

# A kiégés mérésének metodikája

Dr. Ádám Szilvia

Semmelweis Egyetem

[adamszilvia@hotmail.com](mailto:adamszilvia@hotmail.com)



# Kiégés-szindróma

„ A kiégés-szindróma a krónikus érzelmi megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, mentális, emocionális kimerülés, mely a reménytelenség és az inkompetencia érzésével jár, és melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.”  
/Freudenberger/

*„A kiégés a huszonegyedik század legnagyobb foglalkozási ártalma. Ez a mind nagyobb teret hódító jelenség vírusként lopózik be a modern munkahelyek minden sarkába, mérgezve azt az egyre inkább elidegenedett, kiábrándult, sőt dühös kapcsolatot, melyet az emberek a munka világával tartanak fenn.”*

*Christina Maslach és Michael P. Leiter*

# Kiégés

- A hivatással összefüggő stressz egyik tünete a segítő foglalkozásúak esetében a kiégés.
- A segítő foglalkozásúak speciális „stressze”: nagy érzelmi megterhelés és ritka a pozitív visszacsatolás.

# Teoretikus megközelítések

- Christina Maslach és munkacsoportja – a kiégés multidimenzionális megközelítése
- Marianne Borritz és Tage S. Kristensen kiégés modellje
- Stevan E. Hobfoll és Arie Shirom – A kiégés forrás-konzervációs modellje
- Ayola M. Pines - kiégés pszichoanalitikus-egzisztencialista megközelítése

# Christina Maslach és munkacsoportja – a kiégés multidimenzionális megközelítése

Maslach elképzelése szerint (1) a kiégés mentális és emocionális kimerüléssel jellemezhető (2) számos fizikai tünettől övezett jelenség, mely (3) a munkához kapcsolódva (4) olyan egyéneknél jelenik meg, akiket előzetesen semmilyen pszichopatológiával nem diagnosztizáltak. (5) Az állapot által okozott negatív attitűdök csökkentik munkahelyi teljesítményt és hatékonyságot. A jelenségnek egyéni, interperszonális és önértékeléshez kapcsolódó aspektusa van.

# A kiégés összetevői

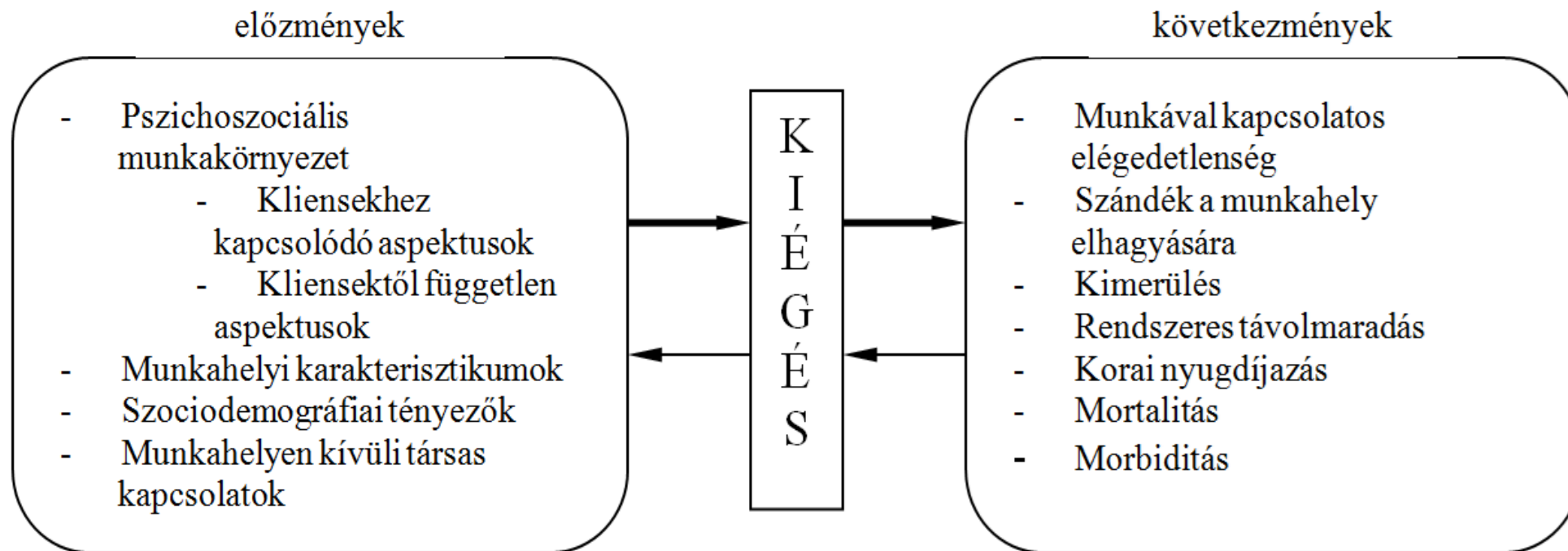
- **Érzelmi kimerülés:** mely alatt az emberi problémákkal szembeni közönyt, a társas helyzetek kezelésére való alkalmasság elvesztésnek érzését értjük.
- **Elszemélytelenedés:** azaz a betegek tárgyként való kezelése
- **Teljesítménycsökkenés:** negatív önértékelés, kompetencia hiányának érzése



# Személyes és munkahelyi tényezők

- Munkaterhelés (munka mennyisége, komplexitása, időtartam növekedése)
- A munkahelyi célok felett érzett kontroll hiánya
- A munkáért kapott jutalom (anyagi jutalom, presztízs, karrier, biztonság, feladatok érdekessége)
- Munkahelyi közösségek (társas támogatás, biztonság, boldogság, dicséret)
- Becsületesség
- Az egyén és munkahely értékeinek disszonanciája

# Marianne Borritz és Tage S. Kristensen kiégés modellje



forrás: Borritz és mtsai, 2006, Mészáros, 2012

# Stevan E. Hobfoll és Arie Shirom – A kiégés forrás-konzervációs modellje

- A stressz leírásának egy lehetséges megközelítése, mely szerint az emberek fenntartják, védik, és küzdelmet folytatnak azokért a „forrásokért”, melyeket értékesnek tartanak.
- A források: tárgyak (pl. lakás, autó), körülmények (pl. jó házasság, munkahelyi stabilitás), személyes tulajdonságok (pl. magas önértékelés, jó társas fellépés) és energia (pl. munkavégző képesség, empátia).

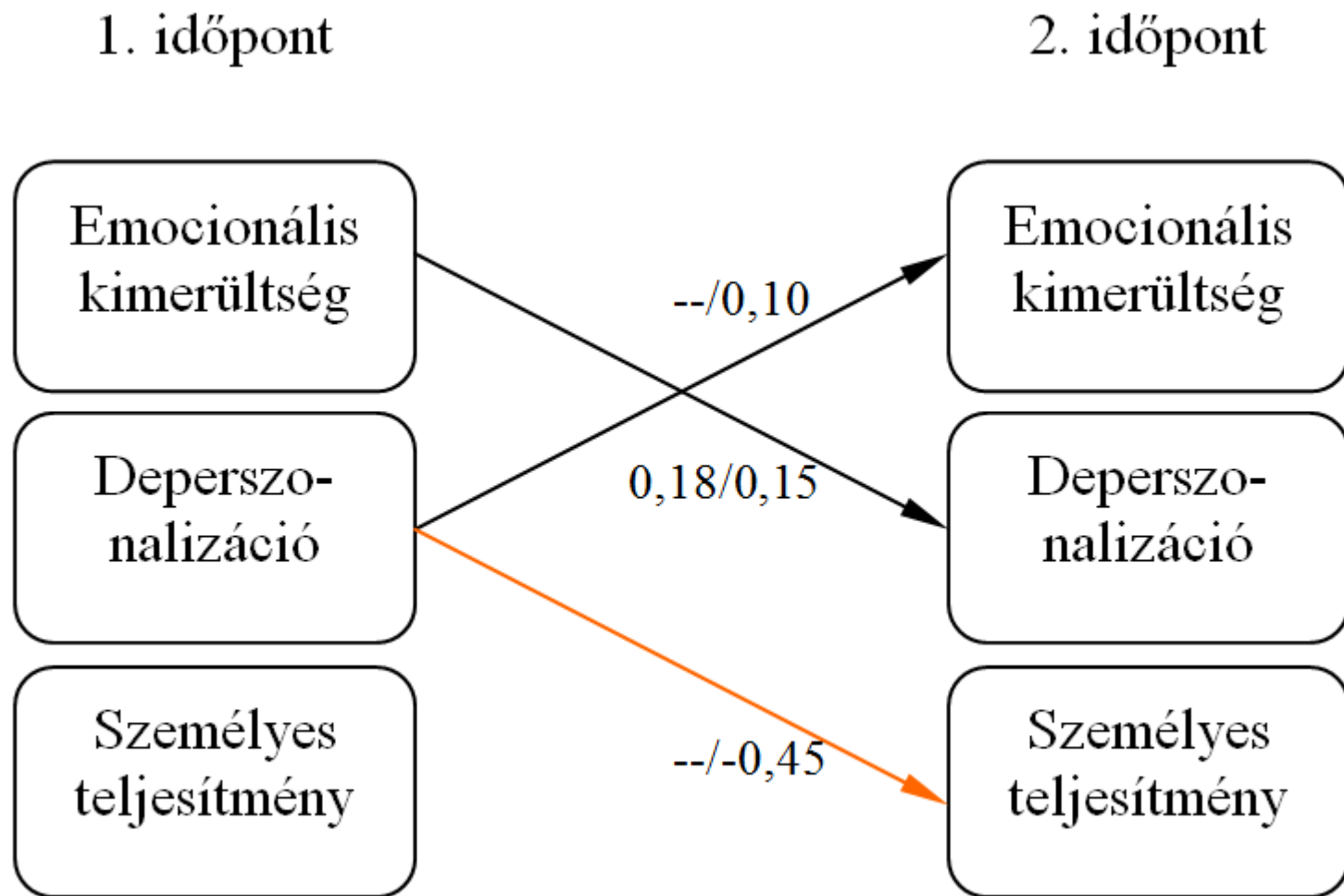
# Forrás Konzervációs Elmélet

- A forrás konzervációs modell újdonsága, hogy a kiégést kiemeli a szervezeti környezetből. Munkahelyi és hétköznapi helyzetekre egyaránt fókuszálva elemzi a jelenség társas, egyéni pszichés és fiziológiai aspektusait, ezáltal teljesebbé téve a kiégés fogalmának megértését.

# Ayola M. Pines – kiégés pszichoanalitikus-egzisztencialista megközelítése

- Olyan emberek sajátja, akik életük nagy szegmensét egy ügy köré fűzik fel (pl. karrier-célok, házassági, vagy családi kötelek tökéletesítése), ennek érzelmileg, mentálisan és fizikailag is rengeteg energiát szentelnek, e cél elérése hozza „tűzbe” őket.
- A kiégés „fizikai, emocionális és mentális fáradtság, melyet az emocionálisan megterhelő szituációkba való hosszú távú bevonódás eredményez.”

# A kiégés folyamata I.



# A kiégés alakulása

- Nem egyszeri jelenség, hanem folyamat, melyben ciklikus ismétlődések vannak.
- Kialakulásáért egyszerre tehető felelőssé az egyes ember személyiségbeli jellemzői és a munkaszervezet jellemzői

# Kiégés mérése Maslach Kiégés Leltárral (Maslach Burnout Inventory)

- Az emocionális kimerülés a kiégés egyéni aspektusa, melyet az érzelmi és fizikai fáradtság állapota jellemez.
- A deperszonalizáció (cinizmus) negatív, közönyös, érzéketlen, távolságtartó attitűdöt jelöl, mely áthatja a munka minden aspektusát. Így a kiégés interperszonális dimenzióját képviseli.
- A személyes teljesítmény csökkenése a fogalom önértékeléssel összefüggő szegmense. Csökkent kompetenciaérzéssel, a produktivitás alacsony szintjével írható le.



# Az emocionális kimerültség tünetei

- Fáradtság (már a munka gondolatától is)
- Krónikus kimerültség
- Álmatlanság
- Megbetegedési hajlam
- Diffúz testi panaszok

# Deperszonalizáció

- Negatív, cinikus viszony a kollégákkal
- Negatív érzések a betegek és kliensek iránt
- Bűntudat
- Visszahúzódás
- Hárító magatartás
- A munka redukálása

# A teljesítménnyel való elégedetlenség – csökkent teljesítőképeség

- A sikertelenség és tehetetlenség megélése
- Hiányzó elismerés
- Elégtelenségérzés
- Túlterheltség

# MBI Kérdőívek

- **Általános kérdőív** - The MBI-General Survey (MBI-GS): kormányintézmények, bizonyos cégek, informatikusok, managerek, hadseregben dolgozók és adminisztratív jellegű munkát végzők.
- **Oktatás területén** dolgozók - The MBI-Educators Survey (MBI-ES), tanárok, segítők és adminisztrátorok.
- **Humán szolgáltatást** végzők - (The MBI-Human Services Survey; MBI-HSS) humán szolgáltatást nyújtó intézményekben, az egészségügyben dolgozók, mint például orvosok, nővérek, szociális munkások, pszichológusok.

# MBI Hallgatói Változat (MBI-SS)

- Három dimenzió: 1) a magas tanulmányi követelmények okozta stressz következményeként létrejövő kimerülés; (2) a cinizmus, ami a távolságtartó attitűd a hallgató tanulmányaihoz való viszonyában és (3) a megélt inkompetencia-érzés – a hatékonyság vagy teljesítmény csökkenés
- „Megküzdési tároló” elméleti modell

# Kiégés kérdőívek összehasonlítása

Maslach Kiégés Leltár (MBI)	Koppenhága Kiégés Kérdőívet (CBI)	Shirom-Melamed Kiégés Mérőeszköz (SMBM)	Pines kiégés kérdőív
belső reliabilitása megfelelő	belső reliabilitása megfelelő	belső reliabilitása megfelelő	belső reliabilitása megfelelő
a deperszonalizáció skála alacsony belső konzisztenciája	szűkíti a kutatással kapcsolatos lehetőségeket, behatárolja a sokszínűséget	kiégés fiziológiai paramétereire koncentrálnak, a krónikus fáradtság mérését szolgálja	válaszadókat négy csoportba sorolja: „örökös eufória”, „jól csinálja”, „változtatás szükséges”, „kezelés szükséges”.
néhány item jelentése többértelmű	az egyéni kiégés, a munkával kapcsolatos kiégés és a kliens központú kiégés	emocionális kimerültség, fizikai fáradtság és kognitív gyengeség	az egyén fizikai, érzelmi és mentális fáradtságát méri
nem tartalmaznak azonos mennyiségű pozitív és negatív tételt	nem terjedt el, pedig több nyelvre lefordították	A kérdőív skálái külön-külön, és egyben is értelmezhetők	
megkérdőjelezhető az emocionális kimerültség és a deperszonalizáció dimenzió függetlensége			

# Oldenburg Kiégés Kérdőív (OLBI)

- A 16 tétel
- a kiégés két dimenzióját méri. A kimerülés és kiábrándultság.
- Tiszta formában méri a kiégés pszichológiai aspektusait.
- Kiegyenlítették az egyes skálákon belül a tételek száma, sőt figyeltek a pozitív és negatív tételek egyenletes elosztására is.

A stylized icon of a person being consumed by flames, representing burnout.

**Burnout**

# Kiégés és Depresszió



- A kiégést a depresszió egyik korai (közvetett) indikátora
- Az erőforráskonzervációs elmélet (Conservation of Resources Theory): a kiégés és a depresszió megterhelő helyzetekre adott érzelmi válasz
- A kiégést enyhébb, a depressziót súlyosabb állapotként definiálja és elkülöníti a kiégésben nem szenvedő, a kiégésben szenvedő, valamint a depressziós állapotokat.



# A két kórállapot tüneteinek és pathomechanizmusának hasonlóságai és különbségei



# A kiégés és a depressziós tünetek prevalenciája azon egészségügyi szakdolgozók körében, akiket életük során már kezeltek pszichés megbetegedéssel (N=166)

Mért változó	Súlyos/magas szintű	Közepesen súlyos/közepes szintű	Enyhe/alacsony szintű	Nincs	Hiányzó adat
Depressziós tünetek N (%)	22 (13,3)	19 (11,5)	37 (22,4)	87 (52,7)	0 (0)
Kiégés N (%)					
Emocionális kimerültség	48 (30,2)	46 (28,9)	65 (40,9)		7 (4,2)
Deperszonalizáció	99 (63,1)	36 (22,9)	22 (14,0)		9 (5,4)
Személyes teljesítmény-érzés hiánya	84 (53,5)	45 (28,7)	28 (17,8)		9 (5,4)

**Köszönöm a figyelmet!**