

Poziom empatii wśród ratowników medycznych i czynniki go zaburzające

The level of empathy among paramedic and the factors that disturb it

dr n. med. Kinga Kulczycka,
Katarzyna Mędzelewska

Katedra i Zakład Zarządzania w Pielęgniarstwie,
Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Medycznego w Lublinie, Lublin, Polska

**European Journal
of Medical Technologies**
2014; 2(3): 44-49

Copyright © 2014 by ISASDMT
All rights reserved
www.medical-technologies.eu
Published online 28.04.2014

Streszczenie

Empatia to umiejętność rozumienia i odczuwania sytuacji, w jakiej znajduje się drugi człowiek. Ratownik medyczny to osoba ratująca ludzkie życie, która musi być zaangażowana w wykonywane czynności pomimo wielu zagrożeń występujących w jej pracy. Dlatego głównym celem skłaniającym do napisania niniejszej pracy było poznanie opinii ratowników medycznych dotyczącej empatii w stosunku do pacjentów i ich rodzin, a także próba identyfikacji czynników mogących negatywnie wpływać na jej rozwój. Badanie przeprowadzono w Wojewódzkim Pogotowiu Ratunkowym w Lublinie za pomocą kwestionariusza ankiety.

Wnioski: Większość ratowników cechowała empatia. Zarówno liczba przepracowanych godzin, jak i zmęczenie wpływają na rodzaj udzielanych odpowiedzi. Doskonalenie zawodowe pomaga w utrzymaniu wysokiego poziomu empatii.

Corresponding author:

Kinga Kulczycka
ul. Staszica 4/6,
20-081 Lublin
tel. 505-016-891,
+48 81 528 88 94
kkulczycka@wp.pl

Słowa kluczowe:

ratownik medyczny,
praca, empatia

Summary

Empathy, it is the ability to understand and perception of the situation in which the other people exist. Rescue worker is a person who rescue somebody's life and must be involved in many activities in spite of many risks in their workplace. Therefore, the aim of this work is to find out about rescue workers' opinion on empathy towards patients and their families, and also try to identify factors which may have negative influence to the development.

The research has been carried out in The Voivodship Rescue Team in Lublin, with a questionnaire.

Conclusion: Most of the rescue workers' are characterized by empathy. The number of hours spent in work and tiredness have influence to answers. Professional development helps maintain a high level empathy.

Key words:

rescue worker, work, empathy

Wstęp

Praca w zawodzie ratownika medycznego łączy w sobie odpowiedzialność, dużą wiedzę, a także determinację. Zadania powierzone ratownikom obejmują szeroki zakres czynności ratujących ludzkie zdrowie i życie oraz konserwację użytkowanego sprzętu. Ratownicy pracują w każdych warunkach i różnych miejscach. Dlatego priorytetem jest ich bezpieczeństwo – „dobry ratownik to żywy ratownik”. Ze względu na specyfikę zawodu narażeni są na oddziaływanie wielu niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych czynników, które mogą być powodować wypadki lub choroby [1].

Ponadto codzienne życie zawodowe ratowników medycznych i innych pracowników ochrony zdrowia jest w dużej mierze związane z budowaniem i kształtowaniem relacji z pacjentami i ich rodzinami. Wysoki poziom kompetencji społecznych ratownika i jego zespołu ma znaczący wpływ na sukces przeprowadzanych działań ratowniczych. Zdolność do tworzenia więzi emocjonalnej sprzyja poczuciu zrozumienia, zaufania oraz wpływa na umiejętność szybkiego reagowania w danej sytuacji [2].

W tym przypadku należy poddać dyskusji zjawisko empatii. Mówiąc o empatii, empatię, po pierwsze myślimy o grupie umiejętności określających relacje z drugim człowiekiem. Sama empatia definiowana

jest jako „zdolność odczuwania stanów psychicznych u innych osób, umiejętność przyjęcia sposobu ich myślenia, spojrzenia z ich perspektywy na rzeczywistość” [3]. Wysoki poziom empatii pozwala łatwiej okazać komuś szczerą troskę, pomoc, otuchę, czyli innymi słowy całkowicie dopasować się do drugiego człowieka. Pomaga to podtrzymać emocjonalny kontakt, zbudować bliższą i bardziej satysfakcjonującą obydwie strony relację. Osoby empatyczne zwracają dużą uwagę na wrażliwe sygnały wysyłane od innych, takie jak: ton głosu, wyraz twarzy, gesty, postawę ciała. Dzięki temu szybciej widzą pewne szczegóły, automatycznie dostosowują się do nich i szczerze okazują troskę [4].

Cel pracy

Celem prezentowanej pracy jest poznanie opinii ratowników medycznych dotyczącej empatii w stosunku do pacjentów i ich rodzin, a także próba identyfikacji czynników mogących negatywnie wpływać na jej rozwój.

Materiał i metoda

Badanie przeprowadzono w 2012 roku wśród ratowników medycznych pracujących w Wojewódzkim Pogotowiu Ratunkowym na terenie Lubelszczyzny.

Wzięło w nim udział 104 ankietowanych w wieku od 20 lat do 59 lat, ze średnią wieku $M = 34,3$ roku (odchylenie standardowe $SD = 8,9$ roku). W grupie uczestniczących w badaniu ratowników przeważali mężczyźni – nieco ponad 99%; tylko jedna kobieta była respondentką. Wszyscy respondenci pracowali w wyjazdowych zespołach ratunkowych, dodatkowo 2 osoby pełniły obowiązki w szpitalnym oddziale ratunkowym.

W pracy wykorzystano sondaż diagnostyczny, natomiast narzędziem do zbierania informacji posłużono się autorskim kwestionariuszem ankiety. Skonstruowany kwestionariusz pozwalał na wybór wariantu odpowiedzi, jak również zawierał rozszerzenie umożliwiające weryfikację wiedzy w określonej grupie czynników.

Wyniki badań i ich omówienie

Według definicji Światowej Organizacji Zdrowia z 1993 roku „zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy odnoszą się do interakcji między treścią pracy, organizacją pracy, systemami zarządzania, warunkami środowiska pracy a kompetencjami, potrzebami i indywidualnymi właściwościami pracownika”. Szkodliwy wpływ powyższych czynników może prowadzić m.in. do rozwoju nietolerancji pracy zmianowej, zaburzeń jelitowych, zaburzeń snu i łaknienia, dolegliwości ze strony układu trawiennego oraz sercowo-naczyniowego. Długotrwałe występowanie powyższych objawów może prowadzić do przewlekłego zmęczenia, depresji, a nawet paraliżu pracy nocnej [5]. Ponadto coraz częściej występują poważne zakłócenia w kontaktach interpersonalnych, w wyniku których wytwarza się apatia, przemoc i agresja [6]. Czy powyższe lub jakiegokolwiek inne elementy mogą determinować poczucie empatii?

W ogólnym rozrachunku poziom empatii osiągnął 67% wśród odpowiedzi ratowników medycznych. Szczegółowe dane zaprezentowano w tabeli 1.

W wykonanym badaniu można zauważyć istotną zależność pomiędzy liczbą odpowiedzi wskazujących na odczuwanie empatii z innymi czynnikami społeczno-demograficznymi. Największą grupą empatycznych osób byli respondenci w wieku do 39 lat (48%), natomiast powyżej 40. roku życia odsetek

zmalął do 18%. Pomimo tego wśród respondentów w wieku od 20 do 39 lat brak powyższego uczucia zadeklarowało ponad 22%, a od 40 do 59 lat – blisko 12%. Liczba lat wypracowanych na stanowisku pracy ratownika medycznego wykazała tendencję wzrostową. Im wyższy był staż pracy, tym częściej wskazywano na przeżywanie empatii. Respondenci pracujący do 5 lat w zawodzie byli empatyczni na poziomie 16%, w przedziale 6-10 lat już nieco ponad 24%, a powyżej 11 lat prawie 26%. Jednakże w tym miejscu udzielane odpowiedzi o braku powyższego doświadczenia wykazały tendencję malejącą. Im wyższy był staż pracy, tym bardziej malała liczba osób empatycznych. Czterdzieści cztery procent ankietowanych przebywających na zmianie dziennej częściej współodczuwało pacjentom niż przebywający na zmianie nocnej (22%).

Dodatkowo analiza statystyczna wykazała zależność pomiędzy wskazywaniem na poczucie empatii do pacjentów i ich rodzin oraz liczbą godzin przepracowanych podczas danej zmiany roboczej. Poziom istotności ich korelacji wyniósł $p = 0,006$; $\chi^2 = 10,265$. Prawie 30% respondentów uznało, że poczucie empatii budziło się u nich wraz z rozpoczęciem dyżuru, a przy końcu zmiany w dużym stopniu zmalało. Niedobór empatii określiło prawie 34% ankietowanych. Wyniki przedstawiono na ryc. 1.

Wyniki badania pokazały, że liczba godzin przepracowanych podczas danej zmiany miała istotny wpływ na odczucie empatii z pacjentami ich rodzinami podczas pełnienia obowiązków ratowniczych. Im więcej godzin trwał dyżur, tym bardziej malało współodczuwanie. Niemalże 30% ankietowanych okazywało swoją empatię podczas rozpoczęcia dyżuru do 4 godzin, prawie 25% w czasie 5-8 godzin, natomiast po przepracowaniu 12 godzin respondenci wskazali już tylko 13% odpowiedzi. Z kolei brak empatii przybrał tendencję wzrostową. Im więcej godzin respondenci przepracowali, tym bardziej byli nieempatyczni. Co więcej w przeprowadzonym badaniu można zauważyć istotną zależność pomiędzy liczbą wskazywanych odpowiedzi na empatię, a zmęczeniem. Wyniki przedstawiono na ryc. 2.

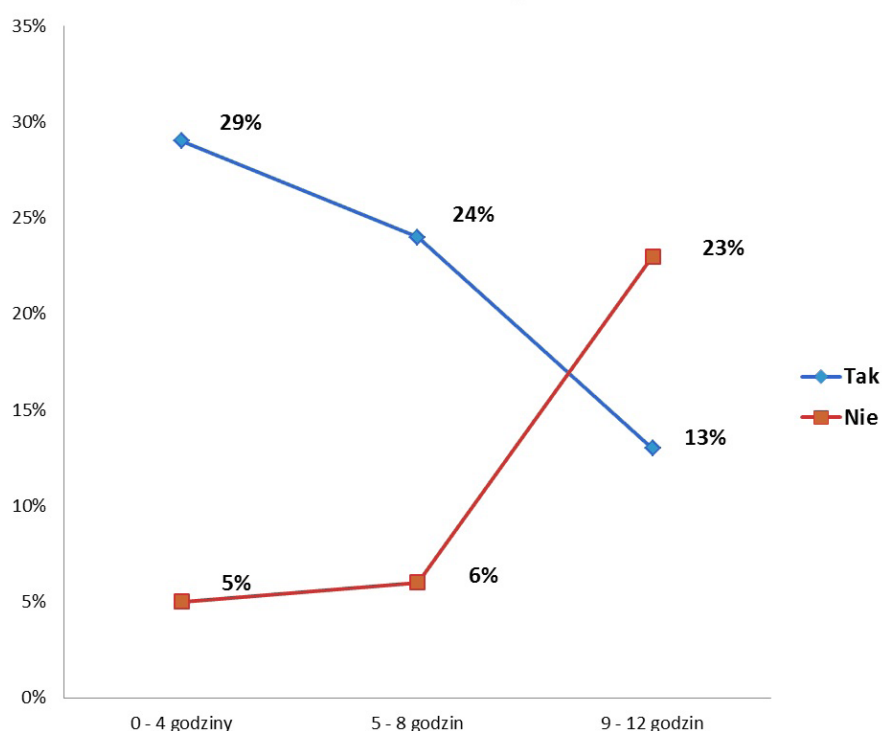
Analiza statystyczna wykazała, że występuje zależność pomiędzy wskazywaniem na odczuwanie empatii a zmęczeniem. Poziom istotności ich korelacji

Tabela 1.

Odpowiedzi respondentów dotyczące częstego zmęczenia z uwzględnieniem wieku, stażu pracy, zmiany roboczej i ilości godzin pracowanych

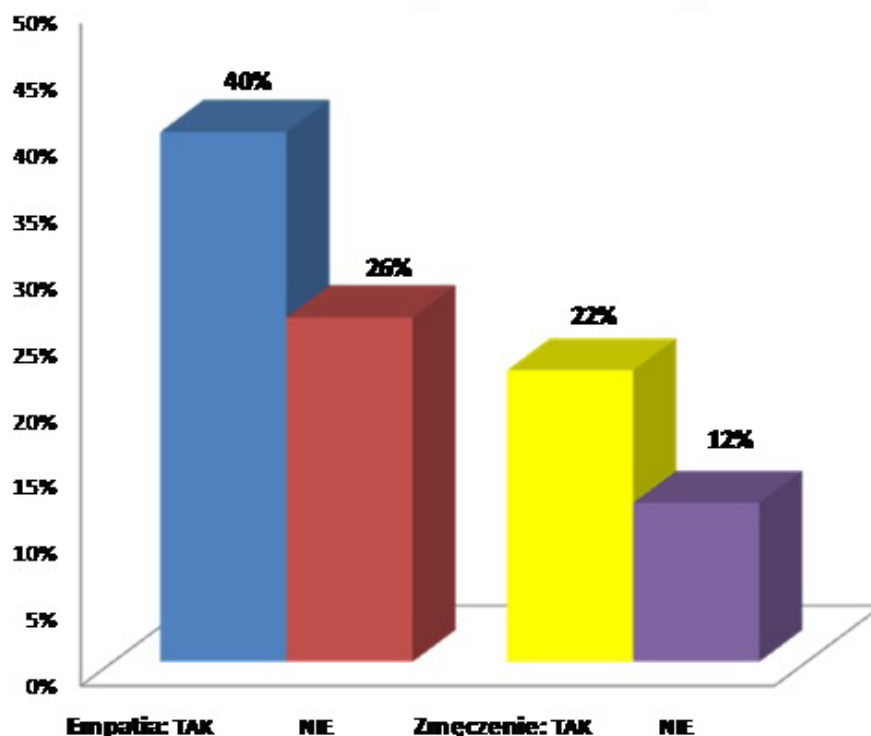
Czynniki społeczno-demograficzne		Czynnik psychospołeczny			
		Empatia			Ogółem
		Tak	Nie	% tak z całości	
Wiek	20-39 lat	50	23	48,08%	Ogółem
	40-59 lat	19	12	18,27%	
		69	35	66,35%	
Staż pracy	0-5 lat	17	12	16,35%	Ogółem
	6-10 lat	25	12	24,04%	
	11 lat i więcej	27	11	25,96%	
		69	35	66,35%	
Zmiana robocza	Dzienna	46	25	44,23%	Ogółem
	Nocna	23	10	22,12%	
		69	35	66,35%	
Przedział godzinowy	0-4 godziny	30	5	28,85%	Ogółem
	5-8 godzin	25	6	24,04%	
	9-12 godzin	14	24	13,46%	
		69	35	66,35%	

Poczucie empatii

**Ryc. 1.**

Odpowiedzi respondentów dotyczące poczucia empatii z uwzględnieniem liczby godzin pracowanych podczas danej zmiany roboczej (w odsetkach)

Empatia a zmęczenie



Ryc. 2.
Odpowiedzi respondentów dotyczące związku empatii i zmęczenia

wyniósł $p = 0,022$; $\chi^2 = 5,246$. Przy 22% odsetku odpowiedzi respondentów na zmęczenie poziom współodczuwania osiągnął wynik 40%. Natomiast blisko 30% ankietowanych uznało, że są mało empatyczni, a 12% nie jest zmęczonych wykonywaniem swoich obowiązków i nie ma to żadnego wpływu na jakiegokolwiek relacje.

Podsumowanie i wnioski

Przedstawione wyniki stanowią niewielką część przeprowadzonych badań związanych z poznaniem opinii ratowników medycznych dotyczących czynników ryzyka występujących na ich stanowisku pracy. Szeroki zakres obowiązków wymaga przede wszystkim dużej wiedzy, zachowania wielu środków ostrożności, a także odpowiedzialności i podtrzymywania dobrych relacji z pacjentami i ich rodzinami oraz współpracownikami. Kształtowanie w sobie wzajemnego zrozumienia pomaga w zmaganiu się z pro-

blemami dnia codziennego związanymi z pełnioną funkcją w systemie ochrony zdrowia.

Wnioski

1. Poziom empatyczności wśród ratowników medycznych osiągnął odsetek 67%.
2. Liczba godzin przepracowanych podczas danej zmiany roboczej miała istotny wpływ na liczbę udzielanych odpowiedzi. Najbardziej empatyczni byli respondenci rozpoczynający pracę, najmniej ankietowani kończący swoje obowiązki zawodowe w danym dniu.
3. Zmęczenie znacząco oddziaływało na liczbę udzielanych odpowiedzi.
4. Wysoki i stały poziom empatyczności można utrzymać dzięki uzupełnianiu i doskonaleniu wiedzy z zakresu psychologii w ramach komunikacji interpersonalnej.

Piśmiennictwo

1. Wojciechowska-Piskorska H, Skuza L: Bezpieczeństwo i higiena pracy w zakładach opieki zdrowotnej. Gdańsk 2002.
2. Kokoszka A: Psychologia w pracy ratownika medycznego, [w:] Jakubaszko J: Ratownik medyczny. Górnicki Wydawnictwo Medyczne. Wrocław 2007, s. 5-8.
3. Wilczek-Rużyczka E: Wypalenie zawodowe a empatia u lekarzy i pielęgniarek. Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego. Kraków 2008, s. 60.
4. Dudek B, Waszkowska M i wsp.: Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego. Instytut Medycyny Pracy. Łódź 2004.
5. Merecz D: Psychospołeczne zagrożenia we współczesnym środowisku pracy. Przyjaciel przy Pracy 2011; 5: 15-17.
6. Sęk H: Wypalenie zawodowe: przyczyny, mechanizmy, zapobieganie. Wyd. Naukowe PWN 2000.