

A szociális és egészségügyi ellátásban dolgozók mentális támogatásának gyakorlati lehetőségei a pszichológus szemszögéből

Molnár Edina

Debreceni Egyetem Egészségtudományi Kar, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8074-0724>

Kulcsszavak: mentális támogatás, munkahelyi jóllét, segítő szakmák, pszichológiai támogatás

A segítő foglalkozású szakemberek – különösen az egészségügyi és szociális ellátórendszerben dolgozók – életpályájának egyik legnagyobb, mindennapi veszélye a kiégés (burnout) szindróma. Ez a jelenség akkor alakul ki, amikor az egyébként motivált, érdelemgazdag személyiség telítődik a napi szinten tapasztalt problémákkal, ami testi, szellemi és érzelmi kimerüléshez vezet. A folyamat gyakran a magas érzelmi igénybevétel, a folyamatos koncentráció és az azonnali, pozitív visszacsatolások hiányának együttes következménye. A munkahelyi stressz három fő dimenziója – a munka jellegéből fakadó fizikai és pszichés nyomás, a munkahelyi környezet hatásai (például rossz kommunikáció, munkaerőhiány), valamint a saját munkavégzés feletti kontroll csökkenése – már a munkahelyi szocializáció első éveiben is elindíthatja a kiégés spirálját, amely a remény fázisától az apátián át egészen a pszichoszomatikus tünetekig vezethet (Freudenberger, 1989; Szigeti, 2015).

A kiégés tünettana szerteágazó: testi szinten fáradtság, alvászavarok és pszichoszomatikus panaszok, magatartási szinten cinizmus, közömbösség és csökkent teljesítőképesség, érzelmi szinten ingerlékenység, belső üresség és krónikus szorongás, szociális szinten pedig visszahúzódás és a kapcsolatok elhanyagolása jellemzi. Maslach és munkatársai (2001) háromdimenziós modellje – az érzelmi kimerültség, a deperszonalizáció és a csökkent személyes teljesítményérzet – máig a kiégés legszélesebb körben alkalmazott mérési keretrendszere. A kiégés kialakulásának kockázata különösen magas azoknál, akik depresszióra hajlamosak, és akiknél az emocionális túlterheltség a visszacsatolás hiányával és a kollegiális kapcsolatok lazulásával párosul.

A kiégés megelőzésének és kezelésének szerepe kulcsfontosságú, hiszen a probléma nem csupán a munkavállaló egészségét és teljesítőképességét rontja, hanem a betegellátás és a kliensekkel végzett munka minőségét is veszélyezteti. A munkáltatók részéről a fluktuáció megakadályozása és a dolgozói elkötelezettség növelése érdekében tett anyagi ráfordításként értelmezett befektetés – például munkahelyi mentálhigiénés programok – többszörösen megtérül,

mivel hosszú távon biztosítja a munkavállalók megtartását és a munkahelyi klíma javulását (Unsal et al., 2021). Ebben a változó és folyamatos alkalmazkodást, rugalmasságot megkövetelő világban a szervezet elvárásai is megnöttek a dolgozókkal szemben, ami még inkább indokoltá teszi a proaktív szervezeti támogatást. A megelőzés ugyanakkor nemcsak szervezeti, hanem egyéni felelősség is: az önismeret fejlesztése, a személyes motivációk tisztázása, a hivatás határainak tudatosítása és a rutinok rendszeres felülvizsgálata mind hozzájárulnak a kiegészítő kockázatának csökkentéséhez.

Az előadás bemutatja a munkáltatói megelőzés legfontosabb pszichológiai eszközeit: a szupervízió, a coaching és a pszichológiai tanácsadás egyéni és csoportos formáit. A szupervízió – legyen az tutori, képzési, konzultatív, menedzseriális, peer vagy team alapú – nem azonnali megoldásokat kínál, hanem az elakadások valódi okainak megértésében és a perspektívaváltásban segít. Empirikus kutatások igazolják, hogy a rendszeres, hatékony szupervízió szignifikánsan csökkenti a kiegészítő kockázatot, növeli a munkahelyi elégedettséget és javítja a dolgozói megtartást (Iosim et al., 2022; Martin et al., 2021). A coaching ezzel szemben egy időhatáros, célorientált folyamat, amely kérdezőtechnikákkal és egyénre szabott módszerekkel támogatja az új készségek elsajátítását és a teljesítmény növelését. A pszichológiai tanácsadás a belső konfliktusok és az ebből fakadó feszültségek feloldására fókuszál, a Wigersma-féle illetékeség-modell mentén az információnyújtástól a konzultáción és a tanácsadáson át a fókális terápiáig terjedő kontinuumon helyezkedik el. A prezentáció emellett kitér a pszichológiai magánrendelés során felhalmozott gyakorlati tapasztalatokra is, rávilágítva arra, hogy ezen eszközök tudatos és szisztematikus alkalmazásával hogyan támogatható hatékonyan a segítő szakmákban dolgozók mentális jólléte, rezilienciája és szakmai identitása (Cohen et al., 2023).

Irodalom

Cohen, C., Pignata, S., Bezak, E., Tie, M., & Childs, J. (2023). Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: a systematic review. *BMJ Open*, 13(6), e071203. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071203>

Freudenberger, H. J. (1989). Burnout: Past, present, and future concerns. *Loss, Grief & Care*, 3(1–2), 1–10. https://doi.org/10.1300/J132v03n01_01

Iosim, I., Bacter, C., Baciu, C., Marc, C., Hărăguș, P. T., & Runcan, P. L. (2022). The role of supervision in preventing burnout among professionals working with people in difficulty.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(1), 160.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19010160>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Martin, P., Lizarondo, L., Kumar, S., & Snowden, D. (2021). Impact of clinical supervision on healthcare organisational outcomes: A mixed methods systematic review. *PLOS ONE*, 16(11), e0260156. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260156>

Szigeti, R. (2015). A kiégés vizsgálata tanárok körében [Tézisfüzet]. Eötvös Loránd Tudományegyetem, Pedagógiai és Pszichológiai Kar. https://www.ppk.elte.hu/dstore/document/233223/szigeti_reka_tezisfuzet.pdf

Unsal, N., Schwatka, N., Tenney, L., & Newman, L. S. (2021). Return on investment of workplace wellness: Evidence from a long-term study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63(2), e71–e77. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002100>