



### IZČRPNOST OSEBJA V DOMOVIH ZA STARE

U. Balk, "Ausgebranntheit" der Pflegekräfte in der Altenhilfe, *Theorie und Praxis der sozialen Arbeit*, 1989, 2, 69-73

Čeprav je izčrpanost od dela pojav, ki spremlja človeka od nekdaj, se šele zadnjih deset let sistematično ukvarjajo z raziskovanjem tega pojava v poklicih, ki imajo opraviti z ljudmi. Učitelji, vzgojiteljice, socialne delavke, medicinske sestre, zdravniki in drugi se pogosto pritožujejo, da so otopeli, izčrpani in naveličani dela z ljudmi. Raziskave ugotavljajo, da so določena stališča do dela lahko predispozicija za izčrpanost. To naj bi veljalo predvsem za previsoka pričakovanja, pretirano vestnost in natančnost.

Kaj pravzaprav je izčrpanost? Ena izmed definicij pravi, da je izčrpanost pri delavcih v "pomagajočih poklicih" nesposobnost, da bi vzpostavili strokoven terapevtski odnos z osebami, ki so jim zaupane. Pri delavcu zamrejo pozitivna čustva simpatije in spoštovanja do strank ali pacientov.

Druga opredelitev pravi, da gre za ustaljeno psihološko stanje, ki ga povzročijo frustracije, povezane z delom in katerega posledica sta zmanjšana storilnost v poklicu in veselje do poklica.

Spet tretji definirajo izčrpanost kot utrujenost in frustriranost, do katerih pride zaradi tega, ker se je človek preveč izključno posvetil kakemu načrtu, življenjskemu načinu ali odnosu, ki ne vodi do pričakovane nagrade.

Vidimo, da so za nastanek izčrpanosti pomembna nerealistična pričakovanja in pretirana prizadevanja, ki imajo le malo možnosti za uspeh. Prav s "pomagajočimi" poklici so povezana številna taka idealizirana pričakovanja in poklicni ideali. Varuhinja, negovalka ali sestra naj bi bile prijazne, optimistične, polne upanja; vir pomoči in dobrote, vedno pripravljene pomagati, vedno s prijazno, bodrilno besedo, sposobne rešiti vsak problem.

Izčrpanost je duševno, emocionalno in telesno stanje, na katerega opozarjajo številna znamenja: ravnodušnost, negativizem, sovražna čustva do starih ljudi in do službe, cinizem, zmanjšana motivacija, slaba delovna morala, pogosta odstotnost z dela, slabša kvaliteta, manjša kvantiteta dela, menjavanje služb, jemanje tablet, pitje, kajenje in težave v zasebnem življenju. Za te simptome so značilna naslednja

stanja:

- občutek, da nismo cenjeni;
- občutek, da nas oskrbovanci ali stranke in sodelavci neprestano izkoriščajo;
- občutek, da nikoli zadosti ne narediš;
- nesposobnost, da bi se smejal in veselil;
- hitro se ujeziš;
- telesne nelagodnosti in bolezni (glavoboli, bolečine v križu, v trebuhu, napetost, visok krvni pritisk);
- neprestana utrujenost in izčrpanost, tudi po izdatnem počitku ponoči;
- težave s spanjem,
- odpor do službe,
- odlašanje dela,
- odsotnost z dela,
- negativna podoba o sebi,
- čustvena odmaknjenost.

Prav čustvena odmaknjenost je zelo značilna. Kaže se kot otopelost za trpljenje in potrebe starih ljudi, izogibanje stiku z očmi, nesposobnost, da bi spregovorili nekaj prijaznih in pomirjujočih besed, in nagnjenost k stereotipnemu presojanju in etiketiranju. Ta čustvena odmaknjenost zelo negativno vpliva na odnos med starimi ljudmi in negovalcem in tudi na počutje oskrbovancev.

Med vzroki za izčrpanost navajajo na prvem mestu delovne pogoje, v njihovem okviru pa preveliko število oskrbovancev za dano število osebja. Prekomerno delo, nadurno delo, dežurstva in podobno v največji meri prispevajo k izčrpanosti. Drugi dejavnik je togo in neobčutljivo vodenje in z njim povezano nezdravo vzdušje v ustanovi. K dobremu vzdušju prispevajo: priznanje za dobro opravljeno delo, le zmerna obremenjenost z upravnim delom (s papirji), raznoliko delo, ustaljena pravila in predpisi, dvosmerno komuniciranje, soodločanje delavcev o delovnem mestu, o poklicni vlogi in o normah in vrednotah ustanove. Koristne pa so tudi priložnosti, ob katerih osebe lahko "ventilira" negativna čustva.

Ne gre pa spregledati tudi vloge osebnostnih dejavnikov, to je čustev in stališč do dela, ki prav tako prispevajo k občutku izčrpanosti. Tak primer je novinec, ki si v začetniški zagnanosti naloži preveč dela, ki ga nato ne zmore. Mladostno navdušenje se namreč lepo ujame s potrebo starih ljudi po pozornosti, ta medsebojno ojačujoč odnos pa se konča z izčrpanostjo negovalca. Drugi kandidat za izčrpanost je "kompenzator", to je človek, ki praznino ali neizpolnjenost v zasebnem življenju nadomešča s pretirano predanostjo poklicnemu delu. Preveč se naveže na oskrbovance, seveda predvsem zato, da bi zadovoljil svoje nezavedne potrebe in pri tem samo daje, premalo pa pazi nase. K temu sodi pri nekaterih nekakšna poklicna deformiranost ljudi v socialnih poklicih, da so bolj pozorni na potrebe drugih, kot na svoje in da ne znajo sami prositi pomoči, kadar jo potrebujejo.

Ljudje prav različno ravnaajo, kadar so siti svojega poklicnega dela. Nekateri se preprosto vdajo. Opustijo poklic, ki jih postavlja pred prehude zahteve in intenzivne odnose z drugimi. Nekateri se skušajo zriniti do upravnih položajev, drugi pa opuste poklic in se usmerijo povsem drugam.

V večini primerov ni treba, da bi popolnoma opustili poklic. Izkušnje kažejo, da nikakor ni nujno, da bi poklicne obremenitve imele take hude posledice. Izčrpanost je mogoče obravnavati tako kot kako drugo moteče duševno stanje, ob tem pa ne smemo pozabiti na spremembo objektivnih okoliščin, zaradi katerih je prišlo do nje. V okviru kratkoročnih ukrepov je treba izčrpanemu sodelavcu omogočiti zmanjšan obseg dela, tako da si lahko odpočije, ne da bi prekinil delo. Poleg tega pa mora spremeniti svoje delovne navade, ki ga spravljajo v tako stanje. Gledano dolgoročno pa je treba spremeniti okoliščine dela, tako da delavec ne bi bil več izpostavljen takim pritiskom in obremenitvam. Pri tem mora delavec sodelovati, kajti vsakdo drugače doživlja iste objektivne okoliščine. Delavec se mora vprašati, kaj posebno neugodno vpliva nanj; kateri dejavniki v njegovem delovnem okolju, v njegovem vrednotnem sistemu in stališčih do dela prispevajo k izčrpanosti.

Blaž Mesec