

## Izguba nadzora nad življenjem

Samo besedo izgorelost ali burn-out so si strokovnjaki izposodili pri izgorevanju goriva, saj gre za podoben proces in predstavlja sindrom izgorevanja življenjske energije, ki ga je v sodobni družbi vse pogosteje opaziti. Prizadene različne populacije, podvržene stresu, najpogosteje menedžerje, niso pa izvzeti niti predstavniki drugih poklicev niti brezposelni.



Tipičen simptom pri tem obolenju je izguba občutka nadzora nad svojim življenjem in lahko se zgodi, da človek zaradi vse močnejšega občutka nemoči stori tudi samomor. Z raziskovanjem tega področja se aktivno ukvarja psihologinja **Andreja Pšeničny**, soustanoviteljica Inštituta za razvoj človeških virov, ki nam je predstavila svoje delo in tematiko.

### **Več kot le utrujenost**

Osnovna definicija, ki opredeljuje sindrom izgorevanja (ta označuje stanje pred zlomom) je izčrpavanje na psihičnem, fizičnem in čustvenem področju. To ni dogodek, ki se zgodi kar naenkrat, ampak traja postopoma. Ker se človek ne odzove na utrujenost s počitkom, čez leta telo samo poskrbi zanj, z zlomom. Takrat človek ni sposoben ne delati ne sprejemati odločitev in običajno cele dneve prespi z vrsto drugih hudih telesnih in psihičnih simptomov. Vendar pa je, poudarja Andreja Pšeničny, adrenalna izgorelost kompleksnejša od odziva na stres na delovnem mestu z utrujenostjo ali frustriranostjo. Je stanje, ki je nasprotno subjektivnemu psihičnemu blagostanju in se odraža na vseh področjih človekovega bivanja in delovanja.

### **Razlogi za obolenje**

Raziskovalci so v prvih raziskavah preiskovali adrenalno izgorelost samo v povezavi z delovnim okoljem. Vendar pa se je postavljalo vprašanje, zakaj se pojavlja le pri določeni skupini in ne pri vseh ljudeh. Zadnje raziskave kažejo, da je sindrom v neposredni povezanosti tudi z osebnostnimi značilnostmi. Z recipročnim modelom izgorelosti povezujemo obe vrsti dejavnikov in pridobimo pojasnilo, zakaj pod podobnimi delovnimi pogoji zbolijo le nekateri, pojasnjuje sogovornica.

Problematika je kompleksna in vpliv pripisujemo trem skupinam vzrokov: družbenim okoliščinam, psihološkim okoliščinam življenja in dela ter osebnostnim lastnostim, nadaljuje. Čas, ki je pri nas zaznamoval zadnjih petnajst let, je zahteval od ljudi prilagoditev novim družbenim vrednotam, katerih vzrok so bile spremembe družbeno-ekonomskega sistema in tranzicija. Iz varnega okolja, ko je posameznik lahko opravljal en poklic vse življenje in ni zamenjal delovnega okolja do upokojitve, se je moral praktično čez noč preleviti v inovativnega posameznika, ki so mu problemi izziv in sprememba edina stalnica v življenju. Relativno varnost je zamenjal duh sodobnega časa, čas učinkovitosti, prodornosti in doseganja družbenega statusa, kar je vplivalo tudi na družino in odnose v njej. Ti odnosi bi nam morali zadovoljevati naše temeljne psihološke potrebe: po sprejetosti, varnosti, priznanju, avtonomnosti, pri delu pa še dobro plačilo za svoje delo, jasno opredeljene naloge in stabilne delovne pogoje. Rezultat takih tako imenovanih pozitivnih psiholoških pogojev je rast delovne zavzetosti, učinkovitosti, lojalnost ipd. Vsi torej pričakujemo recipročnost, poudari sogovornica, več kot vlagam energije, več mojih potreb bo zadovoljenih. Vendar pa se v praksi pogosto dogaja, da posameznik pristane na nerecipročnost pri delu, ker »nima izbire« (občutek nemoči, strah...), pričakuje izboljšanje (verjame obljubam...) in ker je notranje izredno motiviran (prezavzete osebe) in tega ravnotežja sploh niso sposobni zaznati. In prav ta skupina se odlikuje s svojimi odličnimi delovnimi lastnostmi, ki so posledica osebnostnih lastnosti, ki jih ženejo in motivirajo. Gre za najuspešnejše, najodgovornejše, najzavzetejše ljudi, ki so bili do zloma uspešnejši od povprečja.



### **Vzrok je treba poiskati v vzgoji**

Vzroke za notranjo motiviranost zavzetih oseb lahko poiščemo v njihovem otroštvu, pojasnjuje psihologinja, saj so njihovi zahtevni starši s pogojevanjem ljubezni že otroku vcepljali pravilo, da je dober samo takrat, ko zadovoljuje potrebe drugega človeka, in egoist, ko zadovoljuje svoje. Vgrajevanje (introjekcija) tega principa lahko povzroči delitev jaza,

nadaljuje sogovornica, na resničnega, pristnega, ki je »prezahteven«, in lažnega, ki od drugih nič ne zahteva in se hrani s pohvalami, ko zadovoljuje druge. Na tak način otrok ugodi staršem, kar mu zagotavlja njuno ljubezen, torej lažni brani resničnega pred novimi ranami in zavrnitvami, obenem pa izgubi stik sam s seboj. Pogosto se tudi zgodi, da starši od otroka v vsakem trenutku pričakujejo, da je najboljši, in ponotranjanje tega, da to postane obvezujoče, človeka naredi bolj ranljivega v samopodobi in manj odpornega na pričakovanja okolice. Študije primerov to potrjujejo, saj je velika večina ljudi, ki izgorevajo, odraščala v družinah, kjer so starši svojo ljubezen pogojevali, kar se izraža tako, da so svoje nasprotovanje otrokovim izbiram ali dejanjem izražali s čustvenim odmikom – odvzemom ljubezni. Če je otrok vztrajal pri avtonomni izbiri, ga pri tem sicer niso aktivno ovirali, vendar te izbire tudi niso aktivno podprli. Avtonomne otrokove izbire so ga torej vodile do čustvene osamitve.

»Utrujena sem, izčrpana in želim si samo človeške bližine in prave pomoči. Občutek imam, da imam samo dolžnosti, da moram opraviti vse, kar od mene pričakujejo, in da se nimam česa veseliti...« je v svoji življenjski zgodbi zapisala ena od žrtev izgorelosti.

### **Prisilno altruistični perfekcionisti**

Ta kombinacija določa vedenje, ki pa je trenutno v družbi ne samo dovoljeno, ampak privilegirano, saj so osebnosti, ki se razvijejo na osnovi teh notranjih mehanizmov, najbolj zaželene, podpirane in družbeno sprejete. Uresničujejo cilje lastnikov kapitala, notranja motivacija jih sili k vedno boljšim in večjim uspehom, zadovoljevanje tujih želja jih sili še v večje izzive, nezavedajoč se, da njihove neizpoljene potrebe še vedno obstajajo. Človek to čuti kot še večjo potrebo po pohvali, ki ga zopet sili v nov krog dosežkov. Vendar pa so, opozarja sogovornica, prav te lastnosti, ki označujejo prisilno altruističnega perfekcionista, hkrati »njegov program za samouničenje«, saj se ponavljanje zgodbe konča z »zapovedjo telesa«, ki človeka »prisili« k počitku. Žal se posameznik s temi značilnimi lastnostmi samega stanja ne zaveda, vse dokler ne nastopi zlom, položaj, ki je že resno ogroža njegovo zdravje.

### **Realno objektivno merljivo fiziološko stanje**

Čeprav so vzroki za izgorelost psihološke narave, pa lahko njegove posledice merimo s fiziološkim stanjem. Ta nam pokaže nizek nivo kortizola v telesu, kar se kaže kot izguba življenjske energije, ki se odraža kot apatija, utrujenost ali slabo počutje. Pomanjkanje kortizola vpliva na metabolizem ogljikovih hidratov, delovanje telesnih organov, imunskega sistema, zato se ob padcu kortizola lahko razvije tudi različna bolezenska simptomatika. Raziskave so pokazale, da se spremembe pojavijo tudi pri delu nevrotansmitterjev, kar povzroča motnje pri recepciji serotonina, kar se odraža kot simptomi depresije. Pri stanju hude izgorelosti pa se pojavi motnja v delovanju sprednjega možganskega režnja (abnormalna distribucija acetilkarnitina) in ta vpliva na spremembo obnašanja, presojo dogodkov in vedenja drugih ljudi, vpliva na sposobnost odločanja, na spomin in izražanja čustev.

### **Stopnje izgorelosti**

V izgorelost vodi specifično ravnanje posameznika, ki ignorira svojo preutrujenost in še poveča mero aktivnosti. Še z večjo mero dela, ki preraste v deloholizem zavrača simptome utrujenosti, slabe koncentracije in spomina ali zmanjšano tolerantnost. S tem doseže, da opozorilni znaki poniknejo. Poznamo tri empirično dokazane faze izgorevanja, razloži sogovornica.

### **Prva stopnja izgorevanja**

Ta je izčrpanost. Kaže se najprej v utrujenosti, ki jo posameznik ignorira in ki čez čas preraste v preutrujenost. To še vedno zanika in jo nadomesti z deloholizmom. Ta mu ne dovoli, da bi se ustavil, uspehi ga motivirajo k še večji storilnosti in k še večjemu obsegu dela, s tem pa k zanemarjanju osnovnih potreb, po druženju s prijatelji, družino. Ta stopnja lahko traja tudi do 20 let.

### **Druga stopnja**

Ujetost. Ta občutek ga ob preizčrpanosti neprestano spremlja in z menjavo službe ga je sposoben reševati na aktiven način. Vendar pa iste vzorce obnašanja prenese v drugo okolje in dejansko ne naredi ključne spremembe, ki bi prinesla rešitev. Pojavijo se občutki krivde in negativne samopodobe. Simptomi izgorevanja se povečajo in ta doba lahko traja do 2 leti.

### **Tretja stopnja**

Ta pa je izgorelost, ki je vzrok psihofizičnega in nevrološkega zloma, ki se kaže kot popolna izguba energije. Sem štejemo tudi stanje pred zlomom, ko človek kljub popolni izčrpanosti še vedno kaže zunanji videz visoke aktivnosti, vendar se ni več sposoben prilagajati spremembam. To stanje pred zlomom traja nekaj mesecev. V to stopnjo vključujemo tudi stanje po zlomu, ko se zaradi izgube življenjske energije umaknejo tudi psihični obrambni mehanizmi, ki so vodila notranje prisile. Zaradi tega je možna sprememba osebnosti, vrednostnega sistema, drugačnega odnosa do sebe, dela in ljudi iz okolice, zaključí Andreja Pšeničny.

### **Prepoznati burn-out**

Razvite evropske države so prepoznale burn-out kot resno grožnjo tako prizadevnemu posamezniku kot družbi v celoti, ki se lahko konča celo s predčasno upokojitvijo. Pri nas tega spoznanja še ni, bo pa raziskava, ki trenutno poteka (sodelujete lahko na internetni strani Inštituta za razvoj človeških virov), pripomogla k prepoznavanju bolezni in njenemu aktivnemu preprečevanju. V veliko pomoč bo tudi podjetjem, ki so sprejela nov odnos do zaposlenih, da so v vrednosti kapitala vključeni tudi kadrovske viri, za katere pa je treba skrbeti v duhu dobrega gospodarja, da lahko pričakujejo in gradijo tudi dolgoročen ter za oba zadovoljujoč odnos.

Podatki iz Velike Britanije in drugih evropskih držav kažejo, da ima več kot polovica zaposlenih simptome zgodnjih faz, vsak deseti delavec pa doživi skrajno fazo izgorelosti, ki lahko trajno okrni njegove delovne zmožnosti. Tudi nizozemske študije kažejo, da je okoli 10 odstotkov zaposlenih resno izgorelih, pri polovici pa se kažejo milejši znaki.