

## **Kiegészés – a határnélküliség hozadéka\***

A kiegészés - burnout - hosszantartó érzelmi megterhelések, stresszek következtében fellépő fizikai, emocionális és mentális kimerülés állapota. Erre az állapotra a reménytelenség-, az alkalmatlanság érzése, a célok és ideálok elvesztése jellemző, amit a saját személyre, munkára illetve másokra vonatkoztatott negatív attitűdök egészítenek ki. Legtöbbször - de távolról sem mindig - visszafordíthatatlan folyamatról van szó, olyannyira, hogy a hivatásból, segítőszakmából az illető embert végső kiszállásra készíti. Hivatás-, szakmaváltásra, pályaelhagyásra.

Leginkább érintetté a tanárok, ápolók, orvosok, pszichiáterek, pszichológusok, lelkészek, szociális munkások, rendőrök, vezetői munkakörben dolgozók válnak, akik munkájuk során nap, mint nap az emberi kapcsolatok negatív tartalmaival halmozottan találkoznak.

A mentális jólét, az értelmi-érzelmi egyensúly állapota a mindennapi sikeres munka elengedhetetlen feltétele. Különösen jelentős ez abban az esetben, ha vezető beosztásban dolgozik az ember, de végső soron a kreativitás egyetlen területe sem lehet sikeres e nélkül. A társadalom bármelyik rétegében is éljen és dolgozzon az ember, sikerélményeket csak akkor tud megélni, ha a konfliktushelyzetek megoldásához elegendő lendülettel lát neki. Még így is nemegyszer patthelyzettel kell szembenézni, amely abból fakad, hogy túl sokat vállalunk, határainkat, képességeinket meghaladó feladatokat. Ami megy is egy darabig, de végül azt eredményezi, hogy több dolgot képtelenek vagyunk befejezni. A frusztráció, a sikertelenség elkerülhetetlenné válik.

A kiegészés folyamat eredménye, néhány jellegzetes szakaszt tudnunk megkülönböztetni, amelyeket fontos külön-külön megismerni. Megvilágításuk már önmagában is sokat segít a megelőzésben, a kezelésben. Mert az egyre gyarapodó ismeretek birtokában valóban kóros állapotként kell felfognunk.

A kialakulás szakaszainak ismertetése előtt azonban nézzük, meg milyen tényezők befolyásolják a kiegészés megjelenését, milyen hajlamosító tényezőkkel találkozunk. A kiegészés kialakulását egyfelől egyéni, személyiségbeli - belső -, másfelől pedig munkaszervezeti - külső - tényezők hajlamosítják.

Belső tényezők esetében azt látni, hogy a segítő foglalkozású emberek általában fejlett empátiás készséggel rendelkeznek, fogékonyak más emberek gondjai, problémái iránt. Segítő szándékukból adódóan igyekeznek támaszt nyújtani elesett, segítségre szoruló társaiknak. Hivatástudatuk - legalábbis kezdetben - meglehetősen nagy, s ennek megfelelően a hivatásukkal, pályájukkal, pályatársaikkal és saját magukkal kapcsolatos elvárásaik is nagyok. Minél nagyobb ez a hivatástudat a segítőknél, annál hamarabb érheti őket csalódás, és annál hamarabb sújthatja őket kiegészés. A gyakori, irréalisan magas elvárások, és a valóság között húzóó éles szakadék elkerülhetetlenül törést okoz.

A külső tényezők között sok minden található. Elsőként talán a stresszt lehetne említeni. Stressztényező például a hosszú időn keresztül történő foglalkozás krónikus betegekkel, vagy a lelki megterhelést okozó szituációk, mint amilyenek az állandósult döntési helyzetek. Hajlamosító külső tényezők a nem megfelelő munkakörülmények, pl. ha egy segítőnek több ember munkáját kell elvégezni, tartósan erőn felül kell teljesítenie. Ha a munkájához nem adottak a szükséges eszközök, ha lehangoló a környezet, a munkahely, kevés a motiváció a munkában, munkahelyi elégedetlenség, ami csökkent teljesítményhez vezet. Például a továbbképzés hiánya, a szakmai megbecsülés hiánya, anyagi, erkölcsi elismerés, pozitív értékelés hiánya. És még sokáig lehetne sorolni.

Egyet biztosan állíthatunk; nincs az a személyiség, amelyik a tartós, megfeszített munka és a károsító külső körülmények együttes hatására ne esne a kiégés csapdájába.

## **Folyamat eredménye**

A kiégés sohasem egyik napról a másikra következik be. Folyamat eredménye, a határnélküliség hozadéka. Vannak felmérések, amelyek kimutatták, hogy például a segítő szakmák közül az öt szolgálati évet betöltő tanárok már mintegy negyede mutatja a burnout jeleit. A szociális munkások körében ez még kifejezettebb. De az orvosok, pszichológusok sem maradnak le túlságosan a gyakoriságot illetően...

Régóta ismert, hogy énképünk, önmagunk érzékelése ahhoz a szerephez kötődik, amelyet a társadalomban betöltünk, és önértékelésünk attól függ, hogy azt a szerepet milyen jól töltjük be. Így érthető, hogy aki szakmai szerepében csődöt mond, annak önértékelése csökkenni kezd. Egy szerep értékének szétesése kifáradáshoz vagy szerepkiégéshez vezet.

A kiégés az empátiás kapacitás kimerülése. A segítő hivatást nem lehet hatékonyan gyakorolni, ha a segítségre szoruló a segítő tárgyként kezeli. Amikor ez az állapot bekövetkezik a kiégés már előrehaladott szakaszba jutott.

De talán kezdjük a folyamat elején.

A kezdetben magas szakmai elvárásokkal rendelkező ember arra törekszik, hogy tökéletes, ideális legyen a munkahelyén. Ezt kimondva vagy kimondatlanul el is várják a munkahelyen. Az ideálok követését a környezet az mellet, hogy szorgalmazza, még elismeréssel is honorálja, ami további fokozott energia-befektetésre ösztönöz. A bizonyítási akarás, ami az egyén belső késztetése, a külső környezet serkentő hatására bizonyítási kényszerré válik. Ennek az lesz a következménye, hogy a különböző feladatok, a személyiség saját magával szembeni elvárásai, egyre sürgetőbbé válnak. Lassan, de biztosan csökken a feladatok megfelelő megoldásához szükséges tényleges időtartam, ami felületességet eredményez. Megjelenik a kontrollvesztéstől való félelem, a bizonytalanságérzés: jól oldottam-e meg a feladatot.

A pozitív külső visszajelzések sem oldják ezt a kínzó érzést. Kívülről a segítő még szorgalmasnak, célratörőnek látszik. A teljesítménykényszer az egyént a feladatok felvállalásának növelésére serkenti, ami persze kifáradást okoz, és az eredménycsökkenés elkerülhetetlen.

Az eredménycsökkenés viszont tovább fokozza a bizonyítási kényszert.

Ebben a kényszeres állapotban egyre gyakrabban történik meg, hogy az egyén elfelejti elintézni személyes dolgait. Minden fontosabbá válik számára, mint saját maga. Lassan eltűnnek az életéből a pozitív érzelmek, a szerelem, a humor, a vidámság, az étellel-teliség, az életigenlés kisugárzása. Ilyenkor történik meg, hogy hazaviszi a munkát azzal a magyarázattal, hogy azt halaszthatatlanul el kell végeznie. Lassan a hivatalos elfoglaltság lesz az egyetlen időtöltése: megszűnik az igény saját maga, a család, a gyerek..., stb. iránt. Beszűkül a horizont a valóság egy szeletére, az egyén saját életét illetően csőlátóvá lesz, abban a mély meggyőződésben, hogy tévedhetetlenül jól cselekszik. Érzi ugyan, hogy jobban kellene vigyáznia egészségére, de ugyanakkor mindent megtesz, hogy környezete ne vegye észre az esetleges teljesítménycsökkenést. A testi kimerültség jeleire túlteljesítménnyel reagál, például átalusza, vagy átsportolja a hét végét, ami után persze még fáradtabb.

A kiégés folyamatában lévő embernek megváltozik az értékrendje. A felfokozott tempó és kényszeresség eredményeként szinte észrevétlenül mond le régi, szoros baráti kapcsolatairól, a mindennapok biztonságérzetét jelentő relációiról. Ennek hozadéka az lesz, hogy deformálódik az ítélő- és érzékelő-képessége. Egyre nehezebbé válik számára elfogadni más véleményeket, meglátásokat, nem érti, hogy a világ, a környezet mért nem látja kényszeressége indokoltságát („amikor úgy szorít az idő”), megváltozott értékrendje

elvitathatatlanságát. Minden megszűnik létezni számára, ami a teljesítménykényszeren kívül esik, a feladatra irányuló fixálódás életelemmé válik. A baráti látogatások, a beszélgetések - ha mégis létrejönnek - nyomasztó, gyötrő teherré válnak. Csökken a személyiség tolerancia küszöbe, tűrőképességének határa. Beszűkül, majd megszűnik a politikai, társadalmi események iránti érdeklődése is. Mindezt fölöslegesen, munkája fontosságához viszonyítva jelentéktelennek érzi.

A folyamat előrehaladásával a személyiségműködés egyre kifejezettebb zavarai válnak láthatóvá. Megszűnik a belső világgal való kapcsolatérzés, a kiégett ember idegennek érzi testét, elveszti a veszélyérzetét. Megjelennek a szorongás, a félelem, a pánikbetegség, a súlyos depresszió, meg persze a pszichoszomatikus betegségek - magas vérnyomás., angina pectoris szívinfarktus stb. - tünetei. Az élet értelmetlenné, reménytelenné, örömtelenné válik. A kiégett sivatagi üressé teszi a személyiséget.

### **Kiegészés a mindennapokban**

A kiegészés észrevétlenül kezdődik, akkor, amikor még a legnagyobb lendülettel végezzük munkánkat. Amikor még rendíthetetlen meggyőződéssel én-azonosnak éljük meg fontosságunkat, amikor a halvány lehetőségét is elvetjük annak, hogy a problémák nélkülünk is megoldódhatnak. Amikor úgy érezzük, hogy az eseményeknek nincsen spontán folyásuk, azok kimenetele kizárólag tőlünk függ.

Egy pedagógus mondta el történetét. „Gyerekkorom óta tanárnőnek készültem. Emlékszem egészen kicsi koromban a babáimat sorba ültettem és tanítottam őket. Az álomom aztán megvalósult és huszonevésen ott találtam magam egy osztály, az osztályom előtt. Az ismeretek átadása mellett sokat foglalkoztam a tanulásban akadályozott, hátrányos szociokulturális helyzetben lévő gyerekekkel. Rendszeresen éltem a családlátogatás lehetőségével, aminek okán gyakran kapcsolódtam be a gyerekek családjainak egyéb gondjaiba is, hallgattam meg és próbáltam a család többi tagjainak is segíteni. Rendszeresek voltak az osztálykirándulások, színdarabok rendezése közönség előtt, vetélkedők, osztályünnepélyek szülőkkel és szülők nélkül, a rászoruló gyerekek korrepetálása... Ezek az aktivitások jelentették az oktatás melletti kiegészítő tevékenységemet. Lelkesedésem megfertőzte a diákjaimat is, tűzbe mentek volna értem. Elismerésben – és nem ritkán irigységben is – részesültem a szülők, a kollégák, a felettesek részéről. Közben férjhez mentem, két gyermekem született. A családi életem szükségletei egyre inkább csökkentették teljesítőképeségemet és iskolai elkötelezettségemet. Sok tanulót kezdtem fárasztónak érezni, korábbi tanítványaimhoz nem hasonlíthatóan. Nyolc év tanítás után elhatároztam, hogy továbbképezem magam. A továbbképzés befejezése után új ideáljaim magvalósítása átmeneti lelkesedést hozott a tanításban, de hamarosan érezni kezdtem, hogy fáraszt a munkám, a diákok sem érdeklődők már, és nincs olyan örömöm a tanításban, amely lendítene. Az oktatásbeli sikertelenségemet, tanulóim rossz viselkedését személyes kudarcként élem meg.”

A mindennapi életben a burnout kialakulása általában öt fázison keresztül alakul ki, amelyek között nincsenek éles határok.

Az idealizmus szakasza: nagy lelkesedés a szakmáért jellemzi, a kliensért való fáradozás, a kollegákkal való élénk kapcsolattartás. A lelkes idealista segítők a személyiségüket tekintik a legfontosabb munkaeszköznek. A segítség kudarcát saját felelősségként, saját kudarcként élik meg. Irreális elvárások jelennek meg a kliens feltétlen és azonnali változni akarásával kapcsolatban. A túlazonosulás miatt összekeverednek a segítő saját szükségletei a kliensével, a határok feloldódnak a kliens és a segítő élete, illetve a segítő szakmai és magánélete között.

A realizmus fázisa: a szakmája iránt elkötelezett, kooperatív együttműködés jellemzi a kollegákkal, valamint a segítő érdeklődése kliense fejlődése iránt. A távolságtarás és részvétel egyensúlyának megteremtésén fáradozik. Kreatív tervei vannak, a kezdeményezések iránt nyitott.

A stagnálás vagy a kiábrándulás szakasza: csökken a teljesítőképeség, az érdeklődés, a nyitottság. A klienssel való kapcsolat a legszükségesebbre korlátozódik. A kollégákkal való beszélgetések gyakran terhesek, vagy csak a saját védekező viselkedés megerősítését szolgálja.

A frusztráció fázisa: a segítők szakmájukban visszahúzódnak, a klienseket becsmérlik, egyre több negatív változást észlelnek rajtuk. A kapcsolattartásra a megengedő és a tekintélyelvű stílus lesz jellemző. A szakmai, közéleti tevékenységből való visszavonulás válik uralkodóvá, annak értelmetlensége és üressége miatt. Kétségbe vonódik a saját tudás és a hivatás értelme és értéke. Miért tenni? – vetődik fel bennük a kérdés. A kliens egyre idegesítőbb.

Az apátia fázisa: a minimumra korlátozódik a klienssel való interakció. A szakmai munka sematikusán történik. A segítő hangulata a kliens irányába ellenségessé válik. A kollégákat kerüli, a helyzet megváltoztatásának lehetőségét véglegesen elveti.

Az apátia a minden-mindegy állapota, nincs múlt és jelen, jövő sem létezik hát. Olyan állapot, amely elviselhetetlensége miatt csak egy irányba haladhat: a megsemmisítés, a megszüntetés irányába. A segítő vagy elhagyja a pályát, vagy önmagát semmisíti meg

## **A nők kiégés-veszélyeztetettebbek**

A teljes kiégettség állapotában az egyén egészében elveszíti régi motivációit, elhatalmasodik rajta az alkalmatlanság, a közömbösség, a reménytelenség érzése. Kerüli a saját munkájával kapcsolatos beszélgetéseket. A krónikussá váló depressziós állapot gyengíti az immunrendszert, aminek eredményeként egymás után jelennek meg a pszichoszomatikus betegségek. Gyakorivá válnak a mellkasi szorítások, a gyorsabb pulzus, az emésztőrendszeri működészavarok, a szexuális élet zavari. Gyakran megnő az alkoholfogyasztás, a kávé, a dohány, vagy éppenséggel a drog használata. Érzelmi életüket az értelmetlenség érzése árasztja el. A kiégést - mint korábban említettük - először a segítő foglalkozásuk körében figyelték meg és írták le. Nem hosszú időnek kellett azonban elmúlnia, hogy az emberi tevékenységek egyéb területein is felismerhetővé, láthatóvá válják. Sőt, az is kimutathatóvá vált, hogy nemhez kötött predispozíció is létezik.

Kiderült, hogy különösen a segítő foglalkozású nők fokozottan veszélyeztetettek a kiégés szempontjából. A nők nagy többsége a társadalmi és családi szerepüknél fogva természetesen a segítő foglalkozással azonos tevékenységek eredeti formáját gyakorolja.

Hagyományosan gondoskodnak a férfiakra, a gyerekekre, az idősekre és a betegekre. A hagyományos elvárások szerint mindenkinek eleget kell tenniük, és mindezt szeretettel, együttérzéssel, megértéssel. A történelem folyamán ez a fajta anyai, illetve nővéri gondoskodás vált hivatássá, foglalkozássá.

A nők - ellentétben a férfiakkal - konfliktusok esetén hajlamosabbak arra, hogy önmagukban keressék a hibát. Ennek a mazohisztikus személyiségműködésnek ma még nem tudjuk az okát. Bizonyosak vagyunk benne, hogy sok tényező meghatározza, bár ma úgy gondoljuk, hogy ezek közül mégis a társadalmi mozzanatoknak van döntő szerepük. Különböző kultúrákat megfigyelve azt látni, hogy a nők azok, akik önzetlenül - talán természetükből kifolyólag? - képesek feláldozni magukat a segítés oltárán. Ennek megfelelően a segítség iránti elvárásokat sokkal hamarabb élik meg én-azonosnak, egyfajta belső parancsnak.

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. Pedig voltaképpen nem ők a hibások, hanem ez a dilemma társadalmi szinten még nem oldódott meg, a társadalmi folyamat még nem zárult le. A krízis nem személyes, hanem individuálisan átélt szociális krízis. Egy mentalitás - szokásrendszer - csak hosszú idő múltán tud változni. Hogy ez a változás eredményezi-e majd a nők iránti elvárások változását nem tudni, azt mindenesetre biztosan megjósolhatjuk, hogy ahogyan megmaradnak - biológiai funkciójukból eredően - az élet forrásának, a szeretet forrása is bennük marad.

A klasszikus elvárások és a modern nő eszményének ma még összeegyeztethetetlen kettőségéből fakad a nőknél hatványozottan többször jelentkező túlgondoskodás, mint reakciótípus. Ez azt jelenti, hogy másokat túlszeretnek, túlgondoznak, míg azt a természetes igényt, hogy ők is gondoskodást kapjanak, elcsökevényesítik. Rengeteg energiát fordítanak családtagjaikra és környezetük tagjaira. A saját magukra fordított energia és az önszeretet azonban rendkívül kicsi. A társadalom, a munkahely és a család az önfeláldozó magatartást várja el tőlük, amibe sokan közülük előbb-utóbb fizikailag vagy pszichésen belerokkannak. Mindez jól látszik abban a jelenségben is, hogy a mentálhigiénés rendelőköt felkeresők döntő többsége nő. Nagyobb terhet viselve az érzékenyebb személyiség szerkezet előbb kapitulál.

Míg a családi normák továbbra is a kedves és másokról gondoskodó asszonyokat részesítik előnyben, addig a gazdaság elsősorban az önálló, kreatív, sikeres, jó munkaerőt igényli. Ez utóbbiakról viszont azt tartják, hogy kevésbé nőiesek, illetve a karriert építő nők kevésbé jó feleségek és családanyák. Az ellentmondás ma feloldhatatlannak látszik.

## **Legjobb megelőzni**

Most már tudjuk, hogy a kiégés nem egyszeri jelenség, hanem olyan folyamat eredménye, amelynek kialakulása egymást követő fázisokon keresztül történik. Mivel kialakulásáért egyrészt az egyén jellemzői, másrészt a munkaszervezet egyes jellemzői tehetők felelőssé, a fázisok is két szinten módosíthatók. A megelőzés és a beavatkozás történhet a személy és az intézmény szintjén is.

A személyiségből eredő tényezők közül a legjelentősebb az, ha valaki állandóan magasra teszi magának a mércét, vagy gyenge önbizalommal rendelkezik. A hozadéka ennek az lesz, hogy a sikertelenségből fakadóan könnyen kiég. Hasonlóan nem kívánt állapot következhet be, ha valakit a munkahelyén állandóan támadnak, lelkileg terrorizálnak - akár nyíltan, akár burkoltan. A személyiség nem megfelelő elhárító mechanizmusainak eredményeként az egyént egyre jobban árasztja el az alkalmatlanság, az értéktelenség, az értelmetlenség érzése. Ezekkel az érzésekkel az illető a munkatársait is megfertőzi. Fontos tehát, hogy mielőbb felismerjük azokat a jeleket, amelyek felhívják a figyelmet a veszélyre. Egy munkahelyi vagy akár iskolai környezetben fontos szerep hárul a munkatársakra, csoporttársakra, akik segítségére lehetnek a problémával küszködő egyénnek. Egy jó csapatban a kiégés lehetősége a minimális szintre csökkenthető, köszönhetően az egymásra figyelésnek, a jó emberi kapcsolatoknak.

A kiégés elleni leghatékonyabb megoldási mód a megelőzés, amikor az önismeret révén egy kreatív, fejlődni képes személyiséget megóvunk a fokozatos frusztrálódástól. A megelőzésben nagy szerepe van a képzéseknek, továbbképzéseknek, tréningeknek, a támogató jellegű munkahelyi kapcsolati háló kialakításának. Döntő a munkával kapcsolatos személyes motivációk, attitűdök tisztázása, az önmagunkról kialakított kép valódisága, a hivatás határainak tisztázása. A határok nem felismerése vagy nem tiszteletben tartása ugyanis előbb vagy utóbb, biztosan kiégéshez vezet.

A kiégés megelőzésében fontos tényező a foglalkozásválasztás átgondolása, tudatosítása. A motivációk tudatossága a döntő, mert ha nem valós szükségleteinkre válaszolunk a választott tevékenységgel, akkor azok nem is nyerhetnek kielégülést. A kielégületlen szükségletek lappangva, belső feszültséget okozva ott bujkálnak bennünk, elégedetlenség-, csalódottság-, sikertelenség-érzés formájában. A kiégés folyamatának megállításában a szellemi beállítottság megváltoztatása a legfontosabb. Tisztáznunk kell magunkban, melyek azok a problémás területek, ahol sikertelenséget élünk meg. Fontos, hogy életünkben kialakítsunk egy olyan rendszert, melyhez a későbbiekben tartani tudjuk magunkat. Visszafordíthatatlan károkat okoz, ha lehetővé tesszük, hogy az ezernyi feladat elvégzése során lassanként elaprózódjunk.

Meg kell figyelni, melyek azok a helyzetek, amelyekben a túlterheltség jelei fellépnek, rá kell szánnunk magunkat a munkahelyi és magánéleti problémák megoldását jelentő „tisztázó beszélgetésekre” – elsősorban saját magunkkal. Felül kell vizsgálnunk mindennapi rutinjainkat, és megtalálnunk azokat a területeket, ahol érdemes lenne új munkamódszereket kipróbálnunk.

Mindezek mellett időt kell szakítanunk a számunkra fontos örömök élvezetére, pihenésre, kikapcsolódásra. A pihenőidőt érdemes tudatosan beépíteni a napi programba, a hosszabb szabadságot pedig úgy érdemes kialakítani, hogy valóban regenerálódást, feltöltődést jelentsen. A szabadság - heti, havi, évi - lényege abban van, hogy képes megtörni a munkával töltött időszakok monotonitását. Akkor tudja betölteni ezt a funkcióját, ha valóban változást hoz az életünkbe. Valódi kikapcsolódást az jelenthet, ha a mindennapi rohanó hétköznapokat nem egy rohanó szabadsággal váltjuk fel, vagy - fordított esetben – ha az egyhangú napi rutint követően nem egy stresszes programot alakítunk ki.

Tanúi vagyunk egy viszonylag új viselkedésforma megjelenésének, amely úgy tűnik, csak egy alternatívát ismer el elfogadható életvezetésnek. Az ilyen személy örökké siet, egyszerre mindig különféle dolgokkal foglalkozik, türelmetlen, versengő természetű, hirtelen haragú. Tökéletességre törekszik, nagy elvárásokat támaszt magával és másokkal szemben. Állandó készenlétben él. Nehezen ismeri el, hogy viselkedésével, hozzáállásával mennyit árt az egészségének. A különböző pszichoszomatikus betegségek egyik rizikófaktora az ilyen típusú viselkedés. Meg egyenes út a mielőbbi gyors ütemben történő kiégéshez.

## **Felismerése önmagunkon, és amit tehetünk**

Néha mindnyájuknak szüksége van arra, hogy megálljunk, ha csak kis időre is, és újrafogalmazzuk magunkban, miért tesszük azt, amit teszünk. Válaszolnia kell olyan kérdésekre, mint: milyen motivációval indultam erre a pályára? Mi tart ott? Mit jelent számomra ez a munka? Hogyan látnak kollegáim, diákjaim, pácienseim, klienseim, ügyfeleim? Mutatkoznak-e a kiégés jelei?

A következő jelek segíthetnek a kiégés felismerésében:

*Testi szinten:* feszültség, fáradtság, fejfájás, testsúlyváltozás, alvászavarok, pszichoszomatikus megbetegedések, pl.: magas vérnyomás, táplálkozási zavarok, fekélybetegség.

*Pszichés szinten:* ingerlékenység, cinizmus, emberi kapcsolatok minőségének megromlása, munkahelyhez, kollégákhoz való negatív viszonyulás, serkentő és nyugtató szerek fokozott használata, gyakori betegállományba vonulás, teljesítőképesség csökkenése, az elköteleződés csökkenése, indokolatlan szakmai önértékelési problémák, labilissá válás, szorongás, depresszió, rögeszmék megjelenése, elszemélytelenedés érzése.

El kell mondani, hogy gyakran a már jól észlelhető jelzések sem képesek az egyént meggyőzni arról, hogy a kiégés előrehaladott fázisában van. Én-idegennek éli meg ezt az állapotot, olyannak, ami vele nem történhet meg

A kiégés egy krízishelyzet, amelynek leküzdése, megoldása egyedül nem lehetséges, mindenképpen külső segítségre van szükség. Elhárításában nagy szerepe lehet a tudatosításnak, képzésnek és az önképzésnek, amely felhívja a figyelmet a burnout tüneteire, és megfelelő módszereket ajánl a leküzdésére. Természetesen a munkafeltételek javítása a túlterheltség csökkentésével elsőrendű fontosságú. A család, a munkahely, mint támogató csoport léte is elengedhetetlen. A kiégés különböző fázisaiban más-más hangsúlyok adódnak a kezelésben. A lelkesedés fázisában a realitásra kerül a súlypont, míg a stagnáció állapotában a mozgósítás, képzések, tréningek kerülnek előtérbe. A frusztráció szakaszában a pozitívumok láttatása, az elnyomott energiák felhasználásával a változtatás lehetősége fontos, míg az apátia fázisában új, reális célok keresését, reális elvárásokat kell felállítani.

Az apátia szakasza gyakorlatilag a mély depressziót jelenti, annak minden jellegzetes tünetével együtt: az alaphangulat negatív irányú eltolódását, az akarati működések hiányát, az örömeire való képtelenséget, az értelmetlenség-, az elviselhetetlenség-érzés megjelenését. Mindezek folytatásaként pedig egyre jobban felerősödnek az önmegsemmisítési késztetések.

Ilyenkor már feltétlenül pszichiáter segítségét kell igénybe venni, mert gyógyszeres beavatkozás nélkül nem lehet kikerülni belőle. Az öngyilkosságveszély pedig nagy! A depresszió kezelésére ma már jó gyógyszerek is rendelkezésre állnak. Ebben a fázisban a pszichoterápiás eljárások nem hozzák meg a várt eredményt, sőt nem egyszer egyenesen veszélyesek. Ilyenkor az antidepresszáns gyógyszereké a vezető szerep.

A kiégést végső soron azzal is kezelhetjük, hogy kilépünk a számunkra alkalmatlan munkahelyről. Az öt-hétévenként ajánlott szakmai szerepváltás segít a kiégési ciklusok megszakításában. Az olyan munkaszervezeti kultúra, melyben a személy a munkájával kapcsolatban megélheti saját fontosságának, jelentőségének érzését, kisebb eséllyel termel kiégett munkatársakat. Fontos biztosítani a munkahelyi autonómiát, a szakmai fejlődés lehetőségét, az anyagi és erkölcsi megbecsülést. A munkahelyi esetmegbeszélések, szakmai továbbképzések, a túlterheltség szabályozására bevezetett rendszerek csökkentik a kiégés kockázatát. Támogatni kell a munkatársak közötti segítő, a felelősség megosztására lehetőséget adó kapcsolattartást

Mindenekelőtt azonban bármely hivatás, szakma végzésében a határnélküliség elkerülését.

---

**\* MEGJEGYZÉS:**

Az itt közölt írás a Vajdasági Magyar Tankönyv Tanács szervezésében megjelent tanári kézikönyvből származik, melynek címe: *A kötődés hálói – Közösségben létezve.*

Szerző: Dr. med. Sági Zoltán, neuropszichiáter, pszichoterapeuta, csoportanalitikus.

Ez a kiadvány a magyarországi Nemzeti Kulturális Alap támogatásával jelent meg Újvidéken 2015-ben az Árgus kiadásában.

A kiadvány szerkesztője Muhi Béla.