

Únava ze soucitu

Je možné pečovat příliš?

Pracovníci ve zdravotních a sociálních službách si volí svou profesi jednoduše proto, že chtějí pomáhat lidem. Setkávat se v pravidelných intervalech s neštěstím, strádáním a utrpením druhých však může mít na pracovníky hluboký negativní dopad. Únava ze soucitu je přímou reakcí na stres, který vyplývá z péče o druhého člověka. Může být vyvolána jedinou událostí, jako je například vystavení se tragickým okolnostem případu, nebo opakovanou expozicí náročným situacím v praxi. Vyznačuje se fyzickým a emocionálním vyčerpáním a výraznou změnou ve schopnostech pracovníka cítit a vyjadřovat empatii. Důsledkem toho je cynický přístup k práci, ztráta radosti z nabitých úspěchů a v konečném důsledku i deprese a různá onemocnění související s kumulací stresu. Únava ze soucitu útočí na samotné jádro toho, co pracovníka přivedlo k této práci – schopnost cítit empatii a soucit s druhými lidmi.

■ **Text: Mgr. Martin Pešek,**
lektor, poradce a terapeut (www.luctus.cz),
martin.pesek@luctus.cz

» Co je únava ze soucitu?

Zatímco termín vyhoření se vztahuje k libovolnému pracovnímu prostředí, únava ze soucitu (angl. compassion fatigue) se týká výhradně pomáhajících profesí. Jedná se o komplexnější fenomén, který má daleko více dimenzí než syndrom vyhoření. Popisuje se jako daň za péči o druhého člověka, který fyzicky nebo psychicky strádá (Figley, 1995). Pravidelná péče o klienty, kteří prožívají bolest a utrpení, kteří v dětství nebo dospělosti prožili nějaké trauma, si vybírá svoji daň na duševním zdraví pomáhajících pracovníků. Výzkumníci poprvé identifikovali únavu ze soucitu v 90. letech, kdy si všimli specifických psychologických projevů u pracovníků působících ve zdravotnictví a sociálních službách. Prevalence se podle nich pohybuje až do 40%. Vyšší výskyt je pozorován u pracovníků, kteří se při své práci pravidelně setkávají se smrtí a umíráním nebo pracují s lidmi s traumatickou zkušeností.

Primárním úkolem pomáhajících profesionálů je uspokojovat fyzické, sociální a emocionální potřeby klientů. To může být nesmírně obohacující zážitek a každodenní kontakt s klienty je tím, co pracovníky udržuje v této oblasti činnými. Jedná se o vyjadřování velmi specifické angažovanosti, která není vlastní žádné jiné profesi. Nicméně tato emocionální angažovanost má jak své pozitivní, tak i negativní aspekty. Únavu ze soucitu zažívají především vysoce senzitivní a empatictí lidé. Příznaky jsou podobné tomu, co prožívají klienti, kterým se snaží pomoci a kterým empatickou účast nabízejí. Pocity bezmoci a beznaděje, utrpení či dokonce zástupné prožívání traumatu, to vše spadá pod tento fenomén.



Příklad

Pani Lucie pracuje čtyři roky v pečovatelské službě. Pro tuto práci se rozhodla na základě vlastní zkušenosti, kdy dlouhodobě pečovala o svoji nemocnou matku. Když zemřela, chtěla Lucie v péči o druhé pokračovat, protože jí to dávalo hluboký smysl. Měla pocit, že se konečně našla, a máloco ji mohlo překvapit. Za tu dobu navázala blízký vztah s mnoha klienty a některé z nich doprovázela i během umírání. Jak klienti, tak jejich příbuzní si velmi cenili jejího nasazení, porozumění a vstřícnosti. Kdyžkoliv bylo potřeba, přeorganizovala si svůj díář tak, aby mohla vyhovět všem potřebným. Čas to trávila s klienty více času, než měla původně v plánu, a domů se vracela velmi pozdě. Nezbyval jí tak čas věnovat se sama sobě a svým zájmům. Poslední dobou ji trápí nespavost, má noční můry a ráno se necítí odpočatě. Do práce chodí bez nálady a ztratila nasazení, které měla na začátku. Také více přemýšlí o vlastní smrti a tyto myšlenky jí nahánějí strach. V tomto okamžiku si Lucie začíná uvědomovat, že je něco špatně, a rozhodla se vyhledat pomoc.

» Příznaky

Každý pracovník může mít individuální zkušenost s tím, jak se únava ze soucitu projevuje. Následují některé příklady typických projevů.

Fyzické:

- vyčerpání;
- bolest hlavy;
- nespavost;
- zvýšená náchylnost k nemocem;
- bolesti zad;
- ztráta zájmu v péči o vlastní vzhled.

Behaviorální:

- nadužívání alkoholu a jiných návykových látek;
- strach z práce s určitými klienty;
- potíže s oddělením pracovního života od osobního;
- snížená produktivita práce – absence, nesplněné pracovní úkoly;
- nedůvěra ke kolegům, paranoia;
- odstup od rodiny, přátel a společenských akcí;
- ztráta intimity v partnerství.

Psychologické a emocionální:

- snížená schopnost cítit soucit a empatii;
- apatie, zlost a podrážděnost;
- vtíravé myšlenky a obrazy;
- přecitlivělost nebo ztráta citlivosti vůči emocionálnímu obsahu;
- zhoršená schopnost dělat rozhodnutí;
- změna vlastních přesvědčení a očekávání;
- neschopnost prožívat radost z vykonané práce;
- narušení racionálního pohledu na svět, zvýšená úzkostnost nebo iracionální obavy.

Zatímco termín vyhoření se vztahuje k libovolnému pracovnímu prostředí, únava ze soucitu (angl. compassion fatigue) se týká výhradně pomáhajících profesí.

» Sekundární traumatický stres

Ve své extrémní podobě se tato intenzivní emocionální investice ke zmírnění utrpení klienta může rozvinout až v tzv. sekundární traumatický stres. Sekundární trauma vypovídá o tom, jaký dopad může mít klientem prožité trauma na pracovníka a jakým způsobem je pracovník schopen zpracovávat nepřímé traumatické zážitky. Pojem nepřímá traumatizace (angl. vicarious traumatization) je pak podle některých autorů pouze jiný termín pro označení téhož. Někteří ho však považují za samostatný fenomén (Izzová & Millerová, 2019). Výzkumy provedené v zahraničí naznačují, že existuje mnoho situací, ve kterých může pracovník zažívat sekundární traumatický stres při práci s klienty. Jsou jimi zneužívání v dětství, násilná trestná činnost, přírodní katastrofy, úmrtí blízkého člověka, sebevražedné tendence a další.

Sekundární traumatický stres můžeme definovat jako přirozený emocionální a behaviorální následek vyplývající ze znalosti traumatizující události. Jedná se o důsledek protipřenosu, kdy empatictí pracovníci nepřímo prožívají trauma svých klientů. Někdy se může rozvíjet také na základě vlastní traumatické zkušenosti v kombinaci se zkušeností klienta. Dominguez-Gomez et al. (2009) sekundární traumatický stres popisuje jako následek vystavení se jedné osoby druhé, která prožila trauma nebo nějakým jiným způsobem aktuálně strádá, spíše než aby šlo o přímé vystavení se traumatické události. Přesto jsou příznaky velmi podobné těm, které se rozvíjejí u posttraumatické stresové poruchy. Patří mezi ně poruchy spánku, znepokojující sny, vtíravé myšlenky, zvýšená psychická tenze, podrážděnost, vyhýbavé chování apod. Z důvodu toho, že pracovníci nejsou přímými aktéry traumatizujících událostí, zůstává podstata jejich potíží neuvědomovaná a neléčená.

» Jak tomu předejít?

„Máme odpovědnost vůči našim klientům, jakož i vůči sobě samotným, našim kolegům a blízkým, abychom nebyli poškozeni prací, kterou děláme.“

V důsledku těchto negativních psychologických fenoménů pomáhající pracovníci prožívají psychické i fyzické vyčerpání, apatii, pocity beznaděje, frustraci a touhu po změně profese. Na druhou stranu pozitivní vztahy s kolegy na pracovišti, bezpečné prostředí pro otevřenou komunikaci ohledně traumatických událostí, různorodé případy, zpětné vazby od klientů, rodiny nebo supervizora mohou dopady náročnosti práce významně zmírnit. Studie uvádějí, že nejlepší obranou proti rozvoji únavy ze soucitu je vzdělávání, které by mělo zprostředkovat pochopení jevu samotného, jeho rizikových faktorů a symptomů.

Strategie na úrovni organizace

Existuje mnoho jednoduchých a účinných strategií, které mohou pracovníci implementovat do organizačních struktur, aby tak zabránili rozvoji únavy ze soucitu. Zaprvé tím, že pracovníci otevřeně diskutují a uznávají únavu ze soucitu, normalizují tento jev mezi sebou. Dále mohou usilovat o vytvoření podpůrného pracovního prostředí, které bude prosazovat pravidelný debriefing náročných situací, pravidelné přestávky, vzájemnou podporu, vyhodnocování a případnou změnu pracovní zátěže, přístup k dalšímu profesnímu rozvoji a pravidelná setkání, při kterých mohou zaměstnanci otevřeně diskutovat dopady své práce na osobní a profesní život. Výzkumy i samotná praxe ukazují, že práce na zkrácený úvazek – pracovat s klienty pouze v jasně omezeném čase a zbytek dne se věnovat jiným aktivitám – může být velmi účinným způsobem, jak zabránit rozvoji únavy ze soucitu.

Kromě únavy ze soucitu existuje také opačný termín, který vypovídá o tom, že práce pomáhajícího zprostředkovává i pozitivní prožitky, jako jsou pocity naplněnosti a zadostiučinění.

Strategie na úrovni pracovníka

Rozvoj postupů v péči o sebe sama je základním kamenem pro prevenci únavy ze soucitu. To je známá věc, přesto většina pracovníků v pomáhajících profesích upozaduje své potřeby a cítí se provinile za to, že nedokáže věnovat více pozornosti vlastním aktivitám ve volném čase. Každý pracovník by měl svoji situaci a své pracovní nasazení pečlivě a zodpovědně posoudit: Udržuji ve svém životě rovnováhu mezi naplňujícími a vyčerpávajícími činnostmi? Věnuji se pravidelně fyzické aktivitě, nepracovním aktivitám, osobnímu debriefingu? Pečuji o druhé i po příchodu z práce domů? Vyhledávám útěchu v alkoholu, v jídle nebo v nakupování, abych se tak zbavil nahromaděného stresu a napětí? Pracovníci v pomáhajících profesích si musí uvědomit, že jejich práce je velmi specifická, a jejich aktivity v osobním životě to musí reflektovat.

» Satisfakce ze soucitu

Kromě únavy ze soucitu existuje také opačný termín, který vypovídá o tom, že práce pomáhajícího zprostředkovává i pozitivní prožitky, jako jsou pocity naplněnosti a zadostiučinění. Satisfakce ze soucitu se vztahuje k pocitu uspokojení, který proží-

váme v souvislosti s výkonem naší práce. Představuje zdroj naděje, síly a nakonec i odolnosti. Spokojenost s výkonem vlastní práce je tím, co pracovníkům umožňuje čelit dalším dnům, dalším nepříznivým situacím a tragédiím, se kterými za nimi klienti přicházejí. Ocenění každého momentu, kdy se setkáváme s vážným trápením klienta a zvládneme jej, se podílí na posílení profesní kompetence a pomáhá chránit před vznikem únavy ze soucitu. I když někdy věci nejdou tak dobře, jak bychom si přáli, můžeme se po každém setkání s klientem ocenit, protože jsme jednali v nejlepšího zájmu a věnovali soustředěnou pozornost druhému člověku. Tímto způsobem může satisfakce ze soucitu sloužit jako přirozený ochranný nástroj proti rozvoji negativních reakcí na náročné situace. Tím, že si pracovník všimne, uzná a ocení práci, kterou vykonává, může vybudovat silný pocit satisfakce a povzbudit jej nejen u sebe, ale také u svých kolegů.

» Shrnutí

Uvedli jsme, že syndrom vyhoření je jev, který se může objevit v jakékoliv profesní oblasti, zatímco únavu ze soucitu a sekundární traumatický stres jsou specifické fenomény pro přímou práci s lidmi v náročných životních situacích. Rozvoj únavy ze soucitu je postupný, kumulativní proces. Cítí-li pracovník sklíčenost nebo se jednoduše nedokáže zbavit myšlenek na určitý případ, pravděpodobně má potíže se zvládnutím stresové reakce, kterou u něj příběh klienta vyvolal. Některým pracovníkům pomáhá k zotavení delší dovolená, meditace nebo pravidelná fyzická aktivita, nicméně většina musí změnit celkový postoj k životu a dát své vlastní zdraví a pohodu na první místo v hodnotovém žebříčku. Rozdíl mezi nezdravou péčí o druhé, která vede k rozvoji únavy ze soucitu, a zdravou péčí, která vede k uspokojení a naplnění, spočívá v tom, že pracovník ví, co obnovuje jeho psychické, fyzické a duchovní zdroje.

Zdroje:

- Dominguez-Gomez, E. et al. *Prevalence of Secondary Traumatic Stress Among Emergency Nurses. Journal of Emergency Nursing. 2009, 35(3), 199-204.*
- Figley, C. R. *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress disorder in Those who Treat the Traumatized. New York: Brunner/Mazel, 1995.*
- Izzová, E., Millerová, V. *Předané trauma. Praha: Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-662-4.*
- Mathieu, F. *Running on Empty: Compassion Fatigue in Health Professionals. Rehab & Community Care Medicine, 2007.*