

TAMOP – 2.4.5-12/7 2012-0062

**ÜZLETVITEL A GYAKORLATBAN AZ
ILPEA MUNKATÁRSAINAK
17.TANEGYSÉG**

**A burnout tünetei és veszélyei,
a beavatkozás lehetőségei
és módszerei**



- **Úgy érzi, hogy túl sok az elvárás a munkában?**
- **Nem kap elegendő támogatást a munkahelyén?**
- **Fizikailag kimerült?**
- **Mindig fáradt?**
- **Nem figyel kellően a gondozottakra?**
- **Gyakran gondolja, hogy többet nem bír produkálni?**
- **Elvesztette a munkája iránti lelkesedését, holott korábban szerette?**
- **Rossz reggel arra ébrednie, hogy új munkanap kezdődik?**
- **Nem elégedett a vezetőjétől kapott útmutatással és támogatással?**
- **Rossz arra gondolni, hogy még 10 év múlva is ugyanezt fogja csinálni?**



Burnout = kiégés

(Freudenberger 1974)

Munkából származó mentális ártalom.

Krónikus emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális 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.

1) Érzelmi kimerültség

2) Deperszonalizáció (cinikus, elszemélytelenedett viszonyulás a kliensek/ gondozottak iránt),

3) Teljesítménycsökkenés

Egy folyamat végállomása, a kezdeti jelek nem könnyen észrevehetőek

Csak az tud kiégni, aki előtte „égett” a munka iránti lelkesedéstől(?)

Ha szeretnénk, hogy égjen a tűz (a lelkesedés, elkötelezettség fennmaradjon): táplálni kell!

Burnout: a személyiség és a környezet kölcsönhatása eredményeképpen keletkezik



A burnout egy hosszú folyamat végállomása

Elköteleződés ----- Burnout

Energikusság

Kimerültség



Bevonódás

Elidegenedettség



Hatékony-
ság

Teljesítmény-
csökkenés





A munkába bele lehet betegedni?

Túl sok munkahelyi elvárás =>

Túl sok munkahelyi stressz és
konfliktus =>

Túl sok frusztráció =>

Túl nagy érzelmi megterhelés =>

Túl kevés támogatás =>

= Mindennapos apró krónikus
stresszek !

Megpróbál több energiát / időt
befektetve megfelelni

Kimerültség => állandósodik =>
krónikus kimerültség: alvászavar,
fejfájás, testi tünetek
érzelmi kimerültség.

Feledékenység, koncentrációs
nehézség

Közöny, fásultság, depresszió,
energiátlanság, cinizmus, unalom
(védekezés).

A munka öröme elvész,
értéke megkérdőjeleződik

Negatív attitűd a gondozottak, a
munkatársak, a hivatás iránt

Csökkenő erőfeszítés, minőségromlás

Reménytelenség, szenvedés, averzió

Bűntudat. Valódi veszteségek.



Kik veszélyeztettek a kiégésre?

Általános átváltások, segítő foglalkozások:

Egészségügyi dolgozók: orvosok, ápolók, szociális munkások, tanárok, rendőrök, jogászok, szociális szakmákban dolgozók

Miért?

Nem számszerű teljesítménymutatók, hanem minőségi mutatók

Társas kontextusban, közvetlen **emberi kapcsolatban** dolgozunk, ami komplex **érzelmi igénybevétellel** jár

Az emberi kapcsolatok, a gondoskodás minőségét rontja a krónikus stressz, kimerültség: => az empátiás kapacitás kimerül

=> közöny, dehumanizált viszonyulás

Egyesekre a pályájuk elején jellemző a túteljesítés, túlzott bevonódás, önfeláldozás, kliensekkel való túlazonosulás. Idealisztikus világmegváltó reményekkel kezdi a munkát és alábecsüli a saját sérülékenységét

Mik a felelős munkahelyi tényezők?

Túl hosszú munkaidő, túl nagy (vagy túl alacsony) elvárások,
Nem megfelelő munkafeltételek (eszközhiány, túlóra, hosszú műszak)

Alacsony fizetés

Kedvezőtlen kliens/ személyzet arány

Kérdéses megbecsülés a kliensek, hozzátartozók, társadalom részéről

Megfelelő szakmai képzettség hiánya

Állandó sürgettség, szoros időhatárok

Szerepbizonytalanság, szerepkonfliktusok

Tisztázatlan elvárások

Direkt emberi kontaktusban dolgozóknál a speciális érzelmi elvárások:
empátia, személyes gondoskodás, sérült gondozottak támasztotta
speciális nehézségek

Karrierlehetőségek hiánya

Kiégett munkatársak

Vezetőség, munkatársak nem eléggé együttműködők és támogatók

Mik a felelős munkahelyi tényezők?

Autonómia, munkával kapcsolatos kontroll hiánya: hiába észleli a problémát, a probléma megoldása nem a dolgozó kezében van. Nincs választási, döntési lehetőség, szigorú szabályok, saját szempontjaikat nem érvényesíthetik => kevésbé érzik „saját ügynek”

Nincs visszajelzés a teljesítmény minőségéről

Kevés az elismerés és a siker => leértékeli a dolgozót és a munkát, elveszi a jól végzett munkából fakadó büszkeséget

Kedvezőtlen munkahelyi légkör: igazságtalanságok (munkaterhelés, fizetés, jutalom, előléptetés), s az igazság nem mondható ki.

A jó közösséghez tartozás, kölcsönös megbecsülés, bajtársiasság érzése hiányzik. Izoláció vagy személytelen kapcsolatok, harag, ellenségesség

Konfliktusok a munkatársakkal, vezetőkkel, gondozottakkal, gondozottak hozzátartozóival



Mik a felelős munkahelyi tényezők?

Értékütközés; az intézmény deklarált céljával ellentétes gyakorlat
Az ellenőrzés nem megfelelő módja, stílusa, merevsége
Szervezetten belüli kommunikáció elégtelensége
Bizonytalan a munkahely, kiszolgáltatott a dolgozó





Egyéni tényezők: kisebb a jelentőségük, mint a munkahelyi tényezőknek

**A család és a szakmai karrier összeegyeztetésének nehézségei,
különösen nők esetében.**

Túl nagy terhek, felelősség a privátszférában => fáradtan kezdi a munkát

A privát szféra elhanyagolása

Testi-lelki pihenés, feltöltődés, megújulás kiiktatása

Veszélyeztetettebbek:


a fiatalabbak, a magasabban iskolázottak, a nők

akik kevésbé jó kezelik a stresszhelyzeteket

az alacsonyabb önértékeléssel rendelkezők; a depresszívebbek

az alacsonyabb érzelmi intelligenciával rendelkezők

**Akik túlértékelik a munkát, mindenkin segíteni akarnak, tökéletességre,
sikerességre törekszenek (mert reményeik nem teljesülnek)**



A burnout nemcsak az egyén problémája!

teljesítmény és a motiváció

- Kevésbé segítenek a kollégáknak
- Nem bíznak a vezetőségben, kollégákban
- Kevésbé emberségesen bánnak a rájuk bízott személyekkel
- Hanyaglik a moralitást
- Csökken a munkahely iránti elköteleződés, lojalitás
- Csökken a munkahelyi elégedettség
- Könnyebben elhagyják a munkahelyet, éppen a leggyakorlottabb munkatársak
- Többet hiányoznak, gyakrabban mennek betegágyba
- A burnout járványként terjed: megfertőzi a többi kollégát
=> kollektív burnout

Megelőzés, beavatkozás

Elköteleződés ----- Burnout

Energikusság



Kimerültség

Bevonódás



Elidegenedettség

Hatékonyság



Teljesítménycsökkenés

Megelőzés, beavatkozás: intézményi szinten: csökkenteni a stresszt, növelni az elégedettséget

Realisztikus elvárások támasztása

Az elvárások értelmének, hasznának, szükségességének tisztázása

A dolgozók egyéni toleranciahatárának felismerése

Személyes kontaktus a vezető és a beosztottak között

Vezetőség részéről támogatás, különösen a nagy kihívások esetén

Társas támasz: érzelmi, információs, gyakorlati segítség, feszültségcsökkentés,
felelősség megosztás

Képzés, továbbképzés

Rotációs lehetőség a különböző terhelésű munkaterületek között

Munkafeltételek javítása: autonómia, döntéshozatalba beleszólási
lehetőségek, kontroll-érzet

Jutalmazás

Egyenlőtlenségek kiküszöbölése



Megelőzés egyéni szinten

- **Kimerültség ellen: kevesebbet dolgozni vagy az egyén forrásainak növelése, öngondoskodás: szellemi és fizikai pihenés, szabadidős tevékenységek, kellemes társas együttlétek, relaxáció, meditáció (=kivonódni a stresszes munkából!), Extra megterhelések után kötelező!**
- **Készségfejlesztés: Stresszkezelés, asszertivitás tréning, szociális készségfejlesztés, időkezelési stratégiák tanítása, csapatépítő tréningek, olyan munkatevékenység beiktatása, ami örömet okoz (kreatív, gyorsan jutalmaz)**
- **Saját lelki egészség ápolása, frusztrációk okainak tisztázása, értékek újragondolása, új célok, következő lépések megtervezése, humor, optimizmus**
- **Saját igények, aspirációk, motivációk, attitűdök tudatosítása**

Probléma: nem a stresszterhelést csökkentjük!

- **A munkahelyi stresszorok fölött kicsi a személy kontrollja: a feladat, a munkavégzés helye-ideje meghatározott, a munkatársainkat nem szabadon választjuk**
- **Kevésbé hatékonyak a depreszonalizáció és a teljesítménycsökkenés ellen**

Az egyéni- és intézményi szintű beavatkozás integrációja a leghatékonyabb

A burnout-ra veszélyeztetett dolgozók és a burnout prevenció szakemberei feltárják a dolgozók által észlelt stresszorokat, specifikus kedvezőtlen munkahelyi feltételeket

=> akcióterv a kiküszöbölése

=> készségfejlesztés, attitűdformálás a jobb megbirkózás érdekében

Meghívják a közvetlen vezetőt, a munkahely foglalkozás-egészségügyi képviselőit is

=> megosztják a problémákat, megoldásokat keresnek.

Cél: a munkaadó tényleg tegyen a problémák megváltoztatásáért, és ezt ellenőrzi

Mindannyian együtt felelősök a munkahelyi környezet optimalizálásában megteremtésében

Olyan intézkedések és munkahelyi légkör, ami elősegíti az intézmény céljaival való azonosulást, elköteleződést, kifejezi a munka értékét fontosságát

Köszönöm a figyelmet!

