

Komlósi Piroska

A továbbképzések szerepe a kiégés megelőzésében

A segítő szakmabeliek körében a legnagyobb veszély a kiégés (burnout) folyamata. Ez emésztí fel a legtöbb emberi energiát és rontja a segítő munka hatékonyságát. Megelőzését ezért társadalmi jelentőségűnek kell tartanunk. Ezt azonban csak megfelelő képzési és továbbképzési rendszerrel érhetjük el. Ennek szerves része kell legyen a korszerű szakmai felkészítés mellett a munkaerő-gazdálkodás tudatossá tétele. Mind a vezetők, mind a dolgozók közösségének szemléletében fontos szerepet kellene, hogy betöltsön az a tudat és felelősségérzet, hogy egymás mentálhigiénés állapotának kölcsönös figyelemmel kísérése milyen jelentős lehet a kiégés folyamatának időben történő megállításában. Ehhez elengedhetetlen a folyamat alapos ismerete és tüneteinek a felismerése. Erre próbáljuk az alábbiakban felhívni a továbbképzési programok szervezőinek figyelmét.

Évtizedek óta gyűlik a tapasztalat arról, hogy a szociális segítség területén dolgozó szakemberek sajátos megterhelődésnek vannak kitéve, és emiatt veszélyeztetve vannak az ún. kiégési szindróma (burnout) által. Ennek egyik oka, hogy a munkájuk során a mentális és pszichés igénybevétel mellett az érzelmi bevonódás is igen erős, és ennek hatékony kezelése célzott stresszfeldolgozó kompetenciákat igényel. Ezek elsajátítása, majd alkalmazása nem könnyű sem az egyének élményfeldolgozása során, sem a team- és szakmaközi együttműködésekben.

A munkavégzés során jelentkező stresszek és belső konfliktusok kezelésére csak részben tud felkészíteni az alap- és szakképzés. A sikeres munkavégzéshez szükséges szemlélet, ismeretanyag és kompetencia fejlesztése igazán hatékony akkor lehet, ha az a folyamatosan végzett munka tapasztalataira épül.

A kiégést megelőző szakmai továbbképzések feladatai

- Stabilizálni az elméleti és módszertani alapokat, és kiegészíteni korszerű ismeretekkel;
- lehetőséget adni a megbeszélésre az esetek kom-

lexebb megértése érdekében;

- elmélyíteni a szakmai szerepben való önreflexiót, lehetőleg folyamatos szupervízióval;
- fejleszteni a teamben történő kommunikációhoz szükséges készségeket.

A kiégés definíciója

Számos meghatározás közül kettőt idézek, majd egy tünetleírást.

1. A kiégés Freudenbergertől származó leírása szerint egy tünetegyüttesről, szindrómáról beszélhetünk, amely krónikussá válik. Kialakulásában lényegesek az *emocionális megterhelések és nagymértékű stresszek nyomán fellépő fizikai, szellemi és érzelmi kimerülés állapota, amely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s amelyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek* (Freudenberger, 1980).

2. A Pszichológiai lexikonban az áll, hogy *a depresszióhoz hasonló állapot, amely krónikus, a fokozott igénybevétel következményeként és az önmagunkkal szemben támasztott túlzott elvárás folytán alakul ki. Leggyakrabban tudattalan tendenciák, valamint az egyén önmagával és az intézményekkel kapcsolatos irreális elvárásainak talaján alakul ki.* (Pszichológiai lexikon, 2007)

3. A kiégés tüneteinek 5 csoportját különbözteti meg Hézszer Gábor:

1. Pszichés tünetek: tehetetlenség, reménytelenség, indulatosság, agresszív viselkedés, erős sikervágy, elismerés megszerzése, dekoncentrálttság, stb.

2. Fiziológiai tünetek: állandósult feszültségérzés, fejfájás, magas vérnyomás, legyengült immunrendszer, megbetegedések, stb.

3. Magatartásbeli változások: indulatosság,

agresszív viselkedés, a szakmai érdeklődés lecsökkenése, gyakori hibázások, teljesítmény csökkenése, passzivitás.

4. Szociális magatartás megváltozása: visszahúzódság, kapcsolatok leépítése, elhanyagolása, szabadidős tevékenységek, hobbik elhagyása.

5. Problematikus viselkedésformák : közömbösség, cinizmus, elkötelezettség hiánya, kliensekkel negatív indulatok. (Hézszer, 2001, 81. o.)

Mindannyian találkoztunk már megfáradt, motiváltságot veszített, a munkáját reménytelennek megélő, önmagával és a környezetével fokozott feszültségben élő segítő szakemberrel. Ha korábban nem ilyen volt, akkor gondolhatjuk, hogy mostanra elérte az ún. kiegész állapota. Mit kezdetünk ezzel a felismeréssel? Mit tehet a szakma, a közösség, hol és ki segíthet rajta? Ezt a veszélyes és káros folyamatot emberi és szakmai felkészültséggel meg lehet előzni.

A segítő szakmabeli munka és oktatás során szerzett tapasztalataim erősítették bennem azt a meggyőződést, hogy a kiegész megfelelő tanulási folyamattal megelőzhető.

A megfelelő szakmai felkészítés fő területei

1. Önismeret;
2. stresszkezelési készségek;
3. problémaérzékenység és -megoldó készség;
4. biztonságot adó szakmai ismeretek folyamatos bővítése;
5. a munkavégzés körülményeit és a team működését meghatározó vezetői készségek;
6. a jutalmazás-büntetés következetesen működtetett rendszere,
7. a munkahelyi légkörben a szolidaritás és kölcsönös segítés kialakítása.

Láthatjuk, hogy az ismeretszerzés (4.) és készségfejlesztések (1–3.) mellett meghatározóan fontosak a munka szervezeti körülményei (5–7.), amelyeket a hozzáértő vezetés biztosíthat.

Érdemes megjegyezni, hogy az élet különböző területein a kiegészért más-más összetevők a felelősek. A párkapcsolatokban tapasztalt kiegészben az érzelmi kimerültség/lemerültség játszik döntő szerepet, míg a karrier és szakmai megfelelés esetében (pl. tanárok, nővérek, rendőrök stb.) a döntő a fáradtság érzése volt. (Pines, 1996)

Kik a legveszélyeztetettebbek?

Az erre vonatkozó felmérések azt mutatják, hogy az olyan foglalkozásban dolgozókat érinti leginkább, akiket a munkájuk *érzelmileg erősen érint*, pl. a szociális szférában dolgozók, a pedagógusok, orvosok, egészségügyben, egyházi szférában dolgozók. A nagy idealizmussal és ambícióval induló pályakezdőknél, a még kevés szakmai tapasztalattal rendelkező segítő szakmabelieknél, illetve a nyugdíj előtti években fokozott a kiegész veszélye.

1. A segítséget nyújtó pályák (pl. orvos, tanár, szociális munkás, egészségügyi dolgozók stb.)
2. A közalkalmazotti szférában dolgozók (hivatali tisztviselők, vezetők, menedzserek, rendőrök stb.)
3. Életszakasz-specifikus időszakokban:
 - a) a tanulmányok megterhelő volta néha leértékeli a célt,
 - b) a pályaválasztás kezdeti szakaszában kudarcok,
 - c) az életközépi „élet értelmének keresésekor” csalódás.

Miben segíthet a továbbképzés? Az adott szakterületek továbbképzési programjaiba feltétlenül beépítendő a szerephatárok tisztázása, a vállalhatóság, illetve teljesíthetőség felismeréshez szükséges ismeretanyag, és a problémák kezeléséhez szükséges kompetenciák.

Fontos a gyakorlatorientáltság, és az esettanulmányokra építő szemléletfejlesztés, valamint az önismereti és frusztrációkezelési képességek fejlesztése.

A kiegész pszichológiai folyamatáról

1. Az intrapszichés konfliktus során a vágyak, szükségletek és a realitás ütköznek (pl. elégedetlenség az aktuális önmegeléssel / vágy az ideális énkép megőrzésére): „*Én ennél többre vagyok képes. Meg kellene mutassam, mit tudok!*”
2. A társas kapcsolatokban a konfliktusokat leggyakrabban a rivalizációs feszültség okozza (pl. elkülönültség: külön vagyok / vágy a megfelelésre, elismerésre; lemaradás érzése túlszárnyalni akarással kompenzálódik): „*Észre kell, vegyék, mennyivel többet dolgozom a többiekénél.*”

3. Teljesítménykényszerre válik a bizonyítási szándék (pl. kudarcok halmozódása / még inkább heroikus küzdelem): „*Ide nekem a legnehezebb feladatot, majd most végre sikerül megmutatnom, mire vagyok képes!*”
4. A kimerültség tagadása önmaga előtt is károsan megtevesztő lesz (pl. bagatellizálás / testi tünetek): „*Pihenek pár napot, és újra fogom bírni.*”
5. Az önértékcsökkenés érzése rávetül a többiekre is (pl. ön el-nem-fogadás / a társak el-nem-fogadása): „*Mintha nem is én volnék... Velük nem lehet rendesen együtt dolgozni.*”
6. Identitáskrizishez vezet a motiváció és értékrend megváltozása (pl. érzelmi kivonulás / a munka értelmének elvesztése): „*Mit keresek itt? Mi értelme az egésznek?*”

Miben segíthet a továbbképzés? Mivel a kiegésző folyamata tulajdonképpen az egyén és környezete között lezajló folyamat, fontos, hogy kapjanak ismereteket a szervezeti működés, a vezetés és a csoportfolyamatok tudatosabb megértéséhez.

A kiegésző 12 lépcsős folyamata

A kiegésző le lehet írni tizenkét lépcsős folyamatként, amelyben a stádiumok között nincs éles határ. Az élethelyzettől és személyiségtől függően különböző intenzitással jelentkezhetnek az egyes szakaszok. (Hézszer Gábor, 2001)

1. A bizonyítási akarástól a bizonyítási kényszerig
Törekvés, hogy kiválóan teljesítsen, hogy „ideális” legyen. Ezt gyakran a környezet is elvárja, elismeri. Károssá akkor válik, amikor a bizonyítási igényből kényszer lesz.

2. Fokozott erőfeszítés

Mindent célratorősen és szorgalmasan akar elvégezni, nem tud feladatot átadni (delegálni). A teljesítmény folyamatos emelése miatt egyre fáradtabb, és a hibák szaporodnak, az eredményesség csökken.

3. A személyes igények elhanyagolása

A túlórázások miatt elhanyagolódnak a családi és szabadidős programok. A munkákat haza is viszik, a hivatalos elfoglaltság mindennél fontosabb lesz. Nincs idejük elintézni személyes dolgait.

4. A személyes igények és konfliktusok elfojtása

Bár érzi, hogy kimerültek, s hogy vigyázni kellene az egészségükre, de ezt a környezetük elől eltitkolják. A kimerültségüket túlteljesítéssel próbálják elnyomni: a hétvégét átalusszák vagy végigsportolják, ezután még fáradtabbak.

5. Az értékrend megváltozása

Lassan lemondanak minden igényükről, s így felborul a természetes értékrendjük is. Régi kapcsolataik, baráti körük elvész, magányossá válnak.

6. A fellépő problémák tagadása

Olyan mértékben csak a feladatvégzésre irányul a figyelmük, hogy megszűnik a világgal való kapcsolatuk. A barátok teherré válnak, egyre intoleránsabbak mindenkivel, beszűkül az érdeklődésük.

7. Visszahúzódas

Az állandó túlterhelés miatt nem hat rájuk semmi és senki, s a remény és a tájékozódási igény kimerül. Felerősödhet bennük a „totális kiszállás” vágya. Az elmagányosodástól való félelemmel nem tudnak mit kezdeni.

8. Magatartás- és viselkedésváltozás

Túlérzékenyen reagálnak, mindenben kritikát éreznek. Szélsőséges változásokat produkálhatnak.

9. Deperszonalizáció, identitásvesztés

Megszűnik a kapcsolatuk a saját belső világukkal. Az önmaguk érzékelése torzul, például idegennek érzik a testüket, vagy éppen a veszélyérzetük gyengül. Ilyenkor már orvosi segítségre van szükség.

10. Belső üresség

A belső üresség egyre elviselhetetlenebb, ez pszichés betegséggé súlyosbodhat, szorongás, pánikrohamok stb. jelentkeznek. Szakorvosi (pszichiátriai) kezelést igényelnek.

11. Depresszió, szuicid veszély

A testi és lelki fáradtság és tehetetlenség érzése állandósul. A munka és az élet is értelmetlennek, reménytelennek tűnik. Szuicidveszélyes állapot. Gyors szakorvosi beavatkozás kell.

12. Teljes kiegészőség, pszichoszomatikus veszélyeztetettség

A kórképben a szomatikus és a pszichés veszélyezte-

tettség egyidejűleg jelentkeznek. Betegségekre fogékonnyabbak, jellemzőek a pszichoszomatikus betegségek. Sürgős szakorvosi ellátás biztosítása szükséges.

Ez a folyamat az egyén és a közösség számára egyaránt káros. A személyes karakteradottságokon és működésmódon túl, amelyek érzékenyítőek lehetnek a kiegészre, a közösség és a vezetés is felelős a kialakult helyzetért, annak időben történő felismerése és megoldás keresése a munkaközösségnek is feladata. (Ónody, 2001)

A prevenció lehetőségei

A) A kiegész megelőzése az alábbi lépésekkel érhető el, amelyeket Bagdy Emőke pszichopreventív teendőknek nevez (Bagdy, 2004):

1. jól funkcionáló („egészséges”) személyekkel barátkozni;
2. elkötelezett kollégákkal a hivatástudat erősítése;
3. valamely elmélet mellett ésszerű elköteleződés;
4. stresszcsökkentő, önsegítő technika alkalmazása;
5. környezeti stressztényezők tudatosítása, csökkentése;
6. önértékelés egyensúlyának gondozása, elköteleződés;
7. a szakmai szerepek, elvárások időnkénti felülvizsgálata;
8. személyes önismereti és önfejlesztő út keresése (olvasással és tréningekkel);
9. szabadidő és magáncélú idő kigazdálkodása, a vezető figyelme a szabadságolásra;
10. a kliensekkel való kapcsolat fegyelmezett szabályozása;
11. a reménység gondozása (folyamatos ébrentartása) a munkatársi eszmegbeszélésekkor;
12. a szakmai tevékenységhez időnként külső szupervízor biztosítása a vezetés által.

Miben segíthet a továbbképzés? A fenti pszichológiai vonatkozású prevenciók lehetőségeiről a képzés során beszélni, a gyakorlati megvalósíthatóságokat körbejárni, a résztvevők között a tapasztalatcsere lehetőségével élni.

B) Milyen preventív lehetőségek rejlenek a szakképzésben és továbbképzésben?

1. A szakmai alapképzés korlátai a legtöbb szakmában főleg a gyakorlat terén mutatkoznak meg nyilvánvalóan.

2. Ezeket az elégtelenségeket a munkába állás után mielőbbi szakirányú továbbképzéssel lehetne enyhíteni.
3. A munkába állás utáni első 2 év a kritikus – a be-tanulási kudarcok miatt. (Németországban a kezdő klinikai pszichológusok 50%-a az egészségüket „komolyan veszélyeztető” szimptómákra panaszkodott a 90-es években.)
4. A munkában reális célkitűzések megtanítása:
 - kisebb elemekből felépítendő célok kitűzése
 - az apróbb sikerek felértékelése.
5. A kudarcokra tudatos felkészítés, majd elemzésük:
 - problémalista készítése,
 - saját tipikus kudarcok elemeztetése.
6. A munkafegyelemre szocializálás:
 - a munkaidő hatékony szervezése és betartása,
 - ne kompenzáljon túlzott bevonódással (túlórázás)
 - jusson ideje egyéb területeken is elismerést szerezni.

Bár a fent felsoroltakat a továbbképzés legkülönbözőbb tematikus és gyakorlati részeibe be lehet építeni, és remélhető, hogy a munkahelyi közösségben alkalmazásra is kerülnek az új szemléletbeli és módszerbeli elemek, mégis azt kell mondjuk, hogy a kiegész megelőzése, illetve megakadályozása szempontjából a leghatékonyabb a szupervízió módszere. Sok nyugat-európai országban már évtizedek óta kötelezően biztosítják a megterhelő segítő szakmákban dolgozók számára (pl. szociális munka, pszichiátria stb.) a rendszeres szupervíziót. Ezzel az egyén a szakmai szerepében való működéséhez kap támogatást, a team szintjén pedig az együttműködésben alakítható ki nagyobb hatékonyság.

Az egyéni szupervízió

- szembe- és az irreális célokkal, elvárásokkal, vágyakkal, s az idealizált elképzelésekkel;
- korrigálja a szakmai munka hatékonyságát rontó munkamódokat;
- felhívja a figyelmet a hiányzó kompetenciákra és ismeretekre.

A team-szupervízió

- segíti a kollégák, illetve a szakmák közötti közös gondolkodást;
- megismerhetik egymás szemléletét és módszereit;
- bátorítja a saját nézőpontok kifejezését;
- hatékonyra teszi az egymásra reflektálást;
- növeli az egymástól tanulás és önfejlesztés igényét;
- erősíti a team tagjaiban a saját szakmai identitásukat;
- egyértelműsíti a szerephatárokat és szerepelvárásokat a kölcsönösség jegyében.

Bátran mondhatjuk, hogy a szakmai továbbképzéseket a leghatékonyabban kiegészítő és a szakmai kompetenciákat fejlesztő módszer a szupervízió. Mivel a szupervízió módszere hatékonyan kivédi a kiégéseket, a gazdaságossága is nyilvánvaló. A kiégés által okozott egészségügyi problémák, betegállományok, valamint a pályaelhagyások okozta anyagi károk a gazdaság szintjén jóval nagyobbak, mint amennyi a szupervíziók költsége. Ezt látták be a nyugati országokban, és terjedt el a folyamatos, rendszeres szupervízió bevezetése a segítő szakmákban.

Összefoglalás

Az emberekkel foglalkozó segítő szakmákban az érzelmi érintődés miatt fokozott szükség van jó stresszkezelő készségekre, ami a kiégést megelőzheti. Ezt folyamatos továbbképzés segítheti.

A továbbképzés során megszerezhető ismeretanyag és készségek elsajátítása biztosíthatja a munkavégzés hatékonyságát, ezáltal a sikerélményt, a motivációt, s a terhelhetőséget.

A továbbképzések segíthetik a szükséges kompetenciák fejlesztését és az önismertetet, ami a nehézségek megoldását, a terhelések hatékonyabb

kezelését segíti a dolgozóknban, s ezzel a kimerülést csökkenti. Ezekkel a megszerezhető készségekkel a kiégés elkerülhető.

A továbbképzéseknek ki kell térniük a munkahelyi légkör, a kölcsönös felelősség és a vezetés szerepére is a munkatársakban kialakuló és idejében fel nem ismert kiégéssel kapcsolatban.

Irodalom

Freudenberger, H. et al.: Burnout: The High Cost of High Achievement. 1980.

Hézszer Gábor: Miért? Rendszerszemlélet a lelki gondozói gyakorlatban. Kálvin K., Bp. 2001.

Ónody Sarolta: Kiégési tünetek keletkezése és megoldási lehetőségei, Új Pedagógiai Szemle, 2001. május 5. szám 80–85.o.

Petróczi Erzsébet: A kiégés jelensége pedagógusoknál. Magyar Pszichológiai Szemle, 54. évf. 3. szám. 429–441. o.

Petróczi Erzsébet: Kiégés – elkerülhetetlen? Eötvös Kiadó, Budapest, 2007.

Pines, A.A. : Couple Burnout. Routledge, N.Y. 1996.

