



A Család és a munka összeegyeztethetőségéről

workshop

Kiégni vagy megelőzni, de hogyan?

Mit jelent a Burnout szindróma?

- Herbert J. Freudenberger (1974) a kiégés jellegzetes tünetegyüttese



„A kiégés a krónikus érzelmi megterhelés és stressz nyomán fellépő fizikai, érzelmi és mentális kimerülés állapota, amely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyünkre, munkánkra és másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.”

Melyek a kiégés legszembetűnőbb jelei?

- **testi tünetek:** alvászavar, testsúlyváltozás, pszichoszomatikus tünetek, kipihenhetetlen fáradtság
- **magatartási tünetek:** ingerlékenység, cinizmus, védekezés
- **érzelmi tünetek:** krónikus szorongás, depresszív reakciók, érzelmi távolságtartás az emberektől, érzelmek kifejezésének zavara; nikotin-, alkohol-, drogfüggés, táplálkozási zavarok;
- **mentális tünetek:** a teljesítőképeség csökkenése, indokolatlanul szakmai elégedetlenség érzése stb.

A kiégés 10 biztos jele

Az alábbi jelek közül Te mit tapasztalsz magadon?

1. Tartós fáradtság
2. Bizonyítási kényszer
3. Önmagad háttérbe szorítása
4. Fásultság, közöny mások iránt
5. Önértékelésed mélyrepülése
6. Képtelen vagy kikapcsolni
7. Intolerancia, irritáció
8. Külső és belső magány
9. Cinikus viselkedés
10. Kiábrándultság, depresszió



Kik az érintettek?



- A kiégés tünetei **a humán szolgáltatásokat nyújtó szakmák** (tanár, szociális munkás, orvos, jogász, pszichológus, nővér, ügyfélszolgálati munkatárs) tagjai esetében figyelhető meg leggyakrabban.
- A túlterhelt segítő szakemberek hajlamosak
- Az állandó együttérző viszonyulásmód, ha nincs lehetőség ellazulásra, előbb-utóbb kimerüléshez vezet

Mi az oka?

- Nagy elvárások a munkavállalókkal szemben
- Visszatérő feszültségforrások, tartós munkahelyi stressz
- A munka és magánélet elégtelen egyensúlya

Hogyan jutunk el a kiégésig?

1. Az idealizmus szakasza

- nagy lelkesedés a szakmáért,
- kliensért való intenzív fáradozás,
- kollégákkal való intenzív kapcsolattartás
- bizonyítási kényszer, azonnali eredményeket várunk
- a segítség kudarcát a személyiség felelősségeként, saját kudarcként éli meg
- magánélet és önmagunk háttérbe szorítása
- túlazonosulás - saját szükségletek összekeverése a kliensével
- határok elmosódnak a kliens és a segítő között, a szakmai és a privát élet között



2. A realizmus szakasza

- szakma iránti elkötelezettség
- kooperatív együttműködés a kollégákkal
- kreatív tervek, kezdeményezések iránti nyitottság
- érdeklődés, távolságtartás és részvétel egyensúlyának megteremtése



3. Stagnálás vagy kiábrándulás szakasza

- csökken a teljesítőképeség, érdeklődés, nyitottság
- a kollégákkal való kapcsolat minimalizálódik
- tartós fáradtság, a hibázás gyakorisága növekszik
- önértékelés csökkenése
- hangulati ingadozás, türelmetlenség, utasító stílus

4. A frusztráció szakasza

- A kliensek minősítése, becsmérlése
- visszavonulás a szakmai, közéleti tevékenységből
- kétségbe vonja a hivatás értelmét, értékét

5. Az apátia fázisa

- a szakmai munka sematikusává válik
- ellenséges hangulat az emberek felé
- a kollégák elkerülése
- eredménytelenség, reményvesztettség, közöny érzése
- önpusztító tevékenységekbe menekülés (alkohol, cigaretta, drog) testi tünetek megjelenése (szorongás, pánik, fejfájás, alvászavar, emésztési zavar, evészavar)



Milyen tényezők járulhatnak még hozzá a kiégés kialakulásához?

- Az elismertség érzésének hiánya erkölcsi és anyagi értelemben egyaránt
- Alacsony jövedelem
- Nem egyértelmű célok és teljesítménymércék
- Visszajelzések hiánya, vagy egyoldalúsága (csak a rosszat kapom vissza)
- Rendszeres, jelentős túlmunka, extra igénybevétel és pihenésmegvonás
- Tartós stressz, gyakori vagy állandó krízishelyzet
- Nagy munkaterheléssel párhuzamosan együttjáró nagy felelősség
- Túlzásba vitt munka, munkamánia
- Határaink rugalmas kezelése
- Egyedül, elszigetelten történő munkavégzés, kevés visszajelzés,
- Korlátozott karrierépítési, fejlődési lehetőségek
- Segítő-támogató vezetői jelenlét, támogatás hiánya
- Adminisztratív feladatok túlzottan nagy aránya
- Tartósan egyenlőtlen, aránytalan feladatelosztás
- Személyiség



“NEM-et” mondás, határok kijelölése

Miért érdemes NEM-et mondani?

A kelletlen igen előbb-utóbb megbosszulja magát.

- ha nem mondom ki, magammal viszem a feszültséget
- végigdurcáskodott este
- összecsapott munka
- “elfelejtett” találkozó
- testünk mondja ki helyettünk a választ (megbetegszünk, megfájdul a fejünk...)
- mi hogyan éreznénk magunkat, ha nekünk mondanak “burkolt nemet”?
- a sajnálatból mondott igen a másik fél számára is megalázó



NEM-et mondás lépései

- 1. Tisztázzuk magunkban: hogy mi az első reakciónk.**
 - Figyeljünk a belső hangra.
- 2. Középutas megoldás bizonytalanság esetén: kérjünk időt** (pl.: "Gondolkodnom kell rajta.")
 - Ne hagyjuk magunkat lerohanni. Senki nem várhatja el tőlünk, hogy azonnal határozzunk.
 - Bővebb információ kérése. Megkérdezhetjük pl.: "És mennyi ideig kellene vigyáznom a gyerekekre?" "Mikor tudnád visszaadni ezt a pénzt?" "Ha elvállalnám a munkát, milyen felelősséggel járna?" stb.
- 3. Mellőzzük a mentegetőzést és a sűrű bocsánatkéréseket.**
 - Ködös körülírások, felelősségelhárítás helyett: "Ne haragudj, nem." Tudom, hogy nem örülsz, de nem."
- 4. Ne húzzuk az időt.**
 - Ha már egyszer nemet mondtunk, ne húzzuk az időt. A tétovázás kétségessé teszi az állásfoglalásunkat.
- 5. Adjunk hangot az érzéseinknek.**
 - Elegendő néhány szó is. Pl.: "Nagyon restellem...", "borzasztóan kínos...." A lényeg, hogy őszintén jelezzük azt, amit érzünk.



Kommunikációs csatornák

szóbeli/verbális	gesztus, testbeszéd	hangzó, vokális
➤ szavak ➤ mondatok	➤ testtartás ➤ mimika ➤ fej-, kézmozdulatok	➤ hangsúly ➤ tempó ➤ dinamika ➤ hangmagasság
7%	58%	35%

Mindhárom csatornát érdemes egybehangzóan használni = Kongruencia. Ha nem így teszünk, akkor indirekt agressziót válthatunk ki.



Különböző viselkedéstípusok



Passive



Assertive



Aggressive

Agresszív

“ÉN=OKÉ, TE=NEM OKÉ”

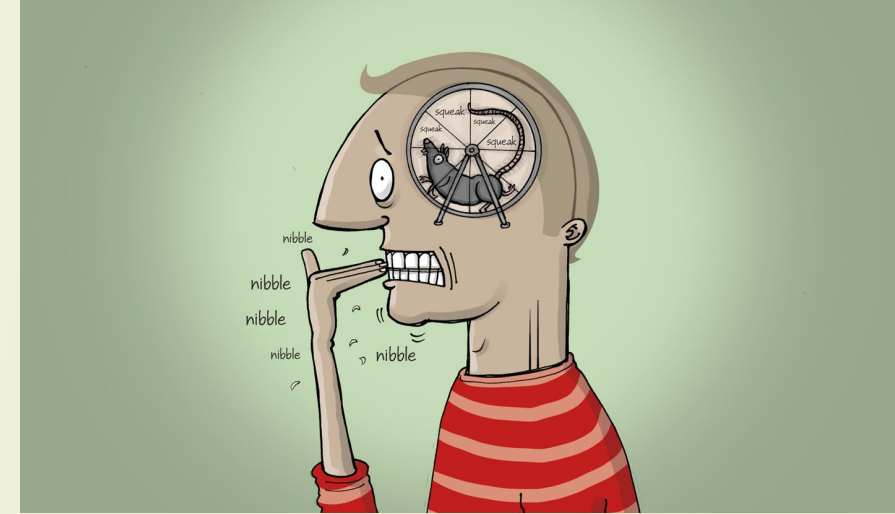


- **Hangosan**, esetenként **fenyegetve** viszi keresztül az akaratát.
- **Erőszakosan**, sokszor **öntelten beszél**.
- Mások fenyegetésével, **elutasításával**, vagy **irányításával** akarja elérni célját.
- Mindenáron meg kell győznie másokat, **győztes-vesztes helyzet**.
- Egyenes kommunikáció helyett **haraggal**, **ellenségesen** reagál.
- **Nélkülözi** a többiek iránti **tiszteletet**.

(Forrás: Sue Hadfield - Gill Hasson: Asszertivitás)

Passzív

“ÉN=NEM OKÉ, TE=OKÉ.”



- **Csöndben hallgatva alkalmazkodik** a többiek akaratához.
- **NEM** fejezi ki gondolatait, érzéseit, igényét.
- **Könnyen befolyásolható**, mások irányítják, **konform**.
- **Mások szükségleteit maga elé helyezi**, mások igénye fontosabb a sajátjánál.
- A **konfliktusokat**, feszültségeket, súrlódásokat **elkerüli**.
- **Alacsony önértékelés, alacsony kompetencia** jellemzi.
- A világ bonyolult, ijesztő hely számára.

(Forrás: Sue Hadfield - Gill Hasson: Asszertivitás)

Manipulatív

“ÉN=NEM OKÉ, ezért TE=NEM OKÉ.”

- A manipulatív viselkedést **rejtett agresszió** jellemzi.
- Érzései, igényei **nélkülözik a nyílt kommunikációt**.
- Passzívan ellenáll: **halogatja** tennivalóit, **kifogások**at keres, **akadékoskodik**, nem hajlandó együttműködni.
- Másokat **hibáztat**, **hárítja a felelősségét**, másokat **tesz felelőssé**.
- Mások figyelmének a felkeltéséhez különböző manipulatív technikákat, **trükköket** alkalmaz.

(Forrás: Sue Hadfield - Gill Hasson: Asszertivitás)



Asszertív

“ÉN=OKÉ, TE=OKÉ.”

- **Magabiztosan, nyíltan, egyenesen kommunikál.**
- Mások érdekeit, szempontjait is **figyelembe veszi.**
- **Érzéseit őszintén, a megfelelő formában képes kifejezni.**
- Sem a saját, sem mások jogait **nem sérti meg.**
- **Felelősséget vállal.**



4 lépéses én-üzenet



1. **Érzés.**
2. A helyzet objektív, **pontos leírása.**
3. **Igény, szükséglet** (mi az igény, ami sérül a helyzetben).
4. **Konkrét kérés.**

Hogyan lehet megelőzni a kiégés folyamatát?

1. Egyéni szinten

tervezett időbeosztás - munkaidő és szabadidő egyensúlya

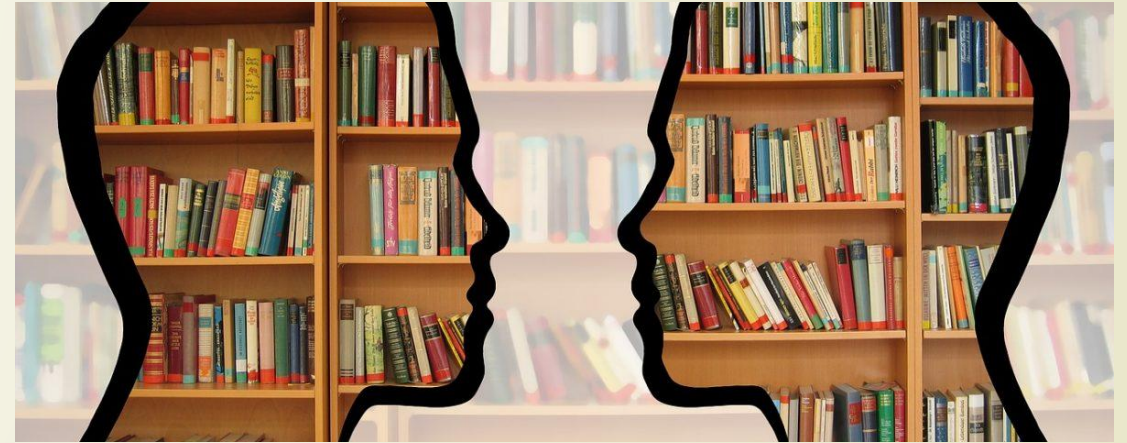
- fejlődési lehetőségek keresése (szakmai, önismereti)
- támogató, szakmai közösség találása
- társas kapcsolatok fontossága
- húzd meg a határokat
- tanulj meg nemet mondani
- relaxációs technikák alkalmazása
- hála, megelégedettség kifejezése

2. Szervezeti szinten

- jobb munkafeltételek biztosítása - szakmai, anyagi, erkölcsi megbecsülés
- önálló döntési kompetenciák



Könyvajánló



- Thomas M. H. Bergner. (2015). **Burnout - A kiégés megelőzése 12 lépésben.** Z-Press Kiadó.
- Davis, M. (2013). **Stresszoldó és relaxációs módszerek.** Park Könyvkiadó.
- Cloud H., Townsend, J. (2016). **Határaink. Mire mondjunk igent és mire nemet?** Budapest: Harmat.
- Dickson, A. (1989). **A teljes jogú nő.** Budapest: Park.
- Evans, P. (2012). **Szavakkal verve** - Szóbeli erőszak a párkapcsolatokban. Budapest: Háttér Kiadó.
- Gordon, T. (1990). **PET. A szülői eredményesség tanulása.** Budapest: Gondolat.
- Rosenberg, M. B. (2001). **A szavak ablakok vagy falak.** Budapest: Agykontroll.