

Burnout syndrom

aneb Jak pomáhat a ne



■ **Text: Mgr. Petra Štarková,**
www.psycholozkavbrne.cz

Syndrom vyhoření, jinak také burnout syndrom, je jedním z opomíjených závažných problémů v oblasti českých sociálních služeb. Často bývá neprávem podceňován a vnímán jen jako drobný psychologický problém někoho ze zaměstnanců, skutečnost však bývá mnohem závažnější. V těžší fázi může zasáhnout celé pracoviště, stát se mlčky trpěnou normou jednání i přístupu ke klientům a něčím, co „přece máme všichni a nic se s tím dělat stejně nedá“. Stav vyhoření ale normální není a není ani v pořádku jej pasivně tolerovat.

I mezi laiky je známo, že syndrom vyhoření je stav dlouhodobého vyčerpání na fyzické, psychologické i sociální rovině a že postihuje zejména ty, kteří pracují v sociální oblasti, ve zdravotnictví, v integrovaném záchranném systému, ve školství a vůbec všude, kde je nutný každodenní kontakt s lidmi, zejména s osobami v nouzi, krizi nebo náročných životních situacích.

Většina definic se dále shoduje v tom, že vyhoření hrozí zejména těm, kdo své zaměstnání vnímají jako určité poslání, osobně se angažují nad rámec svých povinností a problémy druhých je nenechávají lhostejnými. Dřív nebo později však zjistí, že jejich představy o práci není možné plně realizovat. Narazí na nižší

výkonnost, lhostejnost či nezájem kolegů a nadřízených, kteří už nejsou ve fázi, kdy by měli energii a chuť podávat nadstandardní výkon. Také na nevděčné či negativně naladěné klienty a pacienty, kteří nejenže nedokáží ocenit zvýšené nasazení a osobní angažovanost, ale často personálu vyčítají i věci, které zaměstnanec na dané pozici nemá možnost ovlivnit (například vytýkají lékaři, že museli dlouho čekat, ten však nemůže sám od sebe zvýšit počet zaměstnanců nemocnice nebo osočují úředníky z toho, že sociální dávky jsou příliš nízké). Připočítejte k tomu fakt, že práce v sociální oblasti i v dalších „burnoutem“ ohrožených oborech často není adekvátně ohodnocena. (Nejen) z tohoto důvodu se zde častěji setkáváme s přetěžováním zaměstnanců. Ufinancovat totiž hypotéku a ostatní nutné platby z platu pečovatelské nebo sanitáře může být bez přesčasových služeb těžký oršinek.

Stav vyhoření se neprojevuje jen celkovým vyčerpáním. Mezi jeho fyzické příznaky patří například chronické bolesti hlavy, zad nebo svalů a kloubů, poruchy spánku, krevního tlaku a imunity. Na úrovni psychologické se manifestuje nejčastěji úzkostmi, pocity strachu a bezmoci, zneuznání a zbytečnosti, dále pak často dochází k tzv. oploštění emočnosti (ztráta schopnosti vnímat své pocity) a stavům odcizení.

➤ Fáze vývoje syndromu vyhoření

Burnout syndrom se vyvíjí po jednotlivých fázích, které mohou být různé dlouhé:

1. Fáze ideálů a nadšení – typická je vysoká angažovanost a podávání nadstandardních pracovních výkonů, „práce navíc“.
2. Fáze stagnace – dotyčný zjišťuje, že skutečná situace je jiná než jeho představy, ideály se nedaří uskutečnit, objevují se problémy a stres na pracovišti.
3. Fáze frustrace – hromadí se nevyřešené záležitosti i nesplněná přání, dochází k rozčarování z nedocnění jak finančního, tak psychosociálního, k pocitům zlosti nebo lítosti a nedoocnění.

4. Fáze apatie – objevuje se lhostejnost, odosobnění, ztráta zájmu o klienty i o práci samotnou, útlum ve vztazích s kolegy, hromadí se kritika a výtky vůči zasaženému.
5. Syndrom vyhoření – stadium úplného vyčerpání, ztráta smyslu práce, cynismus, snížení až vymizení zábran a vnitřních norem.

(Volně dle Jiřího a Tamary Tošnerových)

Z poslední, páté fáze syndromu vyhoření je náročné se dostat zpět do stavu plného zdraví. Je tedy třeba se snažit příznaky nalézt a vyřešit dříve, než se syndrom plně rozvine.

➤ Diagnostika a léčba

K získání základní představy o tom, nakolik jste, či nejste tímto problémem ohroženi, slouží řada dotazníků. Jedním z nich je například Inventář projevů syndromu vyhoření (Maslach burnout inventory), který je dostupný i volně na internetu nebo v rámci nejrůznějších přednášek a workshopů. Každý si může tento dotazník vyplnit i vyhodnotit sám pro sebe.

Odborná pomoc pro zaměstnance v raných fázích syndromu vyhoření a při předcházení jeho výskytu zahrnuje především kvalitně vedenou pravidelnou supervizi. Dále pak ze strany vedení celkové pečlivé vedení týmu a dobře zpracované mechanismy řešení problémů, konfliktů a stresu vyskytujících se na pracovišti. Také je vhodná celková maximalizace všech forem odměňování zaměstnanců – kromě finančního i sociální formy odměny (ocenění, pochvala, uznání i podpora, pokud se něco nedaří).

Psychologická pomoc v této oblasti může zahrnovat jednak nabídku směřující k prevenci burnout syndromu (například trénink nejrůznějších metod psychohygieny a relaxace), dále pak poradenskou pomoc při problémech a konfliktech na pracovišti nebo prvních příznacích syndromu vyhoření. Důležitá je samozřejmě i edukace v této oblasti. Pro situace rozvoje burnout syndromu ve větší míře je vhodná diagnostická a terapeutická práce psychologa s jedincem nebo celým kolektivem. Zejména v pozdějších fázích „burnoutu“ je namístě psychoterapie.

vyhořet

► Důležitá je prevence

A co můžete udělat sami pro sebe, abyste syndromu vyhoření předešli?

1. Nebojte se změn a náročných situací – připravujte se na ně. Vzdělávejte se ve svém oboru a informujte se o nových metodách a postupech. Nepočítejte s tím, že práce v sociálních službách je procházka růžovým sadem.
2. Nezůstávejte na starosti a nezdary sami – komunikujte. Pokud na vašem pracovišti není supervize, bálintovská skupina nebo jiná forma kvalifikované práce s týmem, zkuste ji zavést. Udržujte pokud možno dobré vztahy s kolegy.
3. Pečujte o své tělo – najděte si čas na dostatek spánku a odpočinku vůbec, na péči o fyzickou kondici.
4. Řešte problémy – neutíkejte před nimi a nezavírejte oči. Konflikty a neřešené záležitosti zametené pod koberec jsou zdrojem dlouhodobého stresu a škodí vašemu psychickému zdraví.
5. Dbejte o svou psychiku. Především je třeba se co nejlépe naučit oddělovat pracovní starosti a záležitosti od osobního života – po příchodu domů „vypnout“ stres ze zaměstnání a naopak.
6. Pracujete-li s klienty těžce nemocnými nebo s výrazným handicapem, můžete mít pocit, že vaše problémy (únavy, pobolívání hlavy a podobně) jsou ve srovnání s těmi jejich nevýznamné a ostýchat se je přiznat a vyhledávat pomoc. Vaši klienti vás ale potřebují zdravé, odpočínuté a vyrovnané – vyhořelí apatičtí zaměstnanci jim adekvátně nepomohou.
7. Odměňujte sami sebe. Kupte si něco hezkého, dopřejte si příjemné chvíle na místě, které máte rádi. Pochvalte se za to, co se vám dnes povedlo, i za úsilí, které jste vynaložili na ty věci, které se nedaří. ■■■

Více o tématu:

- *Hořet, ale nevyhořet: Jaro Křivohlavý: Karmelitánské nakladatelství, 2012*
- *Burnout syndrom jako mezioborový jev: Radek Ptáček, Jiří Raboch, Vladimír Kezza a kol.: Grada, 2013*
- *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Joseph Maroon: Portál, 2012*

Diakonie ČCE pomáhá pečovat

Do projektu se zapojilo již 1700 účastníků



Lektorka Martina Kalábová při nácvikovém kurzu pro začínající pečovatele v Olomouci

■ Text a foto: Archiv Diakonie ČCE

T

isíc sedm set účastníků se zapojilo od roku 2013 do projektu Diakonie ČCE Pomáháme pečovat. Projekt je určen pro domácí pečovatele o seniory a je financován z Evropského sociálního fondu a spolufinancován MPSV.

Projekt Diakonie ČCE zahrnuje následující aktivity:

- Call centrum pro laické pečující, které obsáhne nejširší spektrum dotazů. Linka je v provozu každý pracovní den, přičemž jednoduché dotazy jsou zodpověděny ihned, složitější do 24 hodin.
- V rámci projektu byla vytvořena Kniha pro pečující, sestávající ze šesti podrobných příruček a instruktážního DVD. V knize jsou sjednoceny všechny podstatné rady a informace nezbytné k domácímu pečování.
- Vyšly pokyny pro začínající pečovatele, které jim dopomohou k rychlé orientaci v sociálně zdravotní oblasti, potřebné při propuštění rodinného příslušníka do domácího ošetřování.
- V provozu je portál o domácí péči Pečuj doma, jehož některé části slouží účastníkům projektu po registraci, větší část i dalším laickým pečovatelům, ale také profesionálům, poskytovatelům sociálních služeb a ostatním zájemcům.
- Vznikla série 25 instruktážních videí, která se zaměřila vždy na jedno dílčí téma z ošetřovatelství.
- Ve třinácti krajích ČR se uskutečnilo 130 vzdělávacích a nácvikových kurzů.

Podstatnou informací je, že všechny aktivity jsou pro jejich účastníky zdarma. Díky Diakonii ČCE se dostává tentokrát na pečující nejen ve větších městech, ale i v regionech a na pomezí krajů, kde pečující pociťují největší nedostatek informací. Projekt končí v polovině letošního roku a pečující mohou počítat s tím, že většina jeho aktivit bude zachována i po tomto datu. ■■■