

**Írta: Pető Csilla**

## **És ki segít a segítőnek?**

**Gyermekekkel és fiatalokkal foglalkozó szakemberek mentálhigiéneje – a „kiégés” veszélye és megelőzésének lehetőségei**

A mentálhigiéne (lelki egészség) fogalma az utóbbi években egyre fontosabbá vált az élet sok területén. Az egészségügyi, oktatási, egyházi, népjóléti intézmények működésében számottevően megnőtt azon szakemberek száma, akik különböző mentálhigiéne képzéseken vesznek részt. Céljuk nem a pályájuk módosítása, jelentkezésük sokkal inkább abból az indítatásból fakad, hogy egy új, pszichológiai és szociológiai alapokon nyugvó szemlélet segítségével szakmájuk, foglalkozásuk keretein belül tudjanak segítséget nyújtani a lelki problémákkal küszködő embereknek, vagy felelősséggel tudják a megfelelő intézményekbe irányítani a bajban lévőket. A mentálhigiéne szemlélet ráadásul nem csak a már meglévő problémák e-sétén alkalmazható a segítő munkájában, hanem a prevenció, megelőzés szintjén is, pl. különböző szempontokból (alkohol, drog, AIDS, betegségek, előítéletek stb. által) veszélyeztetett gyermek, fiatal vagy felnőtt csoportoknál, rétegeknél.

A mentálhigiéne azonban nem csak azokkal a személyekkel kapcsolatban van jelentősége, a-kikkel segítőként (pedagógus, orvos, pszichológus, óvónő, nevelő, családgondozó, szociális munkás) foglalkozunk. Lelki és testi egészségre, annak védelmére, a segítőnek épp úgy szükségük van. Sőt megkockáztatható az a kijelentés is, hogy még fokozottabban kell odafigyelni saját lelkük „karbantartására”, edzésére; nem azért, mintha többször támadnának lelki problémáik, hanem annál az oknál fogva, hogy számukra a „munkaeszközük” a saját személyiségük.

A gyermekintézményekben – bölcsőde, óvoda, iskola, gyermekotthon stb. – dolgozók felelősége még nagyobb e tekintetben, hiszen munkájukon keresztül értékeik, életvezetési, probléma megoldási és egyéb jellemzőik, személyiségük harmóniája vagy diszharmóniája modellértékűvé, azonosulási mintává válnak a gyermekek, fiatalok számára. Tehát a szaktudáson, elméleti – szakmai ismereteken túl éppolyan fontos a saját lelki egészség fenntartása és védelme. Ha hosszú távon szeretnénk segítő lenni, akkor hosszú távon kell gondolkodnunk saját mentálhigiénénkről. Segítenünk kell magunknak és a hasonló foglalkozásúaknak, hogy segíthessünk másoknak.

A segítő foglalkozású szakemberek körében – akár felnőttekkel, akár gyerekekkel dolgoznak – ismeretes az ún. „kiégési szindróma” („burn out”) jelensége. A „Betegségek Nemzetközi Osztályozásában már feltüntetett lelki zavar valamennyi ún. humán foglalkozási területen, pályán megjelenhet. Pedagógusok, orvosok, ápolók, pszichológusok, jogászok, ügyvédek, kereskedők, menedzserek, politikusok, – sőt légi utaskísérők, akiknél „mosolybetegségnek” nevezik – is találkozhatnak munkájuk során ezzel a kezdetben alattomosan, de később már akár „rémisztően támadó” problémával és tüneteivel.

A kiégés évek alatt alakul ki fokozatosan, kezdetben olyan észrevétlenül, hogy az esetleg korán jelentkező tüneteket még nem vesszük komolyan, illetve mással magyarázzuk. Kezdetben a pszichés tünetek jellemzőek, később azonban már akár testi zavarok is jelentkezhetnek.

## **Hogyan ismerhető fel a kiégés?**

Jelzés lehet, amikor már nem azzal a lelkesedéssel megyünk be munkahelyünkre, mint ahogy pl. pályakezdésünk első éveiben tettük, ha már elhalványult bennünk a vágy, hogy „forradalmat csináljunk, világot megváltunk” szakmai területünkön. Ha már belenyugodtunk az értelmes és értelmetlen szabályokba, határokba és nem a-karunk mást, mint hogy békében végezhesük a munkánkat. Így persze unalmas rutinná is válhat, gépies cselekvésekhez, megoldásokhoz folyamodhatunk. Ilyen lehet, amikor a tanárnak már nincs kedve bemenni az osztályba, a nevelőnek a gyermekcsoportba, és örül, ha elmarad egy-egy óra, vagy akár az ünnepek miatt nem kell bemenni dolgozni. (Természetesen az említett jelenségeknek számos más oka is lehet, de a kiegészítés lehetőségére is gondolnunk kell, ha ezeket tapasztaljuk magunkon, hiszen kialakulásáért összetett háttér lehet felelős.)

Paradox reakció lehet az is, a-mikor azt vesszük észre magunkon, hogy annak ellenére, hogy már több éves tapasztalatunk van a pályánkon, mégis egyre többször bizonytalanodunk el, vagy csökken az önbizalmunk bizonyos problémákkal szembetalálkozva, vagy általában a képességeinket, értékeinket illetően. Jöhetnek kellemetlen, zavaró gondolatok, amelyek azt mondják, hogy keveset tudunk, nem megy ez igazán nekünk, nem értünk hozzá, és egyáltalán nem érünk semmit. Az önmagunk leértékelése, önbecsülésünk csökkenése korai és érthetetlen jelzése lehet a folyamatnak. Sokáig akár nem gondoljuk, hogy a kiegészítés törvényszerű jelei mutatkoznak életünkben.

Fokozatosan igyekszünk egyre kevesebb időt a munkánkkal tölteni, már kevesebb energiát fektetünk bele, és egyre kevésbé adjuk bele magunkat szívvel-lélekkel. Ha problémákkal találkozunk, a kiegészítés „kisördöge” azt suttogja a fülünkbe, hogy nekünk is van elég bajunk, neki „csak” ennyi a baja, bezzeg nekünk még nagyobb vagy még több van. Elégedetlenné válunk, s egyre gyakrabban ingerültté, ha nem sikerül a szokott módokon és megoldással kezelni a helyzeteket, nevelni és útba igazítani a gyerekeket. Az, ami korábban nem vagy csak kevésbé hozott ki a sodrunkból, most égbekiáltó fegyelmetlenségnek, „bűnnek” tűnhet. Toleranciánk csökken, türelmünk elfogy.

Ugyanakkor éppen az ellenkezője is előfordulhat, amikor egyre közönyösebbé, rezignáltabbá válunk, a „nekünk mindegy, így is jó” jelszóval. Már nem érzünk annyira együtt a gyermekek (és a felnőttek) problémáival, érzéseivel, nem érintenek meg sem a jó, sem a rossz élmények. Belefásultunk, kiégtünk. A végén már gondolni sem bírunk saját munkánkra, esetleg súlyosabb formában akár általános „emberundor” és emberkerülés is felléphet.

Fizikai tünetek is jelentkezhetnek, akár a stressz általános tüneteit mutatva. Általánosulhat a fizikai fáradtság, nem tudjuk kipihenni magunkat, hiába alszunk annyit, amennyi szükséges, s alvászavarok is felléphetnek. Sokan pl. „gyomrukban érzik” általános rossz érzéseik kivetülését, de előfordulhat, hogy valaki egyre többet betegeskedik minden fizikai háttér nélkül. Végül súlyosabb esetekben és egyéb, társuló életvezetési nehézségek miatt is, akár depressziós tünetek is kialakulhatnak. Sajnos nem csökken azon esetek száma sem, ahol éppen a segítő kerül olyan helyzetbe, vagy „csúszik le”, mint azok, akiknek segítése lenne az ő feladata. Előfordul az alkoholhoz, gyógyszerekhez vagy droghoz való menekülés, a negatív érzésektől és gondolatoktól való megszabadulás eszközeként.

Azt, hogy a fenti zavarok a szakmánkkal kapcsolatos kiegészítés következményei, onnan tudhatjuk, ha önmegfigyelést, önvizsgálatot tartunk, és ennek során észre vesszük, hogy egész jól tudjuk magunkat érezni, ha nem kell a munkánkra gondolni vagy a munkahelyünkön lenni. Tehát behatárolható, hogy a problémák éppen a munkánk iránti attitűddel függnek össze. Fontos jelzés lehet az is, ha észrevesszük, hogy a munkahelyünk

elhagyásán vagy éppen pályamódosításon törjük a fejünket (ha nem más okok vannak a háttérben).

A kiégéssel járó jelenségek nem feltétlenül annak jelzései, hogy alkalmatlanok vagyunk a szakmánkra, vagy hogy abba kell hagynunk a munkánkat. A kutatások alapján úgy tűnik, hogy törvényszerű következménye a nagy idő- és energiabefektetéssel végzett munkának a humán területeken. Meglepő módon éppen azoknál az embereknél figyeltek fel arra, hogy egy-két év leforgása alatt kihullanak a segítők, és pedig pont azok, akik a legjobbak, leglelkesebbek, legelkötelezettebbek voltak szakmájukban. A vizsgálatok szerint ennek oka egy végtelen nagy kifáradás, a fel-perzselődés.

### A kiégés okai

De mi az, amitől elfáradunk, mint segítők a különböző területeken?

Az egyik ok az, hogy állandóan fokozott érzelmi igénybevételnek vagyunk kitéve. Hivatásunkként éppen azt választottuk, hogy mások, pl. a gyermekek igényeire, érzelmi szükségleteire állunk készen. Kapcsolatban lenni más emberekkel – főként segítőként, ami sokszor egyoldalúvá teszi a kapcsolatot-, azt jelenti, hogy állandó válaszkötelezettségnek vagyunk kitéve, hiszen nem hagyhatjuk figyelmen kívül és reagálás nélkül a gyermekek tevékenységét, kérdéseit, érzelmi megnyilvánulásait. Ha képesek vagyunk az empátiára, ha mi is érezzük azt, amit a gyermek átél, az azzal jár, hogy nem csak a saját érzéseinket éljük át, hanem párhuzamosan és folyamatosan a másokét is. Tehát segítő munkánk során sokkal több és többféle érzéssel találkozunk, mint más pályákon dolgozók. Az érzések valódi átélése, akár negatívak, akár pozitívak, azt jelenti, hogy állandóan „magasabb hőfokon égünk”. Ez, pedig az érzelmi felperzselődéshez, kiégéshez vezethet.

Ezen túlmenően az érzelmek széles spektrumából talán nagyobb hangsúlyt kap a munkánkban a negatív érzésekkel való találkozás és azok kezelése. A gyermekkel folyó munkában még fokozottabb az érzések átélése, hiszen a gyermek érzelmi megnyilvánulásai, reakciói is intenzívebbek a felnőttekéhez képest. A düh, szomorúság, csalódottság, elhagyatottság, tehetetlenség érzése nem csak annak nehéz, aki átéli, hanem annak is, aki segítőként tanúja vagy „szemlélője” a helyzetnek. Sőt, a gyermek számára a felnőtt segítő az, aki a megoldást is adja nehéz helyzetére. Tehát a szakembernek nem csak átélni kell a gyermek érzelmi állapotát (és nem vele együtt sírni és szenvedni), hanem képesnek kell lenni abból kilépve „gyógyírt” találni a gyermek bajára.

A második ok, amely felelős lehet a kiégés kialakulásáért, a határok rugalmas kezelése. Minél jobb segítők vagyunk, annál rugalmasabban tudunk alkalmazkodni a ránk bízottak igényeihez. Ez azt jelenti, hogy segítőként arra vállalkozunk, hogy saját személyünket, vágyainkat és igényeinket átmenetileg háttérbe szorítva, a másik személyt helyezzük középpontba. Ez viszont nagy energiával és feszültségekkel járhat, ami hosszú távon az energiataralékaink kimerüléséhez vezethet. Személyes határainkat munkánk során állandóan kitoljuk, hogy magunkba tudjuk fogadni a mások érzéseit, élményeit.

A határok definiálása, körvonalazása és „betartása” több területen fontos, ha meg akarjuk védeni magunkat a kiégés korai jelentkezésétől. Fontos határvonalat húzni a munkaidő és szabadidő között. Lelkes kezdőként vagy tapasztaltként gyakran úgy vetjük bele magunkat a munkába, hogy összemosódnak a munka és magánéletünk határai. Amikor még az esti vacsoránál is arról mesélünk férjünknek, feleségünknek, barátainknak stb., hogy mi történt a munkahelyünkön, amikor szabadidőnkben is a szakmai problémákon jár az eszünk, akkor határátlépést követünk el önmagunkkal szemben.

Segítőként hajlamosak vagyunk „rendelkezésre állni” a munkaidőnkön kívül is. A mobiltelefonok korában ez még könnyebbé vált. A magánéletnek még egy segítő foglalkozású ember számára is szentnek és sérthetetlennek kellene lennie. Ha a vasárnapi ebéd idejét is – akár csak telefonon elintézendő – munka tölti ki, akkor mikor és hogyan fogunk regenerálódni, feltöltődni?

Határvonalat kell húzni a segítők és a rájuk bízott emberek között is. Gyermekek között dolgozóknál könnyen kialakulnak a „munkakapcsolaton” túl erős érzelmi kötődések a gyermekekkel. Ilyenkor nehéz elválni egymástól hétvége előtt, vagy akár a munkaidő végeztével. A fokozott empátiás készség és kapcsolati képesség feltétel az ilyen területen dolgozóknál, azonban határok nélkül ezek a készségek visszajukra fordulhatnak mindkét fél számára. A gyerek szempontjából akár „becsapás” is lehet, ha úgy viselkedünk vele, mintha a saját gyerekünk lenne, hiszen nem lehet az, és nem is akkor tudunk neki leginkább segíteni. A segítő magánélete, pedig megterhelődhet egy (vagy több) érzelmi elköteleződéssel és felelősséggel, ami esetenként azzal is együtt járhat, hogy a saját család tagjai elhanyagolva érzik magukat.

Határt kell húzni a kollégákkal szemben is. Nem lehetünk mindenki segítői. Az egészséges munkakapcsolat egyik jellemzője a kölcsönösség. Tehát ha egyoldalúnak érzünk egy kapcsolatot, vagy azt vesszük észre, hogy magánemberként is a segítő szerepébe kényszerítenek bennünket, nyugodtan jelezzük, hogy „munkaidőnk véget ért”. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy nem segíthetünk egymásnak. Sőt, fokozottan szükségünk van arra, hogy munkatársainkkal olyan kapcsolatban legyünk, ahol megértés, bizalom és támasz van, ahol nem kell szégyellnünk magunkat hibáink miatt, s ahol örülnek a mi sikereinknek is. Tehát mi is kérhetünk és adhatunk is segítséget, a hangsúly a kiegyensúlyozott, kölcsönös kapcsolaton van.

A kiégés harmadik oki tényezője az agresszió kezelésének speciális módja. A különlegesség abban áll – ami szintén feltétele a segítő munkának –, hogy nagyon korlátozott az agresszió kifejezésének a lehetősége. Hiszen éppen ezért is tudunk segíteni. Az indulatainkon talán fokozottabban vagyunk képesek uralkodni, agresszióinkat nem fordítjuk át cselekvésbe úgy, ahogy mások tennék, ráadásul különböző képzéseken, tanfolyamokon még tovább finomítjuk ennek kezelését. Sokan azt gondolják, hogy segítőként gyermekek között nem élhetünk át dühöt, haragot, indulatokat. Ezek természetes reakciók bizonyos helyzetekben, a gyermekeknek is szükségük van arra, hogy megtanulják felismerni mások érzelmi állapotát, és szabályozni a sajátjukat. Ebben a nevelő, pedagógus, gyermekfelügyelő fontos azonosulási, tanulási mintát nyújthat a gyermek számára. Tehát nem az indulatok elleplezése, visszafojtása a cél, hanem olyan kifejezési mód elsajátítása, amely révén a másiknak értésére adhatjuk emocionális állapotunkat anélkül, hogy bántanánk vele, vagy kárt okoznánk neki. Az agressziókezelési repertoárunk bővülése a saját mentálhigiénénk szolgálatában is állhat.

### **A segítők segítése**

A kiégés kétféle aspektusból közelíthető meg, egyrészt az egyén, másrészt az intézmény szempontjából. Több vizsgálat szerint az intézmények működési sajátosságai is felelősek a létrejöttében. Azáltal, hogy az intézmény mintegy létrehozza azokat a mechanizmusokat, amelyekben a kiégés tulajdonképpen a legadekvátabb alkalmazkodási forma lehet, a kiégés állapotának szervezeti formáját adja. Legtöbbször szervezeti és csoportműködési elégtelenségek állnak a háttérben.

A kiégés egyéni – személyes, illetve munkahelyi – intézményes háttértényezőinek kialakulása azt vonja maga után, hogy a kiégés állapotának vagy folyamatának megelőzésében, megoldásában is e két megközelítésben kell gondolkodnunk. Úgy tűnik, az intézményi segítségnyújtás lehetőségei több szempontból behatároltak. Először vegyük szemügyre ezeket a lehetőségeket.

Az egyik intézményes megoldás az a Nyugaton elterjedt munkaszervezeti forma lehet, amely lehetővé teszi, hogy humán területen dolgozó szakemberek hét évenként egy szabad, fizetett évet kapnak, amit regenerálódással tölthetnek. Ennek azonban hazánkban még nem állnak rendelkezésre az anyagi forrásai.

Másik lehetőség az ún. „forgórendszer” alkalmazása, ami azt jelenti, hogy intézményen belül vagy hasonló profilú intézmények között cserélődnek a munkatársak, más munkát végezve, vagy másfajta munkabeosztásban dolgozva. A változatosság már eleve kikökhenthet a fásultságból, közönyből, gépiességből, akár a munka helyszínének, megváltozásáról, akár a munkatársak kicserélődéséről, vagy a munkánkban érintettekről van szó. Természetesen a változtatásoknak csak előre megtervezve és minden résztvevővel konzultálva lehet pozitív hatásuk.

Intézményes segítség lehet egy általános védőrendszer kidolgozása, amelyet a szervezet épít ki és működtet, pl. esetmegbeszélő vagy szupervíziós csoportok formájában, teázó és/vagy pihenő helyiség létrehozásával, olyan alkalmak megrendezésével, ahol a kollégák, munkatársak nem csak szakmai szempontból találkozhatnak (pl. együttes ünneplések, kirándulások stb.).

A kiégés elleni „önvédelem”, saját mentálhigiénénk megőrzésének egyéni módjai már szélesebb körűek. Fontosnak tartom, hogy elfogadjuk, mi is kerülhetünk a kifáradás, elfásulás állapotába, talán annál valószínűbben, minél jobb segítők vagyunk. Ha ezt reális veszélynek tartjuk, akkor erőfeszítést tehetünk a megelőzésére vagy kivédésére.

A kiégés elleni védekezés lehetőségeinek egy része a munkahely bizonyos tényezőivel kapcsolatos. Általános védőrendszert hozhatunk létre a személyes veszélyeztettség megakadályozására a munkatársakkal összefogva. Apró „határozatok” sora segíthet, pl., ha megegyezünk abban, hogy ebéidőben, szünetekben nem a munkánkkal foglalkozunk, sőt akár az is „szabály” lehet, hogy ebéd közben tilos a munkánkról beszélni. Az is jó lehet – amennyiben megoldható –, ha időnként nem a kollégáinkkal ebédelünk (nem az ellenszenv miatt). Fontos olyan munkatársi kapcsolatokat kiépíteni, amelyek védelmet, támaszt nyújthatnak, ahol nem irigylik egymás sikerét, örömet, hogy segítsük egymást, ha valaki kidőlni látszik a sorból. Mindenkinek lehetnek rossz vagy nehéz napjai, időszakai, s ilyenkor „jól jöhet”, ha – persze saját határainkat nem lépve túl – átvállalunk valamennyit a másik munkájából – tudva, hogy nekünk is szükségünk lehet erre.

A jó munkaidő-beosztás is hasznos lehet lelki egészségünk, munkakedvünk és energiáink megőrzésében. Tartsunk időbeni határokat, munkánkat próbáljuk változatosabbá tenni egy napon, egy héten belül is. Jó, ha még egy szoros munkaidő-beosztásban is van lehetőség a változtatásra, sokszor egy kis szabadidő beiktatásával kevésbé érezzük szigorúnak, megmásíthatatlannak, s a végletekig terhelőnek kereteinket.

A különböző képzéseken való részvétel sem csak szellemi képességeink, tudásunk bővítésére, gazdagítására szolgálhat. Jó érzés újra kicsit tanulónak érezni magunkat, hiszen az ilyenkor felbukkanó korabeli élményeink, a kezdetek frissítő hatása új lendületet adhat szellemi és lelki téren egyaránt. A tanulás mindig fiatalít. Új társaságba kerülhetünk, új kapcsolatokat szöhetünk, ráeszmélünk, hogy nem vagyunk egyedül problémáinkkal, szakmai nehézségeinkkel, kifáradásunkkal. Egymás szempontjainak megismerése, pedig friss szemléletmódot és megoldásokat hozhat.

Hasonló szempontból lehet hasznos az esetmegbeszélő vagy szupervíziós – esetleg különböző önismereti – csoportokon való részvétel is. Munkánk ilyen módon való „elemzése”, nyomon követése érzelmi terhelhetőségünk, határaink és agressziókezelésünk sajátosságaival ismertethet meg bennünket. Ennek tükrében is tehetünk módosító lépéseket mentálhigiénénk érdekében, ha szükségét érezzük.

Végül, de nem utolsó sorban fontos, hogy tudjunk örömeket találni a munkánkon kívül is életünkben. Fontos, hogy megtanuljunk önmagunkkal kapcsolatban, hogy mi a jó nekünk. Mi az, ami a hasznunkra van, ami jól esik, ami pihentet, felüdülést nyújt, mi gyönyörködtet.

A mozgásnak sem csak a testi egészségünk karbantartása szempontjából lehet szerepe. A különböző mozgásformák segítenek azt a feszültségtöbbletet is levezetni, ami az agressziókezelés már említett sajátos módja miatt keletkezik bennünk. A sport, a küzdés különböző formáin keresztül, akár az agresszió levezetésével, vagy új, szocializált formáinak elsajátításával munkánkba is átfordítható tapasztalatokat adhat.

A megszokásból, rutinból, elfáradásból zökkenthetjük ki magunkat azzal is, ha sikerül olyan önkifejezési formát találnunk, amely kreatív képességeink megnyilvánulását teszi lehetővé. A gyermekeknek is sokat segít, ha játékuik során alkotásba fordíthatják át érzelmi élményeiket, elmondhatatlan érzéseiket. A felnőttben is ott rejtőzik ez a képesség, csak utat kell nyitni számára. Nem kell művésszé válni e tekintetben, de fontos, hogy a nehezen megfogalmazható, másképp nem kifejezhető belső tartalmak felszínre kerülhessenek. A lényeg nem a produkció értéke, hanem maga a cselekvés folyamata, az alkotás öröme.

A természettel való kapcsolat különböző formái is segítenek megtartani testünk-lelkünk-szemléletünk egészségét. Az élet körforgásának tapasztalása, az elmúlás és újjászületés ciklikusságának megfigyelése, átélése a természettel, élettal való egységességünk, biztonságunk érzését nyújthatja, s akár a nehézségekkel való foglalkozás új szempontjait adhatja.

Végül vannak speciális mentálhigiénés módszerek, amelyek szintén késleltethetik vagy tompíthatják a kiegészítő tüneteit. Ilyenek lehetnek a relaxáció vagy autogén tréning gyakorlatai, vagy egyes képzeletet mozgósító és használó imaginációs vagy meditációs technikák, amelyek elsajátítására sok helyen van lehetőség.

Ha mindezek segítségével mi „Rend”-ben érezzük magunkat, ha testileg-lelkileg szervesen együtt mozgunk életünk ritmusával, rendjével, akkor talán kevésbé „borulunk ki” a bennünk lévő és minket körülvevő „Rend”-ből, amely megtart, s lehetővé teszi, hogy másokat is visszasegítsünk a dolgok és életük rendjébe.