

MUNKAÜGYI KIRENDELTSÉGEK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

HOGYAN KOMMUNIKÁLJUNK DEPRESSZIÓS, VAGY DEPRESSZIÓRA HAJLÓ ÜGYFELEKKEL

A munkahely megszűnése, a munka elvesztése, mindig komoly, lelkiileg megterhelő veszteséget jelent az érintettek számára különösen akkor, ha ez saját szándékuktól függetlenül történt. A munkáját elvesztő ember szükségképpen átéli a gyászfolyamat több, vagy akár összes szakaszát (tagadás, düh, alkudozás, depresszió és végül, az elfogadás).

A munkanélküliség, mint minden krízis, komoly lelki (és testi) problémák fokozott kockázatával jár, mintegy kétszer gyakoribbak a mentális problémák, mint dolgozó emberek körében. A lelki problémák hatással vannak mind a munka nélkül töltött időszakra, mind az új munkába állás időszakára.

A munkanélküliség állapota előhívhatja, vagy felerősítheti a klinikai depresszióhoz hasonló tüneteket (krízisjelenségeket vagy a gyász lelki folyamatait), vagy magát a depressziót.

Tekintettel arra, hogy Ön nem szakorvos, nem elvárható, mi több hangsúlyosan nem is javasolt, hogy viselkedése alapján diagnosztizálja ügyfelét, eldöntse, hogy depresszióban szenved-e. Az ügyfelekkel való kommunikációnak a legbiztosabb módja, ha úgy közelít problémájukhoz, mintha krízis állapotban lennének és így elkerülheti, hogy bármelyiküknek is kárt, lelki sérülést okoz.

Kultúránkban az önazonosság és a munka szorosan kapcsolódnak egymáshoz. Egy önszándékán kívül munkanélkülivé váló ember világképe ezért megváltozik, egyensúlyát veszti. Stabil világa bejósolhatatlanná, bizonytalanvá válik, kisebb, vagy nagyobb mértékben átéli a reményvesztettség érzését. A munkáját akarata ellenére elvesztő ember úgy érezheti, hogy nem igazán számít az, mennyi erőfeszítést tesz.

A munkanélküliek gyakorta a következőket élik meg:

- **A biztonság érzésének elvesztése**, ami gyakran együtt jár a sebezhetőség érzésével. Hamarabb érzik magukat támadva, fenyegetve, érzékenyebben reagálnak másokra.
- **Bizalomvesztés**. Kevésbé bíznak önmagukban és másokban is.
- **A kontroll érzésének elvesztése**. Kevésbé érzik úgy, hogy hatással lennének az eseményekre, a sorsukra és úgy érzik, hogy mások hoztak döntést olyasmiben, ami hátrányos volt rájuk nézve
- **Az önbecsülés, önértékelés csökkenése**, ami gyakran együtt jár azzal, az érzéssel, hogy nem képesek mások számára hasznos és értékes dolgot adni/tenni.
- Ezek összességében viselkedésváltozásokhoz, túlzott reakciókhoz is vezethetnek, mint a túlérzékenység, bizalmatlanság, alkalmankénti hirtelen, vagy agresszív viselkedés, melyek alapvetően az általuk érzékelt fenyegető környezetre adott önvédelmi reakciók.



A jobb megértés érdekében nézzük meg a **depresszió** néhány közismert tünetét:

- Szinte mindennapos fáradtság, illetve **enerváltság**, energia-vesztés érzése.
- Állandósult **értéktelenség** érzés vagy **bűntudat**.
- **Koncentrációzavar**, döntésképtelenség.
- Rendszeresen előforduló **alvászavar**: álmatlanság vagy túlzottan sok alvás.
- Jelentősen **csökkent érdeklődés** vagy **csökkent örömkészség** a legtöbb megszokott aktivitás, tevékenység kapcsán (ezt a tünetet leggyakrabban kívülállók vehetik észre).
- **Mozgásos** (pszichomotoros) **tünetek**. Nyughatatlanság vagy lelassultság érzése.
- Halállal vagy **öngyilkossággal kapcsolatos gondolatok**.
- Jelentős **súlyvesztés** vagy **testsúlynövekedés**.

Néhány hasonlatosság a gyászhoz kapcsolódó érzésekkel:

- sokk és hitetlenség
- szomorúság, üresség-érzés, kétségbeesés, magányosság érzése
- bűntudat érzése
- harag, düh érzése (önmagára, a sorsra/Istenre, a külvilágra stb.)
- félelem, szorongás, tehetetlenség és bizonytalanság érzése
- testi tünetek: fáradtság érzése, hányinger, testsúlynövekedés, vagy -csökkenés, fejfájás, fájdalomérzés, álmatlanság

MOTIVÁCIÓ ÉS DEPRESSZIÓ A MUNKANÉLKÜLISÉG SORÁN

A motiváció fenntartása, az önmotiválás az egyik leglényegesebb megoldandó probléma a munkakeresés időszakában. A lelki sérülékenységen túl komoly szerkezeti változás is bekövetkezik az érintettek mindennapjaiban, életvitelében: a munkavégzés által meghatározott napi ritmus megszűnése.

A sikeres munkakeresés érdekében a munkakeresőnek még ebben az érzékeny periódusban is fenn kell tartania, vagy újra föl kell építenie a napok struktúráját, az élet, a munka-pihenés ritmusát. Ehhez viszont tudatosság, idő- és energia befektetés, valamint nem kevés motiváció szükséges.



Ugyanakkor ne feledjük, hogy egy olyan életszakasról beszélünk, amelyik magában hordja a depresszív érzések megjelenésének, vagy akár magának a klinikai depresszióknak a kockázatát. A klinikai depresszióknak pedig alapvető jellemzői a motivációs nehézségek, az apátia és az érdeklődés elvesztése. A depresszió, mint sajátos élettani állapot hatással van a motivációs szintet meghatározó idegrendszeri működésre.

A belső, az úgynevezett intrinszik motiváció – amikor a tevékenység, a cselekvés jutalma maga a végzett aktivitás – van a leginkább hatással a problémamegoldásra, a jövőtervezésre, valamint a másoktól való segítségkérésre is. Épp ez a fajta motiváció, amely a depresszió esetében alacsony.

A **munkanélküli időszak hossza** és a depresszió pozitív korrelációban vannak, vagyis az így eltöltött időszak növekedésével nő a **depresszió kockázata** is. A kockázati faktorok között találjuk még a következőket: nem (nők), idősebb életkor, korábban munka nélkül töltött időszak, lakóhely (nagyváros), társas támogatottság hiánya (egyedül élő).

Hogyan ismerjük fel a depresszív eredetű motiváció hiányt?

Újra hangsúlyozzuk, hogy **ne diagnosztizálja**, ne lássa el bélyeggel önmagában **ügyfelét**.

Ugyanakkor van néhány figyelmeztető jelzés, melyeket laikusként is felismerhet, amikor kapcsolatba kerül ügyfelével.

- Felismerheti akár a **depresszió összes kockázati tényezőjét** munkanélküli ügyfelénél (női nem, idősebb életkor, elhúzódó munkanélküliség, nagyvárosi lakókörnyezet, egyedüllét).
- Következtetéseket vonhat le abból, amit ügyfele megoszt Önnel jövőre vonatkozó terveiből és munkakereső stratégiáiból: **bűntudat érzése, önmaga hibáztatása, rettegés a jövőtől, a megfogalmazott tehetetlenség érzés**, valamint a folyamatos „nem cselekvés” utalhatnak a depresszív gondolkodásmódra és lehetnek a depresszió jelei.

Tartsa szem előtt, hogy a munkanélküli lét minden ügyfél számára az egyik legnagyobb stressz-forrás! Amit tehetünk:

- Segítheti ügyfelét abban, hogy önmagát jobban megértse, erősségeit és problémáit felismerje (önreflexió támogatása).
- Segíthet neki céljai, motivációja, nehézségei azonosításában és empátiát, megértést sugározhat számára.
- Támogathatja helyzetének megértését, egyfajta öndiagnózist azzal, hogy felhívja a figyelmét a támogató anyagokra (mellékletek, különösen a 3. számú – Depresszió önbecslő kérdések).
- Amennyiben depresszív állapotot vagy erősen csökkent mértékű motivációt észlel, semmiképpen se próbálja „kezelni” az ügyfél depresszióját!
- Amit viszont tegyen: Biztosítsa őt folyamatos támogatásáról, természetesen a hivatal adta kereteken belül.
- Vegye figyelembe, hogy mik a hivatali és jogi környezet adta lehetőségek abban, hogy ügyfele segítségkeresését támogassa. Pl.: Hivatalos vagy alapítványi támogató vagy prevenciós központ ajánlása (ha van ilyen), a mellékletekben szereplő útmutatókra felhívni az ügyfél figyelmét.

Az egyetlen kivétel, amikor határozott lépést kell tennie, az a szuicid veszély, az öngyilkossági kísérlet veszélyének gyanúja.

Az öngyilkossági kísérlet komolyabb veszélyének az ügyfél viselkedésében azonosítható jelei:

- beszél arról, hogy meg akar halni, vagy hogy öngyilkosságot követ el; arról beszél, hogy nincs értelme az életének, reménytelennek érzi azt, úgy érzi, hogy mások terhére van;
- erős szorongást, vagy zavart viselkedést mutat, meggondolatlanul viselkedik;
- feltűnően visszahúzódó;
- növekvő alkohol, vagy droghasználatról számol be;
- erős hangulatváltozásokat mutat; dühöng, vagy arról beszél, hogy bosszút akar állni;
- arról beszél, hogy lezárja az ügyeit, hogy rendet hagyjon maga után, megváltoztatja a végrendeletét; sorra látogat, vagy felhív embereket, hogy búcsút vegyen tőlük;
- hirtelen és a helyzethez nem illő (nem értelmezhető) módon vált át a szomorúsága nyugalomra, vagy örömré.

NÉHÁNY ÁLTALÁNOS SZEMPONT, ILLETVE KOMMUNIKÁCIÓS SZABÁLY ahhoz, hogy a legalkalmasabb módon tudja segíteni ügyfelét és el tudja kerülni az olyan fordulatokat, amikkel – akár akaratlanul is – kárt, lelki sérülést okozna neki:

Legyen tudatában, hogy olyan valakivel foglalkozik, aki nagy valószínűséggel komoly veszteséget élt át és érzéseiben sérült! Az állástalan gyakran úgy érzi, hogy egy üvegfal van közte és a külvilág közt. Megjelenhet nála az alkalmatlanság, az önhibáztatás érzése is és emiatt azonnal negatívan reagálhat mindenre, amit Ön mond vagy javasol. Ez ne kedvetlenítse el és semmiképpen se érezze úgy, hogy a személyének szól, ha ügyfele visszautasítóan, esetleg ellenségesen viselkedik.

Nem az a legfontosabb, hogy átélje vagy egészen pontosan megértse azt, hogy mi zajlik le ügyfelében ahhoz, hogy érdemben segíteni tudjon neki. Sőt, ha nagyon azt akarja jelezni számára, hogy átérzi és mélyen megérti helyzetét, oda vezethet, hogy őszintétlennek fogja Önt érezni. Helyesebb, ha bevallja, hogy nyilvánvalóan nem tudja pontosan átélni azt, amit ő. Ugyanakkor megkérheti arra, hogy beszéljen az érzéseiről, az általa megélt helyzetről és ez segíthet Önnek is a jobb megértésben, ugyanakkor ügyfelét is segítheti abban, hogy kimondva és megfogalmazva az érzéseit, megkönnyebbüljön.

Ismerje meg és fogadja el az ügyfél problémáját és semmiképpen se bagatellizálja el azt. Fontos, hogy ügyfele azt érezhesse, hogy Ön érti, hogy az elmondottak az ő számára valóban problémát jelentenek. Engedje meg, tegye lehetővé, hogy átélhesse érzéseit.

A fentebb említett tények figyelembe vételével sikerrel alkalmazhatja az alább következő általános szabályokat:

EZT SUGÁROZZAM!	EZT MONDJAM!	EZT NE MONDJAM!
„Figyelek Önre. A rendelkezésére állok.”	Nincs egyedül ebben a helyzetben, az Ön oldalán állok.	Higgye el, rengeten sokkal rosszabb helyzetben van Önnél Mindannyian voltunk már hasonlóan nehéz helyzetekben.
„Ön számít. Ön fontos.”	Ön és az Ön ügye fontos számomra.	Senki sem mondta, hogy az élet igazságos. Semmit sem tehetek az Ön ügyében.

EZT SUGÁROZZAM!	EZT MONDJAM!	EZT NE MONDJAM!
„Kérem hagyja, hogy segítsék Önnek!”	Mi tehetek Önért? Kérem, mondja meg, hogy mit vár tőlem.	Hagyjon fel az önsajnálattal! Fel a fejjel!
„A depressziót, vagy a levertség érzését komolyan veszem.”	Nem, nem viselkedik furán. Nem gondolom azt, hogy megbolondult volna.	Értem, most nagyon maga alatt van. De ugye nem mindig ilyen? Ezek csak az Ön negatív gondolatai. Próbálta már a kamillateát? (vagy bármi effélét...)
„A helyzetet (aktuális állásnélküliség) kezelni tudja majd.”	Mindezeknek egyszer vége lesz, de mi – Ön is és én is – még mindig itt leszünk... Határozza el, hogy még kitart egy hétig, egy napig – amennyi időt épp át tud tekinteni. Adjon még időt a próbálkozásnak!	Erről csak Ön tehet. Csak sajnálatja magát.
„Igyekszem megérteni Önt.”	Biztos nem tudom pontosan átélni azt, amit Ön most érez, de együtt érzek Önnel és biztosítom támogatásomról.. Lehet, hogy nem értem meg pontosan az Ön érzéseit, viszont igyekszem törődni Önnel és segíteni akarok.	Higgye el, tudom, mit érez. Én is voltam már, levert, vagy depressziós napokig. Annyi mindenért érdemes élni, miért akarna meghalni?
„Van remény.”	Valószínűleg most nem hisz magában eléggé, de ez idővel változhat.	Ne legyen már ilyen depressziós. Nézze az élet napsütötte oldalát. Higgye el, előnyére válik majd ez.
„Nem hagyom Önt magára.”	Nem fogom magára hagyni ebben a helyzetben.	Az ilyen levertséggel (vagy viselkedéssel) csak minket büntet.
„Törődöm Önnel.”	Törődöm Önnel. Megoldást igyekszem keresni az Ön problémájára.	Nem unja még, hogy állandóan csak az Ön ügyeivel kell foglalkoznunk?

(Átvéve: <http://www.health.com>: Health A-Z >> Depression Condition Center >> Journey >> Caring for a Depressed Person >> 10 Things to Say (and 10 Not to Say) to Someone With Depression.)

Ezeknek az elveknek a figyelembe vételével megteszi, amit tehet. Kiegészítésként felhívhatja az ügyfele figyelmét a nyomtatott útmutatókra, segédletekre is (lásd mellékletek).

Ötletek ahhoz, hogyan küzdjünk meg munkakeresőként a depresszív érzésekkel, gondolatokkal

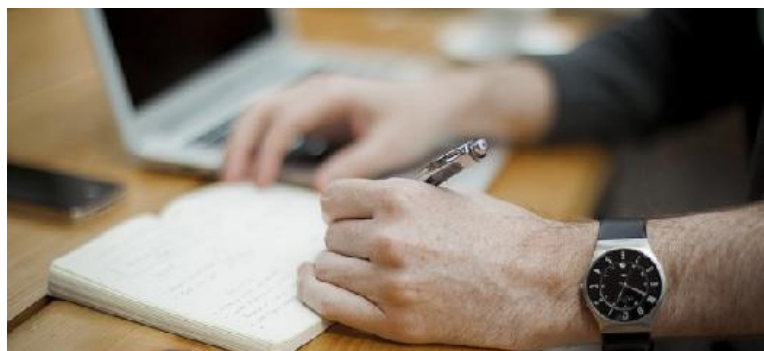


- Ne hagyja, hogy a depresszív, vagy negatív gondolatok túlzottan eluralkodjanak Önben. Próbálja meg figyelmét érdekesebb, vonzóbb témákra irányítani. Legalább egy kis időre tegye félre a gondokat, problémákat. Gondoljon arra, hogy lehetőségek mindig voltak és vannak, valahol biztosan Önre is vár a megfelelő munkalehetőség. Vagy legalább frissüljön fel és tegyen egy jó sétát a szabad levegőn.

- Vigyen rendszert az életébe munkakeresőként is. Ossza be idejét és tervezze meg a munkakereső tevékenységét épp úgy, mint ahogy tervezte és beosztotta napjait akkor,

amikor főállásban dolgozott valahol. Tervezetten ossza meg az idejét az internetes és személyes munkakeresés, barátokkal való kapcsolattartás és a család között. A személyes kapcsolattartással támogatókat szerezhet céljai eléréséhez.

- Finomítsa, frissítse pályázati anyagait és alakítsa azokat az adott potenciális partner, munkaadó igényeinek megfelelően, vagy készüljön fel egy lehetséges felvételi interjúra.
- Tartsa fent és folyamatosan ápolja pozitív jövőképét. Biztassa magát azzal, hogy valahol létezik az a munkaadó, akinek az Ön tudására és tapasztalataira van szüksége, még ha eddig nem is találtak egymásra. Tartsa szem előtt, hogy munkát akar találni és folyamatosan legyen kész arra, hogy azt be is töltsen úgy, hogy képességei, készségei legjavát adja. Tartsa szinten magát.
- Fejlessze és csiszolja álláskereső képességét. Gyűjtsön információt és tanuljon még többet a témában azzal, hogy munkakereső technikákkal, felvételi interjúkkal kapcsolatos anyagokat olvas az interneten, vagy akár nyomtatott formában. Nézzon utána a lehetséges munkaadókról elérhető információknak.
- Gyűjtse össze, hogy mik lehetnek a fontosabb kérdések egy felvételi interjú során és igyekezzon megtalálni a megfelelő válaszokat is. Családtagjai, barátai bevonásával akár el is próbálhatnak interjú helyzeteket. Ezzel is segítheti a felkészülést a valódi helyzetekre.
- Készítse el többféle változatban is az önéletrajzát, ezzel is alakítva, fejlesztve azt, míg meg nem születik a győztes változat. Mutassa meg azokat másoknak is, hogy segítsenek Önnek kidolgozni a legmegfelelőbbet.
- Ha csak az aggodalmakkal terheli magát, az nem vezet sehova. Cselekedjen okosan és űzze el alkalmanként a gondokat egy kis nevetéssel. A játék, a játékoság és a feldobó, lel-

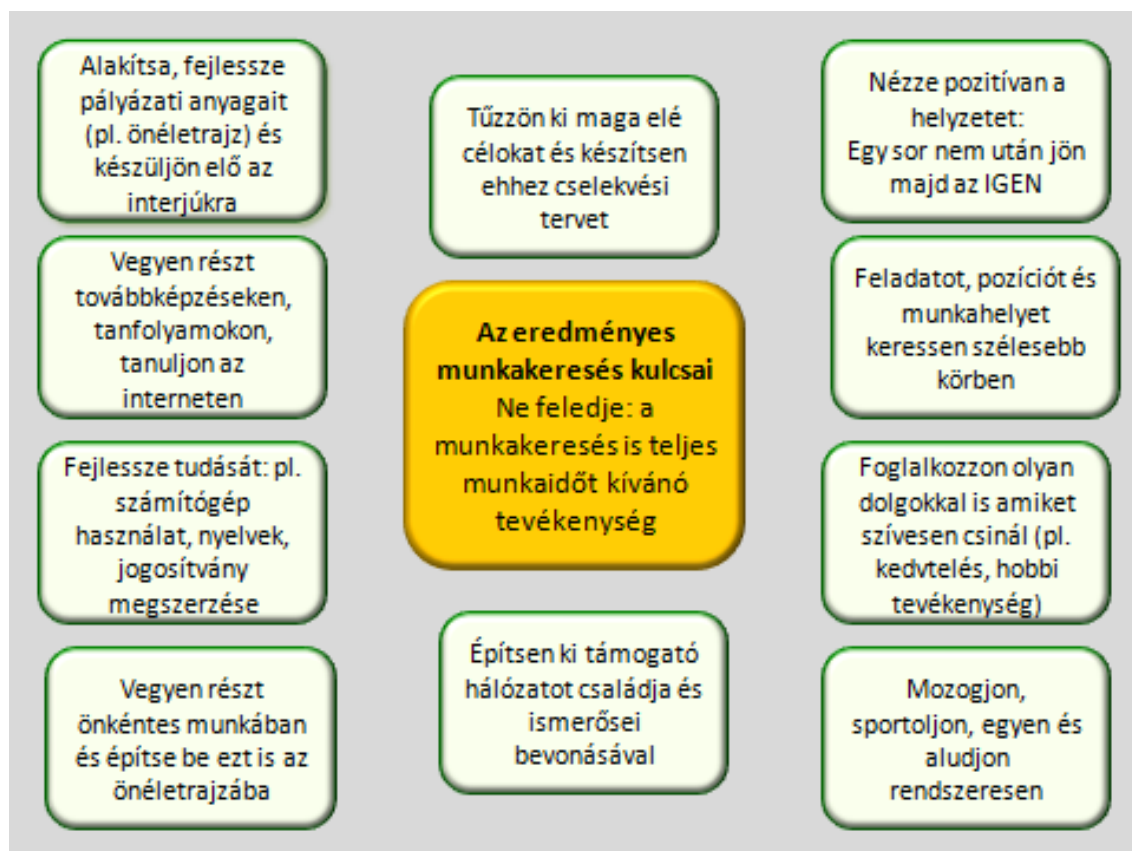


kesítő társas eseményeken való részvétel segít Önnek fenntartani a frissességét és motiváltságát, ami nélkülözhetetlen a kitűzött cél eléréséhez.

- Napi harminc perces sporttevékenység jelentősen javítani fogja hangulatát és hozzáállását. Figyeljen arra is, hogy rendszeresen étkezzon.
- Ha naponta reggel kilenctől délután háromig munkakeresésre, illetve az azzal kapcsolatos tevékenységekre fordítja az idejét, ne feledkezzen meg a hétvégékről sem. Azokat viszont fordítsa valóban pihenésre. Ezzel is frissen tartja magát és feltöltődve készül föl a jövőbeni aktív munkavégzésre. Fontos, hogy kellő időt töltsön a barátaival és részt vegyen társasági eseményeken.
- Ez talán szokatlanul hangzik elsőre, pedig fontos. Minden reggel ugyanúgy zuhanyozzon le és öltözzön föl csinosan úgy, mint azt munkába járáskor tette. Ne engedjen a csábításnak, hogy úgyis csak telefonon, vagy interneten fog munkát keresni aznap. . Öltözzön fel és készítse fel magát a sikerre, mert ez hatni tud az Ön szubjektív jóérzésére, önértékelésére, magabiztosságára és ezen keresztül akár a sikerre is.



2. számú melléklet (<http://www.kent.ac.uk/careers/sk/copingWithRejection.htm>)
Jó tanácsok a munkakereséshez



3. számú melléklet

Depresszióra utaló jelek



Amennyiben Ön az alábbi tünetek közül többet, akár azok többségét azonosítja saját magánál, és azt tapasztalja, hogy azok nem múlnak el, vagy nem mutatnak csökkenő mértéket, elképzelhető, hogy Ön depresszióban szenved. Ebben az esetben azt javasoljuk, hogy forduljon háziorvosához, vagy kérjen szakorvosi segítséget!

- Alvászavarai vannak. Nem tud aludni, vagy éppen túl sokat alszik.
- Nehezebbé esik figyelmét tartósan koncentrálni. A korábban könnyen megoldható feladatokat most nehéznek találja.
- A reménytelenség és tehetetlenség érzése tölti el.
- Nem tud szabadulni a negatív gondolatoktól, bárhogya is próbálja.
- Étkezési zavarok. Étvágytalan, vagy éppen ellenkezőleg, nem tud leállni az evéssel.
- Sokkal érzékenyebb, türelmetlenebb, vagy akár agresszívebb a megszokottnál.
- Több alkoholt fogyaszt, mint máskor, vagy valamely más viselkedésmódjából veszi észre, hogy nem törődik eléggé a következményekkel.
- Értelmetlennek érzi az életét. (Amennyiben ez utóbbi igaz, feltétlenül kérjen orvosi segítséget!)