

Ewa Wilczek-Rużyczka

## Wypalenie zawodowe a poziom empatii u pielęgniarek

Professional burnout and the level of empathy among nurses

Wydział Ochrony Zdrowia Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński

Praca pielęgniarki, z ludźmi i dla ludzi, może być źródłem zadowolenia, energii, satysfakcji i realizacji zawodowej, ale czasem bywa też źródłem zniechęcenia, poczucia obciążenia oraz braku satysfakcji. Specyficzną formą reakcji na przewlekły stres w pracy pielęgniarki może być wypalenie zawodowe.

Ch. Maslach (1981) definiuje wypalenie jako zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób.

Definiując za J. M. Morse i współautorami (1992) empatię, należy uwzględnić komponenty: emocjonalny, poznawczy i behawioralny (empatia dojrzała). Potwierdzają to obserwowane zachowania: empatyczne, na pograniczu, sprzeczne z empatią oraz wyrażające jedynie sympatię.

Głównym celem badań było określenie poziomu wypalenia zawodowego wśród pielęgniarek oraz zweryfikowanie hipotezy, że wyższy poziom empatii chroni przed wystąpieniem wypalenia zawodowego.

Zmienną zależną był poziom wypalenia zawodowego i jego elementy składowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, poczucie braku osiągnięć osobistych). Jako zmienną niezależną przyjęto poziom empatii. Jako metody badawcze przyjęto:

- Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego MBI Ch. Maslach
- Skalę Empatii Mehrabiania i Epsteina
- Wybrane tablice z testu TAT H.A. Muraya

Badaniami objęto 58 pielęgniarek pracujących w Domu Pomocy Społecznej im. L. A. Helców w Krakowie. Przeważały osoby w młodym wieku (średnia 33,24 lat życia), połowa badanych nie przekroczyła 30 roku życia, a co za tym idzie, były to osoby o stosunkowo o krótkim stażu pracy. Sześć spośród 58 pielęgniarek, 10,4%, posiada wykształcenie wyższe, a 51,7%, uczestniczyło w kursach zawodowych.

### Wyniki badań

#### *Poziom wypalenia zawodowego*

W wyniku przeprowadzonych badań określono poziom wypalenia zawodowego w badanej grupie 58 pielęgniarek, a wartości uśrednione zestawiono w tabeli 1.

Zestawione w tabeli 1 dane wartości średnich i odchyłeń standardowych wskazują na znaczne zróżnicowanie wyników pomiędzy poszczególnymi pielęgniarkami.

Uzyskane dane pozwoliły również na analizę kształtowania się poziomu wypalenia zawodowego oraz poszczególnych jego wymiarów w badanej populacji wg kryterium trychotomicznego. Wyniki tej analizy przedstawiono w tabelach 2–5.

Jak wynika z tabeli 2, blisko połowa badanych pielęgniarek (44,8%) uzyskała wyniki świadczące o niskim poziomie wyczerpania emocjonalnego (EEX), podczas gdy prawie co trzecia (31,0%) wynik średni, a co czwarta wysoki (24,2%).

**Tabela 1. Uśrednione wartości poziomu wypalenia zawodowego u badanych 58 pielęgniarek wg skali Ch. Maslach**

Wyszczególnienie	Wyczerpanie emocjonalne (EEX)	Depersonalizacja (DEP)	Utrata poczucia osiągnięć osobistych (PAR)	Wypalenie zawodowe
Średnia	18,17	6,90	34,10	59,17
Odchyl. standard.	10,28	5,14	7,96	13,83

**Tabela 2. Poziom wyczerpania emocjonalnego (EEX) u badanych 58 pielęgniarek wg skali Ch. Maslach**

Poziom wyczerpania emocjonalnego (EEX)	Liczba badanych	%
Niski (0–16)	26	44,8
Średni (17–26)	18	31,0
Wysoki (powyżej 26)	14	24,2
Razem	58	100,0

**Tabela 3. Poziom depersonalizacji (DEP) u badanych 58 pielęgniarek wg skali Ch. Maslach**

Poziom depersonalizacji (DEP)	Liczba badanych	%
Niski (0–6)	29	50,0
Średni (7–13)	22	37,9
Wysoki (powyżej 13)	7	12,1
Razem	58	100,0

Z danych zawartych w tabeli 3 wynika, że połowa badanych (50,0%) uzyskała wyniki świadczące o niskim poziomie depersonalizacji (DEP), podczas gdy u pozostałych był on albo średni (37,9), a rzadziej wysoki (12,1%).

Poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR) u badanych 58 pielęgniarek rozłożył się, jak wynika z tabeli 4, prawie po równo – jako niski (32,8%), średni (34,4%) i wysoki (32,8%).

Zestawienie poziomu wypalenia zawodowego oraz poszczególnych jego wymiarów w badanej grupie 58 pielęgniarek, zawarte w tabeli 5, pozwoliło stwierdzić, że wypalenie to oraz dwa z jego trzech wymiarów najczęściej u analizowanych pielęgniarek (od 42,5–50,0%) było niskie. Jedynie

**Tabela 4. Poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR) u badanych 58 pielęgniarek wg skali Ch. Maslach**

Poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR)	Liczba badanych	%
Niski (powyżej 38)	19	32,8
Średni (32–38)	20	34,4
Wysoki (0–31)	19	32,8
Razem	58	100,0

w przypadku poziomu utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR) najczęściej, bo nieco ponad 1/3, było średnie.

### **Poziom empatii**

Poziom empatii określono dwoma metodami – według Skali Empatii Mehrabiana i Epsteina oraz wybranych tablic z testu TAT H. A. Muraya, a wyniki zestawiono w tabeli 6.

Analiza danych z tabeli 6 – średniego poziomu empatii oraz odchylenia standardowego empatii według Skali Empatii Mehrabiana i Epsteina oraz wybranych tablic z testu TAT H. A. Muraya, wskazuje na znaczne zróżnicowanie wyników, szczególnie w przypadku metody projekcyjnej, gdzie odchylenie standardowe stanowi około 2/3 wartości średniej.

### **Związek poziomu wypalenia z poziomem empatii**

W celu określenia związku poziomu wypalenia zawodowego oraz poszczególnych jego wymiarów w badanej grupie 58 pielęgniarek a poziomem empatii według Skali Empatii Mehrabiana i Epsteina i wybranych tablic z testu TAT H.

**Tabela 5. Poziom wypalenia zawodowego oraz poszczególnych jego wymiarów u 58 badanych pielęgniarek**

Wymiary	Poziom wypalenia					
	niski		średni		wysoki	
	Liczba badanych	%	Liczba badanych	%	Liczba badanych	%
Poziom wyczerpania emocjonalnego (EEX)	26	44,8	18	31,0	14	24,2
Poziom depersonalizacji (DEP)	29	50,0	22	37,9	7	12,1
Poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR)	19	32,8	20	34,5	19	32,8
Średnia liczba osób przypadająca na dany poziom wypalenia	25	42,5	20	34,5	13	23,0

**Tabela 6. Poziom empatii według Skali Empatii Mehrabiania i Epsteina oraz wybranych tablic z testu TAT H. A. Muraya w badanej grupie 58 pielęgniarek**

Poziom empatii wg metody pomiaru empatii	Średnia	Odchylenie standardowe
Skala Empatii Mehrabiania i Epsteina	213,41	23,78
Wybrane tablice z testu TAT H.A. Muraya	12,22	8,01

A. Muraya, obliczono współczynnik korelacji pomiędzy wspomnianymi zmiennymi w wyniku analizy zestawiono w tabeli 7.

Analiza związku (tabela 7) pomiędzy zmiennymi potwierdziła, że im wyższy poziom empatii, tym mniejsze ryzyko wypalenia zawodowego, o czym świadczą potwierdzone na poziomie istotności  $\alpha = 0,05$  przeciwne korelacje poziomu wyczerpania emocjonalnego (EEX) oraz poziomu depersonalizacji (DEP) z poziomem empatii wg Skali Empatii Mehrabiania i Epsteina, a także poziomu wypalenia zawodowego z poziomem

**Tabela 7. Współczynniki korelacji r Pearsona pomiędzy poziomem wypalenia zawodowego oraz poszczególnymi jego wymiarami, a poziomem empatii według Skali Empatii Mehrabiania i Epsteina oraz wybranych tablic z testu TAT w badanej grupie 58 pielęgniarek**

Poziom wypalenia zawodowego oraz poszczególnych jego wymiarów	Poziom empatii wg metody pomiaru empatii	
	Skala Empatii Mehrabiania i Epsteina	Wybrane tablice z testu TAT H. A. Muraya
Poziom wyczerpania emocjonalnego (EEX)	- 033*	-0,07
Poziom depersonalizacji (DEP)	-0,30*	0,16
Poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR)	0,24'	-013
Poziom wypalenia zawodowego	-0,22'	-0,27*

Wartości krytyczne

$$r_{(\alpha = 0,10)} = 0,22$$

$$r_{(\alpha = 0,05)} = 0,26$$

$$r_{(\alpha = 0,01)} = 0,34$$

Tendencja dla  $\alpha = 0,10$  †

Istotność związku dla  $\alpha = 0,05$  \*

Istotność związku dla  $\alpha = 0,01$  \*\*

empatii wg wybranych tablic z testu TAT H. A. Muraya.

## Wnioski

1. Badane pielęgniarki są wypalone na różnym poziomie – najczęściej, bo 42,5%, na niskim, podczas gdy 34,5% na średnim, a 23,0% na wysokim.
2. Najkorzystniej natomiast wypadła badana grupa 58 pielęgniarek w wymiarze wypalenia zwanym poziomem depersonalizacji (DEP) – połowa z nich miała niski poziom tego wymiaru, a tylko co ósma z nich wysoki (12%).
3. Blisko połowa badanych osób (44,8%) uzyskała wyniki świadczące o niskim poziomie wyczerpania emocjonalnego (EEX), podczas gdy prawie co trzecia (31,0%) średni, a co czwarta wysoki (24,2%).
4. Najmniej korzystnie wypalenie zawodowe kształtowało się w wymiarze poziom utraty poczucia osiągnięć osobistych (PAR) – mniej więcej co trzecia osoba była w tym wymiarze albo wysoko (32,8), albo średnio (34,4%) wypalona.
5. Potwierdzono istotny statystycznie związek ( $\chi^2 = 0,05$ ) niskiego poziomu wypalenia zawodowego w wymiarach wyczerpania emocjonalnego (EEX) i depersonalizacji (DEP) z wysokim poziomem empatii.
6. W przypadku ogólnego wypalenia zawodowego udało się potwierdzić istotny statystycznie związek ( $\chi^2 = 0,05$ ) niskiego poziomu wypalenia zawodowego z wysokim poziomem empatii uzyskanym według wybranych tablic z Testu H. A. Muraya. W przypadku pomiaru empatii Skalą Mehrabiana i Epsteina wykazano jedynie tendencję tego związku ( $\chi^2 = 0,10$ ).

## Streszczenie

Praca pielęgniarki, z ludźmi i dla ludzi, może być źródłem zadowolenia, energii, satysfakcji i realizacji zawodowej, ale czasem bywa też źródłem zniechęcenia, poczucia obciążenia oraz braku satysfakcji. Specyficzną formą reakcji na przewlekły stres w pracy pielęgniarki może być wypalenie zawodowe.

Głównym celem badań było określenie poziomu wypalenia zawodowego wśród pielęgniarek

oraz zweryfikowanie hipotezy, że wyższy poziom empatii chroni przed wystąpieniem wypalenia zawodowego.

Zmienną zależną był poziom wypalenia zawodowego i jego elementy składowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, poczucie braku osiągnięć osobistych). Jako główną zmienną niezależną przyjęto poziom empatii.

Badaniami objęto 58 pielęgniarek pracujących w Krakowie. Jako metody badawcze przyjęto:

- Skalę Empatii Mehrabiana i Epsteina,
- wybrane Tablice z testu TAT H. A. Muraya,
- Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego MBI Ch. Maslach.

Wyniki badań świadczą o związkach poziomu empatii ze składowymi wypalenia zawodowego i potwierdzają postawioną hipotezę, że wyższym wskaźnikom poziomu empatii towarzyszy niższy wskaźnik wypalenia zawodowego. Jednocześnie o pojawieniu się tego wypalenia decydują zapewne i inne zmienne, które nie były uwzględniane w tych badaniach.

Słowa kluczowe: **wypalenie zawodowe, empatia**

## Summary

A nurse's work, with people and for people, may generate enjoyment, energy, satisfaction, and vocational accomplishments, but sometimes it gives rise to discouragement, a sense of overloading, and a lack of satisfaction. A distinct form of response to protracted stress occurring in work done by nurses may appear as the so-called professional burnout.

The main goal of the research was to determine the level of professional burnout among selected nurses and to verify the hypothesis claiming that a higher level of empathy protects one against the occurrence of professional burnout.

The dependent variable was the level of professional burnout and its constituent elements (emotional exhaustion, depersonalisation, a sense of deficit in personal achievements). The level of empathy was adopted as the principal independent variable.

The study has covered 58 nurses working in Cracow. The following research methods were employed:

- the Mehrabian and Epstein's Empathy Scale
- selected charts from the H. A. Murray's TAT Test
- the Ch. Maslach MBI Professional Burnout Questionnaire.

The results of the research provide evidence for correlations between the level of empathy and the professional-burnout constituent elements, and they confirm the advanced hypothesis that higher empathy-level indicators entail a lower coefficient of professional burnout. At the same time, the occurrence of the burnout phenomenon depends probably also on other variables which have not been taken into account in the research concerned.

Key words: **professional burnout, empathy**

#### **Piśmiennictwo**

1. Fengler J.: Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999.
2. Sęk H.: Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie. PWN, Warszawa 2000.
3. Wilczek-Rużyczka E.: Analiza pojęcia empatii. Sztuka leczenia, 1998, Nr 4.
4. Wilczek-Rużyczka E.: Empatia i jej rozwój u osób pomagających. Wydawnictwo UJ, Kraków 2002.
5. Wilczek-Rużyczka E.: Umiejętności pielęgniarek radzenia sobie ze stresem. Materiały z Międzynarodowej Konferencji Medycyny Psychosomatycznej Krajów Nadbałtyckich „Zachowania ludzkie w zdrowiu i chorobie”. Instytut Psychosomatyczny, Warszawa, 1999.

#### **Adres do korespondencji**

Dr Ewa Wilczek-Rużyczka  
Wydział Ochrony Zdrowia  
Collegium Medicum  
Uniwersytet Jagielloński  
ul. M. Kopernika 25  
31–501 Kraków