacyjnego nagród i uznania. Zarobki w zawodach społecznych, częstokroć są nieadekwatne do wykonywanego trudu i poświęcenia. Dodatkowo niezadowolenie i rozgoryczenie potęgowane jest przez poczucie niesprawiedliwości związane z nierównym podziałem gratyfikacji między różnymi grupami zawodowymi służby zdrowia. Stan wypalenia dopełnia rozczarowanie wynikające ze zderzenia oczekiwań jednostki z rzeczywistością. Wykonywanie codziennych obowiązków objawia się jako przymus nie zaś ambitne wyzwanie. Chęć niesienia pomocy, jako swoista "misja" zostaje

---

<sup>11</sup> Maslach Ch, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. J. Organ. BEHAV. 1981; 2: 99-113.

<sup>12</sup> Maslach Ch. The client role in staff burnout. Journal of Social Issues 1978; 34(4): 111-124.

<sup>13</sup> Bartczak M, Bartczak M. Natężenie stresu i sposoby radzenia sobie ze stresem u ratowników medycznych i studentów ratownictwa medycznego. Dostęp: <http://www.kpsw.edu.pl>

przeciwstawiona trudom i wysiłkom, w których bilans strat częstokroć przewyższa oczekiwany pozytywnym efektem. Początkowej chęci służenia innym zostaje przeciwstawiona utrata sensu i zmniejszenie motywacji do działania. Ponadto dochodzi tutaj frustracja związana z poczuciem braku kontroli i sprawczości wykonywanych zadań (nie wszystkim pacjentom udaje się pomóc, mimo podjęcia wszystkich możliwych czynności). Nadmierne doświadczanie niepowodzeń przy poczuciu braku sukcesów skutkuje pojawieniem się uczucia wstydu i winy.<sup>14</sup>

Kumulacja wszystkich wymienionych czynników powoduje długotrwałe i inwazyjne oddziaływanie na stan psychofizyczny jednostki, powodując przekroczenie mechanizmów obronnych. Dochodzi do zmniejszenia możliwości adaptacyjnych w odpowiedzi na źródła stresorów. Wypalenie zawodowe to proces stopniowy i bardzo destrukcyjny z punktu widzenia ergonomii i psychologii pracy.

### **3. Cel pracy:**

Celem pracy było zbadanie poziomu wypalenia zawodowego ratowników medycznych pracujących w wyjazdowych zespołach ratownictwa medycznego, ocena sposobu radzenia sobie z tym zjawiskiem oraz przedstawienie możliwości profilaktyki i przeciwdziałania.

### **4. Materiał i metody:**

W badaniach wzięły udział 24 osoby pracujące w zespołach ratownictwa medycznego, podzielone na dwie grupy w zależności od miejsca pracy. Pierwsza grupa badanych 12 osób zatrudniona była w stacji pogotowia ratunkowego w Brzesku (miejscowość 17 tys. mieszkańców). Drugą grupę badanych stanowili pracownicy stacji pogotowia ratunkowego przy Szpitalu Specjalistycznym im. Ludwika Rydygiera w Krakowie (miasto 760 tys. Mieszkańców). Podjęto próbę odpowiedzi na pytanie badawcze: Jaki jest stopień wypalenia zawodowego u ratowników medycznych zespołów wyjazdowych oraz czy różni się on u pracowników dużej aglomeracji miejskiej oraz mniejszej miejscowości.

W badaniu wykorzystano metryczkę zawierającą dane socjodemograficzne: wiek, płeć, wykształcenie, staż pracy, oraz miejsce pracy (Ankieta nr 1, Załącznik 1). Wiek skategoryzowano w trzech grupach: poniżej 30, 31-40, i powyżej 41. Staż pracy również ujęto w kategoriach: poniżej 5, 6-10, 11-20, powyżej 20. W strukturze wieku badanych, połowę stanowiły osoby w przedziale wiekowym 31-40, 37,5% osób było w wieku poniżej 30 lat, a 12,5% spośród badanych stanowiły osoby powyżej 41 lat. Jeśli chodzi o staż pracy to 29% uczestników badania przepracowało

---

<sup>14</sup> Soczywko-Ciudzińska J, Jakubaszko J, Gackowska L, Ormowski J. Ratownik medyczny wobec problemu wypalenia zawodowego. [W:] Ratownik medyczny – problemy edukacyjne i organizacyjno-prawne. Red. J Konieczny. Poznań: Wyd. Garmond; 2006.

od 10-20lat. Tyle samo osób miało staż poniżej 5 lat. U największej liczby 37,5% staż pracy wyniósł 5-10lat. Tylko jedna osoba spośród badanych miała długi staż pracy powyżej 20 lat. W badaniu większą część stanowiły mężczyźni: 62,5%. Średnie wykształcenie zadeklarowało 25% badanych, resztę stanowiła kadra z wyższym wykształceniem.

Jako metodę badawczą wykorzystano technikę ankietową, z zastosowaniem Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego MBI (Maslach Burnout Inventory), będący wystandaryzowanym i najpopularniejszym na świecie narzędziem do oceny poziomu wypalenia zawodowego. Autorem tej metody z 1981 roku jest Christina Maslach. Polska wersja Pasikowskiego zawiera 22 stwierdzenia w 7 punktowej skali (0-6), odpowiadające trzem aspektom wypalenia zawodowego: wyczerpania emocjonalnego (WE), depersonalizacji (DE) oraz obniżenia poczucia dokonań osobistych (DO) (ankieta nr 2, Załącznik 1). Maksymalna możliwa do osiągnięcia wartość w podskali "wyczerpanie emocjonalne" to 54; dla "dokonań osobistych" 48, a dla "depersonalizacji" 30. Dla każdej z trzech składowych otrzymuje się oddzielne wyniki, jednak możliwe jest również określenie ogólnego poziomu wypalenia zawodowego. Im wyższy jest wynik w podskalach WE i DP i niższy w DO tym większy stopień wypalenia zawodowego.<sup>15</sup>

Kolejne pytanie ankiety dotyczyło sposobu radzenia sobie z nadmiernym obciążeniem stresem prowadzącym do wypalenia zawodowego i zawierało pytania własnego autorstwa (Ankieta nr 3).

W ostatnim zagadnieniu, zapytano badanych o metody przeciwdziałania syndromowi wypalenia zawodowego, wskazując który z aspektów ma według ich subiektywnej oceny największą skuteczność (Ankieta nr 4).

---

<sup>15</sup> Pasikowski T. Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory. [w:] Sęk H, red. Wypalenie zawodowe przyczyny i zapobieganie. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN; 2012.

## 5. Wyniki:

**Tabela 1** Wartości średnie dla poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego według kwestionariusza MBI w badanej populacji pracowników wyjazdowych zespołów ratunkowych – Badania własne.

	<b>Pracownicy ZRM aglomeracji wielkowiejskiej (760 tys. mieszkańców)</b>	<b>Pracownicy ZRM małej miejscowości (17 tys. mieszkańców)</b>	
<b>Wymiar wypalenia</b>	<b>średnia</b>	<b>średnia</b>	<b>Średnia ogółem</b>
Wyczerpanie emocjonalne (WE)	22,8	21,3	22,1
Depersonalizacja (DE)	8,9	9,0	9,0
Poczucie dokonań osobistych (DO)	29,1	<b>34,0</b>	31,5

Wyższe wyniki skali DO dla grupy pracowników małej miejscowości w porównaniu z ratownikami pracującymi w dużym mieście.

**Tabela 2** Poziomy referencyjne trzech wymiarów wypalenia zawodowego dla pracowników służby zdrowia według MBI. <sup>16</sup>

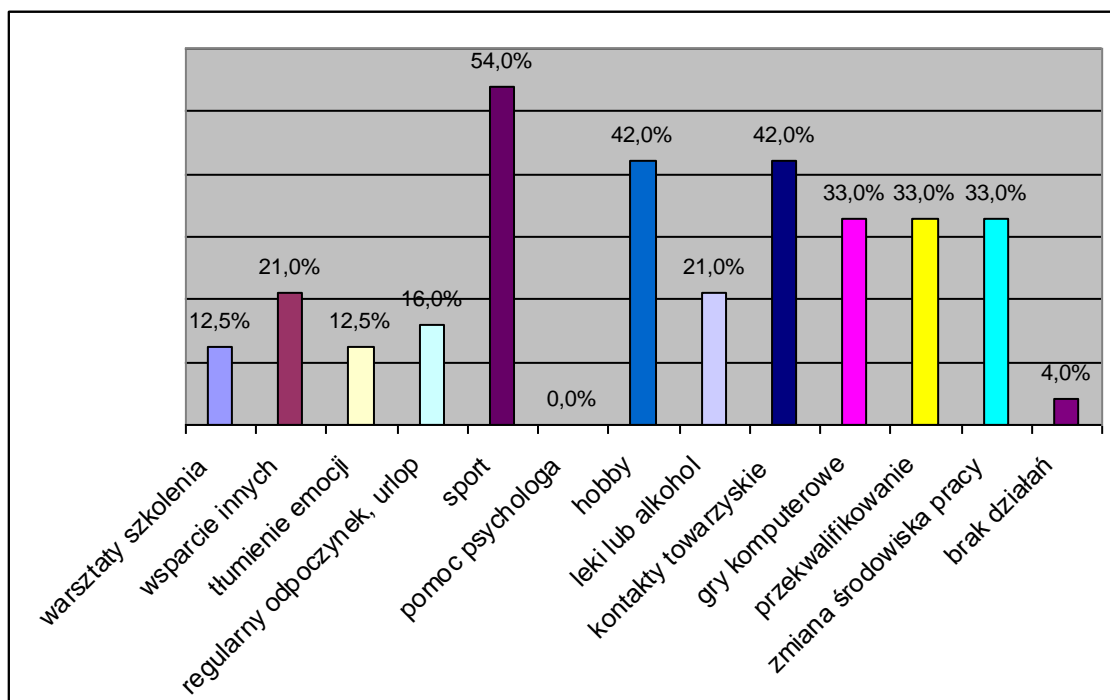
<b>Poziomy referencyjne wymiarów wypalenia</b>	<b>Wymiar wypalenia zawodowego</b>		
	<b>Wyczerpanie emocjonalne</b>	<b>depersonalizacja</b>	<b>Poczucie dokonań osobistych</b>
wysoki	27 lub powyżej	10 lub powyżej	33 lub poniżej
średni	19-26	6-9	39-34
niski	18 lub poniżej	5 lub poniżej	40 lub powyżej

Wysokie wyniki dla skali WE i DE oraz niskie dla DO pozwalają na rozpoznanie pełno objawowego syndromu wypalenia.

<sup>16</sup> Wilczek-Rużyczka E, Plewa Z. Wypalenie zawodowe u pracowników ochrony zdrowia. Med. Rodz. 2008; 3: 69-71.



**Rysunek 1** Porównanie wyników dla sposobów radzenia sobie ze stresem ratowników medycznych ZRM – Badania własne.



Najwyższe wyniki osiągnięto dla sportu i hobby oraz utrzymywania kontaktów towarzyskich.

**Tabela 3** Subiektywna ocena znaczenia poszczególnych sposobów przeciwdziałania zjawisku wypalenia zawodowego – Badania własne.

	Nie ma znaczenia	małe	średnie	Duże
<b>Wsparcie ze strony zakładu pracy (dyrekcji, przełożonych)</b>	8%	8%	50%	8%
<b>Wsparcie współpracowników</b>	4%	8%	58%	29%
<b>Opieka psychologiczna</b>	0%	21%	50%	25%
<b>Edukacja, szkolenia, warsztaty</b>	16%	16%	29%	37,5%
<b>Poprawa płac</b>	0%	0%	21%	83%
<b>Poprawa warunków pracy</b>	0%	0%	25%	75%
<b>Umocnienie roli i rangi zawodu ratownika w systemie oraz świadomości społecznej</b>	0%	8%	33%	58%
<b>Skrócenie czasu pracy</b>	0%	17%	42%	42%
<b>Ścisłe przestrzeganie regularnych okresów odpoczynku i urlopów</b>	0%	0%	21%	79%

## 6. Dyskusja:

Otrzymane wyniki dla poszczególnych wymiarów wypalenia w badanych grupach przedstawiono w tabeli 1. Porównanie tych wartości z poziomami referencyjnymi (tabela 2) pozwoliło na sklasyfikowanie wypalenia zawodowego całej badanej zbiorowości na umiarkowanym poziomie, o czym świadczą średnie wartości wyczerpania emocjonalnego 22,1 i depersonalizacji 9,0 oraz obniżone poczucie dokonań osobistych 31,5 według skali MBI. Uzyskane wyniki wskazują, że stopień wypalenia zawodowego wśród pracowników medycznych zespołów wyjazdowych jest zbliżony do wyników innego przeprowadzonego badania dla tej grupy zawodowej, w którym dla poszczególnych wymiarów (WE, DE, DO) osiągnięto następujące wartości: 19,8, 8,9 i 29,6.<sup>17</sup> Inne badania pracowników pogotowia ratunkowego określiły nasilenie depersonalizacji (wartość 6,2) i poczucia dokonań osobistych (28,7) na podobnym średnim poziomie, natomiast różniły się niższymi wartościami dla wyczerpania emocjonalnego (16,1).<sup>18</sup> Z kolei badania Szaton i Harazin<sup>19</sup> różniły się podwyższonymi wartościami dla wymiaru depersonalizacji. Wszystkie jednak badania zgodnie potwierdzają, że syndrom wypalenia zawodowego dotyczy tej grupy zawodowej w umiarkowanym stopniu i odzwierciedla etapowy charakter tego zjawiska. U większej części badanych nie występuje pełnoobjawowy syndrom wypalenia. Tylko jeden lub dwa spośród trzech wymiarów, są znacząco podwyższone. Znajduje to potwierdzenie w rozważaniach Golembiewskiego<sup>20</sup>, który w swoim modelu dzieli wypalenie na 8 faz następujących kolejno po sobie. Pierwszym objawem wypalenia są wg niego podwyższone wyniki depersonalizacji, natomiast wyczerpanie emocjonalne jest ostatnim objawem (w przeciwieństwie do modelu Maslach<sup>21</sup>). W kolejnych fazach występuje różna kombinacja niskich i podwyższonych poziomów poszczególnych składowych. Również Noworol i Marek<sup>22</sup> w swojej zmodyfikowanej koncepcji zawarli stopniowe nasilenie się objawów: od jednego podwyższonego wymiaru, po fazę drugą - z dwoma podwyższonymi wymiarami oraz ostatnią fazę z wysokimi objawami we wszystkich trzech aspektach.

Analizując otrzymane wyniki, zaobserwowano również, że pracownicy mniejszej miejscowości (17 tys. mieszkańców) wykazują wyraźnie wyższe wyniki dla wskaźnika poczucia osiągnięć osobistych (34) w porównaniu z pracownikami większej aglomeracji (wartość 29,1).

---

<sup>17</sup> Kazała I. Stres zawodowy i wypalenie zawodowe w medycznych zespołach wyjazdowych. *Pomorski Magazyn Lekarski* 2008; 11: 10–11.

<sup>18</sup> Ogińska-Bulik N, Kaflik-Pieróg M. Stres zawodowy w służbach ratowniczych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi. Łódź 2006: 64-73.

<sup>19</sup> Szaton M, Harazin B. Wypalenie zawodowe w wybranych zespołach ratownictwa medycznego w województwie śląskim. *Ann. Acad. Med. Siles.* 2013; 67(1): 28-32.

<sup>20</sup> Golembiewski RT, Munzenrider RF. (1988). *Phases of burnout. Developments in concepts and applications.* New York: Praeger; 1988.

<sup>21</sup> Maslach C. *Job Burnout. How People Cope.* *Public Welfare*; 1978; 2: 56-58

<sup>22</sup> Noworol Cz., Marek T. (1993). *Typology of burnout: Methodology modelling of the syndrome.* *Polish Psychological Bulletin*, 24 (4), 319-326.

Podobne wnioski wysunięto w badaniu Dębskiej<sup>23</sup> w którym również zauważono, że osoby zamieszkujące małe miejscowości posiadają wyższe poczucie satysfakcji zawodowej. Może być to uwarunkowane przywiązywaniem większej wagi do rangi zawodów medycznych oraz szerszemu wsparciu społecznemu w mniejszych miejscowościach.

Najwięcej osób spośród badanych bo aż 54% wskazało jako sposób radzenia sobie z wypaleniem zawodowym uprawianie sportu oraz oddawanie się swojemu hobby 42%. Tyle samo ankietowanych wskazało na dbanie i utrzymywanie kontaktów towarzyskich 42%. Angażowanie się w taką aktywność ma za zadanie odwrócić uwagę i obniżyć odczuwane napięcie emocjonalne.<sup>24</sup> Takie zachowania zostały także wykazane w grupie pracowników SOR w badaniu Bartczaka.<sup>25</sup> 33% osób ankietowanych jako sposób zabezpieczenia się przed syndromem wypalenia podała częste zmiany środowiska pracy, co definiowane jest jako pozytywny sposób przeciwdziałający rutynie i stagnacji w miejscu pracy. Duża ilość osób bo aż 33% deklaruje chęć przekwalifikowania się co może wynikać z niskiego poczucia osiągnięć osobistych oraz świadczyć o wysokim stopniu wypalenia.<sup>26</sup> Tylko 16% spośród badanych deklaruje jako sposób ochrony przed wypaleniem korzystanie z regularnych okresów odpoczynku i urlopu. Niski procent badanych, którzy udzielili takiej odpowiedzi może sugerować o przeciążeniu ponadnormatywnym czasem pracy i nie przestrzeganiem prawa do przysługującego odpoczynku.

21% osób zadeklarowało, że korzysta ze wsparcia osób najbliższych, co wskazuje na strategię koncentrowania się na emocjach. Poszukiwanie wsparcia ma na celu łagodzenie napięcia, stresu i frustracji, zwłaszcza w zawodach opartych na społecznych interakcjach.<sup>27</sup> Niewiele bo tylko 12,5% osób korzysta z warsztatów, szkoleń, które są jedną ze strategii najbardziej konstruktywnych opartych na samodoskonaleniu i pogłębianiu swojej wiedzy i umiejętności w zakresie radzenia sobie z obciążeniami.<sup>28</sup> Wyjaśnieniem takiego rozkładu wyników może być to, że w sytuacji gdy doświadczany jest bardzo silny stres, aktywne radzenie, koncentrujące się na rozwiązaniu problemu jest trudniej osiągalne niż przy mniejszym natężeniu stresu. Wtedy bardziej znaczące stają się

---

<sup>23</sup> Dębska G, Cepuch G. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej. *Problemy pielęgniarstwa* 2008; tom 16, zesz. nr 3.

<sup>24</sup> Nowakowska K, Jabłkowska-Górecka K, Borkowska A. Style radzenia sobie ze stresem i zespół wypalenia zawodowego u studentów ratownictwa medycznego i ratowników medycznych. *Psychiatr. psychol. klin.* 2009; 9(4): 242-248.

<sup>25</sup> Bartczak M, Bartczak M. Natężenie stresu i sposoby radzenia sobie ze stresem u ratowników medycznych i studentów ratownictwa medycznego. Dostęp: <http://www.kpsw.edu.pl>

<sup>26</sup> Kędra E, Nowocień M. Czynniki stresogenne a ryzyko wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek. *Pielęgniarstwo Polskie* 2015; 3(57): 293-306.

<sup>27</sup> Dębska G, Cepuch G. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej. *Problemy pielęgniarstwa* 2008; tom 16, zesz. nr 3.

<sup>28, 30, 32</sup> Kędra E, Sanak K. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. *Piel. Zdr. Publ.* 2013; 3, 2 119-132.

strategie skoncentrowania na emocjach oraz unikowe. Mimo, że określane są jako mniej adaptacyjne mogą one dostarczać w sytuacji silnego stresu pozytywnych wzmocnień.<sup>29</sup>

Część badanych wykazała również, że stosuje najmniej konstruktywne metody obrony takie jak tłumienie emocji czy ucieczkę w świat wirtualny (kolejno 12,5 i 33%). Strategia ta uznana jest za unikowy styl reagowania. Duża część badanych bo aż 21% przyznało, że stosują leki/alkohol. Taki sposób reagowania jest najbardziej niebezpieczny i typowy dla zaawansowanej fazy wypalenia.<sup>30</sup>

Takie rozważania znajdują potwierdzenie w literaturze, gdzie dla nasilonego zespołu wypalenia zawodowego charakterystyczne są strategie unikowe i pasywne, zaś osoby nie wypalone stosują aktywne, zaradcze i konfrontacyjne sposoby działania.<sup>31</sup>

Identyfikacja grupy badanej pod kątem subiektywnych sposobów przeciwdziałania wypaleniu, wykazała, że największą wagę przypisano kwestii podniesienia płac (83%) oraz poprawie warunków pracy 75%. Jest to tożsame z wynikami badań przeprowadzonych w grupie pielęgniarek<sup>32</sup> gdzie większość badanych wskazało te dwa obszary jako istotny sposób przeciwdziałania wypaleniu. Duża część badanych 79% podkreśliła też wagę urlopów i regularnych odpoczynków jako sposób regeneracji sił, mimo, że we wcześniejszych wynikach tylko 16% zadeklarowało korzystanie z nich, co może znajdować potwierdzenie we wcześniejszych rozważaniach na ten temat.

Z kolei spora część spośród badanych bo aż 32% wskazała, że edukacja ma małe bądź nieistotne znaczenie w przypadku wypalenia. Mogą to potwierdzać wcześniejsze wyniki, które wskazują, że tylko niewielka część 12,5% korzysta z tej formy pomocy, reszta zaś nie docenia jej roli i znaczenia być może dlatego, że nie ma z nią styczności, bądź posiada słabą świadomość problemu wypalenia i jego konsekwencji. Wyrażna część 21% badanych uznała też za mało istotną pomoc psychologów, która według specjalistów jest zalecaną, skuteczną formą przeciwdziałania wypaleniu.<sup>33</sup>

Syndrom wypalenia zawodowego, jest bardzo ważnym zjawiskiem psychospołecznym, wpływającym na efektywność pracy danej grupy zawodowej. Nadmierne obciążenie psychofizyczne, odbija się ujemnie na kompetencjach i jakości pracy, a wysoki poniesiony "koszt psychologiczny" przekłada się w dalszej perspektywie na koszty ekonomiczne i społeczne (spadek wydajności i efektywności pracy). Grupa zawodowa ratowników medycznych jest w wysokim

---

<sup>29</sup> Łosiak W. Natura Stresu. Spojrzenie z perspektywy ewolucyjnej. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego; 2007.

<sup>31</sup> Enzmann D, Schaufeli WB, Janssen P, Rozeman A. Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 1998; 71: 331-351.

stopniu narażona na zjawisko wypalenia zawodowego, i jak pokazały przeprowadzone badania, doświadcza jego symptomów. Rozpatrując powyższe badania, jako priorytetowe działanie podaje się poprawę warunków pracy oraz podniesienia płac, jako kluczowy czynnik motywacyjny i gratyfikacyjny w codziennej, wymagającej pracy ratowników. Ponadto, wskazuje się jako bardzo istotne wdrożenie skutecznego i powszechnie dostępnego systemu szkoleń i warsztatów, mających na celu wzrost świadomości problemu, oraz edukację na temat metod konstruktywnego przeciwdziałania i uświadamiania negatywnych konsekwencji zjawiska wypalenia. Zintegrowane działania systemowe mają na celu oddziaływanie nie tylko na daną grupę zawodową, ale również pośrednio na wszystkie osoby, którym wykonywana praca ma służyć: np. pacjentom i ich rodzinom, oraz całemu systemowi np. opieki zdrowotnej. Uzdrowienie zawodowe jednostki wpływa bowiem na scalenie i umocnienie systemu zawodowego jako całości. Wpływa na wzrost jego rangi w społeczeństwie, budowanie autorytetu, a w przypadku służb medycznych, także poczucia bezpieczeństwa i zaufania.

## **7. Wnioski:**

1. Badana grupa ratowników medycznych w wyjazdowych zespołach ratownictwa medycznego wykazała średni poziom nasilenia objawów wypalenia zawodowego.
2. Pracownicy wyjazdowych zespołów ratownictwa medycznego w mniejszej miejscowości posiadają wyższe poczucie dokonań osobistych w porównaniu z tą samą grupą zawodową pracującą w dużym mieście.
3. Wśród stylu radzenia sobie z nadmiernym stresem prowadzącym do wypalenia, większość badanych prezentowała unikowy styl działania.
4. Według badanych za największe znaczenie w przeciwdziałaniu syndromu wypalenia ma poprawa warunków pracy i podniesienia płac, oraz przestrzegania należnych, regularnych okresów odpoczynku i urlopów.

## 8. Piśmiennictwo:

1. st. z dn. 8.09.2006 r. Państwowe Ratownictwo Medyczne (Dz. U. 2006 Nr 191 poz. 1410 ze zm.)
2. Źródło ze strony: <http://www.kpr.med.pl>
3. Źródło ze strony: <http://www.mz.gov.pl>
4. Bartczak M, Bartczak M. Natężenie stresu i sposoby radzenia sobie ze stresem u ratowników medycznych i studentów ratownictwa medycznego. Dostęp: <http://www.kpsw.edu.pl>
5. Góralska R. Praca emocjonalna dorosłych. Pomiędzy skutecznością a wypaleniem zawodowym pracownika. *Edukacja Dorosłych* 2015; 1; 91-102.
6. Anczewska M. Stres i wypalenie zawodowe u pracowników psychiatrycznej opieki zdrowotnej, Warszawa: Instytut Psychiatrii i Neurologii; 2006.
7. Kaflik-Pieróg M. Konsekwencje stresu zawodowego personelu ratownictwa medycznego, Łódź: *Zeszyty Naukowe WSHE* 2004; ser. II, 1(44); 101-110.
8. Kaflik-Pieróg M, Ogińska-Bulik N. Wyznaczniki zespołu wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy Państwowej Straży Pożarnej. Łódź: *Zeszyty Naukowe WSHE* 2003; ser. II, 1(31): 59-69.
9. Ogińska-Bulik N. Stres w pracy, a syndrom wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy policji, "Folia Psychologica" 2003; 7: 27-35.
10. Świętochowski W. Wypalenie zawodowe nauczycieli akademickich i nauczycieli szkoły średniej - analiza porównawcza. *Medycyna Pracy* 2011; 62(2): 133-143.
11. Maslach Ch, Jackson SE. The measurment of experienced burnout. *J. Organ. BEHAV.* 1981; 2: 99-113.
12. Maslach Ch. The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues* 1978; 34(4): 111-124.
13. Soczywko-Ciudzińska J, Jakubaszko J, Gackowska L, Ormowski J. Ratownik medyczny wobec problemu wypalenia zawodowego. [W:] *Ratownik medyczny – problemy edukacyjne i organizacyjno-prawne*. Red. J Konieczny. Poznań: Wyd. Garmond; 2006.
14. Pasikowski T. Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory. [w:] Sęk H, red. *Wypalenie zawodowe przyczyny i zapobieganie*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN; 2012.
15. Wilczek-Rużyczka E, Plewa Z. Wypalenie zawodowe u pracowników ochrony zdrowia. *Med. Rodz.* 2008; 3: 69-71.
16. Kazała I. Stres zawodowy i wypalenie zawodowe w medycznych zespołach wyjazdowych. *Pomorski Magazyn Lekarski* 2008; 11: 10–11.
17. Ogińska-Bulik N, Kaflik-Pieróg M. Stres zawodowy w służbach ratowniczych. *Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi*. Łódź 2006: 64-73.

18. Szaton M, Harazin B. Wypalenie zawodowe w wybranych zespołach ratownictwa medycznego w województwie śląskim. *Ann. Acad. Med. Siles.* 2013; 67(1): 28-32.
19. Golembiewski RT, Munzenrider RF. (1988). *Phases of burnout. Developments in concepts and applications.* New York: Praeger; 1988.
20. Maslach C. *Jop Burnout. How People Cope.* *Public Welfare*; 1978; 2: 56-58
21. Noworol Cz., Marek T. (1993). Typology of burnout: Methodology modelling of the syndrome. *Polish Psychological Bulletin*, 24 (4), 319-326.
22. Dębska G, Cepuch G. Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej. *Problemy pielęgniarstwa* 2008; tom 16, zesz. nr 3.
23. Nowakowska K, Jabłkowska-Górecka K, Borkowska A. Style radzenia sobie ze stresem i zespół wypalenia zawodowego u studentów ratownictwa medycznego i ratowników medycznych. *Psychiatr. psychol. klin.* 2009; 9(4): 242-248.
24. Kędra E, Nowocien M. Czynniki stresogenne a ryzyko wypalenia zawodowego w pracy pielęgniarek. *Pielęgniarstwo Polskie* 2015; 3(57): 293-306.
25. Kędra E, Sanak K. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. *Piel. Zdr. Publ.* 2013; 3, 2 119-132.
26. Łosiak W. *Natura Stresu. Spojrzenie z perspektywy ewolucyjnej.* Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego; 2007.
27. Enzmann D, Schaufeli WB, Janssen P, Rozeman A. Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 1998; 71: 331-351.

## **Spis tabel i rycin:**

Tabela 1 Wartości średnie dla poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego według kwestionariusza MBI. Badania własne. ....	8
Tabela 2 Poziomy referencyjne trzech wymiarów wypalenia zawodowego dla pracowników służby zdrowia według MBI. ....	8
Tabela 3 Subiektywna ocena znaczenia poszczególnych sposobów przeciwdziałania zjawisku wypalenia zawodowego – Badania własne. ....	9
Rysunek 1 Porównanie wyników dla sposobów radzenia sobie ze stresem ratowników medycznych ZRM – Badania własne. ....	9

## Załącznik 1 Kwestionariusz ankiety

Nazywam się Wojciech Piekarczyk, jestem studentem III roku na kierunku Ratownictwo Medyczne w Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. Zwracam się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która posłuży mi do napisania pracy licencjackiej na temat: „Wypalenia zawodowego ratowników medycznych w zespołach wyjazdowych”. Formularz ankiety składa się z 3 części. Pierwsza część dotyczy cech socjodemograficznych (wiek, płeć, staż pracy, wykształcenie). Druga część to standaryzowany kwestionariusz MBI do oceny wypalenia zawodowego. Trzecia część, to zestaw pytań mojego autorstwa dotyczący profilaktyki i zwalczania syndromu wypalenia zawodowego.

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki zostaną wykorzystane wyłącznie do celów naukowych.

### Ankieta 1 Dane socjodemograficzne

**Zaznacz „X” w odpowiedniej rubryce**

#### Płeć

kobieta	
mężczyzna	

#### Wiek

<30	
31-40	
41-50+	

#### Staż pracy

<5 lat	
5-10	
10-20	
>20	

#### Wykształcenie

średnie	
wyższe	

**Miejscowość w której pracujesz (wpisz w rubrykę poniżej)**

--



## **Ankieta 2 Kwestionariusz MBI**

Jak często miewasz odczucia takie jak podane niżej. Dla wyrażenia tej częstości posłuż się następującą skalą.

Jak często?

**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.**

W skali 0-6 wpisz w miejsce kropek odpowiednią z cyferek po numerze pytania, zgodnie ze skalą powyżej.

- 1..... Praca moja sprawia, że czuję się emocjonalnie wyczerpany.
- 2..... Pod koniec dnia pracy czuję się "wykończony".
- 3..... Gdy wstaję rano, czuję się zmęczony kiedy muszę stanąć-wobec kolejnego dnia intensywnej pracy.
- 4..... Z łatwością orientuję się, jaki stosunek do różnych spraw mają osoby, z którymi mam kontakty zawodowe.
- 5..... Łapię się na tym, że traktuję niektóre osoby, z którymi mam kontakty zawodowe, jak gdyby były one bezosobowymi przedmiotami.
- 6..... Codzienna praca z ludźmi jest dla mnie naprawdę stresująca.
- 7..... Bardzo skutecznie rozwiązuję problemy ludzi, z którymi mam kontakty zawodowe.
- 8..... Praca moja sprawia, że czuję się "wypalony".
- 9..... Sądzę, że poprzez moją pracę wpływam pozytywnie na życie innych ludzi.
- 10..... Stałem się bardziej chłodny dla ludzi od chwili, kiedy podjąłem tę pracę.
- 11..... Obawiam się, że ta praca czyni mnie nieczułym emocjonalnie.
- 12..... Sądzę, że jestem bardzo energiczny.
- 13..... Praca moja sprawia, że czuję się sfrustrowany.
- 14..... Czuję, że zbyt ciężko pracuję zawodowo.
- 15..... Tak naprawdę, wszystko mi jedno, co się dzieje z pewnymi osobami z którymi mam kontakty zawodowe.
- 16..... Bezpośrednia praca z ludźmi jest dla mnie zbyt stresująca.
- 17..... Z łatwością potrafię stworzyć nastrój odprężenia u osób, z którymi mam kontakty zawodowe.
- 18..... Bezpośrednia praca z osobami, z którymi mam kontakty zawodowe dodaje mi sił i energii.
- 19..... To, czego dokonałem w tej pracy, warte było zachodu.
- 20..... Czuję, że jestem u kresu wytrzymałości.
- 21..... Problemy emocjonalne w mojej pracy, rozwiązuję bardzo spokojnie.
- 22..... Sądzę, że osoby z którymi mam kontakty zawodowe, obciążają mnie odpowiedzialnością za niektóre ze swoich problemów.

**Ankieta 3** Strategie radzenia sobie ze stresem zawodowym

**Jakie działania podejmujesz aby załagodzić nadmierny stres jaki doświadczam w pracy (zaznacz dowolną ilość stawiając „X” przy wybranym zdaniu):**

- Uczestniczę w szkoleniach, warsztatach z zakresu umiejętności radzenia sobie ze stresem
- Korzystam ze wsparcia współpracowników lub rodziny
- Tłumię emocje, ignoruję problem
- Korzystam regularnie z okresów odpoczynku i urlopów
- Uprawiam sport,
- Korzystam z pomocy psychologa
- Oddaje się swojemu hobby
- Korzystam z leków/sięgam po alkohol
- Utrzymuję i dbam o kontakty towarzyskie
- Uciekam w świat wirtualny (Np. gry komputerowe)
- Myślę o przekwalifikowaniu się
- Często zmieniam środowisko pracy (SOR, różne stacje pogotowia itp.)
- Nie podejmuje żadnych działań

**Ankieta 4** Subiektywne sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu

**Co według mnie ma wpływ na przeciwdziałanie syndromowi wypalenia zawodowego?**

(zaznacz „X” w odpowiedniej rubryce poziomu natężenia – „nie ma znaczenia, małe, średnie, duże”)

	nie ma znaczenia	małe	średnie	duże
1) Wsparcie ze strony zakładu pracy (dyrekcji, przełożonych)				
2) Wsparcie współpracowników				
3) Opieka psychologiczna				
4) Edukacja, szkolenia, warsztaty				
5) Poprawa płac				
6) Poprawa warunków pracy				
7) Umocnienie roli i rangi zawodu ratownika w systemie oraz w świadomości społecznej				
8) Skrócenie czasu pracy				
9) Ścisłe przestrzeganie regularnych okresów odpoczynku i urlopów				