

Péterfy Gabriella- oktatas@mkkok.t-online.hu Tel: 20/482 06 00

Érzelmi kimerültség, deperszonalizáció, csökkenő teljesítőképesség

Érzelmi kimerültség

az emberi problémákkal szembeni közönyt, a társas helyzetek kezelésére való alkalmasság elvesztésnek érzését értjük.

- Fáradtság (már a munka gondolatától is)
- Krónikus kimerültség
- Álmatlanság
- Megbetegedési hajlam erősödése
- Diffúz testi panaszok

Deperszonalizáció (elszemélytelenedés)

- Csökkenő elkötelezettség más emberek iránt, mely közömbös, cinikus, vagy szarkasztikus hozzáállásban nyilvánul meg.
- A **deperszonalizáció** jellemzője a testi vagy szellemi folyamatoktól való tartós vagy visszatérő elkülönültség érzése.
- Bűntudat
- Visszahúzóadás
- Hárító magatartás
- A munka redukálása
(Az egész folyamatot egyfajta tökéletességre törekvés követheti.)

Csökkenő teljesítőképesség

- A sikertelenség és tehetetlenség megélése
- Hiányzó elismerés
- Elégtelenségérzés
- Túlterheltség
- Ez a leggyengébb ismertetőjegy, már csak a betegség előrehaladott állapotában ismerhető fel.

Burnout

... kifacsartnak érzem magam.

- Egyre gyakrabban kapom el a banális fertőzéseket.
- Porckorongsérvem van.
- Mellkasi fájdalmak gyötörnek.
- Heves szívverést, fülzúgást, fáradtságot, izomfájdalmat, szédülést hátfájást érzek egyre gyakrabban.
- Alvászavaraim vannak.
- Csökkent a szexuális étvágya

A kiégés folyamatának fázisa

- Idealizmus
- Realizmus fázisa
- Stagnálás fázisa
- Frustráció fázisa
- Apátia fázisa
- Depresszió fázisa
- Teljes kiégettség fázisa

Kiégés alakulása

I. Nem egyszeri jelenség, hanem folyamat, melyben ciklikus ismétlődések vannak. Kialakulásáért egyszerre tehető felelőssé az egyes ember személyiségbeli jellemzői és a munkaszervezet jellemzői

Kiégés okai II.

- Kritikus állapotban lévő emberek
- A munkahelyi előmenetel hiánya
- A munkakör ellátásához elégtelen vagy túl magas képzettség
- A megbecsülés hiánya a kliensek és a munkahelyi vezetők részéről
- Alacsony bér

Kiégés okai III.

- Önálló kompetenciakör meghatározásának hiánya
- Kortársaktól való elszigeteltség
- Társas kapcsolatok hiánya

Kiégés okai IV.

- Interperszonális konfliktusok akár családtagjaikkal is
- Kártérítési perektől, büntetőjogi felelősségre vonástól való félelem
- Feloldhatatlan személyes konfliktusok a munkahelyen kívül (magánéleti konfliktusok, anyagi nehézségek)

Kiégés okai V.

- Érzelmi túlterheltség
- Bizonyos személyiségjegyek, amelyek a pályaválasztáshoz vezettek.

Hajlamosító tényezők

Egyéni tényezők:

- Tapasztalatlanság, alacsony képzettség,
- Idealizmus, irreális elvárások,
- Állandó elismerés igénye,
- Azonnali siker elvárása,
- Kevés önismeret.

Munkahelyi tényezők:

- A szakmai támogatás hiánya,
- A világos szerephatárok-, felelősséghatárok hiánya,
- Autoriter vezetés, kaotikus munkahelyi légkör,
- Állandó időnyomás, sok adminisztratív feladat.

Munkahelyi stresszkeltő tényezők

- Egyszerre több munkacsoportban való tevékenykedés,
- Rossz kommunikáció a teamen belül,
- Túl sok változás rövid időn belül,
- Teljesíthetetlennek tűnő feladatok,
- Pontosan körül nem határolt munkafeladatok,
- Konfliktus a team többi tagjával,
- Munkaerőhiány,
- Az idősebb kollégák támogatásának hiánya,
- A munkával való egyedüli megbirkózás,
- Túl sok adminisztráció.

MOBBING

A mobbing alatt olyan, konfliktussal terhelt munkahelyi kommunikációt értünk, amikor a gyengébb, zaklatásnak kitett személyt megalázzák, egy vagy több személy rendszeresen, hosszú időn keresztül kirekeszti, közvetlenül vagy közvetve támadja.

Mobbingstratégiák

-Mobbing szervezeti intézkedés útján (hatásmegvonás, munkafeladatok elvonása, megbízás értelmetlen vagy önbecsülést sértő feladatokkal)

-Szociális elszigetelés (kiközösítés, kommunikációs lehetőségek korlátozása)

- Támadás a személy és magánélete ellen, beleértve a cégen belüli hírneve károsítását (adott személy nevetségessé tétele)
- Verbális agresszió (valakire rákiabálnak, kritizálják és az egész csapat előtt megalázzák)

- Testi erőszak fenyegetés vagy annak alkalmazása
 - Pletyka terjesztése

A mobbing kialakulása

- A munka intenzívebbé válása (fokozódó létszámleépítés, egy csapat ugyanazt a munkakört kevesebb dolgozóval kényszerül ellátni)
- Inkompetens vezetői magatartás (megfelelő vezető hiánya során a csapat egyedül marad)

Strukturális okok

- Munkaszervezet
- -A mobbing elkövetői
- A mobbing áldozatai

A munkaáldozatok jellemzői

Személyiségvonások

- Fokozott neuroticizmus
- Fokozott az elutasítás iránti érzékenység
- Fokozott érzékenység az igazságtalansággal szemben
 - Csökkent önbizalom
 - Csökkent önérvényesítés
 - Fokozott bizalmatlanság

Munkával kapcsolatos attitűdök

- A munka szubjektív fontossága nagyobb
 - Fokozott áldozatvállalási készség
 - Csökkent távolságtartó képesség
 - Fokozott hajlamosság a feladásra
 - Kevésbé proaktív problémakezelés

A burnout-megelőzés 12 szintje (piramis)

Önmegértés (önismeret, önreflexió)

Nincs olyan személyiségjegy amely kiégést váltana ki, ahogy olyan sem ami megakadályozná.

Ám vannak olyan személyiségjegyek, melyek megkönnyítik a burnout kialakulását.

Amin változtatni tudunk, azok a világhoz és saját magunkhoz való hozzáállásunk.

Önismeret

Ésszerűsítés

Azok az emberek ésszerűsítenek , akik:

- mindent pontosan akarnak tudni
 - szívesen elemeznek;
 - sokat gondolkodnak;
 - félnek az érzéseiktől;
 - tényekre hivatkoznak;
- azt akarják, hogy nekik legyen igazuk;
 - vagy elzárkóznak az érzéseiktől.

Önismeret

Koherenciaérzék

Vannak oly emberek akik rendíthetetlenül bíznak önmagukban, és a külvilágban.
(remekül véd a kiégés ellen)

Omnipotencia igénye

(mindenhatóság)

- nem korrigálható célokba ölik energiáikat;
- feltétlenül hatással akarnak lenni az emberekre;
- másokat feltétlenül a saját akaratukkal kívánnak befolyásolni, megváltoztatni, vagy jobbra tenni.
(szemellenzős gondolkodásmód, és életvitel)

Önismeret

Önkárosítás

(hiányzó önbecsülés)

- kevés alvás;
- kevés kikapcsolódás;
- a nyaralás túlstresszelése;
- túl sok tévénézés, internetezés;
 - túl nagyraavagyó célok;
- nem tud nemet mondani;
 - túl kevés mozgás;
 - szeretői szerepvállalás;
- semmilyen testi kényeztetés.

Önbizalom

Az önbizalom azon alapul, amit Milton Erickson az amerikai pszichiáter és pszichoterapeuta „ösbizalomnak” nevezett el. Ez a bizalom amelyet a gyermek első életéve során fejleszt ki az édesanyjával szemben.

Az ösbizalom a lelkiileg egészséges felnőttkori személyiség döntő tényezője.

Végül ennek a megnyilvánulása az, amit koherenciának nevezünk.

Önértékelés

Az önértékelés nemcsak önmagunknak használ, hanem emberi kapcsolatainknak is, hiszen minél nagyobb az önbecsülésünk, annál hajlamosabbak vagyunk másokkal figyelmesen, emberségesen, és igazságosan viselkedni.

(Ez képezi a kettős kompetencia alapját.)

Fogadd el magad:

-hibáiddal;

-tökéletlenségeiddel;

-gyengeségeiddel;

-hiányosságaiddal.

Az ember tökéletlenségeivel együtt csodálatos!

Értékalkotás

Értékes vagyok, mert

Önértékelés és szeretet

Önirányítás

(bátorság az újdonságok iránt)

Belső biztonság

(önmagunk iránti elfogadó látásmód)

Saját érzések felismerése

(ha közelebb kerül érzéseéhez, növekszik önbecsülése)

Megbízni másokban

(velem is megtörténhet)

A gyengeség egyben esély is

(gyengeségeink szerethetővé tesznek)