

# Lelki egészségvédelem a kiégés ellen

Dr. Séllei Beatrix, egyetemi docens, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

## Absztrakt

Nehéz megfogni vagy pontosan azonosítani azt a pillanatot amikor a kiégés bekövetkezik. És bár nem okoz kifejezetten testi tüneteket, több országban már betegségnek is nyilvánították, mivel a kiüresedett érzelmi élet, az értelmetlennek és céltalannak tűnő mindennapok jelentősen rontják az életminőségünket.

A Budaörsi Pedagógia Napok keretében 90 perces workshopot tartottam, melyben a résztvevők megismerkedhettek a kiégés fogalmával, a kiégés tüneteivel és folyamatával, a rizikótényezőkkel, valamint azokkal a lehetséges eszközökkel és módszerekkel, amelyek segítségével megelőzhetik vagy megállíthatják ezt a folyamatot.

Jelen tanulmányban mind az elméleti, mind a gyakorlati, elsősorban prevenció oldal bemutatására kitérek. Ez a munka egy kivonatos változata a készülő MINDENNAPszichológia című könyvem Zsákutcák tematikus egységének, amelyben egy külön fejezetet szentelek korunk népbetegségének, a kiégésnek.

Kulcsszavak: kiégés, rizikó, prevenció

## Abstract

It is difficult to grasp or precisely identify the moment when burnout occurs. And although it does not specifically cause physical symptoms, it has already been declared a disease in several countries since the empty emotional life. This everyday life, which seems meaningless and aimless, significantly deteriorates our quality of life.

As part of the Budaörs Pedagogy Days, I held a 90-minute workshop in which the participants could learn about the concept of burnout, the symptoms and process of burnout, the risk factors, and the possible tools and methods that can be used to prevent or stop this process.

In this study, I will cover both the theoretical and practical aspects, primarily prevention. This work is an excerpted version of the Dead End thematic unit of my forthcoming book MINDENNAPszichológia, in which I dedicate a separate chapter to the popular disease of our time, burnout.

Key words: burnout, risks, prevention

## Bevezető

Amikor tartósan úgy érezzük, hogy semmihez nincs kedvünk, utáljuk a munkánkat vagy éppenséggel utáljuk az életünket, mindig csak azt várjuk, hogy eljőjön a következő nap és valahogy keresztülvoncsoljuk magunkat az adott napon, mert azt érezzük, hogy fáradtak vagyunk testileg, fáradtak vagyunk lelkileg, nincs energiánk az életünkhöz: ez a kiégés

állapota. De vajon hogyan tudjuk megkülönböztetni a kiégést egy stresszes, fárasztó időszaktól, hiszen a megélt érzések elsöre hasonlóknak tűnnek. Azonban, ha alaposabban megvizsgáljuk, rájövünk arra, hogy felismerhetőek a különbségek, és nem feltétlenül a stresszt kell okolni a háttérben.

### **A kiégéshez (is) vezető stressz kezdetben az életünk természetes része...**

Jönnek a különböző kihívások, amiket megtapasztalunk az életünkben, azaz a kicsi stresszek a mindennapjaink során, amelyeket legyőzve hatékonyan érezhetjük saját magunkat. Hétköznapi csoda. Telnek a napok, egyre jobb a teljesítményünk, hiszen gyakorlat közben fejlődik a stresszkezelés is. Legyőzzük az akadályokat, büszkéek vagyunk magunkra és felismerjük, hogy ez milyen jó nekünk. De nem vagyunk egyformák: van, aki több stresszt tud elviselni, sőt van, akinek több stresszre, több kihívásra van igénye és vannak olyan emberek, akiknek viszonylag alacsonyan van ez a küszöbhatár. Tehát nincs egy objektív demarkációs vonal az egészséges és a túlzott stressz között. Egészen biztos, hogy annak, hogy ha túl sok stressz ér bennünket, sok minden jön egyszerre, sok feladat tornyosul az életünk különböző területeiről vagy akár csak mondjuk egy - egy területen, mint a kiégés kapcsán leggyakrabban emlegetett munka, annak negatív következménye van. Viszont nagyon nehéz megmondani, hogy mennyi az optimális stressz, mennyi az, ami még éppenséggel tolja fölfelé és javítja a teljesítményünket és mi az, ami pedig már lehúzza bennünket. Egy konkrét határvonal megadása nélkül, alább olvashatóak a legfontosabb differenciálási kritériumok.

Amikor a túlzott stresszt tapasztaljuk meg, akkor nyakig benne vagyunk a munkában, izgat bennünket, érdekel, hogy a végére érjünk a feladatoknak, hogy a lehető legjobban csináljuk és ehhez képest amikor valaki már a kiégés felé közeledik, akkor pontosan azt tapasztalja meg, hogy teljesen mindegy mi lesz. Nem érdekli, hogy készen lesz-e, jó lesz-e. Azaz az érzelmek az adott területen teljes mértékben eltompulnak a kiégés esetén, miközben a túl sok stressz esetén a nagyon heves érzelmi reakciók vannak bennünk. A túl sok stressz esetén motiváltak vagyunk a feladat elvégzésére, csak éppen elfogy az energia, mert amikor nagyon sokáig felfokozott állapotban működünk, akkor egy idő után felemészítjük a szervezetünk tartalékait. Ehhez képest a kiégés esetében energiánk ugyan lenne, de nem érdekel bennünket, tehát nincs meg bennünk a motiváció, nincs meg bennünk a vágy a teljesítményre, arra, hogy meg tudjuk mutatni, hogy milyen jók vagyunk az adott területen. Amikor az ember elveszíti a lelkesedést egy életterületen, tehát az egész olyan kiüresedett, céltalanná válik és apatikusok leszünk, akkor idő után már semmi sem érdekel bennünket és ez szépen lassan át tud terjedni az életünk többi területére. Ez az érzelmi sivárság rontja az életminőségünket, s bár fizikai tüneteket továbbra sem okoz, mint mondjuk a túlzott stressz azért egy idő után mégis testi tünetekben, betegségekben, fájdalmakban jelenik meg. Ilyenkor gyakorlatilag a testünk bekapcsolja a vészvillogót és ezzel a vészriadóval megálljt tud nekünk parancsolni. A kiégést legtöbbször már csak a gödörnek az alján vesszük észre, ahonnan azt látjuk, hogy még innen is lenne lefelé, de azt sem tudjuk, hogy hogyan lehetne fölfelé menni, sőt már kedvünk sincsen igazándiból fölfelé menni és emiatt gyakorlatilag elengedjük a kontrollt az életünk fölött. Így is lehet élni egy egész életet, de a kérdés az, hogy vajon érdemes-e? A túlzott stressz viszont akár halálos lehet. Ezeket foglalja össze az 1. táblázat.

*1. táblázat Különbségek a túlzott stressz és a kiégés között*

<b>Túlzott mértékű stressz</b>	<b>Kiégés</b>
túlzott bevonódás a munkába	függetlenedés a munkától
túl heves érzelmek	tompa érzelmek
sürgetettség, hiperaktivitás érzés	reménytelenség és segítség nélküliség érzés
energiahiány	motiváció- és ötlettelenség
szorongásos betegedésekhez vezethet	apátiához és depresszióhoz vezethet
fizikai károsodást okozhat	érzelmi zavarokat okoz
halálos kimenetelű lehet	értelmetlenné teheti az életet

## **Mi tehát a kiégés?**

Alapvetően a kiégés kutatása a '90-es években indult meg erőteljesen, akkora lettek olyan tudományos eredmények, amik alapján azt lehetett mondani, hogy ez valóban egy betegség, amit például mondjuk Németországban népbetegséggé is nyilvánítottak, mert úgy tűnik, hogy az embereknek a legtöbb része az élete során legalább egyszer megtapasztalja. Több definíció is elfogadott ma arra a pszichológiában, hogy mi is a kiégés.

„Krónikus emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális és mentális kimerülés állapota, mely a reménytelenség, inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.” (Freudenberger)

„A kiégés egy elvárásokból fakadó, munkával kapcsolatos diszfóriás és diszfunkcionális állapot egy major pszichopátiával nem rendelkező személy esetében, aki (1) valaha adekvát és hatékony teljesítményt nyújtott ugyanazon munkában, és aki (2) nem fog felépülni megelőző állapotába külső segítség vagy a környezet megváltozása nélkül.” (Schaufeli)

Három nagyon fontos pont van ezekből a definícióból. Az egyik, hogy valamilyen krónikus, tehát hosszan tartó érzelmileg is megterhelő stresszes helyzetből indul ki. A másik, hogy a kiégés tulajdonképpen egyfajta kimerülés, amikor elvesznek az energiaforrásainak, amikor mindent elhasználtuk: a fizikai, az érzelmi és a mentális, tehát a kognitív erőforrásainkat is. A harmadik, hogy amikor már teljesen reménytelenek vagyunk, bármire képtelenek érezzük magunkat, akkor előjöhethet belőlünk egy ellenséges, negatív attitűd a világgal kapcsolatban. Minél hamarabb vesszük észre a kiégés eme jeleit, annál könnyebb kijönni belőle.

## **A kiégés tünetei**

A kiégés legfőbb tünetei 4 területen jelenhetnek meg az életünkben. Ahányan vagyunk, mindannyian egy picit másképpen tudunk figyelni magunkra. Vannak, akiknek a *fizikai, a testi* állapotával sokkal könnyebb kapcsolódni: hamar észreveszem például hogyha indokolatlanul fáradt vagyok, hogyha sokkal többet szeretnék aludni, hogyha nincs erőm fölkelni reggel, hogy munkába menjek, hogy sokkal kisebb hatásokra könnyebben megbetegszem, míg máskor le se lehetett dönteni a lábamról, most megfúj egy szellő és 2 hétre ágynak esek, tehát elkezdenek betegségek megjelenni nálam. Talán, ami a legfontosabb és amire a munkaadók is oda szoktak figyelni, hogy az embernek lecsökken a teljesítménye, mivel egy motivációs hullámvölgybe kerülünk az elején legalábbis a kiégésnek és ez a

motiválatlanság, a nem érdekel a munkám hozzáállás, egy idő után azt fogja okozni, hogy csak túl akarom élni a munkanapot oda teszek valamit, hogy azért mégse rúgjanak ki. Vannak olyanok is, akik figyelnek ugyan a fizikai jelekre is, de könnyebben tudnak kapcsolódni a saját *belső, érzelmi* világunkhoz. Itt az első tapasztalás, hogy erőteljes szorongást élünk meg amiatt, hogy akarom-e én ezt csinálni? Jó-e ez nekem egyáltalán? Van-e bármilyen más lehetőségem? És ezzel egy folyamatos negatív érzelmi spirálba kerülünk bele, amiben jellemző az örömtelenség és nincs, ami vigyen előre bennünket. A következő stádium, egyfajta *belső ürességnek* az érzése, hogy idáig olyan jól voltam, tudtam, hogy mit szeretnék elérni és most hiába akár lehet, hogy lépdelek is azon az úton, ami a célom felé megy, mégsem tud örömmel eltölteni, egyszerűen nincsenek sikerélményem vagy nem tudom megélni azokat a sikerélményeket, tehát nagyon üressé válik az érzelmi életem egy-egy területen. Ahogyan a fizikai tünetek esetében is az utolsót a munkahelyen veszik könnyebben észre, ugyanúgy az érzelmi tünetek esetében is sokszor a munkatársak vagy a vezetők veszik észre azt, hogy a fentiek következtében nagy mértékben lecsökken az empátia, tehát hogy már nem érdekel, hogy az én munkámtól hogyan függ másoknak a munkája. Nincs kedvem vagy akarásom arra, hogy beleéljem magam a másinak a helyzetébe. A tünetek harmadik csoportja *viselkedéses jellegű*. Ezeket gyakorta nem is magunk vesszük észre, hanem a környezetünkől kapunk rá visszajelzést. Ilyen tünetek például hogyha valaki cinikussá válik a visszajelzések kapcsán vagy éppen süket a világra, teljesen bezárkózik és visszahúzódik mindenféle visszajelzések, interakciók elől, hogy a legkisebb energiabefektetéssel túlélhesse a napot. Ide tartozik még a folyamatos negatív, pesszimista hozzáállás is, ami mind a sikerélményeket, mind a motivációt, mind a céljainkat, mind az önbecsülésünket alá tudja ásni. A negyedik tünetcsoportot azok veszik észre hamarabb, akinek a gondolataikhoz, attitűdjeikhez, benyomásaikhoz könnyebb kapcsolódni. Ez az úgynevezett *mentális* tüneteknek a csokra. Itt elsőként azt tapasztaljuk meg, hogy hirtelen feledékenyek leszünk, például valami hiába van felírva a naptárunkban, hiába jön róla emlékeztető e-mail, hogy ott kellene lennünk azon a megbeszélésen: teljesen elfelejtettük. Ez azt mutatja, hogy elveszítette a fontosságát. Ez a munkától való érzelmi függetlenedés első olyan lépcsőfoka, amit könnyen be lehet azonosítani saját magunknál és ahonnan még viszonylag könnyen vissza lehet fordulni. Erőteljesebb tünet például az alvászavar, ami összefügg a túlzott stresszel is, hiszen hogyha az emberen nagyon sok nyomás, amihez társul az általános érdektelenség és céltalanság érzése, akkor hiába érzem magam nagyon enerváltan és nagyon fáradtnak, órákon át nézem a plafont elalvás helyett. Igazából semmi nem jár a fejemben semmi nem gondolkodok, de ott van az a szorongás, nyomás, és az energiahány, hogy gyakorlatilag már aludni sincsen erőm, mert annyira nem érdekel az egész, olyan szörnyű az életem, hogy semminek nincs értelme.

Ezek legtöbbször egyszerre jelentkeznek, és ahogyan összeadódnak, sok apró sikertelenséget, negatív érzést élünk meg, ily módon lassan teljesen elveszítve nem csak a világba vagy az értelmes életbe, hanem a saját magunkba vetett hitünket is. Ezzel elveszítjük a magabiztosságunkat, az önbizalmunkat, és nem tudjuk, hogyan lehetne ezt megváltoztatni. Mert ahhoz, hogy a kiégést vissza tudjuk fordítani sok lelki erőre van szükségünk, ugyanis tulajdonképpen meg kell teremteni magunknak egy olyan új perspektívát, ami érdekelhet bennünket és ehhez hozzárendelni a megújított *belső* motivációt.

## A kiégés folyamata

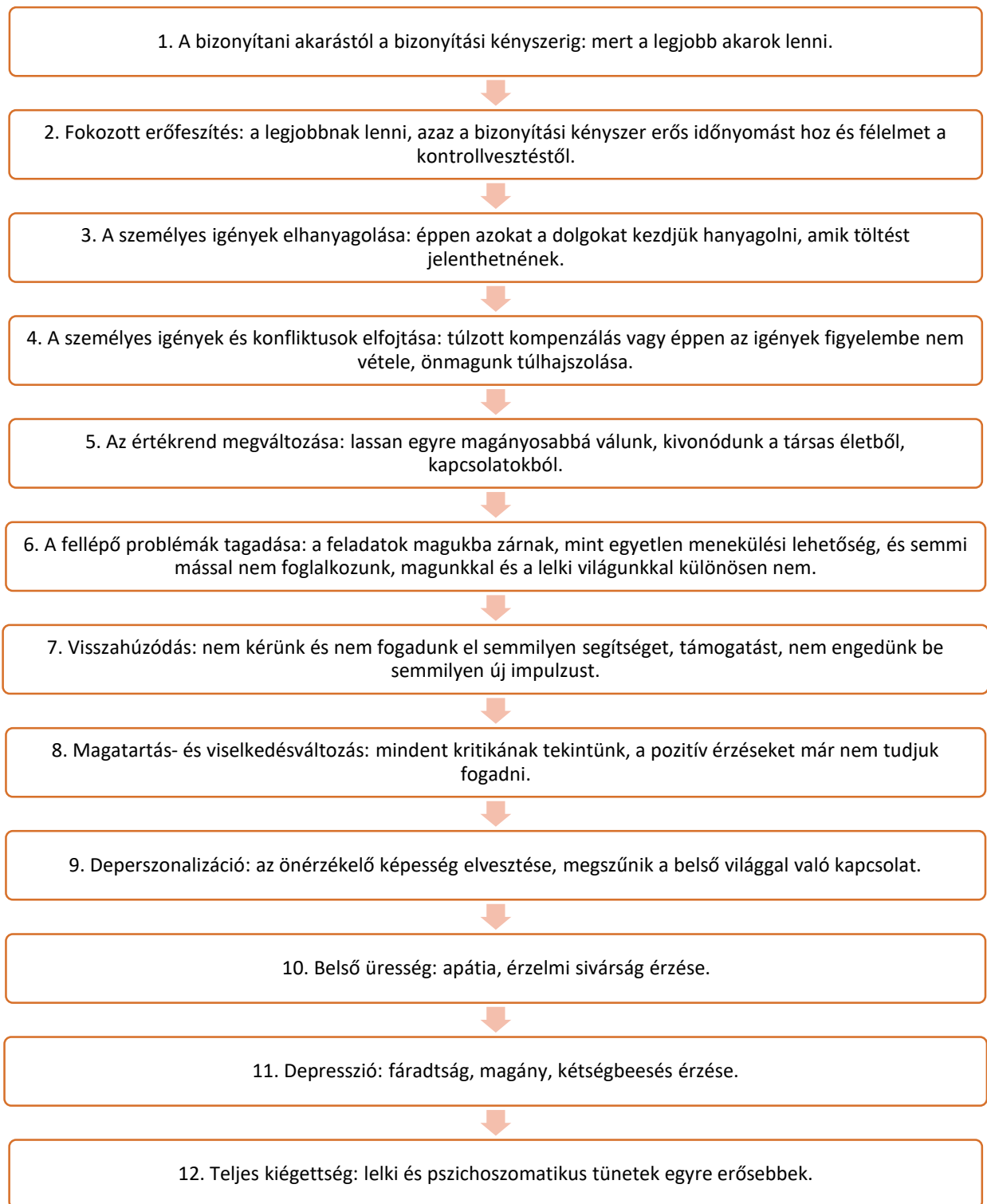
Az egyik legklasszikusabb elmélet Maslach nevéhez fűződik, ami azt mondja, hogy egymásra rakódik az érzelmi kimerülés, tehát nem érdekel igazándiból a munkám és az, hogy deperszonalizálódok, tehát hogy függetlenítem magam teljes mértékben a munkámtól és azt csak egy szükséges rossznak tekintem, majd ennek következtében megjelenik az a fajta teljesítménycsökkenés, amit a környezetünk is észrevesz.

Ehhez képest egy kicsit más Pines és munkatársai elmélete, ami azt mondja, hogy először a fizikai, az érzelmi és a mentális területen egy óriási indokolatlan fáradtság jelenik meg bennünk, majd azt érezzük, hogy magunkra maradunk ebben a fáradtságban, tehát hogy látszólag különösebb dolog nem indokolja, hogy belülről ennyire rosszul érezzük magunkat és éppen ezért elkezdünk bezárkózni, nem osztjuk meg másokkal, hogy nekünk ilyen nehézségeink vannak, ennek következtében egyre kevesebb segítséget kapunk, és végül lecsökken a motivációnk, a lelkesedésünk és eljuthatunk odáig, hogy elveszítjük az életbe, a világba, a boldogulásukba és a saját magunkba vetett hitünket.

Cherniss elmélete ezekhez nagyon hasonló folyamatszinten, de ő még ide veszi a túlzott stresszt is, mint kiinduló pont a folyamatban. Szerinte tehát jön a stressz, azt érzem, hogy nem tudom kezelni, elfogytak az erőforrásaim, aztán azt, hogy nem is akarom valójában kezelni, aztán azt, hogy a stressz tulajdonképpen mindent betölt és az egész életem üres és céltalan.

Ha egyetlen munkamodell kellene felírni a kiégésre, az így nézne ki:

A kiégés folyamata (tizenkét lépcsős folyamatként írják le, a stádiumok között nincs éles határ. A szakaszok élethelyzettől és személyiségtől függően különböző intenzitással jelentkezhetnek.)



1. ábra A kiégés folyamata

## Bárki kiéghet

A kiégés gyakorlatilag bárkit veszélyeztet. Először a segítő szakmákban ismerték fel ezt a jelenséget, mostanra azonban kiderült, hogy nem szakmaspecifikus, inkább a szerepeinkhez kapcsolódik, azaz nem csak a munka területén jelenik meg, hanem akár kiéghetünk az anyaságban, a tanulásban vagy egy Facebook csoport adminisztrálásában is. A kiégést legtöbbször olyan emberek tapasztalják meg, akik korábban teljesen egészségesek voltak. Tehát ahhoz, hogy valaki a kiégés állapotába kerüljön, nincs arra szükség, hogy bármilyen fajta pszichés megbetegedésre hajlamos legyen viszont nagyon fontos az, hogyha valaki belekerül ebbe a helyzetbe akkor a lehető leggyorsabban megpróbálja segítséget szerezni magának, ami egy szint után elkerülhetetlen, hogy professzionális segítség legyen.

Egyszer-egyszer bárki érezheti, hogy de jó lenne ma egy kicsit ellógni a munkából, de ha ez viszonylagos rendszerességgel eszünkbe jut vagy akár gyakorta meg is tesszük, akkor érdemes kicsit több figyelmet fordítani annak a megvizsgálására, hogy a megfelelő helyeken, szerepekben vagyunk-e, illetve saját magunkat és a környezetünket is megvizsgálni.

## Egyéni rizikótényezők

- introvertált személyiség: minél inkább introvertált valaki, annál veszélyeztetettebb a kiégése, mert kevésbé osztja meg, ami őt nyomasztja. Egy extrovertált embernek, ha valami baja van, elmeséli másoknak, kimentillálja valakinek. Eközben az introvertált emberek nehezebben tudnak kapcsolódni másokhoz, nehezebben találják meg akár azokat a segítőköt, akikhez fordulhatnának.
- szenzitivitás: a nagyon nagy fokú érzékenységnek és a folyamatos másokra való hangolódásnak, illetve az állandó empátiás készenlétnek meg lehet az a hátránya, hogy óhatatlanul is magára veszi az ember mások problémáit, ily módon többszörösére nő a megélt stressz, mert a saját kérdéseink mellé mások problémái is belekerülnek.
- idealista hozzáállás: akik szeretnék megmenteni a világot, és nagyon lelkesen vetik bele magukat egy új munkába vagy akár egy új munkahelybe vagy egy új szerepbe, azokat fenyegeti az a veszély, hogy a legtökéletesebben akarják csinálni. Elméletben mindenre felkészült és aztán lehet, hogy a valóságban valami más lesz. Minél nagyobbak ezek a fajta elvárásaink, annál inkább elképzelhető, hogy csalódnunk fogunk benne. Ez elindíthat kiégéshez.
- szorongás: minél inkább szorongó valaki személyisége, tehát minél alacsonyabban van az a küszöb, amitől már elkezd aggódni, annál veszélyeztetettebb a kiégésre.
- megszállottság, munkaalkoholizmus: amikor valamiben nem tudjuk meghúzni a határt, és éjjel is dolgozunk, mindig a munkán jár az eszünk, akkor is amikor szabadidőnk lenne, ezek olyan veszélyeztető tényezők, amik egy ideig nagyon jónak tűnnek, sőt a munkaalkoholizmus nagyra értékelt és legitimnek számít, de valahol mégis függőség. A munkahelyi vezetők nagyon örülnek, hiszen végre valaki, akit lehet terhelni az utolsó pillanatig, mert ő maga is ezt élvezi, viszont egy idő után a másik oldalon ez be fogja nyújtani a számlát és azt a fajta érzelmi kiüresedést fogja

maga után hagyni, hogy utána már nem tudjuk élvezni például azt a rengeteg pénzt, amit megkeresünk a sok- sok túlórával.

- perfekcionizmus: a tökéletesség iránti vágy esetében nem tudjuk elengedni a munkát, gyakran indokolatlanul sokat kattogunk rajta, és ez a kapcsoló egy idő után átkattan oda, hogy egyáltalán nem érdekel bennünket.
- nem: a férfiak veszélyeztetettek a kiégésre, mint a nők. Hasonlóan az introvertált emberekhez, ők is kevésbé beszélnek a problémáikról.
- életkor: azt gondolhatnánk, hogy minél több időt töltött el valaki a pályán, annál veszélyeztetettebb a kiégésre, de a kutatások szerint, részben a fenti tényezők miatt a fiatalok vannak a leginkább veszélyben
- családi állapot: az egyedülállók veszélyeztetettebbek a kiégésre, mert gyakran nincsen mögöttük olyan társas támasz, akinek elmondhatnák a gondolataikat, aki ott áll mellettük, továbbá egy boldog családi életből sem tudnak töltekezni, amikor a munkában elkezdenek elfogyani az erőforrásaik

Az egyéni oldal mellett nem szabad figyelmen kívül hagyni magával a munkával kapcsolatos veszélyeztető tényezőket sem. Ezekre munkavállalóként is oda lehet figyelni, bár csapatvezetői vagy cégvezetői szinten többet lehet tenni, különösen preventív jelleggel, azaz megelőzni vagy megszüntetni ezeket a körülményeket, hogy ne égjenek sorozatosan ki az emberek.

- munka túlterhelés: a munka a mennyisége, azaz egységnyi idő alatt az elvárás betartható-e? Lehetnek húzósabb időszakok, de folyamatosan túlhajszolni az embereket nem lehet.
- személy-munka összeillés: ez a pályaválasztással függ össze, tehát részben egyéni tényező is, hogy mennyire vagyunk jó helyen a szakmákban. Minél inkább az önismeretünkre hagyatkozunk a pályaválasztáskor és nem külső tényezőkre, annál védettebbek vagyunk a kiégéssel szemben is.
- szerepekkel kapcsolatos kérdések: nem mindegy mennyire tudjuk a munkahelyi és a magánéleti szerepeiket összeegyeztetni, meghatározni bennük a prioritásokat, hogy nem kell mindenhol mindig 1000%-ban teljesíteni. De az sem mindegy, hogy magában a munkahelyi szerepükben miként vagyunk benne, van-e elég eszközünk és információnk, egyértelmű-e a kommunikáció.
- visszajelzések: fontos, hogy milyen visszajelzéseket kapunk, hogy mennyire számíthatunk a vezetőkre, mennyire bízhatunk meg bennük, hogy elhisszük-e azt, hogy ha támogatásra van szükségünk akkor valóban támogatni fog bennünket.
- atipikus munkavégzés: ez egy kétélű fegyver, van akinek előny és van akinek óriási stresszforrás. Ehhez járul hozzá, hogy home office esetén mennyire figyelik meg például a munkaadók azt, hogy mit csinálunk, hogyan mérik a teljesítményüket, mennyire monitorozzák azt, hogy konkrétan mivel töltjük az időnket - ezek a kontrolláló tényezők mind szorongásforrások lehetnek.
- túlmunka felértékelése: a munkaalkoholizmus terjedésével, az ember aki egyszerűen csak elvégzi a munkát az adott időintervallumban, már szinte dicséretet se érdemel, tehát onnantól kezdve számít valaki, hogy több plusz munkát vállal vagy másodállást keres. De ezek merítik az erőforrásokat.



## Lelki önvédelem

Nincs olyan terület, olyan szerep a hobbitól, a családon vagy a munkán át, ahol potenciálisan ne lehetne kiégni. Az egyéni felelősségvállalás mellett azonban fontos tudatosítani, hogy nem mi, egyes egyének vagyunk azok, akik ennyire sérülékenyek és veszélyeztetettek vagyunk, hanem napjainkra a kultúra, a társadalom és a gazdaság olyan irányba formálódott, amire nem voltunk berendezkedve. Nem erre készítettek fel minket a szüleink, nincsenek mintáink arra, hogy mit kellene olyan helyzetekben viselkedni és töltekezni, amikor általános a lelki kimerültség, a gazdasági érdektelenség, alacsony a társas támogatottság, nincsenek olyan családi vagy kulturális szokások, amire az ember stabilan támaszkodhatna. Messzire vezető filozófiai kérdés, hogy hogyan lehetne a gazdaságot, a társadalmat, a kultúrát, az oktatási rendszert, a politikát és a többi megváltoztatni ahhoz, hogy jó legyen, de arra nincs vagy csak kevés ráhatásunk van.

Addig is, amíg a kultúrát, a társadalmat nem tudjuk megváltoztatni, tehetünk saját magunkért, hogy megelőzzük a kiégést. Az ehhez szükséges elveket, lépéseket és technikákat mutatjuk be alább.

- önreflexió: figyelni saját magunkra jó dolog. Ez nem nyavalygás, nem nárcizmus, hogyha az ember figyel, elemzi saját magát. Inkább az a luxus, ha elengedjük magunkat, és nem figyeljünk oda a testi, lelki és az érzelmi életünkre és szükségleteikre.
- semmittevés: fontos találni magunknak egy olyan időszívet, lehetőleg minden napban, amikor nem csinálunk semmit. Tehát tényleg unatkozunk. Furcsán hangozhat, de azt is meg kell tanulni, hogy unatkozzunk, mert ez azt jelenti, hogy ha képes vagyok unatkozni, akkor egy kicsit le tudom kapcsolni az agyamat, és nem zakatolnak ott a munkahelyi és a magánéleti kérdések, nincs ott semmi. Az ember ül a kanapén néz maga elé, látszólag nem csinál semmit, de nagyon sokat tud adni. Erre találták ki a hollandok a niksen fogalmát.
- énidő: fontos, hogy legyen valami töltő idő, amit dedikáltan arra szánok, hogy most valami olyat csináljak, ami nekem jó, a tartalma tetszőlegesen megválasztható a gyertyafényes fürdőtől a süteménykészítésig.
- határok: fontos, hogy legyenek meg a szabályaink és ezekhez a tartjuk magunkat, például hogy meddig dolgozok vagy legalábbis meddig mutatom másoknak, hogy elérhető vagyok. Ha bennem pontosan meg van ez a szabály, akkor könnyebb mások felé is kommunikálni. Sokszor nem is gondolnánk, milyen könnyen elfogadják ezt mások, és a rólunk alkotott benyomásuk emiatt nem változik. Mi pedig ezzel együtt elfogadjuk, hogy nem vagyunk nélkülözhetetlenek. A határok szolgálják a munkamagánélet egyensúly fenntartását.
- kontroll: gyakran azt érezzük, hogy nincsen elég kontroll a kezünkben, nem tudjuk irányítani a nagyobb folyamatokat. De lehet ezt kicsiben gyakorolni, egy meghatározott területen, és ha már szilárd a meggyőződés, hogy van ráhatásom a dolgokra, akkor át lehet transzferálni a munkába. Például bevezetek egy napirendet vagy rendet rakok a könyvespolcokon. Apróságok, de ezekből jön vissza az érzés, hogy én vagyok a saját életemben a főnök, én diktálom a szabályokat, akármennyire szeretnék mások beleszólni, én vagyok az egyetlen, aki el tudja dönteni és felelősséget tud vállalni azért, hogy mi is lesz velem. Amikor egyik életterület átcsúszna a másikba, azt ezzel az erővel tudjuk megakadályozni: akármennyire tetszik az a

mondat az éppen olvasott könyvben, ne másoljam át az éjszaka kellős közepén a prezentációba, mert most nem annak van az ideje, és ugyanígy fordítva, ha otthonról dolgozom és a gyerekek közben játszani szeretne velem, arra is tudjam azt mondani, hogy most nem. Természetesen kell ebben is valamennyi rugalmasság, de saját magunkat védjük a legjobban azzal, ha időt szánunk arra, hogy felállítsuk és tartsuk ezeket a határokat.

- együttérzés saját magunkkal: az érzelmi kiüresedés, eltávolodás és a szorongás megelőzéséhez kell az, hogy ne legyünk túl szigorúak magunkkal. Míg a perfekcionista hozzáállás és a munkaalkoholizmus egyenes út a kiégés felé, addig ha egy picit lejjebb tesszük a mércét, akkor egyrészt könnyebb sikereket elérni, másrészt kevésbé terhel meg bennünket, harmadrészt sokkal kevesebb okunk és erőnk lesz arra, hogy ostorozzuk saját magunkat hogyha valami nem sikerült. Ez is egy tanulási folyamat, hogy jó fejek legyünk saját magunkkal. Nagyon sokszor nem is kell az, hogy a főnökünk kritizáljon bennünket, mert magunk vagyunk a saját legeslegnagyobb kritikussaink. Gyakorolni kell azt a fajta belső beszédet, amiben nem leértékeljük magunkat, hanem becsüljük az erőfeszítéseinket.
- saját célok: mindaddig, amíg mások céljaiért dolgozunk és nem érezzük a belső motivációt, akkor minden akadály nagyobbak tűnik, ha viszont meg van a belső motiváció, akkor valahogy az egész út a cél felé sokkal gördülékenyebb, és ott van a sikerélmény a végén, ami kell ahhoz, hogy a motiváció önfenntartóvá váljon.
- tervezés: az idő strukturálásában nagyon fontos a tervezés. Ehhez készíthetünk heti beosztást vagy napi teendőlistát. Viszont fontos, hogy ezekben helyet kapjanak az érzelmi töltések vagy a stresszkezelő technikák is, még ha csak apróságokról van is szó.
- fejlődési szemlélet: néha előfordul, hogy akármennyire küzdünk, és úgy érezzük, hogy kihoztuk a lehetőségekhez képest a helyzetből a legtöbbet, mégis kudarcot vallottunk. Szemléletmód kérdése, de tulajdonképpen egy kudarc az egy visszajelzés. Ha nem sikerült valami, akkor most van lehetőségem arra, hogy fejlődjek, és eltegyem belőle a tapasztalatot, hogy legközelebb jobban csinálhassam.

A fentiek gyakorlása egyfajta lelki egészségvédelem, ami föltölti a pozitív érzelmi raktárt és ad egy elsődleges védelmet. De nem mindenki olyan proaktív, hogy már a prevencióban is erőfeszítéseket tegyen. A második lépcső az, amikor elindulunk a krónikus érzelmi megterheléssel a kiégés lejtőjén, és hogyha ilyenkor nem figyelünk oda magunkra, akkor gyűrűzik tovább a folyamat a teljes kiégettségig. Ez a folyamat az 1. ábra 1-8 pontja, de ilyenkor is lehet még egyéni szinten tenni valamit.

- Az első, amit megtehetünk, hogy azonnal hagyjuk abba azt, ami ennyire szörnyű nekünk. Nem biztos, hogy örökre hátat kell fordítani, beadni a felmondásukat és továbblépni, de legalább egy kicsi időre valami teljesen mást kell csinálni. Ha egy íróasztalnál ültünk, akkor kimenni a természetbe. Hogyha idáig számokkal foglalkoztunk, akkor kézműveskedjünk, de ne gondolkodjunk. Tehát legyen valami, ami a szöges ellentét, amitől egy kicsit levegőhöz jutunk és nem pedig a bezártságot és beszorítottságot éljük meg.
- Fontos, hogy foglalkozzunk a pszichés immunrendszerünkkel, ami véd minket a krónikus stresszekkel szemben. Sőt segíthet nekünk abban, hogy akkor amikor nehéz

helyzetben vagyunk, ne összeroppanjunk a stressz alatt, hanem még fejlődni, növekedni is tudjunk ezekből a helyzetekből. Ez a rendszer különböző képességekből és személyiségvonásokból áll. Benne van az optimizmus, vagy az hogy képesek legyünk társas támogatást keresni, nyújtani és elfogadni. Benne van az, hogy szinkronban legyünk tehát, hogy mindig csakis és kizárólag arra figyeljünk, amit ott éppen csinálunk. Olyan lelki erőforrásainkkal van tele, amiket mind-mind tudunk fejleszteni és aminek a segítségével, azt tudjuk megtapasztalni, hogy vannak erőforrásaink, és több eszköz van a zsebünkben, amivel ki tudunk törni hogyha egy mókuskerekbe kerültünk bele.

- Ahhoz, hogy megálljunk a lejtőn, elengedhetetlen, hogy jelen tudjunk lenni az életünkben. A mindfulness, a tudatos jelenlét segítségével vissza tudjuk szerezni az érzelmi kapcsolatot az életünkkel, azaz ott tudunk lenni abban az adott pillanatban és meg tudjuk tapasztalni, hogy például mi az, amin változtatnunk kell ahhoz, hogy jobban tudjuk érezni saját magunkat.
- Ilyenkor már elengedhetetlen használni a szociális a társas erőforrásainkat, azt a fajta védőhálót ami körülöttünk van, mint a család, barátok, ismerősök. Bárki, ahonnan tudunk ilyenkor támogatást nyerni vagy megtartást kapni, az mind tölteni fog bennünket.
- Furcsának hangozhat, de kifejezett figyelmet kell arra fordítani ilyenkor, hogy az alapszükségleteinket ne hanyagoljuk el. Azaz együnk eleget és egészségeset, legyen megfelelő folyadékbevitel, mozogjunk és aludjunk eleget.

Van azonban a kiegészítés folyamatában egy olyan pont, ahol már sokkal gyorsabb és hatékonyabb, hogyha az ember keres egy professzionális segítőt saját magának, és az ő vezetésével tudja újra felfedezni és feltölteni azokat a belső erőforrásokat, amiknek a segítségével ki lehet mászni a kiégés a gödréből. Ez az 1. ábra 8-12. lépései.

Amikor az érzések nem jönnek vissza, hiába keresi az ember egyedül, barátokkal vagy segítőkkel, akkor sem kell örökre benneragadni ezekben a helyzetekben. Ilyenkor egy intenzív környezetváltással vagy munkahely-, de legalább munkakörváltással, új foglalkozás megtanulásával lehet ezen változtatni.

## **Zárszó**

Egy enyhébb lefolyású kiégés 3-5 hónapig tart, súlyosabb formában akár egy évig is. Sőt, le lehet élni egy egész életet is kiüresedetten, de a kérdés az, hogy érdemes-e. Annak a felismerése, hogy baj van, tudja megadni az első óriási lendületet ahhoz, hogy változtatni tudjunk. Az eszközök, a technikák, a társas segítők nincsenek is olyan messze tőlünk, ha már ismerjük a rendszert.

Egy olyan workshop, amelyen a kiégés szekció résztvevői dolgoztak, megadja az elméleti és a technikai keretet ahhoz, hogy hogyan lehet a motivációt megtartani vagy felkelteni, ha elveszett, és miként tudjuk a kiürült érzelmi tartalékokat feltölteni. 90 percnyi intenzív, vezetett és fókuszált foglalkozás önmagunkkal a kiégésre reflektálva képes az 1. ábrán ismertett folyamatban lassulást vagy megállást, vagy akár teljes visszafordulást is okozni a kiinduló állapottól függően.

## Felhasznált irodalom

- Fekete S. (1991) Segítő foglalkozások kockázatai - helper-szindróma és burnout-jelenség. *Psychiatria Hungarica*, 6., 17-29.
- Irinyi T., Németh A. (2011): Egy burnout egészségfelmérés és az azt követő beavatkozás eredményei. *IME* 10(1), 25-28.
- Kollár Cs. (2014): A munkahelyi kiégés (burnout szindróma) elméleti megközelítése, kutatási irányai és közgazdaságtudományi aspektusa. *Fluentum*, 1(3), 1-19.
- Kovács M. (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *Lege Artis Medicinæ*, 16(11), 981-987.
- Mihálka M. (2015): A kiégésről – nemzetközi és hazai kutatási kitekintés. *Acta Sana*, 10(2), 7-18.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001): Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52., 397- 422.
- Maslach, C., Leiter M P. (2008): Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Ónody S. (2001): Kiegészi tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. *Új Pedagógiai Szemle*, 51(5), 80-85
- Petróczi E., Fazekas M., Tombácz Zs., Zimányi M. (1999): A kiégés jelensége pedagógusoknál. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 54(3), 429-441.
- Petróczi E., Fazekas M., Tombácz Zs., Zimányi M. (2001): A kiégés jelensége pedagógusoknál. *Új Pedagógiai Szemle*, 6., 127-139.
- Pikó B., Piczil M. (2002): Megküzdési (coping) stratégiák és a társas támogatottság összefüggése az ápolónők egészségi állapotával. *Pszichológia*, 22(4), 437-447.
- Salavecz Gy., Neculai K., Jakab E. (2006): A munkahelyi stressz és az énhatékonyság szerepe a pedagógusok mentális egészségének alakulásában. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*. 7(2), 95-109.
- Schaufeli, W.B., Buunk, B.P. (2003): Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In: Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L. (eds.): *The handbook of work and health psychology*. John Wiley & Sons Ltd.
- Takács I. (2006): A munkahelyi stressz és a kiégés. In: Juhász M., Takács I. (szerk.): *Pszichológia*. Typotex Kiadó, Budapest. 101-109.
- Torma B. (2013): Pedagóguspályák – Utak és lehetőségek a kiégés és szakmai kiteljesedés között. *Alkalmazott Pszichológia*, 3., 7-25.