**„Ne nézz rám!”**

> „Ne nézz rám!” – mondta egy, a kollégái és tanítványai által egyaránt imádott, lelkes és figyelmes tanárnő egy szorongva, szerényen a tanáriba bekopogó diáknak. A tanárnő háttal ült az ajtónak az üres tanáriban, lyukasórája volt. Már a félénk kopogás, amit húszéves pályája alatt annyiszor, de annyiszor hallott, kiváltotta belőle a tiltakozást, hogy LEGALÁBB MOST NE! Aztán… egy villanással később meghallotta a saját hangját, a személytelen, elutasító szavakat, amit mintha nem is ő mondott volna. És meglátta magát, a saját gesztusát: azt, hogy fel se nézett, hogy egyáltalán nem érdekelte, ki áll a háta mögött. A jelenet őt magát is megrémítette.
>
> *Egy középiskolai tanár privát helyzetben megosztott élménye*

A feneketlen, sötét kimerültség kútjába zuhant ez a tanárnő, ám a történetnek mégsem lett rossz vége. Arra a kérdésre, hogy miért volt meg minden esélye a gyors regenerálódásra, és hogy a kimerültségnek ezt a szélsőséges állapotát mi különbözteti meg a kiégéstől, éppen maga a történet a válasz: az, hogy az esetet ő maga, az érintett mesélte el. Észrevette, hogy mi történt vele, vagyis működött az önreflexió. A kiégés folyamatában valahol ez a fordulópont. Amíg valaki a sorsát alakító aktív szereplőnek látja saját magát, amíg úgy érzi, hogy a történetéért elsősorban ő a felelős, addig kimerültségről beszélhetünk, de szerencsére kiégésről még nem. Ilyenkor segít egy kiadós pihenés, és a testi-lelki-szellemi felfrissüléssel együtt felfrissül a viselkedés is: elmúlik a rémisztő undokság.

A kiégés akkor következik be, amikor a testi-lelki-szellemi tartalékok annyira kimerültek, hogy már nincs erő, nincs motiváció ezek újratöltésére. A motiváció azt a hajtóerőt jelenti, ami adott cselekvés irányába késztet, a kiégésnek pedig az egyik alapvető jellemzője pontosan az, hogy elvész a motiváció, megszűnnek a cselekvésre sarkalló indítékok. Márpedig a pihenés is cselekvés, a passzív pihenés is az (cselekvés, hiszen az illető szándékaihoz kapcsolódik, nem csak úgy megtörténik vele).

A kiégés végső soron egy diszfunkcionális önvédő folyamat következménye: az elme védeni igyekszik magát a megterhelő feszültséggel és stresszel szemben, ám a kimerültség következtében a konstruktív megküzdési technikák – az aktív és passzív pihenés, a szisztematikus problémamegoldás, a segítségkérés

© Tea Kiadó

stb. – már nem működnek. Mivel nincs stresszkezelés, minden hatás megterhelőnek és veszélyesnek tűnik, a világtól való távolmaradás marad az egyetlen védekezési lehetőség, még ha mindezt maga az érintett is a személyiségétől teljességgel idegennek éli meg:

> „Most egyetlen porcikám sem kíván olyan feladatot, ahol rajtam van a felelősség, a teher, ahol embereket kell összefogni, irányítani, győzködni. Már attól, hogy beszélünk róla, nyomás nehezedik a mellkasomra. 2019-ben, amikor nemcsak azt éreztem, hogy nem akarok küzdeni, hanem céltalanságot is, nagyon megrémültem. Mindig vágytam valamire, mindig voltak terveim, és egyszer csak nem lebegett előttem semmilyen cél. Ilyen soha nem fordult elő, egyszerűen idegen lettem magamnak. Ez ijesztett meg a legjobban. Nem volt pánikrohamom, de az érzetek, a tünetek olyanok voltak. Nem kaptam levegőt, és csak arra vágytam, hogy hagyjanak békén. Akkor gondoltam azt, hogy ez lehet az életközépi válság, ami nálam keveredett a kiégéssel."
>
> *Pelsőczy Réka színésznő egy interjújában* [46]

Azt, aki nem reflektál a helyzetére, és a fenti történetek szereplőivel ellentétben nem veszi észre, hogy mi történik vele, paradox módon időlegesen pontosan a negatív beállítódása fogja megmenteni; azzal, hogy elintézi a külvilágtól való biztonságos távolság megteremtését. Aki sötéten látja a világot, aki ellenségesnek éli meg a környezetét, az védekezőn fog viszonyulni hozzá – számára az elzárkózás lesz az adekvát, a körülményekhez alkalmazkodó viselkedés. Az elutasító, cinikus magatartás ebben a helyzetben adaptívnak bizonyul, hiszen a külvilágtól való áhított távolságot biztosítja. A kimerült pszichének, még ha nem is tudatosan építi fel a folyamatot, a végeredmény rövid távon jó megoldásnak tűnik a stresszel szembeni védekezésre. A kivonulásnak azonban ára van: a reménytelenül negatív univerzum teljesen rázárul áldozatára, aki egyedül már képtelen lesz az energiaraktárak feltöltésére és az aktív életforma visszaszerzésére. A veszélyhelyzet azonosításában ilyenkor döntő szerepet játszanak az érintett személyes környezetébe tartozó emberek, hiszen ők azok, akik a leghamarabb észreveszik a viselkedésváltozást, és akik az érintettel megfelelő bizalmi viszonyban állnak ahhoz, hogy mindezt jelezzék neki, és akár határozottan közbeavatkozzanak. Azonban egyáltalán nincs könnyű dolguk, hiszen aki


© Tea Kiadó

kiégéssel küzd, sokszor kifejezetten kellemetlenül viselkedik, ahogyan ezt saját magamon is tapasztalhattam.

„Ne haragudj, nem tudok mit kezdeni ezzel a kérdéssel" – ezt válaszoltam, meglehetősen kimérten, a barátnőm ártatlan telefonhívására, amikor megkérdezte, hogy csinálunk-e valamit együtt vasárnap. És nem volt tovább, a válaszom épp ennyi volt – már a telefont felvenni és ezt kimondani is roppant nehezemre esett. A barátnőm, a hangjában utánozhatatlan döbbenettel, csak annyit mondott: „Tejóég!". És akkor meghallottam, mert még mindig ott volt a levegőben, az ürességtől kongó mondatot és a saját üres, színtelen hangomat is.

Nem tudtam mit kezdeni a *saját szabadidőmre* vonatkozó kérdéssel, a *barátnőm* invitálásával. Elidegenedés, elszemélytelenedés ez a javából. Számomra az amnézia után ez volt a második azonosított intő jel.

## A kiégés fázisai

A fogalmat megalkotó Herbert Freudenberger a kiégés 12 fázisát írta le. A következő táblázat bemutatja ezek jellemzőit (az egyre erősödő alányomással a helyzet súlyosbodását jelezve). Az első négy fázis tekinthető az egyre fokozódó kimerülés szakaszának; a következő négy a kimerültséghez való adaptáció szakasza, amelyben a személyiség igyekszik alkalmazkodni a hiányállapothoz, ám ez óhatatlanul diszfunkcionális válaszokat szül; míg az utolsó négy fázis a szaksegítséget igénylő mentális állapot kialakulását írja le. Az első oszlopban kiemelt kifejezések jelzik a kiégés 12 fázisának elnevezését.

| *Mi történik?* | *Hogyan éljük meg?* | *Mi segíthet? Hogyan segítsünk?* |
|---|---|---|
| 1. Azoknak a viselkedését, akiket a kiégés veszélyeztet, kezdetben a bizonyítani akarás, bizonyítási kényszer, tökéletességre törekvés jellemzi. | Az „ideálissá válás" törekvése meghatározza a viselkedést, a döntéseket. Ezt az ideát a környezet is elismeréssel honorálja, ami később csapdahelyzetnek fog bizonyulni, itt azonban még egyértelműen pozitív érzeteket kelt az érintettben és a környezet tagjaiban is. | Az alábbi intelmek szem előtt tartása segít a jelzett csapdát elkerülni:<br>Ne légy szigorúbb magaddal, mint másokkal!<br>Ne légy szigorúbb magaddal, mint mások veled! |

| | | |
|---|---|---|
| 2. Az áhított tökéletesség eléréséhez fokozott erőfeszítésre van szükség. | A feladatok egyre sürgetőbbé válnak, mert az érintett úgy érzi, hogy a személyes érvényességének a feltétele a bizonyítás. Úgy érzi, nem hibázhat, ezért fél a kontrollvesztéstől, így nem tudja a feladatokat másoknak delegálni. Kívülről ekkor még ez szorgalmas, célratörő, terhelhető működésnek látszhat. A teljesítménykényszer fokozódásából adódóan azonban mindez kezd nagyon fárasztóvá válni, az eredményesség ezzel párhuzamosan csökken, és ráadásul a sikerélmény is elmarad. | Fontos a feladatok egy részének delegálása, ami csökkenti a megterhelést, és ezzel az eredményesség, a sikerélmény újra megélhetővé válik. Ennek azonban feltétele a kollégák, a környezet iránti bizalom megteremtése/fenntartása, mert csak így lehet elengedni a totális kontroll szükségletét („Mindent nekem kell csinálni, mert csak úgy lesz jó."). |
| 3. A mindent eluraló erőfeszítés a személyes igények elhanyagolásához vezet. | Lassan eltűnnek a hétköznapokból az érzelmek, a humor, a vidámság és a feltöltődést jelentő tevékenységek. Az élet személyes dolgai háttérbe szorulnak, elfelejtődnek. A munkahelyen kívüli időt is a munkával kapcsolatos teendők töltik ki. | Felismerve a tendenciát, segíthet olyan napi- és hetirend megtervezése és betartása, amibe a korábban pihenésként, feltöltődésként megélt tevékenységek tudatosan belekerülnek. |
| 4. A fentiek keltette feszültségtől az érintett a személyes igények és konfliktusok elfojtásával igyekszik szabadulni. | A testi kimerültség jelei mutatkoznak, de az érintettek mindent megtesznek ennek a kompenzálására. A feladatokat maximális erőfeszítéssel végzik (hiszen változatlanul hibátlannak kell lenni), hétvégén pedig mindezt erőből igyekeznek kompenzálni: átalusszák vagy végigsportolják a rendelkezésre álló időt, és ezután még fáradtabbak. | Itt már a kimerültség elkerülhetetlenné teszi a szükséges alvás és mozgás tudatos és rendszeres beépítését a mindennapokba. |


© Tea Kiadó

| | | |
|---|---|---|
| 5. A személyes igények elfojtása magával hozza az értékrend megváltozását: korábban fontosnak számító tevékenységek elveszítik a prioritásukat. | Az eddigiek során elhanyagolt saját igények végképp háttérbe szorulnak, a korábbi természetes értékrend felborul, és új lép a helyébe, ezzel pedig az ítélő- és érzékelőképesség is változik. A korábbiaktól eltérő lesz a válasz arra a kérdésre, hogy „mi érdekes, mi fontos, mi jó nekem", és ebben már a korábbi érdeklődéshez kapcsolódó, feltöltődést jelentő tevékenységek nem lesznek benne. Régi, szoros kapcsolatok, barátságok is ennek áldozatává válnak, felüti fejét az egyedüllét. | Elkerülhetetlen a saját értékrend őszinte áttekintése: mi a sorrend most, és milyen lenne a dolgok kielégítő sorrendje? Milyen lépéseket lehetne tenni ennek eléréséért? |
| 6. Innentől kezdve az értékrend nem teszi lehetővé a saját feltöltődés előtérbe állítását, miközben a túlterhelés következtében a tartalékok egyre inkább kimerülnek. Minderre az érintett csak a fellépő problémák tagadásával tud reagálni, hiszen már nem áll más megoldás a rendelkezésére. | Minden megszűnik létezni, ami a teljesítménykényszeren kívül esik, az érdeklődés a feladatvégzésre fixálódik. Beszűkül a gondolatvilág, megszűnik a közéleti, társadalmi események iránti érdeklődés. A baráti látogatások, beszélgetések nyomasztó teherré válnak, nő az intolerancia. | A túlterhelést csökkenteni kell. A változás az eltagadott valóság kimondásával kezdődik. Segít, ha sikerül beszélni az állapotukról. |
| 7. Mivel nincsenek eszközök az élethez óhatatlanul hozzátartozó feszültségek kezelésére, az egyetlen túlélési lehetőség a visszahúzódás marad. | A társas interakciók, a másokkal való eszme- és érzelemcsere elmarad. Az állandó túlterhelés miatt a tájékozódási igény kimerül, az érintett a külvilággal való kapcsolattól az információk és a személyes találkozások szintjén is igyekszik elzárkózni. | Fordulópontot jelenthet annak a belátása, hogy mindenkinek szüksége van emberi kapcsolatokra. |

| | | |
|---|---|---|
| 8. Az értékrend megváltozása, a problémák tagadása az elkerülhetetlen, azaz visszahúzódással nem kezelhető társas helyzetekben viselkedésváltozáshoz vezet. | A külső vélemények kritikaként, támadásként hatnak, így a szeretet, aggódás, törődés is elutasítást, védekezést vált ki. A viselkedésváltozások jellemzője a szélsőségesség. | Segíthet a változások felismerése és tudatosítása. A másoktól kapott gondoskodás és a kritika közötti differenciáló képesség visszaszerzése fontos, hiszen szükség van mások támogatására a felépüléshez. |
| 9. A társas helyzetben való önmegélés és a visszajelzések hiányában az érintett számára a saját belső világa felé vezető utak is lezáródnak; ez vezet a deperszonalizáció (elszemélytelenedés) állapotához. | Elvész az önérzékelő képesség, a saját belső világgal való kapcsolat. Ilyenkor az érintettek idegennek érezhetik a testüket, a testi szükségleteiket. Baleseti kockázatot jelent, hogy elveszhet a veszélyérzetük. | Pszichoterápiás segítség szükséges. |
| 10. A külvilág után a belső világgal való kapcsolat elvesztése óhatatlanul vezet a belső ürességmegéléséhez. | Tartósan ez elviselhetetlen érzés. Félelem, pánikrohamok, klausztrofóbia stb. jelentkezhet. | Pszichoterápiás segítség szükséges. |
| 11. A mindenre kiterjedő reménytelenség érzése magával hozza a klinikai értelemben is depresszióként azonosítható állapotot. | Az élet értelmetlennek, reménytelennek, örömtelennek, tehernek tűnik. A fáradtság és a kétségbeesés érzése állandósul, nehéz felkelni, bármibe belekezdeni. | Gyors szakorvosi és pszichoterápiás beavatkozás szükséges. |
| 12. A teljes kiégettség állapotában az itt felsorolt érzelmi és gondolkodásbeli változások mellett a testi tünetek is megkerülhetetlenné válnak. | A testi tünetek erősödnek, a szomatikus és a pszichés érintettség egyidejűleg jelentkezik. Sokan ekkor, a szomatikus panaszok elviselhetetlenné válásával fordulnak orvoshoz. | Gyors szakorvosi és pszichoterápiás beavatkozás szükséges. |


© Tea Kiadó

Amikor a kiégés fogalmát Freudenberger 1974-ben megalkotta, a jelenséget a segítő hivatás gyakorlásához kötötte. Később láthatóvá vált, hogy minden olyan tevékenység, ami komoly személyes azonosulással, érzelmi odafordulással jár, magában hordja a kiégés – az előbb ismertetett folyamat lefutásának – kockázatát. Vagyis a segítő hivatáson túl, adott (külső és belső) körülmények közt az alkotó tevékenységben ugyanúgy ki lehet égni, ahogy a személyes kapcsolatainkban. Nem annyira a tevékenység jellege, mint a konkrét helyzetben megjelenő kölcsönhatások – egyfelől az önmagunkkal szemben támasztott elvárások, másfelől pedig a tevékenységet meghatározó környezet és kapcsolatok jellemzői – alapján dől el, hogy kell-e tartani a kiégés veszélyétől.

## Altruizmus: önzetlenség vagy önfeladás? Személyes kockázatok

A szakadó esőben jólesik behúzódni egy esernyő alá. Ilyenkor nem kérdés, hogy ketten is elférnek alatta, összebújnak, oltalmazzák egymást. Illetve kettejük közül az egyik oltalmazza a másikat – éspedig az, akinek a táskájából előkerült az esernyő. Ő az, aki az ernyőt kettejük feje fölött tartja; az ő karja fog kifáradni, és az ő vállát fogja az eső szép lassan, de biztosan eláztatni. Ő az, akire a többiek más helyzetekben is biztosan számíthatnak, akinek az esernyő mellett mindig van a táskájában papírzsebkendő és fejfájáscsillapító is – nem mintha ő maga fejfájós lenne, sose lehet azonban tudni, hogy kinek lesz szüksége rá. Azok számára, akikben erős az *altruista, azaz önzetlen, önfeláldozó* vonás, mindez természetes. A segítőkész jelenlét számukra sokáig nem tűnik áldozatnak, hiszen a segítés magában hordja a jutalmát: az önfeláldozó helyzetekben azt élik meg, hogy örömet szerezni, a másik örömét látni jó. Hosszabb távon azonban nagyon nem mindegy, hogy a környezet hogyan fogadja az önfeláldozó jelenlétet.



© Tea Kiadó

Ahol az önfeláldozó szereplőt pozitív érzelmi klíma veszi körül, ahol a környezetében lévők *örülnek* a tőle érkező figyelemnek és támogatásnak, továbbá ezt ki is fejezik, és ahol számon tartják az altruista beállítódású csoporttag szükségleteit is (róla is tudják, hogy issza a kávét, mi a hobbija, kik a barátai, és észreveszik, ha fáradt, ha rosszkedvű vagy ha éppen valami jó dolog történt vele), ott az önfeláldozó viselkedés valóban magával hozza a megbecsültség érzését, így hosszú távon is képes fennmaradni, a közösség által jutalmazott szereppé válni. Hogyha azonban a környezet kizsákmányoló, ha az önzetlenséget reflektálatlanul, visszajelzés nélkül használja, ha az önfeláldozó viselkedés egyúttal a közösség tagjai részéről a személyiség semmibevételéhez vezet, az altruista beállítódású ember hosszabb távon felőrlődik, az érzelmi tartalékai kimerülnek.

> „Azt éreztem, hogy ha még egyszer valaki csalódott arckifejezéssel közli, hogy »óóó, nincs kávé«, és eloldalog a kávéfőzőtől, annak nekimegyek. Érdekes, hogy ez volt a kattanás: hirtelen látni kezdtem, hogy nemcsak a kávéfőzéssel vannak bajok, hogy vagyunk páran, akiket ebben a közegben kb. levegőnek néznek. És akkor nem volt tovább. Azonnal elkezdtem utánanézni, hogyan tudnám megoldani másutt, egészségesebb környezetben az életem."
>
> *Egyetemi oktató*

Az altruizmus tehát a környezettel történő interakcióban nyeri el az előjelét: pozitív társas klíma esetén elősegíti és fenntartja a közösség jóllétét, míg negatív klímában szintén stabilizáló ereje van, csakhogy ebben az esetben az eleve mérgező berendezkedés fenntartásához járul hozzá, hiszen az önfeláldozó viselkedés óhatatlanul megerősíti a vele komplementer, egocentrikus működéseket, ahogy az egocentrikus működés az altruista viselkedéseket hívja elő. Az egymást kiegészítő szerepek, tehát az önfeláldozó és az egocentrikus magatartás egyfajta kifordított harmóniában, egymás támogatását élvezve, egymás szerepét kölcsönösen megerősítve él együtt.

Altruista beállítódással hosszú távon egy ilyen közeg életében részt venni mindenképpen személyes kockázatot rejt. Az áldozatvállalás fokozása a kizsákmányoló környezetben nem képes meghozni a figyelmet és az elismerést, így beindíthatja a fentebb ismertetett, fokozódó erőfeszítéssel és beszűküléssel járó kiégési folyamatot, míg a beletörődés az áldozat lassú kiábrándulásához, elfásulásához, önfeladáshoz vezethet.


© Tea Kiadó