

UTRUJENOST OD SOČUTJA

"Ironično je, da prav tisti, ki najbolj čutijo bolečino drugih, pogosto ne slišijo lastnega tihega krika po pomoči."

dr. Špela Hvalec, spec.klin.psih.
vedenjsko-kognitivna terapevtka in supervizorka

DELO Z LJUDMI



DELO Z LJUDMI V STISKI



DELO Z LJUDMI V STISKI



Pričakuje se, da zaposleni izražajo določeno mero **sočutja** oz. **empatije** do pacientov oziroma klientov, kar jim v zameno prinaša občutek moči, zadovoljstva in izpolnitve.

sočutje ima dve komponenti:
i) prepoznavanje trpljenja pri sočloveku
ii) motivacija za zmanjšanje tega trpljenja

DELO Z LJUDMI V STISKI



Pričakuje se, da zaposleni izražajo določeno mero **sočutja** oz. **empatije** do pacientov oziroma klientov, kar jim v zameno prinaša občutek moči, zadovoljstva in izpolnitve.

Za te občutke se je uveljavil izraz »**empatično zadovoljstvo**«, ki opisuje pozitivne vidike dela (užitek, smisel in namen) z bolnimi, poškodovanimi, trpečimi oz. travmatiziranimi ljudmi.

Kljub tem pozitivnim učinkom pa kronično doživljanje in izražanje sočutja oz. empatije predstavlja velik stresni dejavnik in lahko vodi do neprijetnih čustvenih, fizioloških, bioloških in kognitivnih posledic.

UTRUJENOST OD SOČUTJA

... je oblika psihične in telesne utrujenosti, ki je povezana s čustvenim stresom na delovnem mestu, ki zahteva veliko sočutja

*"the cost of caring",
"compassion fatigue"*

sočutna utrujenost

emocionalna izčrpanost

sekundarna
travmatizacija

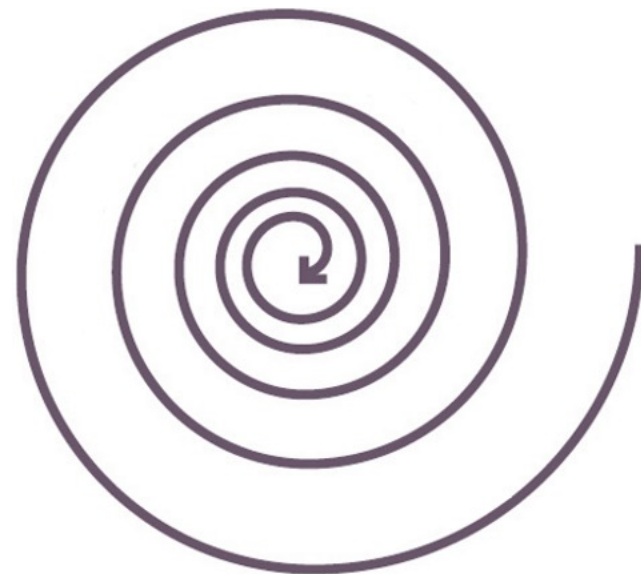
UTRUJENOST OD SOČUTJA

Začarani krog...

Zaposleni se vsakodnevno srečujejo s hudimi psihičnimi, telesnimi ali socialnimi težavami ljudi, za katere skrbijo.

Te težave jih ne pustijo ravnodušnih, ampak se stres in travma pacientov, oskrbovancev ali klientov prenese na zaposlene, kar vodi v stres in izčrpanost zaposlenih.

Pojavijo se lahko pomembne psihične in telesne težave, posledično pa bolezen zaposlenih in opuščanje poklica.



UTRUJENOST OD SOČUTJA

- najprej so jo opazili pri medicinskih sestrah na urgentnih oddelkih in jo imenovali sekundarna stresna motnja;

Izraz "utrujenost od sočutja" je prvič uporabila Carla Joinson leta 1992.

Carla Joinson, medicinska sestra, je v članku v **Nursing Magazine** opisala stanje, v katerem zdravstveni delavci postanejo čustveno otopeli in cinični zaradi stalne izpostavljenosti trpljenju pacientov.

- poleg poklicev v zdravstvu (in veterinarstvu) so to še poklici v socialnih službah, zlasti v zavodih za dolgotrajno oskrbo starejših, invalidnih in bolnih, pa tudi poklici v izobraževanju, reševanju (npr. gasilci), pravosodju...

(16 % do 85 % zdravstvenih delavcev naj bi trpelo zaradi utrujenosti od sočutja)

UTRUJENOST OD SOČUTJA NI ZNAK ŠIBKOSTI...

... AMPAK ZNAK SOČUTJA.

Utrujenost od sočutja prizadene predvsem ljudi, ki so:

- **visoko empatični,**
- **odgovorni in**
- **predani pomoči drugim** – torej ravno tiste, ki jih pogosto vidimo kot najmočnejše v skrbstvenih poklicih.

Možgani na dolgi rok ne ločijo med lastno in tujo bolečino

Nevroznanstvene študije kažejo, da opazovanje bolečine drugega aktivira **iste možganske regije** kot pri lastni bolečini – še posebej pri posameznikih z visoko stopnjo empatije.

To pomeni, da "čustveno delo" ni zgolj psihološko naporno, ampak dobesedno **obremenjuje možgane in telo.**

Še nekaj mitov in resnic o utrujenosti od sočutja:

Miti:

Utrujenost od sočutja mi sporoča, da nisem dovolj trpežna.

Skrb zase je sebična.

To se meni ne more zgoditi.

Moja naloga je, da vedno ohranim sočutje - ne glede na okoliščine.

Če priznam, da sem utrujena, bom videti šibka ali nestrokovna.

Resnice:

Ne – pomeni, da je bila oseba predolgo izpostavljena čustvenemu bremenu.

Skrb zase in dobro počutje sta predpogoja, da lahko dobro skrbimo za druge.

Vsakdo, ki dela s trpečimi, je ranljiv.

Tudi sočutje ima svoje meje – pomembno je, da prepoznamo trenutek, ko potrebujemo odmik.

Priznanje izčrpanosti je znak zrelosti in odgovornosti.

Utrujenost od sočutja pri delovnih terapevtih:

1. "Compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress in pediatric occupational therapists"

Avtorji: Anderson, R.L., Nelson, D.L., Tansey, T.N. (2016)
Objavljeno v: *OTJR: Occupation, Participation and Health*

Povzetek:

Študija se je osredotočila na delovne terapevte, ki delajo z otroki s kompleksnimi potrebami (npr. motnje v razvoju, kronične bolezni, avtizem).

Vzorec je zajemal 122 terapevtov iz različnih pediatričnih ustanov v ZDA.

Glavne ugotovitve:

- **Utrujenost od sočutja** je bila visoka pri terapevtih, ki so delali z otroki, izpostavljenimi zlorabam ali zapuščenosti.
- Terapevti z več kot 10 let izkušenj so poročali o **nižji utrujenosti od sočutja** – verjetno zaradi bolj razvitih mehanizmov za samoregulacijo.
- **Sočutno zadovoljstvo** je delovalo kot zaščitni dejavnik – tisti, ki so čutili smisel in vrednost svojega dela, so bili manj ranljivi.

Utrujenost od sočutja pri delovnih terapevtih:

2. "The relationship between work-related stress, compassion fatigue and job satisfaction in occupational therapists"

Avtorji: Devine, M., Zafran, H., Chacra, D., Poulin, V. (2019)
Objavljeno v: *Canadian Journal of Occupational Therapy*

Povzetek:

Raziskava je vključevala 198 delovnih terapevtov, večinoma iz zdravstvenih ustanov. Raziskovali so povezavo med **delovnim stresom**, **utrujenostjo od sočutja** in **poklicnim zadovoljstvom**.

Metoda:

Uporabili so lestvici **ProQOL** in **Occupational Stress Inventory (OSI)**.

Ključne ugotovitve:

- Visoka stopnja delovnega stresa je **napovedovala višjo utrujenost od sočutja**.
- Terapevti, ki so poročali o **visoki identifikaciji s pacienti**, niso bili nujno bolj zadovoljni – v resnici so bili bolj izčrpani.
- Poklicno zadovoljstvo je bilo povezano z **občutkom učinkovitosti** in **zmožnostjo postavljanja meja** v odnosih s pacienti.

Zaključek:

Zmanjševanje delovnega stresa in učenje profesionalne distance lahko zmanjšata utrujenost od sočutja brez zmanjšanja kakovosti oskrbe.

Utrujenost od sočutja pri delovnih terapevtih:

3. "Compassion fatigue among occupational therapists: A cross-sectional study"

Avtorji: Turcotte, P.L., Carrier, A., Roy, V. (2020)
Objavljeno v: *British Journal of Occupational Therapy*

Povzetek:

Avtorji so proučevali prevalenco utrujenosti od sočutja pri 270 delovnih terapevtih v Kanadi, ki delajo v različnih okoljih (fizična rehabilitacija, duševno zdravje, pediatrija ipd.).

Uporabili so validirano lestvico Professional Quality of Life Scale (ProQOL, verzija 5), ki meri tri dimenzije: *sočutno zadovoljstvo, utrujenost od sočutja in izgorelost*.

Rezultati:

- Približno **34 % terapevtov je imelo visoko stopnjo utrujenosti od sočutja**, 52 % zmerno, le 14 % nizko.
- Največje tveganje je bilo med terapevti, ki delajo na področju **duševnega zdravja in z otroki z dolgotrajnimi težavami**.
- Terapevti z višjo stopnjo **osebne empatične angažiranosti** so bili bolj izpostavljeni.
- Terapevti, ki so poročali o **redni timski podpori in superviziji**, so imeli nižjo stopnjo utrujenosti.

Zaključek:

Avtorji pozivajo k večji sistemski podpori terapevtom ter vključevanju reflektivne prakse in skrbi zase kot del strokovnega razvoja.

PREVENTIVA JE ŠE VEDNO BOLJŠA KOT KURATIVA.



- poznavanje in zmanjševanje dejavnikov tveganja
- ukrepi za preprečevanje razvoja utrujenosti od sočutja

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA UTRUJENOST OD SOČUTJA

- mlajši (30-40 let)
- ženske
- samski



DEJAVNIKI TVEGANJA ZA UTRUJENOST OD SOČUTJA

NOTRANJI:

- osebna zgodovina travmatskih izkušenj
- prevelika zahtevnost do samega sebe in perfekcionizem
- storilnostno pogojena samopodoba
- samorazdajanje
- odsotnost notranje povratne informacije in pomanjkljivo samonagrajevanje
- fantazija nenadomestljivosti
- odlašanje
- dezorganiziranost
- neučinkovita skrb zase
- zahtevne domače odgovornosti (skrb/nega otroka, bolnega svojca...)
- Delovni terapevti se včasih **identificirajo z uspehom/napredkom pacienta**, kar vodi do notranjih pritiskov in razočaranj.

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA UTRUJENOST OD SOČUTJA

ZUNANJI:

- narava dela:

- skrb za ljudi v stiski
- srečevanje z bolniki z napredovalo boleznijo
- proces umiranja, pogoste izgube
- srečevanje z nemočjo, ranljivostjo, minljivostjo

- stiske pacientov, oskrbovancev in njihovih svojcev:

- obremenjujoči simptomi
- oteževalne okoliščine
- nepripravljenost na smrt
- nerealna pričakovanja glede zdravljenja, obravnave, oskrbe

- naporni urniki:

- večizmensko delo,
- delo ob praznikih in nedeljah, ko so ostali (družinski člani in prijatelji) prosti,
- nočno delo, ki moti spanje in fiziološki ritem,

- (nezadostno) plačilo za delo, kar še poveča stres in slabe občutke ne delovnem mestu

PREPREČEVANJE UTRUJENOSTI OD SOČUTJA

Sočutje izčrpava hitreje kot fizični napor.

Raziskave kažejo, da dolgotrajna izpostavljenost trpljenju drugih lahko povzroči utrujenost, primerljivo z izgorelostjo – vendar pogosto hitreje, saj vključuje močno čustveno komponento brez možnosti takojšnjega olajšanja ali rešitve.



PREPREČEVANJE UTRUJENOSTI OD SOČUTJA

- zdrav življenjski slog
 - prehrana, tekočina
 - spanje
 - gibanje
 - odnosi



PREPREČEVANJE UTRUJENOSTI OD SOČUTJA

- zdrav življenjski slog
- strategije, usmerjene na posameznika:
 - dodatna znanja
 - učenje komunikacijskih veščin, asertivnosti
 - seznanjenost z znaki stresa, stiske, izgorelosti
 - učenje strategij obvladovanja stresa, konfliktov
 - jasnost in konsistentnost glede osebnih meja (dopust, nadure, količina dela...)
- strategije, usmerjene na organizacijo, tim:
 - ustrezna organizacija in evalvacija dela
 - urejene delovne razmere
 - priznanje, nagrajevanje dobro opravljenega dela
 - občutljivost na potrebe zaposlenih, "kulturo":
 - Zavedanje, da je utrujenost od sočutja pričakovano poklicno tveganje, ne šibkost!
 - Varnost, zaupnost, medsebojna podpora
 - Spodbujati sodelovanje, neobsojajoč odnos, svoboda izražanja moralnih in drugih dilem
 - Izogibanje katastrofizaciji
 - Vključevanje posameznika v sprejemanje odločitev

ČE PREVENTIVA NI USPEŠNA IN SE UTRUJENOST POJAVI...

- pozornost usmerjena na zgodnje, prve/opozorilne znake
- ukrepi na ravni posameznika in organizacije

ZNAKI UTRUJENOST OD SOČUTJA

Spremembe vedenja:

Prej točni ljudje začnejo zamujati v službo, pogosteje izostanejo od dela zaradi bolezni ali ne čisto jasnih vzrokov.

Njihovo funkcioniranje je manj učinkovito.

Kažejo lahko pomanjkanje objektivnosti, pretirano zaskrbljenost, motnje v koncentraciji.

Nekateri posežejo po različnih substancah ali razvijejo motnje hranjenja.

ZNAKI UTRUJENOST OD SOČUTJA

Spremembe vedenja

Spremembe čustvovanja:

Pogosto se kaže kot upad zmožnosti občutiti naklonjenost do drugega, ki trpi, ali sposobnosti vživljanja vanj ter sočutnega delovanja v skladu s tem.

Nekateri postanejo razdražljivi, preobčutljivi, zagrenjeni in navajajo občutke praznine, zamere, nemoči, brezupa, otopelosti, apatije, jeze.

Te občutke pogosto skrivajo in/ali se jih sramujejo.

Včasih povedo, da ne čutijo več veselja, zadovoljstva in izpolnitve na delovnem mestu.

ZNAKI UTRUJENOST OD SOČUTJA

Spremembe vedenja

Spremembe čustvovanja

Telesni znaki:

pomanjkanje energije, moči, volje, telesna utrujenost, izčrpanost, glavoboli, prebavne težave, visok krvni tlak, bolečine v prsnem košu, tahikardija, motnje spanja, mišične bolečine in napetost.

ZNAKI UTRUJENOST OD SOČUTJA

Spremembe vedenja

Spremembe čustvovanja

Telesni znaki

Utrujenost od sočutja se prekriva s PTSD sliko:

- i) vznemirjenost (hyperarousal)
- ii) izogibanje stresnim situacijam
- iii) podoživljanje “težkih” dogodkov

ZNAKI UTRUJENOST OD SOČUTJA

- **Čustvene spremembe**, ki so posledica globoke telesne in čustvene izčrpanosti, so lahko **pomemben dejavnik tveganja za vrsto težav v telesnem in duševnem zdravju**. (glavoboli, slabost, prebavne motnje, kronične bolečine, kronična utrujenost, bolezni srca in ožilja, sladkorna bolezen, debelost, anksiozne motnje, depresija, druge motnje razpoloženja, zasvojenost z alkoholom, drogami, igrami na srečo, disociativne motnje, motnje hranjenja...).



Primer 1: psihiatrični sprejemni oddelek

Maja, 39-letna delovna terapevka na sprejemnem oddelku v psihiatrični bolnišnici, je zadnje leto priča povečani agresiji in kriznim epizodam pacientov (visoka samomorilna ogroženost pacientov, samomor hospitaliziranega pacienta, napad pacienta na zaposlenega).

Po več incidentih/nevarnih dogodkih čuti stalno napetost in čustveno izpraznjenost. Večkrat sanja o službi in se zbudi z občutkom panike. Po službi se najraje umakne in se izogiba stikom, včasih joka brez razloga. Ob misli, da mora naslednji teden spet na delovno mesto, čuti odpor in slabost.

Možni znaki utrujenosti od sočutja pri Maji:

- Stalna napetost
- Čustvena izpraznjenost
- Motnje spanja, nočne more
- Panični napadi
- Socialni umik
- Jokavost
- Odpor do službe



Primer 2: rehabilitacija po možganski kapi

Andrej, delovni terapevt z 8-letnimi izkušnjami, dela na oddelku za nevrološko rehabilitacijo. V zadnjem letu se sooča z naraščajočim številom pacientov, predvsem starejših oseb po možganski kapi, ki imajo poleg telesne okvare tudi kognitivne in čustvene posledice.

Opaža, da pri številnih pacientih, kljub njegovi veliki angažiranosti in individualiziranemu pristopu, napredek ni takšen, kot si želi. Več pacientov ostane odvisnih od pomoči ali celo umre med hospitalizacijo.

Na začetku je bil zelo predan, pogosto je po službi raziskoval nove pristope, razmišljal o napredku svojih pacientov in si želel biti čim bolj koristen.

Zadnje mesece pa:

- pogosto **doživlja frustracijo**, ko pacient zavrne sodelovanje,
- čuti **razdražljivost do družinskih članov pacientov**, ki imajo nerealna pričakovanja,
- po obravnavah čuti **močno utrujenost** in se včasih zaloti, da jih izvaja rutinsko brez pristnega stika,
- začne dvomiti o svoji **strokovni kompetentnosti** in razmišlja, ali ima njegovo delo sploh kakšen učinek,
- ob koncu dneva je čustveno izžet, doma se težko sprosti. Čeprav ima rad svoj poklic, razmišlja menjava delovnega mesta.

Primer 3: delo s starostniki – postopna izguba upanja

Marko, delovni terapevt, že 18 let dela v domu starejših občanov. Večina stanovalcev ima več pridruženih bolezni, pogosto demenco, številni nimajo obiskov ali podpore svojcev. Z mnogimi vzpostavi zelo osebni odnos, saj jih spremlja več let – skupaj vadijo vsakodnevne aktivnosti, z njimi se pogovarja in jim pomaga ohranjati dostojanstvo.

Po nekaj letih opazi, da vsaka izguba stanovalca – še posebej tistih, ki so mu bili blizu – pusti čustveni pečat. Ker želi biti sočuten, se ne distancira, temveč ostaja odprt in vključen.

A sčasoma začne opaziti:

- **izčrpanost**, kot bi s smrtjo vsakega stanovalca izgubil del sebe,
- **sanja o stanovalcih**, ki so umrli,
- občutek **krivde**, ko se ne more več tako poglobiti v vsak odnos,
- **manj empatije** – reče si: “Ne smem več ‘noter pasti’, ker me to uniči.”
- Zadnje čase ima težave s spanjem, počuti se otopelo. Ne govori veliko o tem, saj se boji, da bi izpadel neprofesionalno. Delo ga izpolnjuje, vendar hkrati tudi **počasi prazni**.

ZNAKI NA RAVNI ORGANIZACIJE

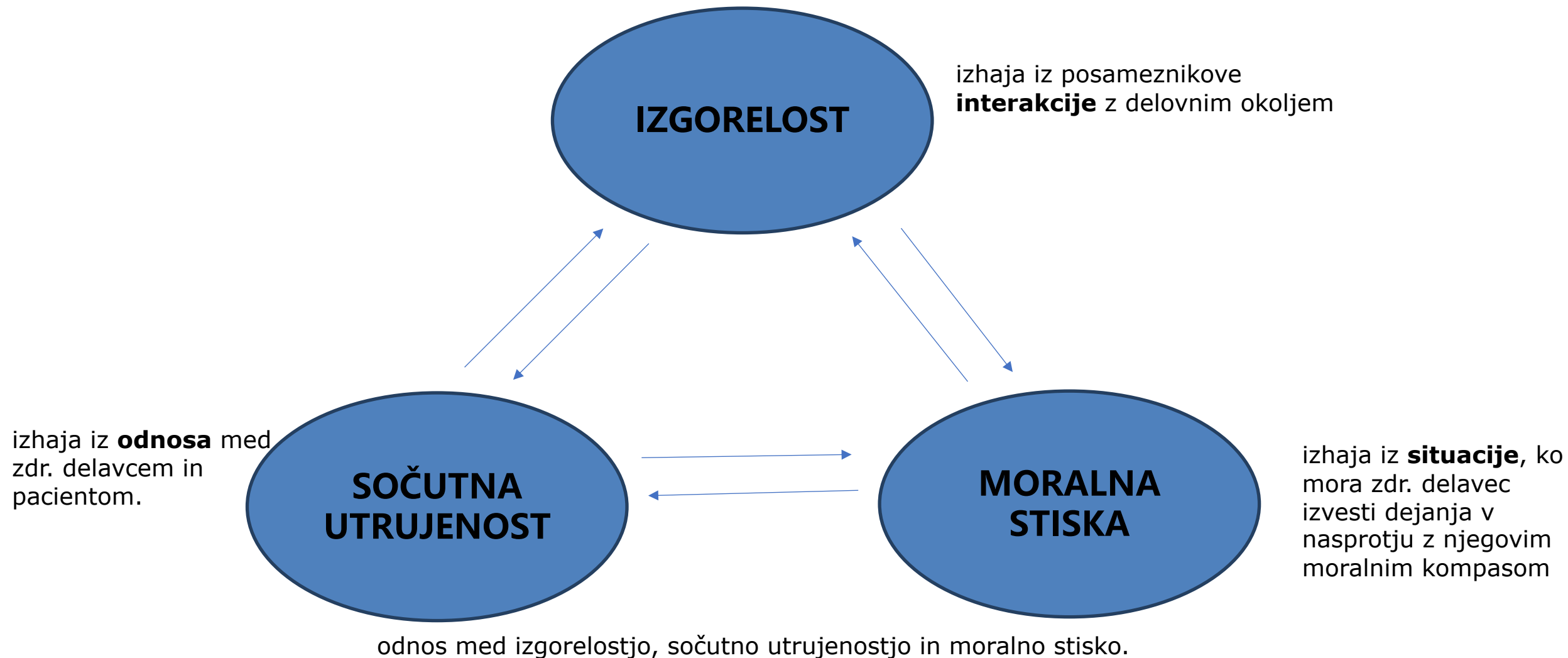
- visok absentizem, številne fluktuacije
- spremembe v odnosih med sodelavci, čustveni izbruhi med zaposlenimi
- nezmožnost timov, da delujejo enotno
- želja po kršenju organizacijskih pravil
- nezmožnost zaposlenih, da dokončajo naloge in opravila
- nezmožnost zaposlenih, da spoštujejo in se držijo rokov
- pomanjkanje fleksibilnosti med zaposlenimi
- negativna nastrojenost proti nadrejenim
- močan odpor proti spremembi
- nezmožnost osebja, da bi verjelo, da je izboljšanje okoliščin možno
- pomanjkanje vizije za prihodnost

UTRUJENOST OD SOČUTJA ≠ IZGORELOST

Empatična utrujenost/izčrpanost se razlikuje od **izgorelosti**, ki je psihološka in čustvena izčrpanost, povezana je z občutji brezupa in težav pri opravljanju dela oziroma učinkovitem opravljanju dela, pogosto v kontekstu velikih delovnih obremenitev ali nepodpirajočem delovnem okolju.

Glavna razlika je poudarek na okoljskih in organizacijskih stresorjih v nasprotju s psihološkimi in čustvenimi procesi znotraj posameznika, ki nastanejo ob interakciji z drugimi.

Poklicni, čustveni in organizacijski izzivi dela z ljudmi v stiski lahko zvišajo tveganje za pojav **treh medsebojno povezanih fenomenov**:



UKREPANJE OB PREPOZNANI UTRUJENOSTI

- Težavo je treba najprej prepoznati, zato je pomembno, da se s sočutno utrujenostjo seznanimo vsi. *Prepoznati bi jo morali znati pri sebi, pri sodelavcih, zlasti pa bi jo morali dobro poznati nadrejeni in zdravniki (medicina dela, družinski zdravniki).*
- Če se pojavijo znaki sočutne utrujenosti, je priporočljiv natančen pregled pri zdravniku, ki bo odkril ali izključil telesne bolezni – npr. visok krvni tlak, bolezni ščitnice, sladkorno bolezen ipd. *Prizadeti najbolj potrebujejo razbremenitev in psihološko podporo, počitek in za nekaj časa umik iz stresnega delovnega okolja, kar ni vedno lahko.*



UKREPANJE OB PREPOZNANI UTRUJENOSTI

1. Osebni ukrepi (samopomoč in skrb zase)

Povečanje zavedanja in normalizacija

- Sprejetje, da je utrujenost od sočutja **pogosta in razumljiva reakcija** pri delu z ljudmi v stiski.
- Ozaveščanje lastnih vzorcev odzivanja (npr. perfekcionizem, čustveno izčrpavanje, zanikanje potreb).

Vzpostavitev ravnovesja in meja

- Jasna **ločnica med delom in prostim časom** (npr. nedosegljivost po koncu delovnika).
- Učenje **postavljanja mej** in izrekanja "ne", kadar je obremenitev previsoka.

Skrb za telo in um

- Redna fizična aktivnost, kakovosten spanec, prehrana.
- Tehnike sproščanja: **dihalne vaje, progresivna mišična relaksacija, čuječnost (mindfulness)**, meditacija.
- Pisanje dnevnika, »dnevnika sočutja«, »dnevnika ponosa«.

Sočutje do sebe (self-compassion)

- Praksa prijaznosti do sebe, kadar se pojavijo občutki nemoči, krivde ali izčrpanosti.
- Vaje po Kristin Neff: »Kaj bi v tem trenutku rekla prijateljici, ki doživlja enako?«

UKREPANJE OB PREPOZNANI UTRUJENOSTI

2. Socialni ukrepi (povezovanje in podpora)

Iskanje podpore

- Redni pogovori s kolegi, ki razumejo poklicne obremenitve.
- Vključitev v **supervizijo, intervizijo** ali podporne skupine.
- Delitev občutkov z bližnjimi brez občutka krivde ali sramu.

Zmanjšanje izolacije

- Aktivno iskanje **čustvene povezanosti** in skupinskega razumevanja (npr. v timu).
- Povezovanje s sodelavci izven dela (npr. skupna kosila, humor v timu).

UKREPANJE OB PREPOZNANI UTRUJENOSTI

3. Organizacijski ukrepi (strukturna podpora in kultura skrbi)

Uvedba sistemskih podpor

- Na voljo naj bodo **redne supervizije**, zaupni pogovori z zunanjo strokovno osebo/supervizorjem.
- Vzpostavitev **programov skrbi za zaposlene** (EAP, programi za uravnavanje stresa).

Zmanjšanje delovnih preobremenitev

- Realno načrtovanje delovnih obremenitev in kadrovske razbremenitve.
- Povečanje fleksibilnosti (npr. izmenjevanje zahtevnejših in manj čustveno obremenjujočih nalog).

Spodbujanje kulture psihološke varnosti

- Vodje naj aktivno **spodbujajo odprto izražanje stiske** brez stigme.
- Izobraževanja o utrujenosti od sočutja za celoten kolektiv.

UKREPANJE OB PREPOZNANI UTRUJENOSTI

4. Povrnitev smisla in motivacije

Refleksija o pomenu dela

- Obnovitev občutka poslanstva z vprašanji: *Zakaj sem začel/a ta poklic? Kaj mi je v njem pomembno?*
- Iskanje manjših trenutkov smisla in povezave s pacienti.

Kreativne in osebne iztočnice

- Obnovitev interesov zunaj dela (hobiji, umetnost, narava).
- Kratki dopusti, sprememba delovnega ritma, delno izogibanje posebej obremenjujočim nalogam.

Drobne stvari, ki lahko pomagajo...

- zavedanje trenutka, **tukaj in zdaj**
- “prizemljitev”
- “opomniki” za npr. 4 globoke trebušne vdihe
- pol minute tišine pred timskim sestankom
- “samonagrajevanje”, npr. odmor za kavo
- “time out” za nekaj minut ob čustveni preplavljenosti
- **rituali** za preklop med osebno in profesionalno identiteto



*"Sočutje je moč — a tudi moč potrebuje počitek.
Naučimo se prisluhniti sebi tako, kot prisluhnemo drugim."*

HVALA ZA POZORNOST!

