

Compassie of professionele afstand?

Ziel en zakelijkheid in de zorg

Monique Harskamp
30 november



Diff'rence
Advies en Training

Compassie of professionele afstand?

- Compassie
- Compassiemoeheid en compassievoldoening.
- Oorzaken van compassiemoeheid.
- Compassiemoeheid signalen.
- Burn-out en secundaire traumatisering.
- Hoe voorkom je compassiemoeheid.
- Compassiemoe.. en dan?



Diff'rence
Advies en Training

Compassie

Kenmerken van compassie zijn:

- Nabijheid.
- Opmerkzaamheid.
- Gelijkwaardigheid.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie

- Medeleven.
- Betrokken.
- Liefde voor je vak.
- Gericht zijn op een ander.



Diff'rence
Advies en Training

Kwaliteit van werk

Compassie
Voldoening

Compassie
Moeheid

Burn-out

Secundair
Trauma



Diff'rence
Advies en Training

Compassie moeheid

- Bij een hulpverlener of bij een heel team

De negatieve aspecten van werken in een zorgverlenende instantie:

- Zorgzwaarte.
- Personeelstekort .
- Werkdruk.
- Het systeem.
- Burnout.
- Werk-gerelateerd trauma.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie voldoening

De positieve aspecten van zorgverlenen:

- Plezier en voldoening krijgen door het werken in een zorgverlenende omgeving.

Is gerelateerd aan:

- Zorg verlenen.
- Optimale werkbelasting.
- De organisatie.
- Samenwerken met collega's.
- Overtuigingen over jezelf.



Diff'rence
Advies en Training

Kwaliteit van werk

Compassie Voldoening

De positieve aspecten van zorg verlenen.

Compassiemoeheid

De negatieve aspecten van zorg verlenen.



Diff'rence
Advies en Training

Wat veroorzaakt compassiemoeheid

- Gebrekkige zelfzorg (sporten, gezond eten, op tijd rust nemen, tijd voor zelfreflectie, vrienden, familie, goede supervisie hebben).
- Weinig ontplooiingsmogelijkheden binnen het werk hebben.
- Weinig steun van collega's en leidinggevende.
- Eigen onopgelost trauma.
- Onvermogen werk stressoren te beheersen (toenemende zorgzwaarte en werkdruk).
- Gebrek aan tevredenheid over het werk.



Diff'rence
Advies en Training

Compassiemoetheid signalen op individueel niveau

- Bij het uitoefenen van het werk:
 - Onzekerheid, minder vertrouwen in eigen competenties, idealiseren van andere collega's.
 - Prikkelbaarheid, sneller geïrriteerde en hevige reacties.
 - Machteloosheid.
 - Toename van fouten.
 - Vermoeidheid.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie moeheid signalen op individueel niveau

Zorgwerkende verwerking:

- Herbeleving.
- Vermijding.
- Alertheid en gespannenheid.

Demoralisatie:

- Verminderde zorgeloosheid, wantrouwen.
- Pessimisme.
- Cynisme.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie moeheid signalen op teamniveau

- Eenheid van het team is zoek, extreme standpunten innemen met betrekking tot patiënten.
- Ontbreken van veiligheid om aangrijpende verhalen te delen.
- Het hoort erbij en het raakt me niet meer.
- Adviseren in plaats van luisteren.
- Solistisch optreden van teamleden.
- Veel klagen, roddelen, cynische humor.



Diff'rence
Advies en Training

Compassiemoetheid signalen op organisatieniveau (tussen team en management)

- Buitensporig veel kritiek op en overdreven agressief gedrag tegenover het management.
- Management wordt verweten kil en zakelijk te zijn of te soft en te betrokken.
- Opeenvolgende managers die op dezelfde manier falen en steeds in dezelfde positie terecht lijken te komen.
- Besluiten van hogerhand worden genegeerd, gesaboteerd of belachelijk gemaakt.



Diff'rence
Advies en Training

Burn-out

Burn-out is een syndroom dat gekenmerkt wordt door extreme vermoeidheid, afstandelijkheid, cynisme en een geringe betrokkenheid bij het werk.

1. Emotionele uitputting.
2. Een gevoel van verminderde persoonlijke bekwaamheid.
3. Depersonalisatie.



Diff'rence
Advies en Training

Secundaire Traumatisering

Werk-gerelateerde traumatische stress:

- Primaire traumatiserende gebeurtenis waar je direct bij betrokken bent.
- Secundaire traumatiserende blootstelling door de relatie met diegene die primair betrokken is.



Diff'rence
Advies en Training

Burnout en STS: gaan samen

Burn-out

➤ Werk-gerelateerde wanhopigheid en verminderde persoonlijke bekwaamheid.

STS = Secundaire Traumatische Stress

➤ Werk-gerelateerde secundaire blootstelling aan extreme of traumatische stressvolle gebeurtenissen.

➤ Burnout: uitgeput zijn.

➤ STS : angstig zijn.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie Voldoening:

Positieve aspecten in het werk als zorgverlener.

Compassie Moeheid:

Negatieve aspecten in het werk als zorgverlener.

Burnout:

Uitputting en onzekerheid over je eigen capaciteiten.

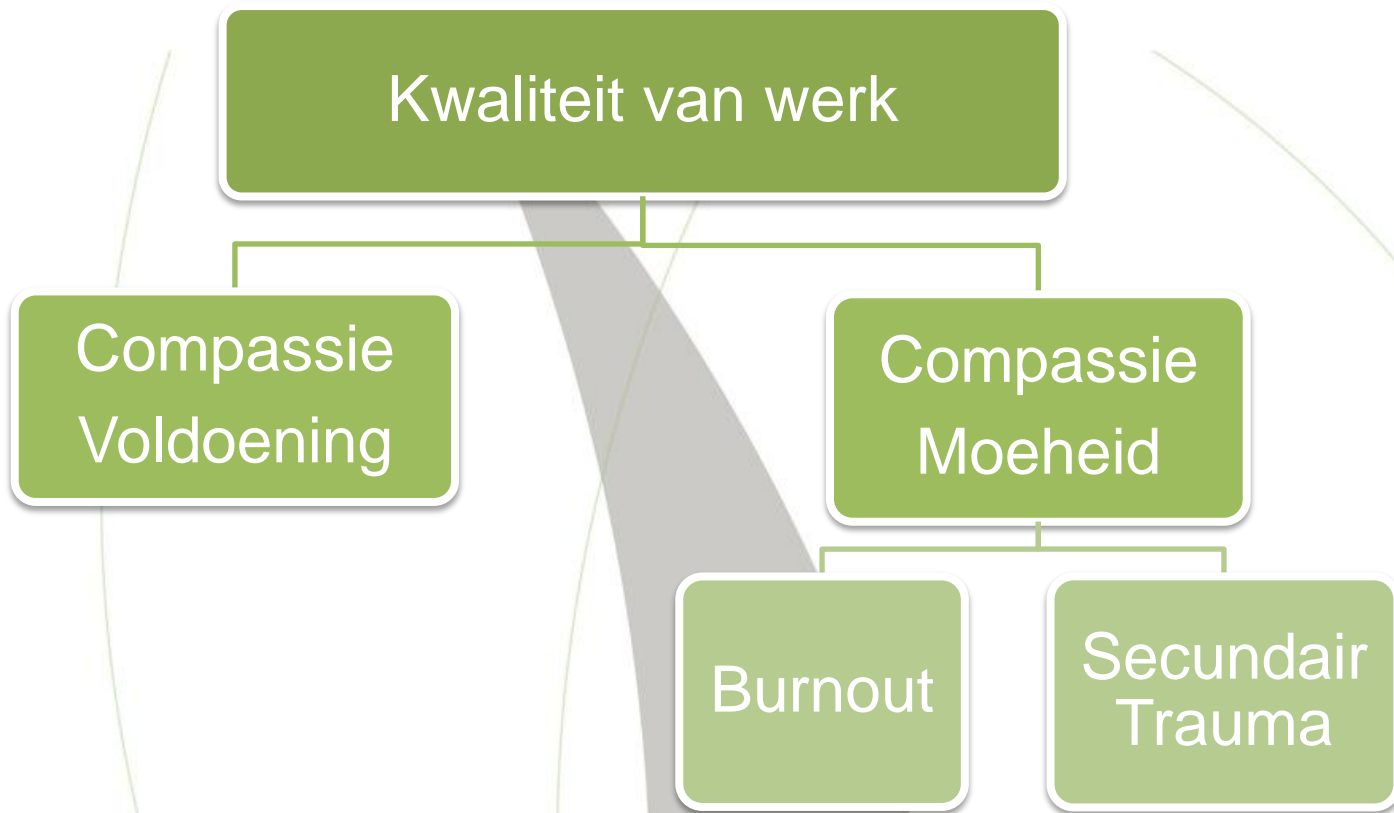
Werk-gerelateerde traumatische stress:

Primaire traumatiserende gebeurtenis waar je direct bij betrokken bent.

Secundaire traumatiserende blootstelling door de relatie met diegene die primair betrokken is.



***Diff'rence
Advies en Training***



Diff'rence

Hoe kun je compassiemoeheid voorkomen

Individueel niveau

1. Zelfevaluatie :

Traumatische gebeurtenissen in het verleden.

Wat zijn jouw triggers?

2. Stressor belasting buiten het werk-omgeving

Waar laad je van op?

Welke taken kosten je energie?

Is er een manier om de belasting te delen met vrienden of familie?



Diff'rence
Advies en Training

Hoe kun je compassiemoeheid voorkomen

Werk-niveau:

1. Werkzwaarte/zorgzwaarte

Varieer in werkzwaarte en zorgzwaarte (indien mogelijk).

Onderbreek patiënten / cliëntenzorg met administratieve taken

2. Probeer om de dag te beëindigen (indien mogelijk) met een positieve activiteit, zodat je niet naar huis gaat met negatieve gevoelens van het werk.



Diff'rence
Advies en Training

Hoe kun je compassiemoeheid voorkomen

Steun van leidinggevenden en collega's:

- Kan jij rekenen op je collega's en leidinggevende?
- Kan jij jouw verhaal kwijt?

Als je niet kunt rekenen op je werk-collega's:
vind een collegiale groep waarop je kunt vertrouwen.



Diff'rence
Advies en Training

Compassiemoe?

www.proqol.org



Diff'rence
Advies en Training

Compassiemoe.. en dan?

Zelfinzicht:

- Wat is jouw individuele coping strategie bij het omgaan met een schokkende gebeurtenis op het werk.
- Hoe vind je je ontspanning.
- Zelfzorg is cruciaal in het herstellen en voorkomen van compassiemoeheid.



Diff'rence
Advies en Training

Compassiemoe op teamniveau?

- Wat is de cultuur op een afdeling, is er voldoende ruimte om schokkende gebeurtenissen met elkaar te delen?
- Is er steun van leidinggevende en collega's?
- Hoe is de zorgzwaarte en de werkdruk
- Is er voldoende werkautonomie voor de teamleden?
- Hebben teamleden voldoende ontplooiingsmogelijkheden?
- Is er erkenning en waardering?



Diff'rence
Advies en Training

Compassie of professionele afstand?

Luisteren:

5. Empathisch luisteren.
4. Aandachtig luisteren.
3. Selectief luisteren.
2. Doen alsof.
1. negeren.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie of professionele afstand?

Empatisch luisteren:

- Gevoelsreflecties.
- Doorvragen.
- Samenvatten.



Diff'rence
Advies en Training

Compassie of professionele afstand?



***Diff'rence
Advies en Training***

www.compassionforcare.com

www.proqol.org

www.burnin.nl

info@diffrence.net



Diff'rence
Advies en Training