

VÁLSÁGMENEDZSMENT

MENTÁLIS TÁMOGATÁS



Munkatársak mentális kiégésének megelőzése-

Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben

A COVID-19 járvány idején még inkább előtérbe kerül a szociális dolgozók, munkatársak lelki egészségvédelme. Magyarországon a kevésbé megterhelő időszakokban is magas a segítő szakmák körében a kiégési veszélyeztetettség.

A megfelelő minőségű ellátás alapvető pillérei a szociális dolgozók, akiből már így is hiányt szenvedünk. Így különösen figyelniük kell rájuk! A fokozott fizikai és lelki terhelés, az ennek következtében kialakuló kiégés igen rövidtávon eredményezheti a munkahatékonyság jelentős csökkenését, akár a létszámot, akár a munkavégzés eredményességét tekintve. A munkatársak koncentrációs képessége romolhat, ingerültté vagy motiválatlanná válhatnak, megbetegedhetnek, stb.. Minél inkább frusztráltak a dolgozók, annál inkább számíthatunk hibákra, az általuk nyújtott ellátás eredménytelenségére, illetve szakmai nem megfelelősegekre, és az ebből adódó – olykor súlyos – következményekre.

A járványügyi veszélyhelyzetben megnőtt a munkatársak leterheltsége, számos új feladatuk keletkezett és fokozott figyelemmel kell lenniük a feladatellátás során maguk és az ellátottak egészsége védelmében. Az elmúlt hetek eseményei megmutatták, hogy a szociális gondoskodásban ellátottak különösen veszélyeztetettek és sérülékenyek a COVID-19 fertőzéssel szemben. Az eddigi nemzetközi tapasztalatokból azt látjuk, hogy a járványügyi veszélyhelyzet intézkedéseinek egy része a szociális ágazatban hosszútávon megmarad. Ez a munkatársakon lévő állandó nyomás érzet állapotát tartósítja.

A COVID-19 járvány mindannyiunk életét felforgatta, a megváltozott körülmények erősen hatnak a mentális egészségünkre. A szociális ágazatban dolgozók lelki terhelése több szempontból is magasabb. Növeli az az állandó felelősségérzet, hogy a munkahelyük – kiemelten a szakosított ellátások – különösen veszélyeztetett a járvány terjedésében, az ellátásban a személyes kontaktus nem kikerülhető, a kliensek pedig a kifejezetten sérülékeny csoportba tartoznak.

Vezetőként a következőket tudod tenni munkatársaid lelki terheinek csökkentése és mentális egészségük megőrzése érdekében.

Ajánlásaink:

- *Készíts könnyen áttekinthető intézményi szabályozásokat!*

A megváltozott körülmények között szükséges az eddigi gyakorlat gyors, dinamikus újraszervezése. Az átlagos hétköznapi megszokott intézményi protokoll és norma rendszer járványügyi helyzetben gúzsba kötheti az ellátó személyzetet. Az újonnan készülő, COVID-19 járvánnyal összefüggő intézményi szabályozásokat minél inkább egyszerűre, könnyen érthetőre és áttekinthetőre érdemes szabni, a dolgozókat ezzel meg lehet óvni a kialakult helyzetben többlet terhet okozó faktoroktól. A könnyen értelmezhetőség csökkenti a szorongást.

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

- *Kommunikálj nyíltan, tájékoztasd rendszeresen és kielégítően a dolgozókat!*

Egy krízishelyzetben kiemelten fontos a folyamatosan változó körülményekhez való alkalmazkodás, melynek feltétele a jóinformáltság. Ez hozzájárul a dolgozókat érő stressz csökkentéséhez, a feladatra való megfelelő felkészüléshez és egyúttal a kiégés elkerüléséhez. Javasoljuk a „Sürgős információk közlése” című ajánlásaink áttekintését.

- *Biztosíts a dolgozók számára elegendő, feltöltődésre lehetőséget adó pihenőidőt!*

Több kutatás is készült korábban a dolgozók kiégése, kimerültsége és a pihentető alvás kapcsolatáról. Vezetőként a beosztás megtervezésekor vedd figyelembe a munkatársak pihenési szükségletét, mely személyenként eltérő lehet, csakúgy, mint a feltöltődés üteme, módja. Ha a dolgozók számára az otthoni feltöltődés lehetősége nem biztosított, az intézményen belül alakíts ki pihenő helyiségeket. Csak megfelelő pihenés mellett tartható fenn a dolgozók maximális türelme és koncentrációja. Ha lehetséges, a beosztottnak a munkavégzés idejére is biztosíts rövid, feltöltődésre fordítható, munkaközi szüneteket. A beosztás vegye figyelembe, hogy a kevésbé, illetve a jobban megterhelő feladatok között 'rotálódjanak' a dolgozók a műszakok alatt, így viszonylag egyenlően oszlanak meg a terhek.

- *Vedd figyelembe a dolgozók szükségleteit a munkavégzés helyének megtervezésekor!*

Az igazolt, vagy COVID-19 gyanús betegek ellátására kijelölt munkaterületek kialakításakor minden intézményi menedzsmennek figyelembe kell vennie a dolgozók mindennapi szükségleteit. Az újonnan kialakított ellátó egységek esetén is gondoskodni kell a szociális helyiségek, a dolgozói mosdók kialakításáról és a kapcsolódó infekciókontroll tevékenységek meghatározásáról, kiépítéséről. Ezek hiánya növeli a dolgozói frusztrációt, stresszt, ezáltal emeli a kiégés kockázatát. Lehetséges, hogy több kollégád más munkakörben dolgozik most, többeknek kellett más munkamódszert kialakítania. Lásd még: „Megváltozott munkaköri feladatok” ajánlásunkat.

- *Gondoskodj dolgozóid személyes és szakmai biztonságáról!*

Az intézményi dolgozók számára egy ilyen kritikus helyzetben nagyon lényeges, hogy érezzék a vezetőség bizalmát, támogatását, és segítőkészségét. Elegendő védőfelszerelés biztosítása mellett fontos, hogy tudják: krízishelyzetben az ellátás-, és az ellátók biztonsága az első! Legyen platformja a visszajelzéseknek, a munkatársaknak legyen lehetőségük a problémáik megosztására. Az intézmény és a dolgozók próbálják minél nagyobb mértékben segíteni, támogatni egymást szakmai tevékenységük végzésében, és ha van rá igény, akár magánéleti problémák megoldásában is. Az oktatásokon, plakátokon, ellenőrzőlistákon túl, biztosítani kell, hogy minden dolgozónak legyen egy felelősségi-, és hatáskörben is adekvát segítségkérésre, és – nyújtásra alkalmas kapcsolata, ennek rendszerét ki kell alakítani!

- *Kommunikálj megbecsülést a kollégáid felé!*

A kollégák számára nagyon fontos, hogy érezzék a megbecsülést, valamint, hogy az erőn felüli teljesítményüket elismerje mind az intézményi vezetés, mind pedig a társadalom. Krízishelyzetben növeli a munkatársak kitartását, ha érzik, munkájuk fontos és megbecsült mindenki számára. Anyagi juttatások szükségében vagy hiányába is éreztetheted a megbecsülést kommunikációval, a megfelelő munkakörülmények megteremtésével. Az intézmény a társadalom felé kommunikáljon nyíltan és gyakran, ezzel tudatosítva mindenki, hogy mekkora nyomás van a dolgozókon, és megbecsülést érdemelnek. Az intézmény számára beérkező lakossági köszönetnyilvánításokat (anyagi, tárgyi, köszönőlevelek, stb.) juttasd el a kollégákhoz. A csoportos, és egyéni munkahelyi sikerek körlevelek, cikkek formájában legyenek a lehető legszélesebb körben nyilvánosságra hozva, ezzel is sugározva a megbecsülést a kollégák felé. Ossz meg minden olyan tartalmat (plakátot, reklámot, cikket stb.), amely a társadalmi megbecsülést behozhatja az intézményed falai közé.

- *Biztosíts platformot a tapasztalatok, tanulságok megbeszélésére szervezett konzultációs alkalmak formájában!*

Gondoskodj arról, hogy a dolgozóknak legyen alkalmuk megbeszélni egymással a mindennapi nehézségeiket, az ellátással kapcsolatos tapasztalatokat. Erre a COVID-19 járvány ideje alatt azért is van nagy szükség, mert a betegséggel kapcsolatban sok mindent nem ismerünk még. A frontvonalból jövő visszajelzéseknek nagyon fontos szerep jut egy ismeretlen helyzet feltérképezésében, ezért van szükség egy jól működő visszajelzési rendszer kiépítésére. Ezen felül alkalmat kell adni a szabad megbeszéléseknek, ezek során hasznos gondolatok juthatnak felszínre, amiket később az ellátásban kamatoztatni lehet. Ha a munkatársaknak lehetőségük van a munkájukkal kapcsolatos bizonytalanságok megosztására, és ezekkel kapcsolatban alkalom nyílik a közös megoldás keresésére, az csapatkohéziós erejű. Nagyban segíti a munkatársakat, ha azt tapasztalják, hogy mindenki ugyanabban a hajóban evez, és akut helyzetben sincsenek egyedül.

- *Ismerd fel az alkalmazottaid esetén a kiégés jeleit!*

A kimerült kollégáknak nyújts regenerálódási időt a munkából való ideiglenes kivonással! A kiégésre utaló tünetek (szorongás, ingerlékenység, hangulatingadozás, krónikus kimerültség, koncentrációs képesség hiánya) felismerése kiemelten fontos a túlterhelt szociális dolgozók esetén. Ha egy dolgozó a kiégettsége, krónikus fáradtsága miatt veszélyezteti a professzionális védekezést, és hibáival nem várt események bekövetkezését kockáztatja, többlet szünetet célszerű biztosítani számára. Ezt követően a kolléga sokkal nagyobb hatékonysággal tud majd dolgozni. A dolgozók biztonságérzetét nagy fokban emeli, ha érzik a törődést és az odafigyelést. Hívd fel a középvezetők figyelmét a kiégés jeleire, valamint felismerésük fontosságára. Oktasd őket a tünetek felismerésére és az ezzel kapcsolatos teendőkre.

- *Biztosíts lelkisegély kapcsolattartási lehetőséget!*

A járvány időszakban megnövekedett az ingyenesen elérhető lelkisegély telefonvonalak száma. Tájékoztasd a munkatársakat erről az akár anonim módon, névtelenül is igénybe vehető lehetőségről. Azon dolgozók számára, akik ennek szükségét érzik, biztosíts az intézményen belülről, vagy esetleg máshonnan 0-24 órában elérhető lelki segítségnyújtási vonalat, ezzel a plusz lehetőséggel is hozzájárulva a dolgozók feszültségének és stressz szintjének csökkentéséhez. Alakíts segítő csoportot az intézményben rendelkezésre álló lelki segítői és pszichológusi csapatból a munkatársak támogatására, ha lehetőség van rá.

A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézetének szolgáltatása, az Antropos Krízisvonal a +36 21 262 0534-es telefonszámon ingyenesen hívható hétköznap délelőttönként 9:00-11:00, délutánonként 15:00-20:00 óra között. Az iroda@antroposkozpont.hu e-mail címen pedig az online konzultációra lehet jelentkezni.

A Semmelweis Egyetem [Klinikai Pszichológia Tanszékének krízisvonala](#) elsősorban a koronavírus-betegség kapcsán kialakult szorongásos panaszok ellátását célozza meg. A krízisvonalnál a Klinikai Pszichológia Szakambulancia szakemberei dolgoznak, hétfőtől péntekig munkaidőben (hétfő-csütörtök 8.00-16.00, péntek 8.00-13.30) az alábbi telefonszámon érhetők el: 06-1-459-1493.

Forrás: Semmelweis Egyetem COVID-19 Menedzsment ajánlásai

Ellenőrző lista

Munkatársak kiegészének megelőzésére

COVID-19 járvánnyal összefüggő intézményi szabályozások átnézésre kerültek, szükség esetén egyszerűsítésük, könnyen érthetőre és áttekinthetőre átfogalmazásuk megtörtént.	<input type="checkbox"/>
A járványidőszakra vonatkozó szabályok és körülmények kommunikációja minden dolgozó számára érthető és kielégítő módon folyik. A visszajelzések megfogalmazására, a kérdések megbeszélésére az intézmény minden dolgozójának lehetősége van.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára biztosított az elegendő és jó körülmények közötti pihenési lehetőség. <ul style="list-style-type: none">Az intézményben kialakításra került pihenőhelyiség azon dolgozók számára, akiknek az otthoni pihenés lehetősége nem biztosítható teljes mértékben biztonságosan.	<input type="checkbox"/>
A beosztás készítése, feladatok felosztása folyamán a dolgozók egyenlő terhelésére való törekvés előtérbe került, a lehetőségekhez mérten biztosított minden kolléga számára a napi munkavégzés közbeni pihenési idő.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók szükségletei a megváltozott munkaköri feladatokkal, körülményekkel kapcsolatban ismertek. <ul style="list-style-type: none">Azon kollégák esetén, akik COVID-19 fertőzés gyanús vagy igazolt fertőzött ellátásában vesznek részt kialakításra került a járványügyi védekezési szabályzatokkal kompatibilis helyiségek.	<input type="checkbox"/>
Az intézményi, valamint a vezetői kommunikáció minden dolgozó biztonságérzetének maximalizálására törekedően történik.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók munkája iránti megbecsülés valamilyen formában megjelenik az intézményben.	<input type="checkbox"/>
Az intézmény a társadalom felé kommunikálja nyíltan és gyakran, hogy mekkora nyomás van a dolgozókon, és megbecsülést érdemelnek.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára van olyan rendszeres fórum biztosítva, ami lehetőséget biztosít az ellátási tapasztalatok megbeszélésére. <ul style="list-style-type: none">Ezen alkalom keretein belül megtörtént a dolgozók felkészítése a várható nehézségekre.	<input type="checkbox"/>

<p>A kiégés felismerésének támogatására a tünetekről információs anyag készült.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elérhető a szakmai egységek vezetői számára. • A kollégák számára is készült tájékoztató. • A kiégés tüneteinek tapasztalása esetén a segítség kérésének folyamata nyilvánossá lett téve. 	<input type="checkbox"/>
<p>A dolgozók számára lelki segélyvonalhoz való hozzáférés biztosított, az erről szóló tájékoztatás megtörtént, a kollégákat bátorítják az igénybevételére.</p>	<input type="checkbox"/>