



ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (BURN OUT SYNDROME) ΣΕ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το κείμενο επιμελήθηκαν οι: Αθανασία Μαυροειδή, Μερóπη Καλύμνιου, Φραγκίσκος Γονιδάκης

Εισαγωγή

Είναι αδιαμφισβήτητο ότι η εμφάνιση και η εξάπλωση του Κορωνοϊού COVID-19 αυξάνει την πίεση στο υγειονομικό προσωπικό σε πολλά επίπεδα (αυξημένες ανάγκες περίθαλψης και φροντίδας ασθενών, απουσία ενδεδειγμένων / κλινικά δοκιμασμένων θεραπευτικών μεθόδων για την αντιμετώπιση του ιού, ανησυχία για την προστασία της δικής τους υγείας και των δικών τους προσώπων, πολύωρη αδιάκοπη εργασία, διαχείριση δυσαρεστημένων ασθενών και συγγενών, αυξημένη ανησυχία για το άμεσο μέλλον κ.ά.). Οι συναισθηματικές εναλλαγές είναι φυσιολογικό να είναι έντονες και απότομες αυτή την περίοδο και να αυξάνεται το άγχος, η ανησυχία, ο φόβος και ο θυμός. Όλες οι παραπάνω συναισθηματικές αντιδράσεις είναι απόλυτα λογικό να εμφανιστούν και μάλιστα αναμενόμενο. Η φροντίδα της ψυχικής υγείας, ειδικά των άμεσα εμπλεκόμενων ατόμων σε περιόδους κρίσης, συμβάλλει στο να διαχειριστούμε τα έντονα συναισθήματα, να διατηρήσουμε τον έλεγχο και να παραμείνουμε αποτελεσματικοί.

Βασικές έννοιες

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά για την περιγραφή συμπτωμάτων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης. Η επαγγελματική εξουθένωση έχει περιγραφεί επίσης ως σύνδρομο που προκαλείται από την αλληλεπίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών της προσωπικότητας κάποιου με το εργασιακό περιβάλλον. Από έρευνες που έχουν γίνει σε πλήθος επιστημόνων, έγινε γνωστό ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι περισσότερο συχνό σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, όπως οι γιατροί και οι νοσηλεύτες

Ο όρος διαταραχή στρες μετά από ψυχοτραυματική εμπειρία είναι απόρροια ενός ψυχοπιεστικού γεγονότος ή μιας κατάστασης μικρότερης ή μεγαλύτερης διάρκειας, απειλητικής ή και καταστροφικής φύσεως, που πολύ πιθανό είναι να προκαλέσει έντονη δυσφορία στους εμπλεκόμενους σε αυτή. Τα συμπτώματα συνήθως αρχίζουν μέσα στους τρεις πρώτους μήνες μετά το τραυματικό γεγονός, αν και μπορεί να υπάρξει και καθυστέρηση μηνών ή και ετών, πριν εμφανιστούν. Ωστόσο, το μακροχρόνιο

στρες έχει βρεθεί ότι συσχετίζεται με την κατάθλιψη, την κόπωση συμπόνιας, και την επαγγελματική εξουθένωση των νοσηλευτών.

Ο όρος «μαζική καταστροφή» προσδιορίζει μια κατάσταση επείγουσας ανάγκης, εξ αιτίας της οποίας αναστατώνεται αναπάντεχα η καθημερινή ζωή. Στις μαζικές καταστροφές συγκαταλέγεται και η πανδημία COVID-19.

Το υγειονομικό προσωπικό και η πανδημία COVID-19

Το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, που συμμετέχει στις ομάδες αντιμετώπισης των μαζικών απωλειών υγείας, προσφέρει τις υπηρεσίες του κάτω από αντίξοες συνθήκες εργασίας, μεγάλης πίεσης χρόνου, συναισθηματικής φόρτισης και, συχνά, έλλειψης κατανόησης από τους πολίτες, που πλήττονται από την εκάστοτε καταστροφή. Στις μαζικές καταστροφές υπάρχει, κατά κανόνα, δυσαναλογία μεταξύ αυτών που χρειάζονται βοήθεια και αυτών που είναι σε θέση να την προσφέρουν. Οι νοσηλευτές συχνά νιώθουν ικανοποίηση από την παροχή βοήθειας σε ανθρώπους που έχουν βιώσει εξαιρετικά στρεσογόνα γεγονότα. Το στρες, όμως, που συσχετίζεται με τις δικές τους προσπάθειες ανακουφίσεως των πληγέντων, είναι πιθανό να επιδρά αρνητικά στους ίδιους. 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.

Σε συνθήκες κρίσης, εκδηλώνονται μια σειρά από αλλαγές στο άτομο που καλείται να διαχειριστεί την κρίση και να προσφέρει στα άτομα που έχουν πληγεί από αυτή:

- **Συναισθήματα:** Το άγχος, ο φόβος, η ανησυχία, η αγωνία, ο θυμός, η ενοχή, η θλίψη είναι αναμενόμενα συναισθήματα σε περίοδο έντονου στρες και αβεβαιότητας.
- **Σκέψεις:** Η παρατεταμένη παραμονή του ατόμου σε συνθήκες αυξημένου στρες μπορεί να έχει σαν συνέπεια να αυξάνονται οι αρνητικές σκέψεις, οι δυσοίονες προβλέψεις για το μέλλον, η υπερενασχόληση με την κατάσταση και τα προβλήματα, οι σκέψεις ανεπάρκειας, η αδυναμία συγκέντρωσης και η αναποφασιστικότητα. Μια βασική γνωστική αλλαγή που διενεργείται σε περίοδο κρίσης είναι η αλλαγή των έως τότε 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.
- **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.
- **Σωματικές εκδηλώσεις:** Ταχυπαλμία, μυϊκή ένταση, δυσκολία στην αναπνοή, αϋπνία, ευερεθιστότητα, μειωμένη ή αυξημένη όρεξη.

Οι αλλαγές αυτές εντείνουν τα αρνητικά συναισθήματα και το άτομο εγκλωβίζεται σε ένα φαύλο κύκλο, με αποτέλεσμα να εξουθενώνεται σωματικά, ψυχολογικά και επαγγελματικά.

Πρόληψη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Ο μόνος τρόπος για την αποφυγή και την μείωση του κινδύνου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων και η αντιμετώπιση του συνδρόμου, πριν η συναισθηματική εξάντληση, η αποστασιοποίηση και η αδράνεια επηρεάσουν τη λειτουργικότητα του υγειονομικού προσωπικού. Ορισμένες από τις πρακτικές, που μπορούν να συνεισφέρουν στην πρόληψη, είναι οι παρακάτω:

- **Αυτοφροντίδα:** Η ενθάρρυνση του ατόμου στην αυτοφροντίδα είναι ένας σημαντικός παράγοντας, που συντελεί στην ρύθμιση του άγχους: ισορροπημένη διατροφή και επαρκής ποσότητα τροφής, όσο είναι εφικτό περισσότερος χρόνος ξεκούρασης και ικανοποιητικού ύπνου, σωματική άσκηση (ακόμα και λίγα λεπτά έντονου περπατήματος ή/και ασκήσεις τεντώματος (stretching) μπορεί να έχουν ευεργετική επίδραση), μείωση της κατανάλωσης ουσιών, όπως η καφεΐνη, το κάπνισμα και τα μη συνταγογραφημένα φάρμακα
- **Δραστηριότητες που αυξάνουν τα θετικά του συναισθήματα:** Ακόμα και μέσα στην ένταση της πανδημίας και των πολλών ωρών εργασίας, μια σειρά από σύντομες ευχάριστες δραστηριότητες μπορούν να μειώσουν σημαντικά τα έντονα αρνητικά συναισθήματα
- **Δεξιότητες επικοινωνίας:** Το άτομο, που βιώνει έντονο στρες και παράλληλα δεν έχει αναπτυγμένες δεξιότητες επικοινωνίας, ίσως αντιμετωπίζει επιπρόσθετη πίεση την περίοδο αυτή. Η επικοινωνία με τους συναδέλφους και η υποστήριξη μεταξύ τους θεωρείται ως ένα από τα βασικότερα κομμάτια στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων, όπως στην συγκεκριμένη περίπτωση εν μέσω μιας πανδημίας
- **Έγκαιρη αναζήτηση βοήθειας:** Η απομόνωση των εργαζομένων δυσχεραίνει την ψυχολογική τους κατάσταση, γεγονός το οποίο έχει αρνητικό αντίκτυπο στην προσωπική τους ζωή αλλά και στην εργασία τους. Η έγκαιρη αναζήτηση βοήθειας, σε περίπτωση που το άτομο αναγνωρίσει συμπτώματα θλίψης, μελαγχολίας, έντονης κόπωση όχι σωματικής αλλά ψυχικής, θα βοηθούσε σημαντικά στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης
- **Μέριμνα από τη διοίκηση:** Ένας τρόπος πρόληψης της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι, αν υπάρχει φυσικά η δυνατότητα, το προσωπικό να κάνει εναλλαγές θέσεων. Επίσης, τα μικρά διαλείμματα στις πολύωρες βάρδιες, αν είναι εφικτό, μπορούν να βοηθήσουν το προσωπικό να ανασυγκροτηθεί και να φροντίσει τον εαυτό του. Επιπροσθέτως, στο τελείωμα της βάρδιας, θα ήταν βοηθητικό μια σύντομη άτυπη ανατροφοδότηση/συζήτηση με τον υπεύθυνο της βάρδιας ή τον επιμελητή/διευθυντή για τα συναισθήματα που υπήρξαν κατά την διάρκεια της βάρδιας, σκέψεις και πιθανώς δύσκολες στιγμές που συνέβησαν και έφεραν σε δύσκολη θέση το προσωπικό. Αυτό θα βοηθούσε στο να υπάρχει μια μείωση της ψυχικής έντασης πριν την επιστροφή στο σπίτι

Ψυχολογική παρέμβαση στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

Βασικοί στόχοι της παρέμβασης στη διαχείριση της κρίσης είναι η αποκατάσταση της πίστης στον εαυτό και τους άλλους, η κινητοποίηση του ατόμου να αξιοποιήσει όλους τους διαθέσιμους πόρους (εσωτερικούς και εξωτερικούς) και να στρέφει την προσοχή του σε ό,τι το ίδιο μπορεί να ελέγξει. Επίσης, η ενθάρρυνση της προφορικής έκφρασης των συναισθημάτων, που σχετίζονται με την εμπειρία των ατόμων, και η ψυχολογική ενίσχυση τους.

Τα βασικά σημεία που πρέπει στην έναρξη της παρέμβασης να εξετάσουμε είναι:

- **Ποιο είναι το κύριο αίτημα του ατόμου;** Η επαγγελματική εξουθένωση; Ο φόβος μήπως κολλήσει τον ιό και το μεταφέρει στα οικεία του πρόσωπα; Η προσβολή του από τον ιό; Η απομόνωση; Η επιδείνωση επαγγελματικών σχέσεων; Η διερεύνηση του αιτήματος του ατόμου, αφενός, είναι σημαντική για την επιλογή των κατάλληλων παρεμβάσεων, αφετέρου, είναι σημαντικό να έχει κατανοήσει ο ειδικός τι απασχολεί το άτομο, χωρίς να υπεισέλθουν οι προσωπικές του υποθέσεις, καθώς και ο ίδιος είναι πιθανό να βιώνει ανάλογα συναισθήματα με το άτομο που αναζητά υποστήριξη
- **Ποια είναι τα συναισθήματα που βιώνει το άτομο, σε τι ένταση και διάρκεια;** Εκδηλώνει και σωματικά συμπτώματα; Ποιες είναι οι σκέψεις του;
- **Ποιους τρόπους έχει επιστρατεύσει το άτομο για να επιλύσει το πρόβλημα;** Είναι αποτελεσματικοί ή έχουν εντείνει το πρόβλημα (χρήση ουσιών, υπερβολική λήψη καφεΐνης, αύξηση ή μείωση στην κατανάλωση φαγητού, αναβλητικότητα, υπερενασχόληση με αρνητικές σκέψεις)
- **Ποιες είναι οι διαθέσιμες πηγές, που μπορεί να αξιοποιήσει το άτομο** (υποστήριξη από συναδέλφους ή άλλα άτομα, επικοινωνία με αγαπημένα πρόσωπα, διατήρηση μιας ρουτίνας ύπνου, καλή και επαρκή διατροφή, ενασχόληση στο βαθμό που είναι εφικτό με ευχάριστες δραστηριότητες)

Ανάλογα με το χρόνο που έχει διαθέσιμο, ο ειδικός της ψυχικής υγείας μπορεί να εφαρμόσει διάφορες τεχνικές παρέμβασης. Μια ενδεικτική ταξινόμηση των τεχνικών παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

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

Τα βασικά σημεία της παρέμβασης είναι τα παρακάτω

- **Καθισχυασμός:** Βεβαιώστε το άτομο ότι τα συναισθήματα που βιώνει είναι αναμενόμενα σε περίοδο κρίσης. Αποτελούν μια φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού μας απέναντι στην απειλή. Σε περιόδους κρίσεις, καθώς προσπαθούμε να ανταπεξέλθουμε σε μια απειλητική κατάσταση, τόσο τα συναισθήματα όσο και οι σκέψεις μας μας ενεργοποιούν, ώστε να αντιμετωπίσουμε την απειλή με τον καλύτερο δυνατό τρόπο (οι άνθρωποι φοβούνται τον ιό και ακολουθούν τις οδηγίες που παρέχονται και οι επιστήμονες, ανησυχώντας για την πανδημία, εντείνουν τις προσπάθειες τους να βρουν φαρμακευτική αγωγή ή εμβόλιο)
- **Παρατήρηση:** Προσπαθήστε να αναγνωρίσετε τις αρνητικές σκέψεις του ατόμου, που αφορούν την μη αποδοχή της κατάστασης («γιατί σε εμένα», «γιατί να έχει συμβεί αυτό», «θα έπρεπε να είχαν παρθεί μέτρα νωρίτερα»), τις σκέψεις ανεπάρκειας («δεν θα τα καταφέρω», «οι άλλοι είναι πιο ικανοί / ψύχραιμοι / προετοιμασμένοι / δυνατοί από εμένα»), την ανησυχία για το μέλλον («θα κολλήσω και θα κολλήσω και άλλους», «η κατάσταση θα επιδεινωθεί», «η ζωή ποτέ ξανά δεν θα είναι η ίδια»), τις καταστροφικές σκέψεις που υποδηλώνουν την ρήξη της εμπιστοσύνης προς τους άλλους και τον κόσμο («κανείς δεν ενδιαφέρεται πραγματικά», «οι άνθρωποι είναι ανεύθυνοι»)
- **Τροποποίηση της σκέψης:** Στρατηγικές που θα βοηθήσουν το άτομο να διαχειριστεί τις μη αποτελεσματικές σκέψεις είναι:
 - α) η αναγνώριση της σχέσης μεταξύ σκέψης-συναίσθηματος και συμπεριφοράς και η ανάπτυξη της επίγνωσης ότι οι σκέψεις μας δεν περιγράφουν πάντα με ρεαλιστικό τρόπο την πραγματικότητα («δεν ξέρω τι θα γίνει στο μέλλον, ακόμα και αν πιστεύω ότι τα πράγματα θα πάνε χάλια»),
 - β) η στροφή της προσοχής στα δεδομένα του «εδώ και τώρα» («οι σκέψεις λαμβάνουν τα δεδομένα που έχω;», «είμαι σίγουρη/ος ότι αυτά είναι τα δεδομένα;», «ποιες ήταν οι πηγές από τις οποίες τα άντλησα;»),
 - γ) η εξάσκηση στην αποδοχή. Το άτομο χρειάζεται να κατανοήσει ότι αποδοχή δεν είναι η παραίτηση αλλά η αναγνώριση των περιστάσεων έτσι ακριβώς όπως είναι, αναγνωρίζοντας ότι οι υποκειμενικές μας κρίσεις για αυτές («αυτό δεν θα έπρεπε να συμβεί», «είναι άδικο») όχι μόνο δεν αλλάζουν την πραγματικότητα αλλά μας αποδυναμώνουν. Η αποδοχή βοηθά στην αναγνώριση και αξιοποίηση όλων των πιθανών πηγών (εξωτερικών και εσωτερικών) και, έχοντας επίγνωση του «εδώ και τώρα», μπορούμε να δράσουμε με πιο αποτελεσματικό τρόπο.
- **Χαλάρωση:** Μια σύντομη εξάσκηση 3 λεπτών που συμπεριλαμβάνει τη ρυθμική αναπνοή και την μυϊκή χαλάρωση είναι η εξής:
 - α) Καθώς κάθεστε, τσεκάρετε το σώμα σας για σημεία τα οποία βρίσκονται σε ένταση.
 - β) Χαλαρώστε τους μύες του προσώπου και ανοίξτε ελαφρά τη γνάθο σας.
 - γ) Αφήστε τους ώμους και τους βραχίονες να πέσουν προς τα κάτω.

δ) Χαλαρώστε τη παλάμη και αφήστε τα δάκτυλα με μικρή απόσταση μεταξύ τους.

ε) Ακουμπήστε και τα δύο πέλματα στο πάτωμα, αισθανθείτε τους μηρούς σας να βουλιάζουν στην καρέκλα και αφήστε τα πόδια σας χαλαρά.

στ) Νιώστε τη βαρύτητα να σας τραβάει προς τα κάτω.

ζ) Πάρτε σιγά σιγά μια βαθιά αναπνοή και εκπνεύσετε αργά και σταθερά μέχρι να βγάλετε όλο τον αέρα (η άσκηση έχει προσαρμοστεί από την ιστοσελίδα του Harvard health publishing).

Μια ακόμα πιο σύντομη εκδοχή είναι κάνει κάποιος για ένα λεπτό μόνο το σημείο (ζ) της παρακάτω άσκησης

- **Αυτοεπικέντρωση:** Η εξάσκηση στην αυτοεπικέντρωση βοηθά το άτομο να αναπτύξει τη δεξιότητα της παραμονής στο «εδώ και τώρα», ακόμα και αν κατακλύζεται από αρνητικά συναισθήματα ή σκέψεις, και να στρέψει την προσοχή του στους διαθέσιμους πόρους, ώστε να είναι αποτελεσματικό. Καθώς ο χρόνος είναι περιορισμένος και δεν μπορεί να γίνει εκπαίδευση στην αυτοεπικέντρωση, μπορεί να δοθεί στο άτομο μια σύντομη άσκηση επαφής με το «εδώ και τώρα»:

α) Εντόπισε γύρω σου πέντε πράγματα που μπορείς να δεις,

β) Παρατήρησε 4 πράγματα γύρω σου που μπορείς να ακούσεις,

γ) Παρατήρησε τι μπορείς να μυρίσεις γύρω σου,

δ) Παρατήρησε τι κάνεις,

ε) Ολοκλήρωσε την άσκηση, δίνοντας όλη σου την προσοχή σε αυτό που κάνεις.

- **Επίλυση προβλήματος:** Τα βήματα που ακολουθούνται στην επίλυση προβλήματος είναι τα παρακάτω:

α) Αναγνώριση του προβλήματος με συγκεκριμένο και ξεκάθαρο τρόπο. Χρειάζεται να εντοπίζεται ένα πρόβλημα τη φορά. Το πρόβλημα πρέπει να μπορεί να επιλυθεί από το άτομο (όταν το άτομο αναφέρει σαν πρόβλημα: «έχω πολύ άγχος και κούραση και δεν μπορώ να κάνω τίποτα για αυτό», χρειάζεται να το βοηθήσουμε να καταλήξει σε μια διατύπωση όπως η παρακάτω: «με ποιους τρόπους μπορώ να μειώνω το άγχος μου κατά τη διάρκεια της δουλειάς μου;»).

β) Απαρίθμηση πιθανών λύσεων.

γ) το άτομο επιλέγει την καλύτερη δυνατή λύση, αφού έχει εξετάσει τα υπέρ και κατά κάθε μίας από αυτές.

δ) Εφαρμόζει τη λύση που επέλεξε, έχοντας σκεφτεί και ποια βήματα θα ακολουθήσει για να την εφαρμόσει.

ε) Αξιολογεί εάν ήταν επιτυχημένη ή όχι, εάν επιλύθηκε το πρόβλημα.

στ) Σε περίπτωση που δεν έχει επιλυθεί, επιλέγει μια άλλη ή επανεξετάζει νέες πιθανές λύσεις.