

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

MAGISTRSKO DELO

RAZLOGI ZA IZGORELOST LJUDI NA RAZLIČNIH DELOVNIH MESTIH

Maja Pajk

Ljubljana, 2017

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Maja Pajk

Naslov: Razlogi za izgorelost ljudi na različnih delovnih mestih

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 140 **Št. grafov:** / **Št. tabel:** 1 **Št. prilog:** 1

Mentor: dr. Milko Poštrak

Deskriptorji: izgorelost, strategije za preprečevanje stresa in izgorelosti, samopodoba, strategije za izboljšanje samopodobe, pomagajoči poklic, skupni dejavniki izgorevanja pri različnih poklicih.

Povzetek

V magistrskem delu opredelim pojem izgorelost, njegove vzroke, faze in posledice na podlagi literature domačih in tujih avtorjev. Med drugimi obravnavam strategije za preprečevanje stresa in izgorelosti. Nadalje opredelim pojem samopodoba ter pojasnim razlike med negativno in pozitivno samopodobo. Raziščem tudi vplive na razvoj samopodobe in strategije za njeno izboljšanje. Opišem pomagajoče poklice ter poudarim vlogo socialnega dela in njegovih konceptov, prav tako pa opišem vlogo drugih pomagajočih poklicev, ki se ukvarjajo z izgorevanjem posameznikov.

V empiričnem delu predstavim kvalitativno analizo, v katero sem zajela deset različnih intervjuvancev in iskala skupne dejavnike izgorevanja. V delu raziščem skupne dejavnike za izgorevanje različnih ljudi na različnih delovnih mestih, ki so različne starosti in različnega spola. Analiza intervjujev pokaže, da spol vpliva na izgorevanje na način, da ženske bolj izražajo svoja čustva kot moški, so pa tudi bolj vpete v družinsko dogajanje. Moški se izčrpavajo z delom, zato so načeloma dovzetnejši za izgorevanje na delovnem mestu. Ženske povezuje nezaupanje vase oziroma slaba samopodoba. Starost se je pokazala kot dejavnik izgorevanja, iz katerega izhaja, da mlajši v nasprotju s starejšimi posamezniki več časa komunicirajo virtualno kot osebno. Starejši posamezniki so večinoma preobremenjeni zaradi služb in imajo premalo podpore bližnjih. Starejše osebe povezujejo prevelike zahteve dela glede na njihovo starost in izobrazbo. Starejše osebe so bolj družinske, imele so avtoritarno vzgojo, velik vpliv na oblikovanje njihove osebnosti je

imela krščanska vera. Status se je izkazal kot nepomemben dejavnik izgorevanja, saj so brezposelni prav tako obremenjeni kot zaposleni. Poklic se je izkazal kot dejavnik, ki najbolj vpliva na izgorevanje, kot največja varovalna dejavnika pa sta se izkazala zadovoljstvo na delovnem mestu ter dobri in pristni odnosi med sodelavci.

INFORMATION ABOUT THE THESIS

Name and surname: Maja Pajk

Title: Causes of Burnout in Different Professions

Place: Ljubljana

Year: 2017

No. of pages: 140 **No. of graphs:** / **No. of tables:** 1 **No. of appendixes:** 1

Thesis supervisor: Milko Poštrak, PhD

Descriptors: burnout, stress and burnout prevention strategies, self-esteem, strategies for improving self-esteem, helping profession, common causes of burnout in different professions.

Summary

The Master's thesis defines the term burnout and analyses its causes, phases and consequences with the help of publications of national and foreign authors. Among other topics it examines stress and burnout prevention strategies. Furthermore, the thesis defines the term self-esteem and explains the differences between negative and positive self-esteem. It also analyses the impacts on the development of self-esteem and the strategies for its improvement. The thesis includes a description of helping professions with emphasis on the role of social work and its concepts, as well as an analysis of the role of other helping professions which deal with burnout.

The empirical part contains a qualitative analysis which includes the answers of 10 interviewees and a research of the common causes of burnout. The thesis analyses the common causes of burnout of different people who have different professions and belong to different age and sex groups. The analysis of the interviews shows that sex influences burnout as women express their feelings more often than men and they are more involved in family life. Men work until exhaustion, which is why they are more likely to experience occupational burnout. A common trait for women is low self-confidence or low self-esteem. Age also proved to be a cause of burnout and research shows that young people communicate virtually for longer periods of time than older people. The majority of older people are overburdened with work and do not get sufficient support from their families. A common trait for older people are excessive demands in relation to their age and education

level. Older people are more involved in family life, they had an authoritarian upbringing and Christianity had an important influence on the development of their personality. The analysis shows that occupational status is not an important cause of burnout as unemployed people are also overburdened. Profession proved to be the factor which has the highest impact on burnout, whereas the highest protective factors are job satisfaction, as well as good and genuine relationships between colleagues.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

MAGISTRSKO DELO

RAZLOGI ZA IZGORELOST LJUDI NA RAZLIČNIH DELOVNIH MESTIH

Mentor: dr. Milko Poštrak

Maja Pajk

Ljubljana, 2017

PREDGOVOR

Pomagajoči poklici so eni izmed najlepših poklicev na svetu, a hkrati imajo tudi svoje temne plati, saj sčasoma lahko postanejo izčrpavajoči.

V današnjem sistemu je tempo življenja hiter. Delovna mesta zahtevajo čim večjo učinkovitost v čim krajšem času, kar lahko privede do negativnih čustev in dolgoročnih posledic sindroma izgorelosti. Izgorelost je v današnjem času zelo pogost pojav in prav pomagajoči poklici so tisti, ki so temu najbolj izpostavljeni, saj zahtevajo celega človeka.

Izgorelost ni problematična samo zaradi sindroma samega, temveč tudi zato, ker vpliva na posameznikovo socialno mrežo in predvsem na kakovost njegovega življenja. Oseba, ki je izgorela, težje pomaga uporabnikom, ker njena energija vibrira nižje in jo vsakršna pomoč drugim dodatno izčrpava. To prinese negativne posledice za uporabnike, organizacija pa je tista, ki se mora soočiti z izgorelostjo na ustrezen način. Primerne strategije so navedene v nadaljevanju magistrskega dela.

V magistrskem delu želim proučiti pojem izgorelost, zato sem znanje črpala iz najnovejših raziskav, knjig in raznolike literature. Veliko poudarka dajem na samopodobo, saj ljudje z nižjo samopodobo lažje izgorevajo, prav tako ljudje, ki so nagnjeni k perfekcionizmu, introvertirani posamezniki ali ljudje, ki težje prosijo za pomoč. Izgorelost je povezana z našo vzgojo v otroštvu, ki je skrojila našo samopodobo in samospoštovanje. Iz lastne samopodobe in odnosa do sebe pa ustvarjamo in soustvarjamo vse ostale odnose v našem življenju, na primer v partnerstvu, družini, službi in med prijatelji, zato se mi slednja zdita tako zelo pomembna.

Predvsem želim raziskati razloge in vzroke korenin izgorevanja ter ne le blažiti posledic, kot to počne medicina. Poglobiti se je treba globlje, v naše vzorce iz otroštva, v naše travme in prepričanja ter v misli, ki živijo v nas in so z nami kamorkoli gremo.

Za izbiro te tematike sem se odločila na podlagi lastnih izkušenj in zaradi predhodnega raziskovanja izgorelosti v diplomskem delu. Med prakso v raznovrstnih organizacijah sem opazila, da imajo strokovni delavci predvsem preveč dela z dokumentacijo in premalo časa za odnose z uporabniki. Delo socialnega delavca se mi zdi razgibano in hkrati stresno.

V magistrskem delu me širše zanima, kako lahko raznoliki poklici uravnotežijo tako zasebno kot službeno življenje, ne da bi prišlo do sindromov izgorelosti, in kako lahko pri tem pomaga organizacija.

Vsebina magistrskega dela je razdeljena na teoretični in empirični del. V teoretičnem delu raziskujem pojem izgorelost, njene vzroke, posledice in strategije za preprečevanje izgorelosti. V drugem delu opisujem pojem samopodoba, ki je bistveno prepleten s simptomom izgorelosti. V tretjem delu pa opisujem pomagajoče poklice.

V empiričnem delu s kvalitativno analizo desetih intervjujev iščem dejavnike izgorelosti na različnih delovnih mestih.

Svoje znanje sem želela razširiti s kvalitativno raziskavo in s tem pomagati predvsem sebi in dati moč drugim, da bodo našli zase najustreznejši način za izhod iz začaranega kroga izgorelosti.

Zahvala

Iskreno se zahvaljujem mentorju dr. Milku Postraku za potrpežljivost, podporo in strokovno pomoč pri izdelavi magistrskega dela.

Hvala vsem sodelujočim za podeljene zgodbe in dragocen prispevek k raziskavi.

Srčna hvala mojim najbližjim. Delo je namenjeno predvsem vam, da bi izboljšali kakovost svojega življenja.

KAZALO VSEBINE

I TEORETIČNI UVOD	11
1 SINDROM IZGORELOSTI.....	11
1.1 OPREDELITEV POJMA.....	11
1.2 IZGORELOST IN STRES.....	16
1.3 VZROKI IN VPLIVI NA STRES IN IZGOREVANJE – DEJAVNIKI IZGORELOSTI	19
1.3.1 Poklicni dejavniki	20
1.3.2 Osebnostni dejavniki	24
1.3.3 Čustvena inteligenca	30
1.3.4 Stili navezanosti.....	32
1.4 ZNAKI IN SIMPTOMI IZGORELOSTI.....	34
1.5 POTEK IZGORELOSTI.....	37
1.6 POSLEDICE IZGORELOSTI	38
1.7 MODELI IZGOREVANJA	41
1.8 STRATEGIJE ZA PREPREČEVANJE STRESA IN IZGORELOSTI	43
1.9 ODGOVORNOST ORGANIZACIJE	45
1.10 SAMOPOMOČ PRI SPOPADANJU S STRESOM IN IZGORELOSTJO	47
1.11 PROSTI ČAS.....	54
1.12 SOCIALNA OPORA	55
1.13 SUPERVIZIJA.....	57
1.13.1 Lastnosti idealnega supervizorja	60
1.13.2 Vrste supervizije	61
1.13.2.1 Modeli supervizije	62
1.13.2.2 Behavioristični model.....	62
1.13.2.3 Psihoanalitični model	62
1.13.2.4 Humanistični model.....	62
1.13.2.5 Sistemski model.....	63
2 SAMOPODOBA	64
2.1 SAMOPODOBA – OPREDELITEV POJMA	64
2.2 OPREDELITEV POJMA SAMOPODOBE SKOZI ZGODOVINO IN NJEGOVA STRUKTURA.....	67
2.3 SAMOUČINKOVITOST IN SAMOSPOŠTOVANJE	69
2.4 VPLIVI NA RAZVOJ SAMOPODOBE	71
2.5 POZITIVNA IN NEGATIVNA SAMOPODOBA	75
2.6 STRATEGIJE ZA IZBOLJŠANJE SAMOPODOBE	80
3 POMAGAJOČI POKLIC.....	85
3.1 ETIČNE LASTNOSTI POMAGAJOČEGA POKLICA	85

3.2	NALOGE POMAGAJOČIH V STROKOVNEM DELU	86
3.3	VLOGA SOCIALNEGA DELA IN NJEGOVI KONCEPTI	86
3.3.1	Elementi delovnega odnosa	87
3.3.2	Nekateri elementi psihosocialne podpore in pomoči.....	89
3.4	VRSTE POMAGAJOČIH POKLICEV	90
II	EMPIRIČNI DEL	93
4	PROBLEM.....	93
5	REZULTATI IN RAZPRAVA	96
5.1	OBDELAVA VPRAŠALNIKOV GLEDE NA SKLICEVANJE NA TEORETIČNI UVOD	96
5.2	MEDSEBOJNA PRIMERJAVA MED SPOLOM, DELOVNIM MESTOM IN STAROSTJO	110
6	SKLEPI	112
7	PREDLOGI.....	114
8	UPORABLJENA LITERATURA	116
9	PRILOGE	129
10	POVZETEK	139
	PRILOGE	

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Osnovne človekove potrebe	55
-----------	---------------------------------	----

I TEORETIČNI UVOD

1 SINDROM IZGORELOSTI

Na začetku opredelim pojem izgorelosti ter pojasnim razlike med stresom in izgorelostjo. Opišem tudi osebnostne in delovne dejavnike, ki lahko botrujejo sindromu izgorelosti in stresu. Nadalje razdelam še znake in simptome izgorelosti, njen potek in posledice. Velik poudarek je na strategijah za preprečevanje izgorevanja ter na blaženju simptomov in iskanju vzrokov za izgorelost.

1.1 Opredelitev pojma

Današnje delovno mesto je v ekonomskem in psihološkem smislu hladen, negostoljuben in nadvse zahteven prostor. Ljudje so čustveno, telesno in duhovno izčrpani ... Izgorevanje je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – je razkroj človeške duše.

(C. Maslach in M. Leiter 2002)

Različni domači in tuji avtorji navajajo raznolike opredelitve sindroma izgorelosti. Findeisen (2005: 40) trdi, da je pojem »burnout« kot prvi uvedel Bradley (1969), ki je izgorelost opisal kot poseben stres, izhajajoč iz dela. Kahn (1978: 3) je v naslednjih letih raziskovanja ugotovil: »Izgorelost je sindrom neustreznih odnosov do klientov in do sebe, ki je pogosto povezan z neprijetnimi telesnimi in duševnimi znaki.« Freudenberger je eden izmed prvih avtorjev, ki so raziskovali izgorelost v Ameriki, izraz »burnout« pa je uporabil pri opisu fizične in psihične izčrpanosti prostovoljcev na njegovi kliniki. Freudenberger in Richelson (1980: 13) trdita, da je izgorelost »stanje kronične utrujenosti ali frustriranosti, do česar pride, ker je oseba predana neki ideji, nekemu načinu življenja ali nekemu odnosu, od koder nazadnje ne dobi pričakovane nagrade. Takrat se zmanjša njena delovna vnema in zmanjšajo se delovni dosežki.«

Freudenberger in North (1985: 9–10) navajata, da je izgorelost izčrpanost, izhajajoča iz pretiranih zahtev posameznika in njegovega okolja. Omenjene zahteve škodijo posameznikovim obrambnim mehanizmom, vplivajo na njegovo motivacijo, energijo, stališča in vrednote.

Cherniss (1982: 16) v svoji opredelitvi izgorelosti daje poudarek na spremembo v motivaciji, pri čemer gre za psihičen umik od dela kot reakcijo na prekomeren stres. Trdi, da nekdo ne dela več zato, da bi preživel, temveč živi, da dela.

Izgorelost je nekakšno stanje, ki vpliva na družinsko in delovno kakovost življenja. Posledica izgorelosti je izčrpanost na telesni, duševni in čustveni ravni, ki vpliva na poklic, prijateljstvo, prosti čas, partnerstvo, družino idr. Pred pojavom izgorelosti je značilna dolgotrajna preobremenjenost brez ukrepanja. Povezana je z odporom, gnusom in mislimi na beg, lahko se prikrade postopoma ali pa izbruhne nenadoma. (Aronson idr. 1983 v Fengler 2007: 72)

Zdovc (1988: 319–327) pojasnjuje: »Izgorelost je posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob dejansko ali na videz rešljivih problemih.« Trdi, da moramo sprejeti dejstvo, da mnogim ljudem, potrebnim naše pomoči, lahko le delno pomagamo, nekaterim ne moremo.

Mikuž Kos (1993 v Milošević Arnold s sod. 1999: 51) je takole povzela ugotovitve o izgorevanju: »Izgorelost vključuje simptome na področju telesnega delovanja, čustvenega delovanja, kognicij in stališč. Izgoreli strokovnjaki izgubijo zavzetost pri opravljanju dela, čustven odnos do oseb, za katere delajo, je osiromašen, pričnejo jih obravnavati na distanciran in brezoseben način. Često postanejo kritični do uporabnikov, dolžijo jih, da so za svoje težave krivi sami, označujejo jih z žaljivimi izrazi in psihiatričnimi diagnozami. Pogosteje od svojih neizgorelih kolegov izostanejo z dela ali zamujajo na delo, manjka jim prožnosti, zmanjšana je delovna učinkovitost. Izgubljajo zaupanje v druge ljudi. Veliko je sanjarjenja in nestvarnih načrtov o spremembi poklica. Izgorelost vodi do pojavov, značilnih za stanje čustvenega stresa, ki se kaže s tesnobo, razdražljivostjo, žalostjo, neugodno samopodobo, psihosomatskimi težavami.«

Maslach in Leiter (2000: 16) navajata, da je izgorelost »razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – razkroj človeške duše. To je bolezen, ki se postopoma in neprestano širi, ki vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko izviti.« Maslach in Zimbardo (2003: 2) nadalje menita, da gre pri izgorelosti za »sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve, ki se pojavi pri posameznikih pri delu z ljudmi. Je odgovor na kronično čustveno obremenitev, kjer se ukvarjajo ljudje z drugimi ljudmi, ki

so vznemirjeni in imajo težave. Pojavi se v komunikaciji med pomagajočim in uporabnikom.«

Bilban in Pšeničny (2007: 23) trdita, da angleška beseda »burnout« oziroma izgorevanje, pomeni zlomiti se, iztrošiti se, utruditi se ipd. Označita jo kot bolezen tistega, ki se bori; enostavno gre za preveč zahtev naenkrat, pri tem pa izrabimo vse svoje moči.

»Pod izgorelostjo razumemo stanje fizične ali duševne izčrpanosti, ki nastane kot posledica dolgo trajajočih negativnih občutkov, ki se razvijejo v delu in človekovi samopodobi.« (Emener idr. 1982 v Fengler 2007: 72)

Schmiedel (2011: 14) navaja naslednjo opredelitev: »Izgorelost je ena od oblik protesta proti neravnovesju v vašem organizmu.« Izgorelost je po njegovem mnenju stanje, kjer se prepletajo znaki depresije, izčrpanosti in stresa. (*Ibid.*: 20) Schmiedel je nemški primarij, internist in homeopat, izgorelost pa je začel proučevati zaradi opazanja znakov psihovegetativnega sindroma izčrpanosti pri svojih pacientih. Uspelo mu je oblikovati celosten pogled na podobo izgorelosti, saj upošteva psihološki, duhovni in telesni vidik človekovega organizma.

Po besedah Christine Maslach, ki je avtorica Maslachovega inventarja o izgorevanju in vodilna svetovno priznana raziskovalka na področju izgorelosti, je »burnout« pravzaprav »sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve, ki se lahko pojavi pri posameznikih, ki imajo pri svojem delu opravka z ljudmi. Gre za odziv na kronično čustveno obremenitev pri nenehnem delu z ljudmi, še posebej, če so ti v stiski ali imajo težave.« (Maslach v *ibid.*: 12) Nadalje bi izgorelost lahko opisali kot stanje fizične, psihične in čustvene izčrpanosti pri posamezniku. Izgorelost pa ni objektivno merljiva, zato morajo biti strokovnjaki pri prepoznavanju sindromov izgorelosti zelo pazljivi, da ne pride do napačnih diagnostičnih predpostavk. (*Ibid.*: 13) Ena izmed podobnih opredelitev izgorelosti se glasi, da gre za »stanje fizične, čustvene in mentalne izčrpanosti zaradi dolgotrajne vključenosti v čustveno obremenjujoče situacije«. (Pines in Aronson v *ibid.*: 12)

Van Heugten (2011: 26) trdi, da je izgorelost postopen proces. Kopičenje utrujenosti po daljšem časovnem obdobju vodi do stanja izčrpanosti. Značilnosti, ki se pojavita ob izgorelosti, sta izguba sposobnosti za empatijo in povečan cinizem, kar sta tipična znaka za

izgorelost posameznika. Poleg tega ljudje doživljajo čustveno izčrpanost in zmanjšan občutek profesionalne izpolnjenosti.

Temeljotov Salaj in drugi (2012: 71) navajajo, da je izgorelost ali »burnout« biomedicinsko, komunikacijsko in psihosocialno neskladje, ki je posledica pretirano materialnega in razumskega razvoja človeštva. Heller in Hilde (2001) pojasnjujeta, da Japonci uporabljajo izraz *karoshi*, kar pomeni smrt zaradi stresa, povezanega s preveliko količino dela. Žalostno je dejstvo, da zaradi karoshija na Japonskem umre več kot 10.000 ljudi na leto.

Številni avtorji se strinjajo, da je izgorelost značilnejša za delo z ljudmi in čustveno obremenilne situacije. Čebašek Travnik (2002: 182–186) opredeljuje kot simptome izgorelosti duševne simptome, kot so izguba empatije, nerazpoloženost v odnosu do sodelavcev, dvom vase, povečana razdražljivost in agresivnost, izguba veselja in zanimanja.

Trikomponentni model izgorelosti, ki je bil ugotovljen na podlagi več raziskav:

- **izčrpanost:** Pšeničny (2006: 19–36) navaja čustveno izčrpanost kot nujen element izgorelosti, ki se kaže v odnosih z ljudmi kot manjša odzivnost na probleme ljudi in manjša zavzetost pri delu. Maslach idr. (2001: 397–422) navajajo, da gre za pomanjkanje energije za soočanje s težavami uporabnikov, ki se kažejo kot napetost, nespečnost, čustvena in telesna preobremenjenost;
- **depersonalizacija:** oseba zavzame hladen in odmaknjen odnos do sodelavcev, gre za zmanjšanje intenzivnosti čustvenega doživljanja in energije, kar je posledica čustvene izčrpanosti (Maslach idr. 2001; Pšeničny 2006);
- **neučinkovitost** – znižana osebna izpolnitev: gre za občutke neustreznosti lastnega dela, pomanjkanje zaupanja v svoje zmožnosti in dvom v lasten uspeh pri delu. Kaže se kot občutek neuspešnosti, neučinkovitosti in nesposobnosti. (Maslach idr. 2001) Pšeničny (2006) poudarja, da je ob izčrpanosti težko ostati kompetenten in drugim nuditi pomoč.

Izgorevanje je pogostejše pojavi pri ljudeh, ki z veliko motivacije in pričakovanj začnejo svojo kariero, pritiskom in razočaranjem ob padcih pa niso kos. Izgorelost je torej stanje življenjske izčrpanosti. (Musek 2015: 80)

Lamovec (1998: 407) navaja: »Z izrazom izgorelost označujemo kompleksen pojav, ki je posledica daljše izpostavljenosti delovnemu stresu in je značilen predvsem za poklice, ki delajo z ljudmi v čustveno zahtevnih okoliščinah. Nanaša se na proces, v katerem se navdušenje, zavzetost in želja pomagati drugemu spremenijo v brezbržnost, pasivnost, cinizem in celo obup. Proces lahko traja nekaj mesecev ali več let. Ko doseže skrajno stopnjo, ga zelo težko preusmerimo, zato moramo biti pozorni na začetna znamenja. Ni še dovolj prodrla zavest, da oseba, ki pomaga drugim, potrebuje ustrezne možnosti, da poskrbi za lastno duševno ravnovesje.« Nato nadaljuje: »Izgorelost vključuje več vidikov. Eden od njih je čustvena izčrpanost, kateri najbolj podležejo tisti, ki so najbolj predani in navdušeni. Drugi vidik izgorelosti so spremembe v stališčih in vedenju, ki nastopijo kot obramba pred močnim stresom. Kažejo se v brezbržnosti in odmaknjenosti od oseb, s katerimi delajo. Tretji vidik je sprememba motivacije, ko delo postane samo še služba, izgubita se navdušenje in občutek o lastnem poslanstvu. Nekateri omenjajo še četrti vidik, to je odtujenost od uporabnikov, pa tudi kolegov in organizacije kot celote.« (ibid.: 408–409) In dodaja: »Izgorevanje je proces, ki krepi sam sebe. Umik pelje k vedno večjemu občutku neuspešnosti, saj je zavzetost prvi pogoj za uspeh. Ob tem se večja razočaranje, kar pelje k novemu neuspehu. Ta krog je težko pretrgati. Nekaj odmaknjenosti in realizma o uspešnosti pomoči je vsekakor koristno, saj zmanjšuje stres in zmerni idealizem se lahko ohrani. Če pa je posameznik preveč odmaknjen, je dajanje pomoči manj uspešno.« (Ibid.: 411)

Preobremenjenost ali izgorelost »pomeni preveč nečesa in premalo nečesa drugega – preveč oddane energije in premalo vnesene energije: preveč nepomirjenosti, tesnobe, utesnjenosti, osamljenosti, spregledanosti, neupoštevaniosti in premalo pohvale, potrditve, pomirjenosti, čustvene povezanosti s pomembnimi drugimi in smiselnosti v početju, kar delamo«. (Bližina – Družinski inštitut 2016)

Izgorelost je na kratko stanje človeka, do katerega pripelje prekomerna izpostavitve stresu na delovnem mestu. Gre za stres, ki se pojavi v interakciji z drugimi ljudmi. Zaradi prisotnosti kapitala in pritiska ima veliko poklicev tveganje izgorelosti. Človek postane utrujen in v skrajnem primeru apatičen, ne obvladuje čustev in se od njih umika, ima hladen odnos do drugih ljudi, je brezoseben, ciničen, veliko je frustracij in ni volje. Gre za začaran krog nezadovoljstva, ki se različno kaže pri vsakem posamezniku. Izgorelost je

psihološko stanje človeka, ki se še ne uvršča v medicinski priročnik. (Izgorelost, velik problem sodobnega sveta 2015)

1.2 Izgorelost in stres

Stres je strokovni izraz, ki ga uporabljamo v vsakodnevem pogovoru. Dejstvo je, da vsak izmed nas na stres različno odreagira, prav tako se znaki izgorelosti kažejo zelo različno. Veliko raziskav je pokazalo, da zaradi stresa v delovnem okolju pride kasneje do pojava izgorelosti, torej sta pojma vzročno-posledično povezana.

Vsak izmed nas doživlja stres v vsakdanjem življenju, ki je lahko vsakdanji (npr. prometna gneča), medtem ko ob večjih življenjskih prelomnicah doživljamo makrostres. »Stres vpliva na psihično in tudi telesno zdravje, vpliva na imunski sistem in vpliva na nastajanje bolezni.« (Musek 2015: 78) Zavedati se moramo, da je pozitiven stres glavna sestavina dobre kakovosti našega življenja.

Stresorji so vplivi, ki delujejo na naš organizem, a niso vsi škodljivi. Na podlagi tega ločujemo pozitivni in negativni stres. Poznamo tudi akutni (npr. izguba dela) in kronični stres (npr. utrujenost). Kronični stres lahko pripelje do izgube imunske odpornosti in privede do izgorelosti. (Musek 2015: 79)

»Stres je neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani.« (Looker in Gregson 1993 v Milošević Arnold s sod. 1999: 49) Prava mera stresa je po mnenju strokovnjakov celo koristna in poživljajoča, v nas povzroči proces ustvarjalne napetosti, mobilizira naše duševne zmožnosti in našo produktivnost.

Stres je doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in za organizem neprijetne fiziološke procese; deluje na celotno biopsihosocialno naravo človeka. (Selič 1994, 1999) Opredelitve poudarjajo, da gre pri stresu za neravnovesje med posameznikom in njegovim delovnim okoljem.

Stres je torej sestavni del našega življenja in stresne reakcije se lahko sprožijo zaradi resničnih groženj (npr. kamenje se odkruši in pade pred nas, bolezen) ali pa zaradi namišljenih skrbi, ki si jih ustvarjamo sami (npr. strah pred prihodnostjo, skrb za otroke, premlevanje preteklih dogodkov). Žal telo ne loči med iluzijo in realnostjo in tako

ponavljajoče se stresne situacije vodijo v izgorelost ali depresijo. (Stres, depresija, izgorelost – kako se spopasti z njimi 2016)

Stres je lahko eden izmed vzrokov za izgorevanje na delovnem mestu, vendar ga je treba ločevati od izgorelosti. Stres je reakcija organizma na morebitno nevarnost iz okolja, kar je lahko tudi pozitivno, izgorelost pa je negativna reakcija na stres. Vendar pa se reakcija na stres razlikuje od posameznika do posameznika. Medtem ko lahko nekdo občuti depresivnost in nemoč, lahko nekdo drug poskrbi zase, tretji pa se začne izčrpavati s pretiranim delom, ki lahko vodi v izgorevanje. Od izkušenj človeka je odvisno, na kakšen način se bo odzval na stresne okoliščine. (Bilban in Pšeničny 2007: 23)

Pšeničny (2008a: 1) nadalje trdi, da je izgorelost lahko eden izmed vzrokov prekomernega stresa, a ga ne moremo enačiti z njim. Človek, ki je pod vplivom stresa, **se zaveda**, da lahko ustvari nadzor nad dogajanjem okoli njega, medtem ko človek, ki je izgorel, tega **ni zmožen več čutiti, ker je izgubil perspektivo in upanje**.

Gold in Roth (1993: 44) menita, da je stres »stanje neravnovesja med intelektualnim, emocionalnim in telesnim stanjem posameznika; povzroči ga posameznikovo zaznavanje situacije in se kaže v telesnih in emocionalnih reakcijah. Lahko je pozitiven ali negativen, kar je odvisno od posameznikove interpretacije.« Za sindrom izgorelosti menita, da »izvira iz posameznikove percepcije nezadovoljenih želja in neizpolnjenih pričakovanj. Zanj je značilno stopnjevanje razočaranja v povezavi s psihološkimi in fizičnimi simptomi, ki zmanjšujejo posameznikovo samovrednotenje. Razvija se postopoma in dolgoročno.« (ibid.: 44) Nusdorfer (2006: 16) navaja, da v tej primerjavi ni neke jasne ločnice med stresom in izgorelostjo. Stres je neko stanje neravnovesja, pri izgorelosti pa opazimo naraščajoče nezadovoljstvo, medtem ko vse ostalo nakazuje nejasnost opredelitve obeh pojmov.

Cherniss (1982: 13) navaja, da je izgorelost pravzaprav reakcija na stresno situacijo. Trdi, da je možnost za izgorelost večja, ko se poveča količina stresa in ko je posameznik nemočen pri obvladovanju svoje situacije. (Ibid.: 20)

Middleton (2014: 12) pojasnjuje, da stres povezujejo s težavami v duševnem zdravju in čustvenimi motnjami (tesnobo in depresijo) v povezavi s stresom na delovnem mestu. S stresom na delovnem mestu mislimo na pritisk, dolg delovni čas, pomanjkanje nadzora nad

delom in prekratke roke. Prav tako je pri obvladovanju stresa potrebna določena mera razumnosti in pomeni uvajanje sprememb v svoje življenje. (*Ibid.*: 17) Rešitev ni v tem, da delamo manj, temveč v tem, da se naučimo shajati s stresom, spoznati, kakšna osebnost smo, kakšne so naše obveznosti in s čim se radi ukvarjamo. Stres se moramo naučiti razumeti in se začeti z njimi spopadati.

Zastrow (1984: 141–155) trdi, da sta si stres in izgorelost podobna po naslednjih vzrokih: preveliko število delovnih ur, preveč administrativnega dela, izolacija od kolegov in nerealna poklicna pričakovanja. K večji obremenjenosti pripomorejo tudi dogodki z zunanjega sveta in njihova subjektivna interpretacija.

Odzivanje na stres in spoprijemanje s težavami je lahko po ugotovitvah raziskovalcev uspešnejše in bolj konstruktivno, če problem jemljemo kot **izziv** in ne kot grožnjo, škodo ali izgubo. (Musek 2015: 81) Odpornost na stres je povezana z osebnostnimi potezami posameznika. Kobasa (1979) navaja naslednje komponente osebnostne čvrstosti: angažiranost, izzvanost in nadzor, ki pomembno vplivajo na uspeh pri soočanju s stresom. (Musek 2015: 83)

Nekaj zanimivih teorij in pristopov k obravnavi stresa:

- **teorija kritičnih življenjskih dogodkov:** univerzalni stresorji so vsakodnevne življenjske situacije, pri čemer vsaka sprememba potrebuje prilagoditveno energijo (Holmes in Rahe 1967 v Tabaj 2010: 10);
- **konstitucijska teorija:** avtorja poudarjata povezavo med vzorci vedenja in osebnostnim tipom. Ekstrovertiran posameznik ima v sebi večjo željo po dosežkih, tekmovalnost, jezo in je dovzetnejši za stres. Njegovo nasprotje je intorventirana osebnost, ki potrebuje mir za regeneracijo (Frideman in Roseman 1974 v Tabaj 2010: 10);
- **teorija prilagoditve:** stresnost situacije je odvisna od posameznikovega zaznavanja stresa glede na okolje, lastne potenciale in motivacijo (Frech po Bratina v Tabaj 2010: 10);
- **teorija zahtev in potreb:** pomembne so podpora pri delu, zahteve dela in svoboda odločitve (Karasek 1979 po Bratina v Tabaj 2010: 10);
- **fenomenološko-kognitivna teorija:** ključnega pomena je posameznikova ocena stresne situacije in možnosti za akcijo (Lazarus 1988 v Tabaj 2010: 10);

- **preživetvena teorija:** ko se je naša vrsta razvijala, je bilo mnogo situacij (npr. napad zveri), ko je bila potrebna hitra reakcija (napad ali beg). Tovrstne reakcije so bile izvedene v stanju stresa, saj omogoča hitrejša odločitve. Težava je v tem, da stres v današnji dobi uporabljamo za situacije, ki niso življenjsko ogrožajoče.

1.3 Vzroki in vplivi na stres in izgorevanje – dejavniki izgorelosti

Prišel bo dan, ko bodo ljudje spoznali, da so njihove bolezni povezane z njihovimi mislimi in čustvi.

(Wilhelm von Humboldt, jezikoslovec in diplomat, 1767–1835)

Vzroke za nastanek sindroma izgorelosti lahko najdemo v osebnostnih, poklicnih in organizacijskih dejavnikih. (Cooper idr. 2001) Bilban in Pšeničny (2007: 23) poudarjata, da je za zadovoljstvo nujna simbioza med osebnostnimi in delovnimi lastnostmi.

Danes razumemo izgorelost z več različnih zornih kotov, ne le kot rezultat stresorjev na delovnem mestu. Klinični pogled na izgorelost slednjo obravnava kot duševno motnjo, kar je zelo omejujoče razmišljanje, ker ne upošteva osebnostnih značilnosti posameznika kot možnih razlogov za nastanek izgorelosti (npr. **perfekcionizem, čustvena labilnost, nizko samospoštovanje** ipd.) Klinični pogled na izgorelost je v mednarodni klasifikaciji bolezni ICD-10 omenjen kot težava z upravljanjem življenja oziroma kot stanje vitalne izčrpanosti, a diagnostični kriteriji za izgorelost žal še vedno niso na voljo.

Organizacijski pogled med dejavnike izgorelosti uvršča delovne zahteve (**časovni pritisk, nejasno opredeljene vloge, čustveno delo itd.**) in primanjkljaj delovnih virov (**socialne opore s strani sodelavcev, premalo svobode odločanja in negotovost zaposlitve**). Novejši dejavniki izgorelosti kažejo na **neusklajenost dela in družine ter na nekakovosten počitek v prostem času**. Današnja delovna okolja prinašajo več težav z duševnim zdravjem, med katere zagotovo spada izgorelost.

Novejše raziskave o izgorelosti so pokazale razlike v delovanju možganov oziroma spremenjene vzorce aktivnosti v možganih med izgorelimi in neizgorelimi posamezniki. Rezultati nevrobioloških indikatorjev izgorelih oseb so tudi bistveno odstopali od tistih ljudi, ki imajo depresijo, kar vpliva na njihovo presojanje in sklepanje. Izgorelost je

fenomen, ki ga spodbudijo raznoliki osebni in službeni dejavniki. (Esinapsa – spletna revija za znanstvenike, strokovnjake in nevroznanstvene navdušence 2017)

Nusdorfer (2006: 17) navaja, da se izgorelost pojavi postopoma in da pred njo nihče ni varen. Lahko se pojavi zaradi **prevelikih zahtev v delovnem ali družinskem okolju** in kot posledica kronične izpostavljenosti stresu. Pojasnjuje, da je bilo v zadnjih letih narejenih ogromno raziskav glede izgorelosti na področju dela z ljudmi (izobraževanja, zdravstva in socialnega varstva). Meni, da se bo pojav izgorelosti v prihodnosti stopnjeval in bo vse kompleksnejši, tako kot se stopnjujejo problemi strokovnjakov iz pomagajočih poklicev. (*Ibid.*: 19) Nadalje zanimivo razmišlja, da je postmoderna družba med drugim prinesla lažen občutek pripadnosti, razpršenost, fluidnost in veliko nezaupanja do institucij, prav ta prehod pa naj bi bil povezan z razvojem poklicne izgorelosti. (*Ibid.*: 28)

Cherniss (1980) navaja naslednje razloge: **prenaporno delo, neposreden stik z ljudmi, nejasni cilji, okrnjena supervizija in osebne značilnosti posameznika**. Zdovc (1998: 319–327) meni, da občutek uspešnosti in kompetentnosti zmanjša izgorelost, medtem ko ga občutek neuspeha poveča. Ob uspehu si namreč postavimo še višji cilj, ob neuspehu pa je oseba izpostavljena psihološkemu umiku iz situacije, ki je pomembna značilnost izgorevanja

1.3.1 Poklicni dejavniki

Avtorji poudarjajo pomen proaktivnega pristopa pri spopadanju s stresom. Poudarek je na preventivi pred stresom in dejavniki tveganja. Kvalitativne metode pri ugotavljanju stresa vsebujejo vrednotenje učinkovitosti dela, informativne pogovore z zaposlenimi, fokusne skupine in intervjuje. Kvantitativne metode vsebujejo podatke o učinkovitosti, bolniških odsotnostih, zapuščanju organizacije ipd.

Razlogi za izgorevanje na delovnem mestu so (Syndrome of emotional burnout 2010):

- **individualni stresorji:** izhajajo iz posameznika in njegove vloge v organizaciji,
- **skupinski stresorji:** to so medosebni stresorji, ki izvirajo iz skupine in odnosov med sodelavci, vodstvom,
- **organizacijski stresorji:** vezani so na organizacijsko strukturo, način vodenja, klimo na delovnem mestu, nagrade in napredovanja, način kontrole ter pomanjkanje informacij in komunikacije.

Faragher in drugi (2005: 105–112) so v raziskavi ugotovili, da je zadovoljstvo z delom najbolj povezano z dobrim počutjem delavcev. Zadovoljstvo z delom je povezano tudi z depresijo, anksioznostjo, samopodobo in splošnim duševnim zdravjem, saj so z raziskavo ugotovili, da so tisti, ki so **manj zadovoljni z delom, bolj nagnjeni k sindromu izgorevanja, anksioznosti in depresiji ter nimajo izoblikovanega samospoštovanja.**

Černelič Bizjak (2008: 199–207) je v raziskavi ugotovil, da se **zadovoljstvo pri delu močno povezuje z doživljanjem sreče, splošnim zadovoljstvom v življenju in motiviranostjo, pa tudi s stabilnim delovnim mestom.** Slabši delovni pogoji pomenijo poleg nezadovoljstva s plačo, globalizacije, večje mobilnosti in preobremenjenosti tudi večje tveganje za izgorevanje delavcev.

Palmer in Cooper (2001) predlagata sedem poglavitnih dejavnikov stresnega tveganja:

- **kultura organizacije** (spopadanje s stresom – na primer predolgi delovnik),
- **zahteve dela** (izpostavljenost delovnim obremenitvam – na primer delo v izmenah),
- **kontrola/nadzor zaposlenih** (vključenost zaposlenih glede na način opravljanja dela),
- **odnos med zaposlenimi** (vse vrste odnosov, ki vključujejo tudi »bullying« in nadlegovanje),
- **sprememba v organizaciji** (upravljanje sprememb in komunikacije),
- **vloga zaposlenih** (ali je vloga dovolj jasno opredeljena),
- **podpora, izobraževanje, usposabljanje** (pristopi, ki upoštevajo individualne razlike).

Pomembno je, da se problem izgorevanja **pravočasno prepozna ter da se spremenijo vzorci vedenja in komunikacije**, saj se zaradi stresa zmanjšata samozavest in posledično storilnost na delovnem mestu.

Mikuž Kos (1993: 6) opredeljuje naslednje dejavnike na delovnem mestu, ki lahko pospešijo proces izgorevanja: preveliko število uporabnikov; kvalitativne obremenitve, na primer huda duševna ali psihosocialna stanja pri uporabnikih; delo, ki ga delovno okolje ne ceni, ne razume; nezadostna materialna sredstva; primanjkljaj kriterijev za merjenje uspeha dela; pretirana pričakovanja delovnega okolja glede učinkovitosti pri delu; nezadostna

izobrazba; administrativna indiferentnost; nezainteresiranost vodilnih delavcev glede problemov strokovnjakov.

Gorkin (2008) opisuje naslednje dejavnike: pomanjkanje rezultatov ali občutkov dosežka; odsotnost nagrad in spodbud; pomanjkanje priznanj za dosežek; izguba upanja za umik stresnega dejavnika iz delovnega mesta. Homrados - Mendieta in Cosano Rivas (2013) navajata: nesamostojnost pri delu, pretirana birokracija, nejasna vloga, nizka stopnja samospoštovanja, primanjkljaj pri socialni podpori.

Maslach in Leiter (2000: 10–16) navajata naslednje vire izgorevanja na delovnem mestu:

- **preobremenjenost z delom:** opraviti čim več intenzivnega, učinkovitega dela v kratkem času, pri čemer hiter tempo škoduje kakovosti dela, zdravju posameznika, odnosom in inovativnosti ter vodi v izgorevanje. Prizadevati bi si bilo treba za znosno obremenjenost z delom;
- **pomanjkanje nadzora nad delom:** zelo pomembno je, da se ne širi sporočilo v smislu nezaupanja, nespoštovanja in nesposobnosti posameznika pri delu. Pridobiti bi bilo treba občutek svobode izbire in nadzora;
- **nezadostno nagrajevanje:** delavec je najbolj nagrajen, ko vidi, da dela nekaj pomembnega za druge in da to dobro opravlja. Priznanje in nagrada sta nujna dejavnika;
- **odsotnost trdne skupnosti:** nerešen konflikt razdira trdno skupnost, saj uničuje osebne odnose in skupinsko delo, v delovnem okolju se čutijo frustracije, jeza, strah, napetost, zaničevanje. Zelo pomemben je občutek pripadnosti;
- **pomanjkanje poštenosti:** potrebujemo poštenost, medsebojno spoštovanje in pravičnost, ki so obvezni za skupinsko pripadnost;
- **konflikt vrednot:** to pomeni, da ne delamo tega, kar govorimo. Prihaja lahko do nasprotovanja med osebnimi načeli in zahtevami na delovnem mestu. Delo mora biti smiselno in cenjeno.

Jorg (2007: 54–61) navaja naslednje obremenitve v timu, ki lahko vplivajo na sindrom izgorelosti:

- prevelik tim, kar lahko povzroča neosebnost in nenaklonjenost v odnosu do drugih,
- premajhen tim, kar lahko povzroči pojav nezadovoljstva, prav tako se vsi preveč dobro poznajo,

- neugodna sestava tima: raznolikost značajev prinese živahno timsko življenje,
- odsotnost stika in podpore: pomembna sta podpora in spoštovanje v timu,
- odsotnost povratne informacije: poskusiti je treba shajati z različnimi ljudmi,
- konceptijske nezdružljivosti: premagamo jih tako, da sprejemamo različnost,
- rivalstvo in zavist,
- neuspešnost tima,
- direktivno vodstvo: pomemben je stil vodenja,
- kolegi prostovoljci.

Obremenitve s strani institucije, ki lahko vplivajo na nastanek sindroma izgorelosti, so lahko naslednje (ibid.: 61–71): pomanjkanje osebja, veliko število klientov, izostanek institucionalne podpore pri pomočnikovem delu, neučinkovitost dela, institucionalni konflikti vlog, odsotnost supervizije.

»Pomanjkanje izzivov, premajhna uporaba spretnosti in znanj ter odsotnost intelektualne stimulacije pogosto peljejo v izgorelost na področju psihosocialnega dela.« (Lamovec 1998: 412) Lamovec (ibid.: 414) med vrste zahtev pri psihosocialnem delu prišteva **občutek kompetentnosti in učinkovitosti pri delu, saj je posledično od tega odvisno naše samospoštovanje**, v nasprotnem primeru pa je vsak dejavnik neučinkovitega dela lahko vir izgorevanja. Izjemnega pomena je osebna pomembnost dela, saj sta identiteta in samospoštovanje delavcev odvisna od uspeha pri psihosocialnem delu.

Bakker in Dermerouti (2007: 319–328) razvijeta novejši pogled na izgorelost, ki omogoča razumevanje osebnih in profesionalnih dejavnikov v **neravnovesju zahtev na delovnem mestu**. Gre za to, kako lahko zahteve na delovnem mestu (npr. preobremenjenost z birokracijo dela) presegajo vpliv profesionalne in osebne spretnosti posameznika (npr. znati reči ne, se izklopiti in poskrbeti zase), kar vodi do pojava sindroma izgorelosti. Če torej posamezniku uspe uravnovesiti zahteve, se izzovejo nasprotni procesi izgorelosti: energijski potenciali in delovna vnema.

Maslach in Leiter (2000: 27–31) menita, da so negativna čustva pogubna za kakovostno opravljanje dela in **pozitivna čustva bistvena za vzdrževanje delovnih navad**. Na podlagi izražanja negativnih čustev v delovnem okolju in zasebni sferi življenja se začne vrtnec izgorevanja vedno bolj poglobljati.

Gil-Monte (2008: 465–468) opisuje raziskavo, ki je proučila vpliv občutka krivde na slabe odnose s pacienti, ter njeno povezavo z izgorelostjo in *absentizmom* (odsotnostjo z dela brez razloga). Izkazalo se je, da občutek krivde pojasnjuje absentizem, ugotovili pa so tudi **povezavo med depersonalizacijo in občutki krivde**. Občutek krivde pomaga razložiti odnos med izgorelostjo in absentizmom. Kasneje Gil-Monte (2011: 231–236) v raziskavi ugotovi, da je treba vključiti **občutek krivde kot simptom izgorelosti**, da lahko dobimo popolnejšo diagnozo, je pa treba razlikovati med osebami, ki so izgorele. Izgorelost je resen problem, ki se lahko kaže v obliki psiholoških simptomov, kot je depresivno razpoloženje. Izgorelost je nepsihiatrični sindrom, za katerega so značilni **izguba navdušenja nad delom, slabi osebni dosežki, psihološka izčrpanost in odnosni umik, nestrpnost ter depersonalizacija**.

Poleg vseh naštetih vzrokov je lahko tudi *mobing ali psihično nasilje* na delovnem okolju eden izmed vzrokov, ki vodijo v izgorevanje, saj predstavlja sovražno, agresivno, negativno komunikacijo z enim ali več posamezniki, kar povzroča položaj nemoči. Zaradi mobinga se lahko pojavijo različne oblike psihičnih in fizičnih težav, saj gre v tem primeru za napad na človekovo samospoštovanje. (Inštitut za razvoj človeških virov – Preprečevanje izgorelosti 2005)

1.3.2 Osebnostni dejavniki

3 easy ways to die: Puff a cigarette daily, you will die 10 years early. Drink alcohol daily, you will die 30 years early. Love someone who doesn't love you back and you will die daily.

(Unknown)

Na izgorelost pomembno vpliva osebnost posameznika. Tyrer (1987: 13–15 v Flajžer 2008: 27) opiše sedem tipov osebnosti:

- ambiciozni tip: ukazovalen, delaven, priden, podjeten in uspešen,
- zaskrbljeni tip: napet, paničen, nezaupljiv,
- nezaupljivi tip: skrbi ga za mnenje okolice, skriva svoja čustva in občutke, kritiko jemlje osebno,
- živčni tip: spoštuje avtoriteto, ima spodobno življenje, odlikujeta ga zanesljivost in vestnost,

- odvisni tip: rad ima pozornost, občudovanje, veliko mu pomeni družba,
- mirni tip: brezskrben, dela tisto, kar ga veseli, nekonflikten,
- brezskrbni tip: rad živi življenje, ljubi potovanja in pestrost.

Izgorevanju so najmanj izpostavljeni mirni in brezskrbni tipi, imenovani osebnosti tipa B, najbolj pa so izpostavljeni nezaupljivi, živčni in odvisni tipi, imenovani osebnosti tipa A.

Osebnost tipa A ima naslednje značilnosti vedenja: neprestano hitenje, občutek krivde ob umirjenosti, preobremenjenost, agresivnost, sovražnost, perfekcionizem, nesproščenost, tekmovalnost, natančna organizacija. Po raziskavah Fridemana in Rosemana (Ščuka 1993: 3 v Flajžer 2008: 27) so osebnosti tipa A tudi bolj izpostavljene srčnemu infarktu in visokemu pritisku. Osebnost tipa B je v primerjavi s tipom A prilagodljivejša v organizaciji, načrtuje bolj okvirno in je odprta za spremembe.

Zanimivo je dejstvo, da tip A in tip B naredita isto delo v istem času, a se razlikujeta po načinu dela: eden to opravi na sproščen način, drugi ne. Ščuka (1994: 5 v Flajžer 2008: 28) meni, da je za delo z ljudmi potrebna čvrsta osebnost, torej posameznik, ki je telesno in duševno zdrav, z veliko mero odločnosti, potrpežljivosti ter vzdržljivosti. Ploden teren za izgorevanje imajo strokovnjaki, ki svoje delo idealizirajo, ki se v vsem podreajo, so preobčutljivi sanjači, idealisti ali naivni entuziasti, ki zaradi strahu pred izgubo spoštovanja ne pokažejo svojih občutkov. Izražanje čustev in občutkov je namreč izrednega pomena za boj proti izgorelosti.

Pomembna je tudi človekova samopodoba. Bettelheim (Hafer 1993: 121 v Flajžer 2008: 29) je izrazil ekstremen prikaz odnosa med samospoštovanjem in posameznikovim vedenjem v stresni situaciji. Raziskoval je vedenje ljudi v koncentracijskih taboriščih in razloge, zakaj so določeni preživeli in kaj jih je ohranjalo pri življenju. Ugotovil je, da je bil glavni razlog za preživetje ljudi ohranitev samospoštovanja. Vedeti moramo, da predvsem profesionalci potrebujejo pozitivne povratne informacije, da se uporabniki počutijo potrjene, razumljene in cenjene.

Pri izgorelosti je ključno vprašanje, ali so za izgorelost krivi odnosi ali delo. Izgorelost izhaja iz občutka, da nismo dovolj dobri, da bi nekaj lahko naredili bolje ali nečesa še več. Ljudje se ne znajo več ustaviti in ne vedo, kje je meja. Pozitivna psihologija ljudem v procesu izgorelosti naredi več škode kot koristi, saj je njeno načelo, da smo sami

odgovorni za svoje življenje. Zagovarja stališče, da če ne zmoremo opraviti svojega dela, smo za to krivi sami. Ljudje morajo ozavestiti dinamiko nezdravih odnosov na nezavedni ravni, da se lahko počasi sestavijo. Torej izgorelost vedno izhaja iz odnosov. Slovenci se, po raziskavah sodeč, počutimo nezadovoljne v službi, kar je slabo izhodišče. Ne počutimo se dovolj pridne, pridnost pa je pri nas visoko cenjena vrednota. Prav tako je na drugi strani v službah veliko mobinga na račun strahu pred izgubo službe, kar pomeni, da ljudje ne uvidijo, kaj se jim dogaja, ter še naprej sprejemajo delo in izgorevajo. Strah je tisti, ki je vzrok za nezdravo klimo v nekem podjetju in vodi v izgorelost. (Izgorevamo zaradi slabih odnosov, ne zaradi preobilice dela 2017)

Pšeničny (2008a: 3) navaja, da je izgorevanje lahko posledica neravnovesja med vlaganjem energije in zadovoljevanjem potreb v življenjskih in delovnih situacijah. Pšeničny (2008b: 3–4) v raziskavi prav tako ugotavlja, da je v Sloveniji veliko ljudi s storilnostno pogojeno samopodobo, da pri nas obstaja velika delovna obremenitev in da, zanimivo, brezposelnost enako močno vpliva na izgorelost kot zaposlenost. Poleg naštetega je raziskava pokazala, da bolj ko ima posameznik zadovoljene temeljne potrebe, manj izgoreva. Obstaja torej povezava med nezadostnim zadovoljevanjem temeljnih potreb in izgorelostjo. Med najbolj ogrožene posameznike za izgorelost so se uvrstili menedžerji, ženske na vodilnih položajih, študenti, dijaki, zdravniki, arhitekti, računalničarji ipd.

Middleton (2014: 78–92, 113–116) navaja, da na stres in izgorevanje lahko vplivajo naslednji dejavniki:

- **čustva**, med njimi tudi tesnoba. Tesnoba je močno neprijetno čustvo, ki nas prisili k pozornosti in je lahko posledica doživetij iz otroštva. Stres jo samo še poveča z adrenalinom, kar lahko vodi v začaran krog;
- **osebne lastnosti**, na primer težnja k popolnosti in občutek, da je vse treba opraviti po najvišjih merilih, pogosto v povezavi s čustvenimi in psihičnimi težavami. Ljudje s perfekcionizmom nekako nadzorujejo tesnobo, kar lahko vodi do motenj hranjenja in zasvojenosti z delom;
- vpliv na stres in posledično možno izgorevanje ima tudi **samopodoba**, ki je sestavljena iz naslednjih virov, ki morajo biti v ravnotežju: a) lastna predstava o sebi, b) mnenje in podpora najbližjih, c) uspešnost v šoli, d) povratne informacije (sodelavcev, šefa, prijateljev) in e) osebni uspeh.

Osebnostni vzroki za izgorevanje so lahko naslednji (Bližina – družinski inštitut 2016):

- **primerjanje z drugimi:** pretirano ukvarjanje z drugimi pomeni vzporedno izgubljanje stika s seboj, s svojimi potrebami in občutki ter s telesom. To so naši notranji senzorji, ki nam pomagajo postaviti meje, kdaj je nečesa preveč ali premalo;
- človek se šele po uspešno opravljenem delu počuti v redu in se čuti vrednega, dobrega in ponosnega, v čemer išče **vir potrditve**, ki je drugje ne dobi. Oseba, ki preveč dela, je na dobri poti do izgorelosti, prezaposlenost pa jo **zavaruje pred soočenjem s samim seboj**;
- **oblika pomirjanja:** prezaposlenost človeka umiri. Tak človek vse obveznosti prevzame nase, ima vse pod kontrolo in vse kontrolira. Ker tak človek lahko prihaja iz okolja, ki je negotovo in nepredvidljivo, bo s to obliko pomirjanja skušal doseči mir;
- **biti opažen:** prezaposlenost lahko izvira iz družbenih norm – to pomeni, da družba ceni nekoga, ki je delaven, priden, požrtvovalen. S takim načinom oseba išče stik z drugimi v upanju, da bo opažena in spoštovana;
- **tesnoba in krivda:** vir preobremenjenosti se lahko skriva v občutkih tesnobe, stiske in krivde. S tem ko je oseba prevzela odgovornost tudi za druge in ostala delavna, je prekinila mučno tesnobo, čeprav se je dodatno obremenila;
- **odlašanje in neprimerna razporeditev dela:** lahko vodi do izgorelosti. Če je oseba nepomirjena sama pri sebi, bo ta vzorec ponavljala v drugih odnosih. Pomaga si lahko s terapijo ali duhovnostjo;
- **sprememba napisa:** izgorelost je povezana tudi s slabo samopodobo, ki si jo človek oblikuje v temeljnih odnosih v primarni družini. Zaradi tega si ne upa postaviti meje drugim, niti se ne zna postaviti zase v neprijetnih situacijah. Ljudje se na terapiji zaradi opolnomočenosti začnejo obnašati drugače, saj se zgodi notranji premik v uporabniku, ki je začel spoštovati sebe, kar začuti tudi okolica. Ta oseba je torej na terapiji dobila vrednost in dostojanstvo ter model, kako se ljudje obnašajo do nje in ona v odnosu do sebe.

Kovač (2014: 89–104) trdi, da *neustrezno spoprijemanje s stresom* lahko vodi v poklicno izgorelost. Iz rezultatov raziskave je razvidno, da pri šolskih svetovalnih delavcih močno prevladujeta občutek manjše izpolnjenosti ter čustvena izčrpanost v povezavi z izobrazbo

in supervizijo. Raziskava je tudi pokazala, da ima **supervizija pozitiven učinek na strokovnjakovo spopadanje z izgorelostjo.**

Watkins (1983: 304–305) kot vzroke za izgorevanje navaja zapravljanje fizičnih in duševnih moči, posameznikova prevelika osebna pričakovanja ter odnose, ki črpajo posameznikove rezerve energije. Avtor priporoča psihoterapijo, več pomoči s strani organizacije oziroma institucije glede priznavanja prostega časa in druženje z zdravimi posamezniki.

Schmiedel (2011: 35–61) pojasnjuje, da se lahko izgorelost pojavi *zaradi različnih bolezni*. Meni, da slabokrvnost in anemija lahko vplivata na izčrpanost, pravo tako premajhen vnos določenih hranil. Avtor priporoča zmerno pitje kofeinskih napitkov in alkohola ter čim manj cigaret, saj pospešujejo sindrom izgorelosti. Avtor prav tako trdi, da sta *odvisnost in izgorelost tesno povezani*. Z vsakim vnosom določene vrste substance oziroma droge dosežemo le kratkotrajno sprostitev, dolgoročno pa smo oropani zdravja in energije.

Ljudje, ki imajo večje ustvarjalne možnosti, so posledično manj izgoreli. Izgorelost posega v posameznikovo sposobnost, da svojega dela ne opravlja dobro, poveča se togost v razmišljanju in zmanjša sposobnost, da bi delovali natančno, fleksibilno in ustvarjalno. (Noworol idr. 1993: 163–175)

Ugotovitve raziskav kažejo, da lahko *deloholizem* močno vpliva na izgorelost. Vzrok zanj najdemo v načinu vzgoje s pogojno ljubeznijo, kjer je posameznik razvil nizko samopodobo in se nikoli ni počutil izpolnjenega. (Kopušar 2010: 3)

Stresni dogodki ob življenjskih prelomnicah, ki lahko vodijo v sindrom izgorelosti, so po Holmes-Raherjevi lestvici (1967: 213–218) naslednji: **smrt zakonca, razveza, smrt bližnjega družinskega člana, osebna poškodba ali bolezen, poroka, izguba zaposlitve, upokožitev, nosečnost, velika sprememba finančnega stanja, smrt tesnega prijatelja, zamenjava zaposlitve, velika sprememba pri odgovornosti v službi, odhod otrok od doma, začetek ali konec šolanja, sprememba življenjskih razmer, selitev, zamenjava šole, počitnice in prazniki.**

Bilban (2006 v Temeljotov Salaj in drugi 2012: 76) ugotavlja, da je zadovoljstvo z delovnim mestom povezano tudi z osebnostnimi karakteristikami človeka. Neugodne spremembe v **nepredvidljivem življenjskem poteku** (smrt ljubljene osebe, bolezen,

ločitev, menjava delovnega mesta, rojstvo otroka, osamljenost) **lahko sprožijo sindrom izgorelosti**. Presenetljivo je, da tisti, ki so najodgovornejši in najuspešnejši delavci, praviloma izgorijo še hitreje, pa tudi tisti, ki so z delom zasičeni in imajo na energetski ravni stalno občutek, da **več dajejo kot dobijo v zameno**.

Rezultati raziskave so pokazali, da imajo mladostniki z višjo stopnjo izgorelosti negativno samopodobo in da določene dimenzije samopodobe vplivajo na izgorelost. Rezultati so tudi pokazali, da sta **samopodoba in tesnoba povezani s pojavom izgorelosti**. Čustvena izčrpanost je lahko posledica tega, da mladostniki v srednjih šolah živijo v strahu pred neuspehom, kriticizmom in neprijetnimi posledicami, ki lahko izhajajo iz tega. Nižji je ego pri mladostniku, večja je verjetnost preobremenjenosti in izčrpanosti. Pričakujemo lahko višjo stopnjo čustvene izčrpanosti, če ne obvladujemo zmožnosti za spopadanje z zahtevami okolja. Razlika med skupino, ki ima izkušnjo izgorelosti, in skupino, ki je nima, je v **tesnobnosti, družinskih razmerjih, obvladovanju zunanjega sveta in nadzoru impulzov**. Pri tistih, ki so bolj izgoreli, so rezultati pokazali **povečano anksioznost, slabe medosebne in družinske odnose ter negativno okolje**. Njihov ego zato ni dovolj močan za spoprijemanje z najrazličnejšimi pritiski, ki prihajajo iz notranjega ali zunanjega okolja. Poleg tesnobnosti lahko nekatere dimenzije samopodobe pomembno vplivajo na nastanek izgorelosti. Vsekakor na to pomembno vplivajo družinski odnosi, nadzor impulzov, psihološko sebstvo in obvladovanje zunanjega sveta, prilagajanje in obvladovanje sebe. Izgorelost je prav tako značilnejša za dekleta in je tudi eden izmed razlogov za odsotnost pri učnih urah. (Slivar 2001: 21–32)

Pri izgorelosti energija odteka in je človek brez energije – vsi preprosti dnevni opravki postanejo prenaporni. Dejavniki tveganja izgorelosti so lahko zunanji, na primer slabi odnosi, skrb za človeka v družini, komunikacija v službi, mobing na delovnem mestu. Notranji dejavnik za izgorevanje pa je na primer slaba samopodoba, ki ima korenine v otroštvu, in ta vzorec nas vodi v življenju. Ljudem preveč pomeni to, kako jih drugi ocenjujejo, in ob tem pozabljajo nase. Skozi proces vzgoje lahko marsikaj spremenimo, če si znamo realno postaviti cilje. (Šola čustvene inteligence 2015)

Izgorelost prinaša močno sporočilo človeku enaindvajsetega stoletja, in sicer naj se vrne nazaj k sebi. **Ključno vprašanje je, ali delamo, da živimo, ali živimo, da delamo**. Vprašati se moramo, kaj nas poleg dela izpolnjuje (prijatelji, šport, hobiji – potrebujemo

namreč več virov zadovoljstva). Preventiva je zelo pomembna stvar. Pomembna je **komunikacija**, saj je več izgorelosti tam, kjer je slaba komunikacija – to je namreč sredstvo, skozi katerega se lahko razrešimo bremena. Ko je človek v procesu izgorevanja, se zaveda problema, a ne vidi rešitve. Ljudje lahko izgorijo tudi odnosno – s tem ko veliko dajemo od sebe, tako energije kot časa, in tega ne dobivamo nazaj. Ker ni prejemanje, se proces izgorevanja začne. Gre za podobne procese kot pri zasvojenosti. (Šola čustvene inteligence 2015)

1.3.3 Čustvena inteligenca

Tako kot iz teme ne more nastati svetloba, tako človek brez čustev ne more stopiti iz apatije v gibanje.

(Jung)

Goleman (2001) meni, da v današnji družbi individualizma **primanjkuje socialnih spretnosti, čustvene inteligence, sodelovanja in timskih sposobnosti**. Dodaja, da čustveno inteligenco razvijamo skozi celotno življenje z izkušnjami. Prepričan je, da je skrivnost, da so ljudje z višjim čustveno inteligenco presenetljivo uspešnejši v življenju in da se ljudje z visokim inteligenčnim količnikom (IQ) komaj prebijajo skozi življenje. Nusdorfer (2006: 33) sklepa, da lahko prepoznavanje in **izražanje lastnih čustev pomaga preprečevati sindrom poklicne izgorelosti**.

Beasley (v Wharam 2012: 18) meni, da je čustvena inteligenca za srce tisto, kar je IQ za možgane. Že Platon je 2000 let nazaj dejal: »**Vse učenje temelji na čustvih.**« Wharam (2012: 26–27) meni, da je čustvena inteligenca pomeni veliko več kot biti prijazen – **pomeni sprejemanje pravih odločitev, pomeni, da je človek srečen v svoji koži**.

Čustvena inteligenca ima ogromen vpliv na poklicni uspeh. To je čudovit način, kako osredotočiti svojo energijo v eno smer za pridobitev vrhunskih rezultatov. Lahko imaš najvišji IQ, a brez nepoznavanja čustev so možnosti za uspeh majhne. Čustvena inteligenca je tisto nekaj v vsakem izmed nas in je nekoliko neopredeljiva. Vpliva pa na vedenje, socialne mreže in osebne odločitve.

Sestavljena je iz **osebne kompetentnosti** (sposobnost zavedanja svojih čustev in upravljanje svojega vedenja) in **socialne kompetentnosti** (sposobnost socialnega

ozaveščanja in upravljanja odnosov, ki nam pomaga razumevati razpoloženja oseb, njihovo vedenje in motive z namenom, da bi se učinkovito odzvali in izboljšali kakovost odnosov).

Navade ljudi z visoko čustveno inteligenco (Habits of highly emotionally intelligent people 2016):

- **so neverjetno pozitivni.** Samo poglejmo, o čem vse pišejo mediji: od umorov do vojn, nasilja, neuspešnega gospodarstva, okoljskih katastrof. Kdo ve, mogoče je to vse res, a važno je, da čustveno inteligentnih ljudi to ne skrbi, saj se ne ujamejo v stvari, na katere ne morejo vplivati, temveč svojo energijo usmerjajo v stvari, ki so popolnoma v njihovi moči. Študije so pokazale, da so optimisti fizično in psihično bolj zdravi od pesimistov, pa tudi uspešnejši pri delu. Tega se spomnite naslednjič, ko se vas oklene negativna misel;
- **imajo močan čustveni besednjak.** Razumejo svoja čustva in jih obvladajo, skratka bolj so specifični pri rabi besed za čustva in tako bolje vedo, kako se počutijo in kaj je vzrok za to ter kaj je glede tega treba storiti;
- **so asertivni.** Imajo dobre manire, so sočutni. Pri asertivnosti gre za prijaznost s sposobnostjo postaviti in uveljaviti meje. Gre za taktično kombinacijo pri razreševanju konfliktov, saj večina ljudi ob tem, ko drugi prestopijo njihove meje, ubere pasivno ali agresivno vedenje, čustveno inteligentni ljudje pa ostanejo uravnoteženi in samozavestni;
- **so radovedni o drugih ljudeh.** Ni važno, ali si ekstrovertiran ali introvertiran, čustveno inteligentne ljudi zanima vse glede njih in ta radovednost je produkt empatije, ki je najpomembnejša za visoko čustveno inteligenco;
- **odpustijo, a ne pozabijo.** Odpustijo, da preprečijo zamero. Ostajanje v zameri ima slab učinek na duševno zdravje. Ne obremenjujejo se s slabim ravnanjem s strani drugih in so samozavestni v postavljanju meja;
- **ne dovolijo nikomur, da jim omejuje njihovo zadovoljstvo in veselje.** Ko občutek zadovoljstva in sreče izhaja iz primerjanja z drugimi, nisi več gospodar lastne sreče. Ti ljudje ne bodo dovolili drugim ljudem, da vplivajo na njihovo mnenje o določeni stvari. Zavedajo se, da se ni treba primerjati z drugimi, temveč le s samim seboj.

Pri delu z ljudmi in v vsakdanjem življenju so izjemno pomembne socialna, praktična in čustvena inteligenca. V današnjem času se pojavljata še duhovna in moralna inteligenca.

Pri tem je pomembno imeti v zavesti, da je pomembna moralnost – več škode naredi nemoralen umski genij kot moralen človek s podpovprečnim IQ. (Musek 2014: 105)

Glavne značilnosti čustvene inteligentnosti so:

- **poznavanje čustev**, njihovo urejanje, motiviranje samega sebe, prepoznavanje čustev pri drugih in urejanje odnosov z drugimi (Goleman 1995 v Musek 2014: 104);
- **samozavedanje**: zaznavanje samega sebe in opažanje čustev, če se pojavijo; učinkovito upravljanje čustev; motiviranje samega sebe, samonadzor čustev, odlaganje neposrednih zadovoljitev; empatija, razumevanje čustev in položaja drugega; urejanje odnosov z drugimi, vplivanje na čustva drugih; socialna kompetentnost in spretnost (Mayer in Salovey 1993 v Musek 2014: 104);
- **zaznavanje in izražanje čustev**: asimiliranje čustev v kognitivno delovanje (pri spominjanju), razumevanje in presojanje z upoštevanjem čustev (v odnosu z drugimi), reguliranje čustev pri sebi in drugih, upoštevanje, nadziranje čustev (Mayer in Salovey 1997 v Musek 2014: 104);
- **intrapersonalne in interpersonalne spretnosti** (samozavedanje, samospoštovanje, odnosi, empatija): prilagodljivost (testiranje realnosti), ravnanje s stresom (kontrola impulzov, odpornost), splošno razpoloženje (optimizem, sreča) (Bar-On 1997 v Musek 2014: 104).

1.3.4 Stili navezanosti

Poznamo model štirih tipov navezanosti (Bartholomew in Horowitz 1991: 226–244):

- **varna navezanost**: gre za posameznikovo pozitivno naravnost do intimnih odnosov, brez izgube osebne avtonomije, pogovor v odnosih je skladen in premišljen,
- **preokupirana navezanost**: gre za občutek manjvrednosti in izjemne ranljivosti, posameznikovo samospoštovanje je odvisno od sprejemanja drugih oseb, v odnosih je veliko neskladja in čustvenih pretiravanj,
- **plašna izogibajoča se navezanost**: gre za posameznikovo negativno dožemanje samega sebe, od drugih pričakuje zavrnitev in ima pred tem strah,

- **odklonilno izogibajoča se navezanost:** gre za podcenjevanje odnosov z večjo čustveno bližino, zato lahko manjka verodostojnosti v pogovoru in jasnosti v odnosih.

Kobal (2007: 77–97) opisuje, da stili navezanosti pomembno vplivajo na to, kakšen odnos ima posameznik do sebe pri delu in v zasebnem življenju, kako se povezuje z drugimi ter kako skrbi zase v času večje obremenitve in stresa. V kontekstu psihosocialne pomoči lahko ozaveščanje stila navezanosti s pomočjo povezanosti v skupini ter delovanja tukaj in zdaj prispeva učinkovito pomoč. Na izgorelost prav tako vplivajo družbene okoliščine prek načina vzgoje in vrednot.

Hallsten idr. (2005: 117–139) navajajo, da je pojem pogojena samopodoba, to je primerjanje z drugimi, vrednotenje sebe na podlagi referenc ipd., povezan s poklicno samopodobo. **Labilna samopodoba je posledica vzgoje s pogojevano ljubeznijo.** Človek, ki je bil kot otrok deležen negotovega stila navezanosti, je veliko bolj občutljiv na stres. Prav tako je za osebe, ki izgorevajo, značilno nihanje samopodobe v odvisnosti od občutka doseganja uspeha ali neuspeha. Brezpogojna ljubezen pomeni ustrezno postavljanje meja in zahtev ter konstruktivno kritiko dejanj, nikakor pa ne otroka kot osebe. Vsebuje veliko razumevanja in spodbujanja potreb ter omejitev otroka. Je odnos, v katerem ljubezen ni nagrada za pridnost in v katerem starši ne kaznujejo z odvzemom naklonjenosti otroku (Inštitut za razvoj človeških virov, ni datuma).

Malach-Pines (2004: 66–80) je v študiji raziskala odnos med stili navezanosti in izgorelostjo. Potrdila je hipotezo, da obstaja negativna korelacija med varnim stilom navezanosti in izgorelostjo ter **pozitivna korelacija med negotovim stilom navezanosti in izgorelostjo.** Rezultati so pokazali, da je izgorelost lahko tudi posledica osebnih, ne le kontekstualnih dejavnikov.

Za dobro izoblikovano samopodobo so torej pomembni **varna navezanost, brezpogojna ljubezen in zdravi odnosi v družini, ki morajo temeljiti na empatiji.**

Pri empatiji se je treba zavzemati za iskreno komunikacijo z drugimi. Empatija pripomore k nenasilni komunikaciji in samopomoči. Pri tem je pomembno poslušanje z namenom sporazumevanja, spoštovanja, sprejetja vodstva, navezave globljega stika in povezave s svojim pravim jazom. (Rosenberg 2004 v Novak 2010: 212)

Obstaja razlika med empatijo in sočutjem. Ule (2005) sočutje postavi pred empatijo. Empatija po njenem mnenju predstavlja etiko skrbi in odgovornosti, pomeni postavitve v stanje uporabnika in analiziranje njegove težave z njegove perspektive z namenom podpore. Empatija je povezana s sočutjem, sodelovanjem in sožitjem, ki so cilji evropske vzgoje. (Ule 2005 v Novak 2010: 213)

1.4 Znaki in simptomi izgorelosti

Cherniss (1982: 17) je na podlagi ugotovitev drugih avtorjev (Berkeley Planning Associates 1977, Freudenberg 1974, Maslach 1976, Schwartz in Will 1961) zbral naslednje simptome in znake izgorelosti v socialnih službah:

- vsakdanji odpor v odnosu do dela,
- občutek neuspeha,
- občutek krivde in sramu,
- malodušje in nezanimanje,
- negativnost,
- izolacija in umik,
- občutek utrujenosti in izčrpanosti ves dan,
- ponavljajoče se gledanje na uro,
- močna utrujenost po delu,
- izguba pozitivnih čustev do strank,
- prelaganje stikov s strankami, oklevanje pri telefonskih klicih in obiskih v pisarni,
- stereotipiziranje strank,
- nezmožnost koncentracije, poslušanja stranke v pogovoru,
- občutek imobilizacije,
- cinizem v odnosu do strank,
- ravnanje po teoriji, knjigah,
- motnje spanja,
- izogibanje debatam s sodelavci o delu,
- osebna preobremenjenost,
- jemanje pomirjeval za osebno kontrolo vedenja,

- pogoste gripe in prehladi,
- pogosti glavoboli in prebavne motnje,
- togost v razmišljanju in odpor do sprememb,
- sumničavost in paranoja,
- pretirana uporaba drog,
- zakonski in družinski konflikti,
- večja odsotnost z dela brez razloga.

Simptomi izgorelosti so lahko čustveni, kognitivni, vedenjski in telesni (Bilban in Pšeničny 2007: 24):

- telesni simptomi: slabo počutje, glavobol, nespečnost, bolečine v križu, izčrpanost ob najmanjšem naporu, kronična utrujenost, pogosti prehladi, morebitne težave v spolnem življenju, želodčne in prebavne motnje, povečanje ali upad telesne teže, povišan krvni tlak, holesterol, težave s srcem, ožiljem,
- čustveni simptomi: občutek tesnobe ob novih izzivih na delovnem mestu, depresija v povezavi s pomanjkanjem volje do dela, nerazpoložljivost v povezavi z žalostjo in pesimizmom, otopelost glede čustvenih izzivov, izguba smisla za humor, razvedrilo in sprostitev, nezanimanje za ljudi in dogajanje v okolju ter nesposobnost izražanja čustev,
- vedenjski simptomi: izogibanje delovnim nalogam in površnost, naraščanje neopravičene odsotnosti z dela, vse pogostejši prepiri med sodelavci in v domačem okolju, naraščajoča sovražnost, zloraba pomirjeval, alkohola, uspaval, odpor do službe in sodelavcev, želja po menjavi delovnega mesta, zmanjšana delovna učinkovitost, opuščanje športnih in kulturnih dejavnosti,
- kognitivni simptomi: zmanjšana sposobnost koncentracije, povečana pozabljivost, izguba smisla za ustvarjalnost pri delu, izogibanje novim delovnim izzivom, destruktiven odnos do sodelavcev in iskanje krivcev za neuspeh v zunanjem okolju, zmanjšana sposobnost kritične presoje, odpor do skupinskega dela, izogibanje pogovorom, sestankom, zmanjšana samospoštovanje in miselna prožnost.

Čeprav izraz izgorelost najpogosteje uporabljamo v delovnem okolju, se lahko zlahka zgodi ljudem na področju ljubezenskega življenja, in to za iste razloge kot na delovnih mestih. V osebni življenju to pomeni, da so *romantična razmerja postala zahtevna in*

obremenjujoča. Če se izredno trudimo, da odnos deluje in še vedno ni rezultatov, lahko to pomeni, da gre za znake odnosne izgorelosti, ki so lahko naslednji.

- **beseda zmenek se sliši grozno.** Razumljivo je, da ljudje po razpadu zveze reagirajo različno, nekateri se prej in drugi kasneje vrnejo k iskanju novega partnerja. Če že ideja na zmenek zveni močno negativno, je lahko to znak za odnosno izgorelost;
- **ne čutite užitka ob iskanju pravega partnerja;**
- **vaša čustvena energija je prazna.** Počutimo se izpraznjeno po razpadu zveze, kar je čisto v redu. A če imamo dolgotrajne težave s čustvenim odzivanjem tudi na najmanjše pozitivne stvari, potem je možno, da so naše čustvene rezerve dobesedno pregorele;
- **v živo se spominjate slabih trenutkov.** Če se po zvezi spominjamo ogromno negativnih dogodkov, s tem s sabo nosimo ogromno težke energije;
- **imate cinično in pesimistično mnenje o ljubezni na splošno** – v sebi ne verjamemo v ljubezen in vse zveze obsojamo na propad in kritiziramo. Gre za nesrečno posledico odnosne izgorelosti.

Načini, kako si pomagati pri odnosni izgorelosti, so (5 Signs That You Have Relationship Burnout 2015):

- **daj prejšnji zvezi čas in smisel.** Prejšnje zveze nas lahko veliko naučijo – ne glede na to, kako slabo je bilo, imajo pomembno mesto v našem življenju. Lahko nas naučijo, kakšnega partnerja si želimo ob sebi in s tem se lahko okrepimo za naslednjo zvezo;
- **bodi pripravljen na potencialnega partnerja.** Če smo še vedno v stanju odnosne izgorelosti, bo šel potencialni partner mimo nas. Zato je boljše, da se zabavamo in lahkotno spoznavamo ljudi ter da ničesar ne iščemo vnaprej;
- **daj si dovoljenje, da nisi zainteresiran.** Po razmerju si moramo dati dovoljenje, da smo lahko sami. Naša intuicija nam bo povedala, kdaj je pravi čas za povezavo s samim seboj;
- **najdi si hobije zunaj razmerij in dela v vašem življenju.** Kaj nas napaja z energijo, po čem hrepenimo? Moramo se udeleževati in sčasoma se bomo sestavili.

1.5 Potek izgorelosti

Fengler (2007: 79) navaja naslednje stopnje izgorelosti:

1. prijaznost in idealizem,
2. prevelike zahteve,
3. zmanjšanje prijaznosti,
4. občutki krivde zaradi zmanjšanja prijaznosti,
5. povečani napor, da bi bili marljivi in prijazni,
6. občutek neuspešnosti,
7. občutek nemoči,
8. občutek brezupa,
9. izčrpanost, odpor do klientov, apatija, upiranje, jeza,
10. izgorelost, ki se kaže kot cinizem, sarkazem, psihosomatske reakcije, denarni dolgovi, nesreče, samomor, intimna razmerja brez ljubezni, nepremišljene odločitve, padec po družbeni lestvici ipd.

Če torej povzamemo, prijaznost, povezana z idealiziranjem, vodi v občutek krivde, saj si naložimo prevelike zahteve in tega ne zmoremo. Doživljamo uspeh za neuspehom, a se še naprej ženemo za pridnostjo. Počutimo se nemočne, izčrpane, postanemo jezni, sarkastični, sprejemamo nepremišljene odločitve tako v zasebnem kot poslovnem življenju, kajti nismo povezani sami s sabo in s svojimi občutki, temveč z delom bežimo stran od sebe, da bi drugim dokazali, koliko zmoremo. Tako se ujamemo v začaran in kompleksen krog izgorelosti.

Bilban in Pšeničny (2007: 23) razdelita sindrom izgorelosti v sosledje več faz:

- 1. faza – velik delovni entuziazem: tu je poudarek na potrjevanju z vlaganjem napora za doseganje ciljev. To lahko vodi do upada delovne učinkovitosti zaradi utrujenosti;
- 2. faza – faza stagnacije: ker ne dosegamo ciljev, naraščajo frustriranost, negotovost pri delu, preutrujenost, lahko se pojavijo psihosomatske bolezni in telesna utrujenost. Ker oseba ostane brez energije za gojenje medosebnih odnosov, lahko pride do socialne izoliranosti;
- 3. faza – socialna izolacija: izgubi se empatija, izražena je kot depersonalizacija in občutek notranje praznine, lahko pride do uporabe psihoaktivnih substanc,

alkohola. Čedalje več problemov je na delovnem mestu, lahko pride tudi do razdora zakonske zveze in izgube prijateljev;

- 4. faza – apatija ali skrajna izgorelost: prisotnost simptomov depresivnosti, lahko pride do samomora.

Schmiedel (2011: 22) predstavi tristopenjski model izgorevanja:

- faza aktivacije: povečana raven stresnih hormonov, potenje, tresenje, bitje srca, telesni nemir ipd.,
- faza odpora: povišan krvni sladkor, stalno povečana raven stresnih hormonov, povišan krvni tlak, motnje v spanju, spolnosti, vrtoglavica, povečana agresivnost – v fazi odpora je možnost zloma velika,
- faza izčrpanosti: oslavljen imunski sistem, večja nagnjenost k okužbam, občutki neznosne izčrpanosti, prebavne motnje, samomorilne misli, agresivnost.

Pšeničny (2006) izgorevanje opredeljuje v treh stopnjah:

- 1. stopnja izgorevanja je izčrpanost, katere najpogostejša simptoma sta utrujenost in deloholizem. Lahko se pojavi občutek kronične utrujenosti, značilna sta storilnostna usmerjenost ter občutek odgovornosti in anksioznosti;
- 2. stopnja izgorevanja je ujetost, kjer opazamo intenziven občutek ujetosti in nemoč. Gre za upadanje storilnostno pogojene samopodobe, povečata se tudi število in intenzivnost simptomov, značilnih za izgorevanje;
- 3. stopnja izgorevanja je sindrom adrenalne izgorelosti, kjer gre za nihanje med deloholizmom in izčrpanostjo, vse skupaj pa lahko zaključi depresivnost. Značilni so psihofizični in nevrološki zlom, popolna izguba energije posameznika, močan upad delovnih sposobnosti, nezmožnost vzdrževanja psihofizičnega ravnovesja, spremembe vrednot. Te posledice lahko vodijo do invalidske upokojitve.

1.6 Posledice izgorelosti

If burnout only affected individuals in isolation, it would be far less important and far less devastating in its impact than it is.

(Edelwich in Brodsky 1980: 25)

Vsak človek na obremenitve in stres iz okolja reagira različno, prav tako so različni simptomi. Problemi so lahko šibkejši, močnejši, trajajo krajše ali daljše obdobje, lahko so občasni. Sindrom izgorelosti lahko pusti resne posledice na zdravju posameznika.

Ahola in Hakanen (2007: 103–110) v svoji raziskavi odkrijeta, da obstaja vzajemen odnos med izgorelostjo in depresivnimi simptomi. Izgorelost je močno povezana s simptomi depresije in tudi simptomi posttravmatske stresne motnje (PTSM). Razboršek (2000: 50–53) navaja, da je depresija bolezenska sprememba razpoloženja, ki ima posledice na biopsihosocialni ravni človeka, ki, tako Žvan (1999: 207–227), sega globoko v bolnikovo delovanje – lahko se razvije v nekaj dnevih, tednih ali pa ob provokativnih življenjskih izkušnjah, ki so za bolnika pomembne.

Znaki depresije in anksioznosti so izvor sindroma izgorelosti in ne njihova posledica. Občutek manjvrednosti in izguba pozitivne samopodobe sta značilnejša za depresijo. Osebe, ki so izgorele, se še naprej borijo za svoj obstanek – imajo labilno samopodobo, medtem ko se depresivne osebe vdajo – imajo negativno samopodobo. Včasih je ravno motiv po vzdrževanju pozitivne samopodobe vzrok, ki pripelje do izgorelosti. Raziskava Inštituta za razvoj človeških virov (2006–2007) je pokazala razliko med izgorelimi in depresivnimi ljudmi, izgoreli namreč ne glede na izčrpanost iščejo navodila za nadaljnje delo. (Inštitut za razvoj človeških virov – Izgorelost ali depresija 2005)

Izgorelost delavcev ima lahko:

- posredne učinke (manj zadovoljstva pri delu, izostajanje od dela ipd.),
- neposredne učinke (zmanjševanje morale, slabšanje počutja zaposlenih, slabša kakovost skrbi za uporabnike, napake v izvedbi programov).

Cherniss (1982: 27) omenja naslednje razloge, zakaj je treba skrbeti za pomagajoče v poklicih:

- ker izgorelost uniči psihološko zdravje,
- ker izgorelost vpliva na kakovost odnosa in dela s strankami,
- ker ima izgorelost vpliv na opustošenje administrativnega komuniciranja.

Schmidbauer (1985 v Jorg 2007: 37) opisuje delo pomagajočih kot razumevanje, pomoč in potrpljenje ne glede na ceno. Problem je v tem, da tega, da **klientom hoče pomagajoči na vse pretege ugoditi, nihče ne zdrži dolgoročno, tak način pa končno vodi v**

izgorevanje. Znaki se kažejo kot izčrpanost, občutki krivde, napačne odločitve, razne psihosomatske bolezni, samomorilne misli, odpoved delovnega razmerja.

Maslach in Leiter (2000) navajata naslednje pomembne posledice izgorelosti:

- **Razkroj povezanosti z delom:** beseda razkroj nakazuje postopni proces izgubljanja pozitivnih čustev. Vendar ni kriv človek sam, pri tem je treba pogledati širšo perspektivo. Pri razkroju gre za proces izgubljanja, kjer se razlike med delovnimi zahtevami in človekovimi potrebami povečujejo. (*Ibid.*: 23–24) Razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu se kažejo kot (*ibid.*: 17):
 - izčrpanost: psihična in fizična preobremenjenost,
 - cinizem: hladen in odmaknjen odnos do dela, s čimer se poskuša posameznik obvarovati pred izčrpanostjo in razočaranjem,
 - neučinkovitost: občutek neprimernosti in izguba zaupanja vase in druge.
- **Razkroj čustev:** izguba pozitivnih čustev, občutek povezanosti zbledi. Pojavijo se naslednja čustvena znamenja izgorevanja: frustracija, jeza, izčrpanost, sovražnost, strah, tesnoba. Avtorja (*ibid.*: 28) menita, da pozitivna čustva vplivajo na to, da je delo kakovostneje opravljeno. Ob tem dodajata: »Ko se počutite povezani s svojim poklicem, je vaše delo obogateno z navdušenjem nad njegovimi izzivi, zadoščenjem ob dobro opravljenih nalogah, veseljem zaradi odnosov z drugimi in s ponosom zaradi udejanjanja vaših vrednot. Pozitivna čustva pospešujejo predanost in motivacijo – če vas delo navdaja z dobrim počutjem, ga boste še naprej ne le imeli radi, temveč tudi dobro opravljali.«
- **Težava usklajevanja med človekom in delom:** avtorja (*ibid.*: 74) poudarjata, da je iz raziskav razvidno, da izgorevanje ni le problem ljudi, temveč predvsem delovnega okolja, saj to oblikuje odnos komuniciranja in izvrševanja nalog pri delu ter postavlja delovne potrebe pred človeške.

Pri izgorevanju je končna posledica negativen vrtinec nazadovanja v službi, ki se kaže v spektrih človekovega delovanja. K izgorelosti pripomorejo predanost delu, predolg delavnik, prevelike obremenitve z delom, konflikti s strankami in osebna vpletenost v delo. Ob premagovanju stresa, ki lahko vodi v izgorelost, ljudje lahko posežejo po alkoholu in mamilih. (*Ibid.*: 18–19)

Maslach in Leiter (*ibid.*: 18) pojasnjujeta, da so posledice izgorelosti:

- osebne: telesne težave, glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah, kronična utrujenost;
- psihične: posameznik z izgorelostjo se sooča z občutki nemoči, izrabljenosti, izžetosti, žalostjo, obupom, tesnobo, potrlostjo, nezadovoljstvom, razdražljivostjo, depresijo ipd.;
- socialne: oslabljeni odnosi z družino, prijatelji. Posledice izgorelosti občutijo vsi, ki so kakorkoli povezani z osebo, ki ima sindrom izgorelosti. Čustveno in psihično doživljanje sindroma izgorelosti oslabi posameznikovo socialno mrežo, lahko pripelje tudi do izolacije.

Tyrer (1987: 14 v Flajžer 2008: 32) meni, da vsakodnevno ponavljajoči se pritiski, nezadovoljstvo in skrbi ustvarjajo kronični stres, katerega posledice uvrščamo na tri področja:

- področje – stališča do dela in vedenje človeka na delovnem mestu,
- področje – psihosomatsko stanje osebe,
- področje – odnos do družine, prijateljev.

Maslach (1982 v Flajžer 2008: 33) meni, da je izgorelost v močni povezavi z nezadovoljstvom na delovnem mestu, kar ima za posledico različna vedenja, na primer odsotnost z dela, daljši odmori, neosebni stiki z ljudmi. Izgorelost pa je močno prepletena tudi z odnosom do samega sebe in odnosom do družine, kar se kaže v večjih čustvenih pretresih in socialni izolaciji od družinskih članov.

Izgorelost povzroča čustveno nezadovoljstvo, ki nas potegne globoko v brezno, kar se kmalu pozna na telesni ravni. Začutimo lahko bolečino v srčni čakri, pogosti so panični napadi, prisoten je strah. Začnejo se lahko obsesivno-kompulzivne motnje (nerealne misli), v sebi premlevamo eno in isto, a ne storimo ničesar, kar nas pahne v jezo in zamero v sebi, ker si ne upamo izraziti tega, kar si mislimo. Primer je lahko, da razmišljamo o tem, kako smo nezadovoljni v službi, potem pa si ne upamo storiti ničesar. Izgorelost je zelo specifična – pri antidepresivih se telo fizično umiri, a to ne odstrani vzroka, ki ga moramo iskati v nas samih (Izgorelost 2016)

1.7 Modeli izgorevanja

Zdovc (1998) navaja naslednje modele izgorelosti, ki so značilni v poklicih pomoči:

– Bivanjski model izgorelosti

Pines izgorelost povezuje neposredno z občutkom nemoči in neuspehom. Bivanjski model je motivacijski in predvideva, da **izgorijo le najbolj motivirane osebe**. Pomembna se ji zdi povezava med izgorelostjo in doseganjem želenih ciljev. Primer tega so lahko strokovnjaki na področju socialnega dela, ki pričakujejo, da bodo rešili svet, nato pa se to ne zgodi in izgorijo. (Zdovc 1998: 319)

– Frustracijski model izgorelosti

Burisch (1993: 76–78) je sindrom izgorelosti opredelil kot nejasno celoto simptomov pojava in ljudi, saj meni, da je zelo **težko ločiti izgorelost od ostalih bolezenskih stanj**. Predlagal je naslednje jedrne simptome pojava izgorelosti: hiper- ali hipoaktivnost, občutki depresivnosti in izčrpanosti, notranji nemir, pomanjkanje samospoštovanja, uničevanje medosebnih odnosov, prizadevanja za spremembo. Zdovc (1998: 320) meni, da je po Burischu veliko simptomov izgorelosti možno opredeliti z izgubo avtonomije, pa tudi po osebnostnih karakteristikah, ki so lahko prikriti.

Socialna kompetentnost kot model

Razvil jo je Harrison, poudarja pa **pomembnost občutka vplivanja na okolje** in uravnavanja izidov dogajanja– deluje kot motivacija, ki ob odsotnosti vodi do sindroma izgorelosti. (Zdovc 1998: 320)

– Statični koncept

Hallstein je utemeljitelj statičnega koncepta. Povezal je kroničnost stanja izgorelosti z depresijo, katere jedro sta **čustvena izčrpanost in utrujenost**. Izgorevanje je po statičnem modelu neke vrste depresija, ki se pojavi, ko je posameznikova vloga ogrožena in ni na razpolago novih alternativnih vlog, kar ogrozi njegov smisel življenja. (Zdovc 1998: 320)

– Kibernetični model

Avtorja kibernetičnega modela sta Heifetz in Bersani, ki predpostavljata, da je jedro izgorelosti **predanost poklicu**. Osnovni potrebi strokovnjakov v pomagajočih poklicih sta **doseganje pozitivnih sprememb in osebna rast ob delu**. Strokovnjak s klientom deli ogromno količino kognitivne in emocionalne energije za reševanje problema ter ima ob

tem premalo podpore z njegove strani. Pride do asimetrije, ki je razlog za izgorevanje. (Zdovc 1998: 320–321)

– Model lastne učinkovitosti

Utemeljitev modela lastne učinkovitosti je Cherniss utemeljil na delih Lewina (1936) in Halla (1976), ki sta se ukvarjala s psihološkim uspehom. Hall je želel poudariti, da je **posameznikov občutek uspeha pri delu pomembnejši kot objektivno merljivi rezultati**. (Cherniss 1993: 137–138) Cherniss je odkril pomembno povezavo med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Pomembno je torej, da si zastavimo cilje in jih tudi dosežemo ter da presežemo strah pred neuspehom, ki vodi v izgorelost. Zdovc (1998: 321) meni, da sta zadovoljstvo in delovna motivacija ključna dejavnika za občutek učinkovitosti. Prav psihološki uspeh je tisti, ki človeka opogumi, a se ta v primeru neuspeha umakne, kar lahko vodi v sindrom izgorelosti.

– Multidimenzionalni model

Gre za model Maslachove in Jacksonove (1993: 20–21), ki opredeljujeta izgorelost kot psihološki sindrom čustvene izčrpanosti oziroma izpraznjenosti, zmanjšanih sposobnosti pri delu z ljudmi (upad uspešnega doseganja rezultatov) in depersonalizacije (negativen, neusmiljen in odrezav odnos do strank).

1.8 Strategije za preprečevanje stresa in izgorelosti

Če misliš, da zmoreš, zmoreš.

In če misliš, da ne zmoreš, imaš prav.

(Henry Ford)

Pomembno je, da znamo v stresni situaciji ravnati premišljeno, predvsem pa poiskati pomoč pri nadrejenih in zdravniku, zamenjati službo, imeti dokaze o psihičnem nasilju in izkušnjo deliti z drugimi. Zaskrbljujoče je dejstvo, da je Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) leta 2003 stres proglasila za eno izmed najškodljivejših nevarnosti za zdravje človeka v enaindvajsetem stoletju – vsaka tretja oseba naj bi trpela za simptomi stresa. (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu 2002)

Glede odpravljanja izgorelosti in stresa so na voljo enostavne in kompleksnejše metode. Vsak posameznik mora zase ugotoviti, kaj mu najbolj odgovarja, naloga organizacije pa je, da zaposlenim pomagajočim poklicem omogoči možnost supervizije.

Seiwert (2009: 76–82) opisuje model ravnotežja v življenju in obvladovanja časa glede na štiri odločilna področja posameznikovega delovanja, ki ga je povzel po Peseschkianu. Tako ločimo:

- **zdravje:** prehrana, rekreacija, sproščanje, telesna pripravljenost – dobro telesno počutje,
- **delo:** primerna služba, denar, uspeh, kariera, blaginja, bogastvo,
- **družabni stiki:** prijatelji, družina, pozornost, priznanje,
- **namen:** vera, ljubezen, samoodločba, izpolnitev, filozofija, prihodnost.

Po njegovem mnenju **ohranjanje modela ravnovesja** bistveno zmanjša možnost za izgorevanje, saj pomaga preprečevati telesne in duševne bolezni.

V naslednjih podpoglavjih bom opisala odgovornosti organizacije glede preprečevanja stresa in izgorelosti zaposlenih, strategije za samopomoč in pomembnost kakovostno preživetega prostega časa. Poudarila bom tudi socialno oporo in predvsem pomen supervizije v organizacijah.

Selič (1999: 63–65) navaja naslednje vire spopadanja s stresom:

- **materialni viri:** z njihovo pomočjo lahko lažje izpolnjujemo zahteve okolja in svoje potrebe,
- **fizični viri:** vključujejo telesno moč, zdravje in privlačnost,
- **interpersonalni viri:** gre za samopodobo, samovrednotenje in zavedanje samega sebe.
- **informativni in izobrazbeni viri:** splošne informacije in znanje pomagajo obvladovati stres,
- **kulturni viri:** običaji in tradicije dajo ljudem občutek skladnosti, povezanosti, kar pozitivno vpliva na obvladovanje napetosti.

1.9 Odgovornost organizacije

Izgorelost je za podjetja, zdravstvo in državo velik strošek. Podjetja delajo po načelu, da so ljudje zamenljivi, zdravljenje izgorelosti pa zdravstveni sistem razume kot najmanj trimesečno bolniško odsotnost in sočasno jemanje antidepressivov. Ob izgorelosti se priporoča veliko gibanja in šele kasnejše iskanje vzrokov težav. Ko se posvetimo spreminjanju vzorcev, se je zelo težko vrniti v isto delovno okolje, saj vodilni ali sodelavci ne sprejmejo preobrazbe posameznika, kar je zanimiv paradoks. V službi te torej izločijo, saj ne ustrezaš več določeni dinamiki, ker kot napredujoči ogrožaš njihov sistem. Ljudi je strah dolžnosti, finančnih skrbi in osebnih bremen, v sebi imamo nezdravo ponižnost do nadrejenih. Strah je gonilo celotne družbe in sistema. Ljudje, ki mislijo s svojo glavo, v družbi pač niso zaželeni. (Izgorevamo zaradi slabih odnosov, ne zaradi preobilice dela 2017)

Hladnik in Markočič Tadič (2008) ugotavljata, da ima velik vpliv na zdravje delovno okolje, kjer se prepletajo okoljski, organizacijski in osebni dejavniki. Skrb za varno delovno okolje pa je naloga delodajalcev, ki morajo konstantno skrbeti za izboljšave in spremembe za dobro počutje zaposlenih.

Maslach in Leiter (2000: 21) trdita, da je zelo pomemben poudarek na **zdravem odnosu organizacije**, ki daje na prvo mesto človeške vrednote ter stremi k njihovi zaščiti, razvijanju in negovanju. Izgorevanje nedvomno vpliva na uspešnost organizacije in ta lahko naredi ogromno, če se problema izgorevanja lotijo **skupinsko**, saj je tako več možnosti za uspeh. Tudi z izboljšanjem menedžmenta človeških virov se poveča produktivnost delavcev in izboljša kakovost njihovega življenja.

Vzroki za izgorelost niso le osebni, temveč so tudi bolj situacijski, rešitve pa so v delovnem okolju organizacije. **Spremembe zahtevajo svoj čas**, saj gre za proces, ki se začne s posameznikom. Kasneje postane skupinski projekt in se naveže na organizacijo. Rezultat je proces, ki vpliva na sorodna neskladja. Proces temelji na **sodelovanju, spodbujanju komunikacije med ljudmi in organizacijo**. Skozi različne faze poskušamo zmanjšati preobremenjenost z delom ter doseči določeno stopnjo nadzora, boljše nagrajevanje in prevzemanje individualne pobude znotraj organizacijskega delovnega okvira. (*Ibid.*: 103)

Preprečevanje izgorelosti je sestavni del kakovostne organizacije podjetja. Zelo pomembno je: **delati na preventivi**, fokus usmeriti v energijo, učinkovitost in prizadevanje delavcev, ustvariti močno skupnost, ki ima poslanstvo, razumeti neskladja med človekom in njegovim delom. Treba je ugotoviti, kaj se dogaja, in si s temi informacijami pomagati pri izboljšanju organizacijske kulture. **Pripraviti je treba dober začetek z jasnimi cilji.** (*Ibid.*: 108–109)

Spodbujanje človeških vrednot v organizaciji je izjemno pomembno. Vrednote morajo biti smiselne, uravnovešene med zasebnim in delovnim življenjem, saj so prav jasne vrednote življenjski vir preprečevanja izgorelosti. Močna organizacijska skupnost, ki se drži skladnosti in predanosti, preprečuje izgorevanje na delovnem mestu. S pomočjo soustvarjanja jasnih skupnih vrednot ima delo smisel in je pomembno. Odločitev za pot je pomembnejša od tega, katero pot izbereš. (*Ibid.*: 127–137)

Cherniss (1982: 184–186) opisuje naslednje strategije za preventivo proti izgorelosti:

- **razvoj zaposlenih:** poudarek daje postavljanju realističnih ciljev, pogumu za nove cilje, deljenju refleksije, izobraževanju, treningom, strategijam za izgorelost, periodičnim raziskavam zaposlenih glede izgorelosti, razvoju podpornih skupin in izmenjavi izkušenj med zaposlenimi,
- **razvoj posameznikov:** poudarek daje postavljanju realnih ciljev, razvijanju močne vodilne filozofije, izobraževanju in raziskavam, prav tako delitvi odgovornosti za skrb in zdravljenje izgorelosti s posameznikovo družino in družbo,
- **programi za pozitiven razvoj kariere, vrednost osebj:** organizacija jih potrebuje, da bi obogatili delo in prinesli pozitivno motivacijo.

S povečanjem posameznikove samoučinkovitosti se poveča tudi sposobnost za doseganje smiselnih ciljev in opravljanje nalog. Ljudje, ki imajo **večjo stopnjo zaznane samoučinkovitosti, utrpijo manj stresa** v zahtevnih razmerah na delovnih mestih. Ko ljudje verjamejo, da se lahko spopadejo s težkimi situacijami, so manj v stresu. (Bandura 1989: 1175–1184)

Temeljotov Salaj in drugi (2012: 86) predlagajo naslednje ukrepe za izboljšanje problematike izgorelosti:

- ozaveščanje posameznikov za pravično in pravilno odreagiranje v stresni situaciji,
- izobraževanje vodilnih, kako pomagati podrejenim v stresu,

- učinkovito ukrepanje ob pojavu mobinga na delovnem mestu,
- vpeljava antistresnih programov v dnevni program, v smislu rekreacije, družabnih dogodkov, sprostitvenih vaj, in sodelovanje podrejenih pri bistvenih odločitvah v delovnem okolju.

Na tak način bi dolgoročno zmanjšali stroške podjetij, saj so zdravi delavci produktivnejši. Posledično ne smemo varčevati na področju zdravja zaposlenih, če želimo premagati gospodarsko krizo.

1.10 Samopomoč pri spopadanju s stresom in izgorelostjo

Življenjska sreča je odvisna od vsebine tvojih misli.

(Mark Avrelij, filozof in romski cesar, 121–180)

Pšeničny (2006) navaja, da je pri izgorelosti bistvena predvsem **stabilnost osebnostne strukture**, kar se kaže glede na to, kako hitro se po obremenitvi znamo vrniti v ravnotežje.

Pšeničny (2008b: 8–9) piše o naslednjih možnih načinih za preprečevanje izgorelosti:

- preverjanje stopnje izgorelosti in prepoznavanje znakov,
- preverjanje okoliščin, ki bi lahko pomenile tveganje za izgorelost,
- preverjanje osebnostnih značilnosti in vrednot, pri čemer je poudarek predvsem na preverjanju storilnostno pogojene samopodobe,
- delitev aktivnosti, zmanjšanje obremenjujočih in povečanje razbremenjujočih dejavnosti,
- zagotavljanje dovolj velike količine počitka,
- postavljanje omejitev in realnih ciljev,
- nagrajevanje za osebne dosežke, s čimer se utrdi samozaupanje.

Oseba potrebuje varnost, počitek, občutek sprejetosti, mir in umik pred pritiski iz okolja, da lahko čez čas začuti voljo do življenja. Ena izmed rešitev je jemanje antidepresivov v kombinaciji s psihoterapijo, kjer lahko uporabnik izrazi občutke in čustva. Poudarjajo se skrb zase, določitev mej lastnega delovanja, določitev ukrepov za obvladovanje stresa, analiziranje samega sebe in premagovanje kompleksa, da si edini, ki se mu to dogaja, in da so drugi boljši od tebe. (Bilban in Pšeničny 2007: 28)

Powell (1997: 138–139) navaja naslednje korake do trdnega duševnega zdravja:

- odgovornost in prilagodljivost,
- sprejemanje resnice – tako dobre kot slabe,
- uživanje v trenutkih – privoščite si smeh in uživajte v potovanju do cilja,
- asertivno spopadanje s frustracijami,
- skrb zase, za svojo edinstvenost, brez občutka krivde,
- izražanje pozitivnih in negativnih čustev – naučite se reči ne,
- prizadevanje za uresničitev dolgoročnih ciljev,
- racionalno razmišljanje,
- organizacija časa in ravnotežja med delom, prostim časom, družino in prijatelji,
- čas za prostočasne aktivnosti,
- razvijanje in ohranjanje odnosov – pomembna je široka socialna mreža.

Preventiva pred izgorelostjo je sprememba sedmih slabih navad (kritiziranje, obtoževanje, pritoževanje, nerganje, grožnje, kaznovanje, podkupovanje) v sedem povezujočih (podpiranje, opogumljanje, poslušanje, sprejemanje, zaupanje, spoštovanje, pogovor) navad v družini. (Novak 2010: 212) To je izjemnega pomena, saj negativno vedenje spremeni v pozitivno.

Middleton (2014: 133–153) meni, da je reševanje stresa s pomočjo iskanja grešnih kozlov, kot sta videz in teža, povzročitelj še več težav – napačno je razmišljanje, da se bo življenje po popolni preobrazbi uredilo, saj bodo razlogi za nesrečo še vseeno tu. Princip »trdo delo, trda zabava« pomeni, da ljudje v prostem času sproščajo toliko adrenalina kot pri delu, kar sicer pripelje do sprostitve, a dolgoročno poviša raven stresnih hormonov. **Večkrat na teden si vzemite čas za resnično sprostitve, ob tem pa si lahko pišete dnevnik, kaj delate vsako uro in kako se ob tem počutite.** Postavite si naslednja vprašanja: **koliko časa si zase vzamem na teden? Kako razmejim, kdaj delam in kdaj ne? Približno koliko ur spanja si privoščim na noč?** Priporočljivo je pisanje miselnega dnevnika in preoblikovanje škodljivih miselnih vzorcev, da lahko lažje razumemo, kaj se dogaja v naših mislih in čustvenem življenju ob stresu.

Učinkovito sproščanje pomeni, da odklopimo možgane in si omogočimo telesno sprostitve. Umirimo se. Dejavnosti, ki lahko zamotijo naše misli, so na primer kuhanje, gledanje televizije, branje. Vzemimo si čas za kopel. Pomagajo šport in telesna vadba,

iskanje družbene podpore in ureditev okolja, ki lahko pomaga pri sproščanju: dišeča olja, sproščujoča glasba. (*Ibid.*: 154–162)

Zdravila ne pomirijo vode v oceanu življenja in ne zakrpajo lukenj v našem čolnu, temveč je njihova vloga ta, da nam nekdo stoji ob strani. Uspešno zdravljenje temelji na svetovanju in kognitivno-vedenjski terapiji, z zdravili pa lahko pridobimo nekoliko več emocionalne energije. (*Ibid.*: 130–132)

Študije kažejo, da **povečanje uporabe pozitivnih čustev gradi posameznikovo prožnost, ustvarjalnost in sposobnost, da se osredotoča na rešitve**. S pozitivnim mišljenjem posameznik začne opazovati, da so ljudje dobro opravili stvari, in jim to pove – ni več toliko strog do samega sebe. Prizadevati si je treba za razmerje 3 : 1 v korist pozitivnih čustev proti negativnim, kar je ključna točka za začetek doživljanja sreče. (Fredrickson 2009: 8–12)

Schmiedel (2011: 148–150) pojasnjuje, da si lahko pomagamo z naravnimi zdravili, zdravilnimi rastlinami, aromaterapijo, polnovredno prehrano z veliko sadja in zelenjave ter zmerno telesno vadbo. Ključno je paziti na ravnovesje med napetostjo in sproščenostjo, ostati notranje miren in poskrbeti za dovolj spanja. Priporočljivo je opustiti poživila in substance, ki škodujejo zdravju, ter predvsem nameniti čas sebi, si vzeti dopust ipd. To, da poskrbimo za kakovostno preživljanje prostega časa, je izjemnega pomena. Med drugim pomagajo tudi terapija z živalmi, raznolike tehnike sproščanja in ne nazadnje humor. Med psihosocialnimi dejavniki avtor poudarja, da je zelo pomembno biti v trenutku tukaj in zdaj, razmisliti o uresničljivih možnostih glede na njihovo pomembnost, ostati pristno povezan sam seboj in povedati, kar si misliš, pomembno pa je tudi delovati pozitivno, spoštovati svoje želje in želje drugih. Preveč kritike nam lahko škoduje, prav tako preveč perfekcionizma. Osredotočiti se je treba na vire moči, na pozitivne in ne na negativne dejavnike, ki nam pijejo energijo. Zelo pomembno se je izklopiti in ne biti stalno v pogonu, kot to velja za ljudi z izgorelostjo. Na tak način je treba skrbeti za svoje zdravje. Zelo pomembni so negovanje poklicnih in zasebnih odnosov, pravilna organizacija časa, razumevajoč pogovor s partnerjem, psihoterapija, usmerjena k rešitvam, in postavljanje ciljev.

Ena izmed pomembnih oblik pomoči je tudi psihohigiena. Bettschardt, Meng in Stern (1959 v Fengler 2007: 154–155) opisujejo psihohigieno kot izvajanje in učenje skrbi za

lastno duševno zdravje. Gre za praktično disciplino, nastalo na podlagi potreb in razmišljanj iz prakse. Fengler (2007: 154–164) v psihohigienski proces vključuje vprašanja o oblikovanju vsakdanjika, razne terapevtske iniciative, na primer *psihoterapijo, postopke sproščanja in aktiviranja, umetniško izražanje in izkustvo umetnosti, nagrajevanje samega sebe, zaustavitev misli, pisanje dnevnika, pisma, dobrih misli, zmožnost sodelovanja*, pomembni pa sta tudi *samota in narava*, kjer smo lahko sami s seboj in ker ima narava zdravilne učinke.

Kyriacou (2001: 27–35 v Kovač 2014: 89–104) opisuje blagodejne učinke paliativne tehnike in neposredne dejavnosti na izgorevanje posameznika – paliativna tehnika se osredotoča na umirjanje čustev jeze, žalosti in strahu ter s tem blaži stres, pomagajo pa tudi relaksacijski treningi za zmanjševanje napetosti.

Zavedati se moramo, da ni vsaka utrujenost že takoj sindrom izgorelosti, tako kot na primer ni vsaka žalost že depresivna motnja. Zelo pomembno je razlikovati med sindromom izgorelosti in delovno izčrpanostjo. Izgorelost je namreč resna psihična motnja, delovna izčrpanost pa nastane zaradi intenzivnega dela.

Tvegane osebnostne značilnosti za razvoj izgorelosti pridobimo iz vzgoje iz otroštva, na primer zaradi pogojevanje ljubezni. S tem so starši otroku sporočili, da on kot oseba ni dovolj dober, če ne zadovolji njihovih pričakovanj do njega. Logična posledica tega je, da otrok začne sebe vrednotiti po svojih dosežkih in se začne izkazovati na vseh področjih v življenju.

Med tveganimi osebnostnimi lastnostmi sta tudi nizko samospoštovanje in neustrezno postavljene meje. Zunanji pokazatelji izgorelosti so lahko perfekcionizem, deloholizem, pretirana čustvena občutljivost na kritike, strah pred zavrnitvijo in stalno dokazovanje. Pretirana angažiranost se kaže v deloholizmu, v odnosih pa v pretirani skrbi za druge, kar vodi v postopno izčrpavanje.

Pomembno je ločiti zavzetost za delo in deloholizem, saj zavzeti delajo z veliko veselja in strasti, imajo motivacijo in so zadovoljni, deloholiki pa so storilni zaradi strahu, kar vodi v izgorevanje in izgubo energije.

Nujno moramo postaviti meje in reči ne, če čutimo, da je tako za nas boljše. Za zdravo osebnost je dobro uravnovesiti naslednja življenjska področja: delo, ki naj bo ustvarjalno

ter nam bo dalo občutek kompetentnosti in zaupanja vase, ljubezen, ki s kakovostnim odnosom daje občutek bližine, intime, sprejetosti in varnosti, ter igra, ki pomeni čas za nas, za sprostitev in neobremenjenost. Izjemnega pomena je tudi postavljanje uresničljivih ciljev in postavljanje zdravih osebnostnih meja. (Inštitut za razvoj človeških virov – Kdaj po strokovno pomoč 2005)

Stres in posledično izgorevanje sta v današnjem času neizbežna spremljevalca našega življenja, saj močno vplivata na naše zdravje. Zato se moramo oborožiti z metodami spoprijemanja s stresom. Odlično vprašanje je, kako se spoprijemati s stresom in kaj so realne rešitve v vsakdanjih situacijah, saj vemo, da daljša izpostavljenost stresu vodi v izgorelost.

Nefunkcionalne strategije spoprijemanja s stresom in izgorelostjo so:

- načrtovanje brez aktivnosti: nam v stresnem obdobju ne pomaga. Mi smo tisti, ki imamo moč, da stvari spremenimo;
- iskanje čustvene podpore: počutimo se sicer res boljše po pogovoru s prijateljico, a to je le trenutna rešitev, ni pa sprememba. V odnosu do težav moramo biti realni in najti realne rešitve. Treba je iti v akcijo in se ne samo pogovarjati o problemih;
- pobeg v duhovnost: ker se včasih center naše odgovornosti prenese na neko višjo silo (država, karma, usoda).

Funkcionalne strategije pri spoprijemanju s stresom so (Inštitut za psihosintezo Maribor 2016):

- pozitivno prevrednotenje;
- usmerjenost k rešitvam, predvsem zavedanje, da je negativna naravnost podobno, kot da bi z dežnikom čakali na dež v sončnem vremenu;
- in akcija! Da bodo spremembe, potrebujemo delovanje – nekaj moramo narediti, torej spremeniti naše vzorce vedenja, čustvovanja, da nam bodo spremembe bolj koristile v življenju.

Za lastno samorefleksijo je pomembno naslednje (Izgorelost 2016):

- **Zakaj vztrajam v taki energiji?** Kljub želji po spremembi ne storimo ničesar in raje ugajamo željam okolja, zase pa iščemo izgovore v smislu, da se nekaj ne da

storiti, se ne izplača, niso pravi časi ipd. *Dokler ne funkcioniramo po lastni volji, v svoje telo vnašamo negativno energijo.*

- **Česa me je najbolj strah?** Strah je povezan z *našim otroštvom*. Ko vsakodnevno izvajamo isti negativni vzorec, smo utrujeni in čedalje bolj nesamozavestni, pojavi se občutek nemoči, ujetosti in telo odreagira v obliki bolezni. Če svoje občutke popolnoma zablokiramo, postanemo čustveno nedojemljivi, saj je pretok energije povezan z občutki. Ko se zavemo občutkov, posledic vzgoje, pričakovanj okolja, našega prilagajanja, je dobro poiskati pripadnost sebi in povedati, kar srčno želimo. Beseda moram ter vsakodnevna borba za preživetje in denar vzbujata negativne vibracije in tako je naše telo zakrčeno. Razmislimo o naših srčnih željah.
- **Kako bi se počutil, če bi bili občutki drugačni?** Zavedati se moramo, da nikoli v življenju ne bomo vsem všeč, če pa želimo ugajati vsem, se ne spoštujemo in si ne želimo dobro.
- **Knjige.** Literatura nam prinese zavedanje, a veliko pomembnejši so delo, vztrajnost in potrpljenje.
- **Premislite, kakšno je vaše partnerstvo.** Če iščete samo napake in vidite le negativno v svojem razmerju, se s partnerjem dogovorita o delitvi vlog, dela ipd. Naučite se komunicirati. Žal v življenju hitro sodimo in kritiziramo, a tega ne znamo popraviti in ustvarjamo negativno klimo, ker ocenjujemo druge.
- Stalno pritoževanje lahko vodi v čustveno izsiljevanje, kar ni rešitev. **Prvo je zavedanje, kaj vas je pripeljalo do tega,** nato pa se **vprašajte, kje ste, in si postavite cilj, kam želite.** Pomembno je zavedanje lastnih misli.
- Ključ je v **mehki in harmonični komunikaciji**. Beseda moram je zakrčena beseda, ki prinaša napeto in zakrčeno energijo. Če rečemo: **»danes sem se odločil, da naredim nekaj, ker to rad delam«**, pa je občutek lahkotnejši. Kar delamo, je dobro, da si to želimo zaradi sebe, ne pa, da to moramo delati zaradi drugih.

Na žalost je izgorelost še vedno tabu tema. Logično nam je, da se zdravimo, ko si zlomimo roko, a ko boli duša, ima veliko ljudi ob tem predsodek, da smo preobčutljivi. Tako je s strani okolja premalo empatije in velikokrat slišimo nasvete v smislu, da so v življenju veliko težje stvari.

Človek je lahko v službi pod stresom, a če ima doma varen pristan, se negativni učinki nevtralizirajo in je človek v ravnovesju. Če pa človek iz stresne službe pride še v

stresno domače okolje, kjer vladajo nezdravi, nerazrešeni in uničujoči odnosi, se izgorelosti ne more izogniti. Ljudi tako nihče ne jemlje resno, niti ti ne poslušajo svojih občutkov, ker jih je strah, in se tako potegnejo tako zelo globoko v brezno, da se iz tega zelo težko rešijo.

Sistema torej ne moremo rešiti, **lahko pa se zanesemo nase, svojo lastno pamet in samozaupanje.** Če bi se vsak posameznik ukvarjal s seboj, bi bilo to zelo dragoceno za družbo. Tudi pozitivno psihologijo je dobro jemati z rezervo. Nič ni narobe, če kdaj dvomimo, razmišljamo o negativnih posledicah, saj **smo ljudje mešanica dobrega in slabega.** (Izgorevamo zaradi slabih odnosov, ne zaradi preobilice dela 2017)

Izgorelost lahko razumemo kot **postopno drsenje navzdol, od normalne utrujenosti od svojega dela do stanja popolne izčrpanosti.** Nekateri delavci občasno trpijo na delovnih mestih zaradi simptomov stresa. Za preventivno delovanje pri izgorelosti si moramo pogosto vzeti čas in **razmisliti, kako živimo in delamo ter kako se ob tem počutimo.** S skrbnim nadzorom nad našimi potrebami lahko stres obrnemo v priložnost za osebno rast. Tukaj je nekaj nasvetov, kako preprečiti delovno izgorelost:

- **Raziščite svoja zanikanja in priznajte.** Prvi korak za spopadanje s stresom in izgorelostjo so poslušanje modrosti lastnega telesa, sprijaznjenje in priznanje, da smo pod stresom. Nato opredelite dejavnike stresa in se naučite, kako se nanje odzivate.
- **Izogibajte se socialni izolaciji.** Bližina z drugimi prinaša nova spoznanja in zmanjša negativne učinke stresa.
- **Zmanjšajte napetosti v vašem življenju.** Če opazite, da se v vašem delovnem ali zasebnem okolju počutite tesnobno, skušajte ali odpraviti te navade ali pa uberite nov pristop do njih. Skušajte najti čas zase in se pomiriti, na primer z dobro knjigo ali pomirjujočo glasbo.
- **Naučite se umiriti.** Naše telo potrebuje počitek in mir, da lahko ostanemo v ravnovesju.
- **Minimizirajte skrbi.** Skrbi ne rešujejo težav, povečajo pa našo anksioznost. Skrbi lahko zapišete na list papirja ali pa se pogovorite s prijateljem o rešitvi in ukrepe. Brez akcije ne gre.
- **Poskrbite za svoje fizične potrebe.** Če ne skrbite za zdravo prehrano, telesno vadbo in zadostno količino spanja, ste dovzetnejši za izgorelost in stres.

- **Neguj sebe bolj kot druge – imej se rad.** Najbolj so izpostavljeni izgorelosti tisti, ki potrebe drugih postavijo pred svoje in skrbijo zanje bolj kot zase, predvsem se to kaže pri delu z ljudmi. Naučite se reči ne in prevzemite odgovornost za svoje celostno zdravje.
- **Premisli, kaj ti v življenju pomeni delo.** Izoblikuj si prioritete v življenju in jih loči od tistih stvari, ki so začasne. Premisli, kaj je bistveno in kaj ne za tvojo srečo. Najdi način, da lahko tvoje delo postane odsev tvoje identitete, o tem se pogovori z usposobljenim terapevtom.

Glejmo na izgorelost kot na darilo, ki nas je opozorilo, da je nekaj v našem življenju v neskladju in moramo **znova poiskati ravnovesje**. Brez izgorelosti si mogoče ne bi nikoli odgovorili na naslednja življenjska vprašanja (Job Burnout: Can it be a Gift? 2016):

- Kaj poskušam doseči s svojim delom?
- Kakšni so moji ključni interesi – ali se moje delo ujema z njimi?
- Kakšne so moje ključne spretnosti – so pri mojem delu v uporabi?
- Kakšne so moje temeljne vrednote – o življenjskem ravnovesju, družini, denarju, ravnanju in odnosih z ljudmi? Ali je moje delo v povezavi z njimi?
- Ali delam preveč? Če da, zakaj?
- Ali obstaja ravnovesje med delom in zabavo v mojem življenju?
- Kaj mi je delo doprineslo – kaj mi preprečuje, da ga dokončujem?

1.11 Prosti čas

Vzemi si čas za srečo. Čas ni hitra cesta med zibelko in grobom, marveč prostor na soncu, kjer se lahko ustaviš.

(Phil Bosmans, belgijski redovnik, 1922)

Kristančič (2007: 75–80) trdi, da posameznik preživlja svoj prosti čas v skladu z načeli, kot so: svoboda, smiselnost, individualnost, kolektivnost, kreativnost, raznovrstnost, ljubiteljstvo ter ustreznost po spolu in starosti. Vsa ta načela bogatijo tako osebnost vsakega posameznika kot družbo, v kateri živi. Kroničnemu stresu se lahko izognemo, če poskrbimo zase, za svoje dobro počutje, uživanje v prostem času, rekreaciji in spanju, pomembno pa je tudi, da okoli sebe zgradimo neobremenjujoče medosebne odnose. (*Ibid.*: 72)

Različni avtorji različno pojmujejo osnovne človeške potrebe. V tabeli je predstavljenih nekaj človekovih potreb, ki jih Kristančič (*ibid.*: 31) povzema po Maslowu, Ericsonu in Herchensonu.

Tabela 1: Osnovne človekove potrebe

<i>Maslow</i>	<i>Ericson</i>	<i>Herchenson</i>
Hierarhija potreb	Energetska stanja	Razvojni trendi
Fiziološke potrebe	Zaupanje	Preživetje
Varnost	Avtonomnost	Rast, razvoj
Ljubezen	Intimnost	Komunikacija
Samospoštovanje	Osebna identiteta	Prepoznavnost
Samouresničevanje	Ustvarjalnost	Umetelnost

Izjemnega pomena je, da posameznik svoje osnovne potrebe zadovolji tudi v svojem prostem času. Dovolj je že, da zadovolji njemu pomembne potrebe, saj to prinese osebnostno ubranost, veselje in zadovoljstvo. (*Ibid.*: 31)

Pri zadovoljevanju osnovnih človekovih potreb je pomembno, da strokovnjak pri pomoči uporabniku zazna tiste potrebe, ki niso zadoščene. Pri tem se pri strokovnjaku pričakuje zadovoljevanje osebnih potreb neodvisno od profesionalnega odnosa z uporabnikom. (Ostrman in Kristančič 1998: 22)

1.12 Socialna opora

If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together.

(Afriški pregovor)

Zelo pomembna je podpora s strani drugih ljudi. Število ljudi, ki pravijo, da nimajo nikogar, s katerim bi lahko razpravljali o pomembnih zadevah, se je v zadnjih dveh desetletjih in pol skoraj potrojilo. (McPherson idr. 2006: 353–375)

Aronson idr. (1983 v Fengler 2007: 173) povzemajo, da socialna opora predstavlja zaščito in pomoč ljudem v kritičnih življenjskih obdobjih.

Sommer in Fydrich (v Fengler 2007: 172–173) opredeljujeta socialno oporo kot subjektivno in objektivno umeščenost v medsebojne odnose ter kot:

- doživetje čustvene opore,
- doživetje opore pri reševanju problemov,
- doživetje praktične in materialne opore,
- doživetje socialne integracije,
- doživetje zaupanja v odnose.

Človek je socialno bitje in medčloveški odnos potrebuje za življenjsko zadovoljstvo in preživetje. Socialna mreža skozi življenje posamezniku med drugim pomaga, da zadovoljuje svoje potrebe, ustvarja, napreduje in sodeluje z drugimi ter je informiran. Poudarjena je pomembnost dobre medsebojne komunikacije – v kateri znamo poslušati. Pri socialnih mrežah je bistveno, kaj ljudi povezuje med seboj in v kakšnem razmerju so te povezave. Socialne mreže so lahko naravne (družina, sosedje, sorodniki, prijatelji), umetno oblikovane (skupine za samopomoč, terapevtske skupine), trajnejše (prevzgojni zavodi) ipd. Človek se v socialne mreže danes vključuje in izključuje svobodno, medtem ko je ta mreža v preteklosti lahko predstavljala skupno premoženje, medsebojno odvisnost, avtoriteto. (Ramovš 2003: 189–195)

Pomembna je dimenzija socialne opore, to je mreža odnosov, ki so za posameznika čustveno zadovoljujoči in mu nudijo oporo. Socialna opora namreč zmanjša učinek avtonomije na izčrpanost. (Johnson 1989 v Černigoj Sadar 2002: 81–102) Ker je človekova osebnost socialno bitje, rabi za spoprijemanje z negativnimi stresi in za osebno rast socialno podporo svojih bližnjih (družina, prijatelji). Taki ljudje redkeje obolevajo za različnimi boleznimi, če zbolijo, pa hitreje okrevajo. **Socialna podpora krepi pozitivno samopodobo ljudi in zelo ublaži stresne situacije**, medtem ko neustrezna podpora še dodatno okrepi stres.

Zaradi socialne podpore posameznik verjame v svojo vrednost, saj ima pozitivne izkušnje z okoljem, kjer ga imajo ljudje radi in želijo z njim sodelovati. Po Berkmanu (Payne 2002) ima socialna mreža naslednje funkcije:

- *intimnost* – omogoča ljudem, da svobodno izrazijo svoje občutke in misli;
- *družbena integracija* – daje posamezniku priložnost delitve izkušenj in zamisli z drugimi;
- *skrb za druge* – omogoča dajanje drugim ljudem;
- *potrditev vrednosti* – daje povratno informacijo, ki poveča samospoštovanje;
- *pomoč* – neposredna izmenjava blaga in storitev z drugimi;
- *vodenje in dajanje nasvetov* – povratna informacija, ki jo posamezniku dajo drugi;
- *dostop do novih stikov* – srečevanje z novimi ljudmi in idejami.

1.13 Supervizija

Ne gre za en velikanski korak. Gre za veliko drobnih korakov.

(Peter A. Cohen)

Supervizija je izjemno pomembna v pomagajočih poklicih, a jo na žalost v praksi premalo uporabljamo. Ker se kot socialni delavci soočamo s težkimi zgodbami ljudi in življenjskimi tragedijami, nujno potrebujemo supervizijo, da lahko sploh zdržimo na delovnem mestu. Bistveno je postavljati prava vprašanja in ostati objektivni kot strokovnjak. Supervizija predstavlja pomoč strokovnjakom, kar pomeni, da spodbujamo in smo v podporo, pri čemer je refleksija izjemnega pomena.

Milošević Arnold s sod. (1999: 3–4) opredeljuje supervizijo kot posebno metodo, ki ima za **cilj razbremenjevanje strokovnjakov**, učenje konstruktivnega preživljanja stresnih situacij in ohranjanje možnosti za učenje. Supervizija je a) spodbuda za učenje, kako ravnati v odnosu z uporabnikom, b) podpora ali »support« za, na primer, preprečevanje izgorevanja, ki ima hkrati velik pomen za c) usmerjanje profesionalnega ravnanja, kjer lahko strokovnjaki iz drugih strok skupaj najdejo ustrezno rešitev. Supervizija je preventiva pred stresom in izgorevanjem posameznega strokovnjaka, kajti pomaga ločiti zasebno in profesionalno življenje ter ohranjati meje med njima. (*Ibid.*: 45)

Fengler (2007: 69) trdi, da se s supervizijo lahko izboljšajo kompetence strokovnjakov, ki med sabo uspešno sodelujejo, skrbijo za uravnavanje obremenitev na delovnem mestu in odgovorneje pristopajo do odnosa z uporabniki. Cherniss (1982: 113–126) dodaja, da supervizija prinese profesionalen razvoj in nadzor nad administrativnimi funkcijami. Trdi,

da je treba iskati rešitev v posamezniku, organizaciji, širši kulturi in družbi, prav tako pa poudarja, da so socialne službe podvržene kritiziranju in da je to povezano s profesionalčevo izgubo samozavesti.

Lloyd, King in Chenoweth (2002: 255–265) so v raziskavi ugotovili, da lahko pri socialnih delavcih prej pride do izgorelosti kot pri drugih pomagajočih poklicih. Dejavniki so povezani s konfliktom vlog med zadovoljevanjem potreb organizacije, stranko v zagovorništvu in osebno filozofijo delavca. Supervizija in podpora med sodelavci sta pri tem lahko zaščitna dejavnika.

Lambert, Hogan, Barton-Bellessa in Jiang (2012: 938–957) menijo, da je zaupanje izjemnega pomena za pozitivno in zdravo delovno okolje. Rezultati so pokazali, da bi bila izgorelost manjša, če bi se delavci bolj zaupali svojim supervizorjem.

Kristančič in Ostrman (1998: 95) trdita, da je zelo pomembno, da se strokovnjak supervizor zanima za svojo osebno rast in svoj odnos do supervizije, saj svetovanje zahteva dobro poznavanje samega sebe. Odnos in komunikacija sta zelo pomembna, ne le teoretično znanje svetovanja. Trdita, da je supervizija raziskovalni proces supervizorjeve kariere poti in zato pomeni veliko več kot le usmerjanje ali konzultacija. Supervizija je najboljša takrat, ko raziskujemo čustva do uporabnika, saj s tem kot strokovnjaki tudi osebno rastemo.

Cilji supervizije so (Milošević Arnold s sod. 1999: 82–83):

- učenje supervizanta skozi izkušnjo in refleksijo,
- oblikovanje nove realnosti,
- kreativno reševanje poklicnih in osebnih problemov,
- proces globalizacije,
- podpora,
- učenje učinkovite komunikacije,
- psihohigienski proces.

Za uspešno izpeljavo supervizije je treba zagotoviti določene pogoje, saj mora ta potekati po jasno določenem načrtu. Pogoji za supervizijo so (*ibid.*: 15–17):

- povezava med delom in učenjem,
- usposobljen supervizor,

- motiviran supervizant,
- varna klima,
- primeren prostor,
- vnaprej določen in zagotovljen čas,
- dogovorjen institucionalni okvir,
- potrebna finančna sredstva.

Izgorelost se v supervizijah kaže na naslednji način (Fengler 2007: 97):

- razdražljivost znotraj tima,
- polarizacija podskupin in delitev tima,
- kronično občutenje preobremenitve,
- zmanjšanje storilnosti,
- kolektivno samorazvrednotenje,
- izguba sposobnosti za samokorekturo,
- zaničevanje in oviranje zunanjih sodelavcev,
- veselje nad neuspehom, sarkastično razpoloženje,
- sovražnost do zunanjih skupin,
- šibkost in neodločnost,
- vzorec obtoževanja,
- zavračanja refleksije.

»Supervizija je namenjena strokovnim delavcem v socialnem varstvu, šolstvu in zdravstvu ter psihoterapevtom, ki želijo preko odkrivanja lastne kompetentnosti in novih virov izboljšati kakovost svojega dela. Preko supervizije se razvije zmožnost poslušanja občutkov, postavljanja meja in išče nove rešitve. Preko analize lastnega dela in zunanjega pogleda postane vidna in razumljiva dinamika, drža, ovire, občutki strahu, nemoči, jeze in hkrati kompetentnosti, sposobnosti, osebne odličnosti, kar vse pomaga odpreti prostor potencialnim rešitvam in strokovni rasti. Predmet supervizije so primeri poklicnega dela in medsebojni odnosi s sodelavci. Individualne in skupinske supervizije izvaja supervizor z licenco pridobljene s strani Socialne zbornice Slovenije in Združenja zakonskih in družinskih terapevtov Slovenije.« (Bližina – družinski inštitut 2016)

1.13.1 Lastnosti idealnega supervizorja

Pettes (1979: 21–25 po Milošević Arnold s sod. 1999: 31) navaja naslednje lastnosti, ki so pomembne za dobrega supervizorja:

- znanje usmerjanja v učenje,
- izkušnost na področju vodenja,
- usposobljenost nudenja potrebne podpore,
- sposobnost uvajanja v praktično delo,
- komunikacijske sposobnosti in veščine,
- zmožnost sočasne uporabe in povezave znanj in izkušenj s področja socialnega dela.

Supervizor potrebuje tudi naslednje spretnosti (Milošević Arnold s sod. 1999: 30–31):

- **branje**, pri čemer mora motivirati druge udeležence v superviziji, da spremljajo strokovno literaturo,
- **pisanje**, pri čemer je supervizor zgled supervizantom glede pisanja poročil, člankov in drugih pomembnih strokovnih besedil,
- **opazovanje**,
- **govorjenje**, pri čemer mora supervizor spodbujati in motivirati supervizante k aktivni participaciji v procesu supervizije,
- **poslušanje**, ki mora biti zelo intenzivno, čeprav ni dovolj le poslušanje, temveč sam poseg v dogajanje – poudarek je na koristi za supervizanta.

V procesu supervizije je bistvo v dobri komunikaciji med supervizorjem in supervizanti. Pomembno je, da je supervizor sposoben intenzivne komunikacije z razumevanjem tako besedne kot nebesedne interakcije. Zavedanje, da lahko z nebesedno komunikacijo supervizanti pokažejo svoje stiske, vrednote, predsodke ipd., je ključno, saj z besedami ne izrazijo vsega. (Ibid.: 32)

Vsaka komunikacija pa tudi ni učinkovita. Na začetku vzpostavljanja delovnega odnosa uporabnik potrebuje nekoliko več simpatije, prijaznosti, topline, neobsojanja in aktivnega poslušanja, kar pa ni dovolj za učinkovito supervizijo. Zato se v nadaljnjem procesu cenijo znanje in kompetence supervizorja, da se lahko sploh sprožijo procesi spreminjanja pri supervizantu. (Lishman 1994: 9 po Milošević Arnold s sod. 1999: 32)

Erzar Metelko (v Milošević Arnold s sod. 1999: 97–98) navaja, da je v supervizijski komunikaciji pomembno, da:

- je komunikacijska klima sproščena,
- se osredotočamo na poslušanje, ki je pomemben del komunikacije,
- komuniciranje poteka v trenutku tukaj in zdaj,
- je pomembno jasno izražanje čustev, doživljanja, mišljenja in ravnanja,
- se uporabljajo »jaz sporočila« in »povratne informacije«.

Med drugim se mora supervizor izogibati grožnjam, dajanju nasvetov, preusmerjanju pozornosti, prikrivanju podatkov, ukazovanju, postavljanju neprimernih vprašanj, ironičnim pripombam, tolaženju, diagnosticiranju, obtoževanju ipd. Cilji dobre komunikacije v superviziji so biti slišan, viden, razumljen in sprejet, zato morajo temelji uspešnega komuniciranja sloneti na vrednotah, kot so odkritost, spoštovanje in sprejemanje.

1.13.2 Vrste supervizije

Poznamo naslednje vrste supervizije:

- individualna supervizija: poteka med strokovnjakom in supervizantom. Predvsem se priporoča, ko gre za uvajanje v novo strokovno področje, saj gre za bolj poglobljen in razumevajoč odnos (Milošević Arnold s sod. 1999: 13);
- skupinska supervizija: ta je najpogostejša v praksi. V njej se supervizanti medsebojno učijo ter prepoznavajo svoje vzorce vedenja in skupinsko dinamiko (ibid.);
- timska supervizija: uporabniki timske supervizije imajo že od prej vzpostavljene medsebojne odnose in so v tesnih odnosih pri delu, zato iščejo rešitve medsebojnih odnosov in problemov, na katere lahko naletijo pri delu (Kobolt 1994 v Milošević Arnold s sod. 1999: 14);
- intervizija: gre za vrsto supervizije, v kateri sodeluje mala skupina strokovnjakov, ki si medsebojno postavljajo vprašanja glede dela in se tako skupaj učijo s pomočjo svojih delovnih izkušenj – nihče ni v stalni vlogi supervizorja (Hanekamp 1992 v Milošević Arnold s sod. 1999: 14);

- diadna supervizija: poteka med dvema strokovnjakoma v paru, ki se redno srečujeta in si s pomočjo pripravljenega gradiva nudita povratne informacije. (Fleischer 1989 v Milošević Arnold s sod. 1999: 14–15)

1.13.2.1 Modeli supervizije

Modeli supervizije se med seboj razlikujejo po namenu: lahko so za uporabnika, strokovnjaka ali pa metode, uporabljene pri delu. V praksi niso strogo ločeni in se med seboj prepletajo. Vsak strokovnjak sčasoma razvije svoj osebni stil. (Milošević Arnold s sod. 1999: 11–13)

1.13.2.2 Behavioristični model

Razvoj tega modela sega na začetek dvajsetega stoletja. Pomembni avtorji nastajajoče teorije so Pavlov, Watson in Skinner. Supervizija, ki temelji na behaviorističnem modelu, nudi pomoč strokovnjakom pri iskanju novih načinov vedenja. »Supervizant s pomočjo supervizije razume reakcije uporabnika in razvije nove načine vedenja. S svojim spremenjenim vedenjem do uporabnika vpliva na to, da bo ta svoje nekonstruktivne vedenjske vzorce odpravil.« (*ibid.*: 12)

1.13.2.3 Psihoanalitični model

Pomembni avtorji tega modela so: Sigmund Freud, Carl Gustav Jung, Alfred W. Adler, Otto Rank in Isaac Klein. Psihoanalitični model temelji na izkušnji in podpori supervizantu, da lahko razume svoja in uporabnikova čustva. Na tak način se olajša odnos do uporabnika. Za ta model je značilna analiza čustev, doživljanja in osvetlitve nezavednega dela osebnosti. (*Ibid.*: 12)

1.13.2.4 Humanistični model

Pomembni avtorji tega modela so: Abraham Maslow, Carl Rogers, Charlotte Buehler, Victor Frankl in Eric Berne. Humanistični model supervizije je usmerjen v potrebe strokovnjaka, poudarek pa je na njegovih čustvih in stiskah pri strokovnem delu, za kar potrebuje podporo in nova znanja. Supervizor mu pri tem pomaga predelati osebne izkušnje, da se lahko nemoteno ohrani potrebna empatija do uporabnikov. Cilj tega modela je razvoj strokovnjaka, torej supervizanta, da lahko podpira in nudi kakovostno pomoč uporabniku. Pri tem se lahko uporabljajo naslednji pripomočki: zapiski, avdio- in videoposnetki. (*Ibid.*: 12–13)

1.13.2.5 Sistemski model

Najvidnejši predstavniki so: Gregory Bateson, Paul Watzlawick in Virginia Satir. Za tovrstno supervizijo je značilno usmerjanje supervizantov s strani supervizorja v aktivnosti, ki bi lahko spremenile sistem. Velik poudarek je na učenju, saj supervizor neposredno in posredno spremlja delo svojega supervizanta. (*Ibid.*: 13)

2 SAMOPODOBA

Na začetku opredelim pojem na podlagi stališč raznolikih raziskav in avtorjev ter pojasnim razlike med negativno in pozitivno samopodobo. Nadalje raziskujem vplive na razvoj samopodobe in strategije za njeno izboljšanje ter ugotavljam, kako je s tem povezan pojem čustvene inteligence.

2.1 Samopodoba – opredelitev pojma

It is not the mountain we conquer, but ourselves.

(Sir Edmund Hillary)

Človek je bitje, ki je ustvarjeno za odnose, a najpomembnejši odnos, ki ga v življenju imamo, je **odnos do sebe**. Eni izmed najpomembnejših nalog v življenju posameznika sta negovanje lastne samopodobe in skrb za osebno rast, ki jo pogosto zanemarjamo. Samopodoba tlakuje usodo našega življenja, zgradi našo samozavest in nam dovoli izražati to, kar resnično smo. Le človek s pozitivno samopodobo začuti smisel življenja in zaživi kakovostno ter si upa spoprijemati se s težavami ob življenjskih prelomnicah. Samopodoba opredeljuje človeka – **kaj bo naredil iz svojega življenja in kako kakovostno bo živel**. Ker se začne razvijati že v **otročtvu**, je vzgoja, naravnana k pozitivnemu samovrednotenju, ključnega pomena.

V nadaljevanju sledi nekaj opredelitev pomembnih avtorjev, ki se strinjajo, da je samopodoba naša *predstava o tem, kaj mislimo, da mi smo, kako doživljamo samega sebe, in da gre za skupek odnosov (zavednih in nezavednih) do samega sebe, ki smo se jih naučili v primarni družini*.

Številni avtorji v slovenski literaturi uporabljajo za poimenovanje samopodobe raznolike izraze: **sebstvo, identiteta, samopodoba, socialni jaz** itd. Če pogledamo svetovno literaturo, pa lahko ugotovimo, da je teh terminov prava množica, na primer: jaz, self, samopredstava, samorazumevanje, samovrednotenje, podoba o sebi, predstava o sebi, koncept o sebi, samospoštovanje, samozavedanje in podobni sorodni pojmi. (Kobal 2000: 17)

Kobal (2000: 25) navaja naslednjo opredelitev: »Samopodoba je organizirana celota lastnosti, potez, občutij, podob, stališč, sposobnosti in drugih psihičnih vsebin, za katere je značilno, da jih **posameznik pripisuje samemu sebi**, da tvorijo referenčni okvir, s katerim posameznik uravnava in usmerja svoje ravnanje, da so v tesni povezavi z obstoječim vrednostnim sistemom posameznika ter z vrednotnim sistemom ožjega in širšega družbenega okolja in da so pod nenehnim vplivom delovanja obrambnih mehanizmov«.

Musek (2005: 129) navaja: »Osebnost je to, kar smo, **samopodoba pa to, kar mislimo, da smo**.« Samopodoba je sklop predstav, vrednotenj in prepričanj določene osebe. (Musek in Pečjak 1996)

Youngs (2000: 12) navaja naslednjo opredelitev: »Samopodoba je odnos do sebe. Je lastnost, ki jo pripišemo samemu sebi. Samopodoba je sestavljena **slika lastne vrednosti**.« Nadalje avtor meni, da je samopodoba **osrednjega pomena za uspeh v življenju**. Zdrava samopodoba je ključnega pomena za našo energijo, zdravje, duševni mir, doseganje ciljev, vpliva na kakovost naših odnosov, naše sposobnosti in produktivnost.

Milivojević (2008: 92–99) pojasnjuje, da je **samopodoba spekter čustev, ki jih posameznik goji do sebe**. Med ta čustva spadajo ljubezen do sebe, samospoštovanje, osebna prepričanja, jeza na sebe, dvom o sebi, gnusenje samemu sebi, samoprezir, sovraštvo do sebe itd. Otrok ustvari podobo o sebi na začetku tretjega leta. Z internalizacijo (ponotranjenjem) čustev staršev se oblikuje otrokova samopodoba. **Ljudje s samimi seboj ravnaajo tako, kot so z njimi v otroštvu ravnali starši**, in prav tako obravnavajo druge ljudi (projekcija).

Berne (2007 v Krajnc 2014: 211) meni, da je samopodoba temelj osebnosti posameznika, ki osebi daje integriteto in povezuje vse ostale psihične lastnosti. Berne piše, da je samopodoba lahko **izvor sreče in nesreče**, to pomeni, da lahko sebe doživljamo v pozitivni in negativni samopodobi. Otrok skozi socialni razvoj raziskuje svojo identiteto in njegova samopodoba se gradi na podlagi konkretnih izkušenj. Otrok, ki je zavrnjen, občuti brezmejno žalost in obup, medtem ko otroka, ki čuti sprejetost, navdajata zadovoljstvo ter moč brezpogojne ljubezni in življenjske energije.

Samopodoba je podoba o sebi in na miselnem nivoju pove, **koliko smo si všeč in kako se počutimo v lastni koži, kako se počutimo v raznolikih socialnih vlogah**. Sprememba

samopodobe je le površinska sprememba, pri čemer pomagajo afirmacije, a jih moramo začutiti, saj gre za proces, ki potrebuje svoj čas. (Inštitut za psihosintezo Maribor 2016)

Kanadsko-ameriški psihoterapevt dr. Nathaniel Branden, ki velja za začetnika raziskovanja samopodobe, je ugotovil, da je **veliko posameznikovih težav povezanih prav s samopodobo**. Branden navaja, da na samopodobo ključno vplivajo izkušnje iz otroštva, kot odrasli pa lahko to sami spremenimo s trdom in angažiranostjo. Samopodoba je kot imunski sistem naše zavesti – boljša kot je, bolj smo odporni proti težkim življenjskim situacijam. (Branden: 1994)

Einsiedler (2015: 7–12) pojasnjuje, da je samopodoba temelj dojemanja sebe in našega sveta. V nas se kopičijo vsa doživljanja **že od prenatalnega obdobja**. Naše misli, naj bodo pozitivne ali negativne, pomembno vplivajo na vsa področja našega življenja, predvsem na to, **kako uspešni smo pri reševanju težav**. Če so nas v otroštvu pogosto kritizirali, globoko v sebi verjamemo, da nismo dovolj dober človek, in zato pogosto doživljamo občutke sramu. Pojem samopodobe zajema samozavest in samospoštovanje. Samospoštovanje se lahko poruši ob primerjanju z drugimi osebami, ob neupravičeni obtožbi, ob poniževanju in ob negativnem notranjem samogovoru. Posaditi moramo pozitivno misel, da lahko iz nje vzklijejo cvetoča dejanja, vredna spoštovanja.

Musek (1997: 362) navaja, da je samopodoba produkt procesov socialnega konstruiranja in socialnega zrcaljenja. Pomemben del samopodobe so naše spominske zmožnosti, saj spomin potrjuje identiteto lastnega izkustva oziroma predstav o sebi. Spominski jaz je poleg socialnega in zrcalnega jaza bistven del samopodobe. Prav tako pa ne smemo pozabiti na osnovo samopodobe, ki je samozavedanje, to pa se začne razvijati že v prenatalnem obdobju. (*Ibid.*: 365)

Pojma samopodoba in identiteta sta zelo prepletena, saj posameznik oblikuje svojo identiteto z odnosi iz okolja. »Identiteta je zaznavanje in doživljanje sebe kot ločenega in različnega od drugih, kot doslednega samemu sebi, doživljanje celovitosti in kontinuiranosti sebe v času (progresivna kontinuiteta med tem, kar je posameznik prestajal v otroštvu, pa med sedanjim stanjem in pričakovanim stanjem v prihodnosti) ter občutek psiho-socialne recipročnosti, tj. skladnosti med posameznikovimi predstavami o sebi in tem, kar zaznava, da drugi vidijo v njem in pričakujejo od njega.« (Zupančič 1993: 208)

Durand-Delvigne (1980 v Kobal 2000: 26) navaja, da je identiteta proces kreiranja predstav, ki jih človek ustvari pod vplivom okolja do sebe in drugih.

2.2 Opredelevanje pojma samopodoba skozi zgodovino in njegova struktura

While overmuch self-respect may destroy proper humility and end in pride, conceit, and arrogance, the loss of self-respect often ends in paralysis of will.

(Jesus, The Urantia Book, Page 1765 (159: 3.3))

James (1890 v Kobal 2000: 19) je razvil model sebstva, ki ga je razdelil na sebstvo kot objekt (empirični ego, ki je pasiven) in sebstvo kot subjekt (čisti ego, ki je dejaven). Empirično sebstvo je razčlenil na **telesno, materialno, socialno in duhovno samopodobo**.

Ameriški sociolog Cooley (1902 v Kobal 2000: 20–21) je kasneje predstavil teorijo zrcalnega sebstva, to je odnos med posameznikom in družbo, ki se lahko primerja z novorojenima dvojčkoma. Zrcalni jaz predstavlja tisto samopodobo, ki jo ustvarjamo sami s stališča pomembnih drugih. Mead (1934) pa je dodal, da posameznika in družbo lažje primerjamo kot dva brata, kjer je družba starejši brat in pogojuje razvoj mlajšega posameznika – gre za proces stalne izmenjave z dejanji drugih. Freud (1981: 7 v Kobal 2000: 21) je pojem samopodoba omenil kot sinonim za jaz: »... nič nam ni tako stalnega kot občutenje lastnega sebstva, našega lastnega jaza.«

Erikson (1966: 120) pojasnjuje, da je v človeku prirojena lastnost, da je v središču družbenega dogajanja in zavestno analizira okolje okoli sebe. Primarna socializacija se začne v družini, nadaljuje šoli in naprej v delovnem okolju. Pozitivno samopodoba posameznik občuti kot psihosocialno zadovoljstvo, da je sam sebi gospodar, ki je na pravi poti. Erikson meni, da se samopodoba začne s podobo matere takoj po rojstvu, nakar se socialno obzorje vedno bolj širi. Otrok je že v prenatalnem obdobju izjemno občutljiv na dražljaje matere, saj zazna negativne občutke svojih staršev tudi, ko vzrokov zanje ne pozna. Zato je pomembno, da so starši zdrave in zrele osebnosti, da se bo lahko otrok razvijal v zdravo osebnost.

Rodriguez - Tome (1972 v Kobal 2000: 24) razmeji pojem samopodoba na čisto podobo in socialno podobo. Čista samopodoba vključuje osebnostne značilnosti, navade, sposobnosti,

stališča, ki jih človek pripisuje sebi, medtem ko socialna samopodoba zajema vpliv okolja, torej kar si drugi mislijo o njem.

James (1890 v Musek 2005: 178–179) trdi, da pod pojem jaza spada vse tisto, kar posameznik ima in čuti kot svoje. Razdelil ga je na jaz kot subjekt (to je nosilec delovanja) in na jaz kot objekt (to je podoba, ki jo jaz ustvari o samem sebi). Razlikuje tudi tri vidike jaza kot objekta: telesni (predstave o našem telesu), socialni (predstave, kaj drugi mislijo o nas in kako naj sebe predstavimo drugim) in duhovni jaz. James navaja, da »samospoštovanje pomeni vrednotenje samega sebe«, lahko pozitivno ali negativno. Je pod vplivom primerjave svojega uspeha s pričakovanim in s primerjanjem uspeha drugih. James je kot začetnik razlikovanja pojmov samopodoba in samospoštovanje odkril težnjo po vzdrževanju dobre, pozitivne samopodobe. Shema jaza vsebuje torej tista področja, kjer se predvsem čutimo kompetentne in jih imamo za svoja ter jim pripisujemo velik pomen.

Offer idr. (1984) opredeljujejo samopodobo kot organizirano strukturo stališč, lastnosti in prepričanj, ki jih človek nosi v sebi. Samopodoba je skupek naslednjih področij: **psihološko sestvo** (obvladljivost impulzov, razpoloženje, telesna samopodoba), **socialno sestvo** (socialni odnosi, moralne vrednote, poklicni in študijski cilji), **seksualno sestvo** (vedenje in odnos do spolnosti), **družinsko sestvo** (družinski odnosi) in **prilagoditveno sestvo** (obvladovanje zunanjega sveta, psihopatologija in prilagajanje).

Avstralska psihologa Shavelson in Bolus (1982) se predvsem osredotočata na notranjo organizacijo samopodobe. Menita, da je samopodoba sestavljena iz več področij in da s posameznikovim zorenjem in osebno rastjo postajajo področja samopodobe številnejša. Delita jo na **akademski del** (ki zajema angleščino, zgodovino, matematiko in znanost) in **neakademski del** (socialna, emocionalna in telesna samopodoba, ki imajo za podpodročje vrstnike, pomembne druge osebe, posebna emocionalna stanja, telesne dejavnosti in zunanji videz).

Fleming in Watkins (2001 v Kobal 2003: 57) sta pojem samopodoba razdelila na **neodvisno in soodvisno samopodobo**. Soodvisna samopodoba vključuje družino, širše **socialno** okolje in etične vrednote – gre za medosebno samopodobo. Neodvisna se nanaša na materialne, kognitivne dosežke, na fizični izgled in sposobnosti – gre za zaznano kompetentnost in samopredstavitve. Predvsem zaznana kompetentnost določa našo delovno uspešnost in to, ali se bomo odločili za pozitivno ali negativno samopodobo.

2.3 Samoučinkovitost in samospoštovanje

Self – respect knows no consideration.

(Mahatma Gandhi)

Branden pojasnjuje, da je samopodoba **seštevek samoučinkovitosti in samospoštovanja** – če je okrnjen eden izmed njiju, sta okrnjena stebra zdrave samopodobe pri posamezniku.

Branden (1994 v Youngs 2000: 13) takole razlaga vpliv obeh dejavnikov na samopodobo: »Pri človeku, ki ne čuti sposobnosti soočati se z izzivi življenja ali mu primanjkuje temeljnega samozaupanja, zaupanja v svoje sposobnosti, je mogoče prepoznati tudi nizko samopodobo ne glede na njegove druge lastnosti. Če človek nima osnovnega samospoštovanja, ne čuti, da je vreden ljubezni, spoštovanja in sreče, če se boji lastnih samoizpolnitvenih misli, želja ali potreb, je njegova samopodoba nizka ne glede na druge njegove morebitne pozitivne lastnosti in moči.«

»Samoučinkovitost je zaupanje v lastne sposobnosti razmišljanja, presojanja, izbiranja in odločanja. Gre za poznavanje in razumevanje svojih potreb in interesov, zanašanje nase in zaupanje vase. Občutek lastne učinkovitosti se kaže v sposobnosti nadzora nad lastnim življenjem, v občutenju, da smo mi sami vitalno središče svojega življenja in ne le pasivni opazovalec in žrtev dogodkov.« (Youngs 2000: 12–13)

Samospoštovanje pa Youngs opisuje kot »zaupanje v svoje lastne vrednote. Predstavlja pozitivna stališča do pravice do osebnega življenja in sreče, do svobode uveljavljanja lastnih misli, želja, potreb in radosti. Samospoštovanje omogoča vzajemno pozornost do drugih ljudi in zdrav občutek prijateljstva.« (*Ibid.*: 12–13) Samospoštovanje se nanaša na to, kar ljudje čutijo do sebe, kar vpliva na odnose v njihovem okolju in posameznike v njem. (Kernis 2003: 2)

Samospoštovanje je vrednostna ocena sebe na emocionalnem nivoju – odreja kakovost našega življenja. Gre za občutke o sebi, za sistem vrednot, ki nastajajo na podlagi sporočil, ki smo jih dobili skozi odraščanje. Samospoštovanje vključuje naše meje do drugih oziroma to, česa si pri sebi ne dovolimo. Pri samospoštovanju primerjamo nekaj, kar smo, s tistim, kar bi bilo boljše, da bi bili. Kriterij, po katerem sodimo, kdo smo, črpamo iz tega, kar je normalno, vljudno, kar so nam govorili starši, iz idealov medijev. Kjer se ne čutimo

dovolj dobri, vedno preverimo, ali si v sebi to želimo. Ljudje, ki so perfekcionisti, v življenju nikoli niso zadovoljni s seboj, ta občutek pa izhaja iz otroštva, saj so dobili premalo pohval. Zato je zelo pomembno, da se naučimo sebe pohvaliti ob napredku, da dobimo občutek, da smo dobri. (Inštitut za psihosintezo Maribor 2016)

Samoocena je sklop našega samospoštovanja in prepričanja o naših sposobnostih – tako sami določimo zahtevnost določene situacije. Samoocena temelji na informacijah, ki jih pridobivamo že od otroštva dalje in verjamemo vanje, ne glede na to, ali so resnične ali ne. Velikokrat se zaradi strahu ne lotimo novih izkušenj in posledično ne verjamemo vase. Če podcenimo svoje sposobnosti je v nas veliko stresa, zavedati pa se je dobro, da je zaupanje v sebe temelj samospoštovanja. Stres torej ne izhaja iz stresne situacije, pač pa iz naše subjektivne ocene, kdo smo mi. Izjemnega pomena je, da si vzamemo čas, naredimo dober načrt in delamo korak po korak. Inštitut za psihosintezo Maribor (2016)

Rosenberg (1965 v Krajnc 2010: 154) opredeljuje visoko samospoštovanje kot sprejemanje samega sebe in zadovoljstvo s samim seboj. Obstaja visoka korelacija med nizkim samospoštovanjem in depresijo ter anksioznostjo. Avtor meni, da med samospoštovanjem in ekonomskim statusom ni nobene povezave.

Zdi se mi pomembno omeniti pojem samouresničevanje, ki pomeni potrebo vsakega posameznika po izražanju sebe, svojih talentov in sposobnosti, prek česar stopi v javnost. To potrebo zelo omejujejo represivna vzgoja in kazni, spodbujajo pa jo varno družinsko okolje in spodbude doma, v šoli ali pri delu. (Žižek 1983)

Kaj uničuje naše samospoštovanje (Rebula 2007: 154):

- raztresenost, sanjarjenje,
- premlevanje preteklosti, obsedenost z načrti ali skrbmi glede prihodnosti,
- sovražnost do sebe,
- iskanje krivca in čakanje na rešitelja,
- zagrenjenost, vdaja v življenje brez ambicij,
- odvisnost od avtoritet, zanemarjanje svoje vesti,
- zavidanje drugim, primerjanje, pomanjkanje veselja za razvoj samega sebe in svojih najglobljih želja.

Psihično ozadje samospoštovanja je, da blagodejno poživlja in deluje na našo osebnost. Pomembno je zavedanje, da samozavest nima bistvene povezave z izobrazbo, imetjem, ljubeznivo družino, čudovitim videzom ali uspehom v družbi. Zgoraj naštetih ciljev se moramo lotevati **iz spoštovanja do sebe, ne zaradi svojih pomanjkljivosti.** (*Ibid.*: 154–155) **Okolje je vedno polno novih izzivov in skrivnosti, ki jih želimo spoznavati in raziskovati. Pri tem so potrebni potrpljenje in čas ter zavedanje, da do cilja vodi več poti in da se vse stalno spreminja.** (*Ibid.*: 163) Samospoštovanje nam je v pomoč, da smo neodvisni od drugih, saj občutenje sebe izhaja iz nas samih kot izvir ljubezni do sebe. Občutenje, da smo dragoceni in sposobni živeti, nas bogati tudi v manj prijetnih situacijah, in naše pristne želje so lahko vir naše samozavesti. (*Ibid.*: 167)

Ljudje se v današnjem času izredno ženemo, da bi bili učinkoviti, a to nas je pripeljalo v finančno luknjo. Medtem ko je bil čas počitnic namenjen počivanju, je danes bolj namenjen delu. Nekako se zdi, da se med dopustom ljudje več ukvarjajo s svojim telesom, družinskimi odnosi, so pa tudi dosegljivi prek telefona in elektronske pošte. Tako je učinkovitost nekako postala mantra današnje ere. Veliko se govori o tem, kako je lenoba nevarna. Obsedenost z učinkovitostjo zajema nova pravila obnašanja, vedenja, odnosa do hranjenja in telesa. Danes se več govori o tem, kako so ljudje videti, kaj jedo in koliko se ukvarjajo s športom, kot pa o tem, da so premalo plačani, in o boljših razmerah za delo.

Neoliberalizem je čas, ko se razlike v razredih kažejo v razlikah življenjskega sloga. **Uspeh posameznika se povezuje z videzom, zdravo prehrano, tovrstno uspešnost pa spodbujajo mediji.** Dopust je bil v zgodovini kapitalizma izumljen zato, da bi ljudje učinkoviteje delali, danes pa se meri le učinkovitost na vsakem koraku. Britanski politik Denis Healey je dejal: »Ko si v luknji, nehaj kopati.« (Obsedenost z učinkovitostjo 2015)

2.4 Vplivi na razvoj samopodobe

Accept the children the way we accept trees—with gratitude, because they are a blessing—but do not have expectations or desires. You don't expect trees to change, you love them as they are.

(Isabel Allende)

»Naša samopodoba vpliva na našo psihološko ranljivost, sposobnost in nesposobnost, živahnost in obup.« (Youngs 2000: 13)

Kobal (2000: 55) opredeljuje naslednje temeljne dejavnike, ki vplivajo na razvoj samopodobe:

- otrokova zgodnja izkušnja s samim seboj in okoljem,
- kreiranje meja med nezavednim, zavednim in zavestjo,
- strukturaliziranje ega in razvoj superega,
- razvojni mehanizmi: razcep, projekcija, identifikacija ipd.,
- procesi separacije in individualizacije, ki ustvarijo psihološko rojstvo,
- razvoj različnih občutij samega sebe in otrokovo vstopanje v medosebne odnose.

Samopodoba se oblikuje na podlagi naslednjih šestih osnovnih prvin po Youngsu (2000: 17–18), ki so hierarhične in medsebojno odvisne:

- **občutek fizične varnosti:** oseba se ne boji, da bi ji drugi povzročili bolečino ali jo prizadeli, je odprta in ima zaupanje v ljudi ter je radovedna. Telesna drža izraža samozaupanje;
- **občutek čustvene varnosti:** pomemben je zaradi izražanja lastnih idej in mnenj, upoštevanja in spoštovanja drugih. Oseba upošteva prijaznost in je družabna. To pomeni, da smo sposobni prejemati in podati pozitivna sporočila;
- **občutek identitete:** oseba pozna samo sebe in verjame, da je cenjena in spoštovana, ter je sposobna dati pohvale;
- **občutek pripadnosti:** za ohranitev zdravih medosebnih odnosov je pripadnost nujna; sposobni smo sklepati nova poznanstva, sodelovati z drugimi, jih sprejemati – gre za zdravo zaznavanje medčloveške povezanosti;
- **občutek kompetentnosti:** občutek, da je oseba na nekem področju sposobna, ji da motivacijo, da v procesu dela ne obupa. Ob tem ne prevzema vloge žrtve, temveč sprejema odgovornost za svoja ravnanja, realistični cilji pa osebo krepijo;
- **občutek poslanstva:** občutek, da ima življenje smisel in smer, ko pa na poti do cilja nastopi ovira, oseba išče ustvarjalne rešitve. Ob tem čuti notranji mir.

Na podlagi teh šestih lastnosti oseba lažje razvije pozitivno samopodobo, kar zajema odgovornost, skrb, ljubljenost, ljubečnost, kompetentnost. Pozitivna samopodoba ni domišljavost. Youngs (2000: 18) navaja: »Pozitivna samopodoba nam omogoča realistično dožemanje svoje osebnosti, potreb in sposobnosti. Spoštujemo se in ne dovolimo, da bi nas drugi razvrednotili.«

Samopodoba posameznika ima velik vpliv na psihološko trdnost, sposobnost in živahnost. Situacija in reakcija osebe same na situacijo sta lahko povsem različni in ob tem lahko čutimo presenečenje. Zato je samopodoba dogajanje v osebi sami, je osebna in je način, kako gledamo nase. Na izgradnjo samopodobe imajo ogromen vpliv tudi šola in učitelji. V šoli mora vladati pozitivno samospoštovanje mladih. (*Ibid*: 14)

Humpreys (2002: 129–144) navaja naslednjih šest področij samovrednotenja otroka in mladostnika: **telesni jaz** (zunanji videz), **čustveni jaz** (ali je zanimiv in vreden ljubezni), **intelektualni jaz** (ali je pameten), **vedenjski jaz** (ali je izurjen in sposoben), **socialni jaz** (ali ima občutek manjvrednosti ali večvrednosti) in **ustvarjalni jaz** (ali je prilagodljiv ali uporen). Pri vsem tem imajo najpomembnejšo vlogo starši in njihov način vzgoje, saj lahko otroku skozi ta področja privzgojijo globoko in pristno veselje nad seboj ali pa uničijo njegov zdrav odnos do sebe. (*Ibid.*: 130)

Samopodoba je torej sestavljena iz več področij, ki se najbolj integrirajo predvsem v obdobju mladostništva, to je med enajstim in štiriindvajsetim letom starosti, ko posameznik obvladuje določene naloge po svojih zmožnostih in posledično skreira odnos do sebe. Posameznik ima v tem času naslednje psihosocialne naloge (Havivhurst 1972, po Zupančič 2004: 511–524): prilagajanje na telesne spremembe, čustveno osamosvajanje od družine, oblikovanje socialne spolne vloge, oblikovanje stabilnih socialnih odnosov z vrstniki, razvoj socialno odgovornega vedenja, priprava na poklicno delo, priprava na partnerstvo in družino ter oblikovanje vrednostne usmeritve.

Družina ima izjemno pomembno vlogo pri razvoju samopodobe, saj otrok potrebuje dovolj **dobrih izkušenj, ljubezen in varnost**, da razvije občutek lastne vrednosti. Izkušnje morajo omogočati otroku izražanje čustev in občutkov v družinskih odnosih, prevzeti odgovornost zanje in jih obvladati. Idealno je, če ima vsak posameznik v **družini možnost izražanja sebe in svojih želja**. (Čačinovič Vogrinčič 1998: 11–13)

Musek (2014: 98–99) opisuje, da je bila vzgoja v preteklosti osredotočena predvsem na uporabo graje in kazni, kar je bilo za starše enostavnejše kot spodbuda in pohvala. Raziskave so pokazale, da so **pozitivno pogojevanje, spodbujanje in pohvala daleč uspešnejše vzgojne metode kot kaznovanje**.

Dobra vzgoja pomeni **ravnovesje med pohvalo in grajo**, poudarek pa mora biti na zaželenem obnašanju. Cilj dobre vzgoje je prizadevanje za psihično blagostanje (zadovoljstvo, dobro počutje in srečo) in pozitivno samopodobo. Dobra vzgoja utemeljuje pozitivno samopodobo na moralni, etični in vrednotno neoporečni osnovi za oblikovanje pozitivnega značaja.

Otroci, ki so imeli **možnost raziskovanja življenja**, možnost izbiranja v okolju družine, so lažje razvili samostojnost in si oblikovali samopodobo, saj se zavedajo sebe in se poznajo ter so **povezani s samimi seboj**. Drugi ljudje pa imajo nerazvito samopodobo, ki temelji na samopodobi drugih pomembnih ljudi iz življenja, in ti ljudje lažje podležejo zunanjim normam, sledijo ukazom iz okolja in delajo, kar se od njih zahteva, sebe pa dojemajo kot ničvredno bitje. (Kranjc 2014: 215)

Ugotovimo lahko, da je pomembno, da otrok odrašča v zdravi družini, kjer je ponotrzanil spodbude in zaupanje ter je posledično na podlagi pozitivnih izkušenj izgradil zdravo samospoštovanje. Na to vplivajo odnosi med mamo in očetom, njun zgled, kako onadva doživljata sebe v svoji ženskosti in moškosti ter kako znata postaviti meje otrokom. Če se v družini dogaja nasilje, obstaja prisotnost alkohola, potem je tu prelomljeno zaupanje in otrok posledično misli, da je z njim nekaj narobe. Tako v sebi nosi občutke krivde in nemoči, ki izhajajo iz disfunkcionalne družine. Zaradi tega bo vedno mislil, da ni dovolj dober, saj se vpliv samopodobe iz otroštva kaže v odrasli dobi. **Zdrava samopodoba pomeni, da veš, da si v redu**, slaba pa, da vedno misliš, da so vsi boljši od tebe. Zato se take osebe trudijo dokazovati z zunanjo samopodobo, na primer z lepoto, dobrim avtom ali sanjsko službo, in se s tem poistovestijo. Gre za lažno samopodobo, ki ima temelje v otroštvu, saj so starši lahko, na primer, otroka nagrajevali le, ko je bil priden, sicer pa predvsem grajali – in prav od tu izhajajo korenine slabe samopodobe. (Bližina – družinski inštitut 2016)

Samopodoba se razvija **v medosebnih odnosih**. Otrok, ki prejema pozitivna sporočila od svojih staršev, bo razvil pozitivno samopodobo, saj ga prežema občutek sprejetosti, ljubljenosti, varnosti in globoke povezanosti. **Brezpogojna ljubezen** je tista najbolj ključna, ki vpliva na sprejetje samega sebe ter na **razvoj zrele in uravnovešene osebnosti**. Na samopodobo slabo vplivajo primerjanje z drugimi in prestroge meje staršev, saj te preprečijo ustvarjalnost pri otrocih. Izrednega pomena pri razvoju otrokove samopodobe je

odnos med mamo in očetom, predvsem pa otrok čuti izraziti manko ob neizražanju čustev. Človek s pozitivno samopodobo ima predvsem stabilen značaj in ga ne spodnese ob vsakem neuspehu, ima pa tudi več spoštovanja in sočutja do soljudi. Prav pozitivna samopodoba je temelj za dobre medosebne odnose. Človekova samopodoba se razvija iz naših doživetij, dobrih ali slabih, zato jih ne smemo potiskati v podzavest, temveč jih moramo začutiti. (Kranjc 2014: 220–221)

Severe (2000: 80–83) piše o praktičnem primeru, **kako reagirati**, da otrok razvije pozitivno samopodobo. Poglejmo banalen primer: otrok polije mleko po prt. Idealna reakcija za okrepitev pozitivne samopodobe bi bila: »Nič hudega, nesreče se dogajajo. Bomo pospravili«. Negativno samopodobo pa krepimo, če rečemo: »Kako si neroden! Pa ne že spet! Uničil si prt!«

Poglejmo še primer, ko otroka učimo voziti kolo in ta pade. Idealna reakcija odraslega bi bila: »Dober poskus. Vsakič ti gre bolje. Vem, da ti to zmoreš.« S takim pristopom pokažemo zaupanje v otrokove sposobnosti, **zato verjame vase**.

Predvsem je pomembno, da otrokom pokažemo, da jih **imamo radi kot osebe**, ne pa njihovega grdega vedenja. Ko otroke spodbujamo, to pomaga, da so bolj samozavestni v najrazličnejših situacijah. Naučite otroke sprejemati tudi svoje slabosti in naj bodo **čim bolj samostojni**. Naučite jih, da razočaranja v življenju ne jemljejo kot tragiko, spodbudite jih. Smiselno je, da samopodobo gradimo na več področjih v našem življenju. Otroku dajte pozitivna sporočila, verjemite vanje in predvsem vase.

2.5 Pozitivna in negativna samopodoba

No one can make you feel inferior without your consent.

(Eleanor Roosevelt)

Stroka izjemno soglasno sprejema težnjo po pozitivni samopodobi že od prvih znanstvenikov dalje. Resnica pa je, da ne moremo biti vsi boljši od drugih, zato se tukaj enačba ne izide. Lahko smo si predvsem enaki, torej gre za iluzijo samopristranskosti oziroma pozitivno samoiluzijo. (Musek 2006: 180)

Trajnostno samospoštovanje oziroma samozavest izvira iz nezavednih globin ter mora z odraščanjem postati zavedna in je vseživljenjski izziv. Poglejmo nekaj dejavnikov, ki so značilni za človeka s pozitivno samopodobo in jih predlaga Nathaniel Brandon (Rebula 2007: 152):

- samozavedanje, resnicoljubnost in pristen stik z realnostjo: znamo videti druge in sebe,
- sposobnost osredotočanja na tu in zdaj: ne živimo v preteklosti in spominih,
- poznavanje, upoštevanje in obramba lastne edinstvenosti: zvesti smo svojim najglobljim željam, in to ne glede na mnenje okolice,
- negovalen odnos do nezaželenih potez lastne edinstvenosti: spoštujemo svojo ranljivost,
- prevzemanje popolne odgovornosti za svoj blagor: ne doživljamo se kot žrtev in ne iščemo krivcev v okolici,
- sposobnost načrtovanja in samopreverjanja v doseganju visokih, a stvarnih ciljev: pripravljeni smo na učenje ter ločimo stvarnost in iluzijo,
- zvestoba svojim načelom, integriteta: ne dopustimo sprenevedanja, ki uničuje samospoštovanje,
- brezpogojna vera v lastno drugačnost: zavedamo se pristnosti in lastne posebnosti.

Znaki pozitivne samopodobe in sprejemanja samega sebe so (Svet je lep – Samospoštovanje, samopodoba in samozavest 2010):

- notranje zadovoljstvo in doživljanje sreče;
- nimamo težav s spoznavanjem novih ljudi, samozavestno razkrivamo sami sebe ter tudi druge ljudi vljudno in hvaležno sprejemamo. Uživamo, ko smo sami, za nas to ni boleča osamljenost;
- odprtost za ljubezen in občudovanje, hvaležno sprejemanje ljubezni, ponotranjenje kritike in pohvale;
- izražanje svojega resničnega jaza, pristnost čustev in doživljanja, ne trudimo se ugajati drugim, izžarevamo svojo edinstvenost in se s tem počutimo pošteni do sebe in drugih;
- osredotočenje nase v tem trenutku;
- znamo se nasmejati sebi, saj kdor sebe jemlje preveč resno, je vase negotov;

- skrb zase v stiku z lastnimi telesnimi, čustvenimi, intelektualnimi, socialnimi in duhovnimi potrebami. Zavedamo se, da če sebe nimaš rad, tudi drugega ne moreš imeti. Smo dobrotljivi, a znamo reči ne brez občutka krivde, ker poznamo svoje omejitve;
- znamo o sebi odločati sami in ne kopiramo drugih;
- živimo v dobrem stiku z resničnostjo in nimamo domišljajske predstave o sebi ter ne obžalujemo, ker nismo takšni, kot si drugi želijo, da bi bili;
- smo samozavestni.

Kranjc (2014: 33) trdi, da ima človek s pozitivno samopodobo predvsem naslednje lastnosti: primerno samospoštovanje in samozavest, zadovoljene čustvene potrebe v preteklosti in danes, zmožnost kakovostnega in trajnega medosebnega odnosa.

Znaki visoke samopodobe (Youngs 2000: 21):

- **pripravljenost na sodelovanje:** radi se vključujemo, sodelujemo, ne bojimo se, da bi se drugi norčevali iz nas in smo predvsem radovedni in pripravljeni na druženje;
- **pripravljenost deliti z drugimi:** znamo samorazkriti pohvale, ki smo jih prejeli od drugih, kar kaže na sprejemanje samega sebe in na zadovoljstvo;
- **sposobnost prejeti nasvet, ne da bi v njem čutili kritiko;**
- **zadovoljstvo s sabo:** stalno potrjevanje s strani družbe ni potrebno, ker se zavedamo lastne vrednosti;
- **želja po doseganju:** nimamo strahu pred neuspehom, tekmujeemo predvsem s seboj in se znamo pošaliti na svoj račun.

Humpreys (2002) navaja naslednje lastnosti oseb s pozitivno samopodobo: zaznavanje lastne vrednosti in spoštovanje drugih, zaupanje vase in v lastne zmožnosti, so uspešni v šoli. Satir (1995) dodaja, da vse na sebi sprejemajo kot človeško, da so celoviti, pošteni in odgovorni, vodi jih razum.

Predvsem je pozitivna samopodoba način življenja, ko verjamemo v lastne sposobnosti (zmorem). Znamo se osredotočiti na svoje pozitivne lastnosti in sprejmemo negativne brez podcenjevanja. Bistvo so pozitivne izkušnje, ki nam dajejo energijo in motivacijo. (Youngs 2000: 19)

Za razvoj pozitivne samopodobe so usodnega pomena **pohvale, nagrade, spodbude, spoštovanje, socialna pripadnost, varnost, možnost za samouresničevanje in samospoštovanje**. Samopodoba vpliva na življenjsko pot posameznika, saj ga pozitivna samopodoba vleče v dobro, negativna pa v slabo, kar posledično vodi v ogromne razlike.

Ena izmed najpomembnejših motivacijskih teženj je vzdrževanje pozitivne samopodobe. Musek (2005) opisuje model referenčnega delovanja samopodobe. Naša težnja je, da morajo aktualne informacije presegati ali dosegati standard, in od izida primerjave je odvisno, ali bomo naredili spremembo interpretacije informacij, našega obnašanja ali naših standardov. S tem ko standardov ne dosežemo, čutimo čustveno nelagodje in imamo depresivna občutja. (Musek 2005: 180–181)

Kobasa (1985: 174–188) trdi, da je sposobnost obvladovanja določena s samopodobo posameznika, je del samozavedanja in samozavesti. Pozitivna samopodoba je povezana s psihološko prilagodljivostjo in čustveno stabilnostjo, večjo aktivnostjo in občutkom večje psihične moči, večjo odpornostjo proti negativnim »feedbackom« in pozitivnimi čustvenimi stanji.

Bele in Koyne (2009: 91–108) sta v raziskavi odkrila, da imajo dijaki, ki so bolj samoučinkoviti in optimistični, višjo samopodobo in si upajo postavljati višje cilje.

Posamezniki, ki so bolj optimistični, so v doseganju svojih ciljev vztrajnejši in predvidevajo, da so lahko pri razreševanju težav uspešni, medtem ko so pesimisti pasivnejši in hitreje obupajo pri procesu doseganja cilja, pravzaprav pričakujejo slabe rezultate. **Optimizem vodi posameznika k vztrajnejšim ciljno usmerjenim prizadevanjem.** (Scheier in Carver 2000)

Znaki negativne samopodobe po Youngsu (2000: 22) so:

- **negativno vedenje:** oseba išče v okolju potrditev, da si ne zasluži spoštovanja in dobre besede,
- **nenehno samopodcenjevanje:** posledično taka oseba ne ceni niti drugih oseb in je negativnost del vsakdanje komunikacije,
- **občudovanje brez tekmovanja:** kar nam je na določeni osebi všeč, si želimo in skušamo doseči tudi sami, če pa kažemo pasivnost do želja, je lahko to znak negativne samopodobe,

- **šibko prizadevanje za pozornost učitelja:** skrb vzbujajoče je, ko osebi ni več mar za to, ali jo okolica sprejema;
- **pretirano kritiziranje:** to je lahko pokazatelj nezaupanja vase, saj oseba sebe povečuje z nenehnim kritiziranjem drugih;
- **pretirana zaskrbljenost glede namenov in mnenja vrstnikov:** oseba ne posluša sebe, temveč mnenje okolice.

Humpreys (2002) navaja naslednje lastnosti oseb z negativno samopodobo: dvom o sebi in svojih sposobnostih, globoko sovraštvo in zavračanje sebe, izogibanje stikom zaradi pričakovane zavrženosti, težko sprejemanje prijaznega odziva in naklonjenosti, kritičnost do sebe in drugih, težave v šoli. Satir (1995) dodaja dovzetnost za psihofizične substance, nedokončano šolanje, prezgodnjo nosečnost in podobne načine bega pred težavami; nezaupanje drugim ter posledično odtujenost in osamljenost; brezvoljnost in ravnodušnost do sebe in drugih; ob neuspehu ocenjevanje sebe kot neuspešne osebe; strah ovira nove možnosti za reševanje težav.

Kranjc (2014: 222–223) meni, da je **glavna razlika med pozitivno in negativno samopodobo ta, da imajo prvi konstruktivno vedenje, drugi pa destruktivno**. Na negativno samopodobo izjemno vpliva vzgoja, ki je zatiralska in diktatorska ter človeka postavi v podrejen položaj, in ker je ta zavržen od ljudi, se doživlja izjemno negativno. Vsako bitje načelo stremi k pozitivni samopodobi – negativna samopodoba je posledica bolečih in negativnih izkušenj iz okolja, kritik in kazni ter negativnih ocen.

Rebula (2010: 140–147) primerja negativno in pozitivno samopodobo s prispodobo o bitjih teme in bitjih svetlobe. **Bitja svetlobe znajo uživati v darovih življenja, sprejemajo veselje in verjamejo, da so vredna naklonjenosti drugih**. Vidijo svet, ki je poln priložnosti. V vsaki težki situaciji najdejo nekaj lepega, kar jih pomiri, in tudi najhujše trpljenje vidijo kot nekaj prehodnega. Brez dvomov, strahov in negativnih misli se predajajo odnosom in čustvom ter so predvsem sproščeni. Bitja svetlobe nimajo v sebi občutka manjvrednosti, temveč verjamejo v svoje cilje in uspeh, za katerega znajo napeti vse svoje moči. Predvsem pa tudi z drugimi delijo srečo in jim jo od vsega srca privoščijo. Navdajajo jih pozitivna čustva, znajo pa tudi veliko dajati in sprejemati. Oseba s pozitivno samopodobo ni naivna, zna reči ne in postaviti mejo, da s tem ohrani svojo integriteto. **O bitju teme, ki ima v sebi negativno samopodobo, avtor meni, da ga skozi življenje**

spremljajo negativna čustva, predvsem strah, sram, zavist in sovraštvo. V sebi čuti zagrenjenost, svet okoli sebe doživlja krivično in drugim privošči slabo. Vsi slabi občutki so vtisnjeni v podzavesti, oseba sebe doživlja kot manjvredno bitje. V sebi nosi strah, da bi bila ponovno ranjena. (Ibid.: 142)

Dobra novice je, da lahko negativno samopodobo, ki je nastala v otroštvu, postopoma spremenimo v pozitivno. Psihoterapevt Cyrulnik se ukvarja z rezilientnostjo, to je okrevanjem po travmatskem dogodku, od nesrečnega otroštva k srečni odraslosti, in navaja: »V čustveni bližini družinskih odnosov pa neizrečeno uničuje dom z molkom. S tem ko se bo rešil revščine in se izvil avtoriteti staršev, bo preoblikoval predstavo o sebi. Si kupiš svobodo tako, da si ustvariš podobo rešitelja. Pred neznosno samopodobo se sramujoči se zateče v sanjarjenje. Predstava o sebi vsaj tam dobi vrednost, ustvari prijetno počutje. Seveda vemo, da ni resnična, vendar se počutimo dobro, kadar sanjarimo o sebi. Tudi če si dopovedujemo, da so te zgodbe izmišljene, govorijo prav o nas in razkrivajo naše skrite želje. Taka regresivna obramba nam omogoča, da zadihamo, si pridobimo občutek varnosti in načrpamo energije za rezilientno dejanje. Srečen človek ne potrebuje sanjarij, čez dan je nadvse zadovoljen in zvečer utrujen mirno zaspi.« (Cyrulnik 2012: 24–31 v Krajnc 2014: 226–227)

Samopodoba se skozi življenjski potek spreminja zaradi posledic vpliva močnih čustev in pomembnih izkustev. Bitje teme ne more kar čez noč spremeniti samopodobe kot bitje svetlobe, saj je to izjemno boleče in predstavlja trpljenje – gre za **postopen proces**. Človek se mora naučiti več sprejemati, predvsem pohval, naklonjenosti in darov ljudi, ne da bi se ob tem počutil ogroženega. (Rebula 2010 v Krajnc 2014: 227)

2.6 Strategije za izboljšanje samopodobe

Smo tisto, kar ponavljamo. Odličnost torej ni dejanje, ampak navada.

(Aristotel)

»Vzamemo moč, pogum in voljo, dodobra začnimo z ljubeznijo in sprejemanjem sebe, pridamo kanček skrivnostnosti in vse skupaj dobro premešamo. Stresemo na pristani občutek lastne vrednosti in na koncu bogato okrasimo s samospoštovanjem. Pustimo, da se sestavine dobro uležejo in že je pred nami zdrava in privlačna samopodoba.« (Šola čustvene inteligence 2016)

Prva stvar, ki bi jo predvsem poudarila, je **ljubezen**. Chapman navaja pet načinov, na katere dajemo in prejemamo ljubezen: **z besedami potrjevanja, s kakovostnim časom, z darili, z dejanji služenja in s telesnim dotikom**. Spoznati moramo, kaj je jezik ljubezni osebe, ki jo imamo radi, in ji na tak način izražati ljubezen. Ljubezen ni le čustvo, temveč so dejanja. Je preprosta, stvarna in nesebična. Je odločitev, ki spremlja sočutje tistih, ki jim pomagamo. Če delujemo v skladu z ljubeznijo, smo zvesti svoji pravi identiteti. (Chapman 2008:17)

Ljubezen zdravi dušo in telo, dejanja prijaznosti pa v telesu sproščajo endorfine, dajejo občutek notranjega miru, zmanjša učinke bolezni, nevtralizira občutke sovražnosti, osamljenosti in depresije, povečuje odpornost imunskega sistema. Predvsem pa prijaznost daje boljši občutek naše lastne vrednosti, več optimizma in prinese zadovoljstvo. (*Ibid.*: 49)

Zdi se mi zelo pomembno, da omenim **način komunikacije**, saj je to način izražanja sebe in svojih čustev, kar izjemno vpliva na našo samopodobo, samozavest. Chapman navaja, da je prijaznost ena izmed temeljnih lastnosti dobre komunikacije v odnosih, saj prijaznost rodi prijaznost. Zavedati se moramo, kako **pomembne so besede, saj imajo moč, da poživljajo ali pa ubijajo**. Prav tako je pomembno, da se poslušamo, ko govorimo, in se ob neprimernih besedah tudi opravičimo. Besede, ki škodujejo, je dobro zamenjati s koristnimi oziroma pozitivnimi besedami. Avtor trdi, da je izjemno koristna navada, da se ustavimo, ko začnemo z negativnim razmišljanjem, in ga zamenjamo s pozitivnim. (*Ibid.*: 45–46)

Optimizem in samoučinkovitost pomembno vplivata na doseganje zelenih ciljev. Optimizem je pomemben konstrukt pozitivne psihologije, katerega cilj je raziskovanje razsežnosti pozitivnega doživljanja sveta. Optimizem je tesno povezan s pričakovanjem pozitivnih izidov in pozitivnih čustvovanj. Pozitivna iluzija je v korelaciji s samoučinkovitostjo in posledično vpliva na naše dobro počutje. Tako optimizem kot pesimizem življenjske izkušnje ohranjata v zmernih mejah, kajti če smo preveč optimistični, lahko več pričakujemo in smo pogostejše razočarani. Prav zato je dobro stremeti k splošnemu optimizmu, da nas negativne izkušnje ne bodo preveč razočarale, ker smo zaradi splošnega pesimizma prikrajšani za veselje in navdušenje ob uspehu. (Musek 2015: 54–55)

Zagotovo je pomembna tudi **pristna samozavest**. Rebula (2007: 150–151) opredeli samozavest kot celostno (duhovno, miselno, telesno in čustveno) suverenost, saj **imamo pravico biti drugačni in izražati veselje ob uresničitvi svojih ciljev**. Je del samospoštovanja in je temelj samovzgoje. Samozavest nam pomaga pri izražanju dostojanstva, kar pomeni, da **znamo braniti svoje dosežke, ugled**. Razvije se, ko **smo umirjeni** in se zavedamo, da je naše življenje namenjeno nam samim. Takrat ne čutimo krivde in sramu, ker se zavedamo, da smo vredni pozornosti in nege. **Ko smo zadovoljni sami s seboj, smo najbližje osebni sreči in ustvarjalnosti**. Želja po samozavesti je gibalo našega samouresničevanja. Mnogi ljudje zapadejo v depresijo, ki pomeni žalovanje za umrlim samospoštovanjem in dostojanstvom. Neiztrohnjeno srce čaka na nas, ker nikoli ni prepozno. (*Ibid.*: 158)

Goleman (2001) navaja, da je **čustvena inteligenca** skupek osebnih spretnosti, ki so povezane z našo samopodobo. Osebnosti so: **prepoznavanje čustev in njihovega delovanja, razvit čut za lastne sposobnosti in vrednost, prepoznavanje svojih zmognosti in meja**. Pomembno je **samosprejemanje**, ki je najpomembnejši del čustvene inteligence. Svoje življenje in samopodobo lahko obogatimo z izboljšanjem pomembnih odnosov ljudi okoli nas, ki predstavljajo temelje našega življenja. Ugotovimo lahko, da imajo **osebne lastnosti posameznika močno korelacijo s pojavom izgorevanja**.

Udović Vranić (2010:11) meni, da duševno zdravje sestavljajo naslednji elementi, in sicer kot štiriperesna deteljica: negovanje samozavesti, čustveno polnjenje, meje v medosebnih odnosih in njihovo ohranjanje ter dejavno življenje.

Poglejmo si, kako negujemo samozavest. Udović Vranić (2010: 13–16) meni, da je samozavest »prepričanje, da bomo z nekim dejanjem dosegli želen oziroma ugoden izid. Je tudi naša sposobnost, da prenesemo tveganje za neugoden izid ter morebitno škodo, ki bi nam jo to prineslo.« Samozavest potrebuje ravnovesje, saj le tako optimalno deluje na duševno zdravje.

Samozavest okrepi našo motivacijo in voljo, omogoča nam ustvarjanje; brez kančka samozavesti nismo ustvarjalni. Neprizanesljiv in strog človek lahko mlademu človeku vzame pogum in ga zatre, a v resnici je s svojim ravnanjem le dokazal, da ne verjame vase in svoje dvome ter strahove aplicira na okolico. Na našo samozavest **vplivajo naše zgodnje izkušnje iz otroštva**. Če so bili z nami prestrogi, je to vplivalo na nas in

zmanjšalo našo samozavest, in obratno, tudi preveč popustljivi starši škodijo gradnji otrokove samozavesti. Samozavest gre z roko v roki **s potrpežljivostjo**. Sreča je, da lahko samozavest spremenimo in jo moramo ohranjati, da poskrbimo za svoje duševno zdravje.

Na samozavest vpliva tako racionalna kot čustvena komponenta, na primer **prijazen in iskren nasmeh včasih pomeni več kot tisoč besed**. Samozavest nam vlivajo prijatelji, ki nam sporočajo, da nekaj veljamo in smo jim pomembni. Pomembno vplivajo na samozavest **iskrene in realne pohvale** – neutemeljene in neiskrene namreč škodujejo človeku.

Zavedanje, da je že prizadevanje uspeh in da je tudi zadovoljstvo uspeh, pripomore k boljši samozavesti. **Včasih je samo stremljenje k želji lepše od uresničitve cilja.**

Deset možnosti, kako sprejeti sebe (Boyraz in Waits 2015):

- Ne bojte se soočiti s svojimi pomanjkljivostmi.
- Stopite korak nazaj in uživajte v svojih dosežkih – vzemite si čas za proslavitev.
- Pomislite na tiste dele svojega telesa, ki so vam všeč.
- Pojdite na zmenek sami s seboj – razmišljajte o svojih izkušnjah in posvetite čas sebi.
- Potrudite se postati boljša oseba, a ne pričakujte takojšnjih sprememb. Začrtajte si dosegljive cilje.
- Preživite kakšen dan na teden, ne da bi se obremenjevali s svojim videzom.
- Razmislite o svoji preteklosti, vendar se ne prepustite preobremenjenosti z obžalovanjem.
- Razumite, da nihče ni popoln. Ko imamo slabo samopodobo, mislimo, da je vsak drugi boljši od nas.
- Imejte radi sebe, kolikor lahko. Ne pričakujte, da boste popolni, temveč čim bolj sprejemite sebe takšne, kot ste.

Zdrava samopodoba pomeni ravnovesje med nezdravim narcizmom in škodljivo samokritiko. Ko jo dosežemo, je seveda občutek krasen in čudovit, saj se spoštujemo kot oseba, se imamo radi in zaupamo v lastne sposobnosti. Ko želimo nekaj spremeniti, torej naše navade, pa raziskave kažejo, da ne potrebujemo le samozavesti. **Skrivni recept za uspešno spremembo navade sta samokontrola in moč volje.** Ko ugotovimo, kaj nas

motivira in kaj nam daje energijo (npr. zdravje, dober vzor in zgled za otroka), se lahko lažje odločimo za spremembo, si postavimo realistične cilje in aktiviramo svojo voljo s pomočjo motivacije za usmerjanje lastnega vedenja. Lahko naredimo načrt. Če imamo za motivacijo nekaj, v čemer smo strastni, ne potrebujemo samozavesti, meni avtorica. Motivacija je dovolj, da se prižge ogenj sprememb.

Samozavest ni povezana z uspehom v šoli ali življenju, temveč je volja tista, ki je močno povezana z obema, tudi z dolgoživostjo in zdravjem. **Volja je tista, ki pripomore k boljšim odnosom.** Ne skrbite, če nimate samozavesti. Poiščite vrednote in cilje v življenju, ki so za vas pomembni – to je vaša motivacija. Ko imate motivacijo, lahko spremenite navade, če imate dobro samopodobo, pa jih ne. **Šele uspešno spreminjanje navad bo okrepilo samozavest.** (Do you need self- esteem to change a habit 2012)

3 POMAGAJOČI POKLIC

Socialno delo je vrsta pomagajočega poklica, pri katerem so strokovnjaki izpostavljeni stresnim situacijam, ki lahko vodijo v poklicno izgorelost. Vzroke za izgorevanje med socialnimi delavci najdemo v sami posebnosti dela, ki zahteva dnevno srečevanje z ljudmi ter njihovimi težavami in zahtevami. Socialni delavec se lahko v svojem poklicu večkrat znajde v dilemi, saj mora uporabniku biti nadzornik, po drugi strani pa mu nuditi pomoč, kar je lahko čustveno zelo izčrpavajoče. Ker v javnosti nekako ni jasno, kaj socialno delo sploh je, sem opisala osnovne pristope v socialnodelavskem ravnanju, ki v praksi prispevajo predvsem k boljši kakovosti življenja posameznika, nekatere etične lastnosti pomagajočega poklica in značilnosti dela nekaterih pomagajočih poklicev.

3.1 Etične lastnosti pomagajočega poklica

Cherniss (1982: 17–21) navaja, da se izgorelost lahko pojavi zaradi nestrpnosti v odnosu do dela. Pomagajoči poklic zahteva **empatijo** – več stresa pomagajoči prejme, manj energije je na voljo za empatijo in skrb. Naučena nemoč je problem izgorelosti, ki vodi v pasivo in vse simptome izgorelosti.

Fengler (2007: 17–18) trdi, da je empatija temeljna predpostavka nudenja pomoči ter da jo uresničujemo v medčloveških odnosih, svetovalnih pogovorih, terapiji, superviziji, poučevanju in izobraževanju. Poleg empatije mora strokovnjak slediti uporabnikovemu čustvovanju, mišljenju, sistemom prepričanj in nebesedni komunikaciji. Terapevt mora imeti naslednje lastnosti: **izvirnost, srčnost, poštenost, samokontrola, samozavest, prijaznost, sposobnost, zanesljivost** ipd. (*Ibid.*: 32)

Kristančič (1995: 56–57) meni, da mora svetovalec uporabniku nuditi **čustveno toplino, spoštovanje, iskrenost**, poleg tega pa mora zelo dobro poznati samega sebe, če hoče kakovostno svetovati. Izjemnega pomena je **empatično poslušanje**, pri čemer je bistveno, da je strokovnjak dober opazovalec in da je pozoren na čustva uporabnika glede na pomen, intenzivnost in globino; prav tako strokovnjak opazuje tudi nebesedno komunikacijo – barvo glasu, izraze klienta, mimiko ipd.

3.2 Naloge pomagajočih v strokovnem delu

Profesionalne vloge socialnih delavcev so (Zastrow 1992: 14–15):

- **usposobljevalec:** gre za pomoč posamezniku pri izražanju potreb in razumevanju problemov ter za iskanje strategij za rešitev. Gre za razvijanje sposobnosti posameznika za reševanje življenjskih težav. Uporabniku s pomočjo vloge usposobljevalca socialni delavec omogoča ohranjanje samospoštovanja in avtonomije;
- **povezovalec:** socialni delavec v vlogi povezovalca zastopa in povezuje uporabnike z obstoječimi službami, ki zagotavljajo ustrezne vire pomoči;
- **zagovornik:** gre za zbiranje podatkov potreb uporabnika. To vlogo socialni delavec uporabi ob neustreznem načinu dela in neodzivnosti institucij na potrebe ljudi. Z zagovorniško vlogo socialni delavci pomagajo preprečevati diskriminacijo in predsodke zoper uporabnike;
- **aktivist:** cilj aktivističnega socialnega delavca je uporaba taktik konflikta, konfrontacije, pogajanja za spremembo politike institucij do družbenih vprašanj prikrajšanosti in neenakopravnosti posameznih družbenih skupin.

3.3 Vloga socialnega dela in njegovi koncepti

Čaćinovič Vogrinčič (2006: 7–10) poudarja **vlogo jezika v socialnem delu** – ljudem, ki sodelujejo v delovnem odnosu, pravimo uporabniki, ali še bolje, sogovorniki in strokovnjaki iz lastnih izkušenj. Yalom (2002: 7 v Čaćinovič Vogrinčič 2006: 7–10) o uporabnikih razmišlja kot o sopotnikih življenja.

Madsen (2003: 28 v Čaćinovič Vogrinčič 2006: 7–10) meni, da je vloga socialnega delavca spoštljivo in odgovorno zavezništvo človeku. Čaćinovič Vogrinčič (2006: 7–10) navaja, da je v delovnem odnosu v ospredju **pogovor**, ki ga sogovornik in strokovnjak vzpostavita, da lahko pride do sprememb. Ta pogovor mora doprinesiti **nove premisleke in odločitve**, za kar potrebujemo veliko poguma in potrpežljivosti. Predvsem je osrednjega pomena, da uporabnik dobi **prostor, kjer pove, kdo je in kaj si želi**. Jezik socialnega dela je raziskovalni in zelo osebni jezik, ki **vkjučuje in opogumlja**. Gre za **pozitivne besede, ki vlivajo moč** in se vključujejo v koncept delovnega odnosa.

Omeniti je treba še četrti val po O' Hanlonu (1993 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 14), ki predstavlja spremembe v psihoterapiji oziroma socialnem delu. Postmodernizem ima v ospredju odnos udeležениh v procesu pomoči, pri čemer je pomoč dogovorjena – soustvarjena s pogovorom, raziskovanjem in pogajanjem vseh udeležениh. Karz (2000 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 15) meni, da je socialno delo temeljilo na dobrodelnosti, nato na konceptu skrbi za ljudi v stiski, danes pa je socialno delo upoštevanje oziroma ravnanje, ki omogoča soustvarjanje. Podobno meni Dominelli (2005 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 15), ki navaja, da je bilo socialno delo imenovano dobro delo ali humanitarno dejanje, nakar se je kasneje vzpostavila moč stroke socialnih delavcev. Danes temelji na partnerstvu z uporabnikom, kjer soustvarjamo dobre izide.

Švab (2001 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 15) meni, da ne potrebujemo enolične opredelitve družin, temveč znanje o pluralnosti družinskih oblik, saj je družinsko življenje raznoliko in se življenjski poteki spreminjajo. Stroka socialnega dela zahteva **spoštljivo sprejemanje raznolikosti uporabnikov** in njihovih družinskih oblik.

3.3.1 Elementi delovnega odnosa

Čačinovič Vogrinčič (2006: 17–21) navaja naslednje elemente in koncepte delovnega odnosa:

- *dogovor o sodelovanju*: gre za uvodni ritual, kjer se vsi udeleženi pogovorijo o tem, kaj bodo delali. Socialna delavka mora opisati svojo vlogo in vlogo udeležениh, njena naloga je vzpostavitev varnega prostora za delo in soustvarjanje vseh udeležениh. Pomembno je delo tukaj in zdaj;
- *instrumentalna opredelitev problema in soustvarjanje rešitev* (Lussi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18): uporabniki naj bi raziskovali svoj delež v rešitvi, kar pomeni, da vsak predstavi svoj pogled na določen problem, nato pa se po ubesedenem problemu začne iskanje možnih rešitev. Pomembno je, da spoštujemo osebne izkušnje in se dogovorimo o uresničljivem;
- *osebno vodenje* (Bouwkamp, Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19): pomeni vodenje k dobrim izidom. Socialna delavka posluša zgodbe ljudi in jih tudi sama podeli z njimi. Uporabnik mora dobiti izkušnjo spoštovanja in dostojanstva, če socialna delavka ravna empatično.

Pomembni sodobni koncepti v socialnem delu:

- *perspektiva moči* (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 20): pomeni spraševati uporabnike po želenih in dobrih izidih, po upanju in sanjah, po dobrih izkušnjah. Iščemo moč in vire uporabnika. Upošteva se Saleebeyjev leksikon moči – to so socialna okrepitev, včlanjenost, moč okrevanja, celjenje in celostnost, dialog in sodelovanje ter odpoved temu, da ne verjamemo;
- *etika udeležенosti* (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19): pomeni sodelovanje, kjer nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč gre za pogovor, ki se nadaljuje. S tem strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada;
- *znanje za ravnanje* (Rosenfeld 1993 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 21): pomeni vzdrževati delovni odnos z uporabnikom in podati strokovno mnenje, ki ga uporabnik razume;
- *ravnanje s sedanjostjo ali koncept sopristnosti* (Andersen 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 20–21): pomeni ravnanje za ta trenutek.

Čačinovič Vogrinčič (2006: 27) meni, da je predmet socialnega dela z družino pomoč družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov skupaj z njo, torej je v središču sodelovanje.

Zdi se mi, da je doktrina socialnega dela že v osnovi napisana tako, da energija med strokovnjakom in uporabnikom vzajemno teče, če ne, postajamo vse bolj nezadovoljni in neizpolnjeni ter smo na dobri poti k izgorevanju.

Čačinovič Vogrinčič (2006: 32) meni, da mora socialna delavka poznati družbene spremembe in pluralnost družinskih oblik, prav tako zakonske in institucionalne oblike pomoči ter načine ravnanja v procesu soustvarjanja.

Nekaj možnih korakov ravnanja v pogovoru z družino po konceptu družinske terapije Shazerja in Kim Berg (po Franklin in Biever 1997 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 40–42):

- *raziskovati življenje klienta*: pogovor naj bo usmerjen k motivaciji, interesom, kompetencam – to je uvodni del, ki traja okoli pet minut, in v tem delu socialni delavec spozna, kaj ima uporabnik rad, kako govori o sebi in kaj je njegov vir moči;
- *zbrati kratek opis problema*: vključuje vprašanja v smislu: »Kaj bi se moralo danes zgoditi, da bi se vam splačalo priti? Kaj bi moralo biti drugače, če bi nam uspelo

rešiti problem?«. Pomembno je tudi, koliko časa je problem že tu, kako pogosto se pojavlja in v kakšnih situacijah, kdo so pomembni udeleženi, kaj je vzrok problema in kaj je že klient skušal narediti sam;

- *postavljanje odnosnih vprašanj*: tovrstna vprašanja pomagajo razbrati socialno konstrukcijo problema. To so vprašanja v smislu: »Kaj bi rekel vaš oče ali vaša mati, če bi vam uspelo?« Ta vprašanja pomagajo raziskati socialno mrežo;
- *raziskovanje oziroma sledenje izjemam, raziskovanje situacij, ko do problema ni prišlo, ali uspešnih oblik soočenja z njimi*: vztrajamo pri čim več izjemah in dobrih izkušnjah ter raziščemo, kdo je bil vključen in kdaj;
- *uporabiti lestvico za določanje teže problema*: vključuje vprašanja v smislu: »Kam bi razvrstili težavo na lestvici od 1 do 10? Kaj se mora zgoditi, da bi napredovali do boljše ocene?«;
- *vprašanja, ki spodbujajo ravnanja obvladavanja in motivacije*: pri tem raziskujemo klientovo moč, torej koliko je pripravljen narediti za razrešitev problema, in sicer na lestvici od 1 do 10;
- *vprašanje o čudežu*: to je tisto vprašanje, ki odpre vpogled v nove možnosti, želje, sanje. To si lahko predstavljamo kot: »Predstavljajte si, da se je čez noč zgodil čudež in problema več ni. Kaj bi bila zjutraj prva stvar, ki bi jo opazili?« To pomaga uporabniku vizualizirati rešitev, kombinirano z odnosnimi vprašanji;
- *pogajanje o spremembi*: sprememba mora biti konkretna, jasna in opredeljena;
- *dajanje komplimentov in nalog*: socialni delavec mora družini dati 4–5 avtentičnih komplimentov – to je pogled s perspektive moči. Šele nato predlagamo naloge do naslednjega srečanja.

3.3.2 Nekateri elementi psihosocialne podpore in pomoči

Ekspresivne terapije v primerjavi s psihoterapijo ali svetovanjem, ki uporablja pogovor, upoštevajo različne sloge samoizražanja ljudi, kar *poveča učinkovitost in avtentičnost komunikacije*. Z ustvarjalnostjo se kreirajo nove ideje, kar ima duhoven pomen za človeka in je predvsem hrana za dušo. Uporabljajo se glasba, ples/gib, poezija/ustvarjalno pisanje, igre, video, slike, fotografije itd.

Edinstvene lastnosti ekspresivne terapije so samoizražanje, dejavna udeležba, predstavljalivost – domišljija ter povezava med umom, duhom in telesom. (Malchiodi 2005 v Šugman Bohinc 2014–2015: 23)

Prek samoizražanja ljudje podoživijo pretekle izkušnje, deluje lahko katarzično, poglobimo se v občutke, ki nas vodijo k čustvenemu okrevanju in dobremu počutju. Dejavna udeležba na terapijah deluje energizirajoče in spodbudno, preusmerja se pozornost in sprosti se čustveni stres. Ekspresivna terapija lahko pomaga pri vzpostavljanju ponovne zdrave navezanosti prek čustvenih sredstev. Vzbudijo se zgodnja predverbalna stanja, kar omogoča možganom vzpostaviti nove in produktivnejše vzorce, kar imenujemo nevroplastičnost.

Učinki ekspresivne terapije so sprostitev, ugodje, igra in veselje; zmanjševanje stresa, priložnost za socializacijo; pripadnost skupini; samopotrjevanje; lažje delo z domišljijo in nezavednim; lažje razumevanje težjih snovi; vsak se lahko pridruži; zelo primerna za začetek komunikacije. (Šugman Bohinc 1994 v Šugman Bohinc 2014–2015: 36) Vpliva na samopodobo, samopoznavanje in razvijanje komunikacije v skupini. (Šugman Bohinc 2014–2015)

3.4 Vrste pomagajočih poklicev

Obstaja širok spekter nekaterih pomagajočih poklicev.

Psihiater zdravi duševne bolezni in težje duševne motnje, postavi diagnozo in predpiše ustrezna zdravila. Ob vsem tem je pomembno zavedanje, da zdravila nikakor niso dovolj, saj uporabnik potrebuje redne pogovore s sočutnim strokovnjakom ali pa je nujna vključitev v skupino za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Psihiater je po izobrazbi doktor medicine, ki je po končanem študiju na medicinski fakulteti opravil specializacijo iz psihiatrije.

Psiholog ima izjemno široko področje delovanja, zaposlen je lahko v vrtcu, šolah, domovih za ostarele, podjetjih, vojski, zdravstvu. Psiholog vam bo dal vprašalnik in bo na podlagi njega skuša postaviti diagnozo, pri čemer si pomaga s psihološkim svetovanjem. Zdravil ne predpisuje. Študij psihologije je v Sloveniji organiziran na filozofskih fakultetah.

Psihoterapevtova naloga ni svetovanje, temveč je proces, kjer uporabnik odkriva odcepljene in zanikane dele svoje psihe z namenom, da zopet vzpostavi stik s samim seboj ter se osvobodi nezdravih odnosov in čutenja, ki so ga pripeljali v stisko. V psihoterapevtskem odnosu je vzpostavljen varen, sočuten odnos med uporabnikom in terapevtom. Za obisk psihoterapevta se odločajo ljudje, ki so se znašli v težki življenjski situaciji, imajo težave v odnosih, z osamljenostjo, samozavestjo, bi radi v življenju nekaj spremenili – torej predpogoj nikakor ni psihiatrova diagnoza. Ne glede na vrsto psihoterapevtske usmeritve je pri vseh cilj izboljšati kakovost uporabnikovega življenja. V Sloveniji je področje psihoterapije še neurejeno, predvsem je treba biti pozoren na reference izbranega psihoterapevta. Pomoč je samoplačniška. V Sloveniji mora psihoterapevt zaključiti fakultetni program iz humanističnih ved (najpogosteje so to psihologija, sociologija, socialno delo in medicina) in opraviti podiplomski študij psihoterapije. Beseda psihoterapija izhaja iz starogrščine in pomeni zdravljenje duše. Gre za zdravljenje duševnih (čustvenih) težav s pomočjo govora in z drugimi psihološkimi tehnikami (npr. risanje, pisanje, vizualizacija). Psihoterapevt nam pomaga razumeti nekaj več o naši preteklosti: o družinskih vzorcih, otroških doživetjih, travmah in drugih preteklih dogodkih, ki so nas pripeljali v trenutno stanje. Lahko bi rekli, da je psihoterapija potovanje k samemu sebi in k drugemu, na katerem nas spremlja psihoterapevt. (Psihoterapija MR – Razlika med psihiatrom in psihoterapevtom 2013)

»**Coaching**« je uporaben za soočanje z življenjskimi izzivi na najrazličnejših področjih, kot so komunikacija oziroma odnosi, reševanje problemov in konfliktov, osebna rast, upravljanje čustev in stresa, upravljanje časa, oblikovanje in doseganje ciljev, načrtovanje, sprejemanje odločitev, delo na prepričanjih in predsodkih, prebujanje potencialov in kreativnosti, grajenje samozavesti, zmožnost zavzemanja zase in premagovanje treme. »Coaching« je odlična metoda za razbremenitev in izboljšavo odnosov na delovnem mestu, v družini, da pridobimo več notranjega miru in ravnovesja ter si povečamo samozavest, da si priznamo, kaj zmoremo, in da znamo praznovati dosežke, da uspešno zaključimo projekt, študij ali delovno nalogo, da s čim manj stresa izpeljemo zahtevni nastop, da se opogumimo za novo partnerstvo ali pa da raziščemo, če si partnerstva sploh želimo, da si uredimo življenjske prioritete in ugotovimo, kaj želimo početi v prihodnosti in v kaj smo pripravljeni vložiti več energije ter v kaj je ne želimo več vlagati, da se otresemo nekaterih predsodkov, da začnemo zaupati v svoje zmožnosti in zmožnosti svojih bližnjih ter da

prebudimo svoje in njihove potenciale, da postanemo manj odvisni od mnenja drugih in da si upamo povedati svoje. »Coaching« ni nadomestek terapije zahtevnih psihotičnih in nevrotičnih stanj, idealen pa je za stiske in izzive, kjer je moč graditi na klientovi zmožnosti za učenje, raziskovanje, prebujanje potencialov in zavzemanje alternativnih pogledov na to, kaj se mu dogaja ali kaj bi še lahko storil. Dodana vrednost »Coaching« je v tem, da klient pridobi drugačne poglede na reševanje problemov ter bolj konstruktivne strategije in načine komunikacije v odnosu do sebe in drugih. (Sekcija NLP coachev Slovenije 2017)

»Life Coach« je strokovnjak za osebnostni razvoj, ki s svojimi znanji pomaga drugim razjasniti njihove cilje v življenju in jim nato pomaga na poti do njihove izpolnitve. Ljudem pomaga priti od tukaj, kjer se nahajajo v tem trenutku, do tja, kamor si v življenju želijo priti. Ob tem pa jih podpira, motivira in spodbuja k doseganju ciljev. Ne glede na cilje je »Life Coach« tukaj zato, da pomaga cilje doseči. »Life Coach« pomaga razjasniti, kaj si posameznik res želi v življenju, ob tem mu pomaga razkriti, kaj posameznika zadržuje na poti do samouresničitve, ter ga pripravi in mu nato pomaga tudi pri izvedbi konkretnih korakov na poti do ciljev, napredovanja v življenju. Pomaga mu najti izpolnitev, uspeh, dobro počutje in veselje. »Life Coach« ni terapevt. Ne osredotoča se na preteklost, temveč na prihodnost. (Delta Life coaching akademija 2016)

»Soul Coaching« je usklajevanje notranjega duhovnega življenja z zunanjim. Gre za sistem, ki omogoča očistiti mentalno, čustveno in fizično neravnovesje. Pomaga nam odkriti naš namen in naše bistvo, da lahko oblikujemo življenje po našem poslanstvu. Razlikuje se od »Life Coach«, saj je cilj predvsem odstranitev notranjih blokad, da lahko odkrijemo svojo notranjo modrost. Zavedati se moramo, da mnogi besedo trener povezujejo z motiviranjem, da bi dosegli višji raven odličnosti. Sicer je to odlična motivacija, a v veliko primerih lahko vodi do utrujenosti duše ali izgorelosti. Vsakdo, ki gre skozi proces »Soul Couching«, doživlja globoke in trajnostne spremembe v svojem življenju. »Life Coaching« se osredotoča na doseganje sanj, po čemer se razlikuje od terapije, ki je osredotočena na čustveno zdravljenje. Gre za duhovno izkušnjo, zavedanje in prisotnost v tem trenutku. (Denise Linn – What is Soul Coaching? 2014)

II EMPIRIČNI DEL

4 PROBLEM

Ljudje se v današnjem hitrem tempu življenja vse pogosteje srečujemo s stiskami in težavami, ki jih prinašata stres in posledična izgorelost. Prav razmere na delovnem mestu so eden izmed najpogostejših povzročiteljev stresa, saj znajo biti zelo obremenjujoče, zadnje raziskave pa kažejo tudi dejavnike izgorelosti zunaj delovnega okolja, na primer zaradi odnosov doma. Zagotovo je izgorevanje eden izmed najpogostejših problemov tako za posameznika, delovna mesta kot državo, saj izjemno slabo vpliva na celostno zdravje človeka in njegove družine ter na slabe medosebne odnose s sodelavci. Seveda življenje brez stresa danes ni mogoče, zato moramo delati na konkretnih težavah in poiskati dolgoročne rešitve, da ne bi stalno delali na meji svojih sposobnosti.

Če torej ne najdemo načinov, da se razbremenimo in sprostim, lahko pride do izgorelosti. Na kakšen način izgorevanje doživljajo različni posamezniki na različnih delovnih mestih ter kje vidijo dejavnike izgorelosti in rešitve, preverim v nadaljevanju magistrskega dela.

Za raziskavo sem se odločila, ker sem vsakodnevno izpostavljena stresu, s katerim se bolj ali manj uspešno spopadam. Med prakso na centru za socialno delo sem že lani ugotovila, da velika večina socialnih delavcev dela pod pritiski uporabnikov, zato sem začela razmišljati o tem, kako se s tem spopadajo, da ne izgorijo in da ne pride do simptomov izgorelosti, ki lahko po fazah vodi v samo dno izgorelosti. Zdi se mi, da delo ne more biti kakovostno opravljeno, če je delavec pod pritiskom, in hitro se lahko zgodi, da lahko uporabniku naredi več škode kot koristi. Izjemnega pomena pri pomagajočih poklicih se mi namreč zdi kakovosten odnos in ne količina opravljenega dela. Enako je pri ostalih poklicih, saj se ljudje ob različnih življenjskih prelomnicah in izkušnjah v življenju ne glede na izobrazbo in poklic najdemo pred pragom procesa izgorevanja.

Za raziskavo sem se odločila tudi zaradi osebne izkušnje izgorevanja in zaradi poznanstva različnih oseb, ki so se znašle v tem začaranem krogu. Predvsem je bil moj namen pomagati sami sebi in tudi drugim na način, da raziščem ključne dejavnike, ki vodijo v pasti izgorevanja.

V svoji diplomski nalogi (Pajk 2015: 73–74) sem s kvantitativno analizo podatkov raziskala prisotnost sindroma izgorelosti na centrih za socialno delo dolenjske regije. Med enaindvajsetimi anketiranimi so sodelovali trije moški in osemnajst žensk. Ugotovila sem, da:

- so izgorelosti bolj izpostavljeni starejši anketiranci (50–65 let in več),
- jim supervizija pri delu pomaga,
- so tisti, ki so bolj zadovoljni s pogoji dela, manj izgoreli,
- bolj izgorevajo tisti, ki bolj skrbijo zase,
- so tisti, ki imajo več fizičnih simptomov, bolj izgoreli.

Odločila sem se, da v magistrskem delu razširim svoje znanje o izgorelosti in tako sem poiskala deset ljudi in z njimi naredila intervjuje. Na podlagi njihovih izkušenj in poglobljenih odgovorov sem dobila dober vpogled v raziskovalni problem. Kvalitativni pristop k omenjeni tematiki izgorelosti omogoča globlji vpogled v problematiko. Nekateri izmed intervjuvanih so doživeli skrajno fazo izgorelosti in so zaradi tega na daljšem bolniškem dopustu, drugi pa so občutili nekatere začetne znake izgorevanja in doživeli dlje trajajoča obdobja stresa zaradi najrazličnejših življenjskih prelomnic in stanj.

Zdi se mi, da ljudje, ki svojo izgorelost pokomentirajo s svojimi besedami in odgovorijo na odprta vprašanja intervjuja, dobijo več možnosti za globlje samoraziskovanje dejavnikov in vzrokov izgorevanja in stresa.

Znanje sem črpala iz najrazličnejše literature, tako domače kot tuje. Predvsem sem si prizadevala poiskati čim več člankov in raziskav s področja izgorevanja v povezavi z njegovimi dejavniki in vzroki.

Spremenljivke (vzorec) v magistrskem delu so:

- različni spol,
- različna starost,
- različni poklicni status (zaposlen/nezaposlen),
- različni poklic.

V delu torej raziskujem razloge za izgorelost različnih ljudi na različnih delovnih mestih. Opravila sem deset poglobljenih intervjujev, ob čemer sem poskušala slediti svojemu namenu in tako poiskati deset oseb glede na moj vzorec.

Odgovore vseh intervjuvancev sem razdelila v smiselne vsebinske sklope glede na raziskovalna vprašanja. Pri tem sem si pomagala s ključnimi besedami anketirancev, ki sem jih povzemala.

Intervjuje sem opravila v obdobju med 1. majem 2017 in 8. junijem 2017. Z vsakim intervjuvancem sem se posebej dogovorila za termin, intervju pa sem vodila na podlagi znanja in opomnika dejavnikov izgorelosti iz literature.

Moj vzorec je **slučajnostni in priložnostni**, saj sem opravila intervjuje na način, kar mi je bilo dosegljivo. Sledila sem svojemu načrtu, da bi zajela navedene štiri spremenljivke.

Mesec (1997) slučajnostne vzorce pojasnjuje takole: *»Slučajnostni vzorci so vzorci, ki zadostijo naslednjemu bistvenemu pogoju: Način izbora vzorčnih enot mora biti tak, da ima vsaka enota populacije enako verjetnost, da bo izbrana v vzorec. Z drugimi besedami: Postopek izbiranja vzorčnih enot iz populacije ne sme biti tak, da bi imele enote z določenimi značilnostmi večjo možnost, da pridejo v vzorec, kot enote s kakimi drugimi značilnostmi.«*

Sledi nekaj pomembnih statističnih podatkov iz intervjujev:

- sodelovalo je devet zaposlenih in ena nezaposlena oseba,
- po poklicu so intervjuvanci bili: prodajalka, profesor, pravnica, podjetnik, tajnica, študentka, delavec v proizvodnji, svetovalec, administrativna delavka, natararica,
- sodelovali so štirje moški in šest žensk, skupaj deset oseb,
- starostni razpon intervjuvancev je 22–60 let,
- imela sem tudi možnost intervjuja z osebo, ki živi in dela v tujini, sicer pa so ostale intervjuvane osebe z različnih slovenskih regij,
- z vsemi desetimi osebami sem opravila poglobljene intervjuje, v katerih sem raziskala dejavnike izgorevanja, ki sem jih zbrala na podlagi različnih avtorjev in raziskav, omenjenih že v teoretičnem uvodu.

5 REZULTATI IN RAZPRAVA

Ob raziskovanju sem si postavila naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kaj so razlogi za izgorevanje?
- Ali se razlogi za izgorevanje razlikujejo glede na spol?
- Ali se razlogi za izgorevanje razlikujejo glede na starost?
- Ali se razlogi za izgorevanje razlikujejo glede na delovno mesto?
- Ali se razlogi za izgorevanje razlikujejo glede na status (zaposlen/nezaposlen)?

5.1 Obdelava vprašalnikov glede na sklicevanje na teoretični uvod

STATUS (zaposlen/nezaposlen)

Devet intervjuvanih oseb je zaposlenih in ena oseba je brezposelna.

Ena oseba je povedala, da je zaradi brezposelnosti še bolj pod pritiskom, in sicer zaradi stresa na fakulteti ter stresnega in neuspešnega iskanja službe. Zaradi brezposelnosti čuti krivdo in se počuti manjvredno od ostalih vrstnic, ki so službo dobile, na primer po zvezah. Glede na literaturo sklepam, da sta možna znaka izgorevanja primerjanje z ostalimi, ki imajo službo, in nekakovostno izkoriščen prosti čas. Tudi intervjuvanka pravi: »Cel dan zabijem za računalnikom.«

Študentka omenja še dejavnike izgorevanja, kot so stres zaradi pritiska domačih, stres zaradi financ, stres zaradi negotove prihodnosti, zato na podlagi povedanega sklepam, da svojo samopodobo gradi na učnih uspehih in na podlagi primerjanja s svojimi vrstniki.

Pšeničny (2008b: 3–4) v raziskavi prav tako ugotavlja, da brezposelnost enako močno vpliva na izgorelost kot zaposlenost. Poleg naštetega je raziskava pokazala, da **bolj ko ima posameznik zadovoljene temeljne potrebe, manj izgoreva**. Na izgorevanje vplivata tudi nekakovostno izkoriščen prosti čas in odmik v samoto, torej moramo znati brezposelnost nekako osmisлити in si organizirati čas, da zadovoljimo osnovne človekove potrebe.

Pomembna je dimenzija socialne opore, to je mreža odnosov, ki so za posameznika čustveno zadovoljujoči in mu nudijo oporo. Socialna opora namreč zmanjša učinek avtonomije na izčrpanost. (Johnson 1989 v Černigoj Sadar 2002: 81–102) Kristančič

(2007: 75–80) trdi, da posameznik preživlja svoj prosti čas v skladu z načeli, kot so: svoboda, smiselnost, individualnost, kolektivnost, kreativnost, raznovrstnost, ljubiteljstvo ter ustreznost po spolu in starosti. Vsa ta načela bogatijo tako osebnost vsakega posameznika kot družbo, v kateri živi. Kroničnemu stresu se lahko izognemo, če poskrbimo zase, za svoje dobro počutje, uživanje v prostem času, rekreaciji in spanju, pomembno pa je tudi, da okoli sebe zgradimo neobremenjujoče medosebne odnose. (*Ibid.*: 72)

Dve osebi od desetih intervjuvancev sta mi povedali, da zaradi izgorevanja nista več v delovnem razmerju, temveč na daljšem bolniškem dopustu, saj sta doživeli adrenalni zlom.

Eden izmed teh dveh intervjuvancev je povedal, da je vedno želel narediti dodatne naloge oziroma nekaj več in da je delal več stvari naenkrat, ne da bi se ustavil, zadihal, poskrbel zase. Dopust je odlašal do konca, in ko se je umiril, ga je spodneslo. Počutil se je zmedeno, žalostno, ježno, bilo ga je sram, prežemali so ga občutki krivde. Kot navaja, se sploh ni zavedal, da je zapostavljal temeljne potrebe, kot so spanje, prehrana, družina, prijatelji, saj je bilo vse povezano samo še s službo. Povedal je, da je hrepenel po pohvalah in nagradi v službi, a te kljub zagnanosti ni bilo. Pravi, da je živel le še za službo in tako postal deloholik, še preden se je tega zavedal.

Drugi, ki je doživel adrenalni zlom, opisuje, kako se nikoli ni znal umiriti in je težave pometal pod preprogo. Opisuje, podobno kot prvi, da je veliko dajal, tako v službi kot doma, a premalo dobil nazaj. Opisuje, da se je na tak način iztrošil, čutil je ogromno pritiska s strani nadrejenih, nemoči in podcenjevanja. Delovnik se je spreminjal iz dneva v dan, zaposleni se med sabo sploh niso smeli pogovarjati, plača je bila minimalna. Čutil je, da so mu dajali vedno več dodatnih nalog, za katere ni bil plačan. Čutil je izredno malo spoštovanja in upoštevanja, in to ga je počasi zlomilo.

Po literaturi lahko sklepam, da sta obe osebi doživeli adrenalni zlom – glede na trikomponentni model, ki je bil ugotovljen na podlagi več raziskav, tako **izčrpanost**, **depersonalizacijo** kot **neučinkovitost**.

Trikomponentni model izgorelosti, ugotovljen na podlagi več raziskav:

- izčrpanost: Pšeničny (2006: 19–36) navaja čustveno izčrpanost kot nujen element izgorelosti, ki se kaže v odnosih z ljudmi kot manjša odzivnost na probleme ljudi in

manjša zavzetost pri delu. Maslach idr. (2001: 397–422) navajajo, da gre za pomanjkanje energije za soočanje s težavami uporabnikov, ki se kažejo kot napetost, nespečnost, čustvena in telesna preobremenjenost;

- depersonalizacija: oseba zavzame hladen in odmaknjen odnos do sodelavcev, gre za zmanjšanje intenzivnosti čustvenega doživljanja in energije, kar je posledica čustvene izčrpanosti (Maslach idr. 2001; Pšeničny 2006);
- neučinkovitost – znižana osebna izpolnitev: gre za občutke neustreznosti lastnega dela, pomanjkanje zaupanja v svoje zmožnosti in dvom v lasten uspeh pri delu. Kaže se kot občutek neuspešnosti in neučinkovitosti ter nesposobnosti. (Maslach idr. 2001) Pšeničny (2006) poudarja, da je ob izčrpanosti težko ostati kompetenten in drugim nuditi pomoč.

Sedem od desetih intervjuvancev je v delovnem razmerju in čutijo nekatere znake izgorevanja. Opisala jih bom glede na vrsto poklica.

Pravnica

Opisuje, da je na delovnem mestu tako, da vse manj je časa, vse več je zahtevnejših nalog, ki morajo biti opravljene v krajšem času, prisotni so zmanjševanje kadra, spremembe timov ter hitre in nenadne spremembe v organizaciji, na katere nismo pripravljeni. Napreduje se počasi ali pa sploh ne, ne glede na trud posameznika. Tisti, ki imajo poznanstva, napredujejo hitreje, čeprav to ne pomeni, da je kakovost dela kaj boljša. Veliko časa porabi za iskanje informacij, ki so precej razpršene. Pot do končane izobrazbe je dolga, potrebno je stalno usposabljanje. Opisuje, da so potrebni stalno prilagajanje, učenje, razmišljanje, iskanje rešitev, ob čemer je potrebnih veliko odrekaj.

Profesor na fakulteti

Na delovnem mestu je doživel mobing, ki je težko dokazljiv, prišlo pa je s strani višjih predstojnih organov. Ob tem se je počutil nemočnega. Opisuje, da sam vsak poklic, od čistilca do profesorja, spoštuje in ga obravnava z enakim spoštovanjem, vsi se mu zdijo enako pomembni in potrebni. Žal v današnjem svetu kapitalizma človek ni več najvišja vrednota. Pot do rednega profesorja je dolga, hitro te lahko odstranijo iz kolektiva, če se stalno ne izpopolnjuješ, ko postaneš redni profesor, pa te nihče več nič ne vpraša, kar nekateri zelo izkoriščajo. Kar zadeva zaposlitev, predlaga, da so vloge jasno razdeljene, saj

vsak član potrebuje svojo strukturo, prav tako je potreben sistem jasnih pravil in nagrajevanja. Intervizijo je na delovnem mestu doživel zgolj kot kontrolo, kaj se dogaja znotraj kolektiva, ne za reševanje problemov in stisk profesorjev, zato moraš paziti, kaj poveš, saj lahko nadrejeni te podatke uporabijo v tvojo škodo.

Svetovalec

Dejavniki, ki so ga na delovnem mestu pripeljali do izgorevanja, so predvsem slabi odnosi s sodelavci na delovnem mestu in neenakost članov. Občutil je diskriminacijo na lastni koži in neupoštevanje njegovega mnenja, čeprav se je mnenje na koncu izkazalo za pravilno. Izčrpalo ga je to, da kljub trudu in prizadevanju ter dodatnim uram dela in z občutno več kompetencami ni bilo rezultatov. Podjetju je dajal več, kakor je dobil nazaj zase, s čimer ni zadovoljen. Kot je sam povedal, ga je zmotilo, da več pomenijo zveze in poznanstva kot pa prispevek in znanje. Predlaga, da vsak človek v službi najde nek smisel, čeprav je vse negativno in je včasih težko. Največji pomen daje odnosu z nadrejenimi. Meni, da z veseljem opravlja nadure, če so odnosi s sodelavci dobri.

Gospa, ki je odprla novo podjetje

Dejavnike izgorelosti opisuje iz časa, ko je bila še v prejšnji službi. Tam je doživela veliko mobinga na delovnem mestu. Možnosti za napredovanje ni bilo več, delati je mogla več za manj denarja in za posel, za katerega se sploh ni šolala. Tako se je v podjetju nabiralo čedalje več negativne energije, nastrojenosti proti vodstvu, čedalje več je bilo nenapovedanih odpuščanj brez razloga, zaradi česar so bili ljudje v strahu, vladala je zares negativna klima. Plača je bila minimalna. Če takrat ne bi sama poiskala pomoči pri sodelavkah in se z njimi pogovarjala o možnih rešitvah, bi popolnoma pregorela. Ko je kasneje odprla svoje podjetje, je v sebi začutila val nove energije in danes je, čeprav mora biti vsestranska in delati več opravil hkrati (papirologija, odnos s strankami, nabava robe, dogovarjanje z dobavitelji, šivalnica itd.), vseeno izredno zadovoljna z odnosi na delovnem mestu in tudi s končnim izplačilom. Sedaj vsaj ve, za koga dela, torej zase, in to ji daje moč.

Administrativna delavka na sodišču

Na delovnem mestu zapisuje in doživi marsikatero težko zgodbo, ki se je dotakne in o njej premišljuje še doma in ponoči, ko ne more zaspati. Njeno plačilo je zelo slabo in ni

skladno z izobrazbo in njeno odgovornostjo, ki jo ima. V službi je začutila, da ni sprejeta med sodelavci in s strani šefinje, kar jo je zelo prizadelo. Prav tako v pisarni ne vidi nobene možnosti napredovanja, moti jo tudi podaljšan delovni čas, ki je popolnoma nepričakovan. Rešuje jo ustvarjalna žilica, ukvarja se tako s plesom, glasbo kot ročnimi deli, prav tako se udeležuje tečajev meditacije in dodatnih usposabljanj, ki si jih organizira sama. Meni, da bi samo s službo težko kakovostno živela.

Tajnica na občini

Na delovnem mestu je gospa začutila veliko pritiska in nejevolje s strani strank, tempo je postal čedalje hujši, prav tako so odnosi s sodelavci postali preveč hladni. Meni, da bi se morali o problemih v službi več pogovarjati, vendar je to med delovnim časom pri njih prepovedano. Omenja, da je veliko njenih prijateljev pustilo službo, saj niso zdržali norega tempa za tako malo plačilo. Počasi je ugotovila, da ji služba pravzaprav ne pomeni veliko, več ji pomenijo odnosi v družini, zdravje in delo na sebi, zato je znova začela čutiti več moči.

Natakarica

Opisuje, da si je kot natakarica zgradila bolj trdno osebnost, postala je bolj odprta do ljudi, bolj čustveno inteligentna, kajti dober natakar mora začutiti človeka in njegovo počutje, še preden mu postreže pijačo, da na ustrezen način odreagira. Mora biti sposoben postaviti meje in reči odločen ne, kar prej ni znala in jo je čisto sesulo. Pove, da na začetku ni imela zaupanja vase, ni vedela, kako naj se obrne, obnaša, tresla se je, bilo ji je neprijetno. Doživela je marsikaj, od spolnega, psihičnega do fizičnega nasilja, s čimer se je morala po lastnih sposobnostih soočiti.

Delala je že v več lokalih in povsod se stranke obnašajo tako oziroma imajo tak odnos, kot ga ima natakar s šefom. Če šef zaposlenega ne spoštuje in ne brani pred mobingom na delovnem mestu oziroma ga pripravi do tega, da se brani sam, potem gredo stvari v napačno smer in se natakar znajde v začaranem krogu neprijetnega stresa in izgorevanja. Med pogovorom mi je zaupala, da je plačilo, glede na to, koliko energije pustiš med ljudmi, resnično majhno in da ljudje, ki tega dela ne opravljajo radi, zelo hitro obupajo ali pa izgorevajo, ne da bi se tega zavedali. Je pa zanimivo, da nekaterim to delo da še dodatno energijo. Zaključila je v smislu, naj vsak človek dela tisto, kar ga veseli in ima željo početi, sicer izgublja svojo energijo in moč ter se začne proces izgorevanja.

Opazila sem, da je med vodstvom vse večja raven neustrezne čustvene inteligence, v smislu podcenjevanja zaposlenih in precenjevanja sebe. Podjetja v Sloveniji dajo premalo na mediacijo in ustrezno intervizijo, ki ni le kontrola, kaj se dogaja v podjetju, temveč konkretna pomoč zaposlenim v stiski.

Nalaga se preveč nalog, nagrad enostavno ni, motivacija zaposlenih pada – organizacija podjetja ni v dobrobit delavcev, temveč v dobrobit vodstva. Opazila sem, da so intervjuvanci doživeli avtoritaren in agresiven ter podcenjujoč odnos s strani vodstva, kar jih je prizadelo ter naredilo še večje razlike med delavci in vodstvom.

Dejavnike stresa zaradi poklica bi lahko opredelila in strnila takole: preveč dela, premalo moči in vpliva, nezmožnost za delo, premalo dela, nadziranje in vodenje drugih ljudi, nestrinjanje z organizacijo dela, nošenje dela domov, nizka višina plačila, pomanjkanje podpore in komunikacije s strani nadrejenih, nejasna poklicna vloga, neustrezno načrtovanje razvoja kariere, pomanjkanje socialne opore s strani delavcev, negativen odnos partnerja do službe in kariere, dolgotrajne administrativne naloge, negativen vpliv dela na družino, podcenjevanje, premalo čustvene podpore, vpliv službe na zasebno življenje, osebni konflikti.

Zdi se mi, da se vsi poklici nekako združujejo in so si podobni v dejavnikih, ki vodijo v izgorevanje in jih bom razložila v nadaljevanju.

Palmer in Cooper (2001) predlagata sedem poglavitnih dejavnikov stresnega tveganja:

- **kultura organizacije** (kako se spopada s stresom, na primer zaradi predolgega delovnika),
- **zahteve dela** (izpostavljenost delovnim obremenitvam, na primer delo v izmenah),
- **kontrola/nadzor zaposlenih** (vključenost zaposlenih glede na način opravljanja dela),
- **odnos med zaposlenimi** (vse vrste odnosov, vključujoč bullying in nadlegovanje),
- **sprememba v organizaciji** (upravljanje sprememb in komunikacije),
- **vloga zaposlenih** (ali je vloga dovolj jasno opredeljena),
- **podpora, izobraževanje, usposabljanje** (pristopi, ki upoštevajo individualne razlike).

Prav tako v intervjujih opažam naslednje razloge izgorevanja po Chernissu (1980): prenaporno delo, neposreden stik z ljudmi, nejasni cilji, okrnjena supervizija in osebne značilnosti posameznika.

Faragher in drugi (2005: 105–112) dodajo še: manj zadovoljni z delom so bolj nagnjeni k sindromu izgorevanja, anksioznosti in depresiji ter nimajo izoblikovanega samospoštovanja.

Maslach in Leiter (2000: 10–16) opišeta naslednja neskladja med delavci in njihovim delovnim mestom, ki so lahko vir izgorelosti:

- preobremenjenost z delom (to lahko pomeni, da je treba opraviti preveč v kratkem času in to presega človeške zmožnosti, delo je intenzivnejše in zapleteno),
- pomanjkanje nadzora nad delom (zaradi tega izgubijo voljo, lotijo se jih izčrpanost, cinizem in neučinkovitost),
- nezadostno nagrajevanje (zaradi tega dobi delavec občutek razvrednotenosti – to lahko povzročajo nizke plače, zaposlitve za določen čas, pravzaprav ni več nobene varnosti v današnjih zaposlitvah),
- odsotnost trdne skupnosti (včasih so delavci preveč zaposleni, da bi govorili en z drugim, prav tako k temu pripomore tehnologija, ki naredi stike brezosebne – občutka pripadnosti ob tem ni več, čedalje manj je spoštovanja in podpore),
- pomanjkanje poštenosti (to pomeni odsotnost zaupanja, odkritosti in spoštovanja),
- konflikt vrednot (predvsem je problem v tem, da organizacija želi čim več dobička, zato morajo včasih zaposleni opravljati nekatera neetična dela, ki so v nasprotju z njihovimi vrednotami).

Findeisen (2005: 37–51) med dejavnike izgorelosti uvršča odgovorna delovna mesta, ki od človeka zahtevajo prilagajanje, zmožnost hitrega obvladovanja novega okolja in novih skupin s sodelavci.

Poleg vseh naštetih vzrokov je lahko tudi mobing ali psihično nasilje na delovnem okolju eden izmed vzrokov, ki vodijo v izgorevanje. (Gil-Monte 2008: 465–468) Skoraj vsi intervjuvanci opisujejo mobing na delovnem mestu in izrazito nemoč proti sistemu, čeprav so se borili za boljše razmere in dobre odnose.

Lloyd, King in Chenoweth (2002: 255–265) so v raziskavi ugotovili, da lahko pri socialnih delavcih prej pride do izgorelosti kot pri drugih pomagajočih poklicih. Dejavniki so povezani s konfliktom vlog med zadovoljevanjem potreb organizacije, stranko v zagovorništvu in osebno filozofijo delavca. Supervizija in podpora med sodelavci sta pri tem lahko zaščitna dejavnika.

Opažamo lahko, da je poklicev, ki so bolj izpostavljeni izgorevanju, čedalje več. Porast se kaže predvsem na vodstvenih položajih. Dandanes je veliko dela po skupinah in na projektih, kar pomeni, da so dobri odnosi med sodelavci zelo pomembni (Leiter in Maslach: 1997: 19-20)

Ugotavljamo, da je pomemben del samovrednotenja tudi poklicna samopodoba. Storilnostno pogojena samopodoba pomeni, da sebe vrednotimo na podlagi dosežkov v službi in glede na primerjavo z ostalimi sodelavci. (Jurančič Šribar in Pšeničny 2006)

Menedžerji in vodilni delavci so izpostavljeni stresnim situacijam in so bolj nagnjeni k deloholizmu, zato so najbolj ogroženi. (Pšeničny 2007: 47–81)

Na vrhu lestvice poklicev, ki so bolj izpostavljeni izgorevanju, so: umetniški in ustvarjalni poklici, arhitekti, strokovnjaki v medicini, delavci v poslovnih storitvah. Na dnu lestvice pa najdemo pravne strokovnjake, kadrovnike, uradnike in administrativne delavce. (Pšeničny 2008: 58–62) Izgorelost zelo ogroža tudi nezaposlene osebe, dijake in študente, na katere vse prepogosto pozabimo. (Pšeničny 2007: 47–81)

Na inštitutu za razvoj človeških virov je raziskava pokazala, da so študentje in menedžerji kazali enako močne znake izgorelosti. Zanimivo je dejstvo, da je raziskava poleg tega pokazala, da učitelji podpovprečno izgorevajo. (Pšeničny 2007d) Zamisliti se moramo nad tem, kakšna vzgoja in šolski sistem omogočata dijakom in študentom tako visoko stopnjo izgorevanja in zakaj se preventivno nič ne ukrepa.

Poglejmo drugo raziskovalno vprašanje, torej kakšna je razlika v dejavnikih izgorelosti glede na **spol**.

V raziskavi sem zajela šest moških in štiri ženske. Sledi nekaj podobnosti in razlik med njimi.

- Vzgoja moških – kdor je dobil doma brezpogojno izkušnjo ljubezni s strani staršev, nima tako velike potrebe po dokazovanju, se ne žene toliko za uspehom in je v sebi bolj umirjen. Kjer je bila vzgoja avtoritarna in je bil na primer eden izmed staršev odsoten, pa je veliko večja potreba po dokazovanju samega sebe in s tem večja možnost izgorelosti.
- Nekateri moški so doživeli izgorelost na področju službe, eden izmed njih pa je doživel še odnosno izgorelost, saj je bil kot oče samohranilec izredno obremenjen z vsem, poleg tega ni imel podpore s strani skupnosti.
- Nekaterim ženskam gospodinjenje doma daje dodatno energijo, kot na primer opisuje gospa E, saj se takrat počuti najbolj izpolnjeno. Njeno nasprotje je ženska D, ki omenja, da so jo gospodinjska opravila poleg skrbi za majhne otroke popolnoma izčrpala. Nekaterim ženskam torej dajeta gospodinjenje in delo doma dodatno energijo in zagon, ki deluje preventivno proti stresu in izgorevanju, druge pa v tem vidijo težave, ki jih še dodatno potegnejo v brezno izgorelosti, sploh če ne čutijo ob tem podpore s strani partnerja in družine.
- Intervjuvane ženske so bolj vpete v družinsko dogajanje in dinamiko kot moški, kar pomeni, da so lahko dovzetnejše za odnosno izgorevanje doma. Skrb za starejše družinske člane in majhne otroke je v večini primerov prepuščena ženskam.

Pšeničny in Perat (2006) menita, da lahko človek postopoma izgoreva zaradi enega ali več intenzivnih travmatičnih dogodkov, prav tako se stanje lahko poslabša ob manipulativnih življenjskih partnerjih, ko nam je prepuščena skrb za ostarelega člana družine ali bolnega otroka.

- Ženske povezuje ena rdeča nit, to je nezaupanje vase oziroma slaba samopodoba, ki na podlagi določenih odgovorov sega v primarno družino ter njen način vzgoje in pogojevanje ljubezni, pa tudi nasilja, tako psihičnega kot fizičnega.
- Ženske najdejo sprostitev v naravi, ustvarjanju, meditaciji, glasbi, hišnih ljubljenskih, nakupovanju, branju knjig, predvsem pa omenjajo pogovore s prijateljicami ob kavi. Moški večinoma omenjajo le šport in rekreacijo.
- Ženske so mogoče že po naravi bolj odprte in prej poiščejo pomoč zase, moški pa se še naprej izčrpavajo z delom, dokler jih telo ne opozori, da morajo nekaj spremeniti.

- Moški nekoliko bolj skrivajo čustva, so zaprti vase in ne komunicirajo na način, kot to počnejo ženske. Glede na literaturo lahko sklepam, da to izhaja iz vzgoje in nekih nepotrjenih pričakovanj družbe, da mora biti moški trden. Tudi moški so izjemno ranljivi in čustveni v svojem bistvu, zato bi jih morali spodbujati, da pokažejo svojo ranljivost in nežno moško plat.

Fengler (2007: 27–71) navaja, da med dejavnike izgorelosti lahko štejemo tudi določene obremenitve, ki se naberejo skozi čas, na primer samoobremenitev, težave v partnerstvu, težave v družini, obremenitve med strankami, med sodelavci ali s strani vodstva.

- Večinoma se zatekajo v delo in se vrednotijo prek tega, koliko so uspešni na delovnem mestu.
- Njihov način sprostitve se združuje v športu.
- Vsi štirje moški so doživeli izkušnjo izgorevanja zaradi službe in neakovostnih pogojev dela in odnosov v njej.

MOŠKI A je povedal, da je zaradi vloge očeta samohranilca v domači vasi doživel veliko slabih izkušenj, zdi se mu, da je k temu pripomogel tudi vpliv vere. Povedal je, da ga je prevara žene zlomila, da za otroka skrbi sam in da bi potreboval podporo pri gospodinjskih opravilih. Čustev ni izražal, zapiral se je vase, ni imel prijateljev, težave je pometal pod preprogo. Pomagal mu je hobi, in sicer padalstvo. Ob tem se je počutil nepremagljivega.

MOŠKI B je povedal, da je bil njegov oče glede vzgoje večino časa odsoten, da je večinsko podporo dobil z ženske strani družine, od sestre in mame. Čutil je, da v službi ni sprejet enakopravno z drugimi sodelavci, kljub svojemu znanju je čutil diskriminacijo, predvsem s strani moških sodelavcev. Meni, da se veliko pogovarjajo o temah, ki so popolnoma zgrešene, na primer o izidu nogometne tekme ipd., namesto da bi se posvetili delu. Pomagajo mu šport, tek in sprehodi v naravo, izleti v neznano.

MOŠKI C je svoje osebne probleme zanikal, zatekal se je v delo, popolnoma se je osamil od prijateljev, začel je kaditi, da bi bil bolj sproščen. Opisuje, kakšno sramoto in ponižanost je občutil, ko se je zlomil, saj je njegova identiteta uspešnega podjetnika padla v vodo. Ugotovil je, da ga je stres nadvladal in da ima do njega izjemno negativen odnos. Pove, da je občutja držal v sebi, in jih ni pokazal, ker ga je preveč bolelo. Pometel jih je pod preprogo in trpel v sebi, podzavestno, ter delal naprej, dokler ni doživel življenjske

prelomnice, ki mu je spremenila pogled na življenje. Pomagal mu je pogovor s prijatelji, ko je ozavestil svoje stanje.

MOŠKI D je povedal, da je doživel velik stres s strani nadrejenega vodje, ki ga je hotel izobčiti iz fakultete, ker mu njegova borbena narava ni bila povšeči in ker ni sledil navodilom. Meni, da ima vloga moškega profesorja še danes večjo veljavo in spoštovanje kot ženska. Pravi, da ga je v težkih trenutkih naprej gnal šport. Intervizijo v službi je doživel kot nadzor nad tem, kaj se dogaja, in ni bila v skladu z namenom. V njem je gorela borbena energija – meni, da kar te ne ubije, te okrepi.

ŽENSKA A je povedala, da je kot ženska na delovnem mestu doživela popolno razvrednotenje in ponižanost s strani strank, kar lahko povežem z nasiljem na delovnem mestu. Meni, da je vloga ženske natararice popolnoma drugačna od moškega natararja, sploh če gre za mlado in naivno dekle brez izkušenj. Pravi, da si je šele po nekaj bolečih izkušnjah okrepila svojo samozavest in se postavila zase, pa tudi rekla odločen ne, saj je pri tem delu to nujno. Pravi, da je zadovoljna, da ima doma podporo in ji ni treba kuhati še doma, sicer bi jo še to dodatno izčrpalo. Ima kar nekaj ciljev v skladu z družbenimi pričakovanji, v smislu hujšanja ipd. Veliko se je o tem pogovarjala s svojimi prijateljicami.

ŽENSKA B je povedala, da ima poleg službenih obveznosti tudi veliko skrbi z domačimi obveznostmi. Usklajevati mora tako službena kot gospodinjska opravila, saj je edini otrok v družini in je to breme padlo nanjo. Zdi se ji, da mama doma zelo pritiska nanjo. Čeprav skuša vse obveznosti opravljati čim bolj sproti, se ji zdi, da jo mama nekako nadzoruje in ji ne pusti biti samostojna, ji ne pusti odrasti – to deluje na njeno blokado ženskosti. Zdi se ji, da je preobremenjena, čeprav jo čaka čedalje več nalog – vzgojena je bila v smislu, da starejši kot si, več imaš nalog. V intervjuju je povedala, da časa za hobije nima, večinoma se sprošča prek gospodinjskih opravil.

ŽENSKA C je povedala, da sta jo starša naučila, da so pogovor, gibanje in ples pomembni za razbremenitev marsikatero težave, kar bo skozi vzgojo svojih otrok prenesla dalje. Izražanje čustev uvršča med pomembne preventivne ukrepe glede izgorelosti. V službi je čutila, da je šefinja ni sprejela, prav tako ne sodelavci, kar jo je notranje obremenjevalo. V službi torej ni imela dobrega odnosa s sodelavci, prav tako vloga zaposlenih ni bila jasno opredeljena, dodeljevalo se ji je vedno več nalog. Čutila je razlike med tistimi, ki so prišli v službo po zvezah, in tistimi, ki so si službo sami izborili. Za sabo ima kar nekaj razpadlih

partnerskih razmerij, za določene ji je še vedno zelo žal, prevzemajo jo občutki krivde, včasih se počuti manjvredno. Včasih ima tudi občutek, da družina nekoliko pritiska nanjo, češ da je dovolj stara za otroke. To jo psihično obremenjuje, sploh ker ima že veliko prijateljic družino. Primerjanje z drugimi je velik dejavnik izgorevanja.

ŽENSKA D kot mamica treh otrok čuti veliko stresa zaradi domačih obveznosti, predvsem zato, ker ji partner ne stoji 100-odstotno ob strani. Kot pravi, se ponoči večinoma zbujata ona, on pa spi. Naprej opisuje, da so jo kot žensko družinske obveznosti zelo izčrpale – od pospravljanja do kuhanja, pomivanja, pranja, za vse je sama. Partnerja je spoznala zelo zgodaj in je z njim zanosila, kasneje pa so nastopile težave v komunikaciji, ki so bile prisotne že v njeni primarni družini. Sama pravi, da se ji zdi, da smo ženske po naravi bolj občutljive, da se bolj obremenjujemo in s tem uničujemo. Moški pa se ji zdijo glede tega bolj pasivni. Zaključuje, da ima občutek, da ženske bolj izgorevamo zaradi odnosov, seveda tudi poleg službe, moški pa večinoma zato, ker ne izražajo čustev in se zatekajo v delo, kjer postopoma tudi njih ujame izgorevanje.

ŽENSKA E je povedala, da se ji zdi zanimivo je, da dobi več energije, ko je stanovanje pospravljeno, ko je vrt prekopan, ko je neka naloga doma opravljena. Takrat se počuti zadovoljno in prek gospodinjskih opravil dobi neko energijo, ki jo v službi na nek način izgubi. Doma je odraščala v revnih razmerah, možnosti za osebno rast skoraj ni bilo. Najbolj jo obremenjalo delo z računalnikom in papirologija, ki je ni navajena. Pri tem bi potrebovala dodatno podporo. Veliko energije ji pobere skrb za mamo, ki ima demenco in je odvisna od nje. Mož se z njo nič ne ukvarja, raje se odpravi v gozd ali vinograd. Ravno tako ji veliko energije pobere mož, saj komunikacija med njima ni ustrezna, včasih je celo nasilna. Zaradi takih odnosov se počuti nerazumljeno in ničvredno kot ženska. Odraščala je v razmerah, kjer moški več velja kot ženska, kjer mora ženska opraviti vsa gospodinjska opravila in biti složna moškemu. Zaradi takega manjvrednega načina obravnave žensk je večkrat v konfliktu s svojo mamo, ki ji to še vedno poudarja. Razumljeno se počuti v krogu sodelavk, ki so doživele podobno izkušnjo, tam dobi moč.

ŽENSKA F- Povedala je, da največ moči zase dobi v cerkvi, ker je bila vzgojena v krščanski veri. Zdi se ji, da kot ženska ponovno zaživi, ko pride iz nje. Ravno tako ji veliko energije da preživljanje v naravi. Omenila je, da jo je okolica zelo prizadela zaradi njenega videza kože, kar ji je seglo do srca. Zaradi tega se je počutila manjvredno in tudi celo manj

simpatično od preostalih sodelavk. Opazila je, da je veliko primerjanja eden z drugim in tekmovanja med mladimi, kamor se je ujela tudi sama. V težkih trenutkih jo najbolj pomiri podpora fanta in njegova ljubezen.

Poglejmo si še spremenljivko starost.

Starost intervjuvancev je v razponu 22–60 let. Osebe sem razporedila v naslednje starostne skupine:

Tri osebe, ki so mlajše od 31 let, so stare 22, 23 in 31 let.

- Opažam, da imajo te osebe manj izkušenj in so zaradi nepripravljenosti, ko jih doleti neka boleča situacija, bodisi odnosi doma, partnerski odnosi ali odnosi v službi, bolj občutljive in tako dovzetnejše za stres in izgorevanje.
- Vse tri osebe so občutile na lastni koži podcenjevanje na službenem področju, bodisi zaradi svoje mladosti ali narave dela, kjer niso dobile ustrezne podpore s strani vodstva ali sodelavcev. Zaradi neenakega odobravanja v primerjavi z ostalimi starejšimi in bolj izkušenimi kolegi ali strankami so se počutile nemočne in razvrednotene.
- Vse tri osebe so si podobne v tem, da še vedno gradijo na svoji samopodobi, predvsem mlajši intervjuvanki se nekako še nista čisto našli. Zdi se, da se vrednotita glede na delovni uspeh.
- Vse tri osebe imajo neko travmatično izkušnjo iz mlajših dni, doživele so tudi nasilje, bodisi psihično ali fizično, kar je oblikovalo njihovo osebnost.
- Vse tri osebe so doživele ogromno stresa na fakulteti, med izpitnim obdobjem, pa tudi v službi, kjer je potrebno stalno strokovno izpopolnjevanje, prav tako stres povzročata pisanje magistrske naloge in neka nepredvidena prihodnost, ki ni stabilna. Glede na intervjuje lahko sklepam, da so mladi ljudje podvrženi izgorevanju predvsem zato, ker ne vidijo varne prihodnosti, ker je zelo težko dobiti zaposlitev za nedoločen čas in ker ni več pravih trdnih in pristnih odnosov med prijatelji, temveč so ti odnosi večinoma virtualni, kar vodi v osamljenost in depresijo.

Štiri osebe, ki so srednje starosti, so stare 33, 35, 37 in 38 let.

- Vse štiri osebe so v službah izjemno obremenjene.

- Te osebe so ugotovile, da če si same ne bodo organizirale prostega časa in omislile hobijev in prijateljev, se bo njihovo življenje vrtelo le okoli službenih obveznosti. Nekatere osebe so to spoznale šele po adrenalnem zlomu.
- Vse štiri osebe so zapostavljale odnose z najbližjimi, ena izmed njih je večkrat zamenjala partnerje (na nek način se še išče in je nekoliko neodločna), druga se je popolnoma zaprla pred njimi (čustvena zaprtost pred moškimi zaradi travmatične izkušnje), tretja se je od vseh ljudi popolnoma izolirala in le še delala, zadnja pa je doživela izgorevanje zaradi preobremenjenosti doma, ker pri skrbi za majhne otroke in pri gospodinjskih opravilih ni imela podpore s strani moža.
- Vse osebe, ki so srednje starosti, povezuje tudi to, da so nekako izgubljene v tem svetu, se še iščejo, bodisi prek dela ali partnerskih odnosov. Zdi se mi, da so vse po vrsti prejele premalo podpore od bližnjih, ko bi to najbolj potrebovale. Zdi se mi, da nihče ni pravočasno zaznal njihovega stresa in stanja oziroma se ljudje o tem nočejo pogovarjati, raje se umaknejo ali pa skregajo, saj jim je ta tema nerazumljiva. Rekla bi, glede na prebrano literaturo, da je prvi korak, da si sam priznaš, da izgorevaš, in nato poiščeš vire moči, ki ti dajejo energijo, oziroma poiščeš strokovno pomoč. O tem se je najbolje pogovoriti z osebo, ki nam je blizu in nas razume, česar pa v omenjenih intervjujih nisem zaznala.

Osebe, ki so starejše, so tri in so stare 50, 51 in 60 let.

- Osebe se povezujejo v dejavnikih, kot so čedalje več stresa na delovnem mestu, prevelike zahteve dela glede na starost in izobrazbo posameznika.
- Vse tri osebe opisujejo svojo nemoč glede načina vodenja podjetij, saj so skozi leta doživele ogromno neprijetnih situacij, ob katerih so se počutile popolnoma brez moči in razvrednotene.
- Izkušnje in življenje so jih pripeljali do tega, da so danes bolj samozavestne in se znajo postaviti zase ter reči ne negativnim vplivom.
- Glede na odgovore sklepam, da se starejši ljudje med sabo bolj družijo od mlajših, manj uporabljajo internet in se raje pogovorijo v živo, kar pomeni bolj osebni in pristen odnos, ki deluje kot dobro sredstvo proti izgorevanju.
- Starejši doživljajo življenjsko prelomnico, kot je ločitev, kot tabu temo in kot izjemno sramoto, medtem ko mladi brez posebnih predsodkov zamenjajo več partnerjev in gredo lažje naprej – pustijo to za seboj.

- Vse starejše osebe se mi zdijo bolj družinske, saj je skrb za otroke, družino in gospodinjstvo prepuščena v glavnem njim.
- Vse starejše osebe so imele tradicionalno vzgojo, v smislu avtoritarnega očeta, treba je bilo delati na kmetiji, velik vpliv pa je imela tudi krščanska vera, kar oblikuje posameznikovo osebnost.
- 60-letnik je povedal, da danes otroci vse predolgo ostajajo v domačem gnezdu. Vse življenjske prelomnice so se spremenile in vse se je premaknilo za vsaj deset let naprej – tako mladi odlašajo z družino, skupnim življenjem, če si ga sploh želijo. Nekako se mu zdi, da je med mladimi premalo odgovornosti in nobene samostojnosti.
- 51-letna intervjuvanka je povedala, da je skozi leta ter zaradi težkih preizkušenj iz otroštva in mladih dni pridobila več samozavesti, zaradi napornega partnerstva pa je izgubila tudi strah pred novimi izzivi v službi ali v komunikaciji s prijatelji.

5.2 Medsebojna primerjava med spolom, delovnim mestom in starostjo

Primerjala bom rezultate intervjuvancev glede na spol, delovno mesto in starost ter ugotavljala pomembne razlike ali podobnosti.

Na eni strani imam žensko, ki je stara 22 let in je najmlajša ter brezposelna. Doma ji ni treba kuhati, pospravljati, saj za to skrbi njena mama. Največjo skrb ji povzroča iskanje zaposlitve, pa tudi iskanje same sebe, a na srečo ima doma družino, ki ji stoji ob strani. Njeno tveganje za izgorelost ni tako visoko, saj so dejavniki v primerjavi z mamico treh otrok bolj blagi.

Na drugi strani imam osebo, ki je stara 37 let in je mamica treh otrok. Doma mora poskrbeti za vsa gospodinjstva opravila. Med intervjujem je povedala, da si včasih želi, da bi zbolela, da bi se lahko v bolnišnici vsaj malo naspala, poleg tega ji partner ne nudi dovolj čustvene podpore.

Na eni strani imam žensko, ki je stara 23 let in je po poklicu natararica. Na drugi strani pa imam žensko, ki je stara 51 let in odpira novo podjetje. Obe sta mi povedali, da morata doma kuhati in skrbeti za gospodinjstva opravila, a razlika med njima je v tem, da mlajšo osebo to zelo obremenjuje in ji jemlje energijo, starejšo pa to navda z dodatno energijo in ji pomaga pri sprostitvi misli. Opazila sem, da natararici ljudje jemljejo energijo in se boljše

počuti, ko komunicira prek spleta, starejši ženski pa delo z ljudmi prinaša dodatno moč, medtem ko ji jo jemlje delo z računalniki.

Primerjam lahko tudi dejavnike izgorevanja pri moškem, ki ima 31 let in je svetovalec v tujini, kar zagotovo še dodatno spremeni okoliščine, saj živi v vele mestu. Poleg tega je samski. Na drugi strani pa imam moškega, ki ima 50 let in je zaposlen v proizvodnji ter je oče samohranilec dveh otrok. Mlajši je povedal, da ga mnenje okolice ne zanima, prav tako se ljudje ne ukvarjajo drug z drugim, kot je to običajno na vasi, saj sledi svojim ciljem in jim je predan, prav tako si vsak dan poišče način razbremenitve, kot je na primer šport. Starejši moški pa je povedal, da ima zaradi ločitve občutek, da ga okolica ne sprejema in da ga ostali moški na vasi dojemajo kot šibkega, zaradi česar se počuti slabo, prav tako nanj vpliva vera. Obremenjuje ga to, da je za vsa opravila v hiši sam, zato si komaj poišče čas zase, da se malo razbremeni. Zdi se, da ima slab občutek, ko kaj naredi zase, česar pri mlajšem moškem nisem opazila.

Na eni strani imam moškega, ki ima 50 let in je zaposlen v proizvodnji, na drugi strani pa žensko, ki ima 37 let in je po poklicu tajnica. Oba sta starša majhnih otrok in oba nimata ustrezne podpore s strani bližnjih. Oba zaradi tega trpita in sta preobremenjena, ampak ženska pravi, da se o tem pogovori s prijateljicami in da si je že poiskala strokovno pomoč za delo na sebi, moški pa si tega ne upa izraziti, saj je bil vzgojen tako, da moški ne smejo toliko izražati čustev. Svoje težave rešuje s športom, torej telesno, ne toliko prek komunikacije kot ženska.

Če pogledamo vseh deset intervjujev, se ne glede na spremenljivke zagotovo izkaže, da je največji dejavnik, ki preventivno pomaga proti izgorevanju, dober odnos s sodelavci in nadrejenimi v službi, ki mora biti v povezavi z dobrim odnosom s partnerjem, družino in prijatelji.

6 SKLEPI

Na podlagi raziskave in primerjave z literaturo lahko izpeljem sklepe, predstavljene v nadaljevanju.

Spol se je pokazal kot dejavnik izgorevanja, ki vpliva na naslednji način: ženske bolj izražajo svoja čustva kot moški, so bolj vpete v družinsko dogajanje in skrb za šibkejše posameznike v družini je največkrat prepuščena njim, zato večinoma izgorevajo zaradi odnosov doma. Moški se izčrpavajo z delom, zato so dovzetnejši za izgorevanje na delovnem mestu. Smisel vidijo predvsem v športu in delu, ko dosežejo nek cilj. Ženske povezuje nezaupanje vase oziroma slaba samopodoba, moške pa pogojevana ljubezen v otroštvu in odsotnost očeta pri vzgoji.

Starost se je pokazala kot dejavnik izgorevanja, ki vpliva takole: mlajši več časa komunicirajo virtualno kot osebno, kar je v nasprotju s starejšimi posamezniki. Starejši posamezniki so večinoma preobremenjeni zaradi služb in imajo premalo podpore s strani bližnjih. Starejše osebe povezujejo prevelike zahteve dela glede na starost in izobrazbo. Starejše osebe so bolj družinske, večinoma so imele avtoritarno vzgojo, velik vpliv na oblikovanje njihovih osebnosti je imela tudi krščanska vera. Posamezniki srednje generacije pa so obremenjeni tako z izobraževanjem kot s službo in vzgojo otrok, zato sklepam, da so najdovzetnejši za izgorevanje.

Status se je izkazal kot nepomemben dejavnik izgorevanja, saj so brezposelni prav tako obremenjeni kot zaposleni, s tem da zaposleni bolj izgorevanjo zaradi odnosov v službi, nezaposleni pa zaradi odnosov doma oziroma partnerskih odnosov.

Poklic se je izkazal kot dejavnik, ki najbolj vpliva na izgorevanje, največja varovalna dejavnika pa sta zadovoljstvo na delovnem mestu ter dobri in pristni odnosi med sodelavci, pa tudi enakopravno vključevanje v naloge, spoštovanje vseh članov, kakovostna komunikacija in organizacija dela ter ustrezna supervizija.

Opazam, da so uspešnejši ljudje med bolj izgorelimi. Ti opisujejo, da so ob tem doživeli velika življenjska razočaranja, čustva sramote, jeze, žalosti, zmedenosti, praznine,

otopelost, nemoči in vprašanja o smislu življenja. Po tej izkušnji izgorevanja se je njihov sistem vrednot popolnoma spremenil.

Opažam, da so ljudje, ki so doživeli izgorelost globlje, bolj sočutni, bolj čustveno inteligentni, imajo več znanja o tem, kaj izgorevanje in depresija pomenita, predlagajo več kreativnih rešitev za pomoč pri izgorevanju in delajo na sebi vsak dan.

Opazila sem, da je v podjetjih prioriteta dobiček ter ne človek in odnosi, kar se mi zdi žalostno in nečloveško.

Ključna razloga za izgorevanje sta predvsem slaba komunikacija v odnosih, bodisi doma ali v službi, in prav tako slaba organizacija dela in prostega časa.

7 PREDLOGI

Po zaključku raziskave in pregledu rezultatov sem oblikovala nekaj predlogov, ki bi lahko pripomogli k izboljšanju problematike izgorelosti.

Ugotovila sem, da bi lahko bili bolj pozorni na to, da bi moški bolj izražali svoja čustva. Glede na raziskavo lahko sklepam, da sta za skrivanje čustev kriva način vzgoje in vpliv okolja, v katerem so moški živeli. Zaradi skrivanja določenih čustev lahko to pripelje do stanja izgorevanja ali zatekanja v delo. Pri tem lahko veliko pomagajo komunikacija z osebo, ki ji zaupamo, branje strokovne literature s trga področja, udeležba na delavnicah in predavanjih, predvsem pa vsakodnevno delo na sebi in posvetovanje s strokovnjakom.

Zdi se mi, da bi lahko bili mlajši strpnejši do starejših posameznikov, ki se težje soočajo s hitrim tempom tega sveta. Med seboj bi se lahko več pogovarjali in se tako eden od drugega marsikaj naučili. Opazila sem, da je veliko nerazumevanja in nespoštovanja starejših ljudi na eni strani in podcenjevanja mlajših ljudi na drugi strani. Medgeneracijsko sodelovanje bi razbremenilo stres pri več generacijah ter bi pripomoglo k boljši medsebojni komunikaciji in soustvarjanju.

Po izkušnji izgorevanja se je vsem intervjuvancem spremenil sistem vrednot – delo je postalo manj pomembno, v ospredje je prišla skrb zase. Izgorevanje je zato po mojem mnenju lahko priložnost za nove začetke in nove priložnosti, ki se jih sicer ne bi lotili. Zdi se mi, da ljudje, ki izgorevajo, neprestano nekam hitijo in si ne znajo vzeti časa za stvari, ki polnijo njihovo dušo. Pozabljamo biti tukaj in zdaj ter se sprosti nagrajevati. Naša odločitev je, kaj si želimo v tem trenutku.

Glede na rezultate intervjujev sklepam, da je problem izgorevanja v tem, da ljudje preveč dajemo, na primer zaradi skrbi osebe doma, ker želimo dokončati zahteven študij, ker se želimo dokazati šefu v službi, zaradi nekakovostnega odnosa s partnerjem itd. Pravzaprav v osnovi več dajemo kot prejmemo nazaj. Na žalost nas o izgorelosti nihče v šoli nič ne nauči in prav tako nas nihče ne nauči, da moramo poskrbeti zase.

Težko je reči, koliko časa se zdravi izgorelost, saj jo vsak posameznik doživlja po svoje. Vsak izmed intervjuvanih je v različni fazi izgorelosti, a so si na nek način podobni, ker so

pozabili nase in se oddaljili od vsega. Obstaja veliko vrst terapij in strokovnjakov za pomoč ter načinov pomoči za samopomoč.

Zagotovo je pomembno, da celostno pristopimo k sindromu izgorevanja, na primer s pravilno prehrano, športnimi aktivnostmi, pogovorom s pozitivno osebo, meditacijo, psihoterapijo ipd. Vprašati se moramo, ali smo perfekcionisti, ali si znamo postaviti meje, ali znamo poslušati svoje telo. Raziskovati moramo, kaj nas onesrečuje, kaj lahko spremenimo, na primer v komunikaciji, odnosih, tako doma ali v službi. Vprašati se moramo, kje bi se želeli izražati, pa si ne upamo. Poiskati je treba nove stvari, nove izzive.

Mislim, da si je predvsem treba dovoliti občutiti negativne občutke, na primer tesnobo, strah, negotovost. Čudovito je, da ostajamo odprti do sprememb in si dovolimo nove možnosti v življenju, ne glede na izobrazbo, starost, spol. Pravzaprav je prav prilagodljivost na spremembe ena izmed tistih modrosti, ki ljudem preventivno pomaga na področju izgorevanja.

8 UPORABLJENA LITERATURA

Ahola, K., Hakanen, J. (2007), Job strain, burnout and depressive symptoms: A prospective study among dentists. V: *Journal of Affective Disorders*, 104 (1): 103-110. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2007.03.004> (14. 7. 2015).

Asatryan, K. (2015), 5 signs that you have relationship burnout. Dostopno na: <https://www.psychologytoday.com/blog/the-art-closeness/201508/5-signs-you-have-relationship-burnout> (5. 1. 2017)

Bakker, A. B. in Dermerouti, E. (2007), The job Demands Rescudurces Model: Stage of the art. V: *Journual of Managerial Psychology*, 22 (3), 319-328.

Bandura, A. (1989), Human agency in social cognitive theory. V: *American Psychologist*, 44 (9): 1175-1184. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.44.9.1175> (16. 7. 2015).

Bartholomew, K., Horowitz, L. M. (1991), Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. V: *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(2): 226-244. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.61.2.226> (19. 7. 2015).

Bele, S., Konye, D., Majerle, M. (2009), Optimizem, samoučinkovitost in samopodoba: Zakaj nekateri dijaki pričakujejo večji akademski uspeh kot drugi? V: *Horizont of Psychology*, 18 (2): 91-108.

Bilban, M., Pšeničny, A. (2007), Izgorelost. V: *Delo in varnost*, 52 (1), 22-29. Dostopno na: <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostZVD1.pdf> (10. 6. 2015).

Bližina – Družinski inštitut (2016). Dostopno na: http://www.blizina.si/izgorelost_preobremenjenost.html (8. 12. 2016).

Boyraz, G., & Waits, J. B. (2015). Reciprocal associations among self-focused attention, self-acceptance, and empathy. Dostopno na:

<https://www.psychologytoday.com/blog/fulfillment-any-age/201604/10-ways-learn-yourself-better> (5. 1. 2017).

Bradberry, T. (2016). Habits of highly emotionally intelligent people. Dostopno na: <https://www.linkedin.com/pulse/habits-highly-emotionally-intelligent-people-dr-travis-bradberry>. (5. 1. 2017).

Branden, N. (1994), *Six Pillars of Self-Esteem*. Bantam Books.

Burisch, M. (1993), In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. V: *Professional burnout: recent developments in theory and research*: Taylor & Francis, (75 -93).

Carver, C. S., Scheier, M. F. (2000), *Optimism, pessimism, and self-regulation*. V E. C.

Cherniss, C. (1980), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage.

Cherniss, C. (1982), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.

Cherniss, C. (1993), Role of professional self – efficacy in the etiology and amelioration of burnout. V: *Professional burnout: recent developments in theory and research*: Taylor & Francis, (135-149).

Cooper, C., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P. (2001), *Organizational stress: a review and critique of the theory, research and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452231235> (17. 6. 2015).

Čačinovič - Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine: Prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Čebašek Travnik, Z. (2002), Izgorelost kot posledica poklicne preobremenjenosti. V: *Zdravstveno varstvo*, 41 (3-6): 182-186.

Černelič Bizjak, M. (2008), Zadovoljstvo z delom, zdravje in zadovoljstvo z življenjem. V: *Zdravstveni vestnik*, 47 (4), 199–207.

Černigoj Sadar, N. (2002), Stres na delovnem mestu. V: *Teorija in praksa* 1 (39), 81-102.

Denise Linn – What is Soul Coaching? Dostopno na:

<http://www.deniselinn.com/What-Is-Soul-Coaching.htm>. (20. 1. 2017)

Delta Life coaching akademija. Dostopno na: <http://www.deltacoach.net/kaj-je-life-coaching.html>. (20.1.2017).

Einsiedler, S. (2015), *Moja samopodoba je moja odločitev*. Narodna in univerzitetna knjižnica: Ljubljana.

Erikson, H. E. (1966), *Identitet und Lebenszyklus*. Frankfurt am Main: Surkam Verlag.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002). Dostopno na:

<http://osha.europa.eu/fop/slovenia/en/et2002/facts23.pdf> (20. 12. 2016).

Faragher E, Cass M, Cooper C. (2005), The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. V: *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62 (2): 105–112.

Findeisen, D. (2005). *Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti* (1.del). Andragoška spoznanja, 11 (2), 37-51.

Fengler J. (2007), *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Založba Temza.

Findeisen, D. (2005), Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje: osebni izobraževalni modeli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti. V: *Andragoška spoznanja* (1. del), 11 (2): 37-51.

Fredrickson, B. (2009), *Positivity*. New York: Crown Publishers.

Freudenberger, H. J., North, G. (1985), *Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It, and How to Prevent It* (1st edition). New York: Doubleday.

Freudenberger, H. J., Richelson, G. (1980), *Burnout: The High Cost of High Achievement*. New York: Anchor Press.

Gil-Monte, P. R. (2008), Magnitude of relationship between burnout and absenteeism: a preliminary study. V: *Psychological Reports*, 102 (2): 465–468. Dostopno na: <http://www.amsciepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.102.2.465-468> (8. 7. 2015).

Gil-Monte, P. R. (2011), The Influence of Guilt on the Relationship Between Burnout and Depression. V: *European Psychologist*, 17 (3): 231–236. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.1027/1016-9040/a000096> (8. 7. 2015).

Gold, Y., Roth, R. A. (1993), *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout*. Washington: The Falmer Press.

Goleman, D. (2001), *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Gorkin, M. (2008), The four stages of burnout. Dostopno na: <http://www.stressdoc.com> (9. 12. 2016)

Hallsten, L., Josephson, M., Torgen, M. (2005), Performance-based self-esteem. A driving force in burnout process and its assessment. V: *Arbete och Halsa*, 4: 32. Dostopno na: <http://hdl.handle.net/2077/4355> (19. 7. 2015).

Heller R., Hindle T. (2001), *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Holmes, T., Rahe R. (1967), Ocenjevalna lestvica socialnega prilagajanja. V: *Revija za psihosomatske raziskave*, 1 (2): 213-218.

Homrados Mendieta, I., Cosano Rivas, F. (2013), Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. V: *International Social Work* 56 (2), 228 – 246.

Humpreys, T. (2002), *Otrok in samozavest: kako doseči in utrditi samospoštovanje že v mladih letih*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.

Inštitut za psihosintezo Maribor – Temelji samospoštovanja (2016). Dostopno na: www.institut-ips.com (1. 12. 2016).

- Inštitut za razvoj človeških virov (2005). Dostopno na:
<http://www.burnout.si/sl/izgorelost/v-podjetju/32-razsirjenost-izgorelosti.html> (22. 7. 2015).
- Izgorelost. Dostopno na: <https://www.youtube.com/watch?v=Rd2yxe-v8CU> (25.1.2017)
- Izgorelost, velik problem sodobnega sveta. Dostopno na:
<https://www.youtube.com/watch?v=BmgfLpCJkn0>. (20. 1. 2017)
- James, W. (1890), *Principles of psychology*. New York: Holt.
- Job Burnout: Can it be a Gift? (2016). Dostopno na: <http://www.jodymichael.com/job-burnout-can-it-be-a-gift> (5. 1. 2017).
- Jurančič Šribar, L., Pšeničny, A. (2006). *Nasilje vsakdanjega življenja*. Andragoška spoznanja, 12, (4). Pridobljeno na:
http://www.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=8&SubMenu_ID=21&id_NZ=51 (22. 5. 2017)
- Kahn R. (1978), Job burnout: Prevention and remedies. V: *Public welfare*, 36 (2): 3-61.
- Kernis, M. H. (2003), Toward a conceptualization of Optimal self-esteem. V: *Psychological Inquiry* (14), 1-26.
- Kobal, D. (2000), *Temeljni vidiki samopodobe [Basic aspect of self-concept]*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Kobal Grum, D. (2003), *Bivanje samopodobe*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Kobasa, C.S. (1985), Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. V: *Stress and coping: An anthology* (174-188).
- Kopušar, S. (2010), Odvisni, obsedeni in zgarani. Dostopno na:
<http://www.delo.si/druzba/zdravje/odvisni-obsedeni-in-zgarani.html> (20. 6. 2015).
- Kovač, J., Krečič Javornik, M. (2014), Poklicna izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih v osnovni šoli. V: *Revija za elementarno izobraževanje*, 7 (3/4): 89-104.

- Kranjc, A. (2014), *Spoznaj sebe in druge. Človek kot družbeno bitje in medosebni odnosi*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Kristančič A., Ostrman A. (1998), *Osnove in elementi svetovalne komunikacije*. Ljubljana: AA Inserco.
- Kristančič, A. (1995), *Svetovanje in Komunikacija*. Ljubljana: AA Inserco.
- Kristančič, A. (2007), *Svoboda izbire – moj prosti čas*. Ljubljana : AA Inserco.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Barton-Bellessa, S. M., Jiang, S. (2012), Examining the Relationship Between Supervisor and Management Trust and Job Burnout Among Correctional Staff'. V: *Sage Journals*, 39 (7): 938–957. Dostopno na: <http://cjb.sagepub.com/content/39/7/938.short> (21. 6. 2015).
- Lamovec, T., (1998), *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002), Social work, stress and burnout: A review. V: *Journal of Mental Health*, 11 (3): 255–265.
- Malach-Pines, A. (2004), Adult attachment styles and their relationship to burnout: a preliminary, cross-cultural investigation. V: *Work & Stress*, 18 (1): 66–80. Dostopno na: <http://dx.doi.org/10.1080/02678370310001645025> (7. 6. 2015).
- Maslach, C., Leiter, M. P. (2000), *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaeufeli, W.B., Leiter, M. P. (2001), Job burnout. V: *Annual Review of Psychology*, 52, 397 – 422.
- Maslach, C., Schaufeli, Wilmar B., (1993), Historical and conceptual development of burnout. V: *Professional burnout: recent developments in theory and research*: Taylor & Francis, (1-16).
- Maslach, C., Zimbardo, P. G. (2003), *Burnout: The Cost of Caring*. Cambridge; MA: Malor Books.

- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Skripta. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Middleton, K. (2014), *Stres : kako se ga znebimo*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Mikuž Kos, A. (1993), *Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev pri delu z ljudmi, Prikaz spoznanj in pogledov*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Milivojević , Z. (2008), *Emocije. Razumevanje čustev v psihoterapiji*. Novi Sad: Psihopolis institut.
- Milošević Arnold, V., Vodeb - Bonač, M., Erzar, D., Možina, M. (1999), *Supervizija - znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- Moody MDs (2003). Dostopno na:
<https://www.psychologytoday.com/articles/200307/moody-mds> (5. 1. 2017)
- Musek, J. (2015), *Osebnost, vrednote in psihično blagostanje*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Musek, J (2005), *Predmet, metode in področja psihologije*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, oddelek za psihologijo.
- Musek, J. (2005), *Psihološke in kognitivne študije osebnosti*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Musek, J. (1997), *Znanstvena podoba osebnosti*. Ljubljana: EDUCY.
- Musek, J., Pečjak, V. (1996), *Psihologija [Psychology]*. Ljubljana: Educy.
- Musek, J. (2014) *Psihološki temelji družbe prihodnosti*. Narodna in univerzitetna knjižnica: Ljubljana.
- Novak, B. (2010), Nekateri vidiki razvijanja komunikacijskih odnosov v edukaciji. V: *Anthropos* 3-4: 219-220.

Noworol, C., Zarczynski, Z., Fafrowicz, M., Marek, T. (1993), Impact of professional burnout on creativity and innovation. V: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* , 163-175. Washington, DC: Taylor & Francis.

Nusdorfer, J. (2006), *Izobraževanje za preprečevanje poklicne izgorelosti*. Ljubljana: Filozofska Fakulteta (diplomsko delo).

Offer, D., Ostrov, E., Howard, K.I. (1984), *Patterns of adolescent self – image*. San Francisco: Jossey- Bass.

Pajk, M. (2015). *Prisotnost sindroma izgorelosti med strokovnimi delavci na centrih za socialno delo dolenske regije*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Palmer, S., Cooper, C. in Thomas, K. (2001). *Model of organisational stress for use within an occupational health education / promotion or wellbeing programme – A short communication*. Health Educational Journal, 60 (4), 378-380.

Payne, S. (2002), *Psihologija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Educy.

Perat, M., Pšeničny, A. (2006). *Preprečevanje in odpravljanje posledic adrenalne izgorelosti*. Viva,(5).Dostopno na:
http://www.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=8&SubMenu_ID=21&id_NZ=61 (10. 6. 2017)

Pines, Alaya M. (1993), Burnout: an existencial perspective. V: *Professional burnout: recent developments in theory and research*, (33-51). Washington, DC: Taylor & Francis.

Powell, T. (1997), *Free Yourself From Harmful Stress*. New York: Dk adult.

Psihoterapija MR – Razlika med psihiatrom in psihoterapevtom. Dostopno na:
<http://www.psihoterapija-mr.si/razlika-med-psihiatrom-psihologom-in-psihoterapevtom.html> . (20.1.2017)

Pšeničny, A. (2006), *Adrenalinska izgorelost – adrenalinski burnout..* Dostopno na:
[http://www.burnout.si/datoteke/fckupl/file/PUBLIKACIJE/AdrenalanIzgorelostViva\(1\).pdf](http://www.burnout.si/datoteke/fckupl/file/PUBLIKACIJE/AdrenalanIzgorelostViva(1).pdf) (13. 7. 2015).

Pšeničny, A. (2007a). *Razvoj Vprašalnika sindroma adrenalne izgorelosti (SAI) in preverjanje izhodišča Recipročnega modela izgorelosti*. Psihološka obzorja, 16 (2), 47-81.

Pšeničny, A. (2008). *Slovenija, dežela izgorevanja*. Dostopno na:

http://www.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=8&SubMenu_ID=21&id_NZ=131

(10. 6. 2017)

Pšeničny, A. (2008a), Prepoznavanje in preprečevanje izgorevanja. V: *Didakta*, 1-9.

Dostopno na:

<http://www.burnout.si/datoteke/fckupl/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostDidakta.pdf> (16. 7. 2015).

Pšeničny, A. (2008b), Rezultati vseslovenske raziskave o izgorelosti in recipročni model izgorelosti. Dostopno na:

<http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/RMIGlobalnaVarnost%281%29.pdf> (16. 7. 2015).

Pšeničny, A. (2010), *Recipročni model izgorelosti: povezava med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki nastanka izgorelosti*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (doktorska disertacija).

Pšeničny, A. (2006), Recipročni model izgorelosti; prikaz povezave med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. V: *Psihološka obzorja*, 15 (3): 19-36.

Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*.

Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

Razboršek, V. (2000), *Depresije. Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

Rebula, A. (2007), *Blagor ženskam*. Trst: Založništvo tržaškega tiska.

Rebula, A. (2010), *Globine, ki so nas rodile*. Ljubljana: Celjska Mohorjeva družba.

Rosenberg, M. (1965), *Society and the adolescent self-image*. NJ: Princeton University Press.

- Rozman, S. (2016). 8 navad zelo uspešnih ljudi. Dostopno na: <http://motivacijaincoaching.net/8-navad-zelo-uspenih-ljudi/>. (5. 1. 2017)
- Salecl, R. (2015). Obsedenost z učinkovitostjo. Dostopno na: <http://www.delo.si/sobotna/obsedenost-z-ucinkovitostjo.html>. (6. 1. 2017)
- Satir, V. (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Schmiedel, V. (2011), *Izgorelost burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.
- Seiwert Lothar, J. (2009), *Hiti počasi: kako obvladovati čas in ponovno vzpostaviti ravnotežje v življenju*. Ljubljana: NUK.
- Sekcija NLP coachev Slovenije. Dostopno na: <http://www.nlpcoach.si/>. (20. 1. 2017)
- Selič, P. (1999). Psihologija bolezni našega časa. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Selig, M. (2012). *Do you need self- esteem to change a habit?* Dostopno na: <https://www.psychologytoday.com/blog/changepower/201205/do-you-need-self-esteem-change-habit> (5. 1. 2017)
- Severe, S. (2000) *Ljubezen ni dovolj*. Ljubljana: Narodna univerzitetna knjižnica.
- Shavelson, R.J., Bolus, R. (1982), Self-concept: The interplay of theory and methods. *Journal of Educational Psychology*, 74 (1): 3-17.
- Sindrom adrenalne izgorelosti (SAI) in Recipročni model sindroma izgorelosti (2006). Dostopno na: <http://burnout.si/index.php?n=SubMenu& ID=8&SubMenu ID=22&id NZ=90>. (17. 12. 2016)
- Slivar, B. (2001), The syndrome of burnout, self-image, and anxiety with grammar school students. V: *Horizons of Psychology*, 10 (2): 21-32.

Stres, depresija, izgorelost – kako se spopasti z njimi? Dostopno na:
http://www.zvd.si/media/medialibrary/2016/12/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_06_2015_Stres_depresija_izgorelost.pdf. (24. 1. 2017)

Svet je lep - Samospoštovanje, samopodoba in samozavest (2010). Dostopno na:
<http://www.svet-je-lep.com/zdrav-duh-v-zdravem-telesu/duhovnost-in-dusevnost/samospostovanje-samopodoba-samozavest/> (1. 12. 2016).

Šola čustvene inteligence. Dostopno na:
https://www.youtube.com/watch?v=smr_uAOOwDs. (20. 1. 2017)

Šugman Bohinc, L. (2014 -2015). Psihosocialna pomoč z umetnostjo. Slajdi

Šugman Bohinc, L. (1997), Epistemologija socialnega dela. *Socialno delo* 36 (4): 289 – 308.

Šugman Bohinc, L. (2011): Sinergetika soustvarjanja podpore in pomoči. V: *Izvirni delovni projekt pomoči. Zbirka Učenci z učnimi težavami*, 36-39. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2015 - 2016): Dialoška praksa v socialnem delu z družino. Študijsko gradivo - slajdi za 2. stopnjo (magistrskega) študija Socialno delo z družino. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Syndrome of emotional burnout. Dostopno na: http://www.mh-center.org/res/bulletin_burnout_kz_en.pdf. (24. 1. 2017)

Tabaj, A., Pastirk, S., Petrovič, A., Masten, A. (Et. al.), 2010. *Stres pri delu, zadovoljstvo z delom, izgorelost in strategije spoprijemanja s stresom delavcev na področju zaposlitvene rehabilitacije*. Univerzitetni rehabilitacijski inštitut: Ljubljana.

Temeljotov Salaj, A., Snežič, K., Pungartnik, M. (2012), Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. V: *Socialna pedagogika*, (16) 1.

Udovič – Vranič, L. (2010). *Pustolovščina osebne preobrazbe: Priročnik za odrasle, ki želijo rasti*. Ljubljana: Zbirka Terapevt.

Van Heugten, K. (2011), *Social work under pressure: How to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. Great Britain: British Library Cataloguing in Publication Data.

Watkins, C. E. (1983), Burnout and counseling practice: Some potential professional and personal hazards of becoming a counselor. V: *Personnel & Guidance Journal*, 61 (5): 304-305.

Wharam, J. (2012) *Čustvena inteligenca. Potovanje v središče samega sebe*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Youngs, B. (2000), *Šest temeljnih prvin samopodobe. Kako jih razvijamo pri otrocih in učencih*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Zastrow, C. (1984), Understanding and preventing burnout. V: *British Journal of Social Work*, 14 (2): 141-155.

Zastrow, C. (1992), *The practice of Social Work*. Belmont, Cal.: Wadsworth Publishing Company.

Za zdravje in varnost pri delu (2008). Dostopno na:
www.primorska.info/.../4938160c_001_zdravje_delavcev_zr_nova_goricacili_za_delo_2008.pdf (16. 12. 2016)

Zdovc, A. (1998), Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. V: *Socialno delo*, 37, 3-5: 319-327.

ZRSZ - Socialni delavec. Dostopno na:
http://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=824. (20. 1. 2017)

Zupančič, M. (1993), Razvojne naloge mladostnika in institucionalno izobraževanje. V: *Psihološka obzorja*, 2 (3-4): 207 -213.

Zupančič, M. (2004), Opredelitev razvojnega obdobja in razvojne naloge v mladostništvu. V: *Razvojna psihologija* (511 - 524).

Žižek, S. (1983), *Gospodstvo, vzgoja, analiza. Zbornik tekstov Lacanove šole psihoanalize*. DDU Univerzum: Ljubljana.

Žvan, V. (1999), Razpoloženske (afektivne) motnje. V: Tomori, M., Ziherl, S. (1999). *Psihiatrija* (207-227). Ljubljana: Litterapicta: Medicinska fakulteta.

9 PRILOGE

9.1 Intervjuji o izgorevanju različnih posameznikov

31-letni moški, ki dela na projektih v tujini

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Opažam, da se počutim izčrpanega, ko ne spim dovolj, ko ne jem kvalitetno hrano in ko zanemarim športne aktivnosti. Med zunanjimi dejavniki bi tudi izpostavil opravljanje službenih aktivnosti izven delovnega časa, npr. med vikendi. Posledično, mi to vzame čas ki bi ga moral nameniti zase, za počitek in regeneracijo telesa on uma. Pomembni dejavniki, ki povzročajo izčrpanost in vodijo v depresijo so medsebojni odnosi. Tu bi izpostavil tako osebne kot profesionalne odnose. Osebnost vsi poznamo bolečino, ki nastane v nas, ko se razidemo z ljubljeno osebo. Če to obdobje traja dalj časa, lahko pripelje do depresije in fizične izčrpanosti. Profesionalni odnosi, npr. s sodelavci in managerji, imajo tudi zelo velik vpliv na moje počutje. Na tem področju sem videl in izkusil že marsikaj. Velikokrat se prispevek k podjetju ne ocenjuje glede na učinkovitost in znanje zaposlenega, temveč glede na priljubljenost in poznanstva.«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd.) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Moje mnenje je, da je stres predvsem posledica slabih odnosov. Posebej bi poudaril odnose na delu. Slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi so glavni vzrok stresa na delovnem mestu in so eden glavnih dejavnikov, ki vodijo v izgorelost. Pomembno vprašanje, ki si ga moramo na tem mestu zastaviti je »Zakaj opravljamo delo?« Poleg denarja, ki je pomemben razlog, so tu po mojem mnenju osebna rast, grajenje kariere in pozitiven prispevek družbi. Delo je lahko dobro plačano, nas veseli in prispeva k naši osebni rasti in karieri, ampak, če imamo slabe odnose z nadrejenimi in sodelavci, to vse skupaj izgubi smisel. Opažam, da je še posebej stresno, če se bojimo izgubiti zaposlitev, npr. ko mislimo, da ne bomo dobili več takšne priljubljenosti. Ko se to zgodi, smo tako rekoč ujeti na delovnem mestu s slabimi odnosi. Če to traja nekaj časa, lahko hitro pripelje do izgorelosti. Moja izkušnja je, da v kolikor me delo veseli in v njem vladajo pristni odnosi, potem mi ni težko opraviti dodatne službene obveznosti, npr. 60h tedensko. Najboljši managerji niso tisti ki tehnično perfektno poznajo področje dela, temveč tisti, ki opolnomočijo zaposlene in vzpostavijo in skrbijo za dobre delovne odnose.«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Moja vzgoja je temeljila na principu »ko delaš, si vreden pozornosti in ljubezni, drugače ne«. Problem v tem načinu vzgoje je pogojevanje z ljubeznijo, ki je seveda ena od osnovnih človekovih potreb. Ta vrsta vzgoje lahko pripelje do odvisnosti od dela. V obdobjih stresa sem imel veliko podpore s strani mame in sestre, torej ženske strani družine, manj pa s strani očeta, ki je bil velikokrat odsoten od glavnega dogajanja. Kljub temu, da razumsko vem, da je pogojevanje dela z ljubeznijo škodljivo, se mi velikokrat pripeti, da delo jemljem osebno in ne kot zunanji dejavnik. Poraz na delu vidim kot osebni poraz in težko ločim med njima. Ne moremo vedno vplivati na to, ali bomo imeli delo ali ne in tudi ne moremo vedno vplivati na uspešen rezultat. Še vedno se učim in poskušam ozaveštevati da jaz nisem moje delo.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Eden glavnih motivatorjev je perspektiva oz »pogled od daleč«. Po mojem mnenju je vsak cilj predpogoj za naslednjega. Če ne preplezamo določene stopnice, ne bomo dosegli naslednje. Moj drugi motivator je strah pred najslabšim scenarijem, torej kaj se bo zgodilo v primeru, ko ne dosežem določenega cilja. Ta strah lahko izvira iz vzgoje, in pomeni, da se bojim, da če ne bom dobro opravil delo, se bom počutil ničvrednega. Ta strah je lahko močnejši od strahu pred začetkom opravljanja dela. Nelagodje, ki izvira iz strahu poraza, je močnejše od nelagodja, ki izvira iz samega dela. Posledični, mi je lažje delati kot biti pasiven. Ta strah pred porazom moramo vzeti sebi v prid saj deluje kot vzvod oz. kot veter, ki bo vedno pihal, ampak, ko znamo dobro postaviti jadra, potem piha v našo korist«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Rekel bi, da delo z ljudmi name vpliva pozitivno, sebe smatram za povezovalca in pozitivnega ter najvztrajnejšega člana ekipe. Zelo pozitivno ocenjujem delo organizacije. Dvakrat na leto imamo razgovore, kjer imam možnost izpostaviti težave, skupaj planiramo cilje, pogledamo prejšnje obdobje itd. V zadnjih letih sem napredoval tako osebno kot profesionalno. Na delovnem mestu imamo horizontalno (timsko) organizacijsko strukturo, kar pomeni, da ni veliko možnosti napredovanja. To je lahko pozitivno za delovno kulturo lahko pa tudi negativno, saj lahko omejuje določene ambicije zaposlenih. Na splošno je sodelovanje med zaposlenimi dobro. Na delovnem mestu imam tudi mentorja, ki mi je pomagal v določenih situacijah. Včasih je dovolj le pogovor, da dobim občutek, da me razumejo glede določenih projektov, zadev. Mentor je resnično pomemben.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Ko sem omeni prejšnje, osebno nimam težav opravljati dodatne delovne obveznosti, zgodi pa se včasih da name vplivajo določene situacije oz. odnosi. Ne dolgo nazaj sem doživel izkušnjo, ki je name osebno vplivala. Bil sem vključen na sestanek na katerem smo govorili o projektu na katerem sem jaz opravil večino dela. Na sestanku, je večinoma govoril nadrejeni in jaz osebno nisem dobil možnost, da bi se vključil v pogovor in predstavil svoje mnenje. Počutil sem se ignoriranega. Na tem projektu je bila to najtežja izkušnja. Nadure in delo med vikendi se ne more primerjati s tem občutkom.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Prijatelji in družina prinašajo toplino in so nepogrešljivi del mojega življenja. Ker trenutno živim v tujini se z družino slišim samo nekajkrat na mesec in to preko Skypea. Še posebej sem vesel, ko me pokliče sestra in me razvedri z njeno pozitivno energijo in nasmehom. S prijatelji grem velikokrat na kosilo, kjer razpravljamo o najrazličnejših temah«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tisto bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Počutil sem se, kot da je delo izgubilo smisel. Počutil sem se manjvredno oz. manj pomembno. Potreboval bi pozornost, razumevanje in sočutje«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Senzibilni ljudje imajo večjo možnost za izgorelost, še posebej če so v napačnem okolju ki jih ne spoštuje. Takšne osebe ne postavijo mej in prioritet in vsrkavajo negativno energijo iz okolja, kar jih počasi pripelje do izgorelosti. Posebej je to značilno za delovna okolja, kjer vlada hierarhija in usmerjenost na dobiček«

Kakšna je po tvojem mnenju razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Dolgotrajno obdobje stresa vodi v depresijo. Depresija lahko traja nekaj dni ali več tednov, mesecev. Izgorelost ima po mojem mnenju fizično dimenzijo. Ko smo izgoreli, nas telo več ne pusti, da opravljamo dnevne aktivnosti (ne moremo iz postelje, ne moremo pripraviti kosila, itd). Pri izgorelosti čustva in misli ohromijo naše telo.«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti?

»Podpora najbližjih, prijatelji, družina. Moramo se prisiliti in iti v družbo, na kakšen dogodek, delavnico, zabavo, zmenek. Moramo preplezati zid ki stoji pred nami. Meni osebno pomaga šport (predvsem tek) preživljanje časa v naravi (pohodništvo), in zdrava prehrana (veganska prehrana). V zadnjem času tudi prakticiram transcendentalno meditacijo. 20 min meditacije zjutraj in po delu ima pozitivne posledice na fizično in duševno počutje. Najtežje je začeti in osebno dvomim, da izgorela oseba lahko samoiniciativno začne meditirati. Meditacija zahteva veliko discipline in potrpežljivosti. Lažja oblika je joga, saj je tu še socialen vidik, ker poteka v skupini. Zelo pomembno je, da se izgorela oseba izogiba poživil, ker pospešujejo utrip srca in nas naredi še bolj nervozne. Ko poživila bi izpostavil alkohol, kava in cigarete. Zagotovo so dobre navade, ki jih opravljamo vsak dan, zdravilne. Dobra navada je po mojem mnenju bogastvo! Drobne malenkosti, ki jih počnemo vsak dan, gradijo našo sedanjost. Če vsak dan naredimo nekaj dobrega zase, to nas dolgoročno pelje v pravo smer.«

Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Zdi se mi, da sem zgradil več empatije in veliko lažje razumem ljudi, ki gredo skozi težke trenutke. Stresna obdobja so zame grajenje karakterja. Samo težki trenutki nas izoblikujejo. Zato so tudi osebe, ki grejo skozi težke trenutke bolj tople. Karakter je predpogoj za uspešno življenje. Vsako stresno obdobje nas naredi močnejše in nas pripravi na nove izzive. Vedno, ko gremo skozi težke trenutke, moramo imeti v mislih, da je to le trening za prihodnost. Samo tisti, ki je pripravljen hoditi v hrib, bo dosegel vrh in užival v razgledu.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Vir moči mora izhajati od znotraj, najti moramo življenjski smisel. Oseba, ki je v depresiji ali izgorela, je oseba, ki je tudi izgubila pomen v življenju. Po mojem mnenju lahko pomen najdemo kjerkoli, npr. v ljubezni, umetnosti, v novih ciljih, ali pa v samem premagovanju težkih trenтков. Pravi življenjski smisel nam da nove energijo in to je lahko izhod iz temačnih ulic«

35-letna ženska, ki je administrativna delavka na sodišču

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Premalo spanca, premalo športa in s tem premalo kondicije, skrbí glede financ, razpodel partnerski odnos.«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Menim, da sta posledica tako različnih odnosov kot tudi službenih obveznosti. Odvisno je od posameznika do posameznika. Dokler nisem imela redne zaposlitve, je to zame predstavljalo največji stres, ker gre v tem primeru za preživetje. Tudi službene obveznosti, če jih je preveč in ne zmoreš vseh opraviti, povzročajo stres. Če je poleg tega še plačilo slabo, to predstavlja še dodaten stres in morda lahko navsezadnje to vodi v izgorelost. Sedaj imam to področje urejeno v tolikšni meri, da imam vsak mesec priliv, sedaj so v ospredje prišli osebni odnosi. Trenutno se me bolj dotakne in me spravlja v stres, ko odnosi niso v harmoniji.«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Svoje otroštvo imam v lepem spominu, saj smo se v družini vedno veliko odkrito pogovarjali, nismo imeli nekih skrivnosti drug pred drugim. Tak odnos imamo še danes, ko sem že odrasla ženska. Vem, da če me vsi zapustijo, moja družina, predvsem moja starša sta mi vedno na voljo za pogovor in podporo. Ko sem bila v stresu zaradi službe ali zaradi partnerskega odnosa, ko je le-ta razpadel, sta mi vedno stala ob strani. To, kako prenašam stres in izgorelost, je zagotovo odvisno od vzgoje. Starša sta me naučila, da pogovor, gibanje ter ples odpravita marsikatero tegobo. To bom prenesla tudi na svoje otroke in partnerski odnos.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Podpora družine in ciljna usmerjenost. Zelo mi pomaga, da se v najtežjih trenutkih odpravim na sprehod in se sama s sabo pogovorim, pomagata tudi pozitivna glasba in ples.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Delo z ljudmi name vpliva ugodno. Sem namreč komunikativna in mi navezovanje stikov ne predstavlja težav, zato imam delo z ljudmi rada. Na začetku, ko sem prišla v trenutno službo, je bilo stanje zelo stresno - delo je bilo predvsem psihično naporno, šefinja me ni sprejemala, s sodelavci nisem imela najboljšega odnosa. Sedaj po več kot enem letu v tej službi, sem zadovoljna, saj me šefinja sprejema, vidi moje dobro opravljeno delo, s sodelavci se razumemo, predvsem s tistimi najožjimi, v pisarni, delo mi je postalo zanimivo. Edino, kar me frustrira, je slabo mesečno plačilo in to, da tu ni možnosti napredovanja.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Sodni primeri in osebne zgodbe vpletenih ljudi. Težko je, če stvari preveč osebno prevzameš nase. O tem včasih premišlujem ponoči, ko ne morem zaspati.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Moja služba je pet dni v tednu do štirih popoldne, občasno tudi kaj več in morda tudi kak dan med vikendom, če sem dežurna. Tako da mi služba dopušča čas tako za prijatelje in družino kot tudi za hobije.«

8. Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Takrat sem se kljub prisotnosti najbližjih počutila predvsem zelo osamljeno.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Mislim, da so bolj dovzetni, ja. Človek, ki je čustveno bolj občutljiv, vsako stvar bolj nase prevzame, kar ga hitreje pripelje v izgorelost.«

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Prave razlike ne vem, vendar bi po svojem občutku rekla, da se pri depresiji človek bolj zapre vase, se umakne iz družbe, je brez prave volje do življenja, lahko občuti tudi tesnobo, ima težave s spanjem, zvečer težko zaspi, spal bi preko dneva. Pri izgorelosti so lahko znaki

precej podobni, in sicer težave s spanjem, tesnoba, morda tudi nervoza, bistvena razlika je predvsem ta, da se človek še naprej žene preko svojih meja, torej da je že izčrpan, a ga to ne ustavi.«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti?

»Počitek, joga, šport, meditacija, masaža.«

Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Depresija me je pripeljala do tega, da sem dokončala nedokončan projekt. Zagrizla sem se v projekt in tako ni bilo časa za malodušje in predajanje depresiji. Izgorelost je lahko priložnost, da se človek ustavi in naredi pregled svojega življenja ter sklene narediti kakšne spremembe.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Taki osebi svetujem jogo, meditacijo, zelo pomaga tudi vizualizacija nekega cilja. Pomaga tudi kak lahkotnejši šport, lahko tudi samo hoja, po možnosti v zelenem okolju, torej naravi.«

38-letni moški, ki je uspešen podjetnik

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Vedno si želim narediti vse, kar je v moji moči, in navadno mi to uspeva. Zato si posledično naložim vedno več dela, in dejansko sem želel napraviti recept, kako narediti več v manj časa. Danes vem, da takšno stanje ne gre na dolgi rok, je kontraproduktivno in vodi v bolezen. Počutil sem se kot človek stroj, saj sem delal kot navit. Delal sem ogromno stvari naenkrat. Planiral sem vedno več in več, in vedno sem si govoril, da si bom po končanem delu vzel dolge počitnice. A ni šlo čisto po načrtu. Doživel sem totalno izgorelost.«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Rekel bi predvsem službene narave, kar potem vse posledično vpliva na družino.«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Doma so me vedno učili, če bom priden, bom dobil nagrado. Vedno sem se trudil narediti še več, da bi dobil pohvalo staršev. Včasih nagrade ni bilo, sem se zaradi tega večkrat počutil slabo. Večkrat sem tesnoben, kar se kaže v grizenju nohtov, v praskanju kože. O tem se že veliko bral in prišel do zaključka, da sebe sploh nimam rad. Se ne spoštujem, se ne cenim, samo takrat dobim tisti dober občutek, da sem okej, ko nek projekt dobro zaključim. Ta igra dokazovanja svojega uspeha nima konca, in me je popolnoma izmučila. Sebe sem se moral naučiti imeti rad tudi takrat, ko nisem okej, in šele takrat sem začel opaziti pri sebi vidne spremembe na počutju.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Naprej me je gnala želja po uspehu, po denarju, po napredovanju. Želel sem si pohval.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Veliko sem potoval, veliko sem načrtoval, resnično sem bil uspešen v vsem česar sem se lotil. Tudi pod seboj sem imel veliko ljudi, za katere sem imel občutek, da uspešno sodelujemo. Torej, prišel je čas dopusta, in zgodilo se je, da sem popolnoma zamrznil. Kar naenkrat sem začutil mrzle noge, ko sem sedel z svojo vozovnico v roki in čakal na dopust. Sedel sem in si govoril lahko grem. Nisem šel. Ni mi uspelo. Zamrznil sem in nisem šel na izlet in nikakor nisem razumel, zakaj. Naslednje dni sem se spraševal izredno globoka vprašanja. Počutil sem se zmedenega, žalostnega, bil sem jezen, sram me je bilo, in v meni je vrel vrtinec mešanih čustev. Spraševal sem se, kaj se je zgodilo? Zakaj se je to zgodilo? Ali je kaj narobe z mano? Kako nisem tega mogel preprečiti in kako nisem opazil ničesar? Ali sem sam? Tako sem sam pri sebi začel raziskovati burnout.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Predvsem neusklajevanje družine – službe. Predvsem sem živel za službo, živel se da delam, nisem delal, da živim. Nisem znal odklopiti, nisem znal živeti, vse je bilo le še delo, delo in še enkrat delo.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Ne, videl sem predvsem le sebe. Postal sem precej zaprt vase, večinski krog ljudi so bili moji sodelavci.«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tistvo bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Želel sem se dokazati, vse sem želel narediti sam, nisem želel pomoči, dela sem cele dneve. Nisem se niti zavedal, da sem zapostavljal nujne potrebe (spanje, prehrano, družino, prijatelje). Stvari, ki bi morale dati energijo, sem jih dal na stranski tir. Odmikal sem se pogovorom, umaknil sem se. Spremenil sem svoje vrednote, identiteto. Vse je bilo navezano na službo. Svoje problem sem zanimal, nisem žele slišati tega, ko so mi prijatelji govorili, da sem se oddaljil od vsega, kar sem imel rad. Občasno sem začel kaditi, piti. Predvsem sem se odtujil od ljudi, nihče ni bil dovolj dober zame. Globoko v sebi sem čutil praznino. Nisem več vedel, kam to pelje, kje sem. Doživel sem tudi obdobje depresije, v meni se je naselila žalost. Čutil sem praznino in še preden sem se zaveda. Bolelo je. Danes o tem govorim z občutkom moči, saj mi je ta izkušnja dala misliti za vse življenje. Občutil sem veliko sramoto, za uspešnega podjetnika kot sem jaz, se takšno stanje nekako ne spodobi, moral bi žareti od energije. Pričakanja družbe so res visoka. Po več terapijah sem se zavedal, da sem izgoreval že prej, kot študent, vzorec se mi je le še ponavljal in poglobljal. Tako sem prišel končno do točke, ko sem se začel zavedati, da bom moral nekaj spremeniti. Ali bom jaz prevzel vajeti in bom obvladal izgorelost ali bo izgorelost obvladala mene? Spoznal sem marsikaj o sebi, česar se niti zavedal nisem. Spoznal sem to, da imam izjemno negativno odnos do stresa. Da z njim ne znam upravljati.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Po mojem mnenju smo vsi enako dovzetni za izgorevanje. Pač dejstvo je, da nekateri tega niti ne pokažemo ali se nočemo tega zavedati, ker preveč boli.«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti? Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Meni je pomagalo, da sem se o izgorelosti veliko izobraževal. Predvsem je bila prva stvar to, da me je telo opozorilo, da je nekaj hudo narobe. Takrat sem doživel življenjsko prelomnico in začel sem se zdraviti. Bilo je izjemno težko, ko uspešen človek pade na tla, te korenito pretrese. Definitivno sem zaradi svoje izkušnje začel pomagati tudi drugim, v podjetju smo vpeljali več izobraževanja na to temo, o tem se veliko pogovarjamo, imamo sestanke, izobraževanja, možnost rekreacije in sproščanja med delovnikom. Spremenil sem svoj odnos do življenja in to mi je prinesla izkušnja popolne izčrpanosti. Zdi se mi, da sem v svoji duši bolj umirjen, kot bi se prerodil. Postavi sem meje samemu sebi, in začel delati na odnosu do sebe, do družine, do prijateljev. Sem bolj uravnotežen.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Ugotovil sem, da uspeh zahteva napor, zaradi katerega je človek težko v ravnovesju. Ves napor prinaša stres in ta lahko vodi v izgorevanje. Predlagal bi vsakemu, da se regenerira po napornem delu, da najde svoje načine sproščanja, da najde svoje hobije, da začne živeti v tem trenutki, da prebere kakšno knjigo, da se pogovori s prijatelji. Tako postanemo bolj odporni na stres. Majhni koraki štejejo veliko. Sam še vedno delam kot prej, a naučil sem se sprostiti, regenerirati, saj sem le človek, ki ima rad življenje in ne stroj, ki živi da dela.«

23-letna študentka, natakariča

Po tvojem pripovedovanju sva prišli do točke, ko sva ugotovili, da se že nekaj časa se počutiš izčrpano. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Ja, tako je...počutim se, da moja telesna energija pada, in se zopet dviga, a vendar brez uspehov. Čutim, da sem brez življenjske energije, ki bi je moralo biti v mojih letih še preveč. Moja zgodba je res dolga, in tudi zapletena. Zdi se mi, da je pri meni do izgorelosti prišlo zaradi drugih reči, ne samo zaradi dela. Zdi se mi, da je vzrok odnosne narave. O tem sem veliko prebrala, in zdi se mi, da se samo seme za izgorelost nahaja v vrednotah družine doma, okolje pa najbolj vpliva na razmišljanje človeka. Sem že sem prebrala na področju duhovnosti in osebne rasti, in veliko sem predelala, kar mi ni bilo razumljivega, a večkrat niti nisem imela možnosti podeliti in komunicirati z nikomer. Velikokrat so me v okolju doma ali med znanci označili za sanjača brez cilja, ki ni resen, ki se ne zna boriti, ki nima jasne vizije. Tako sem dobila nalepko manjvreden član družine, recimo temu črna ovca, ki je bila vsem v sorodstvo v posmeh. Ker sem zelo občutljiva, se me je veliko stvari dotaknilo, tudi na delu. Postopoma sem začela izgubljati ta občutek empatije. Saj me tako nihče nima rad, in nikomur ni mar zame, je odmevalo v meni. Nikoli se nisem znala postaviti zase, pred nasiljem okolja, naj bo psihično ali socialno. Počutila sem se iztrošeno, čeprav sem se trudila, mi ni in ni šlo.«

Praviš, da je izgorelost zate odnosne narave in da po tvojem mnenju izhaja iz družinskega okolja. Bi lahko mogoče povedala kaj več o tvoji vzgoji doma?

»Veš, moja vzgoja ni dovoljevala, da iskreno izražam svoja negativna čustva, ampak sem jih morala zakrivati, veliko je bilo tabu tem, in tako je bilo z bolečino. Doma so me vedno učili, če boš pridna, boš dobila to in to, če ne si žleht punca. Kar pomeni da sem se vedno trudila za pozornost staršev, a kljub vsem je bil oče bolj ali manj odsoten. Več ali manj me je vzgajala mama, oče je s svojo avtoritarno vzgojo pristopil, ko so bile kakšne težave. To sem mu mogoče tudi malo zamerila. Nekako imam občutek, da sem se izgubila v tem svetu, ne vem, kam pripadam, kaj si želim, kje sem. Tiste trdnosti mi globoko v sebi primanjkuje. In tudi zdrave samopodobe.«

Bi mogoče lahko razložila, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Kar me je gnalo naprej je bilo to, da globoko v sebi še vedno spoštujem svoj potencial in v njega verjamejo tudi nekateri redki, moji najbližji, kar so mi nekoč tudi že povedali. In mislim, da je dovolj včasih le ena dobra, iskrena beseda, ki ti vlije novega upanja. In pa dobra glasba – to mi je vedno dalo nove resurse moči. «

Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Pri nas ni bilo čustvenih pogovorov, vse bistvo je v delu. S tem, da sem občutljiva, sem bila razumljena kot čustveno nestabilna, in nemočna oseba, tudi razvajena, trmasta...V oporo mi je bil največkrat moj brat. Če ne delam, nisem nič, mogoče je to tisto gonilo, ki nikoli ne neha tleti v duši. Kdo sem, če ne delam, kaj sem, ker je moj obstoj povezan s tem, kaj delam. Delam, torej sem. «

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi?

»Ja, v tem poslu mora biti človek zares stabilen v sebi, izjemno čustveno inteligenčen, z zelo dobrimi spretnostmi komuniciranja in pa skorajda čudežnega pretvarjanja negativne energije v pozitivno. Ja, iskreno, postaneš res bolj odprt, sprejemaš več različnih ljudi, ampak kljub temu nesem znala postaviti mej na prav način, ker imam v sebi še vedno tisto naivno predstavo, da so vsi ljudje dobri. Kar ni res, in to me tepe. Torej, ljudje znajo biti izjemno kruti, to je moja izkušnja. Alkohol zna podirati meje in če nisi dovolj spreten in igriv v vlogi natakarije, te hitro odnese in si označen za nesposobnega, za osebo, ki se ne zna obrnit, za osebo, ki ne zna z ljudmi ipd. Vse lepo in prav, dokler te delo ne začne čustveno izžemati. In ljudje začutijo to šibkost, kar pomeni, da takrat še bolj pritiskajo. In takrat sem se še bolj trudila, še več sem dala iz sebe. Nisem odnehala, nisem prisluhnila sebi, nikoli. Vse za to, da je gost zadovoljen. Delam v treh gostinskih lokalih, kar pomeni, da včasih delam cele dneve, od ranega jutra do pozne noči. Če po zdravi kmečki logiki potegnem črto na koncu meseca, dobim ven minimalno plačilo, kar je res žalostno. To me popolnoma izčrpa, kljub temu, da imam to delo zelo rada. Zdi se mi, da delam preveč, a ker potrebujem denar, težko rečem ne. «

Si kdaj začutila, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Ja, od določenih strank in šefov zagotovo, a tu se obrne toliko ljudi, da je nemogoče imeti kvalitetne odnose z vsemi, enostavno te odnese, če ne ostaneš v svojem centru. Se odklopim, sem prijazna, dajem vse za stranke, da so zadovoljne, včasih sem celo preveč odkrita in naivna. Skušam se osredotočiti na pozitivne odzive in negativne ignorirati, če je le možno. «

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Podcenjevanje poklica. Nekje sem slišala izraz, da oseba, ki je nesramna do natakarije, a do tebe prijazna, ni prijazna oseba; o ja še kako to drži. Tudi natakariji smo ljudje. Zelo me je izčrpala neurejenost delovnega časa, ki je včasih potekala cel dan, brez doplačila nadur in brez nagrad. Ko takrat ostaneš brez opore in svetovanja, se čutiš res sam, kar kaže na slabe organizacijo delodajalcev. Stranke znajo biti nesramne, to pomeni, da me nalašč sprehajajo, da me sprašujejo preveč osebne stvari, doživljala sem večkrat psihično in tudi spolno nasilje. Večkrat sem doživela opazke na račun svojega videza, svojih odločitev v zasebnem življenju in enostavno doživljala občutek manjvrednosti in pa izživljanja na mene kot na najbolj priročno sredstvo za razbremenjevanje bremen s strani strank. Zadnje čase sem bila večkrat preveč površna in raztresena kar se samega dela tiče, ne znam prihajati več točno, pri delu postajam brezosebna, spuščam se v konfliktno odnose, samo zato, ker sem v sebi tako zelo nemirna in napeta. Preveč sem si naložila in mislim, da bom speljala vse in to kvalitetno. Zanimiv je paradoks, da me delo hkrati navdihuje, a hkrati je zame poguba. Tako bi tudi opisala svoj odnos do izgorelosti. «

Si imela kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Premalo, res smo se oddaljili. Niso me več razumeli, govorili so mi, oh boga, saj bo, saj te razumem, a v resnici nihče ni prisluhnil mojim resničnim težavam. Nikoli, pa tolikokrat sem tudi sama svetovala in pomagala drugim. To se ti zameri, začneš se spraševati, zakaj mi je tega treba. Začela sem padati v depresijo, v samoto. Zdi se mi, da je delo vplivalo na moje zasebno življenje. Največ delam tudi za vikende, kar se mi pozna na partnerskem življenju, zdi se mi, da sem zadnje čase precej odtujena od svojih prijateljev. Enostavno sva se s partnerjem oddaljila, ker nimava časa eden za drugega. To me zelo bremeni, sploh ker ni časa, da bi se pogovorila in to težko energijo nosim s seboj na delovno mesto. Z njegove strani čutim manj podpore kot včasih, ko sem delala manj. Zanimivo mi je, da se z večina strank znam zelo dobro pogovarjati, in imam z njimi dobre odnose, kar mi ne pomeni toliko, kot če bi imela dobre odnose doma. To mi včasih deluje zelo umetno. Zdi se mi tudi, da sem zadnje čase precej nemirna, živčna, vzkipljiva. Kljub temu, da imam v glavi tisoč nedokončanih ciljev, ki čakajo name, jih venomer prelagam. Shujšala bom drugo leto, zdravo prehrano bom spremenila čez kake pol leta, sedaj pa to enostavno nimam časa, faks bom dokončala kasneje, saj sedaj vendar rabim denar. Zdi se mi, da sem se znašla v začaranem krogu, ker si ne znam postaviti prioritete v življenju. Izgubila sem notranji mir. Rabila sem le nekoga, ki bi me znal slišati, me objeti, bil odprt za moja doživljanja.«

Kaj si še občutila ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu, poleg tega, da si potrebovala nekoga, ki bi te objel in nekako bil čustveno odprt zate?

»Ja, večkrat me je bolela glava, stalno sem bila prehlajena, stalno me je zeblo. Imela sem pogoste krče v nogah, prenajedala sem se da sem zapolnila to čustveno praznino, preveč časa sem preživela na spletnih omrežjih, kjer sem se primerjala z drugimi in se počutila še huje. Postala sem zadirčna, nisem več mogla nadzorovati svojih čustev. Nisem priznala svoje notranje bolečine, šla sem z nasmehom na obrazu naprej, zopet na delo, čeprav je v duši bolelo, preveč, da bi priznal. Z delom sem bežala stran od problema v sebi, a nosila sem ga vsepovsod s seboj. «

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Ja, sigurno, ker vse bolj začutimo, vse bolj premlevamo in ker nam je mar. Smo čustveno zelo inteligentni, vsaj sebe dojemam tako. In zaradi vsega tega vse toliko bolj globoko občutimo in prav tako kot znamo globoko in polno občutiti veselje, ravno tako tudi žalost in jezo ter ves spekter čustev. Ja, seveda smo bolj dovzetni, saj smo bolj odprti in večinoma ekstrovertirani. «

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Mislim, da gre predvsem za čustva. Sama sem doživela obe stanji, ampak zdi se mi, da sem bila pri depresiji čisto otopela, umaknjena vase, oblačila sem se v črno, začela sem se poškodovati, življenje ni imelo nobenega smisla več. Pri izgorelosti sem bila v stalnem pogonu, imela sem jasne cilje, nekateri so bili nedosegljivi. Vsak nasvet prijatelja mi enostavno ni pomagal, ker vem, da so govorili z nivoja ega, jaz vem kako ti je, jaz sem doživela še huje, ne sekiraj se, vse bo u redu. Zame so bile to prazne besede, kot bi govoril steni, ker se me ni dotaknilo. Takšni nasveti zares ne pomagajo...«

Kaj pa po tvojem mnenju pomaga?

»Samo, da te nekdo zna slišati, brez dodatnih nasvetov. Ne maram razlag in nekih prisil, hitrih receptov, kaj moraš narediti, da bo vse boljše. Tako ne gre, ker tukaj je še vedno ta negativna energija. Rabim le sočutje, brez protiuslug. In pa brezpogojno ljubezen. To je meni pomagalo. Odmik od vsega v naravo. Živali imajo poseben vpliv na počutje, enostavno sem vedrejšega razpoloženja. Pa tudi strokovna pomoč. Če ne poiščemo vzrokov, npr vzorcev iz otroštva, ki se skozi življenje ponavljajo, bomo težko prebродili izgorelost...in depresijo, karkoli. Pa veliko branja, z akcijo! Malo glasbe sem in tja ne škodi...in pa predvsem meditacija, ta umirjenost, v tem trenutku. Ta trenutek je vse kar imamo, čisto preveč se ukvarjamo s tem, kaj je bilo, to premlevamo v sebi in kaj bo, čisto preveč. «

Zdaj, ko te takole poslušam, lahko rečem, da si s to izkušnjo pridobila ogromno za svoj duhovni razvoj, da si neverjetno pogumna in pri svojih mladih letih izjemno izkušena punca. Tvoja sposobnost izražanja čustev je krasna, in v čast mi je, da si bila moja sogovornica danes in z mano podelila to pestro življenjsko izkušnjo.

»Da, s tem se strinjam, in hvala res na komplimentu, veliko mi pomeni, na takšen način ni še nihče nikoli pohvalil moje šibkosti, in zdaj ko v tem vidim moč, lahko grem počasi skozi to. Ker spoznala sem, da biti ranljiv pomeni biti močan. Torej ni močen tisti, ki skriva čustva pač pa tisti, ki jih zna pokazati na asertiven način. Tehnik samopomoči je tu ogromno, a sledi mu trdo delo. «

Mogoče mi za konec še poveš, ko sva že odprli temo, da je izgorelost lahko moč - kakšno prednost je tebi prineslo to stanje?

»Rekla bi, da predvsem občutek neke izjemne moči, živahnosti, energije, nimaš občutka, da lahko prenehaš greti, da lahko tvoja energija poide, občutek imaš, da obvladaš vse, da lahko spelješ vse, da skoraj ne rabiš spanca...Da, prineslo mi je zavedanje, da moramo poskrbeti zase v prvi vrsti. Predvsem počasi dosegam tisto zavedanje, kako pomembno mi je biti v lastnem centru in v svojem notranjem miru. Da si okej, tudi če nisi v stalnem pogoj. Okej je, da si miren. «

Kako bi ti pomagala izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Osebo me najbolj me sprošča narava in moje živali, pa tudi dobra glasba. Veliko berem, veliko si zapisujem, kaj se mi dogaja, rada ustvarjam. Težko je, večkrat, a kljub temu skušam ostati pozitivna, berem veliko literature, se izobražujem, pomembno je, v kakšnem okolju živiš, ali je to pozitivno ali negativno okolje. Predvsem je važno, da najdeš ravnotežje med telesom in čustvi, razumom...Pomagajo vonjave, glasba, dotiki. Dobro je biti odprt za vsa čutila. Nikoli ne gre terapija na silo. Ljudje se navadno sploh ne spomnimo, kaj nam oseba govori, pač pa kakšna čustva smo doživeli ob njej. Ja, izgorelost je res lahko prednost, ker se človek z svojim odprtim čutenjem polni z vsem lepim, kar ga obdaja, tako kot je dovteten za vsa čustva ljudi v okolici. Predvsem potrebuje občutek varnosti. «

50- letni moški, ki je oče dveh otrok

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Moram povedati, da sem po naravi izredno nemiren. Po horoskopu sem dvojček, in vedno sem imel v sebi preveč energije, pa tudi nekoliko sem bil nesproščen venomer, a vedno pozitiven, čeprav me je življenje toplo z vseh smeri. Najprej bi rekel, da nisem imel prave vzgoje in podpore doma. Veliko je bilo fizičnega dela, a le kdo se je zares ukvarjal z ljubeznijo do otrok, važno je bilo, da je delo opravljeno. Danes je seveda vse drugače. Nadaljujem lahko z svojo službo, kjer sem doživel totalen zlom. Toliko časa sem se trudil, da bom vse naredil, delal sem bolj učinkovito, nadure, vse vikende, plače pa kar ni in ni bilo. Seveda sem šel do svojega narejenega, kjer sem dobil nazaj takšen feedback, tako poniževalen odnos, da se nisem več počutil kot človek, pač pa kot številka. Resnično sem svojo vrednost gradil v svojem delu, ampak zaradi negativne nastrojenosti in jebanja v glavo sem v službi popolnoma pregorel. Sodelavci med sabo nismo smeli komunicirati, vodja je bil histeričen, napet, počutil sem se kot da smo v taborišču, kot suženj. Vztrajal sem za voljo otrok, saj sem vendar oče samohranilec. Imam dva otroka, 14 in 19 let. Verjemi mi, ni mi bilo lahko, saj nisem čutil nobene podpore več, pogrezal sem se, vztrajal sem ampak na koncu se iztrošil do zadnje kapljice. Sedaj sem na bolniški že pol leta, in nisem še niti približno prišel k sebi. Hodim na terapije odlični svetovalki, veliko sva že predelala, ampak največ dela moram opraviti sam. Pozabil sem omeniti, da me je izjemno zlomila ločitev, saj me je moja bivša žena večkrat prevarala, ni se trudila za odnos, ni hodila v službo, ni se ukvarjala z otroki, za vse sem bil namreč sam. Ker živim na vasi, je vpliv krščanske vere tu še toliko bolj izpostavljen, in ljudje so začeli kazati s prstom name, češ, da sem nekoristen ločenec. To me je zelo bolelo v duši, v srcu, bolečino sem skrival. Nikomur se nisem izpovedal. Že tako so me doma učili, da moški pa čustev ne izražajo, da ne potrebujejo toplote, ampak danes sem se začel ukvarjati sam s sabo in še prekleto močno potrebujemo tople objem in pa podporo, dobro besedo, in ne le metanje polen pod noge kamor se pojaviš. «

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Jaz bi rekel, da vsak posameznik izgori zaradi svoje osebnosti, nekateri so pač bolj občutljivi zato, drugi pa to prej spustijo. Pri meni se je začelo izgorevanje zaradi službe, takrat je dokončno počilo, odnose pa sem večinoma premleval v sebi, nisem si upal izraziti tega takoj, skrival sem čustva in se dela močnega, kot da je vse uredi, čeprav je v meni kričalo. Vse je bilo nekako povezano bi rekel. «

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Moja vzgoja je bila predvsem kot večina tradicionalnih, veliko smo delali, nismo se preveč pogovarjali, dosti je bilo obtoževanja, primerjanja, kritiziranja. Veliko sem kot otrok pretrpel, velik poudarek je bil na krščanski veri in na delu na kmetiji. Rekel bi lahko, da sem zaradi tega moral hitro odrasti, iti v službo in tam sem si gradil svojo identiteto in pa svojo vrednost. Ko pa so se v službi začele

težave in psihično nasilje, sem se dejansko začel pogrezati v brezno izgorelosti. Podpora doma je bila šibka, v najtežjih momentih so me zapustili vsi, pomislil sem tudi na samomor.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Nisem se vdal zaradi svojih otrok, saj so edini smisel in gonilo, da grem v življenju naprej.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Sem izjemno nezadovoljen, zjutraj sem vedno težje vstajal. Dnevi so bili enaki dnevu, vedno je bilo težje, prelagal sem pomembne opravke zaradi tega, ker nisem imel več energije, čustvenih odzivov ni bilo.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Brezosebni odnosi, nekomuniciranje na delovnem mestu, nezadostno oziroma nično nagrajevanje za dodatno delo, vedno večje fizične zahteve, vedno večje psihično nasilje s strani vodstva. Bil sem pozitiven, a me je služba in pa tudi ločitev popolnoma zlomila.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Večinoma časa sem doma delal, in se nisem ustavil, prijateljev enostavno nisem imel.«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tisto bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Rekel bi, da bi predvsem v najhujših trenutkih rabil pomoč partnerice, ki pa je žal ni bilo z njene strani. Občutki so bili praznina, jeza, kar vse bi pretepel, a žal nisem imel moči za to, nisem mogel.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Da, saj sem pri svojih nadrejenih opazil, da so popolnoma brez čustev in brez odnosa do delavcev, šlo je za totalno izkoriščanje v njihov prid. Jaz pa kot izjemno čustvena oseba sem vse še toliko bolj doživel in vse srkal vase.«

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Zdi se mi, da je depresija obdobje, ko je človek povsem na tleh, je žalosten, npr. če ti kdo umre. Sam sem občutil depresijo, ko je odšla žena, počutil sem se popolnoma samega in brez podpore, kot votlega. Izgorelost pa sem doživel zaradi pretiranega dela, ki je bilo predvsem neuspešno, a jaz pa sem si na tem še gradil svojo samopodobo, in seveda sem bil na koncu popolnoma izčrpan.«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Rekel bi, da sem po tej izkušnji spremenil pogled na življenje, bolj mi je pomembna osebna rast, duhovnost, skrb zase, zdrava prehrana, kakor materialne dobrine. Začel sem ceniti drobne stvari v življenju.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Povem lahko, da mi je ta izkušnja dala misliti, koliko sem samemu sebi pomemben in ugotovil sem, da sem moral priti do dna, da sem se začel ponovno ceniti. Začel sem postavljati ustrezne in zdrave meje, ki jih prej nisem imel, tako do mame doma, kot do otrok, in mame svojih otrok. Vsi so opazili, da sem se spremenil. Začel sem se ukvarjati s padalstvom, kar sem sanjal že od otroških dni. Vedno sem hrepenel po tem občutku svobode, ko letiš in si popolnoma brez skrbi. To mi je dalo toliko novega zagona in energije, da si marsikdo niti ne predstavlja. Na tak način sem se znebil veliko strahu, ki sem ga nosil v sebi ves ta čas od otroštva. Ne bojim se ustaviti med ljudmi, se pogovoriti o svojih izkušnjah. Odkar sem začel z zdravljenjem, sem se bolj odprl in spoznal določen krog ljudi, ki mi stojijo ob strani in me podpirajo, ogromno mi pomeni, da me ne obtožujejo in mi znajo prisluhniti in podati koristen nasvet. Mnogo mi pomeni narava, že to, ko sem v gozdu, me popolnoma umiri in napolni z novo energijo, nadiham se svežega zraka. Veliko delam tudi na tehnikah sproščanja, veliko preberem, ogromno pa mi je dala tudi terapija, moram pa reči, da so mi pomagali tudi antidepresivi, saj sem bolj umirjen. Če bi naredil zaključek, še vedno se borim iz dneva v dan, ampak naučil sem se ustaviti, umiriti in poskrbeti zase v prvi vrsti, in šele potem za druge.«

22-letna študentka v iskanju zaposlitve

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Po mojem mnenju so me do faze izčrpanosti pripeljali dejavniki kot so: stres na faksu, zaključevanje magistrske naloge, premalo telovadbe, trenutna situacija glede brezposelnosti in stresno iskanje službe«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Lahko bi bilo oboje. Če je družina v stresnem obdobju, kadar se pripravajo (tukaj mislim tudi prepiranje s taščo, tastom), imajo različna mnenja glede določenih stvari ter da je tukaj še stresna služba – lahko vse to vodi v povečanje stresa oz. posledično postanemo izgoreli. Človek se sekira zaradi družinskih odnosov, ima občutek da mu ne bo uspelo obvladati vse situacije in postane nemočen (postane prazen v sebi).«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Glede komunikacije in odnosov, ko sta me starša vzgajala mislim da smo imeli in še imamo lep odnos. Staršem lahko zaupam, v mojih mladih letih smo se veliko pogovarjali, tako da sem res imela občutek da jima lahko zaupam. Vedno sem imela občutek da imam pri njima veliko podpore in ves čas sta me spodbujala pri mojem šolanju, iskanju prve zaposlitve. Po mojem mnenju vzgoja in izgorelost nista tako povezani. Človek morda postane izgorel le, če doma dobiva vedno znova in znova negativno energijo, če je zaničevan. V takih primerih mora biti oseba še bolj močna, da ji take stvari ne pridejo do »živnega«, lahko pa zaradi slabih družinskih odnosov kasneje pride do izgorelosti, ker človek dobi nizko samopodobo in se ves čas obremenjuje zaradi tega, ne gleda nase, da bi bil srečen, temveč ves čas razmišlja o tem kako ima doma slabe odnose, da ga ne marajo, da je ničvreden. Iz moje izkušnje lahko povem, da mi je bila družina in prijatelji v največjo oporo takrat, ko sem izvedela, da sem bolna in bom morala biti operirana. Družina in ljudje, ki te imajo radi so ti v oporo, vendar človek kljub temu pride do stresa, vseeno lahko postane izgorel. Za to smo odgovorni sami. Ljudje z lepim otroštvom in dobro vzgojo imajo morda manj možnosti da postanejo izgoreli, ker znajo piskati notranjo moč in najdejo tisto pravo pot, ki jih pelje naprej. Pri iskanju te moči ne morejo pomagati niti domači, niti prijatelji. Duša je tista, ki bo človeka ozdravila stresa, zato menim da je za izgorelost kriv samo tisti človek, ki se je pustil pripeljati do tega. Vem da v današnjem stresnem življenju pozabljamo skrbeti zase (premalo delamo na svoji duši, da bi se znali umiriti, uživati v majhnih stvareh, ki so lahko ravno tako vesele narave), če bi več dajali poudarka na sebi, bi bilo tudi manj stresa in manj izgorelosti. Primer: namesto, da sem cel dan zabila za računalnikom in pisala magistrsko nalogo, da sem pozabila tudi jest in pit, bi si morala čas organizirati tako, da bi si vsaj eno uro vzela pavze, šla na sprehod s psom, (tudi če je mraz, če je dež, saj se oblečeš, vzameš mareljo – izgovorov ne sme biti) in bi mi šlo pisanje veliko boljše od rok. Tako pa sem bila ob koncu dneva izmučena, dehidrirana in slabe volje, počutila sem se celo nekoristno, kljub temu da so mi domači ves čas govorili, da naj zdržim do konca, da mi bo uspelo. Ne pomaga, če ti nekdo govori, da mi bo uspelo, če sama ne verjamem v to.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Vera. Še dandanes dobivam energijo, ko grem v cerkev in ko pridem izven nje se počutim močnejšo. Vzamejo ti lahko vse, samo vere ti ne smejo. Očitno tako močno verjamem v to, da me žene naprej tudi kadar mi je najhujše. Najprej me žene tudi pogovor same s sabo, da premislim o stvareh, da se zazrem v preteklost in vidim kaj sem delala narobe, da to v prihodnosti ne bom več oz. kaj je bilo dobro iz preteklosti, da bom še naprej tako delala, da mi bo dobro.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Delala sem v lokalu v knjižnici. Kljub temu da gre za knjižnični prostor, sem se velikokrat srečevala z »napornimi« ljudmi. Na začetku so me razne opazke glede moje kože, las, postave prizadele (najbolj glede kože, ki je bilo res moje šibko področje – mozolji, ki jih imam še danes občasno). Ščasoma postane človek močan in take opazke ne sežejo do srca – sam v sebi se zavedaš da si si lep tak kot si in te mnenje drugih ne gane več. Glede odnosa s sodelavci pa lahko rečem, da smo se zelo dobro razumeli, ker sme delala v lokalu sem se počutila tudi nekoliko manj vredno s strani sodelavk, čeprav imam še boljše izobrazbo kot one.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Strežba 80 ljudi skozi cel dan (10 ur), pride do velikega stresa, če si za vse sam, pomivanje, kuhanje kav, izdajanje računov, pospravljanje.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Če je to vprašanje mišljeno za takrat kadar sem delala v tem lokalu, je odgovor da. Poleg tega dela sem lahko hodila še na faks, imela čas za prijatelje, družino, priznam pa da se mi je v tistem času zdelo to normalno če me po cele dneve ni bilo doma, in zvečer prišla samo še spat in naslednji dan spet po cel dan. Takrat sem mislila, da sem skozi cel dan naredila tudi kaj zase, vendar sem se motila, ob vsem delu sem pozabila nase, pozabila it na kakšen sprehod (nisem se znala zaustaviti, dokler me ni zaustavila bolezen, od takrat naprej gledam na vse stvari iz drugačnega zornega kota).«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tisto bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo? »Občutila sem, da se premalo posvečam odnosu doma, da smo se oddaljili, ker se nisimo več toliko pogovarjali. Morda pa sem potrebovala ljubezen in podporo s strani fanta, ki pa je takrat ni bilo.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Gotovo drži, da tisti ljudje, ki so še posebej senzibilni, da so bolj dovzetni za izgorevanje. So bolj občutljivi, več se morda sekirajo za določene stvari, sekirajo se lahko tudi zaradi čisti nepomembnih stvari, taki ljudje morda včasih potrebujejo nekoga, ki jim reče »umiri se malo, življenje je lepo«

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Depresija je dalj časa trajajoče žalostno obdobje, človek je žalosten brez razloga. Izgorelost pa pride zaradi pretiranega dela in stresa zaradi sebe ter okolice. Kaj bi bila bistvena razlika pri tem pa ne bi znala natančno definirati. Po mojem mnenju lahko izgorelost vodi tudi v depresijo«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti?

»Dopust hehe, po mojem mnenju pomaga pogovor sam s sabo, to največ, da se vprašaš kaj ti najbolj škodi da je taka situacija kakršna je in potem da to poskušaš rešiti. Da se zavedaš, da je življenje samo eno in smo sami odgovorni zanj, zato se trudimo da čim bolj hodimo v naravo, da počnemo tisto kar nas sprošča (kolo, muzika, ples, joga), da poiščemo tisto stvar, ki nam najbolj koristi pri sproščanju samega sebe.«

Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Ja, naučila sem se da imajo zadeve vedno dve plati. Če je iz ene strani videti brezupna, moramo pogledati iz druge strani in vedno se najde rešitev. Naučila sem se tudi, da je pomembno človekovo zdravje, da je potrebno ceniti samega sebe (tudi če si po poklicu smetar, če ceniš sam sebe ti nobeden nič ne more), da imamo radi sebe, ker potem imaš lahko druge še tok bolj, da poskušaš v majhnih stvareh videt srečne trenutke, da je vsaka stvar za nekaj dobra in da če boš delal dobro se bo enkrat že povrnilo z dobrim tebi nazaj. Največja pozitivna stvar pa je, da človek po »ozdravitvi« postane bolj močan v sebi in bolj zaupa vase ter stvari vidi bolj jasno.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde viro moči?

»Da poskuša prebrati kakšno dobro duhovno knjigo, da odide v naravo ali pa kam ob potok, reko morje – šumenje vode je sproščujoče ali pa da se začne bolj ukvarjati z zemljo in živalmi. Stik z zemljo človeka sprosti in sprehod s psom tudi, ker ti da neko energijo. Tako da prec po šihu mal na vrt plevel trgat pa kučka peljati na sprehod pa bo vesel on in vi.«

60-letni moški, profesor na fakulteti

Kateri dejavniki so v tvojem življenju povzročili stress ali izgorevanje?

»Sam bi rekel, da odnosni mobing na delovnem mestu, ki pa je zelo težko dokazljiv, predvsem s strani višjih predstojnih organov. Sam sem želel dokazati svoj talent, potencial, razmišljam kritično in s tem sem odstopal od večine. Moj nadrejeni me je poskušal s pomočjo svojih ljudi diskvalificirati iz kolektiva, jaz sem se temu uprl. To nadrejenemu seveda ni bilo prav. Takrat sem se počutil nekoliko nemočnega, odrinjenega, bil sem pod stresom«

Kako bi komentiral svojo vzgojo doma, se ti zdi, da je podvrženost stresu in izgorelost lahko povezana z njo?

»Vzgoja je definitivno povezana, saj je predispozicija odnosov za vnaprej. Tisti, ki ne delajo na odnosih v družini, ne gradijo na partnerstvu, odnosih, in gotovo so bolj dovzetni za stres.«

Kako je bil stres na delovnem mestu pri tebi povezan z kulturo organizacije, zahtevami dela, kontrolo, nadzorom ?

»Rekel bi, da je na delovnem mestu pomemben vsak zaposlen, tako menedžer kot čistilec. Fakulteta je zelo hierarhična in vodilni imajo moč da vzpostavijo grobo selekcijo članov. Slovenija je sigurno premajhna, da bi peljala sistem večjih držav, npr. Nemčije, pri nas delamo vse po svoje. Rekel bi, da manjša, kot je ustanova, bolj so lahko odnosi negujoči. Kot profesor te lahko hitro vržejo iz kolektiva, če se stalno ne izpopolnjuješ, pišeš člankov, raziskuješ, predavaš po tujini. Vse dokler ne postaneš redni profesor, potem te nihče več nič ne vpraša, si kot sveta krava. Kar se tiče kontrole in nadzora, je nujno, da bi bile vloge bolj jasno razdeljene, vsak član rabi svojo strukturo. Sigurno ne moreš nekomu predate odgovornosti, če nimaš jasnih pravil in sistem nagrad.«

Kaj je tebe v najtežjih trenutkih na tvojem delovnem mestu gnalo naprej?

»Dovolj visoka samozavest, energija, osebna moč, ambicioznost, borec v meni, osebnostna struktura. Bil sem profesionalni športnik. V problemih sem se naučil videt izziv, kar v meni izkove še dodatno motivacijo, da jih razrešim. Zame je izziv, kako usposobiti in opremiti študenta, da bi lahko s svojim znanjem pomagal ljudem okoli sebe. Najbolj me moti dejstvo, da nekateri uspejo zaradi vez in poznanstev, in to na profesionalni ravni.«

Kako ti je bila v oporo družina in tvoji najbližji?

»Doma sem imel vedno podporo in sogovornike. V službi sam intervizije ne smatram kot uspešen način reševanja problemov posameznika, gre zgolj za kontrolo, kaj se dogaja znotraj kolektiva. Seveda ne moreš izraziti vsega, kar te moti, saj te poslušajo tvoji nadrejeni in vi podatke uporabili tebi ni slabo. Sam potrebujem prostor za profesionalnost, zelo mi je važna človečnost in poštenu odnosi. Potrebno je ločiti službo in družbo.«

Kaj je po tvojem mnenju razlika med stresom, izgorevanjem, depresijo?

»Stres je pozitivna oblika soočanja s problemi, izgorelost pa je njegova skrajna faza. Depresija bi rekel, da je posledica izgorelosti«

Kaj je po tvojem mnenju potrebno za preventive in kurativo pred stresom in izgorevanjem? Kaj je tebi pomagalo?

»Preventiva: predvsem osmisliti si svoj prosti čas, ločit službo in privat življenje, stalno se strokovno izpolnjevati, biti optimističen in v vsaki slabi stvari potegniti dobre stvari. Pomaga mi tudi logoterapija – iskanje smisla, in pa dober seks, s katerim se sprosti telo in čustva. Kurativo vidim v ustreznem suportu (strokovnem), v partnerstvu, v prijateljstvu, v osebnih vezeh. Vsak mora sam najti strategijo reševanja, in se opremiti, da se sooči z ustreznimi situacijami. Posameznik naj se obrne na medicine dela, kjer bo dobil ustrezno psihosocialno pomoč, in pa poudaril bi celostno obravnavo.«

Kaj je tebi prineslo stanje izgorevanja?

»Spoznal sem, da kar te ne ubije, te ojača, te okrepi. Z to izkušnjo sem pridobil še dodatne kompetence, kako se obvarovati, dobil dodatno orožje kako skrbeti za sebe, kako se braniti pred škodljivimi in negativnimi vplivi iz okolja.«

Kaj bi še priporočal izgorelim posameznikom?

»Vsak si naj vzame sobotno leto, to pomeni da vsakih 7 let dela celo leti na sebi in naredi kaj za osebno rast. Spmembe so v naših življenjih pozitivne, življenju dodajo barvo, začnemo odkrivati svoje neodkrite talente in v sebi čutiti moč, ki nam jo izgorelost vzame. V Sloveniji primanjkuje ljudi, ki bi v podjetjih povezovali odnosi, bili mediatorji, skrbeli za pozitivno vzdušje v kolektivu. Temu bi lahko rekli opolnomočenje. Zdi se mi, da danes otroci vse predolgo ostajajo doma pri starših, samostojnosti in odgovornosti ni več, in tudi vsaka generacija po svoje dojema stres in izgorevanje. Vsi ti življenjski zamiki dajejo neko socialno varnost, so del globalne potrošniške družbe, ampak vodijo v začaran krog.«

38-letna mamica

Po tvojem pripovedovanju sva prišli do točke, da se že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Sama sem se srečala z napadi tesnobe zaradi situacije na delovnem mestu (pritiski, visoki plani, odpuščanje zaradi nesposobnosti, oziroma nedoseganja planov...). Začelo se je z nespečnostjo, napadi tesnobe, pomanjkanjem volje. Nisem mogla verjeti, da me služba lahko tako dotolče. Zdaj vem, lahko se zgodi vsakemu. Rekla bi, da so se časi predvsem popolnoma spremenili. Današnji tempo v službah je postal neznošen za večino prijateljev, ki jih poznam, in posledično jih je veliko že pustilo zaposlitev, ker tako enostavno ni šlo več. Človek postane robot, v službi komaj da še kaj spregovorimo, čimveč naredi v krajšem času in to za tistih borih 200€ plače več. Kam to pelje, ta norišnica in norija, hitimo nekam, pa ne vemo kam. Denarja tako nimam časa zapraviti, saj nimam za to energije. Takšnih zgodb slišim ogromno tudi s strani mojih še zaposlenih znancev. Takšen je pač sistem in časi niso najbolj enostavni, saj bomo zdržali, potem bo boljše, poslušam vedno znova. Sama sem se z izgorevanjem še pbljže soočila kot mamica treh otrok. Enostavno sem šele po tej življenjski prelomnici doživela popolno izčrpanost, človek se dejansko zamisli, kam vse to pelje. Koliko še od tebe ostane kot od starša, če se stalno daješ in izžemaš. Razmišljala sem o globokih vprašanjih, npr. koliko sem sploh še v pomoč svoji družinici. Zdelo se mi je, da sem začela izgorevati, ker nisem čutila dovolj podpore s strani partnerja. Po prihodu drugega malča sem večino noči prebedela, medtem ko je on večinoma spal. Potrebovala sem več let, da sem se sestavila za v službo. Družinske obveznosti so me izčrpale, verjetno sem si kriva sama, ker sem sebe vedno dajala na stranski tir. Na žalost se je bolezen pokazala na mojem telesu, in takrat se mi je življenje tudi čez noč obrnilo na glavo«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»V mojem primeru je šlo predvsem zaradi posledice odnosov doma in nepravilne komunikacije. Z močem se na začetku nikakor nisva mogla uskladiti glede vlog, kaj bo kdo počel. Zdi se mi, da je šlo pri meni z roko v roki, predvsem pa me je zrušila družinska stresna dinamika odnosov doma.«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi, samopodoba). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Moram reči, da sem imela kar nekaj težav. Predvsem nisem nikoli čutila nekega miru v sebi, bila sem hiperaktiven otrok. Straši so mi vedno dajali vedeti, da bom dobila to in ono nagrado, če bom pridna punčka in upoštevala njihova pravila. Tako sem stalno sledila, da bi dobila ljubezen. V šoli sem imela odlične ocene, a čim se je začela srednja šola in z njo slabše ocene, je moja samopodoba tudi drastično padla. Začele so se težave, kreg doma, negativna energija. Komaj sem speljala šolo, nato pa sem spoznala partnerja, zanosila. Danes se zavedam, da sem veliko vzorcev prenesla iz svoje primarne družine in da bom morala še veliko delati na sebi, da to presežem. Zdi se mi, da se ženske po naravi veliko sekiramo, same sebe uničujemo, to imamo nekako v krvi. Moški so glede tega bolj pasivni.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Predvsem ljubezen do mojih otrok, za njiju bi naredila vse na svetu«

Kaj si se naučila iz te izkušnje, kaj ti je ta izkušnja prinesla? Kaj pomaga pri izgorelosti? Kaj je pozitivno? Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Izgorelost ima po moje kar nekaj plusov: naučimo se prisluhniti sebi, svojemu telesu, se ustaviti, vsakodnevno pogovarjati sami s seboj. V življenju je resnično treba imeti obdobje aktivacije in obdobje počitka. Če se ne umirimo, ne slišimo sebe, ne prisluhnemo svojemu telesu, kaj nam sporoča. Umirjenost je po mojem mnenju ključ do rešitve pri izgorevanju. Naučila sem se, da sebe nimam rada, se ne cenim in začela sem delati na sebi. Meditacije, tehnike dihanja, ki jih nikoli nisem sprejemala, sem preizkusila in ko sem opazila razliko v počutju, sem ugotovila, da se to izplača. Služba ni bila več moja prioriteta, pač pa sem po izkušnji z izgorelostjo spremenila svoje vrednote in na prvo mesto postavila družino in zdravje. Danes živim lahkotejše, bolj kakovostno. Ne živim več da delam, v bistvu delam, da lahko živim. Znam reči ne, in se zaradi tega ne počutim slabo, ker sem zato sebi rekla da. Naučila sem se v navalu živčnosti prešteti do tri, zadihati, umiriti in iti dalje. Začela sem se ukvarjati s hobiji, ki bogatijo moje življenje. Danes sem hvaležna za svojo izkušnjo izgorelosti. Brez nje ne bi tako pazila nase in se popolnoma uničila. Izgorelost od človeka ogromno zahteva. Če ti spiš in čakaš na boljše, če bežiš od nje z delom, s pretiranim športom, ne pomaga niti daljši dopust. Izgorelost je priložnost za soočenje s samim seboj in za osebno rast. Izgorelost zahteva resnično podporo s strani okolja (prijateljev, družine), saj to stanje vpliva na spremembe v odnosih okoli nas. Z izkušnjo izgorevanja sem se naučila spoštovanja, nisem več tako zahtevna do same sebe, izboljšala sem svojo samopodobo in v svoje življenje vnesla več harmonije in miru. Do teh sprememb je prišlo šele po sedaj dveh letih dela na sebi. Diagnoza in zdravljenje izgorelosti je žal res ena velika uganka. Ko bi najbolj potrebovali, da nas zdravniki in zdravstveni sistem podpreta, se zadnje atome energije usmerjamo v to, da mi lahko v okviru sistema preživeli. Občutki nemoči, totalne apatičnosti, nespečnosti, brezizhodnega

položaja... z vsem tem sem se srečevala, ko si se sama nisem zmogla priznati, da ne zmorem več. Psihoterapevtska soba je bil in je pomemben prostor za zlaganje sebe na najbolj pomembno mesto, da lahko zaživim.«

51 –letna gospa, ki odpira novo podjetje

Že nekaj časa se počutiš izčrpano/ega. Kateri dejavniki so te po tvojem mnenju pripeljali do tega stanja?

»Predvsem služba, kjer sem čutila veliko mobinga na delovnem mestu. Veliko moči mi je pobrala tudi skrb za mamo, ki potrebuje pomoč, saj ima demenco in je odvisna od mene. Doma imamo veliko dela, veliko mi uhaja iz rok, komaj dohajam, saj želim imeti red v gospodinjstvu.«

Se ti zdi da sta stres in posledično izgorelost posledica odnosov (družinskih, partnerskih ipd) ali sta posledica službenih obveznosti?

»Zdi se mi, da gre stvar dejansko z roko v roki. Torej zdi se mi, da je izgorelost bolj posledica odnosov doma, npr. mame, ki se ne zna kontrolirat in vsiljuje svoja pričanja in je že celo življenje navezana na mene kot majhen otrok, prav tako včasih odnos z možem, ki ima občasne težave s pitjem alkohola in takrat se večkrat skregava, ker mene to živecira. Takrat se počutim nerazumljeno, ničvredno.«

Bi lahko mogoče povedal/a kaj več o tvoji vzgoji? (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelosti z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Kot otrok me niso vzgajali, rastla sem bolj kot samorastnik. Živela sem na kmetiji, pokojni oče je bil bolan, vse moje otroštvo. Imel je sklepno revmo in je cele noči imel bolečine. Takrat nihče od nas ni mogel spati ponoči zaradi hudih bolečin. Oče me je imel rad, ampak takrat se ni tako izkazovalo ljubezni kot danes, bila je bolj tabu tema. Pomembno je bilo, da se je na kmetiji delalo. Ko sem prišla iz šole, sem brez oddiha takoj odločila torbo in odšla na njivo, delat na travnik, v hlev, v gozd ipd. To je bilo do večera. Pogovarjali smo se med delom, takrat smo se najbolj povezali. Mami je bilo najpomembnejše opravljeno delo. Mama me je stalno primerjala z drugimi vrstniki, nisem slišala pohvale z njenih ust, ampak jo razumem, saj tudi sama tega ni bila deležna. Zdi se mi, da se znam ustaviti, ko imam vsega dovolj, to povezujem z tem, da nas je mama učila, da se u miru usedemo in spočijemo. V stiski mi je najbolj pomagal pogovor s prijatelji, sodelavci, da sem dala težke občutke iz sebe. Doma nisem iskala pomoči, ker bi jo težko dobila, pa tudi sodelavke me bolj razumejo saj imajo podobno izkušnjo.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Naprej me je gnala moja vztrajnost in trma. Karakter. Ko sem začela verjeti sama vase, sem prejela vso podporo s strani prijateljev.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci?Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»To delo mi je dalo več samozavesti, bolj sem odprta za nove posle, več si upam. Naredila sem prvi korak zaradi podpore in motivacije s strani sodelavke. Seveda je v meni prisoten strah glede uspeha v novi službi, veliko je stresa in dogovarjanja. V prejšnji službi sem doživela začetne faze izgorelosti, ker sem doživela izredno slabo kvaliteto glede organizacije dela, stalno spreminjanje načrtov, nalaaganje novih del za manj plače, več fizičnega dela za minimalno plačo, delovnik je potekal cel dan brez plačanih nadur, bilo je izredno nezadovoljstvo v kolektivu in čutila se je negativna energija pri vseh zaposlenih, nobene povezanosti, veliko obrekovanja. Sedaj, ko odpiramo novo podjetje, se počutim bolj svobodno v sami organizaciji podjetja, saj se zavedam, da kolikor bom sama disciplinirana, toliko bom imela.«

Kaj ti je bilo posebno težko pri tem poslu?

»Najtežje mi je delo na računalniku, saj tega nikoli nisem prej uporabljala sploh, sedaj pa večinsko delo temelji na tem. Resnično se učimo celo življenje in to je bilo za mene najbolj težko. Zaradi stresa ponoči se večkrat zbujam, razmišljam o delu in sem nemirna. Občasno se izgum v vseh informacijah in sem zmedena.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Zelo malo, večinoma kar delam doma, ampak delo je zame hobi. Sproščam se z vrtnarjenjem.«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tisto bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Predvsem sem se počutila izgubljeno in nemočno, saj sistem zahteva včasih nemogoče. Delaš veliko več, kolikor si plačan, in to nezadovoljstvo se počasi začne kopičiti. Začela sem pogrešati čas samo zase. Začela sem pogrešati tisto pristno človeško prijaznost in toplino v odnosih, ki je dandanes tako zelo primanjkuje, pa tudi sprejetost in širokosrčnost, pa iskrenost. Vse se mi zdi da se vrtil le okoli kapitala, denarja.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Da, 100%. Zato ker se za vsako stvar prelevajo in se sekirajo in gruntajo vse sorte. To je zagotovo.«

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Izgorevaš, ko si totalno zmatran, brez energije, pri izgorelosti niti žalosti ne čutiš...depresija je zame, da sem žalostna, da sem izpraznjena, vse vidiš črno...«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti?

»Meni pomaga, da nafilam energijo s stvarmi, ki te veseli, ki te veseli. Mene zelo veseli sajenje rož, vrtnarjenje, kuhanje. Pomagam si s savnami, masažami, s svojimi otročki hodimo na sprehode, v naravo na izlete. Odeli sem se v barve, kar mi da dodatno energijo. Vsak torek si kupim šopek rož za sebe, in se tako pocrklijam. Veliko sem v naravi in postajam bolj mehka, bolj nežna do sebe.«

Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Meni je pomagalo to stanje priti do tega, da sem se naučila ustaviti, ko je bilo dovolj in se umiriti, narediti nekaj zase, kar me veseli. Skušam živeti in začeti dan s pozitivno afirmacijo, ki mi vlije energije in volje za celoten dan. To je zelo pomembno.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde viře moči?

»Naj začne delati stvari, ki te veseli, da se nafilajo z energijo, veseljem, zadovoljstvom. Naj gre v savno, naj gre v toplice, a nič na silo, vse to naj bo storjeno z dobro voljo, če ne je vse zaman.«

35-letna ženska, pravnica

Kateri dejavniki po tvojem mnenju pripeljejo do izgorevanja?

»Menim, da stanje izčrpanosti povzroči več dejavnikov. Kot npr. vse manj časa, vse več zahtevnejših nalog, zmanjševanje kadra, spremembe timov, vsakdo ima svoj vpogled, nejasnost vlog, veliko sprememb, hitre nenadne naloge, lahko bi rekli, spremeniš sicer eno stvar in spremeni se celota.«

Kakšen imaš občutek, ali sta stress in posledično izgorevanje posledica službenih obveznosti ali posledica družinskih odnosov?

»Zagotovo je v okoljih, pa naj bo doma ali v službi, kjer so odnosi boljši tudi manjša možnost za izgorevanje. Naloge se zdijo manj težke, bolj sem motivirana, delavci so bolj povezani, lažje se rešujejo zapleti. Mislim, da sta okolji družba in domače okolje precej povezani. Težave iz enega okolja s ena dolgi rok prenesejo v drugo okolje. Kjer so dobri odnosi, je manj izgorelosti.«

Bi lahko mogoče povedala kaj več o tvoji vzgoji (komunikacija, odnosi). Kako lahko povežeš odnos do stresa in izgorelostjo z vzgojo? Mogoče lahko poveš kaj več o tem, na kakšen način ti je bila v oporo družina in najbližji?

»Vzgoja je potekala tako, da je bil vsaj na začetku dogovor, kaj moramo storiti. S tem se naučiš delovnih nalog, sprejemanja navodil, postavljajo se meje. Poudarek so dajali predvsem v prvih letih šolanja, nato pa preko pogovorov – če se je zgodila kaka situacija, so povedali, kaj se sme ozirati kako naj se ravna v prihodnje. Prosti čas smo preživljali ob igrah z žogo, vožnji s kolesi, nad prehodi nismo bili preveč navdušeni, pa tudi časa je bilo bolj malo. Poudarjali so, da jim moramo povedati, če se kaj zgodi. Naloge smo večinoma opravili, večjih odstopanj ni bilo. Sicer pa je veljalo načelo, starejši ko si, več imaš nalog. Situacijo smo skušali razložiti – če smo bili dogovorjeni, da bomo šli na izlet, pa to ni bilo mogoče, smo se sporazumeli drugače. Ko sta se starša vrnila z dela, smo skupaj preživljali prosti čas ob kakšnem delu, ki ga je bilo treba postoriti. Naučili so me, da je delo nujno za uspeh v življenju. Vzgoja in stres sta povezana s tem, da ob kakšnih zapletih poslabšata komunikacijo. Mislim, da je takrat nujno, da se skupaj usedemo in pogovorimo o morebitnih rešitvah in tiste slabe stvari, ki privrejo na dan, so lahko priložnost, da stvari spremenimo na boljše. Oporo družine sem čutila na način, da je treba biti vztrajen, z problem in stresom se izboljšujemo in se okrepimo. Rekla bi, da vzgoja ni največji pomen, da grede stvari narobe. Mislim da ni boljše ali slabše vzgoje.«

Bi mogoče lahko razložil/a, kaj je bilo tisto, če se spomniš, kar te je gnalo vedno znova naprej v najtežjih trenutkih?

»Želja, da dosežem cilj, da bom znala reševati situacije, da dobim izkušnje.«

Kako se ti zdi, da je nate vplivalo delo z ljudmi? Kako doživljaš svojo službo? Lahko na kratko opišeš svoje zadovoljstvo glede organizacije dela, sodelavcev, možnosti napredovanja, sodelovanja s sodelavci? Si kdaj začutil/a, da si dobila kaj čustvenih odzivov za sebe?

»Predvsem spoznaš, da je treba obvladovati različna stanja, da lažje rešuješ situacije, da se pogosto zgodi, da je praksa precej bolj zahtevna, pomembno je, da jim dobro pojasniš možnosti med katerimi se bodo odločali. Spoznala sem, da želijo predvidljivost, zanesljivost, čim hitreje rešitve, pogosto težko razumejo samo delovanje sistema. Službo rada opravljam, naloge so precej različne, zanimivo mi je spoznavati različna področja, ob spoznavanju in povezovanju bolj razumem področja. Delovna organizacija mi ni ustrezna. Z nekaterimi se lažje sodeluje, z drugimi težje. Napredovanje je težje.«

Si imel/a kaj časa za svoje zasebno življenje – prijatelje, družino?

»Bolj malo.«

Kaj si še občutil/a ob vsem tem svojem trpljenju in utrujenosti, pretiranem delu...kakšni so bili občutki in kaj je bilo tisto bistveno najbolj potrebno, a tega takrat ni bilo na voljo?

»Včasih sem malo slabe volje ker preveč časa porabim le za iskanje pravih informacij. Zdi se mi da manjka strokovnih portalov, kjer bi se lahko obrnili glede na najpogostejša vprašanja. Predvsem zato, da se situacija hitreje rešuje, da se vsak posameznik ne znajde pred povsem neznano situacijo.«

Imaš občutek, da ljudje, ki so za čustva še posebej senzibilni, bolj dovzetni za izgorevanje?

»Odvisno je od spleta dejavnikov. Zdi se mi, da nekatere ljudi vodi strah, da bodo kaj storili narobe. Ta strah, da ne vedo, kako pomagati, se kaže v praksi različno, ljudje smo si različni.«

Kakšna je po tvojem mnenju potem razlika med depresijo in izgorelostjo?

»Depresijo pojmem kot stanje pomanjkanja volje, spremljajo ga nezadovoljstvo, nemoč, potrtnost, nezanimanje za stvari, ki so neposredno povezane s samim posameznikom, opuščanje skrbi za prehrano, prevladujejo negativna čustva, težko komunicirajo ali sploh ne, niso črnogledi, se spremenijo značajske. Izgorelost pojmem kot hudo pomanjkanje moči. Oseba nekaj, kar je vrsto let delala z veseljem in dosegla rezultate, nima moči, da bi jih še opravila, še zase jih ne opravlja več. Preneha delati, ker ne zmore več.«

Kaj po tvojem mnenju pomaga pri izgorelosti?

»Krajši sprehodi, obisk knjižnice, ročna dela, izdelovanje izdelkov iz papirja, izdelovanje nakita. Čisto take enostavne stvari ki so dostopne vsakomur.«

Mogoče mi še povej, kakšno prednost je tebi prineslo to stanje (stresnega obdobja, izgorelosti, depresije). Ali vidiš pri tem kakšno pozitivno stvar?

»Naučila sem se, da stvari opravljam čimbolj sproti. Temu sledi stalno odrekanje, stalno učenje, razmišljanje, prilagajanje, iskanje rešitev. Novosti pri meni rabijo čas, da se ustalijo in postanejo navada in ravno preveč stvari naenkrat mi prinaša veliko stresa.«

Kako bi ti pomagal/a izgoreli osebi, da se umiri v sebi, sprosti, in najde vire moči?

»Vsekakor bi svetovala počitek, da se spočije. Počite je enako pomemben kot delo. Spočiti bolje opravljam dela, komunikacija je boljša, lažje pridemo do rešitev, ne moremo v nedogled hiteti. Predlagala bi porazdelitev nalog na več manjših delov, medsebojno pomoč. Naj oseba ohrani pozitivno naravnost.«

10 POVZETEK

V teoretičnem uvodu magistrskega dela se osredotočim na opredelitev pojma izgorelost, njegove vzroke, faze in posledice. S pomočjo uporabe raznolike domače in tuje literature v teoretični uvod umestim raznolike pristope za preprečevanja stresa in izgorelosti, in sicer načine samopomoči, vlogo prostega časa in socialne opore ter pomen supervizije na delovnem mestu za zmanjševanje sindroma izgorelosti.

Nadalje opredelim pojem samopodoba na podlagi stališč raznolikih raziskav in avtorjev ter pojasnim razlike med negativno in pozitivno samopodobo. Samopodoba je namreč eden izmed ključnih dejavnikov, ki vpliva na razvoj sindroma izgorelosti. Raziščem tudi vplive na razvoj samopodobe in strategije za njeno izboljšanje.

V poglavju o pomagajočih poklicih poudarim vlogo socialnega dela in njegovih konceptov, prav tako opišem vlogo drugih pomagajočih poklicev, ki se ukvarjajo z izgorevanjem posameznikov. Vzroke za izgorevanje med pomagajočimi poklici najdemo v sami posebnosti dela, ki zahteva dnevno srečevanje z ljudmi in reševanje njihovih kompleksnih težav.

V empiričnem delu predstavim kvalitativno analizo, v kateri sem zajela deset različnih intervjuvancev in iskala skupne dejavnike izgorevanja. V opredelitvi problemske situacije pojasnim razloge, zakaj sem se odločila za to raziskavo. Želela sem razširiti znanje o izgorelosti iz svoje diplomske naloge, pogledati na problematiko bolj celostno in poglobljeno. Tema me je pritegnila zaradi osebne izkušnje in zato, ker so prav pomagajoči poklici najbolj izpostavljeni izgorevanju.

V magistrskem delu raziskujem skupne dejavnike za izgorevanje različnih ljudi na različnih delovnih mestih, ki so različne starosti in različnega spola. Rezultati so pokazali naslednje: spol se je pokazal kot dejavnik izgorevanja, ki vpliva na način, da ženske bolj izražajo svoja čustva kot moški, moški pa se bolj razbremenjujejo prek športnih dejavnosti

Starost se je pokazala kot dejavnik izgorevanja, ki vpliva na način, da mlajši več časa preživijo na računalniku in komunicirajo virtualno, prav tako kasneje postanejo samostojni

in jim ni treba opravljati gospodinjskih opravil, ki ji obremenjujejo, medtem ko ta dajejo starejšim intervjuvancem dodatno moč. Status se je izkazal kot nepomemben dejavnik izgorevanja, saj so brezposelni prav tako obremenjeni kot zaposleni. Poklic se je izkazal kot dejavnik, ki najbolj vpliva na izgorevanje, največja varovalna dejavnika pa sta zadovoljstvo na delovnem mestu ter dobri in pristni odnosi med sodelavci.

Zdi se mi ključno, da se ne le pomagajoči poklici, temveč vsi ljudje informirajo o zanimivi problematiki izgorevanja ter njenih vzrokih in posledicah. S preventivnim delovanjem lahko pomagamo sebi in tudi drugim, tako na zasebnem kot službenem področju.

Želim si, da bi si vsi bolj upali izražati svoja čustva in občutke, da ne bi izgorevanja rinili v ozadje, in da bi se o tem bolj odkrito pogovarjali. Potrebni so pogovor in delo na sebi ter povezovanje ljudi s podobno izkušnjo. Opažam, da tema postaja čedalje aktualnejša – na to kažejo potrebe po raznih delavnicah o izgorevanju in skupinah za samopomoč. Zdi se mi, da se lahko na podlagi izkušenj en od drugega veliko naučimo. Bistvo je v povezovanju, vsak posameznik pa mora zase ugotoviti, kaj mu glede na način izgorevanja najbolj pomaga.

Man surprised me most about humanity. Because he sacrificed his health in order to make money. Then he sacrifices his money to recuperate his health. And then he is so anxious about the future that he does not enjoy the present; the result being that he does not live in the present or the future; he lives as if he is never going to die, and then dies having never really lived.

(Dalajlama)