

KIÉGÉS PREVENCIÓ



BURNOUT



- A **burnout** magyarul kiégést jelent, mely elsősorban érzelmi kiégést jelent.
- A munkahelyen akkor kerülhetünk ebbe a depresszív állapotba, ha belefáradunk a munkába, elveszítjük motivációnkat, nem érezzük azt, hogy magunk alakíthatjuk a cégen belüli folyamatokat, a napi stressz mellett külső körülmények döntenek a sikerről és kudarcról.

VESZÉLYEZTETETT CSOPORTOK



- Ügyfélszolgálatosok, szociális munkások, segítő szakmák képviselői, önkormányzati dolgozók, tanárok – akik naponta tartják emberekkel a kapcsolatot
- Perfekcionistaik, akik nehezen dolgozzák fel a bizonytalanságot vagy csapatban dolgozva a mások miatt bekövetkezett hibákat.

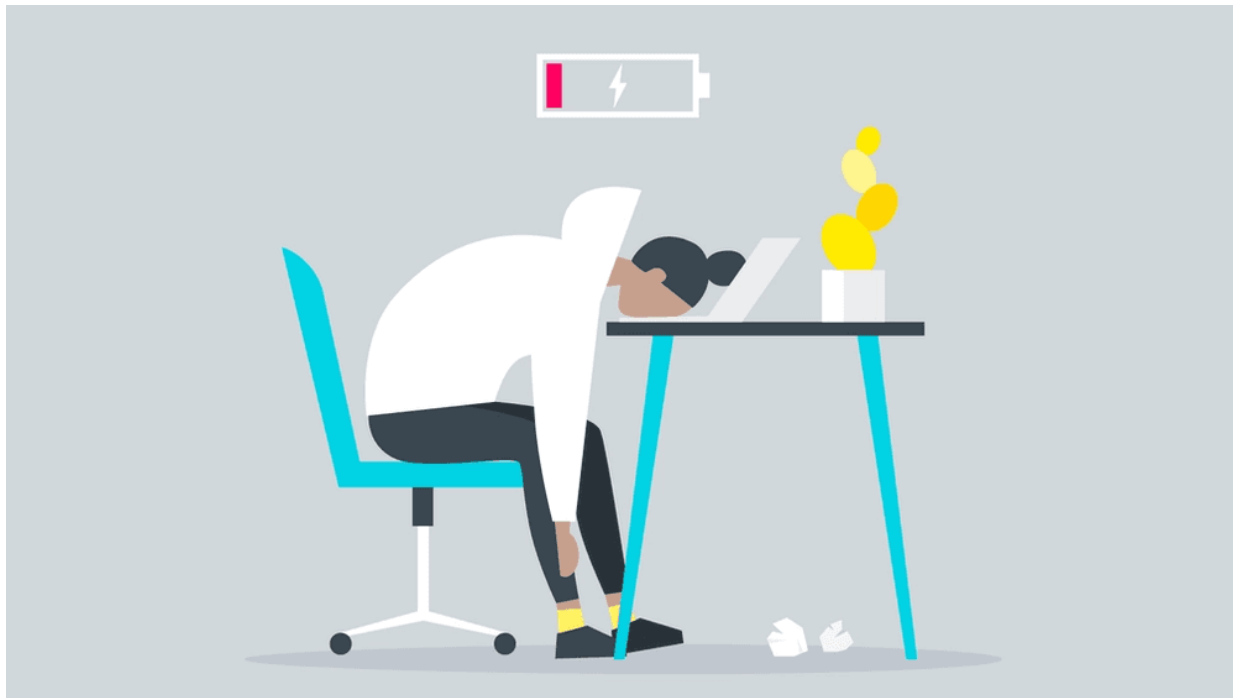
KIÉGÉS OKAI

A burnout (kiégés) okai a következőkben foglalhatók össze:



- hiányos teljesítménymérés (kontroll)
- visszajelzés hiánya
- megerősítés hiánya
- alacsony jövedelem
- extra igénybevétel mellett nagy felelősség
- gyakori krízishelyzet
- elégtelen adminisztratív támogatás
- adminisztratív terhek
- korlátozott előrelépési lehetőségek
- határaink rugalmas kezelése.

KIÉGÉS CIKLUSAI

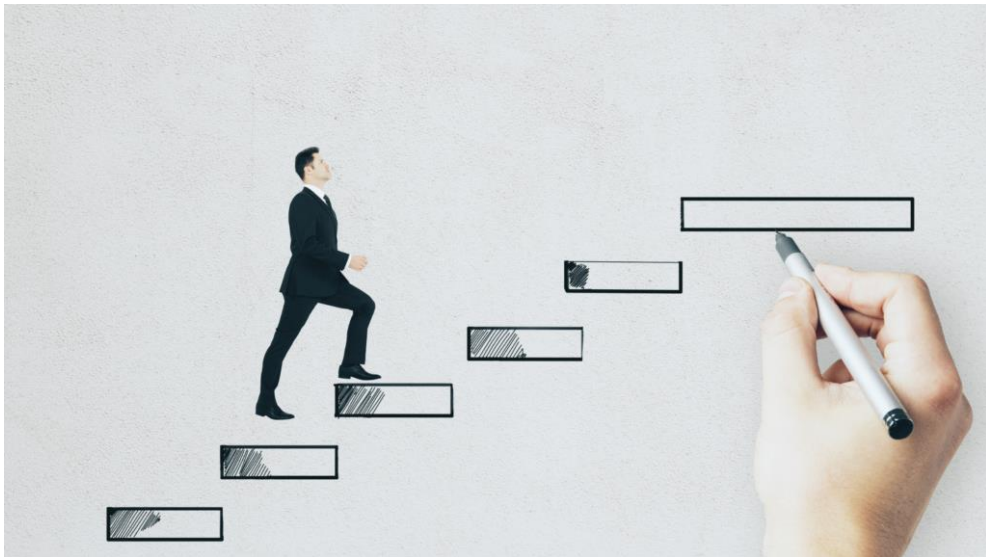


A burnout kialakulása, fejlődése ciklikus. A ciklusok jól elkülöníthetők egymástól. Ilyenkor nagy erőbedobással, hatalmas lelkesedéssel dolgozunk a céljainkért. Önként vállaljuk a többletmunkát, élvezzük a nélkülözhetetlenség érzését, a saját szükségleteink háttérbe szorulnak.

Ciklusok:

- A remények fázisa
- A munka szeretetének fázisa
- A frusztráció fázisa
- Az apátia fázisa
- Pszichoszomatikus reakciók

A REMÉNYEK FÁZISA



A kiégés ezen fázisára jellemző a „sem mire sincs időm” érzés. Ilyenkor nagy erőbedobással, hatalmas lelkesedéssel dolgozunk a céljainkért. Önként vállaljuk a többletmunkát, élvezzük a nélkülözhetetlenség érzését, a saját szükségleteink háttérbe szorulnak.

A magánélet és a munka túlzott összefonódása, a munkahelyi és a magánéleti szerepek összemosódása.

A személy ilyen állapotban a személyiségét tekinti a legfontosabb munkaeszköznek, így munkája kudarcát saját személyisége kudarcaként éli meg.

Ebből az állapotból két út vezet tovább. Egyik - az eredményes - a munka szeretete fázisa - felé, a másik - romboló hatású - a frusztráció fázisa felé.

A MUNKA SZERETETÉNEK FÁZISA

Ha a személy idejében felismeri, hogy bizonyítási vágyából kényszer lett, hogy személyes igényeit nem szabad teljes egészében a munkának alárendelni, akkor kialakulhat nála egy olyan kiegyensúlyozott szemlélet, melyben a munka- és magánéleti értékek, motivációk harmonikusan elrendeződnek, életöröme, életerege nem veszik el.

Ebben az időszakban egyensúlyt találunk a reményeink és a munkánk eredményessége között. A kezdeti időszakhoz képest nő a távolság a munkatársaink és közöttünk, csökkennek a pozitív érzések.

A személy higgadtabbá válik, szakmája iránti túlzott lelkesedése kiegyensúlyozott elköteleződésbe fordul. Képes elválasztani a jogos és teljesíthetetlen feladatokat.



A FRUSZTRÁCIÓ FÁZISA

Ha a személy nem képes arra, hogy egy természetes, harmonikus munka- és életritmust alakítson ki, megszűnik a feladatok delegálásának képessége, kialakul a kontrollvesztéstől való félelem. A személy úgy érzi, „a dolgok kicsúsznak a kezéből”.

A teljesítmény hajszolása fáradtsághoz és gyakori hibázáshoz vezet. A magánélet egyre inkább háttérbe szorul, a személyes igények és problémák lassan elfojtásra kerülnek. Megjelennek a testi kimerültség jelei. A kollégákkal való kooperatív kapcsolat leépül, a szakmai beszélgetések egyre terhesebbé válnak az egyén számára.

Humorérzékünk visszafejlődik, hirtelen hangulati ingadozások tapasztalhatók. Csökken az érzelmi terhelhetőségünk, nyugtalanságunk, gyengeség érzésünk nő, időnként sírasi hajlamaink vannak.

Előtérbe kerül a pesszimizmus és a fatalizmus érzése. Az önértékelési zavarok kezdete.



AZ APÁTIA FÁZISA

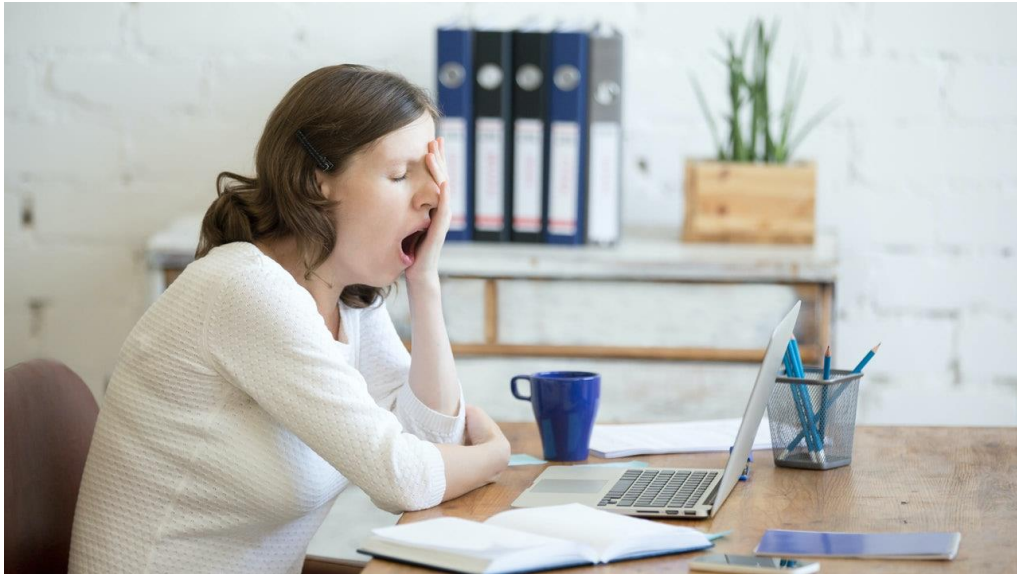


A visszahúzódás, az ellenséges viszonyulás a jellemző erre a fázisra. Az ellenséges szándék feltételezése jellemzi a személyt, egyre gyakrabban él különböző hatalmi jellegű eszközökkel (pl.: büntetések, szankciók). Kialakul egy olyan apátiával jellemezhető állapot, mellyel a személy védekezik a valós és/vagy feltételezett kudarcok ellen. Kitérés az akadályok elől, a kihívások, kockázatok kerülése, a feladatok elhanyagolása válik jellemzővé.

Kapcsolat kerülése, a helyzet megváltoztathatatlanságába vetett hit jellemző. Koncentrációs- és emlékező képességünk gyengül. Pontatlanok vagyunk a munkakezdés vagy a határidők tekintetében.

A kiegészítés ezen fázisában kevesebb új ötletünk van, a kezdeményezőkészségünk csökken. A fantáziánk gazdagságából és a rugalmasságunkból veszítünk. Jellemzővé válik a valami „vagy fehér, vagy fekete” típusú gondolkodás. Ellenállunk a változásoknak. Önértékelési zavaraink láthatóvá válnak.

PSZICHOSZOMATIKUS REAKCIÓK



A fáradtság, közöny, fásultság elmélyül, a személy teljesen elveszíti a régi motivációt. Elhatalmasodik az eredménytelenség és reménytelenség érzése. Depresszió és különböző pszichoszomatikus betegségek jelenhetnek meg. Az érzelmi reakcióink ellaposodnak, megjelenik a közömbösség érzése. Egyes kapcsolatokban csökken a személyes kötődés. Kerüljük a saját munkánkkal kapcsolatos beszélgetéseket. Érdekesebb, szokatlanabb kapcsolatokat keresünk. Jellemző érzés a magányosság, a saját magunkkal való foglalkozás.

Az immunrendszerünk gyengül, képtelenné válunk a kikapcsolódásra, alvászavarok, rémálmok lépnek fel. Megjelenik a mellkasi szorítás, a gyorsabb pulzus, ideges tik, emésztési zavarok, émelygés, testsúlyváltozás. Gyakran megnő az alkoholfogyasztás, a kávé, cigaretta használata. Lelkiállapotunk egyre kétségbeesettebb, egzisztenciális problémákkal, a reménytelenség érzésével küszködünk.

KIÉGÉS A NŐKNÉL



A nemzetközi vizsgálatok eredményei megmutatták, hogy a nők fokozottan veszélyeztetettek a kiégés szempontjából. A nők - ellentétben a férfiakkal - konfliktusok esetén hajlamosak arra, hogy önmagukban keressék a hibát.

A mai elvárások szerint a tradicionális értékeket igyekeznek összeegyeztetni az új öntudatukkal: a felelősségteljes személyi szabadsággal, a modern nő eszményképével - és amikor ez nem sikerül, akkor magukat hibáztatják. A krízis nem személyes, hanem individuálisan átélt szociális krízis

KIÉGÉS MEGELŐZÉSE

A kiégés olyan folyamat, amely ciklikusan ismétlődik. Mivel kialakulásáért egyrészt az egyén jellemzői, másrészt a munkaszervezet egyes jellemzői tehetők felelőssé, a ciklus is két szinten módosítható. A megelőzés (prevenció) és a beavatkozás (intervenció) megjelenhet a személy és az intézmény szintjén is.

A kiégés megelőzhető és kezelhető probléma. A folyamatban számos beavatkozási pont adódik.

A kiégésnek lehetnek belső, a személyiségből fakadó okai, valamint külső okai is.



KIÉGÉS KEZELÉSE

A krízishelyzet leküzdése, megoldása egyedül nem lehetséges, mindenképpen külső segítségre van szükség. A burnout elhárításában nagy szerepe lehet a tudatosításnak, képzésnek, amely felhívja a figyelmet a burnout tüneteire és megfelelő módszereket ajánl a leküzdésére.

Természetesen a munkafeltételek javítása a túlterheltség csökkentésével elsőrendű fontosságú lehet. A család, a munkahely mint támogató csoport léte is elengedhetetlen.



KIÉGÉS KEZELÉSE

A burnout különböző fázisaiban más-más hangsúlyok adódnak az intervencióban.

A lelkesedés fázisában a realitásra kerül a súlypont, míg a stagnáció állapotában a mozgósítás, képzések, tréningek kerülnek előtérbe.

A frusztráció állomásán a pozitívumok láttatása, az elnyomott energiák felhasználásával a változtatás lehetősége fontos, míg az apátia fázisában új, reális célok keresését, reális involvációt céloz a beavatkozás.

A kiégést végső soron azzal is elkerülhetjük, ha kilépünk a számunkra alkalmatlan munkahelyről. Az 5-7 évenként ajánlott szakmai szerepváltás, a nyugaton jellemző „alkotó évek” beiktatása szintén segít a kiégési ciklusok megszakításában.

