



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**



Idős Emberek Otthonai Munkacsoport

2026. június 17.

Rostáné Dr. Riez Andrea

Kiégés, mentális terhelés az idősek otthonában dolgozó szakemberek esetében.

Megelőzés, felismerés.

Szupervízió etikai kérdései.

KULCSSZAVAK

- Jólét (wellbeing)
- Szervezet, szervezeti kultúra és munkahelyi klíma (team munka)
- Szakmai identitás és szakmai közérzet
- Stressz, reziliencia, kiégés
- Megoldási alternatívák – a szupervízió, mint szakmai hivatásgondozás

JÓLLÉT

azon jellemzők összessége, amelyek a személy egészséges pszichés működéséhez vezetnek

PAGE (2005)

FIZIKAI

fizikai és mentális egészség, fizikai munkakörnyezet, biztonság

ÉRZELMI

pozitív kapcsolatok, érzelmi intelligencia, közösségi felelősség

ÉRTÉKBELI

erkölcsi normák, másság tolerálása, pszichológiai szerződés

SZEMÉLYES FEJLŐDÉSBELI

autonómia, karrierfejlődés, élethosszig tartó tanulás, kreativitás

MUNKA/SZERVEZETI

munkakövetelmények, a munka biztossága, változáskezelés

SZERVEZET, SZERVEZETI KULTÚRA ÉS MUNKAHELYI KLÍMA

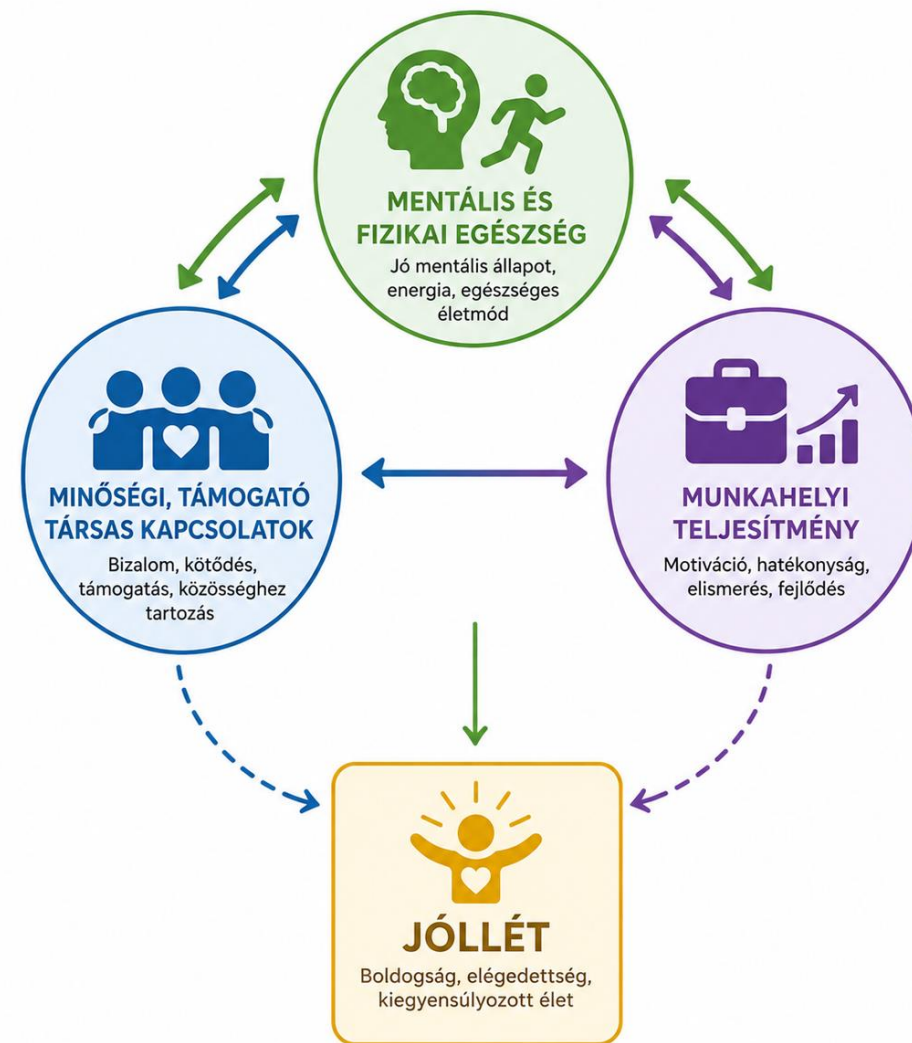
Fogalom	Lényege	Fő jellemzők	Időtáv / változás	Hatása
SZERVEZET	Tudatosan létrehozott együttműködési rendszer célok elérésére	Struktúra, hierarchia, munkamegosztás, folyamatok, erőforrások	Stabilabb, hosszabb távon változik	Meghatározza a működés kereteit és hatékonyságát
SZERVEZETI KULTÚRA	Közös értékek, normák és viselkedési minták rendszere	Értékek, hagyományok, íratlan szabályok, „működési szokások”	Lassabban, nehezen változik	Befolyásolja a viselkedést, döntéseket, együttműködést
MUNKAHELYI KLÍMA	A dolgozók aktuális hangulata és szervezetről alkotott érzete	Kommunikáció, vezetés, stressz, kapcsolatok, légkör	Gyorsan változhat (rövid táv)	Hat a teljesítményre, motivációra és elégedettségre

„A TÚLHAJSZOLT MUNKAERŐ”

H-R-W modell

(Health – Relationships - Work)
segítségével értelmezhetjük a
kölcsönhatást

az élet különböző területei között:
a mentális és fizikai egészség,
a minőségi, támogató társas
kapcsolatok és
a munkahelyi teljesítmény
egymással oda-vissza irányú
kapcsolatban állva határozzák meg
jöllétünket



REZILIENCIA, AZAZ LELKI ÁLLÓKÉPESSÉG

Azt az erőt, amely az emberek számára elérhetővé teszi, hogy az életben jelentkező megpróbáltatásokkal, krízisekkel hosszú távú károsodások nélkül megküzdjenek, nevezzük lelki állóképességnek.

- ~ Elaszticitás, rugalmasság
- ~ Alkalmazkodási képesség
- ~ Lelki immunrendszer



REZILIENCIA

Nagyon sok helyzetben érzik a szakemberek megterhelőnek a feladataikat, ezért szükséges rendelkezniük lelki állóképességgel is, amely rugalmas ellenállóképességet, megküzdési képességet jelent.

„A reziliencia mint protektív faktor azon személyiségjellemzőket foglalja magában, amelyek elősegítik a veszélyeztetett életkörülmények ellenére történő sikeres alkalmazkodást, enyhítik a stressz negatív hatásait és lehetővé teszik a változásokkal szembeni adaptív megküzdést.

A reziliencia emellett az egyéni megküzdési módokat próbára tévő túlzott stresszt követően a normál működéshez való visszatérés képességét is jelöli.”

(Járai és mtsai, 2015: 129)

REZILIENS EMBEREK

Az érzelmileg rugalmas emberek **dinamikusak**.

Rugalmasan kezelik a körülöttük lévő, gyorsan változó, összetett világot.

Nagy a stressztűrő képességük, jól viselik a sorscsapásokat, utóbbiak ellenére is **nyitottak** és fogékonyak maradnak az új helyzetekre.

Tisztában vannak azzal, hogy az élet nem mindig könnyű, ennek ellenére **hűek** maradnak a legfontosabb értékeikhez, és nem adják fel nagyszabású, hosszú távú céljaikat.

Akárcsak mások, ők is éreznek haragot, szomorúságot és más negatív érzelmeket, ám a szóban forgó érzelmekre kíváncsisággal, önmaguk iránti **megértéssel** és **elfogadással** tekintenek.

Ahelyett, hogy hagynák, hogy érzelmeik kizökkentsék őket, az érzelmileg rugalmas emberek mindig nagyon **hatékonyan**, önámítás nélkül haladnak magasabb céljaik felé.

(David, 2017: 13-14)

KIMERÜLT EMBEREK

Fiziológiai tünetek	Pszichés tünetek	Szociális tünetek	A munka területén megjelenő tünetek
testsúlyváltozás	krónikus szorongás	elszigetelődés	a teljesítmény romlása
alvászavar	reaktív depresszió	barátoktól való eltávolodás	a munka iránti elköteleződés megváltozása
krónikus fáradtság érzése	ingerlékenység	a tevékenységek iránti érdeklődés csökkenése	a kollégákhoz való viszonyulás megváltozása
különböző pszichoszomatikus tünetek	agresszió	cinizmus	a munkahelyi nézeteltérések megnövekedése
	reménytelenség érzése, önértékelési nehézségek	a különböző függőségek viselkedésbeli változásokként mutatkoznak meg	

A kiégés következtében több területet is érintő szindróma kialakulása jellemző.



**„A kiégettség
olyan
állandósuló
kimerültség,
amelyet az
érintettek a
szokásos módon
már nem tudnak
megszüntetni.”**

(Hezsér Gábor)

KIÉGÉS

A kiégés fogalma Herbert J. Freudenberger amerikai pszichológus nevéhez fűződik, aki egy 1974-ben megjelent tanulmányában írt először a kiégés (burnout stress syndrome) jelenségről.

„A szindróma krónikus emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés, mely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.”

(Freudenberger)

DEPRESSZIÓ VAGY KIÉGÉS

A burnout szindrómát sokszor keverik a depresszióval, ugyanis tüneteik rendkívül hasonlóak, de akár ugyanazok is lehetnek.

- az alapvető különbséget a két jelenség kialakulásában kell keresni
- amíg a depresszió egy negatív magánéleti vagy családi történést követő azonnali állapot, addig a kiégés kialakulása egy viszonylag hosszú folyamat
- a kialakulás időtartama függhet az egyén pszichés állapotától, az őt érő negatív hatások gyakoriságától, illetve attól is, hogy milyen mértékben tud ezeknek ellenállni

EGÉSZSÉGÜGYI VILÁGSZERVEZET (WHO)

- „sikeresen nem kezelt, krónikus munkahelyi stresszből fakadó szindróma”, ami a szervezet szerint csak munkahelyi környezeti hatások okán jelenhet meg, így a kifejezés az élet egyéb területein hivatalosan nem használható
- érzékelte a helyzet súlyosságát és a kiégést felvette a betegségek listájára
- egy érdekes kitétel, mert éppen a WHO egyik becslése alapján tudjuk: a kiégés az aktív élete során minden ötödik gyereket vagy tinédzsert, illetve minden negyedik felnőttet érint

A KIÉGÉS KIVÁLTÓ OKAI

külső tényezők

- nagymértékű és folyamatos stresszhatások
- elégtelen munkakörülmények
- az elismerések és a pozitív visszajelzések hiánya
- a munkahelyi elvárások folyamatos változása
- a betöltött pozíció- és a felelősségi körök tisztázatlansága
- emberi tényezők – pl: toxikus vezető vagy kolléga, gyenge csapatkohézió

belső tényezők

- adott munka- vagy pozíció túlidealizálása
- a túlzott megfelelési vágy vagy maximalizmus
- a saját erőforrások és teljesítőképeség irreális felmérése, túlbecsülése
- rugalmatlanság
- szenvedélyesség

A KIÉGÉSHEZ VEZETŐ ÚT

E. Brodsky és G. E. Becker (1980) elmélete szerint a kiégés folyamata öt fázisból áll.

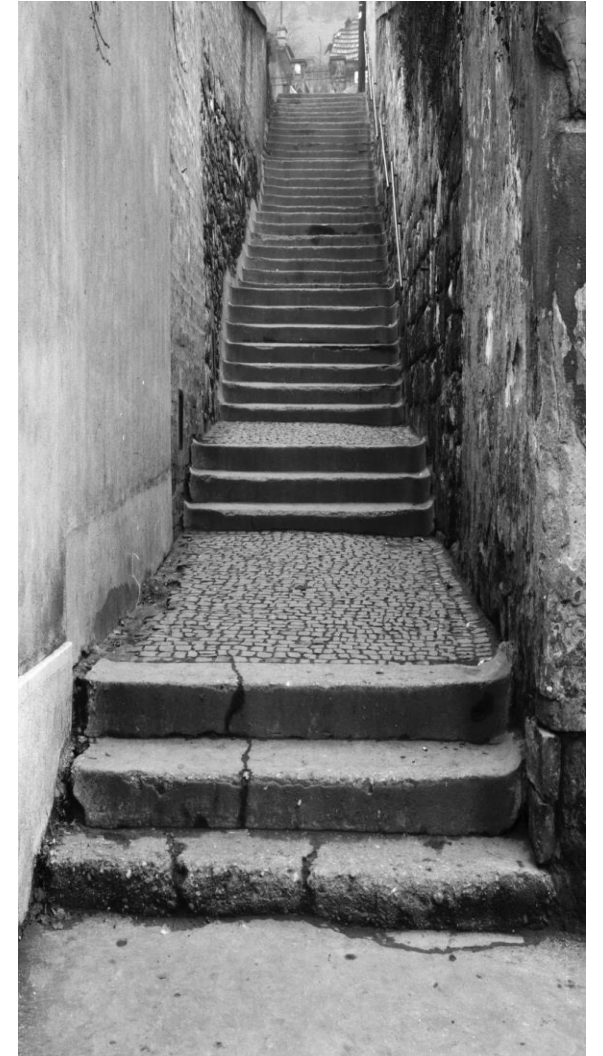


Eredeti megfigyeléseiket a segítő-kliens kapcsolatok vizsgálata során állapították meg, amely azonban nem csak az általuk vizsgált munkakörökben figyelhető meg.

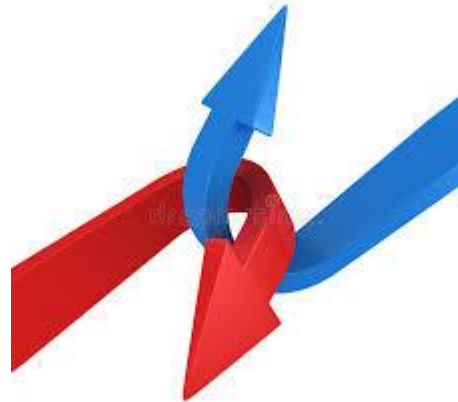
A KIÉGETTSÉGIG VEZETŐ ÚT – 12 LÉPCSŐ

(Freudenberger, 1974)

1. A bizonyítási akarástól a bizonyításkényszerig
2. Fokozott erőfeszítés
3. A személyes igények elhanyagolása
4. A személyes igények és a konfliktusok elfojtása
5. Az értékrend megváltozása
6. A fellépő problémák tagadása
7. Visszahúzódás
8. Magatartás és viselkedésváltozás
9. Deperszonalizáció (saját test és személyiség idegennek érzése)
10. Belső üresség
11. Depresszió
12. Teljes kiégettség



A kiégés nem törvényszerű, a kiégés megelőzése lehetséges a megfelelő módszerekkel!



A kiégés folyamata megelőzhető, visszafordítható, különösen ha annak korai jeleivel segítségért fordul a személy.

KIÉGÉS PREVENCIÓ – Könnyebb megelőzni, mint később kezelni!

- A kiégés elkerülését a preventív, azaz megelőző módszerekkel lehet elérni, mielőtt még kialakulnának a kiégés szakaszai.
- A megelőző módszerek között nagyon fontos az általános és személyes motiváció fenntartása.
- A kiégés szakaszainak jelentkezésekor a beavatkozás, segítségnyújtás elengedhetetlen a hosszú távú sikeres munkavégzés érdekében.
- A munkahelyi kiégés megelőzése elsősorban a munkáltató feladata.

A KIÉGÉS MEGELŐZÉSÉNEK 12 ÚTJA

T. BERGNER

1. A valóság elfogadása
 2. Az energiaforrások feltárása
 3. Önmagunk megértése
 4. A megváltoztathatatlan kezelése
 5. A hozzáállás és a viselkedés optimalizálása
 6. Az idő szuverén kezelése
 7. Stressztolerancia
 8. A kapcsolati kompetencia
 9. Az elégedettség
 10. Saját szerepeink definiálása
 11. A célok felismerése és elérése
 12. Az élet értelme
- I. AMIRE ÉPÍTHETEK**
- II. AMIN JAVÍTANOM KELL**
- III. AMIRŐL AZ ÉLETEM SZÓL**
-

Lehetőségek például

- ~ a reziliencia (lelki ellenálló képesség) növelése,
- ~ koherencia érzésének erősítése,
- ~ a mindfulness (az éber figyelmen alapuló stresszcsökkentés),
- ~ munkahelyi pszichoszociális stressz nyomonkövetése,
- ~ érzelemszabályozási technikák,
- ~ relaxációs módszerek,
- ~ a pszichológiai / spirituális tanácsadás,
- ~ a magasabb szintű önismeret fejlesztése elsősorban csoportban
- ~ szupervízió egyéni/team formában
- ~ vagy a más országokban elterjedt 'sabbatical year', azaz a hat dolgos esztendő követő hetedik évben teljes évi szabadság.

SZUPERVÍZIÓ – lehetőség a hivatásban maradásra

- ~ a hivatásgondozás és a munkahelyi lelki egészségvédelem hatékony eszköze
- ~ olyan rendszeres időközönként történő beszélgetés, ahol a szakember folyamatos kísérést kap a szupervizortól
- ~ célja, hogy segítse megtartani a résztvevő szakemberek: munkabírást, stresszkezelési, stressztűrő képességét, motiváltságát, együttműködési képességét
- ~ se nem oktatási és se nem egészségügyi szolgáltatás
- ~ a túlfeszített ember terheinek könnyítéséről szól
- ~ szakmai szerepben való hatékonyabb működés kialakításában támogat

- A szupervízió se nem oktatási és se nem egészségügyi szolgáltatás
- a túlfeszített ember terheinek könnyítéséről szól
- szakmai szerepben való hatékonyabb működés kialakításában támogat
- ***Szupervíziót, mint tanulási folyamatot nem a közvetlen szakmai ismeretek, módszerek oktatásaként, átadásaként értelmezzük, hanem a szakmai személyiséggel történő munkaként*** (pl. vezetési képesség-, stressztűrés-, kapcsolatteremtő és probléma megoldó-képesség növelő, önismeret, csoportviselkedésmód-ismeret).
- A szupervízió strukturált tanulási folyamat, melyben a szupervíziót igénybe vevő (szupervizált) a saját szakmai tapasztalatára reflektál és ezen keresztül tanul, lényege tehát a folyamatos önreflexió, a saját tapasztalatokból való önálló célkitűzésnek megfelelő szakmai előrehaladás. A szupervizált saját magát tanulja.

SZUPERVÍZIÓ ETIKAI KÉRDÉSEI

A szupervízió etikai alapjai

- a szakmai titoktartás,
- a kompetenciahatárok betartása,
- az érdekellentétek kezelése,
- a kliens és a szupervizált védelme.

