

Burn-out 2008

Rosta Teodóra
klinikai szakpszichológus
Gálfi Béla Kht. Pszichiátriai
Szakkórháza

A kiégés fogalma

- 1970-s években definiálják a jelenséget
- H. Freudenberg speciális szakmai viselkedés leírására használja

„egyén fizikai és lelki erőforrásainak kiapadása”

Kiégés fogalmának alakulása 1.

- változatos néha metaforikus használata a közbeszédben és a szakirodalomban
- változatos tünetcsoport (pl. fáradtság, depresszió, paranoia, álmatlanság)
- fázisokból álló folyamatnak konceptualizálják:

Kiégés fázisai (fáziselméletek)

1. *stressz*
2. *hajszoltság (distressz)*
3. *védekezés (burn-out)*
 - érzelmi kimerültség
 - személytelenség

Kiégésre hajlamos személyiségek és munkával kapcsolatos hiedelmeik 1.

- áldozatkész és elkötelezett személyiségtípus
 - alaphiedelem: „csak akkor vagyok OK, ha segítek másokon”
 - kedvelt segítői stílus: empátias együttérzés

Kiégésre hajlamos személyiségek és munkával kapcsolatos hiedelmeik 2.

- túlzottan elkötelezett személyiség (nincs magánélete, szerepkontaminációk, erején felüli elköteleződés)
 - alaphiedelem: „magányos vagyok”, „nincs nagyobb szeretet annál, hogyha vki az életét adja a másikért”
 - kedvelt segítői stílus: realitás-orientáltság

Kiegészésre hajlamos személyiségek és munkával kapcsolatos hiedelmeik 3.

- autoriter/lekezelő személyiség
 - alaphiedelem: „ha a világ figyelne rám és követné az utasításaimat, mindnyájan boldogok lennénk”
 - kedvelt segítségi stílus: szembesítés, konfrontáció

A kiegészés következményei

- segítő személy idealista elvárásainak frusztráltsága
- ↓
- kompromisszumos (félkész) megoldások az ügyfélnek nyújtott szolgáltatásban
- ↓
- társadalmat terhelő (plusz) magas költségek

Kiegészéshez hozzájáruló faktorok 1.

- **egyén szintjén:**
 - személyes hiedelmek (l. kiegészésre hajlamos személyiségek) a pályaválasztásban
- **szervezet szintjén:**
 - teljesítménymérés kritériumainak hiánya frusztrációt okoz az egyén szintjén
 - alacsony fizetések
 - hierarchikus feszültségek és konfliktusok (orvos-pszichológus-nővér)

Kiegészéshez hozzájáruló faktorok 2.

- sajátos szervezeti kultúrák („megszoksz vagy megszöksz” dilemmája, ok nélküli rutinok és szabályok l. majom metafóra)
- nemi alapon történő megkülönböztetés („nők hisztisek, nem jó főnökök”)
- **társadalmi szinten**
 - nem megfelelő intézményi támogatások (költségvetési és intézményen belüli elosztások)
 - erőforrások eredményes felhasználásának dilemmája (hiányzó vagy kétséges alapelvek): kit mentünk meg vagy kit érdemes kezelnünk egy rendszerben

Kiegészéshez hozzájáruló faktorok 3.

- **társadalmi szinten folyt.**
 - korlátozott erőforrások felhasználása (*triage elvei l. vh-ból*) és hozzáférés a forrásokhoz:
 - akik orvosi segítség ellenére is meghalnak
 - akik orvosi segítség nélkül is felépülnek
 - akik meghalnának orvosi beavatkozás hiányában

A kiegészés dinamikája

- nem csak az egyént érinti, hanem annak személyes kapcsolatait („fertőző”) oda-vissza
 - kliens/beteg-személyzet (csalódás élménye: „nem tesznek semmit”)
 - személyzet-személyzet (szervezeti kultúra: „itt az informális kapcsolatok mozgatnak mindent, mit ugrálsz?”)

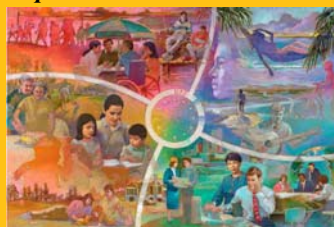
Konklúzió

- a kiégés egy ciklikus és cirkuláris folyamat
- a kiégés folyamat beavatkozással megtörhető
- a beavatkozások:
 - egyén szintjén: stressz-modellbe ágyazva értelmezhető
 - szervezet szintjén: szervezeti kultúra átgondolása
 - társadalmi szinten:???

Eletterek, ahol a stressz megjelenik

közösségi kapcsolatok

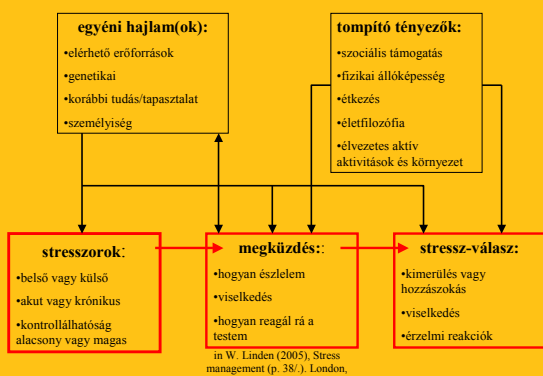
szelf



család

munka

MODELL A STRESSZ FOLYAMATÁRÓL



1. Stresszorok

- külső vagy belső
(munkanélküliség/fogfájás)
- akut vagy krónikus *(fejfájás/munkába járni a 10-s úton)*
- kontrollálhatóság alacsony vagy magas
(hózzátartozó halála/vizsgára felkészülés)

2. Coping típusai

- érzelmi megküzdés, evés és szerhasználat
(alkohol, drog, nyugtatószerek, altatók)
- „izommunka”, problémamegoldások, stressz-menedzsment technikák
(relaxáció, idő-menedzsment, masszázs)
- figyelem elterelése kellemes dolgok végzésével
(vásárlás, TV/mozi, szex)

3. Stresszre adott válaszok: megoldás vagy kimerülés?

- az emberben igény van a változatosságra (stresszre)
- DE fiziológiai pihenésre is szükség van (váltóműszak, ügyelet problémái)
- kémiai „coping” addiktív veszélyeit alulbecsüljük
- jó időmenedzselés szükséges (tartós pihenési időszakok)

Protektív külső tényezők a stresszbetegségek kialakulásában (Hungarostudy 2002)

- család és házasság
- vallásgyakorlás
- közösségi kapcsolatok
- munkavégzés hétfőtől csak péntekig
- munkahely: elégedettség
- iskolázottság

Személyiségben rejlő protektív tényezők

- pozitív énkép
- pozitív világnézet
- együttműködés és bizalom
- koherens én-élmény, önfogadás (*jól vagyok önmagammal*)
- pozitív érzések

Distressz leküzdése

- életmódváltást kíván, nem egyszeri esemény
- szintjei:
 - prevenció (*eü.-i szűrések*)
 - tanácsadás/tréningek (*relaxáció*)
 - pszichoterápia (*szorongásos és depresszív tünetek kezelése*)

Stresszmenedzsment lépései

1. stresszorok beazonosítása az egyén életében
2. stresszorok változtathatóságának vizsgálata
3. kognitív behavior képességek tanítása coping maximalizálásához (intra- és interperszonális szinten is)
4. ismeretek elsajátítása a stressz puffer készségek fejlesztéséhez (testedzés, társas kapcsolatok)
5. akut pszichés feszültség kontrollálásának megtanítása (relax)
6. új hiedelmek, szokások, struktúrák kialakítása

Stresszmenedzsment technikák intézményen belül

- *tréningek*:
 - időmenedzsment
 - kommunikációs vagy konfliktuskezelő
 - csapatépítés
- *szupervíziós csoportok* (de ne a főnök legyen a „szupervízor”)
- *rekreációs csoportok* (mozgás csoportok)

Példa: *időmenedzsment*

	sürgős	nem sürgős
fontos	I: határidős munkák	II: közös családi programok
nem fontos	III: fölösleges értekezletek	IV: TV nézés

cél, hogy megszűnjenek

Példa: problémamegoldás (LÉPCSŐ)

- L: leírni a problémát
- É: „észtorna”, megoldásokat gyűjteni
- P: próba, gondolatban kipróbálni és értékelni azokat (+ ill.-)
- CS: csinálni
- Ö: összejött?- értékelni, ha kell egy másikat kipróbálni

Példa: pszichoterápia

- kognitív-viselkedésterápia: szorongásos zavarok, depresszió, túlsúly, vérnyomásproblémák
- párterápia: párkapcsolati konfliktusok kezelése (pánikbetegség, vérnyomásproblémák)

Irodalom

- Edelwich, J.- Brodsky, A. *Burn Out*, Human Sciences Press, 1980
- Herr, E.L.- Cramer, S.H. *Career Guidance and Counseling Through the Life Span*, Glenview, 1988
- Clarkson, P. *Change in organisations*, Whurr london, 1995
- Linden, W. , *Stress management* (p. 38/.). London, SAGE Publication, 2005

Köszönöm a figyelmet!