

Syndróm vyhorenia Keď práca neteší



PhDr. Petra Klastová Pappová, PhD.
psychoterapeutka
klinická psychologička
Bratislava

Syndróm vyhorenia môže byť nechceným spoločníkom ľudí, ktorí pracujú v povolaniach náročných na komunikáciu a empatiu. Môže sa rozvinúť všade tam, kde je človek závislý od hodnotenia druhých, alebo kde je vystavený pôsobeniu chronického stresu.

●●● Medzi najrizikovejšie skupiny povolání z hľadiska výskytu syndrómu vyhorenia patria lekári (predovšetkým pracujúci na onkológii, psychiatrii, gynekológii, pediatrii, chirurgii či jednotkách intenzívnej starostlivosti), ošetrovateľský personál, psychologovia a psychoterapeuti, sociálni pracovníci a učelia. Ohrození sú aj zamestnanci, ktorí sú vo svojej práci nútení milo komunikovať a zastierať svoje skutočné pocity, najmä recepčné, asistentky, ale napr. aj zamestnanci lekární, letušky či pracovníci tzv. „call centier“. Okrem typických „pomáhajúcich“ profesií sa syndróm vyhorenia môže objaviť napr. aj u manažérov, predavačov, vrcholových športovcov, známych umelcov, ale tiež aj v partnerstve, na materskej dovolenke, v rodine a pod. Teda nielen v povolani, ale aj vo vzťahu k nejakej činnosti alebo osobe.

●●● Ide o stav celkového vyčerpania – telesného, psychického aj emočného. Jeho sprievodnými javmi môžu byť telesné symptómy ako nespavosť, bolesti hlavy, nevoľnosť, tráviace ťažkosti či znížená imunita. Objavuje sa chronická únava, pocity

osamelosti a prázdnoty, a niekedy veľké podráždenie už pri myšlienkach na prácu. Človek so syndrómom vyhorenia začne byť cynický a prehnane kritický k sebe aj k svojmu okoliu, stráca záujem o druhých a funguje šablónovito. Rodina, vzťahy a osobné záujmy, ktoré ho predtým tešili, prestávajú byť zdrojom radosť. Vnútorne má pocit, že zlyhal, cíti sa bezmocný a neschopný, chýba mu pochvala a uznanie, stráca odvahu i kreatívne schopnosti a tiež chuť do práce. Ľudia, ktorí majú nadmerné pracovné zaťaženie a vysoko postavené ciele, alebo tí, ktorí neradi delegujú úlohy či právomoci na druhých, sú syndrómom vyhorenia ohrození viac ako ostatní.

●●● Riziko vzniku syndrómu vyhorenia môže zvýšiť:

- a) pocit, že človek má málo kontroly nad svojou prácou (pracovníci s nízkou právomocou robí rozhodnutia)
- b) nedostatok ocenenia za dobre vykonanú prácu
- c) príliš vysoké alebo nejasné požiadavky na výkon
- d) monotónna a neuspokojivá práca
- e) málo času na oddych a spánok
- f) prílišné preberanie zodpovednosti a nedostatočná pomoc od okolia, kolegov
- g) málo blízkych a podporných vzťahov s druhými
- h) sklon k perfekcionizmu, potreba kontrolovať ostatných a neschopnosť delegovať úlohy
- i) negativistický pohľad na svet

Termín syndróm vyhorenia (z ang. burn-out syndrome) prvýkrát popísal v roku 1974 psychoanalytik Herbert Freudenberger. Vo svojej neskoršej práci popísal dvanásť štádií syndrómu vyhorenia, ktoré môžu, ale nemusia, nasledovať striktné jedno po druhom. Jednotlivé fázy syndrómu môžu prebiehať vo

vzťahu k zamestnaniu, ale aj vo vzťahu k nejakej inej činnosti (napr. starostlivosť o deti, vrcholový šport či dobrovoľná práca v občianskom združení). Čím viac času a energie daná činnosť zaberá, tým sú následky syndrómu vyhorenia, pokiaľ sa vo vzťahu k danej činnosti objaví, závažnejšie.

Fázy syndrómu vyhorenia

1. Tlak osvedčiť sa (idealizácia)

Príchod do nového pracovného prostredia sprevádza nadšenie, ideály a chuť pracovať. Človek sa púšťa do práce s veľkým nasadením, má na seba vysoké nároky, chce sa aj ostatným dokázať, že zvládne to, čo si predsavzal.

2. Zosilnené nasadenie (tzv. obdobie „workoholizmu“)

Človek je ochotný prijímať nové úlohy, začína robiť nadčasy a preberať zodpovednosť za stále viacej pracovných záležitostí. Práca sa mu zdá zmysluplná, idealizuje si jej náplň. Niekedy človek odmieta pomoc kolegov a všetko chce zvládnuť sám. Za svoj veľký výkon očakáva ocenenie od okolia. Veľké nasadenie v práci a potreba ocenenia začínajú mať formu závislosti. Stráca sa schopnosť zmysluplne oddychovať.

3. Drobné zanedbávanie vlastných potrieb

Pretože sa človek príliš venuje práci, nezostáva mu čas a energia na iné veci. Nie je vnímavý ku svojim potrebám a zanedbáva ich. Čas strávený s rodinou a priateľmi, čas na oddych a spánok či na vlastné záľuby začína vnímať ako nepotrebný a nedôležitý, pretože tieto aktivity mu uberajú energiu, ktorú by mohol venovať práci. Vo zvýšenej miere začína konzumovať napr. potravu, kávu, cigarety, príp. alkohol. Môžu sa objaviť poruchy spánku. Začína byť citlivý na kritiku a poznámky svojho okolia týkajúce sa toho, ako žije.

4. Potlačenie konfliktu a vlastných potrieb

V tomto štádiu už človek väčšinou vníma, že to, ako funguje, nie je pre neho dobré, ale nie je schopný vidieť skutočnú príčinu svojho problému. Začína vynechávať niektoré úlohy, nedodržiava termíny, sľubuje veci, ktoré už nesplní tak spoľahlivo ako v minulosti. Väčšinu javov na pracovisku začína vnímať negatívne. Nadalej zanedbáva svoje záľuby, potláča svoje potreby, prestáva mať energiu na to, čo ho

predtým tešilo. Poruchy spánku a pocit slabosti a únavy sa zosilňujú. Stále si však svoj problém dostatočne neprípúšťa, má skôr tendenciu presvedčať sa, prečo musí urobiť to či ono.

V 3. a 4. štádiu chce človek fungovať stále v rovnako vysokom tempe.

Objavuje sa riziko vzniku závislosti na jedle, alkohole, nikotíne alebo iných drogách. Jedlo už neplní svoju pôvodnú funkciu, ale slúži skôr k uvoľneniu napätia, „vypnutiu“, úniku.

5. Zmena hodnotového rebríčka

Človek sa postupne izoluje od ostatných, aby sa vyhol konfliktom a čoraz silnejšie potláča vlastné potreby. Hodnoty v jeho živote dostávajú iný význam. Hodnoty, ktoré nesúvisia s prácou, sa stávajú záťažovými. Vyhyba sa osobným kontaktom, objavujú sa problémy v rodine a partnerstve, priateľstvá postupne trpia a vyhasinajú.

6. Zosilnené popretie problému

Záťažové situácie sa prenášajú stále viac do rodinného prostredia a do osobných vzťahov. Rodinní príslušníci a priatelia si všimajú, že človek sa mení, je často netolerantný, podráždený, vybuchuje. Zároveň môže zatajovať úzkosť, strach, vnútorný nepokoj, napätie a únavu, pretože nechce od svojich blízkych počuť, že by mal so svojím prehnaným vzťahom k práci niečo urobiť. Stres z práce sa mení na stres doma a naopak. Postihnutý človek začína ešte výraznejšie zanedbávať svoje úlohy, chodí neskoro, a do práce už začína chodiť s odporom.

Medzi 6. a 7. štádiom stráca človek vzťah k práci, dáva tzv. „vnútornú výpoveď“.

V tejto fáze je už potrebná odborná pomoc!

7. Stiahnutie sa zo života a zo sveta

Človek stráca vzťah k práci, k tomu čo robí, ako žije, čo by chcel a čo potrebuje.

Má snahu produkovať výkon, do práce chodí mechanicky, odsúva úlohy, už nerobí nič navyše. Prežíva prázdnotu a pocit nenaplnenia v živote. Hľadá niečo, čo by mu prácu nahradilo, čo by mu poskytlo naplnenie. Riziko vzniku závislosti aj riziko promiskuitného fungovania vo vzťahoch sa ešte zvyrazňuje. V tomto štádiu už človek nie je schopný sám svoju situáciu zmeniť. V prežívaní dominuje pocit „musím“ a snaha o zaplnenie vnútornej prázdnoty. Začínajú sa objavovať psychosomatické ťažkosti a ďalšie telesné prejavy ako následky zvýšeného napätia a stresu.

8. Viditeľné zmeny v správaní, konaní a postojoch (dehumanizácia)

V tomto štádiu dochádza k ďalšiemu ochudobneniu sociálneho života, človek sa vyhýba druhým ľuďom, stahuje sa do izolácie. Prežíva pocity bezmocnosti, chýtenia sa do pasce, sebaľútnosti a osamotenosti. Často vstupuje do závislého vzťahu s jedným človekom z pracoviska. Spoločne sa podporujú v myšlienkach, aké to majú ťažké a navzájom sa utvrdzujú v tom, že sú nedocenení. Na prítelivosť však reagujú podráždene a nepriateľsky. Znevažujú druhých, nevidia ich hodnotu a sú k nim cynickí. V profesiách pracujúcich s ľuďmi je sprievodným znakom dehumanizácia. Lekár už nepovie, že „mám pacientov s chorým žľčníkom“, ale napr. „mám tu dva žľčníky“. Učiteľa už nečaká tridsať žiakov, ale tridsať „darebákov“. V tejto fáze môže človek zotrvať aj roky, a to tak, že všetko robí „bezvzťahovo“, akoby sa ho to netýkalo, bez vzťahu ku klientom, k práci či sebe samému ako vykonávateľovi svojej práce. Takáto „dehumanizácia“ ostatných mu slúži ako ochranný prostriedok, chráni ho pred ďalšou záťažou.

9. Strata pocitu pre vlastnú osobu (depersonalizácia)

Človek funguje automaticky, je sám sebe cudzí, prežíva vnútornú prázdnotu a má narušený vzťah k sebe samému, čoraz častejšie sa u neho vyskytujú psychosomatické ťažkosti.

10. Vnútna prázdnota

Človek takmer úplne stratil schopnosť prežívať radosť. Striedajú sa u neho stavy vnútornej prázdnoty s pocitmi zúfalstva, úzkosti a strachu z ľudí. Sťahuje sa do izolácie, má negatívny postoj k životu, prežíva nechúť, odpor k sebe, k druhým, nakoniec úplne voči všetkému. Nadmerne sa opíja, prejedá, príp. konzumuje sex.

11. Depresia a vyčerpanie

Postihnutý človek je značne depresívny a veľmi telesne vyčerpaný. Túži iba po tom, aby mal pokoj, chce spať. Prežíva beznádej a riziko pokusu o samovraždu je vysoké. V tejto fáze je zdolanie problému takmer nemožné, a jediným odporúčaným riešením je zmena zamestnávania, prípadne zmena odboru činnosti.

12. Úplné vyhorenie

Tu už je človek veľmi ohrozený na všetkých úrovniach a hrozí mu zlyhanie – na telesnej, kognitívnej aj imunitnej úrovni. Absolútne vyčerpanie, ako nezvratná forma syndrómu vyhorenia, môže človeka priviesť až k úplnému zlyhaniu organizmu a následnej smrti.



➔ **Zvýšený výskyt syndrómu vyhorenia v dnešnej dobe priamo súvisí so zrýchleným životným tempom a s čoraz náročnejšími požiadavkami mnohých zamestnávateľov na svojich zamestnancov.**

●●● V mnohých firmách sa od zamestnancov očakáva maximálny výkon. Vysoký výkon v zamestnaní je v poriadku, pokiaľ nejde na úkor iných hodnôt a potrieb

človeka. Avšak, často aj samotných pracovníkov tlačí presvedčenie, že v práci nebudú úspešní, ak jej neobetujú aj čas svojho súkromia. Mnohí zamestnávatelia sa netaja tým, že toto od svojich zamestnancov aj očakávajú, a že ich absolútne nasadenie je samozrejmosťou.

●●● Prekonanie syndrómu vyhorenia závisí od štádia, do ktorého pokročil. Liečba v počiatočných fázach je ľahšia, ale aj tak je to pomerne zdĺhavý proces. Oveľa jednoduchšie a zdravšie je vzniku syndrómu vyhorenia predchádzať. Je dôležité, aby si každý človek uvedomil, čo je reálne v danom čase urobiť a na čo už čas nezostane. A to, čo sám nestíha, aby dokázal delegovať na druhých a príp. aj zľaviť zo svojich nárokov na to, koľko práce má stihnúť a v akej kvalite.

●●● Existuje viacero spôsobov ako sa syndrómu vyhorenia vyhnúť. Veľmi efektívnym je celkom jednoducho si dopriať dostatok odpočinku. Ráno by si mal človek dopriať 10 – 15 minút sám pre seba, ktoré strávi činnosťou, ktorá ho baví a robí mu dobre. Môže to byť jednoduchá meditácia alebo cvičenie, vypočutie si obľúbenej skladby či prečítanie si niečoho, čo ho zaujíma. Zdravé stravovanie, dostatok pohybu a spánku v rámci celodenného rytmu sú veľmi dôležité. Rovnako dôležité je stanovenie a dodržiavanie hraníc v každodennom živote. Je potrebné naučiť sa poznať vlastné sily a možnosti a dokázať povedať „nie“. Keď dokážeme povedať „nie“ tomu, čo nás vyčerpáva alebo obťažuje, zostane nám čas a energia, aby sme povedali „áno“

tomu, čo nás zaujíma, teší a naplňa. Ludom, ktorí väčšiu časť dňa strávia v kontakte s „modernými technológiami“ môže prospieť, keď si každý deň vyhradí čas, kedy vypnú počítač a mobilný telefón.

●●● Niekedy je neskoro syndrómu vyhorenia predchádzať, pretože jeho príznaky sú už silno prítomné. Vtedy je potrebné vziať ich naozaj vážne. Snaha o potlačenie prítomného vyčerpania a únavy môže mať závažné zdravotné následky. Je nevyhnutné, aby človek, ktorý u seba rozpozná prvé príznaky syndrómu vyhorenia, spomalil tempo v práci aj v živote. To sa dá dosiahnuť tak, že sa zbaví čo najväčšieho množstva pracovných záväzkov a povinností a vytvorí si čo najviac možností na odpočinok. Oddych by v tomto štádiu mal mať takú formu, aká je človeku príjemná. Pokiaľ je to možné, a pokiaľ má človek na to chuť, je dobré snažiť sa nadviazať kontakty s priateľmi a rodinou.

●●● Vznik syndrómu vyhorenia je neklamným signálom, že niečo v živote človeka neprebíha tak, ako by malo a ako by bolo pre neho zdravé. Pokiaľ si nechá čas a priestor, aby sa zamyslel, prečo u neho tieto príznaky vznikajú, môže objaviť, čo je pre neho v živote naozaj dobré a vytvorí si pre takýto „dobrý“ život potrebné podmienky. ■

