

Praktická cesta k prevenci syndromu vyhoření / přiblížení se .../

Psychiatricko-psychologická poliklinika Curych: Dr. Holder, Dr. Kukal, PhDr. Ganz

Kolegové z Curychu postavili svůj příspěvek na vlastní zkušenosti se syndromem vyhoření v týmu po náročné době strukturálních změn v týmu, jejich odhalení a řešení.

Práce polikliniky se soustředí na ambulantní práci s psychiatrickými klienty žijícími ve špatných sociálních podmínkách. Dále poskytují služby 5 sociálním centrům, protialkoholnímu centru, denním stacionářům, poskytují mobilní služby, skupiny pro depresivní klienty, základní trénink sociálních kompetencí, ženské skupiny, školení spolupracovníků sociálních služeb. Klienti polikliniky jsou často nespokojení, nemotivovaní, bez zakázky.

Ke krizi v týmu došlo v roce 2011, kdy poliklinika procházela organizačními změnami a změnami ve vedení. Pracovníci cítili málo podpory, recidivy klientů, množství pacientů bez motivace vedlo k práci „na prázdko“ s vysokým frustračním potenciálem, velká fluktuace spolupracovníků – dlouhodobý nedostatek personálu i z důvodu zvýšené nemocnosti, externí pomocníci – chyběl multifunkční profesionální tým, málo míst k práci, kancelářských prostor, omezování v práci organizací a změnami. Personál inklinoval k „nakažení“ nemotivovanými klienty, což vedlo k emocionální distanci, negativním postojům, nízkým očekáváním terapeutů, těžkému vymezení se.

Díky interní - supervizní práci s externím vedením si každý z týmu odpovídal na otázku „Jaké dovednosti a vlastnosti mám, které mohou pomoci ke spolupráci a jaké mají moji spolupracovníci. Očekávání každého pracovníka a celého týmu, kde jsme nyní, jak vidíme svoji budoucnost“.

Účinek intervence pro tým: posílení dovedností, vnímání zpětné vazby, hodnocení spolupracovníky, vytvoření prostoru pro spory, posílení důvěry a posílení týmu.

Po roce týmové intervence se vrací týmová rovnováha. Je však potřeba dořešit organizační stránku – nové smlouvy s partnery, dostatek personálu, optimalizace interních procesů.