

Το burn out σε μια γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης: Βασικά σημεία φροντίδας και «αυτοφροντίδας» των εργαζομένων

Φραγκίσκος Γονιδάκης

Γιατί εξαντλούμαστε;

- Προσωπικότητα
- Χρόνια σωματικά και ψυχικά νοσήματα (πχ κατάθλιψη)
- Ώρες εργασίας
- Αντικείμενο και περιβάλλον εργασίας
- Υποστηρικτικό δίκτυο
- Προσωπικά και κοινωνικά προβλήματα

Η κόπωση συμπόνιας

Το δευτερογενές τραυματικό στρες ή κόπωση συμπόνιας, αποτελεί την φυσική συνέπεια της παροχής φροντίδας σε ανθρώπους που πονάνε, υποφέρουν ή είναι τραυματισμένοι και αφορά το «κόστος της φροντίδας» για τους επαγγελματίες υγείας.

Η διάγνωση της εξουθένωσης

4Σ: Σκέψεις

- Αυξάνονται οι αρνητικές σκέψεις, οι δυσοίωνες προβλέψεις για το μέλλον, η υπερενασχόληση με την κατάσταση και τα προβλήματα, οι σκέψεις ανεπάρκειας, η αδυναμία συγκέντρωσης και η αναποφασιστικότητα.
- Αλλαγή των πεποιθήσεων για τον κόσμο και τον εαυτό οι οποίες επιτρέπουν στο άτομο να νιώθει ασφαλές στο περιβάλλον που ζει και σε σχέση με τους άλλους.

Η διάγνωση της εξουθένωσης

4Σ: Συναισθήματα

- Το άγχος, ο φόβος, η ανησυχία, η αγωνία, ο θυμός, η ενοχή, η θλίψη είναι αναμενόμενα συναισθήματα σε περίοδο έντονου στρες και αβεβαιότητας.

Η διάγνωση της εξουθένωσης

4Σ: Σώμα

- Ταχυπαλμία, μυϊκή ένταση, δυσκολία στην αναπνοή, αϋπνία, ευερεθιστότητα μειωμένη ή αυξημένη όρεξη.

Η διάγνωση της εξουθένωσης

4Σ: Συμπεριφορά

- Για να αντιμετωπίσει το παρατεταμένο στρες και την κόπωση το άτομο μπορεί να καταναλώνει μεγάλη ποσότητα καφεΐνης, να καπνίζει περισσότερο από ό,τι συνήθως, να μην τρέφεται σωστά, να παραμελεί την φροντίδα προς τον εαυτό του, να απομονώνεται

Πρόληψη της εξουθένωσης

- Αυτοφροντίδα
- Δραστηριότητες που αυξάνουν τα θετικά συναισθήματα
- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Έγκαιρη αναζήτηση βοήθειας
- Μέριμνα από τη διοίκηση

Παρέμβαση στην εξουθένωση

Επίπεδο παρέμβασης	Μέσος χρόνος	Τεχνική
1ο επίπεδο	10-15 λεπτά	Καθησυχασμός
2ο επίπεδο	30-45 λεπτά	Το 1ο επίπεδο, παρατήρηση και τροποποίηση της σκέψης
3ο επίπεδο	60-90 λεπτά	Το 1ο, 2ο επίπεδο, χαλάρωση και αυτοεπικέντρωση
4ο επίπεδο	120 λεπτά	Το 1ο, 2ο και 3ο επίπεδο και επίλυση προβλήματος