Magyar Narancs
2019.08.29 - (28,29. oldal)

BAUER TAMÁS: A KELETNÉMET MENEKÜLTEK ÁTENGEDÉSE ÉS AZ IGAZSÁG

ORBÁN BANKJAI: A KAPZSISÁG MINT RENDSZERSZINTŰ KOCKÁZAT

KIKÖTŐK, SZÁLLODAHAJÓK, BANDITIZMUS: KINEK FIAL A DUNA?

NAGYINTERJÚ PIA KLEMPPEL, A SEA-WATCH MENEKÜLTMENTŐ HAJÓJÁNAK KAPITÁNYÁVAL

POLITIKAI–KULTURÁLIS HETILAP | WWW.MAGYARNARANCS.HU XXXI. ÉVFOLYAM 35. SZÁM | 2019. AUGUSZTUS 29. | ÁRA 700 FT | ÉVES ELŐFIZETŐKNEK 489 FT

MAGYAR NARANCS

Palkovics elvitte a felsőoktatást is | Tűzvész az Amazonasnál | 30 éves a Láng Téka

PORTRÉ VECSEI MIKLÓSRÓL, A MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT ALELNÖKÉRŐL

„Menni kell és csinálni”

Szél Bernadett

a tranzitzóna drámájáról, az LMP bukásáról, a politikai jövőjéről és a lila kabátjáról

CSAK NE KIABÁLNA NEKI A BÁLNA

Magyar Narancs
2019.08.29 - (28,29. oldal)

A kiégés mint betegség

Nem a végállomás

Az embernek vannak jobb és rosszabb napjai a munkahelyén, de nem kellene természetesnek lennie, hogy cinikusan, kifáradtan és motiválatlanul robotoljunk nap mint nap. A munkahelyi kiégés olyannyira általános probléma, hogy már hivatalosan is szindrómának számít.

KÉPÜNK ILLUSZTRÁCIÓ

„Rengetegen szenvednek a kiégéstől úgy, hogy nincsenek is tudatában. Magyarországon ugyanis van egy elképzelés, miszerint a munkahelyünkre menni eleve rossz, és ez rendben van. De nem az a normális állapot, ha mindennap kínszenvedések közt, lehajtott fejjel megyünk dolgozni" – magyarázza dr. Szabó Éva, a Szegedi Tudományegyetem intézetvezető pszichológusa, a pedagógusok és diákok kiégésének kutatója.

Cégmérettől függetlenül

A munkahelyi stressz által kiváltott mentális rendellenességek együttesét 1974-ben írta le Herbert J. Freudenberger amerikai pszichológus. Mára olyan mértékű problémává vált, hogy 2019 májusában az Egészségügyi Világszervezet (WHO) hivatalosan is felvette a diagnosztikai kézikönyvébe, amely 2022-től lép érvénybe. Eszerint a kiégést létező szindrómaként definiálják, de nem betegségként, hanem egészségi állapotot befolyásoló tünetegyüttesként.

„Lényeges elismerése ez annak, hogy a kiégés már nem csak a segítő foglalkozásúak vagy a multinacionális nagyvállalatok problémája. Ma teljesen világosan látjuk, hogy a kiégésszindróma minden ágazatban jelen van cégmérettől, munkatípustól függetlenül" – teszi hozzá dr. Purebl Görgy, a Semmelweis Egyetem Magatartás-tudományi Intézetének klinikai igazgatóhelyettese. Elmondása szerint a végpontokon a legnagyobb a kiégésveszély: ha valaki eleve utálja, amit csinál, vagy épp túlinvolváltság, túlbevonódás esetén, amikor a munka és a magánélet viszonya teljesen felborul. „Még a legjobb munkában is vannak »nemszeretem« dolgok; de a legutáltabb munkában is vannak pozitív részek a napban, ha például valaki szeret a kollégákkal beszélgetni stb. Amíg ezekre a jobb pillanatokra tudunk támaszkodni, addig nincs gond, de amikor ezek az apró kis enyhületek is elszürkülnek, kezdődik a kiégés."

A kiégésszindróma olyan állapot, amelyet a nem megfelelően kezelt, krónikus munkahelyi stressz okoz. Három legfontosabb tünetcsoportja a fáradtság és a fizikai kimerültség; a munkától való eltávolodás, cinikus, munkához való negatív hozzáállás; és a csökkenő professzionális hatékonyság. Mindez szakaszosan alakul ki: a lelkesedést és az idealizmust követi a ráébredés a realitásra, majd a kiábrándulás, amikor csökken a teljesítőképesség, az érdeklődés, a nyitottság. A frusztráció szakaszában a dolgozók nemcsak a szakmai, de a közéleti tevékenységektől is kezdenek eltávolodni, kétségbe vonják a saját tudásukat, hivatásuk értelmét és értékét. Mindez apátiában végződik. Az évekig tartó folyamat kísérőjelenségeként megjelenhetnek a gyakori fejfájások, az emésztőrendszeri és alvászavarok, és ezek súlyos esetben komolyabb fizikai megbetegedésekhez vagy depresszióhoz vezethetnek.

A lelki és fizikai erőforrások kimerülése egyrészt szituációs okokból, a munkavégzés sajátosságaiból és a demográfiai jellemzőkből következhet. A társas támogatás mértéke a második faktor, amely a szindróma kialakulásában vagy épp megelőzésében szerepet játszik; a harmadik faktort pedig magának a személynek az egyéni megküzdési stratégiái, személyisége jelentik. Dinamikus kapcsolat van ugyanis a személyben rejlő erőforrások és a munkahelyi követelmények között. „Az erőforrásokat az ember a társas kapcsolataiból, a főnökeitől kapott visszajelzésekből nyeri a munkájához. Ha nincsen megfelelő közösség a munkahelyen, kevés az alkalmazott, nincs segítség, ha nem megfelelő az információáramlás, hiányoznak a pozitív visszajelzések, az mind azt eredményezi, hogy egy idő után túl sok lesz a követelmény, de nem lesz hozzá erőforrás" – teszi hozzá Szabó.

Kiégettek klubja

A munkavállaló annyit tehet, hogy rendszeresen átgondolja a saját céljait, a munkával kapcsolatos motivációját folyamatosan meg-

próbálja alakítani a munka meglévő követelményeihez. A humán erőforrás folyamatos mentális karbantartására azonban a munkáltatónak is figyelnie kell. „A megelőzés szempontjából fontos, hogy legyenek a munkahelyeken megbeszélések, beszélgetések a munkahelyi problémákról, nagyobb kihívást jelentő helyzetekről, amelyeket akár szakemberek – szervezetpszichológusok – vezetnek – magyarázza Szabó. – Fontos lenne, hogy akinél elkezdődik egy kiégési folyamat, azt ne megerősítsék a munkahellyel kapcsolatos rossz élményeiben, hanem fokozzák az erőforrásait: mentesítsék egyes feladatok alól, átmenetileg segítsenek be neki, támogassák. A kiégettebbek gyakran egymás társaságát keresik, de ezzel nem segítenek magukon, hanem sok esetben épp egymást nyomják lefelé."

A kiégés azokon a munkahelyeken jelent fokozottabb veszélyt, ahol nagy az érzelmi és a mentális megterhelés, folyamatosan magas követelményeket kell teljesíteni, komoly és tartós stresszel kell szembenézni. „Ha ugyanis a személyiségünk munkaeszköz, akkor ez az, ami elhasználódik, fokozatosan csorbul, mint az olló éle. Ilyen veszélyeztetett csoport például a pedagógusoké, a tűzoltóké, mentőké, rendőröké, egészségügyi dolgozóké" – mutat rá Szabó. Ráadásul ezek épp azok a hivatások, amelyek erős társadalmi szerepet töltenek be: sokkal több embert érint egyszerre, ha egy pedagógus, orvos, mentős nem tudja jól végezni a munkáját. „A nagy baj pedig abból van, ha nagy tömegben van kiégett munkaerő ezeken a területeken" – teszi hozzá a kutató.

Példaként a pedagóguspályát emeli ki: „A legújabb, még nem publikált kutatásunk előzetes interjúi azt mutatták, hogy a pedagóguskiégést legerősebben a társadalmi és anyagi megbecsülés hiánya erősíti. Ebből az látszik, hogy egy egész társadalmi csoport érzi azt, hogy a munkája a társadalom számára nem elég értékes, és ezt napi szinten nagyon nehéz megélni – mondja Szabó. – Egy óvónő ebből a szempontból még súlyosabb stresszt kell kitéve, amit a társadalom gyakran nem lát. Fejlesztenie, segítenie és elemi viselkedési szabályokra kell megtanítania 25-30 teljesen különböző családból jövő gyereket, ráadásul még pluszban ott van az a felelősség, hogy a 3–6 éves korú gyerekek nem tudnak úgy vigyázni magukra, mint az idősebbek, ezért folyamatos éberséggel kell a gyerekek testi épségére is vigyázniuk." Sok esetben a fizikai, intézményi körülmények (az eszközhiány, a személyi állomány hiánya) is nehezítik a munka minőségi elvégzését, mindez gyakran olyan túlmunkaidőt eredményez, ami tovább nyomja az illetőt a kiégés felé.

A megszólaltatott szakértők szerint nincsenek konkrét adatok arra vonatkozóan, hogy a magyarországi munkavállalók hány százalékát érintik a tünetek, hiszen a kiégés mint pszichológiai élmény a mérés számára nehezen megfogható. Egy-egy részterületen folynak kutatások: az orvosok, pedagógusok és a diákok kiégését is vizsgálták már, de az önbevallásos tesztek adataira nehéz hagyatkozni, hiszen ritkán vállalják fel az emberek a tüneteiket, a legkiégettebbek pedig már feltehetően el sem jutnak egy-egy kérdőív kitöltéséig, ezt Szabó saját kutatásai során is tapasztalja. Viszonyítási alapként Purebl megjegyzi, hogy egy 2017-es tanulmány szerint az USA egészségügyi dolgozóinak 50 százaléka kiégett: „Gondoljunk bele, hogy mi van más országokban, ha a világ egyik legfejlettebb, legmegfizetettebb egészségügyi rendszerében ekkora százalékot érint ez a probléma."

Koncz András pszichológusként és coachként egy szervezetfejlesztési tanácsadással foglalkozó cégnél dolgozik. Általában olyan munkavállalókkal vagy vezetőkkel találkozik, akik anyagilag nem feltétlenül függenek a munkájuktól, mégis hajtja őket egyfajta megfelelési és teljesítménykényszer. „Tipikus kategória, amikor valaki éveken, évtizedeken keresztül szétdolgozza magát. Például egy termelő cégnél dolgozó középvezető ügyfelünk több mint 10 éven keresztül hajtott napi 12 órákat, és csak akkor tudott ebből kiszállni, amikor életveszélyesen megbetegedett: rákos lett, és belátta, hogy tönkreteszi az életét, a családját. Szerencsére meggyógyult, de úgy látszik, neki ez a szembesülés kellett ahhoz, hogy változtatni tudjon."

Morális válság

Koncz gyakori esetként említi azt is, amikor morális, emberi értelemben motivációromboló körülmények között dolgoznak akár magas szintű vezetők is: például olyan döntéseket kell közvetíteni, végrehajtani, amelyek emberek életét negatívan befolyásolják, vagy etikátlan üzleti döntésekbe kell belemenni. „Súlyosabb példa egy IT-cég vezetője, aki olyan iparágban dolgozik, ahol az állami megrendelések az utóbbi öt évben dominánssá váltak, és rengeteg korrupcióval találkozik. Ő becsületesen vezeti a saját területét, erkölcsileg rendben van, de nem tud mit kezdeni azzal, hogy kénytelen olyan szituációk felett szemet hunyni, amikor mások az uniós pénzeken alapuló állami megrendeléseken keresztül vesznek ki pénzt a cégből. Morális, érzelmi szinten ebben kiégett: hiába érezte úgy, hogy szereti a kollégáit és a munkáját, nem tudott ezzel tovább együtt élni, álmatlan éjszakái voltak, komoly fizikai tünetei jöttek elő, végül otthagyta az állását" – mondja a tanácsadó. A harmadik verzió tapasztalatai szerint az, amikor valaki az emberi értékrend szerint értelmetlen munkát végez: „Például egy pénzügyi befektetésekkel foglalkozó bankár, aki pénzből csinál még több pénzt, és hiába működik ez sikeresen éveken keresztül, egyszerre azt érzi, hogy semmit nem tett hozzá a világhoz. Ennek a morális súlya elkezdi lerombolni a motivációját, nem érzi értékesnek magát. Sok pénzügyi szakembernél látom, hogy jól keresnek, sikeresek, de nincs érzelmi kapcsolatuk azzal, amit csinálnak, egy idő után üresnek érzik a pénzügyi világot, akár meg is utálják azt."

Az állami szféra

Koncz szerint nemcsak a multinacionális cégeknél, de a magyar kkv-knál is egyre jobban vigyáznak az alkalmazottakra, már csak azért is, mert nagyon megváltozott időközben a magyar munkaerőpiac: szinte minden szakmában nehéz és költséges új munkaerőt találni és betanítani. „Az üzleti vállalkozások évtizedekkel ezelőtt felismerték, hogy érdemes az emberekbe fektetni, mert akkor fognak majd ők is adni a cégnek. Valahogy a magyar állami szektorba ez az egyszerű, logikus gondolatmenet nem érkezett meg. Vagy ha megérkezett, nem törődnek vele – teszi hozzá. – Ma Magyarországon az állami és közalkalmazotti szférában többségében úgy bánnak az emberekkel, hogy abból egyáltalán nem következik, hogy az emberi, érzelmi vagy akár az egzisztenciális igényekre valódi figyelmet fordítanának. Ez benne van a mai magyar államigazgatás kultúrájában: egyfajta arrogancia, érzéketlenség, ami egészen felülről jön, és nem látom, hogy bárhogyan meg tud változni a közeljövőben. A kiégés az állami szektorban rendszerszintű probléma. Egyetlen ápoló vagy óvónő mit tud csinálni? Ha megteheti, és vállalkozó szellemű, esetleg elmegy külföldre, de itt Magyarországon érdemben nem tud váltani a saját szakmájában. Ehhez képest az üzleti szféra Kánaán: sokat kell dolgozni, de megfelelő megbecsülés van a másik oldalon."

Az orvosi segítség kérése elsőként a kiégésből következő depresszió megjelenésekor szokott felmerülni, de még ez sem gyakori. „Az ilyesmit a magyar ember ugyanis drámaian szégyelli" – mondja Szabó. Purebl hangsúlyozza: ha valaki tartósan úgy érzi, hogy a hangulatát nagyon negatívan befolyásolja a munkahelye, hogy elveszti a mindennapi örömforrásait, ha úgy érzi, nincs a helyén, minden reggel kínszenvedés munkába mennie, akkor kérjen segítséget: „Forduljon akár a háziorvoshoz vagy tanácsadóhoz, coachhoz, pszichológushoz, barátokhoz. Gondolja végig, hogyan tudja tudatosan megoldani a helyzetet, próbáljon új motivációt találni, minőségileg eltölteni a szabadidőt, változtasson az életmódján akár apróságokat, mert a kiégés nem végállomás: van visszaút, csak foglalkozni kell vele."

Markó Anita