

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ  
ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΥΧΟΣ  
ΣΤΗΝ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ.»

*(Μια προσπάθεια κατανόησης  
και αντιμετώπισης της εργασιακής εξάντλησης)*



ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΤΣΙΜΠΟΥΡΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ: ΡΕΓΓΙΝΑ ΓΑΪΤΑΝΗ

Πάτρα  
Ιανουάριος 2000

ΠΙΟΜΟΣ ΕΙΣΑΓΟΜΕΣ	2977
---------------------	------

## **Η επιτροπή για την έγκριση της Πτυχιακής Εργασίας:**

**Επιβλέπουσα :** **Ρεγγίνα Γαϊτάνη**

*Καθηγήτρια Εφαρμογών*

**Ηλίας Γιαννικάκης**

*Δρ. Καθηγητής*

**Αντωνία Νομικού**

*Καθηγήτρια Εφαρμογών*

«Χωρίς δουλειά όλη η ζωή γίνεται επισφαλής.  
Αλλά όταν η δουλειά είναι άψυχη (χωρίς συναίσθη-  
μα) η ζωή πνίγεται, ασφυκτιά και πεθαίνει.»

Albert Camus

Αφιερώνω την εργασία αυτή  
με αγάπη στην φίλη μου Βάσω  
και στη μητέρα μου.

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

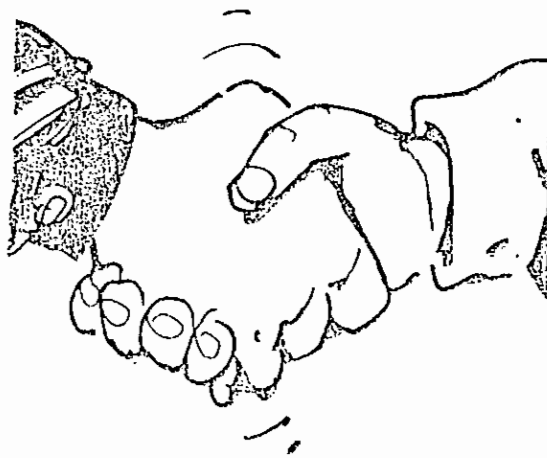
Θα ήθελα ολοκληρώνοντας αυτή την προσπάθεια συγγραφής της πτυχιακής μου να ευχαριστήσω όσους μου συμπαραστάθηκαν και με βοήθησαν να ολοκληρώσω όσο το δυνατόν καλύτερα την εργασία αυτή.

Πρώτα από όλα θέλω να ευχαριστήσω Αυτόν που με βοήθησε να φτάσω ως εδώ με δύναμη ψυχής και φώτιση του νου και δεν είναι άλλος από τον Ιησού Χριστό.

Ευχαριστώ θερμά την υπεύθυνη κ. Ρεγγίνα Γαϊτάνη, για τη βοήθεια που μου πρόσφερε παρόλη τη δυσκολία του θέματος, λόγω της δυσεύρετης ξένης βιβλιογραφίας, δεδομένου ότι το θέμα αυτό ήταν έξω από τα ζητήματα που συνήθως επεξεργάζεται.

Επιπλέον ευχαριστώ τους Κοινωνικούς Λειτουργούς κ.κ. Μ.Ε., Κ.Β., Γ.Α., Χ.Μ. και Π.Π., οι οποίοι με δέχτηκαν πρόθυμα, όταν τους ζήτησα να τους πάρω συνέντευξη, και με βοήθησαν με την πολύτιμη εμπειρία τους.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη μητέρα μου τόσο για την ηθική της υποστήριξη, όσο και για τη βοήθεια που μου πρόσφερε, όποτε της την ζήτησα, σε όλη τη διάρκεια της προσπάθειας.



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Στη χώρα μας είναι ελάχιστες οι έρευνες και οι μελέτες που έχουν γίνει για την επαγγελματική εξουθένωση-τρόποι διαχείρισης. Σ' αυτή την εργασία γίνεται μια συστηματικότερη προσπάθεια θεωρητικής προσέγγισης του θέματος μέσα βέβαια από ξένους κατά κύριο λόγο μελετητές.

Πιο συγκεκριμένα στο τρίτο κεφάλαιο της μελέτης, μετά δηλαδή από την παρουσίαση της εισαγωγής και της μεθοδολογίας, προσπαθώ να κάνω μια γενική αναφορά στο άγχος. Κατόπιν αναφέρομαι στο επαγγελματικό άγχος, στους παράγοντες δημιουργίας αυτού, τις συνέπειες που αυτό έχει και πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί. Από το επαγγελματικό στρες περνάω στο burnout ως το κύριο πρόβλημα ψυχοσωματικής εξάντλησης όσων ασχολούνται με πελατοκεντρικά επαγγέλματα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο κάνω εννοιολογική παρουσίαση του συνδρόμου και αναλύω την φύση και την έννοιά του μέσα από την βιβλιογραφική μου ανασκόπηση.

Στο burnout μπορούμε να διακρίνουμε διάφορα φαινόμενα όπως για παράδειγμα: υπάρχει μια σταδιακή αποδυνάμωση υψηλής συναισθηματικής εγρήγορσης των υποκειμένων που αναπτύσσεται προκειμένου να καλύψει συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις παροχής βοήθειας σε ανθρώπους.

Η αποπροσωποποίηση συμβαίνει με την ανάπτυξη αρνητικών και αδιάφορων μυϊκών στάσεων προς τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους οι οποίοι και υποβιβάζονται σε «περιπτώσεις» ετικετοποιώντας τους.

Επίσης αναφέρομαι στη μειωμένη προσωπική επίτευξη με την έννοια μη επαγγελματικής επάρκειας και ταυτόχρονα συσσώρευσης αποτυχιών

Οι κυριότερες έρευνες για το burnout έχουν διεξαχθεί από τους: Maslach C. ,Cherniss C. , Jackson S., Pines A., Freudenberger, Kramer, κ.α.

Τέλος στο κεφάλαιο 5 σημειώνω τους τρόπους που μπορεί κάποιος να αποφύγει το burnout μέσα από το περιβάλλον εργασίας και μέσα από το ίδιο το άτομο.

Πέρα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση προσπάθησα να έχω και την ευκαιρία αλλά και την εμπειρία μιας έρευνας. Πήρα 5 συνεντεύξεις από αντίστοιχους κοινωνικούς λειτουργούς και προσπάθησα να καταγράψω τις απόψεις τους σχετικά με αυτό το θέμα. Οι παραπάνω συνεντεύξεις παρατίθενται με τα ανάλογα σχόλια στο κεφάλαιο 6. Ακολουθούν τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που αποσκοπούν καταρχήν στην βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και κατά δεύτερο στην ικανότητα του εργαζόμενου να παίρνει ικανοποίηση από την εργασία του.

Τέλος παρατίθεται το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ το οποίο περιλαμβάνει αντίγραφα των διαφανειών οι οποίες παρουσιάζουν σε συνοπτική μορφή τα κεφάλαια της εργασίας αυτής.

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Το πρόβλημα	3
Σκοπός της εργασίας	5
Ορισμοί όρων	6

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	8
--------------------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΜΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	10
--	----

### Ενότητα 1<sup>η</sup>: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

1.1. Έννοια του άγχους	10
1.2. Επαγγελματικό άγχος	14
1.3. Παράγοντες δημιουργίας επαγγελματικού άγχους	16
1.4. Συνέπειες του άγχους της εργασίας	20
1.5. Αντιμετώπιση του άγχους	22
1.6. Στρεσογόνες αιτίες για τους επαγγελματίες στην αρχή της καριέρας τους	26
1.6.1. Νοσηματοδότηση της εργασίας	31
1.6.2. Εμπειρίες άγχους για αρχαρίους	32
1.7. Μετάβαση από το stress στο burnout- Αλλαγή στάσεων	35

### Ενότητα 2<sup>η</sup>: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ BURNOUT

2.1. Προέλευση και αναδρομή της έννοιας «burnout»	38
2.2. Έννοια και φύση του burnout	43
2.2.1. Υποκειμενικά-Αντικειμενικά-Διαγνωστικά Κριτήρια του φαινομένου burnout	46
2.2.2. Παράγοντες που βοηθούν στη δημιουργία burnout	47



2.2.2. Παράγοντες που βοηθούν στη δημιουργία burnout	47
2.2.3. Διαχωρισμός της έννοιας burnout από άλλες συναφείς	50

### Ενότητα 3<sup>η</sup>: ΑΝΤΙΔΟΤΑ ΣΤΟ BURNOUT

3.1. Πρόληψη και αντιμετώπιση- Υποστήριξη από το περιβάλλον-Παρεμβάσεις στο χώρο εργασίας	54
3.2. Αντίδοτα που προέρχονται από το ίδιο το άτομο	60

### Ενότητα 4<sup>η</sup>: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ

4.1. Καταγραφή των συνεντεύξεων	63
Συνέντευξη 1 <sup>η</sup>	63
Συνέντευξη 2 <sup>η</sup>	68
Συνέντευξη 3 <sup>η</sup>	75
Συνέντευξη 4 <sup>η</sup>	81
Συνέντευξη 5 <sup>η</sup>	91
4.2. Γενικά παρατηρήσεις πάνω στις συνεντεύξεις	102

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Συμπεράσματα	106
Προτάσεις	108
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>113</b>

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

**Η** επιλογή της άσκησης ενός ανθρωπιστικού επαγγέλματος, όπως του γιατρού, του εκπαιδευτικού ή του κοινωνικού λειτουργού, συνδέεται κατά κοινή προσδοκία με την ύπαρξη ενός ιδεαλιστικού υπόβαθρου στη συνείδηση του λειτουργού, που να δικαιολογεί την απόφαση και την πράξη μίας ουσιαστικής, σε καθημερινό επίπεδο, προσωπικής κατάθεσης από μέρους του.

Ο παραπάνω παράγοντας προκύπτει, κατά κύριο λόγο, από την ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου να νοηματοδοτεί τη ζωή του κατά ένα μεγάλο μέρος - σε ορισμένες δε περιπτώσεις και εντελώς - με την εργασία του, γεγονός που προκύπτει από την συνδρομή οικονομικών, ιστορικών, και κοινωνικών παραμέτρων της τρέχουσας πραγματικότητας.

Όσο μάλλον αφορά τα επαγγέλματα που έχουν ως αντικείμενο ανθρωπιστικές υπηρεσίες, -οι τάσεις προς εκκοσμίκευση και εξατομίκευση στη μοντέρνα κοινωνία προκαλούν ιδιαίτερα αυξημένη πίεση, καθώς τα εκάστοτε προβλήματα επιβάλλεται πλέον να επιλύονται από τους ίδιους τους επαγγελματίες και όχι από συγγενείς, γείτονες ή φίλους δηλαδή τα μέλη μίας προηγηθείσας κοινωνίας που διακρινόταν από μία κατεξοχήν ενωτική διάσταση.

Στην πορεία της καριέρας του ο λειτουργός κάθε ανθρωποκεντρικής επαγγελματικής κατεύθυνσης, απειλείται πλέον από την ενδεχόμενη εξάντληση των αποθεμάτων που τροφοδοτούν την ενεργό του παρουσία και συμμετοχή στην επαγγελματική σκηνή, καθώς επίσης και από την απώλεια ενός μέρους της προσωπικής

ευχαρίστησης που η αποδοτική λειτουργικότητά του θα του απέφερε.

Η ενημέρωση από πλευράς των λειτουργών γύρω από την πιθανότητα να διαβούν από μία κρίση «burnout», που ενδέχεται να είναι τόσο έντονη ώστε να καταστεί χρόνια, και κατά την οποία να υποστούν οξεία προσωπική και επαγγελματική αποδυνάμωση, ίσως μπορεί να βοηθήσει σε μία αποτελεσματικότερη αντιμετώπισή της, όχι μόνο για να ξεπεραστεί η συγκεκριμένη φάση αλλά και για να εμπλουτιστεί περαιτέρω η κατοπινή πορεία της ζωής τους.



## Το πρόβλημα

Η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) είναι μια έννοια αρκετά πρόσφατη στην διεθνή βιβλιογραφία. Ως διαδικασία είναι αρκετά συναφής με το επαγγελματικό άγχος, δηλαδή το άγχος το οποίο δημιουργείται μέσα στο περιβάλλον της εργασίας ή από παράγοντες οι οποίοι είναι συναφείς με το επάγγελμα το οποίο ασκεί το άτομο.

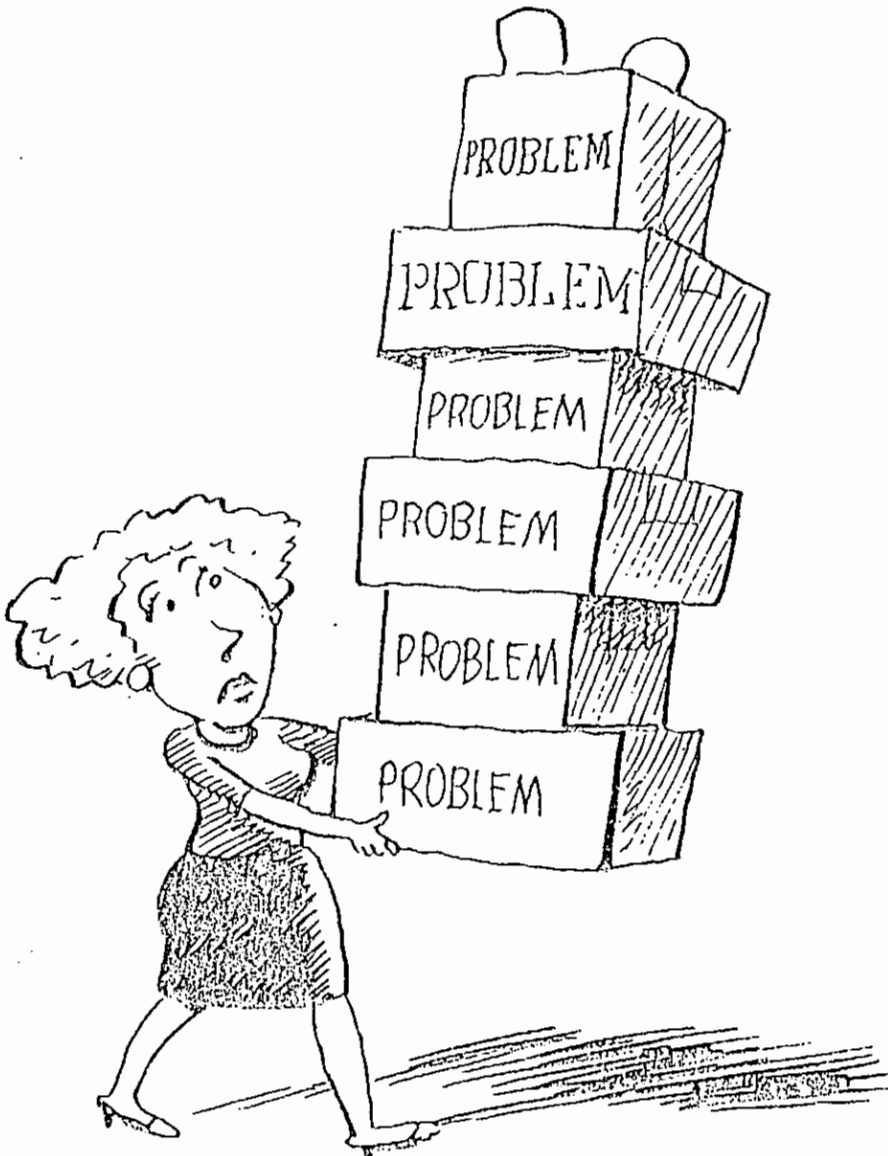
Σύμφωνα με την C. Maslach, της οποίας το όνομα εδώ και χρόνια έχει συνδεθεί με τη διερεύνηση του burnout πρόκειται για «σύνδρομο που αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης» (Κάντας Α., 1995, σελ. 115). Το σύνδρομο αυτό θεωρείται ότι κυρίως εμφανίζεται σε άτομα που η εργασία τους συνεπάγεται προσφορά υπηρεσιών. Σε πρόσφατες έρευνες έχει αναφερθεί ότι, η διερεύνηση του συνδρόμου έχει επεκταθεί και σε άλλα επαγγέλματα.

Επομένως η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται σε τρία δεδομένα που συνυπάρχουν σε ορισμένο βαθμό. Από την αρχή τέθηκε το ζήτημα ποια από τις τρεις διαστάσεις προηγείται χρονικά. Σύμφωνα με την C. Maslach, προηγείται η συναισθηματική εξάντληση λόγω της φύσης της εργασίας και ακολουθεί η αποπροσωποποίηση και η μη σωστή αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών. Αυτή η συνειδητοποίηση της μη σωστής συμπεριφοράς οδηγεί στο αίσθημα της αποτυχίας εάν το άτομο συγκρίνει τους αρχικούς του στόχους και φιλοδοξίες όσον αφορά την άσκηση του επαγγέλματος με την τωρινή κατάσταση.

Με αφορμή τα παραπάνω, και όλα όσα είχα ακούσει από τα θέματα που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας του μαθήματος «Κοινωνική Εργασία με Άτομα», μου έδωσαν το

ερέθισμα να μελετήσω γι' αυτό το θέμα. Εξάλλου βασικός λόγος που επέλεξα αυτό το θέμα ήταν και το γεγονός ότι η μητέρα μου έχοντας υπηρεσία 28 χρόνια άρχισε «να κουράζεται» όπως μου έλεγε. Υπό άλλες συνθήκες δεν θα μπορούσα να κατανοήσω αυτήν την κούραση ενώ παίρνοντας τα πρώτα θεωρητικά στοιχεία από την διδασκαλία του μαθήματος άρχισε το ζήτημα αυτό να μου κεντρίζει το ενδιαφέρον.

Τέλος, βλέποντας και ευρύτερα νομίζω ότι είναι ένα θέμα το οποίο σίγουρα κάποια στιγμή στο μέλλον, στην επαγγελματική μου καριέρα, θα με απασχολήσει αυτό το ζήτημα οπότε γι' αυτό και το θεωρώ σημαντικό.



## Σκοπός της εργασίας

Βασικός σκοπός αυτής της μελέτης είναι η παρουσίαση του επαγγελματικού άγχους και κατ'επέκταση της επαγγελματικής εξάντλησης στους λειτουργούς των ανθρωπιστικών κατά κύριο λόγο επαγγελμάτων.

Ειδικότερα επιδιώκονται οι παρακάτω στόχοι:

- Να φανεί η επίδραση που έχει το επαγγελματικό άγχος στο άτομο.
- Να επισημανθεί η στενή σχέση του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout).
- Να παρουσιασθούν οι υπάρχουσες θεωρητικές απόψεις σχετικά με το burnout και τέλος να διατυπωθούν τρόποι αντιμετώπισης του φαινομένου αυτού.



### Ορισμοί όρων

**ΑΓΧΟΣ:** «Είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που περιλαμβάνει αισθήματα τάσης, φόβου ή ακόμα και τρόμου σαν απάντηση σε κίνδυνο του οποίου η πηγή είναι σε μεγάλο βαθμό άγνωστη ή μη αναγνωρίσιμη» (Μάνος Ν. 1988, σελ. 222).

**ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ:** «Από την ώρα που η εργασία έχει αποκοπεί από το παραγωγικό της αποτέλεσμα και ανάγεται σε απλή δραστηριότητα ανεξάρτητη και άσχετη από το περιεχόμενό της, από τη στιγμή που η εργασία παρέχεται για να ικανοποιηθούν σκοποί άλλοι πέρα και έξω από αυτήν, η εργασία έχει αποκοπεί από την ζωή του ατόμου» (Τσαούσης Δ.Γ., 1993, σελ. 587)

**BURNOUT:** Το burnout έχει χαρακτηριστεί ως «προοδευτική απώλεια ιδεαλισμού, ενέργειας, και στοχοθεσίας, που δοκιμάζουν ως εμπειρία άνθρωποι που ασκούν επαγγέλματα παροχής βοήθειας, ως αποτέλεσμα των συνθηκών της δουλειάς τους» (Edeiwich & Brodsky, 1980 ρ. 14, και Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p.14).

**ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ:** «Για τον κοινωνικό λειτουργό η εξουθένωση είναι μια φυσική και συναισθηματική διαδικασία: Κατάθλιψη, γενική αδιαθεσία συναισθήματα απόγνωσης και έλλειψη ελπίδας για το μέλλον, πονοκέφαλοι, έλκη, χρόνια κόπωση και πόνους στην πλάτη.. Πιθανόν επίσης να δημιουργηθούν και προσωπικά προβλήματα» (Compton and Galaway, 1989, Βαριδάκη Α.).

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:** «Το επάγγελμα-εργασία είναι το πραγματικό μέτρο της ανταλλάξιμης αξίας όλων των εμπορευμάτων» (Τσαούσης Δ.Γ., 1993, σελ. 586)

**ΚΑΤΑΘΛΙΨΗ:** Κατά τον Μάνο Ν. (1988, σελ. 175) η κατάθλιψη περιγράφεται με κάποια συμπτώματα όπως:

καταθλιπτική διάθεση με απώλεια του ενδιαφέροντος,  
ανηδονία με αποτέλεσμα την έλλειψη ελπίδας,  
άγχος που οδηγεί σε σκέψεις ή απόπειρα αυτοκτονίας,  
διαταραχή του ύπνου, της όρεξης, κόπωση, εξάντληση (απώλεια ενέργειας), χαμηλή αυτοεκτίμηση, δυσκολία στην συγκέντρωση.

**ΡΟΛΟΣ:** «Ρόλος είναι εκείνες οι μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με μια επαγγελματική θέση. Από τον κάτοχο της θέσης αυτής αναμένονται ορισμένες μορφές συμπεριφοράς οι οποίες συνδέονται με τη θέση αυτή. Η άσκηση ενός ρόλου μπορεί να συνδεθεί με το άγχος όταν οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες του ατόμου έρχονται σε σύγκρουση με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της οργάνωσης» (Invacevich & Matteson, Κάντας Α., 1995, σελ. 108).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

**Σ**ια την προσέγγιση του θέματος έγινε επισκόπηση της σχετικής επιστημονικής βιβλιογραφίας. Για το σκοπό αυτό συμβουλευτήκαμε τις εξής βιβλιοθήκες:

- Βιβλιοθήκη Τ.Ε.Ι. Πατρών
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Πάτρας
- Βιβλιοθήκη Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης Πανεπιστημίου Πατρών
- Κεντρική Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πατρών

Τέλος ένας αριθμός άρθρων και βιβλίων εντοπίστηκαν και χρησιμοποιήθηκαν μέσα από το διαδίκτυο (INTERNET).

Να τονίσουμε ότι κατά την διάρκεια συλλογής των στοιχείων συναντήσαμε διάφορα προβλήματα όπως οι περιορισμένες μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί στην χώρα μας σχετικά με το θέμα. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα η ανεύρεση της βιβλιογραφίας να είναι αρκετά δύσκολη καθώς επίσης να χρειαστεί να στηριχθώ σε ξένη βιβλιογραφία.

Πέρα, όμως, από τη βιβλιογραφική διερεύνηση αποφάσισα να έρθω σε επαφή και με κάποιους από τους επαγγελματίες οι οποίοι μπορεί να βιώνουν ορισμένα από τα συμπτώματα τα οποία είχα αντλήσει και μελετήσει μέσα από την βιβλιογραφική μου ανασκόπηση. Δεδομένου ότι η εργασία μου αναφέρεται γενικά σε όλα τα επαγγέλματα (και κυρίως τα ανθρωπιστικά) κατέληξα να επιλέξω να συνεργαστώ με επαγγελματίες από το χώρο των κοινωνικών λειτουργών διότι:

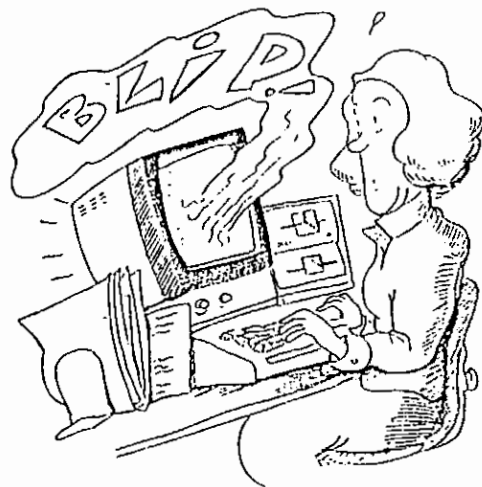
- α) η εργασία αυτή γίνεται στα πλαίσια μιας πτυχιακής του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας,

β) Θα με ενδιέφερε ως αυριανός επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός να ακούσω τις απόψεις κάποιων ανθρώπων οι οποίοι υπηρετούν αυτόν τον Τομέα.

γ) είναι κοινά παραδεκτό, ότι η εργασία του κοινωνικού λειτουργού είναι από τις πιο αγχογόνες.

Γι' αυτούς τους λόγους, κατέληξα να προγραμματίσω συνάντηση για συνέντευξη με 5 επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Ο αρχικός σχεδιασμός ήταν να συναντήσω 6 κοινωνικούς λειτουργούς. Έγινε προσπάθεια να εντοπίσω επαγγελματίες οι οποίοι είχαν υπηρεσία 2, 5, 10, 15, 20, 25 και άνω χρόνια. Σ' αυτή την αναζήτηση όμως βρήκα αρκετούς με 10 και με 5 χρόνια υπηρεσία αλλά ελάχιστους με 15 χρόνια.

Επίσης σημαντικό, στην όλη διαδικασία, θεώρησα ότι έπρεπε να πάρω συνεντεύξεις από διαφορετικά πλαίσια εργασίας έτσι ώστε να διαπιστώσω πως κυμαίνονται οι απόψεις ανάλογα με τον χώρο εργασίας τους. Έτσι επισκέφτηκα τον Εθνικό Οργανισμό Πρόνοιας, την Κοινωνική Υπηρεσία του Περιφερειακού Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Ρίου, την Διεύθυνση Πρόνοιας, την Κοινωνική Υπηρεσία του Ι.Κ.Α. καθώς και την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Πατρέων. Να σημειώσω πως οι συνεντεύξεις παρατίθενται στο Κεφάλαιο 6, όπως σχεδόν τις πήρα. Με τη άδεια του κάθε επαγγελματία χρησιμοποίησα μαγνητόφωνο λόγω της ιδιαιτερότητας μου -την μειωμένη όραση- ώστε να μπορώ να κρατώ σημειώσεις απ' αυτά τα οποία συζητιούνταν.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

#### Ενότητα 1<sup>η</sup>:

#### *ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ*

##### 1.1. Έννοια του άγχους.

Χαρακτηριστικό της εποχής την οποία διανύουμε είναι οι ραγδαίες εξελίξεις στο χώρο της Τεχνολογίας και της Επιστήμης. Όλα τα παραπάνω συντελούν σε ένα μεγάλο βαθμό, αν όχι το πρωταρχικό, πάντως αρκετά καθοριστικό στην εντατικοποίηση του τρόπου ζωής του σύγχρονου ανθρώπου. Ο σημερινός άνθρωπος βρίσκεται σε μια διαρκή και συνεχή εντατικοποίηση προσπαθώντας να ανταποκριθεί στις πιο πάνω αλλαγές.

Η προσπάθειά του όμως αυτή, έχει ως αποτέλεσμα να διακατέχεται από αυξανόμενο άγχος στις καθημερινές του δραστηριότητες είτε επαγγελματικές, είτε κοινωνικές και διαπροσωπικές.

Το άγχος είναι ένα πολύπλοκο και πολυσύνθετο φαινόμενο το οποίο εκδηλώνεται σε διάφορα επίπεδα όπως το συναισθηματικό ή το συμπεριφορικό. Με το φαινόμενο του άγχους ασχολήθηκαν επιστήμονες διαφόρων τάσεων, απόψεων και ειδικοτήτων όπως για παράδειγμα φιλόσοφοι, ψυχαναλυτές, φαινομενολόγοι, καθώς και

ψυχολόγοι. Η ποικιλία αυτή των προσεγγίσεων είχε σαν αποτέλεσμα διαφορετικούς κάθε φορά ορισμούς του φαινομένου.

Έχοντας επίγνωση της ασάφειας του όρου άγχος θα ήταν δυνατόν γενικά να υποστηρίξουμε ότι είναι δύο μορφών:

i) εσωτερικό και ii) εξωτερικό.

«Εσωτερικό είναι το άγχος που το ίδιο το άτομο ασκεί πάνω στον εαυτό του, και προέρχεται κυρίως από τις αξίες τις οποίες προσβεύει, τα ιδανικά του, τα κίνητρά του, την ηθική του. Όταν οι εσωτερικές του πιεστικές απαιτήσεις δεν ικανοποιηθούν τότε είναι δυνατόν να προβάλουν απειλητικά συναισθήματα άγχους.

Από την άλλη πλευρά εξωτερικό είναι το άγχος το οποίο προέρχεται από το περιβάλλον είτε κοινωνικό είναι αυτό είτε οικογενειακό και τις απαιτήσεις αυτού. Τέτοιο άγχος ασκούν π.χ. ο έντονος ανταγωνισμός, οι δυσκολίες του επαγγέλματος κ.λ.π.» (Νασιάκου, 1982, σελ. 120).

«Το άγχος θα μπορούσαμε να πούμε πως «αποτελεί μια παθολογική κατάσταση που «αγκαλιάζει» το ανθρώπινο ον που το ζει στο σώμα του αλλά και ταυτόχρονα στην συνείδησή του». Στον ορισμό αυτό βρίσκεται η απάντηση στη διαφορά ανάμεσα στην αγωνία και το άγχος που είναι μια διαφορά ποιοτική και ποσοτική. (Γαλανός, 1978, σελ. 13).

Κατά την Glenys P. «Το άγχος είναι ένα φυσιολογικό μέρος της καθημερινής μας ζωής και προκύπτει κάθε φορά που το σώμα και το μυαλό μας αντιμετωπίζουν απαιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν την ικανότητά μας να ανταποκριθούμε» (Glenys P., 1993, σελ. 163). Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να είναι σωματικές ή νοητικές.

Το άγχος αποτελεί συστατικό στοιχείο της ανθρώπινης ύπαρξης και υπάρχει «εν δυνάμει» στην ανθρώπινη φύση, εμφανιζόμενο σαν παθολογικό σύμπτωμα στις καταστάσεις που

αποδιοργανώνουν την συνείδηση και την προσωπικότητα. Το κυριότερο χαρακτηριστικό του είναι ότι αποτελεί ένα ψυχοσωματικό βίωμα μιας βαθιάς αναταραχής, που προκαλείται από την αντίληψη της αναμονής ενός ακαθόριστου επερχόμενου κινδύνου. (Γαλανός 1976, σελ. 26-30).

Κατά τον ψυχίατρο Μάνο Ν. «το άγχος είναι μια κοινή αντίδραση που σε κάποιο βαθμό απαντάται στους περισσότερους ανθρώπους με την μορφή της υπερβολικής αντίδρασης σε ήπια στρεσογόνα γεγονότα π.χ. παραμονή εξετάσεων...Το άγχος θεωρείται παθολογικό όταν δημιουργεί πρόβλημα στην καθημερινή λειτουργικότητα και στην συναισθηματική ηρεμία του ατόμου» (Μάνος Ν. 1988, σελ., 223).

Επίσης το άγχος θα ήταν δυνατόν να ορισθεί ως «Η ουσιαστική έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλονται στο άτομο και στις ικανότητες απόκρισης του ατόμου κάτω από συνθήκες όπου η αδυναμία ανταπόκρισης στις απαιτήσεις σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του ατόμου, θα έχει σοβαρές συνέπειες» (McGrath, 1970, Γαλανός, 1976, σελ. 34).

Ο Cannon όρισε το άγχος ως τη φυσική τάση του ατόμου να αντιστέκεται στην αλλαγή, στην ομοιόσταση δηλαδή στην τάση του οργανισμού να διατηρήσει την σταθερότητα των στοιχείων του σε περίπτωση κάποιας μεταβολής. Σύμφωνα με τους Janis και Leventhal (1968) το άγχος αναφέρεται ως «μια δυσάρεστη συναισθηματική εμπειρία η οποία συνδέεται με στοιχεία φόβου, τρόμου ανησυχίας, θυμού, λύπης, κατάθλιψης». Ένας τώρα γενικότερος προβληματισμός που δημιουργείται γύρω από το θέμα είναι αν το άγχος τελικά είναι ένα «κακό πράγμα». Προσπαθώντας να δώσουμε μια απάντηση θα λέγαμε πως σε καταστάσεις οι οποίες προκαλούν άγχος στα άτομα προξενείται μια φυσική αντίδραση και

μια εναλλακτική κατάσταση για γενική κινητοποίηση που δραστηριοποιεί το άτομο να κάνει κάτι. Συνεπώς δεν είναι μια καθεαυτή ασυνήθης αντίδραση όπως πολλοί υποστηρίζουν.

Δεν μπορούμε να προβλέψουμε επακριβώς το ρόλο που παίζει το άγχος και αυτό διότι ο ρόλος αυτός ποικίλει από άτομο σε άτομο και από περιβάλλον σε περιβάλλον. Συνήθως οι περισσότεροι ερευνητές εξετάζουν μόνο την αρνητική πλευρά του άγχους παραβλέποντας το γεγονός ότι το άγχος μπορεί να έχει και τη θετική του όψη.

Ένα πρόβλημα που υπεισέρχεται στην μεθοδολογία της διερεύνησης του προβλήματος του «άγχους» είναι και το ζήτημα της μέτρησης των ψυχολογικών μεταβλητών. Στις περιπτώσεις δηλαδή ερωτηματολογίου ή προφορικών ερωτήσεων το υποκείμενο δίνει απαντήσεις που πιστεύει ότι θα ήθελε ο ερευνητής να ακούσει (κοινωνικώς αποδεκτό). Διάφορα προβλήματα υπεισέρχονται ακόμα και από τις φυσιολογικές μετρήσεις όπως στις περιπτώσεις καρδιαγγειακών δεικτών, βιοχημικών δεικτών, γαστρεντερικών δεικτών. Το πρόβλημα επικεντρώνεται στο ότι αυτοί οι δείκτες εξαρτώνται και από άλλους παράγοντες όπως η κληρονομικότητα, ο χρόνος, η θερμοκρασία του περιβάλλοντος, ο τρόπος που γίνονται οι μετρήσεις κ.α. (kygiakou, 1987, p. 26).

Τέλος πολλές έρευνες σχετικές με το άγχος έχουν στηριχθεί σε αντικειμενικά οριζόμενους αγχογόνους παράγοντες παραβλέποντας τους υποκειμενικούς. Είναι απαραίτητο να δοθεί προσοχή στους υποκειμενικά διαβλεπόμενους παράγοντες άγχους αφού είναι δυνατό άτομα στο ίδιο περιβάλλον εργασίας αλλά και στο ίδιο αντικείμενο εργασίας να διαβλέπουν διαφορετικούς παράγοντες άγχους (kygiakou, 1987, p. 27).

## 1.2. Επαγγελματικό άγχος.

Το επαγγελματικό άγχος έχει συγκεντρώσει την προσοχή των ερευνητών τα τελευταία χρόνια, λόγω των συνεπειών που έχει στην ομαλή λειτουργία των Οργανισμών, των Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών αλλά και των επιπτώσεων αυτού στην ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων.

Το επαγγελματικό άγχος επίσης έχει αποτελέσει προσφιλέσ αντικείμενο έρευνας των ψυχολόγων της συμπεριφοράς.

Το παγκόσμιο ενδιαφέρον για το άγχος και την επαγγελματική κόπωση πηγάζει από (Κάντας Α., 1998, σελ. 15-27):

1) Τις αυξανόμενες ενδείξεις ότι το παρατεταμένο άγχος είναι δυνατόν να οδηγήσει σε κακή ψυχική και σωματική υγεία.

2) Το αυξανόμενο ενδιαφέρον για τη βελτίωση της ποιότητας του εργασιακού βίου.

3) Την ανησυχία ότι το άγχος και η επαγγελματική κόπωση είναι δυνατό να επιδεινώσουν σημαντικά τη σχέση μεταξύ του επαγγελματία και του πελάτη καθώς και την ποιότητα της προσφερόμενης εργασίας. (kyriakou, 1987, ρ. 146-152).

Το επαγγελματικό άγχος είναι μια πολυδιάστατη έννοια που αναφέρεται στην επίδραση διαφόρων παραγόντων, που βρίσκονται στο άτομο, στον εργασιακό οργανισμό ή την ευρύτερη κοινωνία, με συνέπεια να οδηγούν το άτομο σε μειωμένο αίσθημα ευταξίας, μειωμένη επίδοση και αποτελεσματικότητα (Trendall, 1989, και Κάντας Α. 1998 σελ. 29).

Το επαγγελματικό άγχος και κυρίως αυτό των ανθρωπιστικών επαγγελμάτων μπορεί να ορισθεί ως η βίωση από μέρους του εργαζόμενου δυσάρεστων συναισθημάτων όπως ένταση, απογοήτευση, πίεση, θυμός, κατάθλιψη συνοδευόμενα συνήθως από

παθογόνες (νοσογόνες) βιοχημικές αλλαγές όπως αύξηση του καρδιακού ρυθμού και απελευθέρωση ανδρενο-κορτικοτροπικών ορμονών στην κυκλοφορία του αίματος, ως αποτέλεσμα διαφόρων όψεων της εργασίας του. Η αρνητική αυτή διάθεση μπορεί να επηρεάζεται από την αντίληψη ότι τα προβλήματα από το έργο του επαγγελματία-λειτουργού συνιστούν μια απειλή για την αυτοεκτίμηση, την ευεξία και την καλή υγεία του (Κυγιάκου, 1987, ρ. 39).

Πρέπει εδώ να τονίσουμε ότι όλα τα επαγγέλματα δεν είναι το ίδιο αγχογόνα. Ιδιαίτερα περισσότερο άγχος έχουν εκείνα στα οποία συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, ταχύτητα στην λήψη αποφάσεων, ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατόν να έχουν οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Αναφέρουμε ενδεικτικά τα παρακάτω επαγγέλματα ως ιδιαίτερα αγχογόνα (Cooper, Cooper & Eaker, 1988 και Κάντας Α., 1995, σελ. 103):

- 1) επαγγέλματα ένστολα όπως αστυνομικοί, κυβερνήτες αεροσκαφών, κ.α.
- 2) επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου όπως διαφημιστές, διευθυντές προσωπικού.
- 3) επαγγέλματα υγείας όπως γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), νοσοκόμοι, κ.α.
- 4) επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών όπως δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί.





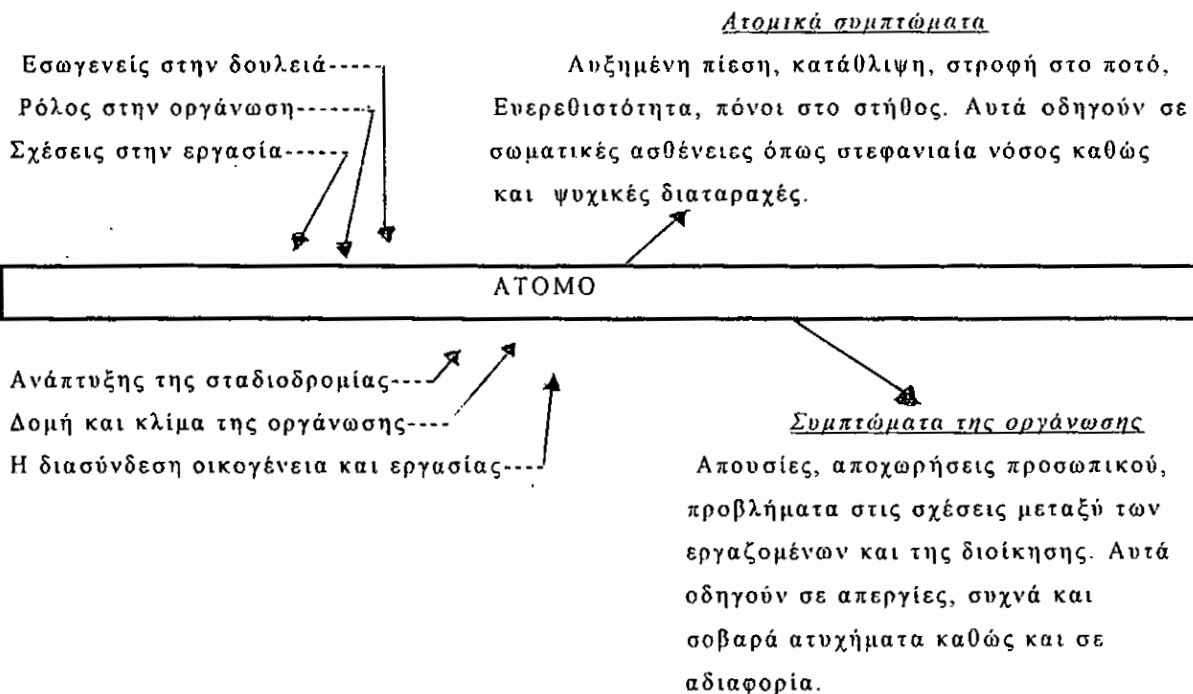
### 1.3. Παράγοντες δημιουργίας επαγγελματικού άγχους.

Πολλές έρευνες έχουν γίνει προκειμένου να εντοπιστούν οι παράγοντες οι οποίοι δημιουργούν άγχος στους επαγγελματίες-λειτουργούς. Οι σημαντικότεροι από αυτούς είναι ο φόρτος εργασίας, η αρνητική στάση των πελατών-συνεργατών τους, ο χαμηλός μισθός (στις περισσότερες των περιπτώσεων), η σύγκρουση ρόλων κ.α. Φυσικά δεν μπορούμε να γενικεύσουμε για όλες τις κατηγορίες και περιπτώσεις των ανθρωπιστικών επαγγελμάτων και να τυποποιήσουμε τους παράγοντες, αλλά πιστεύουμε πως οι πιο πάνω ανταποκρίνονται σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις.

Ένα μοντέλο για το άγχος της εργασίας που προτείνει ο Cooper παρουσιάζουμε παρακάτω (Cooper, Cooper & Eaker, 1988, Arnold Robertson & Cooper, 1991 και στον Κάντα Α, 1995, σελ. 106):

#### Πηγές άγχους

#### Συμπτώματα άγχους



*1) Εσωγενείς παράγοντες στην εργασία:*

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλοι εκείνοι οι παράγοντες που έχουν να κάνουν με αυτή καθεαυτή τη φύση της εργασίας.

Κακές συνθήκες εργασίας όπως αυτό και αν ερμηνευτεί, ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας. Έχει βρεθεί πως ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας έχει στενή σχέση με την στεφανιαία νόσο. Από έρευνες οι οποίες έγιναν στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής με άτομα που εργάζονταν σε ελαφριές βιομηχανικές μονάδες βρέθηκε ότι άτομα κάτω των 45 ετών που εργάζονταν περισσότερο από 48 ώρες εβδομαδιαίως είχαν περισσότερο (σχεδόν διπλάσιες πιθανότητες) για στεφανιαία νόσο από εκείνους οι οποίοι εργάζονταν το πολύ 40 ώρες τη εβδομάδα. Σε μια άλλη μελέτη με 100 άτομα που είχαν υποστεί έμφραγμα σε σχετικά μικρή ηλικία βρέθηκε ότι το 25% από αυτούς είχαν δύο εργασίες και το 40% εργάζονταν πάνω από 60 ώρες τη εβδομάδα. (Cooper et al, 1988 και Κάντας Α., 1995, σελ. 107).

*2) Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση:*

Άλλη πηγή άγχους στην εργασία έχει να κάνει με τον ρόλο του εργαζόμενου. Όσον αφορά την άσκηση ενός ρόλου στην εργασία δυο προβλήματα που μπορούν να προκύψουν είναι η ασάφεια των ρόλων και η σύγκρουση ρόλων μέσα στην οργάνωση. Ασάφεια ρόλων έχουμε όταν δεν είναι ξεκαθαρισμένο από τον εργαζόμενο τι να κάνει όσο αφορά τα εργασιακά του καθήκοντα ή τις αρμοδιότητες. Επίσης ασάφεια υπάρχει και όταν ο εργαζόμενος δεν έχει ξεκάθαρους τους στόχους της εργασίας και των προσδοκιών που έχουν από αυτόν. Η ασάφεια ενός επαγγελματικού ρόλου μπορεί να είναι χαρακτηριστικό μιας επαγγελματικής θέσης χωρίς σαφή

περιγραφή των δικαιωμάτων, των υποχρεώσεων και των αρμοδιοτήτων του υπαλλήλου.

Σύγκρουση ρόλων έχουμε όταν ο εργαζόμενος είναι υποχρεωμένος να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες ή όταν η συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου κάνει δύσκολη ή αδύνατη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες πλευρές του ρόλου που ασκεί το ίδιο το άτομο όπως για παράδειγμα εργαζόμενος και συνδικαλιστής. (για περισσότερα βλ. Κάντας Α., 1995, σελ. 108-111).

### 3) Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας:

Στο χώρο εργασίας μπορούμε να διακρίνουμε τρία βασικά πλέγματα διαπροσωπικών σχέσεων:

- α) σχέσεις με συναδέλφους,
- β) σχέσεις με προϊσταμένους,
- γ) σχέσεις με υφισταμένους,

Κακές θεωρούνται οι σχέσεις που διακρίνονται για τον χαμηλό βαθμό εμπιστοσύνης, στήριξης του ενός από τον άλλο και έλλειψη ενδιαφέροντος για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το άτομο.

### 4) Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας:

Οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες όσον αφορά την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας είναι η έλλειψη αισθήματος ασφάλειας ή ο φόβος της απόλυσης, το αίσθημα ότι το άτομο «παλιώνει» και είναι πλέον «ξεπερασμένο» όσον αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες (Glowinkonski & Cooper, 1985, Burke, 1988, Κάντας Α, 1995, σελ. 111).

5) Το κλίμα και η δομή της οργάνωσης:

Ως προς τη δομή της εργασιακής οργάνωσης το κυριότερο σημείο το οποίο φαίνεται να δημιουργεί άγχος είναι η μη συμμετοχή του εργαζομένου στη λήψη αποφάσεων και το αίσθημα ότι δεν έχει κανέναν έλεγχο πάνω σε αυτά που συμβαίνουν στο χώρο εργασίας. Αναφορικά με το κλίμα της οργάνωσης πρέπει να τονιστεί ότι η καλλιέργεια ανταγωνιστικού κλίματος μεταξύ των εργαζομένων οδηγεί σε ιδιαίτερο άγχος όσον αφορά την απόδοσή τους και την πορεία της σταδιοδρομίας τους.

6) Σύνδεση οικογένειας και εργασίας:

Ένας τελευταίος παράγοντας ο οποίος έχει βρεθεί ότι μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού άγχους είναι η σύνδεση οικογενειακής, κοινωνικής και εργασιακής ζωής. Ιδιαίτερα προβλήματα που δημιουργούνται είναι:

- i) η μεταφορά των προβλημάτων της εργασίας στο σπίτι και το αντίστροφο,
- ii) η σταδιοδρομία των δύο συζύγων που μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις και αποτελεί μια από τις πιο συχνές αιτίες διαζυγίου,
- iii) η συχνά μεγάλη απουσία του/της συζύγου-εργαζόμενου για κάποια εργασία. (Κάντας Α. 1995, σελ. 112-113).

Εδώ θα πρέπει να τονίσουμε πως οι παραπάνω έξι παράγοντες θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα μεγάλο πεδίο όπου θα μπορούσαν να γίνουν σημαντικές έρευνες το αποτέλεσμα των οποίων να ενδιαφέρει το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας στο χώρο της Ελλάδας.

#### 1.4. Συνέπειες του άγχους της εργασίας.

Στις διάφορες εκδηλώσεις του άγχους ο εκάστοτε επαγγελματίας-λειτουργός επιστρατεύει κάποιους σωματικούς-μηχανισμούς για την αντιμετώπισή του. Όμως η αντιμετώπιση του άγχους δεν είναι πάντα επιτυχής με αποτέλεσμα το άτομο να δέχεται τις συνέπειες των αγχογόνων καταστάσεων.

Οι συνέπειες του επαγγελματικού άγχους σχετίζονται τόσο με την σωματική και ψυχική υγεία όσο και την εργασιακή συμπεριφορά και βέβαια οι εκδηλώσεις αυτές του άγχους διαφέρουν από άτομο σε άτομο καθώς δεν αντιδρούν όλοι οι άνθρωποι με τον ίδιο τρόπο στις διάφορες αγχογόνες καταστάσεις.

Ως σωματικά συμπτώματα μακροχρόνιου άγχους συνήθως αναφέρονται οι πονοκέφαλοι, οι μυϊκοί πόνοι, οι πόνοι στο στήθος, ο βήχας, η κούραση, η δυσπεψία, οι κοιλιακοί πόνοι, η ξηρότητα του δέρματος, οι δερματίτιδες. Άλλα συμπτώματα, όχι απαραίτητα παθολογικά, είναι η ανορεξία, οι αϋπνίες, η εφίδρωση χωρίς λόγο, η ονυχοφαγία, οι ναυτίες, η δύσπνοια, κ.α.

Μερικές καθαρά ψυχολογικές εκδηλώσεις που μπορούν να συνοδεύσουν το άγχος είναι η ευερεθιστότητα, η έλλειψη ενδιαφέροντος για τη ζωή, οι αρρωστοφοβίες, το αίσθημα αποτυχίας, ο φόβος για το μέλλον, οι δυσκολίες στην συγκέντρωση του νου, η κλειστοφοβία, κ.α.

Κάποιες άλλες συνέπειες του άγχους που σχετίζονται με την εργασιακή συμπεριφορά είναι η δυσαρέσκεια με την εργασία, ο αυξημένος αριθμός απουσιών, η αυξημένη επαγγελματική κινητικότητα καθώς και η χαμηλότερη παραγωγικότητα ποσοτικά ή ποιοτικά (Κάντας, 1998, σελ. 16-27).

Σύμφωνα με τον Dunham (1976) πολύ συχνά εντοπίζονται δύο πολύ κοινές εκδηλώσεις του άγχους: η απογοήτευση και η ανησυχία. Η απογοήτευση έχει αποδειχθεί ότι συνδέεται με φυσιολογικά συμπτώματα όπως πονοκέφαλοι, ενοχλήσεις κατά την διάρκεια του ύπνου, στομαχικές διαταραχές, υπέρταση και σε ακόμα σοβαρότερες περιπτώσεις έχουν παρατηρηθεί καταθλιπτικές αρρώστιες ενώ η ανησυχία μπορεί να συνδεθεί με την έλλειψη αυτοεκτίμησης, αισθήματα ανεπάρκειας, σύγχυση στη σκέψη και μερικές φορές πανικό (Γαλανός, 1978, σελ. 26).



### 1.5. Αντιμετώπιση του άγχους.

Στην διάρκεια μιας ψυχολογικής κατάστασης η οποία προκαλεί έντονο άγχος αυτά που μπορούμε να κάνουμε αντί να δημιουργούμε περισσότερα προβλήματα προσπαθώντας να βοηθήσουμε τα συναισθήματά μας με παροχές χημικών ουσιών όπως κάπνισμα, καφέ, ποτό κ.α. Κατά την GLENYS P. (1993) σελ. 164-165):

- 1) Μειώστε το καφέ, το τσάι, την μπίρα, το κάπνισμα, και τα άλλα οινόπνευματώδη,
- 2) Πίνετε νερό σε μεγάλες ποσότητες. Τρώτε κανονικά θρεπτικό φαγητό,
- 3) Κάντε κάποιες ασκήσεις γυμναστικής κυρίως στην ύπαιθρο,
- 4) Σημαντικό είναι κανείς να μάθει να χαλαρώνει σωστά.

Επίσης κατά τους Mathney et al οι οποίοι εμφανίζουν μια πλήρη εικόνα των τρόπων διαχείρισης του άγχους που απορρέει από την εργασία (Mathney, 1986, pp. 35-56), χωρίζουν τους τρόπους διαχείρισης του άγχους της εργασίας σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

- i) τις προληπτικές στρατηγικές και
- ii) τις στρατηγικές θεραπείας.

Στις πρώτες, αναφέρει το ημερολόγιο του άγχους όπου εκεί καταγράφεται, το πως και πότε εμφανίζεται το άγχος. Τα συμπτώματα τα οποία καταγράφονται, σύμφωνα και με τους Ivancovich & Mattesson (1980), είναι πονοκέφαλοι, εφίδρωση, πόνοι στους μύες, νευρώσεις, καθόλου ενέργεια, σύγχυση, μομφή στον εαυτό, δυσκολία απομνημόνευσης, ανησυχία, δυάρια.



Στον πίνακα παρακάτω δίνουμε κάποια παραδείγματα παρέμβασης σε αντίστοιχα συμπτώματα. (Mathney, 1986, p. 58).

Συμπτώματα

Παρέμβαση

Σφικτοί μύες

Ασκήσεις χαλάρωσης μυών.

Στρεσογόνες αντιδράσεις που εμφανίζονται πριν από συναντήσεις με το αφεντικό

Διερεύνηση της σχέσης του εργαζόμενου με το και βελτίωση των στρατηγικών αυτών.

Άλλες προληπτικές στρατηγικές είναι ο έλεγχος και η χαλάρωση των μυών, ο έλεγχος της θερμοκρασίας του σώματος, η τεχνική της βαθιάς αναπνοής, η υποθετική αυτοσυγκέντρωση, διαγνωστική αυτοσυγκέντρωση, αυτούπνωση, κατευθυνόμενη φαντασία. Στις παραπάνω τεχνικές δεν θα επεκταθούμε περισσότερο διότι αφενός δεν είναι αυτός ο σκοπός της εργασίας μας και αφετέρου η καθεμιά από αυτές μπορεί από μόνη της να αποτελέσει αντικείμενο μελέτης και έρευνας.

Στις στρατηγικές θεραπείας οι Mathney et al (1986) αναφέρουν «Την ισορροπία οικογένειας και εργασίας». Μέσα από έρευνες των Dunorman & Hayes (1991) οι οποίοι μετά από ερευνητική δουλειά έδιναν συμβουλές για την αντιμετώπιση των στρεσογόνων παραγόντων που προκύπτουν από ανάγκες και συνθήκες που διαταράσσουν την ισορροπία μεταξύ οικογένειας και εργασίας όπως εργαζόμενη γυναίκα, εργαζόμενοι γονείς, χωρισμένοι γονείς, γονείς οι οποίοι κάνουν καριέρα κ.τ.λ.



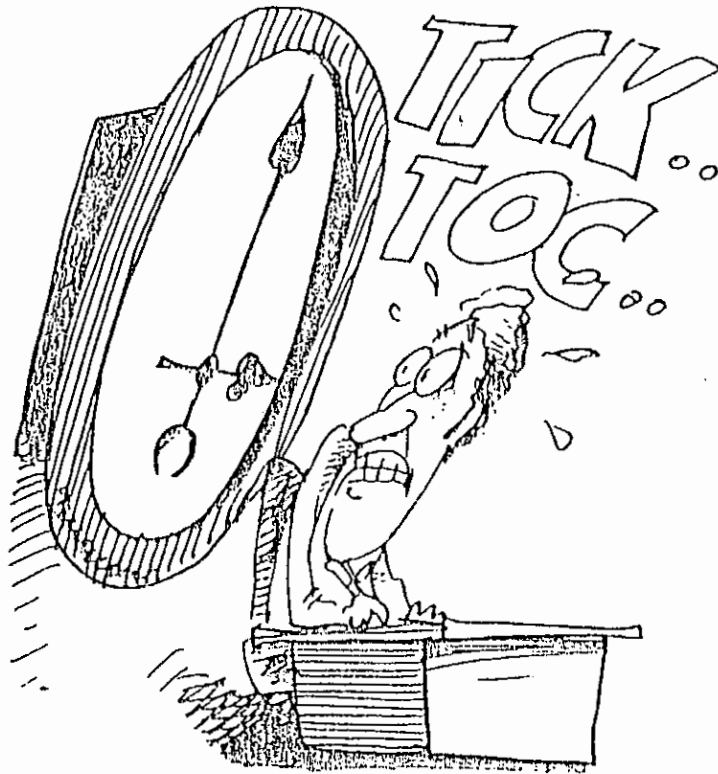
Μια άλλη στρατηγική είναι η κοινωνική στήριξη η οποία παίζει και τον μεγαλύτερο ρόλο στην αντιμετώπιση του άγχους (Ross & Altrnaier, 1994, και στον Κάντα Α., 1995, σελ. 114). Η κοινωνική στήριξη παίζει αναχαιτιστικό ρόλο και μπορεί να προέρχεται από τον οικογενειακό ή το άμεσο κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Εδώ φαίνεται ο σημαντικός ρόλος των σχέσεων στο χώρο εργασίας. Ερευνητικές προσπάθειες χωρίζουν την κοινωνική στήριξη σε συναισθηματική και χειροπιαστή (Cartwright & Cooper, 1997, pp. 45-49). Με την έννοια της κοινωνικής στήριξης νοείται η «υποχρέωση» της κοινωνίας για την ικανοποίηση κάποιων αναγκών του ανθρώπου μέσα από διαφορετικούς κάθε φορά μηχανισμούς. Εδώ θα βρούμε συμβουλευτική, ψυχοθεραπεία κ.α. Η χειροπιαστή είναι το είδος της στήριξης το οποίο αναφέρεται κυρίως στην υλική παροχή κάποιας βοήθειας (χρήματα, υλικοτεχνική υποδομή, κ.α.)

Άλλη στρατηγική είναι ο τρόπος με τον οποίον το άτομο σχεδιάζει την καριέρα του.

Μια άλλη στρατηγική διαχείρισης του άγχους είναι μέσω της διαχείρισης του χρόνου. Ένας τρόπος για να επιτευχθεί η διαχείριση του χρόνου τέτοια που να εξυπηρετεί την καλύτερη δυνατή διαχείριση του άγχους της εργασίας είναι η συνεργασία εργατών και προϊσταμένων με ακριβείς απαιτήσεις που συσχετίζονται με εξειδικευμένες δουλειές και αναγνωρίσιμα τμήματα δουλειάς όπου ο εργαζόμενος θα έχει την δυνατότητα να ενεργήσει μόνος ή σε συνεργασία.

Η σύγχρονη παγκόσμια πραγματικότητα οδήγησε την επιστημονική «σκαπάνη» και προς κατευθύνσεις που φάνταζαν παράξενες πριν μερικά χρόνια. Τώρα πλέον θεωρείται επαγγελματικό άγχος και το άγχος που έχει σαν πηγή του την ανεργία η μια ξαφνική απόλυση. Εδώ μπορούμε να δώσουμε για

παράδειγμα τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποίησε η ψυχιατρική κλινική του πανεπιστημιακού νοσοκομείου Πατρών όπου 1 στους 4 Πατρινοὺς ταλαιπωρούνται από άγχος και κατάθλιψη. Μια από τις κύριες αιτίες θεωρείται η ανεργία αλλά και τα προβλήματα απασχόλησης (Άρθρο στην Εφημ. «Ημέρα», 29/9/1999, σελ. 13). Τρόποι διαχείρισης τέτοιων καταστάσεων, έχουν να κάνουν κατά κύριο λόγο με παρεμβάσεις στην στήριξη του ψυχολογικού τομέα του ατόμου.



1.6. Στρεσογόνες αιτίες για τους επαγγελματίες στην αρχή της καριέρας τους.

Το 1980 ο Cary Cherniss, ολοκληρώνοντας τις σπουδές του στην κλινική ψυχολογία και την ψυχολογία της ομάδας, ξεκίνησε τη διεξαγωγή μιας μελέτης ατόμων που αρχικά βρίσκονταν σε εργασιακά περιβάλλοντα που ο ίδιος εργαζόταν και ξεκινούσαν την καριέρα τους σ' αυτά που αποκαλούμε ανθρωπιστικά επαγγέλματα. Ο Cherniss ενδιαφέρθηκε για την ιδιαίτερη δυσκολία των αρχαρίων αυτών επαγγελματιών να κάνουν τη μετάβαση από σπουδαστές σε επαγγελματίες, παρατηρώντας την ασυμβατότητα των ρεαλιστικών τους εμπειριών με τις προσδοκίες και τον ιδεαλισμό που πριν διέθεταν και τη σταδιακή αλλαγή τους, από άτομα με υψηλό αίσθημα ευθύνης και ενθουσιασμό, σε απογοητευμένους και εξαντλημένους λειτουργούς που «απλώς τα κατάφερναν». Ήταν η εποχή που η έννοια burnout βρισκόταν υπό διαμόρφωση στο χώρο της Ψυχολογίας. (Cherniss C., 1995, p. 1-10)

Ωστόσο η έρευνα του Cherniss δεν παρέμεινε στη μελέτη των συμπτωμάτων του φαινομένου αυτού στο αρχικό στάδιο της καριέρας των επαγγελματιών. Εμπλούτισε το υλικό του και τα ευρήματά του πραγματοποιώντας μια δεύτερη ερευνητική προσπάθεια μια δεκαετία αργότερα από την πρώτη φάση, αφού εντόπισε τα ίδια άτομα και επιχείρησε να σκιαγραφήσει μαζί τους την επαγγελματική εξέλιξή τους στο χρόνο -χωρίς να τη διαχωρίζει αυστηρά από την προσωπική- δεδομένου ότι η φάση burnout που υπέστησαν στην αρχή της καριέρας τους ήταν καθοριστική για τη γενικότερη εξέλιξη αυτής αλλά και των ίδιων ως άτομα με ιδεολογία, προσδοκίες και στάσεις.

Ο λόγος που γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στο έργο του Cherniss είναι γιατί με τη μέθοδο που ακολουθείται και τη μακρόχρονη διάσταση που διαθέτει δεν αποτελεί μια μεμονωμένη διερεύνηση υποθέσεων αλλά φωτογραφίζει τις καταστάσεις, τους παράγοντες, τα χαρακτηριστικά τους και τις επιπτώσεις τους φωτίζοντας συνολικά το φαινόμενο burnout, και επιπλέον, επειδή δίνεται μεγάλη έμφαση στο προσωπικό στοιχείο κατορθώνει να θέσει προς εξέταση καίριες ερμηνείες αλλά και προτάσεις-τρόπους αποθεραπείας από το burnout. Μια σύντομη περιγραφή του τρόπου με τον οποίο διεξάχθηκε η έρευνα (Cherniss C., 1995, p. 191-196) θεωρούμε πως είναι απαραίτητη για μια καλύτερη κατανόηση των διαπιστώσεών της που στη συνέχεια θα καταγραφούν.

Στην έρευνα συμμετείχαν 26 υποκείμενα που εργάζονται ως δικηγόροι, καθηγητές Γυμνασίου, νοσηλευτές σε ιδρύματα δημόσιας υγείας και ειδικοί ψυχοδιανοητικών ασθενειών. Στην αρχική φάση της, όλοι μόλις είχαν συμπληρώσει την επιστημονική τους εκπαίδευση και διήγαν το α' έτος πλήρους επαγγελματικής τους απασχόλησης. Όλοι τους εργάζονταν σε δημόσια αμερικάνικα ιδρύματα διαφορετικής τοποθεσίας και παροχής υπηρεσιών. Κάλυπταν την ηλικιακή κατηγορία των 22-38 χρόνων, κατανέμονταν στο δείγμα με αναλογία 9 άντρες προς 17 γυναίκες και διέφεραν ως προς τα διπλώματα που κατείχαν και το συγκεκριμένο ρόλο που τους ανατέθηκε στην εργασία τους. Όλοι τους σχεδόν εντοπίστηκαν για τη μελέτη που ακολούθησε 10 χρόνια μετά.

Οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν ήταν διεξαγωγή συνεντεύξεων, χορήγηση ερωτηματολογίων και ποιοτική ανάλυση των συλλεγέντων δεδομένων από εξειδικευμένους συνεργάτες του Cherniss και βασικά τον ίδιο. Οι συνεντεύξεις ακολούθησαν το

πρότυπο των μη δομημένων-βιογραφικών συνεντεύξεων που έχουν ως χαρακτηριστικό ότι συνδυάζουν πλευρές τόσο της ερευνητικής συνέντευξης όπου ορισμένα θέματα πρέπει να καλυφθούν μέσω της καθοδήγησης του ατόμου που διεξάγει την έρευνα, και της κλινικής συνέντευξης, όπου ο συνεντευκτής είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένος στα συναισθήματα που εκφράζονται, και ακολουθεί τα νοήματα παρά τα εξάγει.

Η βιογραφική προσέγγιση από τον Cherniss δικαιολογείται από το στόχο που ο ίδιος είχε θέσει στην έρευνά του: την ανακάλυψη - και όχι την επαλήθευση μέσω μετρήσεων- της φαινομενολογίας που τα ίδια τα άτομα αποδίδουν στην εμπειρία τους.

Η κυριότερη εξέλιξη που είχε σημειωθεί στην επαγγελματική πορεία των μελετώμενων υποκειμένων ήταν ότι τα περισσότερα από αυτά πραγματοποίησαν κάποιο είδος αλλαγής στην αρχική τους επιλογή. Ορισμένοι άλλαξαν αντικείμενο αλλά όχι επαγγελματική κατεύθυνση αλλά κυρίως η πλειονότητα έχει αποδυθεί την ιδιότητα του δημοσίου λειτουργού και έχει στραφεί στον ιδιωτικό τομέα. Τα κυριότερα αίτια αυτής της στροφής -φυγή από το δημόσιο- είναι τα εξής (Cherniss C., 1995, pp. 51-75 και 95-101):

- i) αναζήτηση καλύτερων οικονομικών απολαβών,
- ii) αναζήτηση συμβατικής επαγγελματικής επιτυχίας,
- iii) αναζήτηση κοινωνικού και επαγγελματικού status που να συνεπάγεται περισσότερη αυτονομία και ανεξαρτησία,
- iv) αναζήτηση περαιτέρω επιστημονικών προκλήσεων και μορφωτικών κινήτρων μέσω και εντός του επαγγέλματος,
- v) δυνατότητα επιλογής των πελατών και επομένως μερικής διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου επιπέδου ποιότητας παροχής υπηρεσιών.

Από την άλλη πλευρά όσοι παρέμειναν στο δημόσιο τομέα και στην ειδικότητα που από την αρχή επέλεξαν να εξασκούν-ενδεχομένως επειδή θεώρησαν επιπλέον αγχωτικό το να διερευνήσουν άλλες επιλογές- πραγματοποίησαν και αυτοί αλλαγές στις στάσεις τους επανεκτιμώντας διαφορετικά ορισμένους παράγοντες και εφαρμόζοντας στρατηγικές επιβίωσης από τη φάση burnout που τους αλλοτρίωνε την επαγγελματική τους προσωπικότητα. Οι κυριότερες αλλαγές που έχουν σημειωθεί σε αυτή την κατηγορία λειτουργών είναι σε γενικές γραμμές οι παρακάτω (Cherniss C., 1995, pp. 105-119):

α) Έχουν απαλλαγεί πλέον από τα αισθήματα ψυχρότητας και κυνισμού απέναντι στους πελάτες τους και τα προβλήματά τους και σε αντιδιαστολή, επαναυιοθετήθηκαν με μια ωριμότερη στάση συμπόνιας, συμπάθειας και κατανόησης, που, όμως, αποφεύγει την υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή ή τις διακρίσεις.

β) Ανέχονται πλέον λιγότερο τους δύσκολους, δύστροπους και μη συνεργάσιμους πελάτες με την έννοια ότι τους αντιμετωπίζουν πιο ψύχραιμα, δεν πανικοβάλλονται από τις υπερβολικές απαιτήσεις τους και η κατανόηση των προβλημάτων τους είναι περισσότερο ουσιαστική παρά συναισθηματική.

γ) Παρομοίως κατανοούν καλύτερα τα εργασιακά τους περιβάλλοντα και εκτιμούν ανάλογα καλούς και κακούς συναδέλφους και κυρίως υφισταμένους. Την αρχική τους άκριτη εμπιστοσύνη έχει διαδεχθεί μια ρεαλιστική παραδοχή ότι οι άνθρωποι διαφέρουν και ότι η ψύχραιμη, ευέλικτη πολιτική είναι προτιμότερη από μια ιδανική εφαρμογή δικαίου.

δ) Έχουν αποκτήσει περισσότερη και πιο στέρεη αυτοπεποίθηση η οποία οφείλεται στο ότι έχουν προσαρμοστεί και οι ίδιοι αλλά και ότι οι όροι είναι πλέον ευνοϊκότεροι: καλύτερες συνθήκες εργασίας,

περισσότερη αυτονομία και συναδελφικότητα, μικρότερη συνειδησιακή απόσταση μεταξύ πραγματικού και ιδεατού.

ε) Έχουν πιο προηγμένη συνειδητότητα της φύσης της εργασίας τους: γνωρίζουν πλέον ποια στοιχεία της τους προκαλούν ικανοποίηση, ποια τους είναι βολικά, ποια τους φέρνουν επιτυχία, ποια ταιριάζουν στον τύπο τους, ποια μπορούν να χειριστούν με επιδεξιότητα.

ζ) Εκτιμούν πολύ περισσότερο τη σπουδαιότητα εξωτερικών και εσωτερικών αμοιβών της εργασίας τους όπως χρήματα, status, γόητρο αλλά και προκλήσεις, κίνητρα και ευκαιρίες για περαιτέρω ανάπτυξη των ικανοτήτων τους. Αυτό παύει να είναι κάτι που τους αποπροσανατολίζει από τον κύριο σκοπό της δουλειάς τους, αντιθέτως τους εμπλουτίζει και τους διασώζει από τη φθορά.

η) Έχουν επιτύχει μεγαλύτερη ισορροπία μεταξύ δουλειάς και προσωπικής ζωής.

Σε γενικές γραμμές, τα προβλήματα των λειτουργών δεν εξαφανίστηκαν και η εμπειρία burnout δεν υποχώρησε τελείως από τη συνείδησή τους και τη γενικότερη ψυχολογική τους φόρτιση.

Ωστόσο υποχώρησε η οξύτητα όλων αυτών και έδωσε θέση σε μια πιο ισορροπημένη και αποτελεσματική παρουσία των λειτουργών στην επαγγελματική τους «παράσταση». Ορισμένοι από τους λειτουργούς ωστόσο -το μικρότερο αλλά όχι ευκαταφρόνητο ποσοστό- κατάφεραν να αναρρώσουν από το burnout της πρώιμης φάσης της καριέρας τους, να ανακτήσουν τον επισφαλή ιδεαλισμό τους, να εξαλείψουν την επίδραση της αρνητικής εμπειρίας της πρώτης χρονιάς και να διατηρήσουν σε μεγάλο βαθμό την ακεραιότητα της δέσμευσής τους απέναντι στο καθήκον του επαγγέλματός τους και την ευθύνη της έγνοιας τους απέναντι στον

άνθρωπο που χρειάζεται βοήθεια. Τα άτομα αυτά κατόρθωσαν να διατηρήσουν και να διευρύνουν το νόημα που ανακάλυπταν στην εργασία τους και αυτό το στοιχείο είναι που δεσμεύει ουσιαστικά τον εργαζόμενο με το αντικείμενό του και ανάγει την εργασία σε μια εξαιρετικά προσοδοφόρα υπόθεση.

#### 1.6.1. Νοηματοδότηση της εργασίας.

Βάση των όσων είδαμε παραπάνω είμαστε πλέον σε θέση να δώσουμε μερικά στοιχεία για το πως οι θεωρητικοί του είδους «βλέπουν» αυτή τη δυνατότητα του εργαζόμενου να δώσει κάποιο νόημα στη εργασία του.

Σύμφωνα με τα δεδομένα που η μελέτη του Cherniss συγκέντρωσε η νοηματοδότηση της εργασίας επιτυγχάνεται (Cherniss C., 1995, pp. 135-165):

- 1) μέσω ανταπόκρισης των υποκειμένων σε διανοητικές προκλήσεις που έχουν σχέση με την ειδικότητά τους ώστε να τρέφουν το πνεύμα τους και τις ιδιαίτερες ικανότητές τους.
- 2) μέσω της δυνατότητας να πραγματοποιούν, σε ορισμένες έστω περιπτώσεις, επεμβάσεις με ισχυρό αντίκτυπο που τους προσφέρει αναγνώριση και επιβράβευση.
- 3) μέσω της καλλιέργειας και αξιοποίησης ιδιαίτερων ενδιαφερόντων τους που στη συνέχεια να διοχετεύουν με κατάλληλο τρόπο στην κύρια εργασία τους προκειμένου να την υποστηρίξουν επιπρόσθετα.
- 4) μέσω της δεκτικότητάς τους απέναντι στην καινοτομία και την αλλαγή. Αυτό βέβαια συνεπάγεται τη χορήγηση στους εργαζομένους σχετικής αυτονομίας αλλά και της δυνατότητας να συμμετάσχουν στο σχεδιασμό των αλλαγών και τις αποφάσεις που αφορούν το έργο τους από τους διευθύνοντες.



5)μέσω της έγκαιρης εκμετάλλευσης των ευκαιριών που το οργανωτικό πλαίσιο της εργασίας ενδέχεται να παρουσιάζει. Τον ιδεαλισμό και το υψηλό αίσθημα δέσμευσης που διακρίνουν τους νέους λειτουργούς ανθρωπιστικών επαγγελμάτων διαδέχονται διάψευση των προσδοκιών τους και γεύσεις αποτυχίας. Καθώς λοιπόν τροποποιείται το πώς συλλαμβάνει το άτομο τις έννοιες ικανότητα-αποτελεσματικότητα, αμοιβή, μελλοντικοί στόχοι, ηθικές στάσεις και εργασιακές αξίες και ενώ μια αρνητική αυτοεικόνα σταδιακά εγκαθιδρύεται, η διαδικασία burnout έχει ήδη ξεκινήσει.

#### 1.6.2. Εμπειρίες άγχους για αρχάριους.

Οι κυριότερες εμπειρίες στρες που δοκιμάζουν οι αρχάριοι επαγγελματίες και που σωρευτικά προκαλούν burnout συγκεντρώνονται στις εξής (Cherniss, 1995, pp. 18-36):

1) Κρίση αποτελεσματικότητας και απόδοσης ικανοτήτων (crisis of competence). Ο αγγλικός όρος competence αναφέρεται στο να διαθέτει το άτομο όλες τις φυσικές δυνάμεις, διανοητικές και σωματικές για να αντιμετωπίζει τις απαιτήσεις μιας κατάστασης ή εργασίας. Καθώς όμως συχνά παρουσιάζονται καταστάσεις που οι επαγγελματίες δεν ξέρουν τι να κάνουν ή αυτό που κάνουν δεν είναι αρκετό, εκλαμβάνουν μεγάλο το κόστος της αποτυχίας και κατηγορούν τους εαυτούς τους, θέτοντας υπό αμφισβήτηση τις ικανότητές τους και την επάρκειά τους.

2) Καταστρατηγούμενη αυτονομία: οι επαγγελματίες ενώ περίμεναν ότι η εκπαίδευση και τα διαπιστευτήρια της επαγγελματικής τους ταυτότητας θα τους παρείχαν ανεξαρτησία στη λήψη αποφάσεων και

στην επιλογή των κινήσεών τους, υπόκεινται συνεχώς στον έλεγχο και την επιβολή του θελήματος των ανωτέρων τους. Σταδιακά οδηγούνται στην απώλεια ενθουσιασμού εφόσον δεν εκτιμάται η πρωτοβουλία τους.

3) Δυσκολίες με πελάτες. Τα προβλήματα που εμφανίζονται είναι αναπάντεχα και απαιτητικά ενώ οι πελάτες-ασθενείς-μαθητές δεν έχουν την αναμενόμενη συνεργατικότητα- για την επίλυσή τους από κοινού με τον ειδικό, προβάλλουν αντιστάσεις και εχθρική διάθεση και επιπλέον συχνά δεν δείχνουν την παραμικρή ευγνωμοσύνη για τις επιτυχείς παρεμβάσεις τους που τους βοηθούν σε μια υπόθεσή τους ή τους ανακουφίζουν. Κάτι τέτοιο συντελεί στο να λαμβάνουν οι επαγγελματίες ένα αρνητικό feedback που επιτείνει την αρνητική αυτοεικόνα που διαμορφώνουν.

4) Η ρουτίνα του επαγγέλματος. Τα καθήκοντα που τελικά επιτελούν οι νεοδιόριστοι ειδικοί δεν είναι πολλές φορές συναρπαστικά, στερούνται κινήτρων και δυσχεραίνονται από την έλλειψη μέσων και υποδομής ιδιαίτερα όταν ο χώρος εργασίας τους έχει χαρακτήρα δημοσίου. Κάτι τέτοιο αλλοτριώνει τις διαθέσεις και επιφέρει υποτονικότητα στις προσπάθειές τους.

5) Έλλειψη συναδελφικότητας. Υπήρχε η προσδοκία ότι οι συνάδελφοι, ιδιαίτερα οι πιο έμπειροι θα ήταν γι' αυτούς πηγή συναισθηματικής υποστήριξης και καθησυχασμού, ότι θα τους παρείχαν ανεκτίμητες πληροφορίες και συμβουλές στο πώς να χειριστούν κάποιες καταστάσεις, ακόμα και feedback για τις επιδόσεις τους. Άλλωστε σε καταστάσεις υπό στρες παρατηρείται η επιθυμία συσχέτισης με άτομα που έχουν ήδη κατακτήσει ένα υψηλότερο επίπεδο εμπειρίας και αποδοτικότητας ικανοτήτων ως μορφή κοινωνικής σύγκρισης (Buunk et al., 1992).

Μάλιστα η επιθυμία αυτή έχει στόχο περισσότερο τις πληροφορίες παρά τη συζήτηση γύρω από τις ικανότητες και τις εμπειρίες.

Οι παραπάνω εμπειρίες συνδέονται σαφώς με μεγαλύτερους κοινωνικούς παράγοντες που αποτελούν τα συμφραζόμενα των επιμέρους δομών και οντοτήτων που περιβάλλουν το εργαζόμενο άτομο. Ο γραφειοκρατικός τρόπος οργάνωσης της σύγχρονης κοινωνικής ζωής σε όλους τους χώρους, εκτός από το μοναδικό του θετικό πλεονέκτημα το συντονισμό και την αποτελεσματικότητα και ίσως τη διατήρηση ως κάποιου βαθμού του δικαίου, λειτουργεί απάνθρωπα, αποξενωτικά και εχθρικά προς στο πνεύμα της συμπάθειας και της συμπόνιας, φράζοντάς τα με κανόνες και ομοιομορφία. Με τον τρόπο αυτό χάνεται το ενδεχόμενο της διαλλακτικότητας και του πλουραλισμού των λύσεων και τα ανθρωπιστικά επαγγέλματα λαμβάνουν ένα χαρακτήρα καταναλωτισμού. Σ' αυτό συμβάλλει επίσης η διαφορούμενη τάση που υπάρχει στη σύγχρονη κοινωνία όσον αφορά την έννοια της βοήθειας: Υπάρχει σύγκρουση ανάμεσα στη γενικότερη επιθυμία παροχής υπηρεσιών σ' αυτούς που έχουν ανάγκη και στην προσπάθεια να μη χαθεί ωστόσο η ανεξαρτησία αυτών που βοηθούν δημιουργώντας εξαρτήσεις ή θέτοντας σε δεύτερη μοίρα την ευκαιρία για ατομικό πλουτισμό. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα τα ίδια τα άτομα που χρήζουν βοήθειας (θεραπείας ή παροχής άλλων υπηρεσιών) να προβάλουν την αντίσταση της δυσπιστίας τους στο σύστημα και στους φορείς του (δημόσιους λειτουργούς).

### 1.7. Μετάβαση από το stress στο burnout - Αλλαγή στάσεων.

Αν το επαγγελματικό άγχος οριστεί με βάση τις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος στο άτομο, θα μπορούσε και η επαγγελματική εξουθένωση να οριστεί ως μια μορφή επαγγελματικού άγχους εφόσον η εμφάνισή της καθορίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της εργασίας και προς την κατεύθυνση αυτή φαίνεται ότι υπάρχει σήμερα κάποια σύγκλιση (Cordes & Dougherty, 1993, και στον Κάντα Α., 1995, σελ. 115-116).

Κατά τη διαδικασία αντιμετώπισης των πιέσεων και των ματαιώσεων στην εργασία τους -όπως αυτές περιγράφηκαν πιο πάνω με αδρές γραμμές- οι αρχάριοι επαγγελματίες αρχίζουν να αλλάζουν, να βλέπουν τους εαυτούς τους, τους ανθρώπους που υπηρετούν και το αντικείμενο της εργασίας τους με αμυντικό ύφος. Οι αλλαγές αυτές έχουν αυτοπροστατευτικό χαρακτήρα: προσπαθούν να μειώσουν την αίσθηση της αποτυχίας που προσβάλλει την αυτοεικόνα τους. Ωστόσο το πρόβλημα αναφύεται όταν τελικά οδηγούν σε πτώση της επιμέλειάς τους και του αισθήματος δέσμευσης απέναντι σ' αυτό που κάνουν. Οι κυριότερες αλλαγές που υφίσταται η επαγγελματική τους προσωπικότητα μπορούν να θεωρηθούν οι παρακάτω. (Cherniss C., 1995, pp. 37-47 και 95-104)

1) Μετρίαση των αρχικών στόχων τους: συγκεντρώνονται σε λιγότερα άτομα που ξεχωρίζουν ότι αξίζουν την προσοχή τους και από την ενασχόληση με τα οποία λαμβάνουν θετικό feedback και προσγειώνονται ως προς τις υψηλές προσδοκίες που είχαν για την επέμβασή τους. Υποχωρούν σε αρχές που είχαν αρχικά θέσει και κάνουν ορισμένες παραχωρήσεις προκειμένου να πετύχουν κάποιο ανεκτό επίπεδο ισορροπίας και αποτελεσματικότητας του έργου τους.

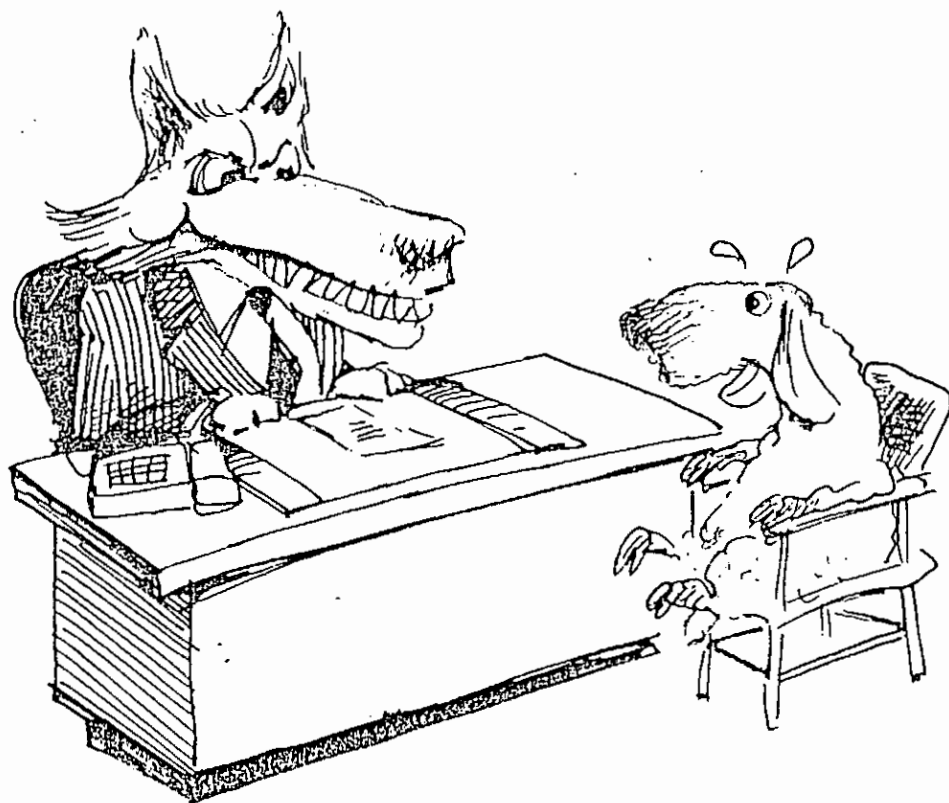
2) Μεταφορά της ευθύνης για την μη επιτυχή έκβαση του έργου τους από τον εαυτό τους είτε στους πελάτες είτε στο σύστημα, την οργάνωση, το πλαίσιο. Αυτό ως κάποιο σημείο έχει ρεαλιστική βάση, αλλά όταν γίνεται μονομερής άποψη τότε οδηγεί στην απώλεια της ευκαιρίας να επινοηθούν εναλλακτικές στρατηγικές από τον ειδικό για να συνεχίσει να επεμβαίνει στις καταστάσεις και όχι να αφήνεται να οδηγείται από αυτές.

3) Μείωση της συμπάθειας προς τους πελάτες. Καθώς οι προσπάθειες των λειτουργών συναντούν εμπόδιο τη μη συνεργατικότητα και την προκατάληψη των πελατών τους σταδιακά δυσπιστούν και δεν είναι τόσο ανοικτοί απέναντί τους όπως αρχικά. Και αυτή η τακτική προλαμβάνει ως κάποιο βαθμό την υπερεμπλοκή του με το πρόβλημα του κάθε ατόμου αλλά ο υπερβολικός φόβος να μην εξαπατηθούν από τους πελάτες τους μειώνει και την ποιότητα της υπηρεσίας που προσφέρουν.

4) Μετάβαση από τον αμιγή αλτρουϊσμό στο ατομιστικό ενδιαφέρον. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι λειτουργοί προσπαθούν να εκμεταλλευτούν κάποια κατάσταση προς όφελός τους, αλλά ότι μετατοπίζεται η προσοχή τους σε άλλες παραμέτρους του επαγγέλματος όπως αμοιβή, ωράρια, επιπρόσθετα καθήκοντα που πριν θεωρούνταν δευτερεύοντα.

Όλα τα παραπάνω συνθέτουν ένα γενικότερο σκηνικό που παρουσιάζει τους λειτουργούς με μειωμένους στόχους και αίσθημα ευθύνης για τα αποτελέσματα των προσπαθειών τους και με μετατόπιση του ενδιαφέροντός τους στις δικές τους ανάγκες. Συνειδητά σταματούν να αφιερώνουν τόσο μεγάλο ποσοστό του χρόνου και της ενέργειάς τους στη δουλειά. Αποσύρονται ψυχολογικά από το καθήκον της υπηρεσίας που θεωρούσαν αρχικά κλίση και κάλεσμα.

Το κίνητρό τους είναι και πάλι να προστατεύσουν τους εαυτούς τους από την υπερβολική απειλή ενάντια στην αυτοεκτίμησή τους που πλήττεται από αδιάκοπες ματαιώσεις εγχειρημάτων και διαψεύσεις προσδοκιών τους. Η στάση που υιοθετείται είναι μια εγωιστική κίνηση αυτοσυντήρησης που συνοδεύεται από την πικρία της ματαίωσης και την επιθετικότητα της άμυνας.



Ενότητα 2<sup>η</sup>:

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ  
ΤΟΥ *BURNOUT*

2.1. Προέλευση και αναδρομή της έννοιας «burnout».

Το φαινόμενο burnout αναδύθηκε κατ' αρχήν ως κοινωνικό πρόβλημα και όχι ως λόγιο κατασκεύασμα. Η αρχική του σύλληψη διαμορφώθηκε περισσότερο από πραγματικό παρά ακαδημαϊκό ενδιαφέρον, το οποίο επόμενο ήταν να εστιαστεί σε πρώτη φάση στην κλινική περιγραφή του φαινομένου. Στη συνέχεια, ακολούθησε μία εμπειρική φάση διερεύνησης κατά την οποία η έμφαση μετατοπίστηκε στη συστηματική έρευνα και μάλιστα στην εκτίμηση της έκτασης του φαινομένου. Κατά την διάρκεια και των δύο φάσεων σημειώθηκε αυξημένη ανάπτυξη της σχετικής θεωρίας, κατά την οποία το ενδιαφέρον επικεντρώθηκε στο να ενσωματώσει μία εξελισσόμενη ιδέα «burnout» καθώς επίσης και άλλα εννοιολογικά πλαίσια.

Τα πρώτα άρθρα με αναφορά στο φαινόμενο burnout εμφανίστηκαν στα μέσα της δεκαετίας του 1970 στις Η.Π.Α (Freudenberger 1974, 1975 & Maslach 1976) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 2) και η σπουδαιότητα τους έγκειται στο γεγονός ότι πρόσφεραν μία πρώτη περιγραφή του φαινομένου, του έδωσαν ονομασία, υπόσταση και μπόρεσαν να καταδείξουν ότι δεν αφορά μεμονωμένες-εξατομικευμένες-διαταραγμένες αντιδράσεις ορισμένων αποκλινόντων ανθρώπινων συμπεριφορών, αλλά ένα πολύ πιο κοινό και συχνά απαντώμενο φαινόμενο.

Η υιοθέτηση του όρου προήλθε από τον Freudenberger, ο οποίος ως ψυχίατρος, στην προσπάθεια του να ερμηνεύσει και να κατονομάσει μία ψυχοπνευματική κατάσταση εξάντλησης που παρατήρησε σε ένα μεγάλο αριθμό εθελοντών δανείστηκε από την κοινή ομιλούμενη γλώσσα τον όρο «burnout» που μέχρι τότε αναφερόταν στις επιπτώσεις της χρόνιας κατάχρησης ναρκωτικών ουσιών.

Η Christine Maslach από την πλευρά της ευαισθητοποιήθηκε επί του θέματος καθώς διεξήγαγε πειραματική έρευνα, αναφορικά με το πώς οι άνθρωποι ερμηνεύουν μία επισφαλή κατάσταση εγρήγορσης, τι ενδείξεις χρησιμοποιούν και τι πληροφορίες αναζητούν για να κατανοήσουν αυτό το αβέβαιο συναίσθημα. Στην πορεία της ερευνητικής διαδικασίας, όπου προστέθηκαν και άλλα ερωτήματα, όπως για παράδειγμα, εάν παραπλήσιες γνωστικές στρατηγικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να επαναχαρακτηριστεί αυτό το αρνητικό αίσθημα διέγερσης και επομένως να αλλάξει το νόημα και το εμπειρικό του αντίκτυπο, η Maslach συνάντησε σε βιβλιογραφική επισκόπηση, έννοιες που σχετίζονταν με την απάντηση αυτών των ερωτημάτων, και φώτιζαν θεωρητικά νέες πτυχές τους.

Από τη στιγμή που υιοθετήθηκε ο όρος burnout κυρίως από την Maslach και τους συνεργάτες της, οι οποίοι στο μεταξύ προχώρησαν στη μελέτη ενός μεγάλου αριθμού διαφορετικών περιπτώσεων σε διαφορετικές εργασιακές συνθήκες, ο όρος καθίστατο αναγνωρίσιμος από τους συμμετέχοντες στις σχετικές συνεντεύξεις, καθώς ήταν σε θέση να περιγράψει με άμεσο τρόπο μία έντονη και συχνή εμπειρία τους από την εργασιακή τους πρακτική.



Το γεγονός ότι η προσοχή του κοινού (διανοούμενων και άμεσα ενδιαφερομένων ανθρώπων) επικεντρώθηκε στο φαινόμενο burnout, σε μεγάλη έκταση, μόνο κατά το μέσο της δεκαετίας του 1970, δεν σημαίνει ότι το σύνδρομο αυτό επινοήθηκε ως ένα είδος ψυχολογικής μόδας της εποχής. Κατά κύριο λόγο οφείλεται στο ότι η συγκεκριμένη εποχή, συγκεντρώνει ορισμένα χαρακτηριστικά κοινωνικο-οικονομικής και ιστορικής φύσεως που υποθάλλει και επιβάλλει, ίσως, την ελεύθερη εκδήλωση και κοινοποίηση προβληματικών καταστάσεων που ενώ ήδη υπάρχουν, οξύνονται και επεκτείνονται. Γεγονός, πάντως, είναι που πρέπει να τονίσουμε, ότι οι εργαζόμενοι αποζητούν μέσω της δουλειάς τους να καλύψουν και ένα μεγάλο τμήμα της προσωπικής τους ολοκλήρωσης, καθώς η ευρύτερη κοινωνική τους ζωή διακρίνεται όλο και περισσότερο από το στοιχείο της αποξένωσης στο επίπεδο των διαπροσωπικών σχέσεων, ενώ ως πολίτες αμφισβητούνται συνεχώς από συμπαγείς και αδιάλλακτους γραφειοκρατικούς δεσμούς, και οι κοινωνικές υπηρεσίες νομιμοποιούν πολύ συχνά αυτήν την «απαίτηση». Από το σημείο λοιπόν που η εργασία φέρει ένα πολύ μεγαλύτερο όγκο προσδοκιών, επαγγελματικών και προσωπικών, και καθώς οι τρόποι για να αντιμετωπίσει ο εργαζόμενος τις καθημερινές ματαιώσεις τους έχουν κατά πολύ «φτωχύνει», η αντίδραση burnout εμφανίζεται ως φυσικό επόμενο.

Καθώς η μελέτη του φαινομένου προχωρά κατά το τέλος της δεκαετίας του '70 συνοδευόμενη από παραγωγή άρθρων και σχετικών εκθέσεων με το ενδιαφέρον φανερά αυξανόμενο στους ασκούντες τα επαγγέλματα και όχι στους ακαδημαϊκούς καθίσταται σαφής όλο και πιο περιοριστικός ο πελατοκεντρικός χαρακτήρας των επαγγελμάτων όπου στόχος τους είναι η παροχή κυρίως ανθρωπιστικών υπηρεσιών και όχι προϊόντων, οπότε και οι χώροι

που βασικά διευρύνονται είναι αυτοί των κοινωνικών υπηρεσιών, της ιατρικής, της εκπαίδευσης, της δικαιοσύνης, της θρησκείας κ.α.

Ορισμένα χαρακτηριστικά σφραγίζουν αυτή τη φάση ανάπτυξης της έννοιας και κατά κάποιο τρόπο τροχοπεδούν την εξέλιξη της, όπως:

α) Οι συγγραφείς των άρθρων δεν επιδεικνύουν την απαιτούμενη συναίνεση.

β) Η έννοια χρησιμοποιείται για να καλύψει ποικίλα προβλήματα κρίσης προσωπικότητας και επομένως χαλαρώνει η συνοχή του ειδικού της περιεχομένου.

γ) Οι διάφορες ιδέες και προεκτάσεις που προτείνονται δε στηρίζονται σε πειστικό αριθμό εμπειρικών δεδομένων που μόνο η εκτεταμένη έρευνα παρέχει, αλλά σε λιγότερο συστηματικές μεθόδους όπως η κλινική προσέγγιση μεμονωμένων περιπτώσεων και η αναγωγή ανάλογων συμπερασμάτων.

Τα παραπάνω δικαιολογούνται από το γεγονός ότι επιχειρείται να διερευνηθεί και να επιλυθεί το πρόβλημα από τους άμεσα ενδιαφερόμενους, οι οποίοι στερούνται ερευνητικών δεξιοτήτων, ενώ από την άλλη πλευρά για να δοθεί σημασία στο ζήτημα από τον επιστημονικό κύκλο προαπαιτείται άτυπα η ύπαρξη ενός θεωρητικού σκελετού στον οποίο να αναρριχηθεί μέσω υποθέσεων η έρευνα. Πρόκειται για δύο αντικρουόμενες τάσεις οι οποίες όμως εμποδίζουν να λάβει το ζήτημα μια πιο επιστημονική υφή.

Από τη δεκαετία του '80 κι έπειτα η εργασία πάνω στο burnout γίνεται πολύ πιο εποικοδομητική, εστιασμένη σε ειδικά θέματα και ενισχύεται συνεχώς από εμπειρικά δεδομένα (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis 1993, p. 6). Επιπλέον, αναπτύσσονται τόσο η σχετική ορολογία, όσο και σταθμισμένες κλίμακες αξιολόγησης

της κρισιμότητάς του, που αποτελούν μεθοδολογικά εργαλεία της έρευνας.

Η επιστημονική μελέτη του φαινομένου εκτός από τις Η.Π.Α εξαπλώνεται και στις επιστημονικές κοινότητες άλλων χωρών και κυρίως στην Ευρώπη, ωστόσο η συνεισφορά τους περιορίζεται περισσότερο στο εννοιολογικό επίπεδο καθώς διατίθεται ήδη η προεργασία στο επίπεδο της μεθοδολογίας από τους Αμερικανούς, οι οποίοι είναι και οι πρωτοπόροι στην παραπάνω έρευνα. Σε αυτό συνέβαλε το γεγονός ότι με την ανάπτυξη έγκυρων μέσων μέτρησης του φαινομένου *burnout* επιτυγχάνεται σε ικανό βαθμό ο λειτουργικός του προσδιορισμός και επομένως το έδαφος για την θεωρητική ενίσχυση καθίσταται ιδιαίτερα πρόσφορο.

Στο σημείο αυτό, θα σημειώσουμε ότι ως πιο διαδεδομένο, αξιόπιστο και έγκυρο ψυχομετρικό μέσο για το φαινόμενο *burnout* (Schaufeli W. Enzmann D. Girault N. in Taylor & Francis, 1993, p. 203-211), έχει θεωρηθεί το M.B.I. (Maslach Burnout Inventory) που σχεδιάστηκε από τις Maslach & Jackson το 1981 στην πρώτη του εκδοχή. Σχεδιάστηκε για να αξιολογεί τα τρία «συστατικά» του φαινομένου *burnout*, δηλαδή την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη μειωμένη προσωπική επίτευξη. Αποτελείται από 22 τεμάχια που υποδιαιρούνται σε τρεις υποκλίμακες. Τα τεμάχια αυτά είναι διατυπωμένα σε μορφή γραπτών προτάσεων που δηλώνουν προσωπικά συναισθήματα και στάσεις, και το υπό αξιολόγηση άτομο τα επεξεργάζεται όσον αφορά τη συχνότητα με την οποία τα βιώνει χρησιμοποιώντας μια 7-βαθμη κλίμακα.

## 2.2. Έννοια και φύση του burnout.

Πιο πάνω αναφερθήκαμε στον όρο «burnout». Εδώ θα προσπαθήσουμε να κάνουμε μια εννοιολογική αποσαφήνιση του όρου μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση την οποία κάναμε.

Ας δούμε πρώτα πως έχει οριστεί από τους διάφορους μελετητές του φαινομένου η έννοια, προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα και την ενδεχόμενη συγκρισιμότητα της υπόστασής της.

Ως λήμμα του αγγλοσαξονικού λεξιλογίου ανήκει στην καθομιλούμενη γλώσσα και σημαίνει "εξαντλώ τα αποθέματά μου, σβήνω" (D. N. Stavropoulos & A. S. Hornby, 1977, p 59). Έχοντας ως βάση αυτή και μόνο την εννοιολογική νύξη, σημειώνουμε τα παρακάτω:

«Το burnout είναι μία διαδικασία που ξεκινά με υπερβολικές και παρατεταμένες διαβαθμίσεις εργασιακής έντασης. Αυτή η πίεση προκαλεί υπερένταση στον εργαζόμενο (αισθήματα ευερεθιστότητας και κόπωσης). Η διαδικασία "ολοκληρώνεται" όταν οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν αμυντικά την εργασιακή ένταση αποσύροντας ψυχολογικά τους εαυτούς τους από το περιεχόμενο της εργασίας τους και υιοθετώντας απάθεια, κυνισμό, και ακαμψία» (Cherniss 1840 p 40) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p.13).

Επίσης η διαδικασία burnout έχει περιγραφεί ακολούθως:  
«Να αδειάζεις τον εαυτό σου, να εξαντλείς τις φυσικές και διανοητικές σου πηγές, να φθείρεις τον εαυτό σου προσπαθώντας υπερβολικά να φθάσεις κάποιους μη ρεαλιστικούς στόχους που είτε έχεις ο ίδιος θέσει, είτε οι αξίες της κοινωνίας» (Freudenberger & Richelson 1980, p. 16) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 14).

Ο πιο ευρέως όμως χρησιμοποιούμενος ορισμός του φαινομένου burnout προέρχεται από τις Maslach & Jackson (1984, p. 12):

«Το burnout είναι ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, απο-προσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επίτευξης που μπορεί να πλήξει άτομα που επιτελούν κάποιο είδος "δουλειάς με ανθρώπους". Μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλότερη ποιότητα παροχής φροντίδας ή υπηρεσίας, εμφανίζεται να είναι παράγοντας για αλλαγή επαγγέλματος, αποστασιοποίηση, και χαμηλό ηθικό και να συνδέεται με ποικίλες -αναφερόμενες από τα ίδια τα υποκείμενα- ενδείξεις προσωπικής δυσλειτουργίας που περιλαμβάνουν φυσική εξάντληση, αϋπνίες, χρήση ναρκωτικών ουσιών και αλκοόλ καθώς επίσης και οικογενειακά και συζυγικά προβλήματα» (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 14).

Οι Jackson & Schwab διατύπωσαν διασαφητικές επεξηγήσεις των τριών διαστάσεων που απαρτίζουν το μοντέλο αυτό (Jackson S., Schwab R. & Schuler R., 1986, p. 630-640). Η χρήση εδώ του όρου της "συναισθηματικής εξάντλησης προϋποθέτει ότι το σύνδρομο είναι περισσότερο σχετικό με άτομα που ασκούν επαγγέλματα εξαιρετικής προσωπικής εμπλοκής. Της εξάντλησης αυτής προηγείται μία κατάσταση υψηλής εγρήγορσης και δραστήριας ενεργοποίησης των υπαρχόντων αποθεμάτων.

Η "αποπροσωποποίηση" (depersonalization) αναφέρεται στη μεταχείριση των εξυπηρετούμενων (δηλαδή των αποδεκτών της υπηρεσίας που παρέχουν με την εργασία τους τα υποκείμενα σε burnout άτομα) σαν αντικείμενα, γεγονός που αντικατοπτρίζεται στη χρήση «ετικέτας» για κάθε περίπτωση (π.χ. το νεφρό στο δωμάτιο 609) αντί για προσωπική προσφώνηση και γενικότερη αναφορά. Η τακτική αυτή βέβαια μπορεί ενδεχομένως να ελαχιστοποιεί την

συναισθηματική ένταση που αναδύεται σε κρίσιμες καταστάσεις. Σε μέτριο επίπεδο θα λέγαμε ότι είναι κατάλληλη για αποτελεσματική εκπλήρωση καθηκόντων, αλλά η υπερβολική "αποκόλληση" από τον ασθενή με ελάχιστη προσωπική έγνοια για αυτόν συνεπάγεται σκληρότητα και κυνισμό. Όσον αφορά το συναίσθημα της «μειωμένης προσωπικής επίτευξης» (feeling of low personal accomplishment), σε καταστάσεις όπου οι προσπάθειες επανειλημμένα αποτυγχάνουν να παράγουν θετικά αποτελέσματα, οι άνθρωποι αναπτύσσουν αντικίνητρα καθώς και συμπτώματα stress και καταπίεσης.

Ένας άλλος, λιγότερο διαδεδομένος αλλά περισσότερο λειτουργικός, προσδιορισμός του burnout έχει προταθεί από τον Brill (1984, p 14). (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 10): «Μία κατάσταση δυσφορίας και δυσλειτουργίας σε σχέση με την εργασία, που έχει επισυμβεί σε κάποιο άτομο χωρίς ιδιαίτερη ψυχοπαθολογία και το οποίο α) έχει επιδείξει για κάποιο χρονικό διάστημα ανεπαρκή παρουσία στις ίδιες εργασιακές συνθήκες και β) δεν θα επανέλθει στα προηγούμενα επίπεδα απόδοσης και επάρκειας χωρίς εξωτερική βοήθεια ή την αναδιαμόρφωση του σκηνικού που το περιβάλλει.». Παρόλο που όλοι αυτοί οι ορισμοί διαφέρουν σε ευρύτητα αλλά και ακρίβεια δείχνουν να συναινούν ως προς ορισμένα βασικά σημεία:

- α) κυριαρχούν ορισμένα συμπτώματα δυσφορίας όπως ψυχοπνευματική εξάντληση, κόπωση, και κατάθλιψη,
- β) η έμφαση που δίνεται είναι μεγαλύτερη στον ψυχικό παράγοντα και μικρότερη σε ενδεχόμενες επιπτώσεις στην σωματική κατάσταση των υποκειμένων,

γ) τα συμπτώματα του burnout συνδέονται οπωσδήποτε με τον παράγοντα "εργασία" και εκδηλώνονται σε κανονικά άτομα που δεν υπέφεραν στο παρελθόν από ψυχοπαθολογικά φαινόμενα,

δ) η μειωμένη αποτελεσματικότητα και εργασιακή ανεπάρκεια προκύπτουν ως αποτέλεσμα αρνητικών στάσεων και συμπεριφορών.

### 2.2.1. Υποκειμενικά- Αντικειμενικά- Διαγνωστικά Κριτήρια του φαινομένου burnout.

Οι Bibeau et al το 1989 προτείνουν, χωρίς να επιχειρούν την κατάταξη του burnout ως ψυχιατρική νοσογραφική κατηγορία, ορισμένα υποκειμενικά και αντικειμενικά διαγνωστικά κριτήρια για το φαινόμενο αυτό. (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 15) τα εξής:

α) Η κύρια υποκειμενική ένδειξη είναι μία γενική κατάσταση σοβαρής κούρασης που συνοδεύεται από α) απώλεια αυτό-εκτίμησης που προκύπτει από ένα αίσθημα επαγγελματικής ανικανότητας και δυσαρέσκειας,

β) πολλαπλά συμπτώματα καταπόνησης χωρίς όμως μία αναγνωρίσιμη οργανική ασθένεια και

γ) προβλήματα συγκέντρωσης, ευερεθιστότητα και αρνητισμό.

Η κύρια αντικειμενική ένδειξη του burnout είναι μία σημαντική πτώση στη εργασιακή απόδοση για μία περίοδο αρκετών μηνών που είναι παρατηρήσιμη σε σχέση με τους αποδέκτες των υπηρεσιών, τους προϊστάμενους και τους συναδέλφους.

Οι ενδείξεις αυτές αποκλείεται επίσης όπως ορίζουν οι Bibeau et al, να είναι αποτέλεσμα απλής ανικανότητας, πρότερης

ψυχοπαθολογίας ή οικογενειακών προβλημάτων ή ακόμα υπερβολικού ή μονότονου εργασιακού φόρτου.

### 2.2.2. Παράγοντες που βοηθούν στη δημιουργία burnout.

Κατά τους Cordes & Dougherty 1993, (Κάντας Α., 1995, σελ. 116-118) έχουν βρεθεί οι εξής παράγοντες που συντείνουν στην δημιουργία αισθήματος επαγγελματικής εξουθένωσης:

*Χαρακτηριστικά της εργασίας.* Σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη burnout παίζουν οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με πελάτες (αποδέκτες των υπηρεσιών). Οι επαγγελματίες που η φύση της δουλειάς επιβάλλει κάτι τέτοιο έχουν επαφές με τα άτομα αυτά συχνά κάτω από συναισθηματική φόρτιση. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών τους βρίσκονται σε ιδιάζουσες συναισθηματικές καταστάσεις (αδιαφορία, παθητικότητα, κ.α.). Στον εμπλεκόμενο επαγγελματία δημιουργείται πολλές φορές το αίσθημα ότι μόνος αυτός(ή) μπορεί να επιλύσει τα προβλήματα των πελατών και αυτό αποτελεί δυσβάστακτο φορτίο.

*Χαρακτηριστικά του ατόμου.* Δεν έχει βρεθεί συστηματική σχέση του burnout με το φύλο διότι σε ορισμένα περιβάλλοντα το ένα από τα δύο φύλα εμφανίζει ψηλότερο βαθμό εξουθένωσης. Εκεί που εμφανίζεται κάποια σχέση είναι όσον αφορά την ηλικία και την πείρα. Οι νεότεροι και λιγότερο πεπειραμένοι εμφανίζουν ψηλότερα επίπεδα burnout από τους σε μεγαλύτερη ηλικία εργαζόμενους, τους περισσότερο πεπειραμένους και αυτούς που έχουν κάνει μεγάλα βήματα στην σταδιοδρομία τους. Φαίνεται ότι η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους είναι το κύριο αίτιο. Με την πάροδο



του χρόνου το άτομο προσαρμόζεται τουλάχιστον όσον αφορά το αίσθημα της αποτυχίας.

Η Potter B. (1998, σελ. 33-54) δίνει τους εξής παράγοντες δημιουργίας του φαινομένου burnout:

- 1) Διευθυντές και προϊστάμενοι που συνηθίζουν να κάνουν συνεχώς κριτική και επηρεάζουν το έργο του επαγγελματία.
- 2) Η τελειομανία του εργαζόμενου. Θέλοντας ο εργαζόμενος να κάνει κάτι πάρα πολύ καλά έως τέλεια φτάνει κάποτε στην απογοήτευση και την εξάντληση.
- 3) Η τυχόν έλλειψη αναγνώρισης του έργου του από το περιβάλλον του εργαζόμενου τόσο το εργασιακό όσο και το οικογενειακό ή ευρύτερα κοινωνικό θα επιφέρει γρήγορα στον εργαζόμενο αυτόν κόπωση και απογοήτευση.
- 4) Η ανεπαρκής πληρωμή δίνει την αίσθηση στον εργαζόμενο του ανικανοποίητου και της προσφοράς χωρίς κάποιο αντίκρουσμα κάτι το οποίο οδηγεί σε κούραση και εξάντληση.
- 5) Επίσης στις περιπτώσεις εκείνες όπου ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μια εργασία κατώτερη από αυτή την οποία έχει σπουδάσει.
- 6) Μια άλλη περίπτωση είναι όταν ανατίθεται στον επαγγελματία δουλειά «χωρίς τέλος» καθώς και η συνεχής υπερφόρτωση της εργασίας δημιουργεί γρήγορα την κούραση και την εξάντληση.
- 7) Επιπλέον κόπωση θα εμφανιστεί όταν ο επαγγελματίας προσπαθεί να διεκπεραιώνει εργασία η οποία είναι ουσιαστικά αδύνατη να πραγματοποιηθεί από έλλειψη πληροφοριών ή προβληματικά μηνύματα.
- 8) Πέρα των παραπάνω η συνεχής συνεργασία με προβληματικούς και «αθεράπευτους»-όπως τους ονομάζει η Potter- πελάτες θα επιφέρει το φαινόμενο του burnout.
- 9) Μια άλλη περίπτωση που πρέπει να προσέξουν οι επαγγελματίες είναι η σύγκρουση των ρόλων μέσα στην υπηρεσία-οργάνωση.
- 10) Επίσης η σύγκρουση των αξιών μεταξύ της οργάνωσης και των εργαζόμενων.

11) Άλλος παράγοντας είναι το συναίσθημα της δουλειάς χωρίς νόημα. Δηλαδή φτάνουν σε ένα τέτοιο επίπεδο «ρουτίνας» που τελικά εξαντλούνται και αδρανοποιούνται.

12) Τον παραπάνω παράγοντα η Potter τον επεκτείνει με τον παράγοντα της γραφειοκρατίας. Η γραφειοκρατία μπορεί να μας λύνει πολλά προβλήματα από άποψη αντικειμενικότητας ωστόσο όμως δημιουργεί άλλα τόσα προβλήματα στις σχέσεις του ανθρώπου με τις υπηρεσίες και τις οργανώσεις.

13) Ένας τελευταίος παράγοντας που σημειώνει η Potter είναι η πιθανή έλλειψη ικανοτήτων, γεγονός που δημιουργεί εμπόδια στον εργαζόμενο να εκπληρώσει με επιτυχία τα εργασιακά του καθήκοντα με αποτέλεσμα να τον οδηγεί σε αδιέξοδους.

Το burnout είναι μια αρνητική κατάσταση-εμπειρία φυσικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξουθένωσης που προκύπτει από μια βαθμιαία διαδικασία διάψευσης και απογοήτευσης. Τυπικά εντοπίζεται σε άτομα με υψηλή ευαισθητοποίηση και αναπτυγμένα κίνητρα που εργάζονται για μακρές περιόδους σε συνθήκες που είναι πολύ απαιτητικές συναισθηματικά. Και μάλιστα η πιο απαιτητική συναισθηματική πλευρά των εργασιακών συνθηκών δείχνει να είναι η έλλειψη υπαρξιακής «σημαντικής». Οι άνθρωποι χρειάζονται νόημα στη ζωή τους και η αποτυχία να το βρουν στην εργασία τους προκαλεί burnout. Δεν πρόκειται για αντικειμενική αποτυχία αλλά μάλλον για το υποκειμενικό συναίσθημα του ατόμου ότι οι προσπάθειές τους είναι ασήμαντες και χωρίς νόημα. Παρομοίως, δεν πρόκειται για αντικειμενική επιτυχία στην περίπτωση που αποφεύγεται το burnout αλλά η υποκειμενική εμπειρία του ατόμου ότι πράττει κάτι με πλησμονή υπαρξιακού νοήματος.

Διότι το να εστιάζει κάποιος την προσπάθειά του στην εξαγωγή νοήματος από τα έργα του δίνει στη ζωή μια απτή προοπτική ποιότητας και ουσίας.

### 2.2.3. Διαχωρισμός της έννοιας του burnout από άλλες συναφείς έννοιες.

Οι Christine Maslach & Wilmar B. Schaufeli θέτουν ένα εύλογο ερώτημα (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis 1993, p.8): "Είναι το burnout μία διακριτή έννοια;" δηλαδή ως ψυχολογικό φαινόμενο μπορεί να διακριθεί από άλλες «ψυχολογικές κατασκευές», όπως εργασιακό στρες, κατάθλιψη, χαμηλό ηθικό, πίεση, ένταση, πλήξη, δυσαρέσκεια από την εργασία και άλλους όρους κοινής καθημερινής διατύπωσης αλλά και εμπειρίας;

Ωστόσο, το γεγονός ότι το burnout μοιράζεται πολλά από αυτά που του έχουν αποδοθεί ως συμπτώματα με άλλες καταστάσεις ψυχοσωματικής και πνευματικής φόρτισης που καθημερινά βιώνουν οι άνθρωποι, καθιστά απαραίτητο, προκειμένου να ολοκληρώσουμε τον εννοιολογικό του προσδιορισμό να τον διαχωρίσουμε σε γενικές γραμμές από αυτές. Θα είναι βοηθητικό κατά την διαδικασία αυτή να έχουμε κατά νου την επισήμανση των Cox, Kuk & Leiter (Cox T. Kuk G. & Leiter M. in Taylor & Francis, 1993, p.179-183) ότι η ενδεχόμενη σύγχυση των όρων οφείλεται στο ότι αναμειγνύουμε δύο διαφορετικά επίπεδα επεξήγησης: το επίπεδο του κοινού, καθημερινού λόγου και το επίπεδο των επιστημονικών ορισμών και μετρήσεων. Το burnout μπορεί να διαχωριστεί μόνο σε σχετικό επίπεδο από άλλες συγγενείς έννοιες. Δεν υπάρχουν ακριβή σύνορα και το να προσπαθούμε να καθιερώσουμε τέτοιες διαιρέσεις είναι αφύσικο και τεχνητό. Παρόλα αυτά μπορεί να γίνει μια σχετική διάκριση ανάμεσα στο burnout και στο stress ως προς την διάσταση "χρόνος" ενώ ανάμεσα στο burnout και στην κατάθλιψη καθώς και στην "ικανοποίηση" ως προς τη διάσταση «χώρος» (θεματική περιοχή).

Το burnout μπορεί να θεωρηθεί ως παρατεταμένο εργασιακό στρες, δηλαδή ως απαιτήσεις στο χώρο εργασίας που θέτουν σε σκληρή δοκιμασία ή ακόμα και υπερβαίνουν τα αποθέματα αντοχής του ατόμου. Άλλωστε η εξάντληση αποθεμάτων -ότι ακριβώς σημαίνει το burnout- συνεπάγεται μία μακροχρόνια διαδικασία. Ο Selye (1967) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 9), από την άλλη πλευρά, είχε παρατηρήσει ότι η έκθεση σε ένα στρεσογόνο παράγοντα οδηγεί σε ένα σύνδρομο γενικής προσαρμογής που αποτελείται από τρεις φάσεις: την ανησυχία, την αντίσταση, και την εξάντληση. Στην τελευταία φάση μετά από παρατεταμένη έκθεση στο στρες, το ψυχολογικό απόθεμα αναλίσκεται και προκαλείται ανεπανόρθωτα ζημιά στον οργανισμό.

Ο Etzion (1987) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 9) αναφέρει ότι το burnout είναι μια λανθάνουσα διαδικασία ψυχολογικής διάβρωσης που απορρέει από παρατεταμένη έκθεση στο εργασιακό stress. Ενώ ο Brill (1984) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 9) αναφέρεται στο στρες σαν μια διαδικασία προσαρμογής που είναι προσωρινή και συνοδεύεται από χρόνια δυσλειτουργία.

Ως εκ τούτου, διάκριση μεταξύ του burnout και του στρες μπορεί να επιτευχθεί μόνο σε αναδρομική θέασή τους, όταν η προσαρμογή έχει επιτυχώς συντελεστεί ή όταν μια κατάρρευση σ' αυτή την προσαρμογή έχει προκύψει (burnout).

Όσον αφορά τη διάκριση ανάμεσα στις έννοιες burnout και κατάθλιψη, ο Freudenberger (1981) (Maslach C. & Schaufel W., in Taylor & Francis, 1993, p. 9) έχει ισχυριστεί ότι η κατάθλιψη ως αντίδραση συνοδεύεται από ενοχή, ενώ το burnout γενικά περιβάλλεται από θυμό. Επιπλέον, ότι τα συμπτώματα του burnout, τουλάχιστον αρχικά, τείνουν να συνδέονται με την εργασία και

συγκεκριμένες καταστάσεις αυτής και όχι να είναι διάχυτα και γενικευμένα σε όλους τους τομείς όπως τα συμπτώματα της αληθινής κατάθλιψης. Όπως υπογραμμίζει και ο Warr (1987) η κατάθλιψη θεωρείται ότι είναι ελεύθερη πλαισίου (context) ενώ το burnout είναι συνδεδεμένο με τα συμφραζόμενα της εργασίας.

Επιπρόσθετα, το αίσθημα της μη ικανοποίησης από την εργασία σχετίζεται σαφέστατα με το burnout αλλά δεν είναι πανομοιότυπες έννοιες. Εκείνη που παραμένει αδιασάφητη είναι η ειδική φύση αυτού του συνδέσμου: μια πιθανότητα είναι το burnout να προκαλεί μια πτώση στην ικανοποίηση που απορρέει από τη δουλειά αλλά υπάρχει και η πιθανότητα της αντίστροφης αιτιώδους σχέσης, ότι η έλλειψη ικανοποίησης από τη δουλειά προκαλεί burnout. Εκτός βέβαια εάν οφείλονται και τα δύο σε μια τρίτη μεταβλητή, όπως π.χ. οι χαμηλής ποιότητας εργασιακές συνθήκες.

Θα συμπληρώσουμε ακόμα ότι απαραίτητο είναι να διακρίνουμε το burnout από την αποξένωση (alienation). Όπως η Pines επισημαίνει, η αποξένωση είναι μια γενική εμπειρία που μπορεί να συμβεί σε ανθρώπους που δεν προσδοκούν καμία απολαβή από τη δουλειά τους εκτός από την υλική αμοιβή (όπως οι εργάτες στη γραμμή παραγωγής) (Pines A., in Taylor & Francis, 1993, p. 38-39).

Ενώ το burnout, συμβαίνει σε ανθρώπους που αρχικά ενδιαφέρονταν μέγιστα για τους ανθρώπους που με την εργασία τους υπηρετούν και ελάχιστα για τη χρηματική αμοιβή τους, δηλ. τα άτομα που υφίστανται burnout συχνά νιώθουν αποξενωμένοι από την εργασία τους αλλά σε αρχική φάση δεν είχαν εμπειρία τέτοιου είδους συναισθήματος. Όπως άλλωστε περιγράφει ο Durkheim (1979) την αποξένωση (Pines A., in Taylor & Francis, 1993, p. 38-39), πρόκειται για μια κατάσταση ανομίας που προκύπτει όταν οι

άνθρωποι δοκιμάζουν έλλειψη ή απώλεια των αποδεκτών κοινωνικών νορμών για να καθοδηγεί τη συμπεριφορά και τις αξίες τους.

Το burnout, επίσης, διαφέρει από τη «φυσική κόπωση» και αυτό επειδή κάποιος αφενός μπορεί να αναρρώσει εύκολα από το δεύτερο, όχι όμως και από το πρώτο και αφετέρου η σωματική εξουθένωση που συνοδεύει το burnout έχει περιγραφεί ως αρνητική αίσθηση αντίθετα με αυτή που συνοδεύει την εντατική σωματική άσκηση ή εργασία και που περιγράφεται ως αίσθημα επιτυχίας και ολοκλήρωσης.

Τέλος το burnout διαφοροποιείται και από την έννοια της ρουτίνας. Με την έννοια ρουτίνα εννοούμε την καθημερινή επανάληψη χωρίς διαφοροποίηση και αλλαγή των ίδιων πραγμάτων. Ένα επαναλαμβανόμενο πράγμα που κουράζει, που δεν έχει ενδιαφέρον. Μοιάζει το προηγούμενο με το επόμενο. Υπό την άποψη αυτή η ρουτίνα λειτουργεί σαν μηχανισμός άμυνας (φυγής) ακριβώς για να προστατεύσει το Εγώ από μεγαλύτερες περιπέτειες (όπως επιθετικότητα, burnout) (Κοσμόπουλος Α., 1998).



### Ενότητα 3<sup>η</sup>:

#### *ΑΝΤΙΔΟΤΑ ΣΤΟ BURNOUT*

3.1. Πρόληψη και αντιμετώπιση-υποστήριξη απο το περιβάλλον- παρεμβάσεις στο χώρο εργασίας.

Η εργασία που εμπεριέχει νόημα βοηθά τους επαγγελματίες να παραμένουν αφοσιωμένοι. Αυτό ωστόσο είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί εάν το εργασιακό περιβάλλον δεν παρέχει τους όρους εκείνους, υλικούς και οργανωτικούς -καθώς και το κατάλληλο ψυχολογικό κλίμα- που επιβοηθούν τους εργαζόμενους στην ενεργοποίηση των δυνατοτήτων που οι ίδιοι διαθέτουν. Ένας σημαντικός λοιπόν αριθμός τρόπων αντιμετώπισης του φαινομένου burnout προέρχεται από ένα υποστηρικτικό εργασιακό σκηνικό και περιλαμβάνει τα εξής (Cherniss C. 1995, pp. 137-149):

α) Παροχή αυτονομίας στους λειτουργούς ώστε να μπορούν να χειρίζονται το φόρτο εργασίας τους και να προγραμματίζουν και να αποφασίζουν μόνοι τους κινήσεις σ' ένα έργο που απαιτεί τεράστια ευελιξία.

β) Εμπιστοσύνη και εκτίμηση από την πλευρά της διεύθυνσης (διευθυντή, προϊσταμένους) αλλά και ενεργό ενδιαφέρον από μέρους τους ώστε να αποφεύγονται προβλήματα δυσλειτουργίας και δυσκαμψίας.

γ) Αναγνώριση του έργου που προσφέρει ο επαγγελματίας μέσω θετικού feedback που λαμβάνει από τη διοίκηση - διεύθυνση.

δ) Ευελιξία της διοίκησης όσον αφορά στο χειρισμό πρόβλημάτων στην εργασία που προκύπτουν από οικογενειακά και προσωπικά ζητήματα των εργαζομένων. Όταν αυτά αντιμετωπίζονται

με καλή διάθεση από τη διοίκηση, αυξάνεται το αίσθημα ασφάλειας των εργαζομένων και αποφεύγουν επιπρόσθετες αφορμές στρες.

ε) Οργανωτική υποστήριξη και διασφάλιση της συνεχούς επιμόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων. Η ικανοποίηση που λαμβάνεται από τέτοιου είδους ενθάρρυνση αποτελεί μεγάλη ενίσχυση των προσπαθειών που καταβάλλονται, διότι συν τοις άλλοις, δίνονται νέες ευκαιρίες για άνοδο και άλλους επιθυμητούς ελιγμούς μέσα στο επάγγελμα.

Οι άνθρωποι έχουν λίγο ή πολύ τα μέσα να κάνουν τη ζωή τους καλύτερη ή χειρότερη. Ωστόσο το τι πιστεύουν και σκέφτονται και τι τελικά κάνουν διαμορφώνεται καθοριστικά από το κοινωνικό πλαίσιο της ζωής τους. Και επειδή αυτό μπορεί να τροποποιηθεί και να βελτιωθεί με καίριο σχεδιασμό και παρέμβαση, ενώ οι στάσεις που αναπτύσσουν και οι καταστάσεις που βιώνουν οι άνθρωποι ενέχουν μια ποιότητα που δεν υπόκειται σε εξωτερικό έλεγχο, τίθενται παρακάτω ορισμένες νύξεις προτεινόμενης πολιτικής και πρακτικής προκειμένου φαινόμενα όπως το burnout να μη γίνονται πλήγμα στην επαγγελματική ζωή των ανθρώπων. (Cherniss C., 1995, pp. 168-180), όπως:

1) Σχεδιασμός καλύτερων περιβαλλόντων εργασίας (Novogol C., Zarczynski Z., Fafrowicz M. & Marek T., in Taylor & Francis, 1993, pp. 163-175), ώστε να προβλέπεται και να αξιολογείται εκ των προτέρων η πιθανή επίδραση διαστάσεων όπως κίνητρα, μη επαγγελματικά συμπληρωματικά καθήκοντα, τύποι-πελατών, ποικιλία και αλλαγή καθώς και ευρυχωρία για την εκδίπλωση των ατομικών διαφορών, βαθμός οργανωτικής αυτονομίας και υποστήριξης για τους λειτουργούς - παροχείς των ανθρωπιστικών υπηρεσιών.



2) Παροχή ευκαιριών για την ανάπτυξη ειδικών ενδιαφερόντων και την κατασκευή προγραμμάτων από τους λειτουργούς που να συνεπικουρούν ή να εμπλουτίζουν την εργασία τους.

3) Διευκόλυνση της εργασίας με δύσκολους πελάτες (Cherniss C., in Taylor and Francis, 1993, pp. 143-149). Οι επαγγελματίες χρειάζονται ευαισθητοποιημένη καθοδήγηση και εκπαίδευση ώστε να χειρίζονται σωστά τις ψυχολογικές τους αντιδράσεις απέναντι σε δύσκολους πελάτες. Ευκαιρίες για να μοιράζονται τα συναισθήματα και τους προβληματισμούς τους για τέτοιους δύσκολους πελάτες σε μια υποστηρικτική ατμόσφαιρα είναι απαραίτητες για να ελέγχουν τις προσδοκίες τους και να αναπτύσσουν γόνιμες οπτικές θέασης.

4) Περίληψη στη συστηματική εκπαίδευση ή επιμόρφωση των λειτουργών και της δεξιότητας για οργανωτική διαπραγμάτευση.

5) Η αρχική επιλογή των επαγγελματιών για την εργασιακή τους τοποθέτηση να βασίζεται περισσότερο στην ποιότητα των προηγούμενων εργασιακών εμπειριών τους καθώς και άλλων θετικών χαρακτηριστικών προσωπικότητας όπως δημιουργικά hobby ή άλλες ενδιαφέρουσες και θετικές προσωπικές εμπειρίες.

6) Περισσότερο ρεαλιστική προβολή στόχων από την πλευρά της διοίκησης/διεύθυνσης ώστε οι απαιτήσεις να διασαφηνίζονται, να είναι εφικτή η κάλυψή τους αλλά και να έχουν σημαντικό περιεχόμενο.

7) Παροχή επαγγελματικής συμβουλευτικής, προκειμένου να βοηθούνται οι λειτουργοί στη διαμόρφωση άποψης για το επάγγελμά τους και στην επιλογή κινήσεων που αφορούν την επαγγελματική και προσωπική τους ανάπτυξη και πρόοδο.

8) Παραχώρηση στους επαγγελματίες δικαιώματος συμμετοχής στο σχεδιασμό των αλλαγών καθώς και στον σχεδιασμό των προγραμμάτων ανάπτυξης. Η συνεισφορά τους δεν πρέπει να

περιορίζεται στην εκτέλεση των υπηρεσιών αλλά και στον προγραμματισμό τους και στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την καλύτερη διεξαγωγή τους, εφόσον είναι οι άμεσα ενδιαφερόμενοι για τα αποτελέσματα που μπορούν να επιφέρουν.

Κατά τους Compton & Galaway (1989) η πολιτική της οργάνωσης μπορεί να βοηθήσει στην μείωση του φαινομένου με 7 σημαντικούς τρόπους:

i) οι τυπικοί και οι άτυποι κανόνες πρέπει να παρέχουν καθαρότητα και διαύγεια σε ό,τι αφορά την εργασία και τα καθήκοντα των κοινωνικών λειτουργών.

ii) η σημασία της κοινωνικής υποστήριξης από πλευράς συναδέλφων και προϊσταμένων είναι ένδειξη ότι η πολιτική της οργάνωσης υποστηρίζει την ανάπτυξη των σχέσεων αυτών και συντελεί στην μείωση του συνδρόμου.

iii) η πολιτική της οργάνωσης χρειάζεται να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών.

iv) ίση και δίκαιη μεταχείριση όλων των κοινωνικών λειτουργών της οργάνωσης ασχέτως γένους, θρησκείας, φύλου, κ.α.

v) ανάθεση καθηκόντων εκ περιτροπής κάτι που θα βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς να έχουν διαφορετικές εμπειρίες,

vi) να υπάρχουν «time-out» που θα βοηθούν τους κοινωνικούς λειτουργούς να αναλαμβάνουν λιγότερο στρεσογόνα καθήκοντα για κάποια χρονικά διαστήματα,

vii) σε κοινωνικό επίπεδο η ανάμειξη σε θέματα κοινωνικής πολιτικής είναι χρήσιμη για την οργάνωση και για τον ίδιο τον κοινωνικό λειτουργό. (Βαριδάκη Λ. σημειώσεις Κοινωνικής Εργασίας με Άτομα iii).

Κατά την Potter B. (1998, σελ. 269-275) υπάρχουν τέσσερις τρόποι με τους οποίους ένας διευθυντής μπορεί να αυξήσει το συναίσθημα ικανότητας ελέγχου μεταξύ του προσωπικού:

- α) ο προσδιορισμός των στόχων,
- β) η ανατροφοδότηση,
- γ) η υποστήριξη και
- δ) η συμμετοχή.

Πιο συγκεκριμένα:

α) Οι στόχοι είναι σπουδαίοι, σημαντικοί διότι παρέχουν ένα αντικειμενικό σκοπό. Χωρίς ένα στόχο ο εργαζόμενος είναι «σαν ένα πλοίο χωρίς προορισμό, που πηγαίνει γύρω-γύρω, χωρίς να έχει πορεία». Ένας στόχος εξασφαλίζει κατεύθυνση. Ο προσδιορισμός των στόχων έχει μία αρκετά ευεργετική επίδραση στην εκπλήρωση όταν συνδυάζεται με ποιοτική επίβλεψη και ανατροφοδότηση. Ο σκοπός εξασφαλίζει οτιδήποτε να προσπαθεί και προκαλεί τους ανθρώπους να συγκεντρώνονται και να επιδεικνύουν ενδιαφέρον. Οι σκοποί βοηθούν τους ανθρώπους να αναπτύσσουν, σταθεροποιήσουν και επεκτείνουν τη ικανότητά τους. Όταν οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στον προσδιορισμό των στόχων τυπικά αυτοί θέτουν υψηλότερους στόχους και τους επιτυγχάνουν συχνά σε σύγκριση με αυτούς που καθόρισαν ένα στόχο. Η μορφή των στόχων είναι επίσης ενδιαφέρον θέμα. Ασαφείς- αόριστοι στόχοι δεν είναι πραγματικοί στόχοι και μπορεί να ανατραπούν-εξουδετερωθούν. Έρευνες στη βιομηχανία δείχνουν ότι όταν ο προσδιορισμός των στόχων συνδυάζεται με την ποιοτική επίβλεψη, η παραγωγή αυξάνει. Όταν οι στόχοι συνδυάζονται με φτωχή επίβλεψη ή ανύπαρκτη επιτήρηση-διοίκηση, τότε η αποτυχία και ανατροπή θα είναι το πιο πιθανό αποτέλεσμα.

β) Ο εργαζόμενος ο οποίος δεν τυγχάνει ανατροφοδότησης κατά την εκπλήρωση της εργασίας του μοιάζει «με τον μαθητή τοξοβολίας που κινείται στα τυφλά. Χωρίς να βλέπει που κτυπά το βέλος, ο μαθητευόμενος τοξότης έχει πολύ μικρή ευκαιρία να γίνει ένας άξιος τοξότης». Η ανατροφοδότηση είναι κρίσιμη και ουσιώδης στη μάθηση. Δουλεύοντας χωρίς ανατροφοδότηση μοιάζει «σαν τον αθλητή των 100 μέτρων ο οποίος δεν έχει ρολόι». Η ανατροφοδότηση διευκολύνει τη μάθηση και αποτελεί τον θεμέλιο-ακρογωνιαίο λίθο της ποιοτικής διοίκησης.

γ) Συχνά οι διευθυντές ξεχνούν την δύναμη που έχει αυτός ο παράγοντας της υποστήριξης και της προσοχής σε προσωπικό επίπεδο, ο πλέον δυναμικά κινητήριοι κατά γενικά ομολογία.

δ) Η συμμετοχή βοηθά και κάνει τους εργαζόμενους να ανθίστανται στο burnout. Ενώ οι εργαζόμενοι είναι ώριμοι να πάρουν σημαντικές αποφάσεις για τη ζωή τους και να τις φέρουν εις πέρας, όταν βρεθούν στο χώρο της εργασίας αρνούνται ευκαιρίες για ανεξάρτητη απόφαση-κρίση. Η συμμετοχή ανοίγει κανάλια επικοινωνίας. Ο εργαζόμενος γνωρίζει περισσότερα για τη εργασία του και ξεπερνά τα εμπόδια καλύτερα από κάθε άλλο.



### 3.2. Αντίδοτα που προέρχονται από το ίδιο το άτομο.

Όσο ευνοϊκό και υποστηρικτικό να είναι ένα εργασιακό περιβάλλον, δεν μπορεί να εγγυηθεί την αποδοτική και ικανοποιητική παρουσία του εργαζομένου εάν ο ίδιος δεν κινητοποιεί εσωτερικές του δυναμικές για να αξιοποιεί τους όρους που διατίθενται. Τα αντίδοτα που το ίδιο το άτομο μπορεί να αντιπαραθέσει στην απειλή επικράτησης της φάσης burnout μπορούν να θεωρηθούν τα εξής:

α) Θετικές προηγούμενες της παρούσας εργασίας εμπειρίες που εξοπλίζουν το άτομο με ανθεκτικότητα στις δυσκολίες και ευελιξία στις τακτικές του.

β) Απόκτηση από νωρίς άποψη για την εργασία, μέσω συνειδητοποίησης της φύσης της, των δυνατοτήτων και των δυσκολιών τους. Αυτή η τακτική διερεύνησης βοηθά στη σταθεροποίηση της επιλογής ή στην τροποποίησή της ώστε το επίπεδο ικανοποίησης του εργαζόμενου να μένει υψηλό.

γ) Ανάπτυξη διαπραγματευτικής ικανότητας με το οργανωτικό πλαίσιο (Winnubst Jacques, in Taylor and Francis, 1993, pp. 157-162). Πρόκειται για μια τακτική επίλυσης των προβλημάτων που οφείλονται στο «σύστημα», που χαρακτηρίζεται ως πιο αναλυτική και στοχαστική. Συνίσταται σε τρεις επιμέρους ικανότητες 1) ικανότητα του επαγγελματία να αποφεύγει και να λύνει συγκρούσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους 2) ικανότητα να παράγει ή να προκαλεί οργανωτική υποστήριξη, προκειμένου να υλοποιήσει τις πρωτοβουλίες του (υπερπήδηση γραφειοκρατικών εμποδίων, έλλειψης πόρων ή επίσημης έγκρισης) και 3) ένας ξεχωριστός τρόπος σκέψης, διορατικός και αναλυτικός για την επίλυση

οργανωτικών δυσκολιών ώστε να μην εγκλωβίζονται οι πρακτικές λύσεις σε δύσκαμπτες οπτικές θέασης.

δ) Ενεργός επιδίωξη προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης. Όταν το ίδιο το άτομο φροντίζει για την ενημέρωση και επιμόρφωσή του πάνω στο αντικείμενο εργασίας του, διασφαλίζει την ύπαρξη κινήτρων και προκλήσεων όσον αφορά το επάγγελμά του.

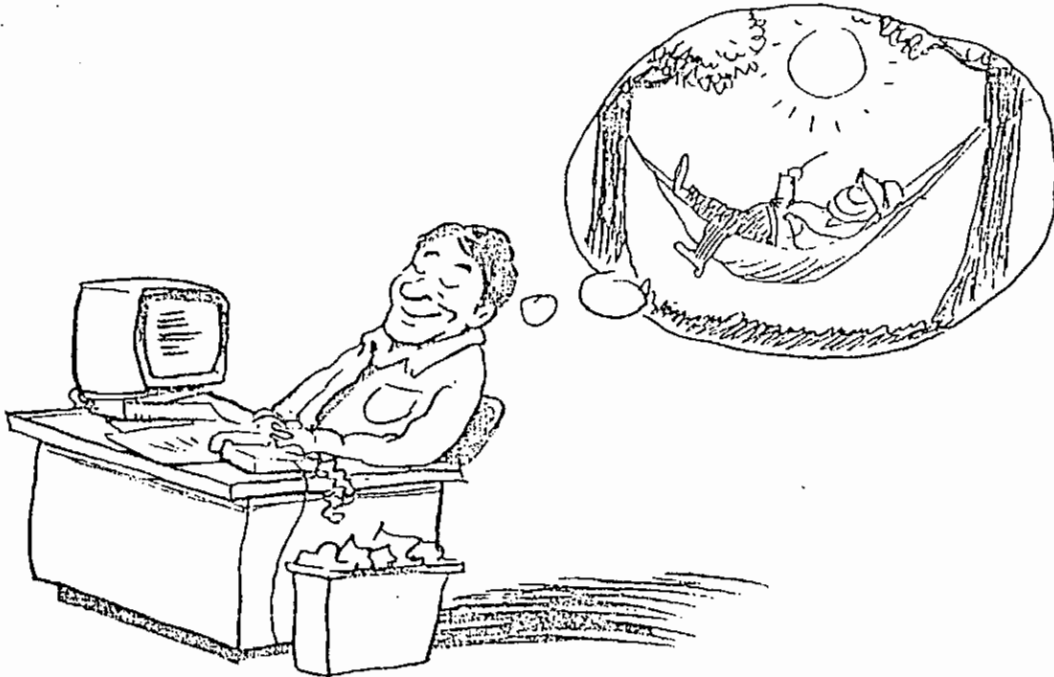
ε) Επίτευξη ισορροπίας ανάμεσα στην εργασία, την οικογένεια, και τον ελεύθερο χρόνο (Maslach C. & Jackson S., 1985, pp. 849-850). Η αναγνώριση ότι και οι τρεις παράμετροι έχουν μεγάλη σπουδαιότητα στη ζωή προσφέρει τη δυνατότητα στο άτομο να καλλιεργεί με ομαλό τρόπο την ολοκλήρωσή του και να μην υφίσταται πιέσεις από ανισομερείς επιλογές.

στ) Οριοθέτηση πιο ρεαλιστικών στόχων και προσδοκιών που ο επαγγελματίας να μπορεί να καλύπτει χωρίς να χρειάζεται να εξαντλείται. (Maslach C. & Jackson S., 1984, p. 146) Αυτό δεν συνεπάγεται απαισιοδοξία ή προκατάληψη για τις δύσκολες καταστάσεις αλλά μια έξυπνη τακτική εκτίμησης και αξιοποίησης των υπάρχοντων δυνατοτήτων με ανοικτό πάντα το ενδεχόμενο του ελιγμού.

Οι εμπειρίες των λειτουργών που ο Cherniss καταγράφει καταδεικνύουν ότι οι προσωπικές αξίες και οπτικές βοηθούν στην ανάρρωση (από) ή και την αποφυγή του burnout. Η υπερβολική όμως έμφαση στα ατομικά χαρακτηριστικά δεν θα έπρεπε να μας αποπροσανατολίζει από τους δυναμικούς παράγοντες στο περιβάλλον εργασίας που επίσης επηρεάζουν τις αλλαγές.

Το βασικό συμπέρασμα είναι ότι οι στρατηγικές αντιμετώπισης μπορούν να εφαρμοστούν από κάθε λειτουργό αρκεί να επιδείξει ανάλογη ετοιμότητα. Ωστόσο, δεν είναι όλα τα εργασιακά πλαίσια

δεκτικά στην ανάπτυξη εναλλακτικής πολιτικής από τους εργαζόμενους και πολλές φορές η οργανωτική τους δομή είναι τόσο δύσκαμπτη που να αποτελεί το κύριο εμπόδιο για αλλαγή της κατάστασης.



Ενότητα 4<sup>η</sup>:

**ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ**

4.1 Καταγραφή των συνεντεύξεων

Παρακάτω παραθέτω τις συνεντεύξεις που πήρα με τη βοήθεια μαγνητοφώνου και τις οποίες στη συνέχεια απομαγνητοφόνησα, στα πλαίσια της εργασίας, από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Να τονίσω ότι για λόγους δεοντολογίας δεν αναφέρουμε το όνομα του επαγγελματία αλλά μόνον την Υπηρεσία στην οποία εργάζεται όπως επίσης και τα χρόνια υπηρεσίας του, τα οποία είχε τη συγκεκριμένη στιγμή που έγινε η συνέντευξη.

Συνέντευξη 1<sup>η</sup>:

Κοινωνικός λειτουργός με υπηρεσία 2 χρόνια.

Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Πατρέων.

Ημερομηνία που πραγματοποιήθηκε η συνέντευξη: 17/11/1999.

**Σπουδ.: Με τι ακριβώς ασχολείσθε;**

Κ.Λ.: Είμαι υπεύθυνος του Γραφείου Δημοτικής Μέριμνας του Δήμου Πατρέων και ασχολούμαι με τις ευπαθείς ομάδες πληθυσμών ή κοινωνικά αποκλεισμένων στην πόλη δηλ. άποροι, άστεγοι και αλλοδαποί. Επίσης με τα προγράμματα των παιδικών κατασκηνώσεων για παιδιά απόρων οικογενειών με την λαθρομετανάστευση καθώς και με τη στέγαση όλων των αστέγων φιλανθρωπικών συλλόγων της περιοχής υπό την αιγίδα του Δήμου Πατρέων.



**Σπουδ.: Εσείς που ακριβώς είστε υπεύθυνος;**

Κ.Α.: Εγώ είμαι υπεύθυνος σε αυτές τις δράσεις δηλαδή συντονίζω, κατευθύνω στον κοινωνικό σχεδιασμό των δράσεων αυτών και έχω την ευθύνη για την αξιολόγηση των δημοτών που θα συμμετέχουν ή όχι στα προγράμματα αυτά. Αυτή την στιγμή έχω υπό την εποπτεία μου εκπαιδευόμενους κοινωνικούς λειτουργούς συνδιοικητικούς υπαλλήλους στις δράσεις που έχει το Γραφείο Δημοτικής Μέριμνας.

**Σπουδ.: Θα θέλατε έτσι γενικά να μου πείτε πως διαλέξατε την συγκεκριμένη εργασία να κάνετε ως κοινωνικός λειτουργός;**

Κ.Α.: Ως κοινωνικός λειτουργός ήταν συνειδητή επιλογή μετά από ένα περιστατικό που είχα στο Λύκειο στην γειτονιά μου όπου ένα παιδί χρειάστηκε να απομακρυνθεί από το οικογενειακό περιβάλλον με παρέμβαση κοινωνικού λειτουργού και εισαγγελέα. Αυτό το γεγονός μου έδωσε ερεθίσματα να μάθω τι κάνει ο κοινωνικός λειτουργός. Μου άρεσε αυτό που είδα, αυτό που άκουσα με αποτέλεσμα να κατευθυνθώ προς τα εκεί;

**Σπουδ.: Πως καταλήξατε στον Δήμο;**

Κ.Α.: Επειδή έχω μεγάλη αδυναμία σε ζητήματα Τοπικής Αυτοδιοίκησης και γενικώς τα δημοτικά θέματα με ενδιέφερε να ασχοληθώ με τα του Δήμου. Μου δόθηκε η ευκαιρία αυτή ως σπουδαστής και αργότερα ως επαγγελματίας να εκμεταλλευτώ την εμπειρία αυτή την σπουδαστική να με αξιολογήσουν και να δουλεύω αυτήν την στιγμή για τον Δήμο Πατρέων και γενικότερα για τον Α΄ βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

**Σπουδ.: Κάπου αλλού θα υπήρχε πρόβλημα να εργαστείτε ως κοινωνικός λειτουργός;**

Κ.Α.: Δεν θα είχα πρόβλημα με την έννοια ότι κάθε κοινωνικός λειτουργός πρέπει ανά πάσα στιγμή να είναι έτοιμος να ακολουθήσει οποιοδήποτε πόστο σε οποιοδήποτε κομμάτι δουλειάς που θα του αναθέσουν. Θα προσπαθούσα να προσαρμοστώ. Η προτίμησή μου είναι αυτή. Ο πρώτος και βασικότερος λόγος που θα έκανα κάτι άλλο πλην της τοπικής αυτοδιοίκησης θα ήταν σίγουρα βιοποριστικός και κατά δεύτερο λόγο και θα πρέπει να είμαι καλός στην δουλειά μου.

**Σπουδ.: Έχετε σκεφθεί κάποια στιγμή να αλλάξετε τομέα;**

Κ.Α.: Σκέφτομαι κάποια στιγμή ότι μπορεί να αλλάξω κομμάτι δράσης αλλά όχι γενικότερο πλαίσιο δηλαδή να είμαι πάλι στο κομμάτι της τοπικής αυτοδιοίκησης. Και αυτό διότι το αντικείμενο δουλειάς αυτή την στιγμή ένα επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό μετά από πολλά χρόνια τον κουράζει και τον φθείρει.

**Σπουδ.: Κατά την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας σας νιώσατε καθόλου απογοήτευση σε σχέση με όσα περιμένατε να δείτε (σε συνδυασμό με όσα είχατε διδαχθεί θεωρητικά κ.τ.λ.) και τελικά με όσα διαπιστώσατε;**

Κ.Α.: Δεν ένιωσα καθόλου απογοήτευση μ' αυτά που είδα την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας μου διότι είναι ένας χώρος στον οποίο είχα δουλέψει και σαν σπουδαστής και ήξερα πάνω κάτω τι ζητούσε και τι απαιτήσεις έχει. Ίσα - ίσα επειδή ο χώρος αυτός ήταν απαίδευτος και ανοργάνωτος κατάφερα να μπω στον χώρο αυτό να βοηθήσω στην οργάνωση του χώρου και να γίνουν κάποιες δομές καινούριες. Στο μόνο που μπορώ να πω ότι ήμουν απογοητευμένος

ήταν από το διάστημα που μεσολάβησε μπαίνοντας ως σπουδαστής και να ασχοληθώ ως επαγγελματίας κάποιες καταστάσεις που είχαν μείνει στάσιμες όπως η εξέλιξη των προγραμμάτων, η στελέχωση των δομών με προσωπικό και γενικότερα την ανοργανωσιά και την στασιμότητα από το αρχείο μέχρι τους χώρους όπου εργάζονταν τα όποια στελέχη εργάζονταν.

**Σπουδ.:** *Και εφαρμόσατε αυτά που είχατε μάθει;*

Κ.Λ.: Και εδώ πρέπει να τονίσω και προτρέπω και άλλους σπουδαστές στο διάστημα της πρακτικής τους όταν τους δίνεται η ευκαιρία να ασχολούνται πάρα πολύ, όσα γνωρίζουν από τη θεωρία να τα εφαρμόζουν στην πρακτική άσκηση. Σίγουρα θα το βρουν μπροστά τους στα πρώτα τους επαγγελματικά βήματα. Όταν έρθουμε σαν επαγγελματίες τον πρώτο καιρό το μόνο που δεν θα προλαβαίνουμε να κάνουμε είναι να διαβάζουμε.

**Σπουδ.:** *Επειδή συνήθως ότι αντιμετωπίζουμε στην εργασία είναι εν τέλει διαφορετικά από όσα μάθαμε ή όχι;*

Κ.Λ.: Σε ορισμένες περιπτώσεις συμβαίνει αυτό. Αν υπάρχει ποικιλία πλαισίων στα οποία μπορεί να κινείται ο σπουδαστής, δηλαδή να υπάρχουν σωστοί επαγγελματίες-επόπτες που να του δίνουν σύγχρονες κατευθύνσεις με βάση τα σημερινά δεδομένα και όχι με απαρχαιωμένη βιβλιογραφία και απαρχαιωμένες ιστορίες και φιλοσοφίες ο σπουδαστής δεν θα έχει κανένα πρόβλημα να αντιμετωπίσει τις καταστάσεις αυτές.

**Σπουδ.:** *Γενικά έχετε άγχος στην καθημερινή σας ζωή;*

Κ.Λ.: Όχι. Αυτό που θα έλεγα ότι έχω είναι προβληματισμός και ερωτηματικά για κάποια θέματα που δεν πάνε όπως θα θέλαμε

να πηγαίνουν. Ο βασικός τρόπος που τα αντιμετωπίζω είναι το πολύ στενό κοινωνικό περιβάλλον δηλαδή οι φίλοι μου. Δίνω μεγάλη βάση στην φιλία και πιστεύω ότι είναι μια διέξοδος του οποιουδήποτε προβλήματος προκύπτει στην προσωπική ζωή.

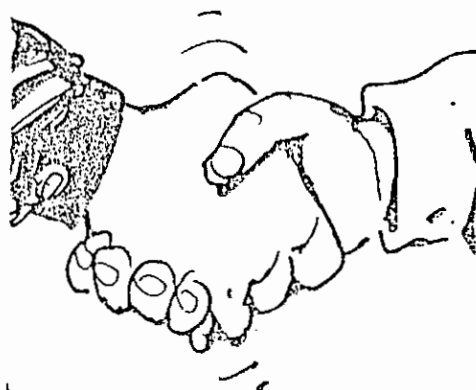
*Σπουδ.: Δεν αγχώνεστε για πράγματα που δεν γίνονται και θα θέλατε να γίνουν άμεσα;*

Κ.Α.: Με προβληματίζει η εξέλιξή τους. Μπορεί κάποια στιγμή να υπάρχει άγχος αλλά όχι στο σημείο εκείνο που θα με κάνει να μη αντιμετωπίσω σωστά την κατάσταση.

*Σπουδ.: Ποιες οι κυριότερες εμπειρίες άγχους που βιώσατε στο χώρο της εργασίας σας στο χρονικό διάστημα των δύο ετών της επαγγελματικής σας καριέρας;*

Κ.Α.: Ούτε εδώ αντιμετωπίζω θέμα άγχους διότι η φύση της εργασίας δηλαδή της εργασίας στο χώρο Τοπικής Αυτοδιοίκησης αφορά και τα πολιτικά θέματα, την κοινωνική πολιτική, τον κοινωνικό έλεγχο και ό,τι συνεπάγεται αυτό. Άρα μια επιτυχημένη ή αποτυχημένη εκδήλωση έχει και πολιτικό αντίκτυπο σε πρόσωπα και καταστάσεις, εκεί υπάρχει άγχος για την επιτυχία συγκεκριμένων εκδηλώσεων και όχι γενικότερα για την πορεία της δουλειάς.

*Σπουδ.: Σας ευχαριστώ πολύ.*



Συνέντευξη 2<sup>η</sup>:

Κοινωνική Λειτουργός με 5 χρόνια υπηρεσίας.

Κοινωνική Πρόνοια Πάτρας.

Ημερομηνία που δόθηκε η συνέντευξη: 9/11/1999

**Σπουδ.: Με τι ακριβώς ασχολείσθε;**

Κ.Α.: Το αντικείμενο απασχόλησής μου στην Πρόνοια είναι διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας στα προγράμματα που εφαρμόζει η Πρόνοια. Τέτοια προγράμματα είναι επιδοτήσεις ατόμων με ειδικές ανάγκες όπου γίνεται διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας στις περιπτώσεις που κρίνουνε ότι απαιτείται ή που το ζητούν οι ίδιοι. Επιδοτούμε όλες τις κατηγορίες των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Επίσης κοινωνική έρευνα κάνουμε σε προγράμματα παιδικής προστασίας, σε έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης όπου δίνεται σε οικογένειες όπου αντιμετωπίζουν κάποιο έκτακτο οικονομικό πρόβλημα και είναι οικονομικά αδύνατες να το αντιμετωπίσουν. Απρόοπτα μπορεί να είναι πρόβλημα υγείας ή κάποια φυσική καταστροφή όπως πλημμύρα, πυρκαγιά, σεισμός. Αυτό είναι το πρόγραμμα έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης. Έχουμε και το πρόγραμμα επιδότησης ενοικίου για τους υπερήλικες.

**Σπουδ.: Και εσείς με ποιο ακριβώς από αυτά έχετε επιφορτισθεί να ασχοληθείτε;**

Κ.Α.: Με όλα πιο πάνω συν τις υιοθεσίες. Και αυτό επειδή η Πρόνοια Πατρών καλύπτει όλη την περιοχή της Αχαΐας. Έχουμε χωρίσει σε γεωγραφικούς τομείς την Αχαΐα.

**Σπουδ.:** *Θεωρείτε πως είναι καλύτερος αυτός ο χωρισμός ή να χωρίζονταν τα προγράμματα δηλαδή να γινόταν πιο εξειδικευμένα;*

**Κ.Λ.:** Όχι είναι καλύτερο έτσι. Ίσως αν ήταν μικρότερος ο τομέας του καθενός να ήταν καλύτερα. Και επειδή εγώ καλύπτω ένα μεγάλο τομέα δεν έχω τόσο χρόνο για να ασχοληθώ περισσότερο με τις περιπτώσεις μου.

**Σπουδ.:** *Θα θέλατε έτσι γενικά να μου πείτε πως διαλέξατε την συγκεκριμένη εργασία να κάνετε;*

**Κ.Λ.:** Σαν κοινωνική λειτουργός ή εδώ στην Πρόνοια;

**Σπουδ.:** *Πείτε μου πριν από εδώ τι κάνατε;*

**Κ.Λ.:** Είχα ασχοληθεί με άτομα με ειδικές ανάγκες.

**Σπουδ.:** *Και πως ασχοληθήκατε και επιλέξατε την Πρόνοια;*

**Κ.Λ.:** Ήμουν σε υποαπασχόληση, δηλαδή εργαζόμουν κάποιες ώρες την ημέρα και αν ήταν ένα αντικείμενο εκεί και πιο συγκεκριμένη η δουλειά ήταν ότι δεν μπορούσα να καλύπτω βιοτικές μου ανάγκες. Βέβαια σαν επαγγελματία και σαν άνθρωπο με κάλυπτε περισσότερο επειδή ήταν πιο συγκεκριμένος ο χώρος αλλά καταλαβαίνεις.

**Σπουδ.:** *Ναι, δηλαδή ο λόγος είναι ο οικονομικός;*

**Κ.Λ.:** Κοίταξε και τώρα είμαι μέσα στο επάγγελμα μου. Απλώς η σχέση εργασίας που είχα παλιά ήταν διαφορετική.

**Σπουδ.:** *Και λόγω της προκήρυξης διαλέξατε τον χώρο της Πρόνοιας;*

Κ.Α.: Ναι, δεν θα είχα πρόβλημα να πάω και αλλού άλλωστε δεν υπάρχει τέτοιο περιθώριο επιλογής αφού οι θέσεις εργασίας είναι δυσεύρετες.

**Σπουδ.:** *Που θα θέλατε να ασχοληθείτε;*

Κ.Α.: Με την παιδική ηλικία. Αλλά και το ότι δεν ασχολούμαι με αυτό δεν παύει να μην αποδίδω και είναι καλά εδώ που είμαι τώρα.

**Σπουδ.:** *Κατά την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας σας νιώσατε καθόλου απογοήτευση σε σχέση με όσα περιμένατε να δείτε (σε συνδυασμό με όσα είχατε διδαχθεί θεωρητικά κ.τ.λ.) και τελικά με όσα διαπιστώσατε;*

Κ.Α.: Κοίτα να δεις, είναι διαφορετικά να είσαι στο δημόσιο τομέα, διαφορετικά στον ιδιωτικό τομέα. Εγώ ξεκίνησα να δουλεύω σε ένα Σύλλογο μόλις πήρα το πτυχίο και βασικά ήμουν εγώ υπεύθυνη εκεί και διοργάνωνα την δουλειά μου όπως είχα μάθει από τη σχολή. Η σχολή της κοινωνικής εργασίας δεν είναι καθαρά θεωρητική αλλά έχει πολλή πρακτική εξάσκηση που βοηθάει. Δηλαδή δεν βγαίνουμε έξω και μας φαίνεται χάος η δουλειά. Το ότι παράλληλα κάνουμε πρακτική εξάσκηση είναι πολύ σημαντικό και αν κάποιος σπουδαστής μπορέσει και πάρει πράγματα από την πρακτική του είναι το καλύτερο πράγμα.

**Σπουδ.:** *Το ζήτημα είναι όταν ξεκόβουμε από την εκπαίδευση.*

Κ.Α.: Όταν ξεκόβουμε τότε σίγουρα αρχίζεις να έχεις μια άλλη σχέση εργασίας. Ίσως εγώ θα ήθελα να κάνω εδώ περισσότερο κοινωνική εργασία. Όμως πρέπει να διεκπεραιώσω κάποια πράγματα που είμαι αναγκασμένη να τα κάνω και εννοώ κυρίως γραφειοκρατική δουλειά. Ίσως αν υπήρχε καλύτερος καταμερισμός εργασίας που μου είπες και εσύ πιο πριν θα ήμουν πιο ευχαριστημένη από την απόδοσή μου.

**Σπουδ.:** *Την ερώτηση την έθεσα για να δω πως τα νιώθετε τα πράγματα μεταξύ θεωρητικής και εν τέλη πρακτικής εφαρμογής στην εργασία.*

Κ.Α.: Δεν είναι τόσο ρόδινα τα πράγματα και εξαρτιέσαι πολύ από τους συναδέλφους σε ότι αφορά το κλίμα στη δουλειά και γενικότερα οι εργασιακές σχέσεις. Εμένα η δουλειά ως κοινωνική λειτουργός έχει ενδιαφέρον και αν μπορώ να τα βάλω στην άκρη με τα χρόνια να επηρεάζομαι από άλλα πράγματα.

**Σπουδ.:** *Γενικά έχετε άγχος στην καθημερινή σας ζωή;*

Κ.Α.: Ναι νομίζω πως έχω.

**Σπουδ.:** *Πως προσπαθείτε να το αντιμετωπίσετε;*

Κ.Α.: Τι να σου πω τώρα. Εγώ επειδή είμαι αγχώδης άνθρωπος και αναγκάστηκα κάποια στιγμή να παρατηρήσω πως με είχε επηρεάσει ψυχοσωματικά το άγχος προσπαθώ να περιορίσω κάποια πράγματα στο χρόνο που πρέπει να είναι. Δηλαδή να μην κουβαλάω γεγονότα που με έχουν πληγώσει αν και αυτό είναι αδύνατο. Προσπαθώ να κάνω πράγματα που με ευχαριστούν. Εκτός δηλαδή



εκείνων που είναι απαραίτητα και είναι ανάγκη να τα κάνω για θέματα επιβίωσης κάνω και άλλα πράγματα που μου προσφέρουν ευχαρίστηση. Και αυτό σε καθημερινή βάση έχω βρει πράγματα που μου προσφέρουν ικανοποίηση.

**Σπουδ.: Ποιες οι κυριότερες εμπειρίες άγχους που βιώσατε στο χώρο της εργασίας σας;**

Κ.Λ.: Εγώ προσωπικά επηρεάζομαι. Και αυτό περισσότερο στην αρχή. Αυτό που θα μπορούσε να βοηθήσει ίσως να ήταν οι εποπτείες όπου μπορούμε να συζητήσουμε κάποια συναισθήματα με τους συναδέλφους.

**Σπουδ.: Τι σας επηρεάζει ακριβώς για να καταλάβω;**

Κ.Λ.: Όταν έρχονται άνθρωποι που έχουν σοβαρά προβλήματα δύσκολα θα έρθει κάποιος που δεν έχει κάποιο πρόβλημα. Βασικά τα προβλήματα είναι οικονομικά αλλά και πολλά άλλα, όπου με επηρεάζουν ακόμα και σήμερα.

**Σπουδ.: Πως προσπαθείτε να το αντιμετωπίσετε αυτό;**

Κ.Λ.: Προσπαθώ να ενταχθούν στα προγράμματα και αν δεν γίνεται τους παραπέμπω κάπου αλλού.

**Σπουδ.: Το βλέπετε αυτό ότι μπορεί να φτάσει κάποια στιγμή να μην μπορείτε να αποδώσετε;**

Κ.Λ.: Το ότι με επηρεάζει συναισθηματικά, δεν με φτάνει σε σημείο να μην μπορώ να λειτουργήσω. Νιώθω τις καταστάσεις και προσπαθώ να βρω λύσεις με αυτούς που έρχονται. Δεν νομίζω ότι μπορεί να φτάσω σε σημείο να μην μπορώ να λειτουργήσω και αυτό διότι βιώνω τόσο πολύ τα προβλήματά τους σαν να ήταν δικά μου.

**Σπουδ.:** *Πέρα από τα δικά τους όμως προβλήματα έχετε και τα δικά σας προβλήματα ή τα προβλήματα στο χώρο εργασίας.*

**Κ.Α.:** Εκείνη τη στιγμή είμαι εκεί για αυτούς.

**Σπουδ.:** *Το ρωτώ, αν κάποια στιγμή το έχετε σκεφθεί ότι υπάρχει το ενδεχόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης.*

**Κ.Α.:** Όχι. Και αυτό επειδή είμαι αισιόδοξος άνθρωπος γενικά ψάχνω πράγματα και ψάχνω λύσεις και για τον εαυτό μου αλλά κυρίως για αυτούς που έρχονται. Δεν είμαι άνθρωπος που θα τα παράταγα.

**Σπουδ.:** *Όχι να τα παρατήσετε αλλά π.χ. να αλλάξετε τομέα απασχόλησης.*

**Κ.Α.:** Όχι παίρνω ικανοποίηση από την δουλειά μου.

**Σπουδ.:** *Σε σχέση με την αρχική σας τοποθέτηση, ποιες αλλαγές θεωρείτε πως έχουν επέλθει σε σας σε σχέση με τη δουλειά σας;*

*Και να το κάνω πιο συγκεκριμένο το ερώτημα, αναφέρομαι στους στόχους που είχατε αρχικά θέσει ή τη συμπάθεια που αρχικά αισθανόσαστε, αν είχατε, προς τους πελάτες, και ακόμα την διαπίστωση της αρνητικής συμπεριφοράς των πελατών να μην συνεργάζονται.*

**Κ.Α.:** Όταν αρχικά διορίστηκα ήμουν λίγο αφελής. Τώρα είμαι περισσότερο ρεαλίστρια. Προσπαθούσα πάντα να είμαι καλή κοινωνική λειτουργός σε σημείο να γίνομαι εκμεταλλεύσιμη. Τώρα δηλαδή μπορώ να «δω» αν κάποιος με χρησιμοποιεί. Δηλαδή ωριμάζεις στον εργασιακό χώρο σε όλα διότι δεν αναλαμβάνεις ότι

σε φορτώνουν. Στον εργασιακό μου χώρο έγινα πιο σκληρή και πιο μετρημένη.

*Σπουδ.: Και επανέρχομαι στο προηγούμενο. Μήπως με την παρέλευση των χρόνων και της εμπειρίας θα θέλατε να κάνετε περισσότερα για τον εαυτό σας και φυσικά λιγότερα για την εργασία και τους πελάτες;*

Κ.Α.: Για τις περιπτώσεις μου όχι. Δεν θα ήθελα να αλλάξω σε αυτό. Βέβαια οικογένεια δεν έχω, σίγουρη δεν είμαι και αν κάποτε αποκτήσω δεν ξέρω τι θα σημαίνει αυτό για μένα. Νομίζω ότι είμαι άνθρωπος δεκτικός και αν λίγο θα μου δίνανε θα έδινα περισσότερα. Είναι ο δημόσιος χώρος που δεν μου ταιριάζει.

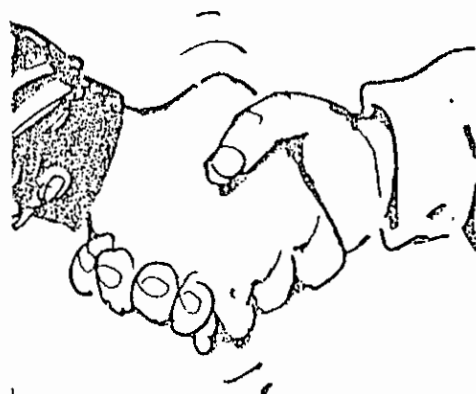
*Σπουδ.: Θα θέλατε να μπείτε στον ιδιωτικό τομέα;*

Κ.Α.: Ναι θα ήθελα.

*Σπουδ.: Για ποιο λόγο;*

Κ.Α.: Διότι λειτουργείς πιο αυτόνομα και μπορείς να επιλέξεις τους συνεργάτες σου αν είσαι ελεύθερος επαγγελματίας.

*Σπουδ.: Καλώς σας ευχαριστώ πολύ.*



**Συνέντευξη 3<sup>η</sup>:**

Κοινωνική λειτουργός με 10 χρόνια υπηρεσία.

Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας.

Ημερομηνία που δόθηκε η συνέντευξη: 17/11/1999

**Σπουδ.: Με τι ακριβώς ασχολείσθε;**

Κ.Α.: Στο συγκεκριμένο επάγγελμα δουλεύω από το 1989. Διορίστηκα αρχικά στα Γιάννενα στον ίδιο φορέα και από το 1994 είμαι στην Πάτρα. Πιο πολύ ασχολούμαστε με την οικογένεια και για αυτό λέγεται η υπηρεσία μας Κέντρο Φροντίδας Οικογένειας. Αυτή την στιγμή το πρόγραμμα που έχουμε εδώ είναι για παιδιά Δημοτικού Σχολείου. Αφορά την απασχόληση των παιδιών σε ώρες που οι γονείς τους εργάζονται και λείπουν από το σπίτι. Τα παιδιά έχουν επίβλεψη στην μελέτη, δημιουργική απασχόληση. Λειτουργούν κατά ομάδες καθώς επίσης και ομάδα γονέων. Συνεργαζόμαστε με τους φορείς της πόλης, με τα σχολεία και ειδικότερα με την οικογένεια. Όταν δηλαδή η οικογένεια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα σε σχέση και με τα παιδιά και όταν χρειάζονται τη βοήθειά μας εμείς βοηθάμε ανά πάσα στιγμή. Πιο πολύ ο ρόλος ο δικός μου είναι υποστηρικτικός. Αν κάποιο πρόβλημα δεν εμπίπτει στην δική μου αρμοδιότητα παραπέμπεται ανάλογα το πρόβλημα στον ανάλογο φορέα.

**Σπουδ.: Υπάρχουν κάποια κριτήρια στην επιλογή;**

Κ.Α.: Ναι. Τα παιδιά τα παίρνουμε όλα. Εφόσον όμως υπερβούμε τον αριθμό που εμείς έχουμε ορίσει, δηλαδή το 30, από εκεί και πέρα μπαίνουν τα κριτήρια επιλογής το αν δηλαδή τα παιδιά θα γραφτούν στο κέντρο.

**Σπουδ.: Θα θέλατε έτσι γενικά να μου πείτε πως διαλέξατε την συγκεκριμένη εργασία να κάνετε;**

Κ.Λ.: Πραγματικά ήταν δική μου επιλογή όσον αφορά το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού. Μου άρεσε πάντα να ασχολούμαι με παιδιά και πραγματικά μέχρι τώρα το αντικείμενό μου είναι με παιδιά. Ο διορισμός έγινε τυχαία.

**Σπουδ.: Κάποια στιγμή θα θέλατε να αλλάξετε τομέα ή φορέα λόγω κούρασης στον εν λόγω φορέα;**

Κ.Λ.: Δεν μπορώ να σου απαντήσω ακριβώς γιατί δεν ξέρω τι δουλειά γίνεται σε άλλους φορείς. Προς το παρόν όχι δεν έχω κάποιο φορέα στο μυαλό μου που μπορώ να πω ότι είναι καλύτερος για να πάω.

**Σπουδ.: Ναι κατάλαβα αλλά εγώ ρωτώ για κάποιο άλλο είδος;**

Κ.Λ.: Όχι δεν το έχω σκεφτεί. Βέβαια κάποιες στιγμές σκέφτομαι ότι θα ήθελα να κάνω κάτι πιο συγκεκριμένο, πιο ειδικό αλλά χωρίς να έχω κάτι το συγκεκριμένο στο μυαλό μου το δηλαδή να ασχοληθώ με τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή με τους ηλικιωμένους. Και αυτό διότι το αντικείμενο εδώ είναι πολλαπλό και η δουλειά μου δεν φαίνεται.

**Σπουδ.: Στον ιδιωτικό τομέα θα θέλατε;**

Κ.Λ.: Όχι και ούτε το σκέφτομαι.

**Σπουδ.: Κατά την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας σας νιώσατε καθόλου απογοήτευση σε σχέση με όσα περιμένατε να**

*δείτε (σε συνδυασμό με όσα είχατε διδαχθεί θεωρητικά κ.τ.λ.) και τελικά με όσα διαπιστώσατε;*

Κ.Α.: Δεν θα το έλεγα απογοήτευση αλλά σίγουρα είναι τελείως διαφορετικό η θεωρία από την πράξη. Είναι πολλά πράγματα που είναι δύσκολο από την θεωρία να εφαρμοστούν στην πράξη. Και κάποια πράγματα θέλουν κάποιες αλλαγές. Βέβαια αλλαγές έχουν γίνει σε σχέση με τα χρόνια τα δικά μου στην εκπαίδευσή μου.

*Σπουδ.: Με βάση αυτά που είχατε διδαχθεί πως αντιμετωπίσατε το εργασιακό σας περιβάλλον;*

Κ.Α.: Εφάρμοσα αυτά που είχα μάθει στη θεωρία. Βέβαια σε κάποιες δύσκολες περιπτώσεις ζήτησα και την βοήθεια κάποιων πιο πεπειραμένων και έμπειρων αλλά δεν ήταν τόσο τραγικά τα πράγματα.

*Σπουδ.: Ως αρχάρια ποια ήταν τα κυριότερα προβλήματα που είχατε;*

Κ.Α.: Κυρίως η αβεβαιότητα διότι δεν είσαι σίγουρος αν αυτό που κάνεις είναι το σωστό αλλά επαναλαμβάνω ότι δεν είσαι μόνος αλλά σε συνεργασία με άλλους συναδέλφους εφαρμόζαμε κάποια πράγματα. Το ότι η φύση της δουλειάς μου στον συγκεκριμένο φορέα δεν είναι έτσι που να μου παρουσιάζει τόσα πολλά προβλήματα διότι χρειάζονται γενικές γνώσεις και όχι κάτι το εξειδικευμένο. Υπάρχουν βέβαια οι περιπτώσεις.

*Σπουδ.: Γενικά έχετε άγχος στην καθημερινή σας ζωή;*

Κ.Α.: Ναι. Είχα προβλήματα με την δουλειά μου γιατί ήμουν μακριά οπότε και η οικογένειά μου ήταν διασκορπισμένη.

**Σπουδ.: Πως το αντιμετωπίζετε;**

Κ.Α.: Μιλώ πολύ με πολλούς όπως συναδέλφους, φίλους δηλαδή βγάζω τα συναισθήματά μου. Και από ό,τι έχω δει είναι ο καλύτερος τρόπος. Βέβαια στην οικογένεια δεν έχω δει έτσι το διάλογο αλλά το αντιμετωπίζω σιγά-σιγά.

**Σπουδ.: Ποιες οι κυριότερες εμπειρίες άγχους που βιώσατε στο χώρο της εργασίας σας;**

Κ.Α.: Το άγχος και στην εργασία είναι μεγάλο διότι είμαι μόνη μου, τα άτομα που συνεργάζομαι πολλά δηλαδή 25 τα παιδιά και άλλοι 12 περίπου γονείς με πολλαπλά προβλήματα, με Βορειοηπειρώτες. Βέβαια εντάξει πάει αργά η δουλειά αλλά σταθερά.

**Σπουδ.: Θα θέλατε και κάποιον ακόμα εδώ να δουλεύει;**

Κ.Α.: Κοίταξε να δεις. Πολλές φορές υπάρχει η εντύπωση πως όσο περισσότεροι είναι τόσο πιο καλά αλλά όσο πιο πολλοί είναι και μεγαλύτερα τα προβλήματα. Δεν ξέρω είμαστε καλά μέχρι στιγμής Δυσκολευόμαστε βέβαια, αγχωνόμαστε αλλά καλύτερα να είμαστε οι δύο μας. Κατά καιρούς μας στέλνουν σπουδάστριες. Φέτος δεν μας έστειλαν που ήταν μεγάλη βοήθεια. Αποφεύγουμε να λείπουμε κατά καιρούς.

**Σπουδ.: Αυτό δεν έχει αντίκτυπο στην απόδοση της εργασίας;**

Κ.Α.: Όχι, διότι έχουμε επαφές σε καθημερινή βάση με τους γονείς δηλαδή όταν έρχονται να φέρουν και να πάρουν τα παιδιά τους. Δηλαδή δεν αγχώνομαι να πάω να δω κάποια μητέρα αφού την βλέπω. Το άγχος τώρα της εργασίας το αντιμετωπίζουμε π.χ. όταν ]

είμαστε πιο ελαστικοί στην αποστολή κάποιου εγγράφου. Το πρόβλημα είναι το να τους προλάβεις όλους αλλά δεν αντιμετωπίζω ουσιαστικά πρόβλημα.

*Σπουδ.: Σε σχέση με την αρχική σας τοποθέτηση, ποιες αλλαγές θεωρείτε πως έχουν επέλθει σε σας σε σχέση με τη δουλειά σας;*

*Και να το κάνω πιο συγκεκριμένο το ερώτημα, αναφέρομαι στους στόχους που είχατε αρχικά θέσει ή τη συμπάθεια που αρχικά αισθανόσαστε, αν είχατε, προς τους πελάτες, και ακόμα την διαπίστωση της αρνητικής συμπεριφοράς των πελατών να μην συνεργάζονται.*

Κ.Α.: Στην αρχή όταν διορίστηκα στα Γιάννενα ήμουν σε τομέα και οπότε πήγαινα κάποιες μέρες της εβδομάδας σε χωριά σε ΚΕ.Φ.Ο. Αυτό με κούραζε διότι το ωράριο δεν ήταν σταθερό. Τώρα όμως δεν γίνεται. Έχω άμεση επαφή με τα παιδιά, με την οικογένεια. Όπως καταλαβαίνεις οι πρωτοδιόριστοι τα τραβάνε όλα. Τώρα είμαι υπεύθυνη στον τομέα. Αποφασίζω εγώ. Απλά ενημερώνω την υπηρεσία μου εκτός αν είναι κάποιο υπηρεσιακό θέμα το οποίο πρέπει να πάρεις την έγκριση. Κοίταξε με το πέρασμα του χρόνου αποκτάς και την πείρα και γίνεσαι πιο υπεύθυνος. Και να σου πω κάτι. Όσο καλή θεωρία και να ξέρεις η πράξη παίζει σπουδαίο ρόλο.

*Σπουδ.: Και με τους πελάτες ως πρωτοδιόριστη και τώρα;*

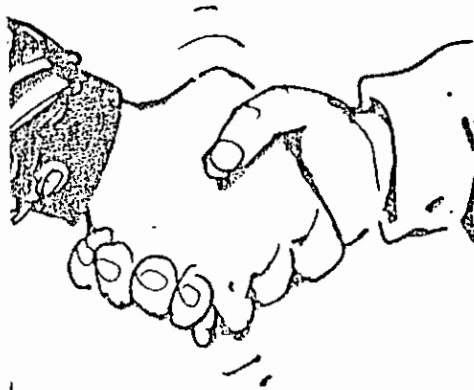
Κ.Α.: Σου αρέσει η έννοια «πελάτης»;



Σπουδ.: *Όχι. Αναγκαστικά την χρησιμοποιώ για να μπορούμε να συνεννοηθούμε ενώ επίσης έτσι την έχω διδαχθεί.*

Κ.Λ.: Το γνωρίζω ότι το τμήμα μας την διδάσκει έτσι αλλά δεν το θεωρώ σωστό γιατί νιώθω τον άλλο κάτι το ξένο. Λοιπόν ως πρωτοδιόριστος πας με κάποιο φόβο, με κάποιο ενδιασμό. Τώρα καμία σχέση. Έχω πάρει τον αέρα και μπορώ να καταλάβω τον άλλο, η πείρα βοήθησε σε αυτό και μπορώ να τον αντιμετωπίσω καλύτερα.

Σπουδ.: *Σας ευχαριστώ.*



**Συνέντευξη 4<sup>η</sup>:**

Κοινωνική λειτουργός με 13 χρόνια υπηρεσίας.

Κοινωνική υπηρεσία του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Ημερομηνία που δόθηκε η συνέντευξη: 10/11/1999

**Σπουδ.: *Με τι ακριβώς ασχολείσθε;***

Κ.Α.: Ασχολούμαι με όλους τους ασφαλισμένους του Ι.Κ.Α. Όταν έρχεται κάποιος, η πρώτη μου δουλειά είναι να τον ρωτήσω αν είναι ασφαλισμένος. Αν είναι ασφαλισμένος στο Ι.Κ.Α. δουλεύουμε μαζί του. Αν είναι κάποιος άλλος που ανήκει σε κάποιο άλλο ταμείο τον ενημερώνουμε για να πάρει τις σωστές κατευθύνσεις.

**Σπουδ.: *Σε σας πως φτάνουν οι ασφαλισμένοι;***

Κ.Α.: Από τους γιατρούς, με ενημέρωση ή από κάποιους γνωστούς. Τώρα τα τελευταία τέσσερα-πέντε χρόνια έρχονται από μόνοι τους.

**Σπουδ.: *Ασχολείστε με κάποιες ιδιαίτερες περιπτώσεις ή με όλους;***

Κ.Α.: Έρχονται μπορώ να πω όλοι όσοι έχουν πρόβλημα. Αν κάποιος έχει κάποια ερώτηση για κάποιο επίδομα πάλι θα τον βοηθήσουμε. Αν χρειάζεται μεγαλύτερη βοήθεια γίνεται και αυτό.

**Σπουδ.: *Ποια είναι τα κυριότερα προβλήματα που φτάνουν σε σας;***

Κ.Α.: Είναι άτομα για εισαγωγές για ιδρύματα, αλκοολικούς, ναρκωμανείς, με προβλήματα να πάρουν κάποια σύνταξη και δεν έχουν τα ένσημα και προβλήματα γονιών με τα παιδιά τους δηλαδή όλων των ειδών τα προβλήματα.

**Σπουδ.: Γίνονται και επισκέψεις στο σπίτι;**

Κ.Λ.: Ναι, όσο πιο συχνά μπορώ. Επειδή είμαι μόνη μου και φυσικά ανάλογα με το πρόβλημα. Αν κάποιος κύριος είναι να πάρει ένα επίδομα από το Ι.Κ.Α. ή να περάσει κάποια επιτροπή θα πάω κάποια άλλη στιγμή αφού τον τακτοποιήσω από εδώ.

**Σπουδ.: Καλύπτετε κάποια ορισμένη περιοχή;**

Κ.Λ.: Όχι δυστυχώς έχω όλη την Πάτρα και είμαι μόνη μου. Και όχι μόνο την Πάτρα. Αν πραγματικά προκύψει κάποιο πρόβλημα στην Καλαμάτα, στο Αίγιο, στο Μεσολόγγι αυτοί παίρνουν τηλέφωνο στην διοίκηση και τους λέει η διοίκηση να απευθυνθούν στο κατά τόπους Ι.Κ.Α. που είναι η Πάτρα. Και εκεί δουλεύουμε με τηλέφωνο ή μέσω επισκεπτών υγείας που υπάρχει στο Ι.Κ.Α.

**Σπουδ.: Υποθέτω πως έχετε ζητήσει να έρθει και άλλο άτομο.**

Κ.Λ.: Επανεπιλημμένα έχουμε ζητήσει αλλά δυστυχώς δεν έρχονται. Πρέπει να γίνουν προκηρύξεις.

**Σπουδ.: Θα θέλατε έτσι γενικά να μου πείτε πως διαλέξατε την συγκεκριμένη εργασία να κάνετε;**

Κ.Λ.: Ως κοινωνική λειτουργός;

**Σπουδ.: Ναι.**

Κ.Λ.: Μου άρεσε πολύ μικρή. Είχα ακούσει σαν παιδάκι μια κυρία και την είχα ρωτήσει κάποτε τι δουλειά κάνει ακριβώς και μου είπαν ότι είναι κοινωνική λειτουργός και μου άρεσε και από τότε θέλω να γίνω κοινωνική λειτουργός. Και πραγματικά δεν το μετάνιωσα.

**Σπουδ.: Και στο Ι.Κ.Α. πως βρεθήκατε;**

Κ.Λ.: Εντελώς τυχαία. Ήταν μια τυχαία δουλειά. Τότε είχαν ανοίξει ορισμένες θέσεις κάναμε τα χαρτιά μας έτυχε να έρθω στο Ι.Κ.Α. και δεν το μετάνιωσα και από τότε δουλεύω εδώ και είμαι πολύ ευχαριστημένη.

**Σπουδ.: Θα θέλατε να αλλάξετε;**

Κ.Λ.: Όχι, επειδή μου αρέσει και επειδή έχω δημιουργήσει εγώ αυτό το τμήμα και πραγματικά το πονάω.

**Σπουδ.: Πιθανόν το έχετε σκεφτεί να αλλάξετε λόγω επερχόμενης κούρασης;**

Κ.Λ.: Κοίταξε έχω μπροστά μου άλλα τόσα χρόνια δουλειάς και δεν θα ήθελα. Κάποια στιγμή αργότερα αν μπω θα είναι σε κάποιο άλλο τμήμα του Ι.Κ.Α. όπως για παράδειγμα το κέντρο παιδοψυχικής υγιεινής που έχει δημιουργηθεί. Αλλά αυτό το σκέφτομαι προς το τέλος της καριέρας και όχι ακόμα. Επίσης όταν είχα διοριστεί είχα πάρει μέρος σε κάποια σεμινάρια για οικογενειακό προγραμματισμό. Είχα παρακολουθήσει και τα μαθήματα και την εξάσκηση. Ήταν ένα μήνα προγράμματα και ένα μήνα εξάσκηση στο «Αλεξάνδρα». Δηλαδή έχω ειδικευτεί και για τον οικογενειακό προγραμματισμό. Πηγαίνω δύο φορές στον οικογενειακό προγραμματισμό. Τώρα επειδή είμαστε στον ίδιο χώρο μου είναι πιο εύκολο. Άλλες φορές όταν είμαστε στην οδό Γούναρη πήγαινα στα Ζαρουχλείκα και κατόπιν είμαι υπεύθυνη στα ιδρύματα που έχουν σύμβαση με το Ι.Κ.Α. δηλαδή το «Μέριμνα», τη «Σχολή Κωφών» και τη «Κιβωτό Αγάπη». Δηλαδή αλλάζει και λίγο το πρόγραμμά μου.

**Σπουδ.:** Δηλαδή δεν συμφωνείτε πως η ρουτίνα μπορεί να καταβάλει κάποιον όταν ασχολείται με το ίδιο αντικείμενο για πολλά χρόνια.

**Κ.Λ.:** Κοίταξε, συμφωνώ αλλά κάθε φορά εδώ στο Ι.ΚΑ. βρίσκουμε και κάτι καινούριο να ασχοληθούμε. Τώρα τον τελευταίο χρόνο έχουμε βάλει και την κατ' οίκον τακτική περίθαλψη όπου βοηθάω και εγώ σε αυτά και έτσι έχουμε ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα. Μεθαύριο κάτι άλλο θα βρούμε.

**Σπουδ.:** Μάλιστα, τώρα κατά την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας σας νιώσατε καθόλου απογοήτευση σε σχέση με όσα περιμένατε να δείτε (σε συνδυασμό με όσα είχατε διδαχθεί θεωρητικά κ.τ.λ.) και τελικά με όσα διαπιστώσατε;

**Κ.Λ.:** Όχι δεν αντιμετώπισα πρόβλημα διότι ήμουν η πρώτη που ήρθα εδώ να δημιουργήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Είχα άλλα προβλήματα μέσα στο κτίριο όπως επειδή ήμουν μόνη μου δεν ήξεραν που θα με βάλουν δηλαδή σε ποιο γραφείο. Επίσης και τι δουλειά έπρεπε να κάνω, τι δηλαδή να προσφέρω ως κοινωνική λειτουργός μέχρι που έγινε μια σωστή ενημέρωση και από μένα και από την διοίκηση τι δουλειά θα κάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί και τότε συνέχισα κανονικά. Δεν έχω κανένα πρόβλημα με κανένα, η συνεργασία μου είναι άψογη με όλους τους συναδέλφους και με τον διευθυντή και με την διοίκηση.

**Σπουδ.:** Αλλά ως προς την θεωρητική σας κατάρτιση πως αντιμετωπίσατε την εργασιακή πρόκληση.

**Κ.Λ.:** Ό,τι είχα διδαχθεί τα εφαρμόσα διότι αλλιώς δεν θα μπορούσα να σταθώ στα πόδια μου, διότι ήμουνα και μόνη μου και δεν είχα κάποιον δίπλα μου καλό συνάδελφο να μου εξηγήσει

κάποια ορισμένα πράγματα. Ήμουν η Μαρία και έπρεπε να σταθώ η Μαρία. σαν άτομο στα πόδια μου και σαν υπηρεσία.

**Σπουδ.: Γενικά έχετε άγχος στην καθημερινή σας ζωή;**

Κ.Α.: Ναι έχω διότι θέλω να βοηθήσω πραγματικά τον κόσμο που έρχεται όσο μπορώ. Το άγχος μου είναι ότι είμαι μόνη μου και δεν προλαβαίνω να δω τις περιπτώσεις. Στην καθημερινή μου ζωή έχω λίγο άγχος για τα παιδιά μου που πάνε σχολείο αν θα διαβάσουν, δεν έχω και κανένα στο σπίτι να με βοηθήσει, αλλά εντάξει ξεπερνιέται.

**Σπουδ.: Πως το αντιμετωπίζετε;**

Κ.Α.: Με τη βοήθεια του Θεού και λίγη υπομονή ξεπερνιέται.

**Σπουδ.: Ποιες οι κυριότερες εμπειρίες άγχους που βιώσατε στο χώρο της εργασίας σας;**

Κ.Α.: Πραγματικά έτυχε φορές που είχα πολλά περιστατικά και πολύ δύσκολα που έπρεπε να δουλευτούν συγχρόνως και εκεί προς στιγμή όταν έκατσα για λίγο καιρό μόνη μου πραγματικά είχα άγχος γιατί έλεγα πως θα προλάβω όλα αυτά τα περιστατικά, ένα άτομο που ήμουν. Από αυτή τη πλευρά. Διαφορετικά από την διοίκηση και από εδώ έχω το ελεύθερο να δουλέψω. Αλλά ότι έχω το έχω διότι είμαι μόνη μου. Αν ερχόταν και άλλο άτομο θα λυνόταν.

**Σπουδ.: Αυτό πως θα έχει επηρεάσει στην απόδοση στην δουλειά σας;**

Κ.Α.: Όχι δεν με έχει επηρεάσει καθόλου. Άλλωστε μερικές φορές κάθομαι παραπάνω ώρες ή θα πάρω δουλειά στο σπίτι από αυτά που έχω να κάνω στο γραφείο.

*Σπουδ.: Αλλά όλη αυτή η εμπειρία ότι δεν βγαίνει η δουλειά στα 13 χρόνια της υπηρεσίας σας δεν σας έχει κουράσει ψυχολογικά.*

Κ.Α.: Να σας πω κάτι. Το άγχος μου ήταν εκείνη την στιγμή, δηλαδή όταν προσπαθούσα να πω ότι κάπως θα τα βολέψω κάνοντας τις εργασίες στο σπίτι ή πηγαίνοντας δύο με τρεις επισκέψεις συγχρόνως την ημέρα ή θα αργήσω λίγο να σχολάσω. Κάπως θα βγει. Και αυτό πιο πολύ το αντιμετωπίζω όταν είναι τους καλοκαιρινούς μήνες δηλαδή όταν έχουμε προγραμματίσει να πάρουμε άδεια τα έχω όλα τακτοποιημένα και κάποια στιγμή έρχονται οι περιπτώσεις αυτές και πρέπει να δουλευτούν πριν φύγω. Εκεί είναι το μεγαλύτερο άγχος. Το υπόλοιπο καιρό όχι τόσο πολύ.

*Σπουδ.: Σε σχέση, τώρα, με την αρχική σας τοποθέτηση, ποιες αλλαγές θεωρείτε πως έχουν επέλθει σε σας σε σχέση με τη δουλειά σας; Και να το κάνω πιο συγκεκριμένο το ερώτημα, αναφέρομαι στους στόχους που είχατε αρχικά θέσει ή τη συμπάθεια που αρχικά αισθανόσαστε, αν είχατε, προς τους πελάτες, και ακόμα την διαπίστωση της αρνητικής συμπεριφοράς των πελατών να μην συνεργάζονται.*

Κ.Α.: Τότε ήμουν και πιο άπειρη αλλά έβγαινε δουλειά όμως. Καλά πηγαίναμε. Τώρα με την πείρα την οποία έχω νιώθω πιο σίγουρη.

*Σπουδ.: Οι στόχοι σας;*

Κ.Α.: Οι στόχοι μου τότε, επειδή όπως σας είπα ξεκινήσαμε από το μηδέν το Ι.Κ.Α. της Πάτρας, ήταν να γίνει γνωστό όσο μπορούμε πιο ευρύτερα η Υπηρεσία μας και αυτό το καταφέραμε και

με τις συνεργασίες των συναδέλφων. Ενώ τώρα μπορώ να πω δουλεύω πιο σίγουρη και λόγω των χρόνων, της πείρας και λόγω των περιστατικών που έχω αντιμετωπίσει είμαι πιο σίγουρη. Τώρα τους πελάτες δεν τους ξεχωρίζω αν είναι αρνητικός κάποιος ή θετικός γιατί ο άλλος έρχεται με μια επιθετικότητα μη γνωρίζοντάς με. Τι άτομο θα αντιμετωπίσει μπροστά του ή τι θα μπορεί να του παρέχει η κοινωνική υπηρεσία του Ι.Κ.Α. και με μια καλή συζήτηση και βγάζοντας αυτά που έχει ο άνθρωπος μέσα του τον βλέπεις αρχίζει και μαλακώνει. Αυτός όμως που από την αρχή είναι επιθετικός και συνεχίσει ως το τέλος, τότε θα φύγει. Είναι άτομα που δεν θέλουν να βοηθηθούν πραγματικά και φεύγουν χωρίς καμιά βοήθεια.

**Σπουδ.:** *Σύμφωνοι, εσείς ποια διαφορά βλέπετε στο πριν και στο τώρα.*

Κ.Α.: Τώρα βλέπω πως ο κόσμος έρχεται από μόνος του και ξέρει τι ζητάει.

**Σπουδ.:** *Αυτό οφείλεται σε σας;*

Κ.Α.: Και σε μας γιατί έχει γίνει μια καλή ενημέρωση και συνεργασία με τους γιατρούς από όπου γίνονται παραπομπές.

**Σπουδ.:** *Ναι εκεί θέλω να εστιάσω που εσείς έχετε κάποια διαφορά σε σχέση με τους συνδιαλεγόμενους σας εδώ στο Ι.Κ.Α.*

Κ.Α.: Δεν έχω δει κάποια διαφορά.

**Σπουδ.:** *Σε σχέση με τους συναδέλφους;*

Κ.Α.: Πολύ καλή.



**Σπουδ.: Τότε και τώρα;**

Κ.Α.: Ναι από τότε. Από την αρχή είχα μεγάλη κατανόηση από τους συναδέλφους όπως και από την διοίκηση. Το μόνο που δεν έχει γίνει είναι αυτό με τους διορισμούς από συναδέλφους. Ό,τι άλλο έχουμε ζητήσει από την προϊσταμένη στην διοίκηση δεν μας το έχει αρνηθεί. Και αυτό ισχύει και για τα 35 άτομα που δουλεύουν στο Ι.Κ.Α. από την πρώτη στιγμή που ήρθαμε εδώ. Πάντα είναι κοντά μας. Και εδώ με τους συναδέλφους πράγματι είχα μια καλή συνεργασία όπου αυτό και με βοήθησε.

**Σπουδ.: Δηλαδή δεν υπήρχε σύγχυση ρόλων όπως γίνεται συνήθως με τους πρωτοδιόριστους;**

Κ.Α.: Όχι. Το καλό με μας ήταν ότι ήταν προκαθορισμένα και ξεκαθαρισμένα ότι θα πάτε εκεί και θα κάνετε εκείνο. Δεν θα κάνετε κάποια δουλειά εκτός του ρόλου του κοινωνικού λειτουργού δηλαδή αλλότρια καθήκοντα. Και αυτό τα τελευταία πέντε χρόνια ερχόταν χαρτί από την διοίκηση όπου μας έλεγε ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν θα κάνουν καθήκοντα αλλότρια.

**Σπουδ.: Ποιες θεωρείτε ότι είναι οι κυριότερες αλλαγές στην επαγγελματική σας προσωπικότητα; (απαλλαγή από τα αισθήματα ψυχρότητας απέναντι στους πελάτες, ή κατανόηση καλύτερα του εκάστοτε εργασιακού περιβάλλοντος και των συναδέλφων)**

Κ.Α.: Νιώθω πιο ώριμη για πολλά πράγματα. Δηλαδή σκέφτομαι και πράγματα άλλα που πιθανόν θα βοηθήσουν τους πελάτες και αυτές οι προτάσεις ήδη ξεκίνησαν από πέρυσι και γίνονται στην διοίκηση. Ήδη μια πρότασή μου να γίνει κέντρο παιδοψυχικής υγιεινής στο Ι.Κ.Α. γιατί το έβλεπα στην δουλειά ότι

πραγματικά δεν είχαμε κάποιο κέντρο, ευτυχώς κάποια στιγμή εισακούσθηκα αλλά δεν υπάρχει κοινωνική λειτουργός.

Σπουδ.: Έχετε νιώσει καθόλου κατά την διάρκεια της επαγγελματικής σας καριέρας συμπτώματα όπως ψυχοσωματική εξάντληση ή κόπωση;

Κ.Λ.: Όχι και πιστεύω πως αν κάνεις αυτό που σου αρέσει δεν κουράζεσαι.

Σπουδ.: Έχετε παρατηρήσει μειωμένη αποτελεσματικότητα ή εργασιακή ανεπάρκεια κατά την άσκηση της εργασίας σας;

Κ.Λ.: Όχι.

Σπουδ.: Επίσης, έχετε παρατηρήσει κάποια συμπτώματα καταπόνησης οργανικής φύσεως, χωρίς να σας έχει εμφανιστεί κάποια σωματική ασθένεια;

Κ.Λ.: Όχι.

Σπουδ.: Υπάρχουν κάποια γεγονότα που σας έχουν συμβεί και σας έχουν αναγκάσει να πείτε «Δεν μπορώ άλλο με αυτή την δουλειά θα φύγω ή θα αλλάξω εργασία»;

Κ.Λ.: Όχι

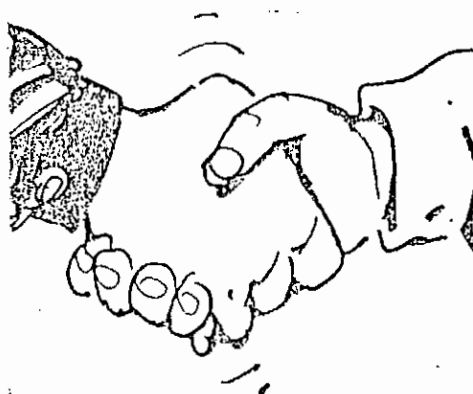
Σπουδ.: Θα μπορούσε αυτή η επαγγελματική εξουθένωση να έχει προέλθει από το συναίσθημα της μη ικανοποίησης από τη συγκεκριμένη δουλειά;

Κ.Λ.: Όχι

Σπουδ.: Στο μέλλον ενδέχεται να συμβούν κάποια από τα παραπάνω;

Κ.Λ.: Δεν ξέρω για το μέλλον αλλά πιστεύω πως όχι.

Σπουδ.: Σας ευχαριστώ.



**Συνέντευξη 5<sup>η</sup>:**

Κοινωνικός λειτουργός με 23 χρόνια υπηρεσία.

Κοινωνική Υπηρεσία του Περιφερειακού Πανεπιστημιακού  
Νοσοκομείου Ρίου.

Ημερομηνία που δόθηκε η συνέντευξη: 19/11/1999.

**Σπουδ.: Με τι ακριβώς ασχολείσθε;**

Κ.Α.: Είμαι κοινωνικός λειτουργός στο Περιφερειακό Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο της Πάτρας στο Τμήμα της Κοινωνικής Υπηρεσίας. Εκεί, στην Κοινωνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου, ως κοινωνικός λειτουργός, ασχολούμαι με τον τομέα της εθελοντικής αιμοδοσίας, όπου ασχολούμαστε με την οργάνωση, προβολή, ενημέρωση, ευαισθητοποίηση για θέματα που έχουν σχέση με την αιμοδοσία. Ένας τομέας είναι αυτός και ο άλλος τομέας είναι η κοινωνική εργασία με άτομα σε κρίση και κυρίως σε εξωτερικά ιατρεία δηλαδή επείγοντα περιστατικά. Εκτός αυτών των περιστατικών από τη θέση την οποία κατέχω ως προϊστάμενος έχω και την ευθύνη χειρισμού περιστατικών τα οποία κρίνονται εξαιρετικά δύσκολα ή πολύ προβληματικά με πολύ προβληματικές οικογένειες όπου εκεί χρειάζεται μια ειδική αντιμετώπιση και ίσως περισσότερη γνώση αλλά και εμπειρία.

**Σπουδ.: Πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί βρίσκονται στον ίδιο χώρο;**

Κ.Α.: Αυτή την στιγμή υπάρχουν άλλοι οκτώ επαγγελματίες, υπάρχουν έξι σπουδαστές, οι οποίοι κάνουν την εξάμηνη πρακτική τους άσκηση, υπάρχουν τέσσερις σπουδαστές που κάνουν την εργαστηριακή πρακτική τους άσκηση. Πρόσφατα έχουμε και τέσσερις

επαγγελματίες με ένα πρόγραμμα του Ο.Α.Ε.Δ. για έντεκα μήνες ένα πρόγραμμα που μάλλον είναι για επαγγελματική εμπειρία μέσω των προγραμμάτων του Ο.Α.Ε.Δ. και για την αντιμετώπιση της ανεργίας. Εν πάση περιπτώσει η Υπηρεσία μας έχει συνολικά εννέα επαγγελματίες και κατά καιρούς σπουδαστές σε εξάμηνη ή εργαστηριακή και ο αριθμός των σπουδαστών και αυτός είναι ανάλογος κάθε φορά για να καλύπτονται οι ανάγκες είτε του Τ.Ε.Ι. είτε του Νοσοκομείου.

**Σπουδ.:** *Θα θέλατε έτσι γενικά να μου πείτε πως διαλέξατε την συγκεκριμένη εργασία να κάνετε ως κοινωνικός λειτουργός;*

Κ.Λ.: Έτυχε στο οικογενειακό μου περιβάλλον να υπάρχουν άνθρωποι που είχαν σπουδές στην κοινωνική εργασία και αυτό ως ένα βαθμό επηρέασε. Επηρέασε ως ένα βαθμό σε συνδυασμό και με την προσωπική μου στάση. Η παρουσία αυτών των προσώπων θεωρώ ότι ήταν καθοριστική ώστε η απόφασή μου να είναι οριστική. Δεν μπήκα συμπτωματικά, δεν μπήκα τυχαία.

**Σπουδ.:** *Στο νοσοκομείο πως μπήκατε;*

Κ.Λ.: Η επιλογή του Νοσοκομείου είναι η δεύτερη επιλογή. Έχω δουλέψει σε τρεις χώρους κατά την διάρκεια της επαγγελματικής μου πορείας. Ο πρώτος μου χώρος ήταν μετά την λήψη του πτυχίου μου το 1976 και για δύο χρόνια δούλεψα στο ίδρυμα Παιδικής Προστασίας «Στέγη παιδιού» στην Νέα Ιωνία. Εκεί ήμουν κοινωνικός λειτουργός και εκτελούσα και χρέη διευθυντού με 22 παιδιά με προβλήματα κυρίως στην οικογένεια είτε ορφανά είτε από διαλυμένη οικογένεια. Ήταν ιδιωτικής πρωτοβουλίας, επιχορηγούμενο από το κράτος και κυρίως στηριζόταν στις

πρωτοβουλίες της εκκλησίας της περιοχής της Νέας Ιωνίας. Έμεινα σ' αυτό δύο χρόνια. Το 1979 μετά από διαγωνισμό προσελήφθη στα Δικαστήρια Ανηλίκων και διορίστηκα στην υπηρεσία επιμελητών ανηλίκων της Πάτρας όπου και έμεινα μέχρι και το Νοέμβριο του 1992. Από το Νοέμβριο του 1992 είμαι στο Ρίο. Η απόφαση της αλλαγής από τα Δικαστήρια Ανηλίκων ήταν μια επιλογή που την επηρέασε η συνεργασία μου με την διευθύντρια της αιμοδοσίας την εποχή εκείνη κ. Μανιάτη. Έτσι πήγα στο Νοσοκομείο του Ρίου αρχικά με απόσπαση. Έμεινα με απόσπαση δύο χρόνια και στην συνέχεια έκρινα ότι ο χώρος του νοσοκομείου δίνει τις δυνατότητες σε κάποιον να ασχοληθεί και με τους τρεις τομείς της κοινωνικής εργασίας.

**Σπουδ.: Από το νοσοκομείο έχετε σκεφτεί να αλλάξετε;**

Κ.Α.: Όχι εκτός αν υπάρξει κάτι που δεν μπορώ να το προβλέψω. Αν ήταν κάτι που θα με ενδιέφερε αργότερα, ίσως. Αλλά όχι τώρα.

**Σπουδ.: Η πρώτη ήταν στο ιδιωτικό. Ποιες διαφορές βλέπετε ανάμεσα ιδιωτικού και δημοσίου;**

Κ.Α.: Αν είναι ξεκαθαρισμένοι οι ρόλοι και το τι θα κάνει ο κοινωνικός λειτουργός; Στην Ελλάδα υπάρχει ένας φόβος όταν συζητάει κανείς για τον ιδιωτικό τομέα διότι αφενός οι περισσότεροι κοινωνικοί λειτουργοί δουλεύουν στο δημόσιο άρα ο δημόσιος χώρος είναι εκείνος που καλύπτει το 90% των κοινωνικών λειτουργών ενώ ο ιδιωτικός τομέας είναι ελάχιστος. Η διαφορά είναι αν στον ιδιωτικό τομέα σου ζητήσουν να κάνεις πράγματα πέρα από το αντικείμενό σου. Αν δουλεύεις αυτό καθεαυτό το αντικείμενο του κοινωνικού λειτουργού δεν αλλάζει τίποτα. Ενδεχομένως ο ιδιωτικός

τομέας να σου δίνει και περισσότερα περιθώρια να κινηθείς και να δραστηριοποιηθείς. Αλλά αυτό εξαρτάται από την φύση της οργάνωσης, από την πολιτική της οργάνωσης και από τους στόχους που έχει θέσει η οργάνωση. Αλλά πάντα να έχουν αποσαφηνιστεί οι ρόλοι γιατί υπάρχει ο κίνδυνος να χρησιμοποιηθεί για πράγματα άλλα.

**Σπουδ.: Κατά την πρώτη χρονική περίοδο της εργασίας σας νιώσατε καθόλου απογοήτευση σε σχέση με όσα περιμένατε να δείτε (σε συνδυασμό με όσα είχατε διδαχθεί θεωρητικά κ.τ.λ.) και τελικά με όσα διαπιστώσατε;**

Κ.Α.: Θα έλεγα όχι. Ίσα-ίσα που δούλευα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, οπότε μέσα από την δουλειά μου προσπαθούσα να πάρω ικανοποιήσεις. Πιστεύω πως αυτό που έκανα το αγαπούσα και οι απογοητεύσεις ήταν κυρίως στην έλλειψη μέσων που δεν υπήρχαν και ακόμα δεν υπάρχουν για να αντιμετωπίσεις τα προβλήματα του κόσμου. Η απογοήτευση δεν ήταν ποτέ σε σχέση με τον άνθρωπο που δούλευα ή αυτό που έκανα εγώ.

**Σπουδ.: Ως πρωτοδιόριστος εφαρμόσατε πράγματα που είχατε μάθει.**

Κ.Α.: Θα έλεγα πως είχα την τύχη να έχω προϊσταμένη έμπειρη, γύρω στα 25-30 χρόνια επαγγελματία, από τους πρώτους κοινωνικούς λειτουργούς και ένας άνθρωπος που μου είχε εμπιστοσύνη και της είχα εμπιστοσύνη και που ακόμα και τώρα λέω στους νεώτερους ότι συζητούσα μαζί της όλες τις περιπτώσεις μου, όλους τους χειρισμούς μου, συζητούσα τις εκθέσεις μου και πιστεύω πως αυτό με βοήθησε. Και είναι σημαντικό να πει κανείς ότι στην πορεία του είτε νέος είναι είτε μεγαλύτερος θα πρέπει να έχει

συνεργάτες τέτοιους είτε ως προϊστάμενους είτε ως υφιστάμενους, όπου θα υπάρχει αυτός ο διάλογος και η ανατροφοδότηση και η συζήτηση κάποιων περιστατικών που διευκολύνει σε κάποιες αποφάσεις και στους χειρισμούς.

**Σπουδ.: Γενικά έχετε άγχος στην καθημερινή σας ζωή;**

Κ.Λ.: Άγχος υπάρχει και προσπαθώ να μην το μεταδώσω στους άλλους και κύρια στην οικογένεια μου.

**Σπουδ.: Πως το αντιμετωπίζετε;**

Κ.Λ.: Το αντιμετωπίζω μιλώντας ή βγαίνοντας στον κήπο να κλαδέψω το κήπο.

**Σπουδ.: Ποιες οι κυριότερες εμπειρίες άγχους που βιώσατε στο χώρο της εργασίας σας στο χρονικό διάστημα των δύο ετών της επαγγελματικής σας καριέρας;**

Κ.Λ.: Αυτό που με αγχώνει κυρίως είναι η απραξία ή όταν δεν βλέπω αποτέλεσμα ή όταν δεν έχω λύσεις ή όταν δεν έχω μέσα να δώσω λύσεις.

**Σπουδ.: Πως προσπαθείτε να το αντιμετωπίσετε αυτό;**

Κ.Λ.: Προσπαθώ να μην σταματώ, να μην κάθομαι.

**Σπουδ.: Στην απόδοση αυτό το άγχος σας επηρεάζει καθόλου;**

Κ.Λ.: Να σου πω, εγώ δεν έχω παραιτηθεί ποτέ. Δεν είμαι από τους ανθρώπους που μπορώ να δεχθώ ότι μια κατάσταση άγχους θα με αδρανοποιήσει ή θα με αφήσει στο περιθώριο. Το άγχος είναι άγχος που προέρχεται από μια συγκεκριμένη κατάσταση και θα πρέπει να το ελέγχεις σε ένα μέτρο και σε ένα βαθμό ώστε αυτό να



μην σε φτάνει στην αδράνεια. Τουλάχιστον εγώ προσπαθώ να δραστηριοποιηθώ ώστε να μειώσω αυτούς τους παράγοντες που μου δημιουργούν άγχος και αυτό στο μέτρο του δυνατού. Όταν δεν μπορώ να επηρεάσω την εκάστοτε κοινωνική πολιτική, γιατί να εισπράξω εγώ την αδυναμία της πολιτείας σαν δικό μου άγχος. Με ενδιαφέρει κύρια ο άνθρωπος. Από εκεί και πέρα εγώ από την δική μου πλευρά κάνω αυτό που πρέπει δηλαδή τις αναφορές μου στους προϊσταμένους μου για το τι πρέπει να γίνει, το τι χρειαζόμαστε και από εκεί και μετά θα είμαι παρών σε τυχόν δραστηριότητες ή ενέργειες ή πρωτοβουλίες που πρέπει εγώ να αναλάβω.

*Σπουδ.: Σε σχέση με την αρχική σας τοποθέτηση, ποιες αλλαγές θεωρείτε πως έχουν επέλθει σε σας σε σχέση με τη δουλειά σας; Και να το κάνω πιο συγκεκριμένο το ερώτημα, αναφέρομαι στους στόχους που είχατε αρχικά θέσει ή τη συμπάθεια που αρχικά αισθανόσαστε, αν είχατε, προς τους πελάτες, και ακόμα την διαπίστωση της αρνητικής συμπεριφοράς των πελατών να μην συνεργάζονται.*

Κ.Α.: Είχα την ευκαιρία και το λέω να δουλέψω στην πρώτη γραμμή και μ' αρέσει να δουλεύω στην πρώτη γραμμή και στα Δικαστήρια Ανηλίκων και στο Νοσοκομείο. Όταν δουλεύει κανείς αυτό που κάνει πρέπει να το πιστεύει και να δίνεται σε αυτό. Θα πρέπει να παίρνει ικανοποιήσεις από αυτό που κάνει. Θα πρέπει να βλέπει την δουλειά του στο πρόσωπο του πελάτη και είναι ένας αντικατοπτρισμός. Τον βλέπεις αν πραγματικά τον βοηθάς. Δεν χρειάζεται να στο πει. Το νιώθεις. Λοιπόν, αν πραγματικά το νιώθεις τότε έχεις κάνει κάτι. Δουλεύοντας με τους ανθρώπους εισπράττεις και θετικά και αρνητικά. Εγώ προσπαθώ να εισπράξω θετικά γιατί πιστεύω ότι η δουλειά μου είναι φοβερά δύσκολη και δεύτερο αν δεν

εισπράττει κανείς θετικά μηνύματα δεν ξέρω αν θα μπορεί να αντέχει.

**Σπουδ.: Ποιες θεωρείτε ότι είναι οι κυριότερες αλλαγές στην επαγγελματική σας προσωπικότητα; (απαλλαγή από τα αισθήματα ψυχρότητας απέναντι στους πελάτες, ή κατανόηση καλύτερα του εκάστοτε εργασιακού περιβάλλοντος και των συναδέλφων)**

Κ.Λ.: Η κοινωνική εργασία είναι και στάση ζωής. Κυρίως το πρώτο διάστημα συζητούσα τα πάντα με την προϊσταμένη την οποία είχα τότε και αυτό γινόταν για να καλύψω ενδεχομένως και τις δικές μου ανασφάλειες και τις δικές μου αδυναμίες και τη μη έλλειψη εμπειρίας και την έλλειψη γνώσης. Βέβαια το κάθε περιστατικό είναι μοναδικό και ανεπανάληπτο και δεν φτάνει πολλές φορές και η εμπειρία και η γνώση. Χρειάζονται ψυχικά αποθέματα, χρειάζεται συνεχής ενημέρωση, να έχεις ένα ξεκάθαρο έλεγχο του εαυτού σου για να μπορέσεις να αντιμετωπίσεις μια κατάσταση. Νομίζω στην αρχή υπήρχε περισσότερο αυθορμητισμός, περισσότερη ενέργεια. Στην συνέχεια υπάρχει ένα καταστάλαγμα αυτής της εμπειρίας. Σίγουρα αργότερα είσαι πιο ήρεμος, πιο ασφαλής. Πιθανόν, τώρα, επειδή μπορεί να ξέρεις να αναγνωρίζεις την σοβαρότητα μιας κατάστασης να είσαι περισσότερο στρεσαρισμένος. Επειδή όσο περνούν τα χρόνια συνειδητοποιείς ότι δεν άλλαξαν και πολλά στην κοινωνική πολιτική -αλλάξανε αλλά όχι όσα περιμέναμε- αυτό φέρνει και την απογοήτευση.

**Σπουδ.: Αυτό μπορεί να το τοποθετήσουμε και στους στόχους.**

Κ.Λ.: Ναι, οι στόχοι μπορεί να φτάνουν κάπου. Εμένα προσωπικά ήταν και μια έννοια φιλοσοφίας- στάση ζωής. Δηλαδή η

κοινωνική πολιτική δεν μπορούσα να φανταστώ ότι μετά από τόσα χρόνια που είμαι επαγγελματίας θα παραμένουν σε ένα βρεφικό στάδιο και σήμερα να μιλάμε για έλλειψη φιλοξενίας των καρκινοπαθών για παράδειγμα. Γενικά να πω πως η δουλειά του κοινωνικού λειτουργού φάνηκε πως μου ταίριαζε και με την πάροδο του χρόνου παίρνω ικανοποιήσεις.

**Σπουδ.: Έχετε νιώσει καθόλου κατά την διάρκεια της επαγγελματικής σας καριέρας συμπτώματα όπως ψυχοσωματική εξάντληση ή κόπωση;**

Κ.Α.: Όχι δεν ένιωσα. Υπάρχουν μέρες που κουράζεσαι διότι πρέπει να αντιμετωπίσεις διάφορα ζητήματα και υπάρχουν μέρες που είσαι ξεκούραστος και υπάρχουν μέρες που κάποιο περιστατικό δεν πήγε καλά και αυτό όχι γιατί δεν το χειρίστηκες καλά εσύ. Είμαστε σε ένα χώρο που συμβαίνουν αρκετά πράγματα και που είναι πέρα από τις δικές μας δυνατότητες. Σε ένα χώρο νοσοκομείου μπορούν να συμβούν γεγονότα και συμβάντα που είναι πέρα από τις δυνατότητες του κοινωνικού λειτουργού.

**Σπουδ.: Έχετε παρατηρήσει μειωμένη αποτελεσματικότητα ή εργασιακή ανεπάρκεια κατά την άσκηση της εργασίας σας;**

Κ.Α.: Θα έλεγα ότι όταν δουλεύεις μ' έναν άνθρωπο που είναι μοναδικός και η κατάστασή του συγκεκριμένη και δεν είναι ένα μηχάνημα, υπάρχουν στιγμές που μπορεί αυτό να το αισθανθεί, να αισθανθεί την αποτελεσματικότητα. Μέσα σε μια διεργασία ανθρώπινη υπάρχουν στιγμές που μπορείς να κάνεις και λάθος. Το ζήτημα είναι να διορθώνεις το λάθος που να καταλαβαίνει και ο άλλος ότι απέναντί του δεν έχει ένα παντογνώστη και φωστήρα.

Γενικά πάντως δεν έχω νιώσει ανεπάρκεια και ούτε έχει περάσει από το μυαλό μου. Εκτός αν κάποιου δεν του αρέσει.

**Σπουδ.:** *Μήπως η κούραση σας έφτανε σε αυτό το σημείο.*

Κ.Λ.: Όχι. Όταν δουλεύεις με ανθρώπους είναι ένα μεγαλείο, που δεν σ' αφήνει και δεν έχεις το δικαίωμα όταν ο άλλος σου ζητήσει την βοήθεια να του πεις εγώ είμαι κουρασμένος και δεν μπορώ να τον δω. Πρέπει να φύγεις. Έτσι προσπαθώ να ανανεώνομαι, να δραστηριοποιούμαι σε διάφορους τομείς εθελοντικά για να μπορώ να ξεφεύγω ακόμα και στην αυλή μου.

**Σπουδ.:** *Επίσης, έχετε παρατηρήσει κάποια συμπτώματα καταπόνησης οργανικής φύσεως. χωρίς να σας έχει εμφανιστεί κάποια σωματική ασθένεια;*

Κ.Λ.: Όχι. Κάποιο πρόβλημα που έχω δεν μπορώ να το συνδέσω. Μπορώ να πω όμως ότι υπήρχαν στιγμές και υπάρχουν στιγμές που το στομάχι σφίγγει και γίνεται σαν γροθιά όταν έχω να αντιμετωπίσω ένα σοβαρό πρόβλημα αλλά αυτό δεν θα το θεωρήσω σύμπτωμα καταπόνησης οργανικής. Είναι ψυχολογικό κάτω από την πίεση μιας κατάστασης και μου έχει συμβεί να μου λεπει ο αέρας καθώς δουλεύω με ένα περιστατικό το οποίο είναι σε κατάσταση κρίσης και να θέλω και εγώ λίγο χρόνο να συνέλθω.

**Σπουδ.:** *Υπάρχουν κάποια γεγονότα που σας έχουν συμβεί και σας έχουν αναγκάσει να πείτε «-Δεν μπορώ άλλο με αυτή την δουλειά θα φύγω ή θα αλλάξω εργασία»;*

Κ.Λ.: Όχι. Αυτό που τις περισσότερες φορές έχω αγανακτήσει είναι όταν ξέρω τι πρέπει να κάνω και δεν έχω το τρόπο να το κάνω. Για παράδειγμα πρέπει να απομακρυνθεί ένα παιδί από την

οικογένειά του και δεν υπάρχει μέρος να πάει. Δεν υπάρχουν τόσες ανάδοχες οικογένειες, δεν έχουμε ιδρύματα όπως για παράδειγμα το αμερικάνικο κολέγιο. Δηλαδή δεν έχουμε εναλλακτικές λύσεις που να είναι εφάμιλλες και ισάξιες αυτού που πρέπει να έχει μια οικογένεια. Οι λύσεις που δίνει σήμερα η Πολιτεία σε τέτοια ζητήματα είναι πολύ πρόχειρες ή ελάχιστες. Αυτό αρκετές φορές σε αναγκάζει να αγανακτήσεις χωρίς να πεις να φύγεις. Απλά είναι μια πικρία που σου αναστέλλει για λίγο τον ενθουσιασμό.

**Σπουδ.: Θα μπορούσε αυτή η επαγγελματική εξουθένωση να έχει προέλθει από το συναίσθημα της μη ικανοποίησης από τη συγκεκριμένη δουλειά;**

Κ.Λ.: Θα έλεγα ότι η δουλειά του κοινωνικού λειτουργού μπορεί να είναι δύσκολη αλλά έχει και ένα μεγαλείο. Βοηθάς από κοντά, μέσα στην οικογένεια, στο σπίτι, όπου είναι αναγκαίο. Για να φτάσεις στο σημείο της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει ή να έχεις βρεθεί εντελώς τυχαία σ' αυτό τον χώρο και η πίεση των πραγματικά σκληρών προβλημάτων που καλείσαι να αντιμετωπίσεις να σε βγάλουν εκτός. Αλλά προϋποθέτει έναν κοινωνικό λειτουργό που δεν κατάλαβε τι σπούδασε και που βρέθηκε. Και φοβάμαι πως αν δεν έχει καταλάβει τι είναι κοινωνική εργασία και τι συμβαίνει όταν δουλεύεις ως κοινωνικός λειτουργός τότε μπορεί να έρθει εξουθένωση. Και αυτό διότι αυτό που καλείται να αντιμετωπίσει είναι όντως και δύσκολο και απαιτητικό και σημαίνει ψυχική δύναμη και σημαίνει αγάπη και σημαίνει ότι πρέπει να παίρνεις ικανοποιήσεις. Δηλαδή ο κοινωνικός λειτουργός δεν είναι απλά ένας επαγγελματίας. Πρέπει να έχει και άλλα στοιχεία. Και αυτό μέσα από την θεωρητική γνώση που θα πάρει από τη σχολή μέσα από την πρακτική άσκηση αυτό που πάει να κάνει θα του δώσει τις

ικανοποιήσεις, θα τον γεμίζει, θα του δώσει τις χαρές και θα τον κάνει ένα ευτυχισμένο άνθρωπο και επαγγελματία.

Σπουδ.: *Καλώς. Σας ευχαριστώ πολύ.*



#### 4.2 Γενικές παρατηρήσεις πάνω στις συνεντεύξεις.

Προσπαθώντας να προσεγγίσω το θέμα του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης από πιο κοντά, αποφάσισα πέρα από την βιβλιογραφική μου παράθεση των στοιχείων, να έχω και μια συζήτηση με κάποιους ανθρώπους που βρίσκονται αυτή τη στιγμή ως μάχιμοι στο επάγγελμα. Δεδομένου ότι η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία αναφέρεται πιο συνολικά πάνω στο burnout και το επαγγελματικό άγχος (περισσότερο βέβαια για τα επαγγέλματα τα ανθρωπιστικά) και όχι εξειδικευμένα για κάποιο επάγγελμα. Έτσι αποφάσισα να πάρω συνέντευξη από κάποιους οι οποίοι είχαν και έχουν διοριστεί ως κοινωνικοί λειτουργοί. Και αυτό έγινε καταρχήν μετά από παραίνεση της υπεύθυνης διδάσκουσας, κ. Γαϊτάνη, και αφετέρου για να έχω εγώ μια εμπειρία στο πως αντιλαμβάνονται διορισμένοι κοινωνικοί λειτουργοί το θέμα αυτό.

Σχεδιάζοντας τις συνεντεύξεις αποφασίσαμε ότι καλύτερο θα ήταν να πάρω συνέντευξη από κοινωνικούς λειτουργούς οι οποίοι είχαν υπηρεσία 2 τουλάχιστον χρόνια, 5 χρόνια, 10 χρόνια, 15 χρόνια, 20 χρόνια και 25 χρόνια και πάνω.

Καταλήγοντας σε αυτό το σχέδιο και προσπαθώντας να το εφαρμόσω υπήρξαν κάποιες δυσκολίες οι οποίες δεν κατάφερα να τις ξεπεράσω, όπως για παράδειγμα κοινωνικοί λειτουργοί με 10 χρόνια υπηρεσία βρήκα αρκετούς. Με 15 χρόνια βρήκα μόλις 2 όπου ο ένας δεν είχε την δυνατότητα λόγω έλλειψης χρόνου να μου δώσει συνέντευξη και ο άλλος δεν το επιθυμούσε επίσης. Έτσι κατέληξα στη λύση να πάρω συνέντευξη από κοινωνική λειτουργό με 13 χρόνια και κοινωνικό λειτουργό με 23 χρόνια. Αυτό είχε ως συνέπεια ερευνητικού κενού μεταξύ 13 και 23 χρόνων. Προσπάθησα

να βρω κάποιον επαγγελματία -κοινωνικό λειτουργό- γύρω στα 18 με 19 χρόνια υπηρεσία αλλά δεν τα κατάφερα.

Στην επιλογή των επαγγελματιών προσπάθησα να έχω-και τα κατάφερα- κοινωνικούς λειτουργούς από διαφορετικούς χώρους ώστε να ερευνήσω πόσο οι απόψεις τους συγκλίνουν ή αποκλίνουν. Τα πλαίσια που καταλήξαμε ήταν: η Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας, ο Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας, ο Κοινωνικός Τομέας του Δήμου Πατρέων, η Κοινωνική Υπηρεσία του Ι.Κ.Α. Πατρών, καθώς και η Κοινωνική Υπηρεσία του Περιφερειακού Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου του Ρίου.

Ως προς τα αποτελέσματα θα ήθελα να επισημάνω τα εξής: καταρχήν ίσως το δείγμα των πέντε επαγγελματιών με τους οποίους ήλθα σε επικοινωνία να φαίνεται μικρό. Ωστόσο όμως και έχοντας υπόψη τα κριτήρια που είχα θέσει και τις δυσκολίες που αντιμετώπισα πιστεύουμε πως είναι ικανοποιητικό για τα δεδομένα αυτής της εργασίας.

Επίσης για την καλύτερη κατανόηση των συνεντεύξεων θα χωρίσουμε τις συνεντεύξεις σε δύο μέρη: το πρώτο μέρος θα αφορά το επαγγελματικό άγχος ενώ το δεύτερο την επαγγελματική εξουθένωση.

Ως προς το επαγγελματικό άγχος θα μπορούσαμε να πούμε τα εξής: Σχετικά με την επιλογή της εργασίας όλοι όσους ρώτησα, μου απάντησαν πως ήταν αποκλειστικά δική τους επιλογή και μάλιστα οι περισσότεροι είχαν και οικογενειακά βιώματα που τους βοήθησαν να ασχοληθούν με αυτό τον τομέα.

Ως προς τις θεωρητικές βάσεις που είχαν και πόσο αυτά τα εφάρμοσαν στην πράξη μπαίνοντας στο επάγγελμα όλοι τους μου είπαν πως πήραν αρκετές θεωρητικές βάσεις και βάση αυτών στηρίχτηκαν στα πόδια τους τα πρώτα χρόνια. Βέβαια να σημειώσω



εδώ και την σημασία που έδωσαν οι πιο πολλοί στο θεσμό της σωστής εποπτείας, η οποία βοηθάει τον πρωτοδιόριστο να διορθώνει τα λάθη του.

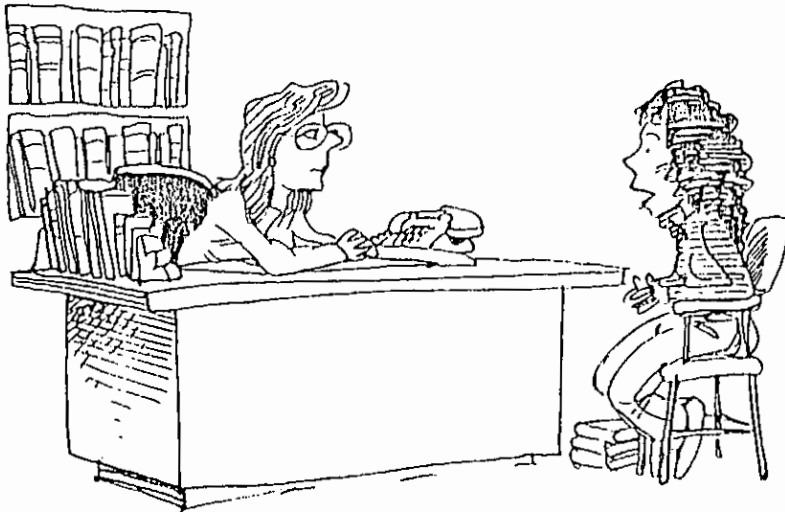
Ως προς το άγχος στο χώρο εργασίας, όλοι μου έδωσαν να καταλάβω πως υπάρχει άγχος στην εργασία τους αλλά προσπαθούν να μην το μεταφέρουν προς τα έξω και ειδικά σε αυτούς που έρχονται σε επαφή (πελάτες).

Ένα στοιχείο που διαφοροποιεί λίγο τους νεώτερους από τους πιο παλιούς στο επάγγελμα κοινωνικούς λειτουργούς είναι ότι στους μεν πρώτους υπάρχει περισσότερο ενέργεια και αποφασιστικότητα να κάνουν πράγματα με αποτέλεσμα το άγχος αυτό να μειώνεται. Στους δεύτερους με δεδομένη την εμπειρία αυτό που τους ενοχλεί κυρίως είναι η απουσία των μέσων για την επίλυση των προβλημάτων και όχι στην αντιμετώπιση ενός προβλήματος.

Όσον αφορά τον τομέα της επαγγελματικής εξουθένωσης θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα εξής: Οι ερωτήσεις του τύπου «αν έχετε υποστεί ψυχοσωματική εξάντληση ή κόπωση ή αν έχετε κουραστεί κ.α.», τις έκανα στους δύο μόνο κοινωνικούς λειτουργούς που θεώρησα πως «πληρούσαν»-με βάση τις βιβλιογραφικές αναφορές- τις προϋποθέσεις για κάτι τέτοιο, δηλαδή σε αυτόν των 23 και αυτήν των 13 χρονών επαγγελματικής υπηρεσίας. Πέρα από αυτό όμως και στους άλλους τρεις τους ρώτησα έστω και υποθετικά να βάλουν τη θέση τους σε μια κατάσταση burnout.

Οι απαντήσεις που πήρα από όλους θα έλεγα πως με εκπλήξανε λίγο και μάλιστα από τους δύο πιο παλιούς. Κανείς δεν είχε υποστεί-αλλά ούτε και φανταζόταν ότι θα πάθει- κάποια κόπωση. Αυτή την κόπωση όλοι την απέδωσαν όταν κάποιος δεν παίρνει ικανοποίηση από την εργασία και γενικότερα από αυτό που κάνει.

Εδώ θα ήθελα να τονίσω πως οι ερωτήσεις για το burnout σχεδιάστηκαν βάση της ξένης και μόνο αυτής βιβλιογραφίας που βρήκα. Ίσως στην Ελλάδα η επαγγελματική εξουθένωση να προκαλείται με άλλον τρόπο ο οποίος πιστεύω ότι πρέπει και να διερευνηθεί.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

#### Συμπεράσματα

Στην εργασία αυτή προσπάθησα να δώσω όσο πιο αναλυτικά γινόταν τις επιδράσεις που έχει το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση στον λειτουργό των ανθρωπιστικών κυρίως επαγγελμάτων.

Γενικά από την μικρή έρευνα την οποία πραγματοποίησα θα μπορούσα να πω πως δεν επαληθεύτηκαν πλήρως όλα τα θεωρητικά μου ευρήματα. Ωστόσο μπορούμε να πούμε και να συμπεράνουμε τα εξής:

1) Και ο Έλληνας λειτουργός των ανθρωπιστικών, κατά κύριο λόγο, επαγγελμάτων προσβάλλεται από την κόπωση. Οι συνεντεύξεις που πήρα δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν την έκταση αυτή του φαινομένου. Ίσως όμως να είναι σε μικρότερο βαθμό από εργαζόμενους άλλων χωρών της Ευρώπης.

2) Το επαγγελματικό άγχος δεν ταυτίζεται πλήρως με την επαγγελματική εξουθένωση. Επαγγελματικό άγχος μπορεί να έχουμε από την αρχή της καριέρας ενώ το burnout είναι ένα φαινόμενο το οποίο ποικίλει από πολλούς παράγοντες.

3) Ο σημαντικότερος και βασικότερος παράγοντας που προκαλεί την εμφάνιση του burnout, φαίνεται πως είναι η εκ μέρους των επαγγελματιών αίσθηση αναποτελεσματικότητας και αδιεξόδου κατά την άσκηση του επαγγελματικού τους έργου.

4) Είναι ανάγκη να αναγνωρισθεί η ανθρώπινη διάσταση του έργου των επαγγελματιών αυτών, να συνυπολογίζεται η συσσώρευση

ψυχικής κόπωσης και να ληφθούν για το λόγο αυτό τα ανάλογα μέτρα. Βέβαια αυτό σε πολλές περιπτώσεις αγγίζει τα όρια της ουτοπίας εφόσον -εκτός των άλλων- σημαίνει ότι η επιλογή των υποψηφίων για τα ανθρωπιστικά, ή για οποιαδήποτε άλλα επαγγέλματα να γίνεται με κριτήρια προσωπικότητας, με επαρκή ψυχοπαιδαγωγική κατάρτιση και με εκπαιδευτική προετοιμασία στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής πραγματικότητας. Θα λέγαμε επίσης πως απαιτεί επίσης την δια βίου και ολόπλευρη στήριξη του επαγγελματία στο έργο του και την ποιοτική θεώρηση της παραγωγικότητας ώστε να αντλεί νόημα και τιμή ο επαγγελματίας από την εργασία του.



## Προτάσεις

Η προσπάθεια καταγραφής συνεπώς και διαχείρισης του burnout φέρνει στην επιφάνεια ερωτήματα πάνω στις απαντήσεις των οποίων θα στηριχθεί η όποια αναζήτηση τρόπων για την διαχείριση του burnout. Ένα από τα βασικά ερωτήματα είναι αν το burnout πρέπει να ορίζεται με βάση υποκειμενικά ή αντικειμενικά κριτήρια. Σε κάθε περίπτωση όμως πρέπει να δοθεί προσοχή στους υποκειμενικά διαβλεπόμενους παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης ώστε να βρεθεί ο βαθμός αντιστοιχίας τους με πιο αντικειμενικές αξιολογήσεις.

Είναι η παραπάνω διαπίστωση, ενδεχομένά, η αιτία που οι περισσότερες από τις έρευνες είναι έρευνες «συσχέτισης» και όχι «πειραματικές»; (Κάντας Α., 1995, σελ. 116)

Η διαχείριση του επαγγελματικού άγχους και κατ'επέκταση του burnout αντιμετωπίζεται σε γενικές γραμμές στα πλαίσια δύο επιμέρους παραδοχών. Η 1<sup>η</sup> παραδοχή εκλαμβάνει το burnout σαν διαδικασία που σε μεγάλο βαθμό είναι υποκειμενική και όπου η κοινωνική στήριξη/κοινωνικές σχέσεις παίζουν το μεγαλύτερο ρόλο στην αντιμετώπισή του.

Η 2<sup>η</sup> παραδοχή εκλαμβάνει το burnout σαν μια διαδικασία που είναι κατά κύριο λόγο οργανωσιακή υπόθεση όπου οι ακριβείς περιγραφές του έργου, προγράμματα μετακίνησης των εργαζομένων, επανασχεδιασμός του εργασιακού χώρου, σχηματισμός κοινών επιτροπών εργαζομένων/διοίκησης αποτελούν τα πιο αποτελεσματικά όπλα στην προσπάθεια καταπολέμησης του επαγγελματικού άγχους.

Όμως επειδή οι εποχές όπου οι συνθήκες και τα δεδομένα, ιδιαίτερα και στις εργασιακές σχέσεις, αλλάζουν καθημερινά σε εποχές όπου η εργασία και η αξία της επανατοποθετούνται σε νέες

βάσεις και νέα πλαίσια οργάνωσης, και από την άλλη είναι φανερή η αλλαγή των χαρακτηριστικών στις κοινωνικές αλλά και στις διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων αυτά είναι στοιχεία που κάνουν εξαιρετικά ριψοκίνδυνη (από άποψη εγκυρότητας) την όποια προσπάθεια καταγραφής και αντιμετώπισης του burnout σαν μονοδιάστατη διαδικασία.

Συνδυασμός παρεμβάσεων πάνω στην οργάνωση της εργασίας και του περιβάλλοντος που την διέπει αλλά ταυτόχρονα και παρεμβάσεις πάνω στην προσωπική θεώρηση επομένως και στη στάση του κάθε ατόμου σε καθημερινές καταστάσεις, ενδεχόμενα να αποτελούν ένα αποτελεσματικό συνδυασμό για μια όσο το δυνατόν επιτυχημένη αντιμετώπιση του burnout.

Ο. Murphy (1995) προτείνει να αναχθεί σε οργανωσιακό πρόβλημα με αντίστοιχες επεμβάσεις τόσο στο επίπεδο του κάθε συγκεκριμένου έργου όσο και στο επίπεδο της οργάνωσης, ειδικότερα:

1) Ακριβείς περιγραφές του έργου για να αποφεύγεται η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων.

2) Προγράμματα οριζόντιας μετακίνησης των εργαζομένων ώστε αυτοί να μπορούν να εργαστούν σε περιοχές που βρίσκονται στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους.

3) Επανασχεδιασμός του εργασιακού χώρου βάσει εργονομικών αρχών για την μείωση της κόπωσης.

4) Σχηματισμός κοινών επιτροπών εργαζομένων και διοίκησης με στόχο την επίλυση παρόμοιων προβλημάτων.

5) Ειδική εκπαίδευση και κατάρτιση για το άτομο που η εργασία του αλλάζει μορφή έτσι ώστε να μην αποχωρούν από το χώρο εργασίας.

6) Δημιουργία ειδικών χώρων μέριμνας των παιδιών των εργαζομένων (Κάντας Α., 1995, σελ. 114-115).

Αναφορικά με τις διοικητικές και οργανωτικές δομές θα μπορούσαμε να πούμε τα εξής: Καταρχήν οι αξίες που προωθεί η οργάνωση να συμβαδίζουν με την δεοντολογία του επαγγέλματος. Να υπάρχει διοικητική ευελιξία ώστε να εξασφαλίσει αντικειμενική αντιμετώπιση και προστασία του προσωπικού. Η αυστηρή εφαρμογή των κανονισμών προστατεύει τον επαγγελματία από τις πιέσεις που μπορεί να ασκούνται επάνω του. Επίσης η ανάπτυξη ενδο-υπηρεσιακών σχέσεων δηλαδή οι διαπροσωπικές σχέσεις που δημιουργούνται μέσα στον επαγγελματικό χώρο.

Η εποπτεία (ατομική ή ομαδική) είναι ένα μέσο για την αντιμετώπιση της κούρασης και των άλλων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες. Στοχεύει στο να επαυξήσει τις γνώσεις και να βελτιώσει τις τεχνικές δεξιότητες του επαγγελματία ώστε να αναπτύξει τις δυνατότητες του. Αυτό μαζί με την αυτογνωσία θα τον βοηθήσουν να αλλάξει τις στάσεις εκείνες που επηρεάζουν αρνητικά την εργασία του. Οι τρεις βασικές λειτουργίες της εποπτείας κατά την Κουσίδου Τ. είναι:

- α) ο διοικητικός έλεγχος,
- β) η εκπαίδευση και
- γ) η συναισθηματική υποστήριξη

Ο επόπτης μπορεί να επικεντρωθεί στις γνώσεις και τις δεξιότητες που πρέπει να αποκτηθούν και άλλοτε στον ίδιο τον εποπτευόμενο με τα συναισθήματά του και πόσο αυτά επηρεάζουν την εργασία που κάνει. Συνήθως στην εποπτεία προσωπικά βιώματα του επαγγελματία μπορούν να συζητηθούν μόνο ως προς τα σημεία εκείνα που θεωρούνται από τον επόπτη ανασταλτικά στην επαγγελματική απόδοση του λειτουργού-επαγγελματία.

Ο υποστηρικτικός ρόλος του επόπτη συνίσταται στην ενθάρρυνση και παραδοχή του επαγγελματία με κύρια αναφορά

στους επιτυχείς χειρισμούς των περιπτώσεών του καθώς και στην άμβλυνση του άγχους.

Η μέθοδος της ατομικής εποπτείας η οποία καλό είναι να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα με συγκεκριμένο πρόγραμμα συζήτησης θεωρείται από τους πλέον αποδοτικούς τρόπους ιδιαίτερα για επαγγελματίες στα πρώτα χρόνια της καριέρας τους. Η ομαδική εποπτεία έχει το πλεονέκτημα της απαίτησης λιγότερου χρόνου από τον επόπτη. Επίσης υπάρχει και η εμπειρία της ανταλλαγής των συναισθημάτων και απόψεων έως την υποστήριξη μεταξύ των μελών της ομάδας. Η μορφή που θα έχει η εποπτεία εξαρτάται από την μορφή της εργασίας και τη δομή της οργάνωσης. (Κουσίδου Τ.)

Τα καθήκοντα του επόπτη στην διοικητική του ιδιότητα είναι το καθήκον να κοινωνικοποιήσει τον επαγγελματία στο επάγγελμα μέσα στα πλαίσια που το εξασκεί. Αυτό σημαίνει την απόκτηση επαγγελματικής ταυτότητας με την εφαρμογή της δεοντολογίας, την αφομοίωση του επαγγελματικού ρόλου σε σχέση με όλο το περιβάλλον, του προϊσταμένου, του συνεργάτη, του υφισταμένου, του πελάτη.

Η επαγγελματική καθοδήγηση που δίνει ο επόπτης βοηθάει:

α) στον συντονισμό των εργασιών όλων των επαγγελματιών στην σφαιρική αντίληψη του έργου. Αυτό θα ωφελήσει στο χώρο μέσα στην οργάνωση για να γνωστοποιηθεί τι πραγματοποιείται και έξω από την οργάνωση για την προβολή του έργου.

β) στην μετάδοση της γνώσης των πηγών της κοινότητας οι οποίες χρειάζονται για το συγκεκριμένο έργο. Χρησιμεύει ιδιαίτερα για τον πρωτόπειρο επαγγελματία αυτές, η σύνδεση των πηγών αυτών με το επάγγελμα μέχρι να τις μάθει.



γ) ο επόπτης χρησιμεύει σαν φίλτρο για τις πληροφορίες που είναι απόλυτα απαραίτητο να περάσουν από τη βάση στην κορυφή και από εκεί στην κοινότητα.

δ) ο επόπτης μπορεί να βοηθάει τον επαγγελματία να πειραματίζεται, να δοκιμάζει την δική του σκέψη, να αναπτύσσεται επαγγελματικά.

ε) ο επόπτης έχει την ευθύνη να στηρίζει το ηθικό του εργαζόμενου. Να τον βοηθήσει να ξεπεράσει τις απογοητεύσεις και τις δυσκολίες.

στ) ο επόπτης είναι ηγετικό στέλεχος με την έννοια ότι παίρνει μέρος στην πολιτική της οργάνωσης σε ό,τι αφορά την άσκηση του λειτουργήματος. Επίσης παρέχει την πείρα, την γνώση, την ευρύτητα της σκέψης και την ικανότητα αποδοχής (Παπαφλέσσα Θεοδώρα).

Ένα τελευταίο που προτείνουμε ότι θα ήταν καλό και θα βοηθούσε το προσωπικό μιας οργάνωσης, πέρα όσων έχουν αναφερθεί, είναι η ενδοϋπηρεσιακή επιμόρφωση ώστε να αυξηθούν οι θεωρητικές γνώσεις και οι τεχνικές των επαγγελματιών. Αυτό μπορεί να πάρει την μορφή διαλέξεων, σεμιναρίων, μέσω φυλλαδίων, κ.α. Τα προγράμματα της επιμόρφωσης θα πρέπει να γίνονται τακτικά και να καλύπτουν ανάγκες και ενδιαφέροντα του προσωπικού καθώς επίσης να ενθαρρύνεται η επιθυμία για συμμετοχή σ' αυτά.

Δημιουργείται η ανάγκη σκιαγράφησης πολιτικών πρακτικών που θα έχουν στόχο από την μια τον σχεδιασμό και την υλοποίηση και από την άλλη την ενδυνάμωση των ατομικών χαρακτηριστικών, των υποκειμένων εκείνων (ειδικών) που χρειάζονται για την πρόληψη και αντιμετώπιση της ενδεχόμενης κρίσης των πελατών τους.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

**Βαριδάκη Α.** Σημειώσεις Κοινωνικής Εργασίας με Άτομα III, για το Ε' Εξάμηνο κοινωνικής εργασίας.

**Burisch M.**, «In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout» in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Γαλανός,** Το άγχος, Εκδ. Μπαρμπουνάκης, Θεσσαλονίκη 1976.

**Γαλανός,** Ο ψυχικός κόσμος, Εκδ. Μπουκουμάκης, Αθήνα 1978.

**Cartwright S. & Cooper C.L.**, Managing workplace, Sage Publications, Inc, U.S.A. 1997.

**Cherniss C.**, Beyond Burnout, Routledge, New York and London 1995.

**Cherniss Cary**, «Role of Professional Self Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Glennys Parry**, Ψυχολογικές κρίσεις και η αντιμετώπισή τους, Εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1993.

**Cox T., Kuk G. & Leiter M.**, «Burnout, Health, Work stress & Organizational Healthiness», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Ivancevich J.M. & Matteson M.T.**, Stress and Work: A Managerial Perspective, Glenview Ill, Scott Foresman 1980.

**Jackson S., Schwab R. & Schuler R.**, «Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon», Journal of Applied Psychology, 1986, Vol. 71, No. 4.

**Κάντας Α.**, Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία, μέρος γ', Εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1995.

**Κάντας Α.**, «Εργασία και υγεία. Η εργασία ως αγχογόνος παράγοντας», Επιθεώρηση, Συμβουλευτικής-Προσανατολισμού, τ.12-13, 1998.

**Κοσμόπουλος Α.**, «Η ρουτίνα στον εκπαιδευτικό μέσης εκπαίδευσης», άρθρο στη επιστημονική εφημερίδα Αρέθας, τόμ.1, Πάτρα 1998.

**Kyriakou C.**, Teacher stress and burnout: an international review, U.S.A., 1987.

**Κουσίδου Τ.**, «Η επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις», άρθρο στο περιοδικό Εκλογή, Αύγουστος 1985, σελ. 87-95

Μάνος Ν., Βασικά στοιχεία κλινικής ψυχιατρικής, Θεσσαλονίκη 1988, Εκδ. Επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών.

Maslach C., & Schaufeli W., «Historical & Conceptual Development of Burnout», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

Maslach C. & Jackson S., «Burnout in Organizational Settings», Applied Social Psychology, Annual, no. 5, 1984.

Maslach C., Jackson S., «The Role of Sex and Family Variables in Burnout», Sex Roles, Vol. 12, no. 7=8, 1985, Plenum Publishing Corporation.

Maslach C., «Burnout: A Multidimensional Perspective», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

Mathney K.B., Aycock D.W., Pugh J.L., Curlette W.L. & Cannella, Stress coping: a qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment, U.S.A. 1986.

Νασιάκου Μ., Η ψυχολογία σήμερα, Εκδ. Παπαζήση, Αθήνα 1982.

Novorol C., Zarczynski Z., Fafrowicz M. & Marek T., «Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Παπαφλέσσα Θ.**, «Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών», ΕΚΛΟΓΗ, Αύγουστος 1985, σελ. 57-71.

**Pines A.**, «An Existential Perspective», in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Potter B<sup>\*</sup>**, Overcoming job Burnout, pub. Ronin, U.S.A. 1998.

**Schaufeli W., Enzmann D., Girault N.**, «Measurement of Burnout: A Review». in Taylor & Francis Eds, Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, U.S.A. 1993.

**Stavropoulos D.N. & Hornby A.S.**, Oxford English-Greek Learner's Dictionary, Oxford University Press, 1977.

**Τσαούσης Α. Γ.**, Η κοινωνία του Ανθρώπου, Εκδ. Gutenberg, Αθήνα 1993.

**Winnubst Jacques**, «Organizational Structure, Social support and Burnout», in Taylor and Francis Eds, professional burnout: recent developments in theory and research, U.S.A. 1993.

---

\* Από αυτό το βιβλίο, της Potter, έχουν χρησιμοποιηθεί τα σκίτσα τα οποία εμπεριέχονται στην εργασία αυτή.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# Σχεδιασμός της εργασίας

Επιλογή οργανισμού/υπηρεσίας.

Επιλογή καθηκόντων εργασίας.

Προσοχή στις ευκαιρίες.

Αυτοεκτίμηση.

# Η νοηματοδότηση της εργασίας:

σύμφωνα με τον Cherniss C. επιτυγχάνεται:

μέσω ανταπόκρισης του υποκειμένου σε διανοητικές προκλήσεις που έχουν σχέση με την ειδικότητά τους.

μέσω της δυνατότητας να πραγματοποιούν, επεμβάσεις με γρήγορο αντίκτυπο που τους προσφέρει αναγνώριση και τιβράβευση.

μέσω της καλλιέργειας και αξιοποίησης ιδιαίτερων ενδιαφερόντων τους που στη συνέχεια να διοχετεύουν στην ημερήσια εργασία τους προκειμένου να την υποστηρίξουν επιπρόσθετα.

μέσω της δεκτικότητάς τους απέναντι στην καινοτομία και στην αλλαγή. (Αυτό συνεπάγεται τη δυνατότητα αυτονομίας των εργαζομένων αλλά και της συμμετοχής τους στο σχεδιασμό των αλλαγών.

μέσω της έγκαιρης εκμετάλλευσης των ευκαιριών που τους παρουσιάζει το οργανωτικό πλαίσιο της εργασίας

Τσιμπούρης Γιώργος  
Πάτρα 7/3/2000



# Οι κυριότερες εμπειρίες στρες που δοκιμάζουν οι αρχάριοι επαγγελματίες

## Κρίση αποτελεσματικότητας και υπόθεσης ικανοτήτων

Το άτομο διαθέτει όλες τις φυσικές δυνάμεις, διανοητικές και οματικές για να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις μιας εργασίας. Σε αντίθετη περίπτωση κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία και τείνει υπό αμφισβήτηση τις ικανότητές του και την επάρκειά του.

## Καταστρατηγούμενη αυτονομία:

Οι επαγγελματίες υπόκεινται σε συνεχή έλεγχο των ανωτέρων τους είτε να μην έχουν δυνατότητα ανεξαρτησίας στην λήψη αποφάσεων και κριτική των κινήσεων τους και έτσι χάνουν τον ενθουσιασμό τους αφού δεν εκτιμάται η πρωτοβουλία τους.

## Δυσκολίες με πελάτες.

Οι πελάτες δεν έχουν την αναμενόμενη συνεργατικότητα και προβάλλουν αντιστάσεις και εχθρική διάθεση ώστε να μην μπορεί να ληφθεί από κοινού με τον ειδικό το πρόβλημα τους. Δεν δείχνουν κατανόηση για την επιτυχή παρέμβαση του λειτουργού. Αυτά έχουν ως συνέπεια ο επαγγελματίας να λαμβάνει ένα αρνητικό feedback.

## Η ρουτίνα του επαγγέλματος.

Τα καθήκοντα που επιτελούν οι νεοδιόριστοι ειδικοί στερούνται ενδιαφέροντος, δεν είναι πολλές φορές συναρπαστικά, και συνήθως απορροφούνται από την έλλειψη μέσων και υποδομής. (Αυτό απογοητώνει τις διαθέσεις και επιφέρει υποτονικότητα στις προσπάθειές τους)

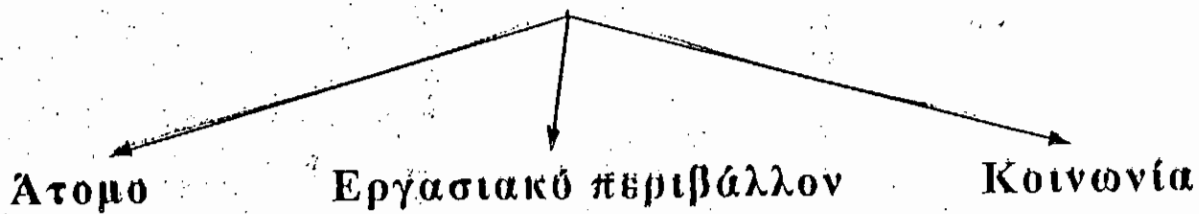
## Έλλειψη συναδελφικότητας.

Έλπιζαν ότι θα είχαν συναισθηματική υποστήριξη από τους πιο πειρους συναδέλφους, όπως επίσης θα τους παρείχαν ανεκτίμητες πληροφορίες και συμβουλές και feedback για τις επιδόσεις τους.

# Άγχος

<p><i>Νασιάκου</i></p>	<p>«<u>Εσωτερικό</u> είναι το άγχος που το ίδιο το άτομο ασκεί πάνω στον εαυτό, και προέρχεται κυρίως από τις αξίες τις οποίες προσβύει, τα ιδανικά του, τα κίνητρά του, την ηθική του. Όταν οι εσωτερικές του πιστιικές απαιτήσεις δεν ικανοποιηθούν τότε είναι δυνατόν να προβάλλουν απειλητικά συναισθηματικά άγχους».</p> <p>-----</p> <p>«<u>Εξωτερικό</u> είναι το άγχος το οποίο προέρχεται από το περιβάλλον είτε κοινωνικό είναι αυτό είτε οικογενειακό και τις απαιτήσεις αυτού. Τέτοιο άγχος ασκούν ο έντονος ανταγωνισμός, οι δυσκολίες του επαγγέλματος, κ.λ.π.»</p>
<p><i>Γαλανός</i></p>	<p>«Το άγχος αποτελεί συστατικό στοιχείο της ανθρώπινης ύπαρξης και υπάρχει «εν δυνάμει» στην ανθρώπινη φύση, εμφανιζόμενο σαν παθολογικό σύμπτωμα στις καταστάσεις που αποδιοργανώνουν την συνείδηση και την προσωπικότητα». Το κυριότερο χαρακτηριστικό του είναι ότι αποτελεί ένα ψυχοσωματικό βίωμα μιας βαθιάς αναταραχής, που προκαλείται από την αντίληψη της αναμονής ενός ακαθόριστου επερχόμενου κινδύνου.</p>
<p><i>McGrath</i></p>	<p>Το άγχος μπορεί να ορισθεί ως «Η ουσιαστική έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλονται στο άτομο και στις ικανότητες απόκρισης του ατόμου κάτω από συνθήκες όπου η αδυναμία ανταπόκρισης στις απαιτήσεις σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του ατόμου. Θα έχει σοβαρές συνέπειες».</p>
<p><i>Glenys P.</i></p>	<p>«Το άγχος είναι ένα φυσιολογικό μέρος της καθημερινής μας ζωής και προκύπτει κάθε φορά που το σώμα και το μυαλό μας αντιμετωπίζουν απαιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν την ικανότητά μας να ανταποκριθούμε». Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να είναι σωματικές ή νοητικές.</p>
<p><i>Cannon</i></p>	<p>«Το άγχος είναι η φυσική τάση του ατόμου να αντιστέκεται στην αλλαγή, στην ομοίωση δηλαδή στην τάση του οργανισμού να διατηρήσει την σταθερότητα των στοιχείων του σε περίπτωση κάποιας μεταβολής.»</p>
<p><i>Μάνος Ν.</i></p>	<p>«Το άγχος είναι μια κοινή αντίδραση που σε κάποιο βαθμό απαντάται στους περισσότερους ανθρώπους με την μορφή της υπερβολικής αντίδρασης σε ήπια στρεσογόνα γεγονότα π.χ. παραμονή εξετάσεων...Το άγχος θεωρείται παθολογικό όταν δημιουργεί πρόβλημα στην καθημερινή λειτουργικότητα και στην συναισθηματική ηρεμία του ατόμου».</p>
<p><i>Janis &amp; Leventhal</i></p>	<p>Το άγχος αναφέρεται ως «μια δυσάρεστη συναισθηματική εμπειρία η οποία συνδέεται με στοιχεία φόβου, τρόμου ανησυχίας, θυμού, λύπης, κατάθλιψης».</p>

# Επαγγελματικό άγχος



Συναισθήματα που βιώνει  
ο επαγγελματίας:

- ένταση
- απογοήτευση
- πίεση
- θυμός
- κατάθλιψη

Αύξηση του καρδιακού ρυθμού  
Απελευθέρωση ανδρενοκορτικοτροπικών ορμονών  
στην κυκλοφορία του αίματος.

# Συνέπειες του άγχους της εργασίας

## ΣΩΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

Πονοκέφαλοι, οι μυϊκοί πόνοι, οι πόνοι στο στήθος, ο βήχας, η κούραση, η δυσπεψία, οι κοιλιακοί πόνοι, η ξηρότητα του δέρματος, οι δερματίτιδες. Άλλα συμπτώματα, όχι απαραίτητα παθολογικά, είναι η ανορεξία, οι αϋπνίες, η εφίδρωση χωρίς λόγο, η ονυχοφαγία, οι ναυτίες, η δύσπνοια, κ.α.

## ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ

που συνοδεύουν το άγχος

Ευερεθιστότητα, η έλλειψη ενδιαφέροντος για τη ζωή, οι αρρωστοφοβίες, το αίσθημα αποτυχίας, ο φόβος για το μέλλον, οι δυσκολίες στην συγκέντρωση του νου, η κλειστοφοβία, κ.α.

## στην ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

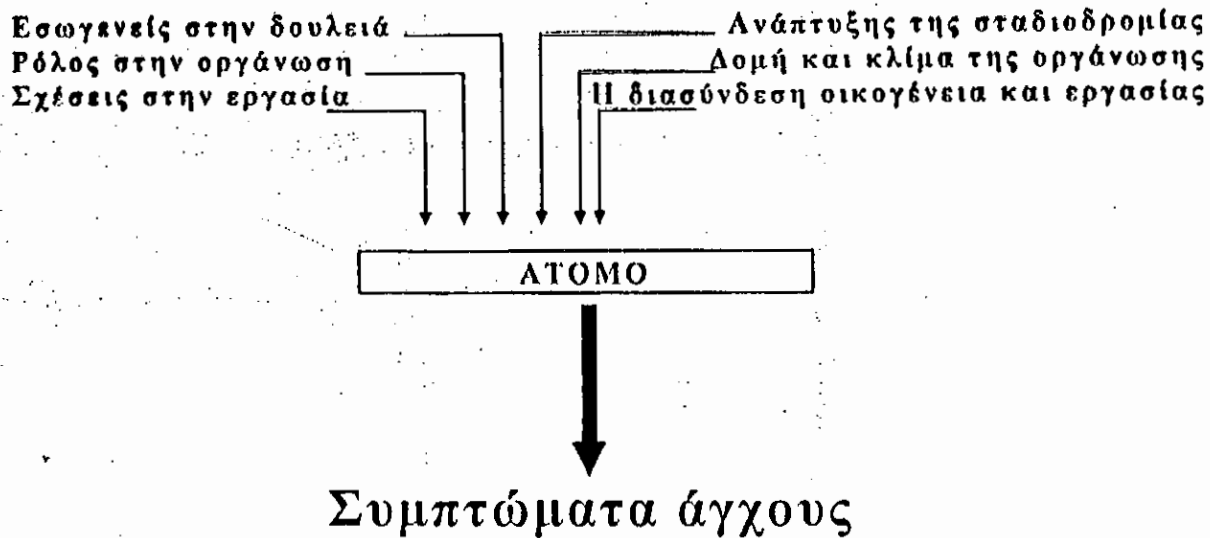
Δυσαρέσκεια με την εργασία, ο αυξημένος αριθμός απουσιών, η αυξημένη επαγγελματική κινητικότητα καθώς και η χαμηλότερη παραγωγικότητα ποσοτικά ή ποιοτικά.

Κατά Dunham (1976): Απογοήτευση και ανησυχία.

Τσιμπούρης Γιώργος  
Πάτρα 7/3/2000

# Παράγοντες δημιουργίας άγχους

## Πηγές άγχους



### Ατομικά συμπτώματα

Αυξημένη πίεση, κατάθλιψη, στροφή στο ποτό, ευερεθιστότητα, πόνοι στο στήθος. Αυτά οδηγούν σε σωματικές ασθένειες όπως στεφανιαία νόσο και ψυχικές διαταραχές.

### Συμπτώματα της οργάνωσης

Απουσίες, αποχωρήσεις προσωπικού, προβλήματα στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης. Αυτά οδηγούν σε απεργίες, συχνά και σοβαρά ατυχήματα καθώς και σε αδιαφορία.

# Αντιμετώπιση του άγχους

## GLENYS P. (1993)

- 1) Μείωση καφέ, κάπνισμα, και άλλα οινόπνευματώδη,
- 2) Κατανάλωση νερού σε μεγάλες ποσότητες. Κανονικά θρεπτικό φαγητό,
- 3) Ασκήσεις γυμναστικής κυρίως στην ύπαιθρο,
- 4) Το άτομο να μάθει να χαλαρώνει σωστά.

## MATHNEY ET AL (1986)

προτείνουν τους εξής τρόπους διαχείρισης του άγχους:

- i) Τις προληπτικές στρατηγικές και
- ii) Τις στρατηγικές θεραπείας.

Ειδικότερα:

### Προληπτικές στρατηγικές

Ημερολόγιο του άγχους  
Έλεγχος και η χαλάρωση των μυών  
Έλεγχος της θερμοκρασίας του σώματος  
Τεχνική της βαθιάς αναπνοής  
Υποθετική αυτοσυγκέντρωση  
Διαγνωστική αυτοσυγκέντρωση  
Αυτοϋπνωση  
Κατευθυνόμενη φαντασία.

### Στρατηγικές θεραπείας

Ισορροπία οικογένειας και εργασίας.  
Κοινωνική στήριξη.  
Σχεδιασμός της καριέρας.  
Διαχείριση του χρόνου.

## Μετάβαση

από το επαγγελματικό άγχος στο Burnout.

Οι κυριότερες αλλαγές που υφίσταται η επαγγελματική προσωπικότητα κατά τον Cherniss C., (1995) είναι :

### Μετρίαση των αρχικών στόχων τους:

Απασχολούνται με λιγότερα άτομα από την ενασχόληση τα οποία δέχονται θετικό feedback. Περιορίζουν τις υψηλές προσδοκίες και κάνουν ορισμένες παραχωρήσεις για πετύχουν ένα ανεκτό ισορροπίας και αποτελεσματικότητας του έργου τους.

Μεταφορά της ευθύνης από τον εαυτό τους είτε στους λάτες είτε στο σύστημα, την οργάνωση, το πλαίσιο για την μη επιτυχή έκβαση του έργου τους .

### Μείωση της συμπάθειας προς τους πελάτες.

Η μη συνεργατικότητα και η προκατάληψη των πελατών τους στην επίλυση των προβλημάτων τους αδιακά οι επαγγελματίες δυσπιστούν και δεν είναι πλέον τόσο ανοικτοί απέναντί τους όπως αρχικά.

(ο υπερβολικός φόβος μειώνει και την ποιότητα της υπηρεσίας που προσφέρουν).

Μετάβαση από τον αμιγή αλτρουϊσμό στο ατομιστικό διαφέρον. Μετατόπιση της προσοχής τους σε άλλες παραμέτρους του επαγγέλματος όπως αμοιβή, ωράρια, πρόσθετα καθήκοντα τα οποία πριν θεωρούσαν υστερεύοντα.

## ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ BURNOUT

Κατά τους Cordes & Dougherty (1998),

αράγοντες που συντείνουν στην δημιουργία αισθήματος burnout είναι:

αρακτηριστικά της εργασίας: Οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με ελάτες οι οποίοι εμφανίζουν αδιαφορία και παθητικότητα τους δημιουργούν συναισθηματική φόρτιση.

αρακτηριστικά του ατόμου. Οι νεότεροι και λιγότερο πεπειραμένοι εμφανίζουν ψηλότερα επίπεδα burnout από τους σε μεγαλύτερη ηλικία εργαζόμενους, τους περισσότερο πεπειραμένους και αυτούς που έχουν κάνει μεγάλα βήματα στην σταδιοδρομία τους. Φαίνεται ότι η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους είναι το κύριο αίτιο.

Κατά την Potter B. (1998)

αράγοντες δημιουργίας του burnout είναι:

Διευθυντές και προϊστάμενοι που συνηθίζουν να κάνουν συνεχώς κριτική και κτηρεύουν το έργο του επαγγελματία.

Η τελειομανία του εργαζόμενου.

Η τυχόν έλλειψη αναγνώρισης του έργου του από το περιβάλλον του εργαζόμενου όσο το εργασιακό όσο και το οικογενειακό ή ευρύτερα κοινωνικό.

Η ανεπαρκής πληρωμή δίνει την αίσθηση στον εργαζόμενο του ανικανοποίητου και της προσφοράς.

Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μια εργασία κατώτερη από αυτή που την οποία έχει τουδάσει.

Η ανάθεση στον επαγγελματία δουλειά «χωρίς τέλος» καθώς και η συνεχής υπερφόρτωση της εργασίας.

Η έλλειψη πληροφοριών ή προβληματικά μηνύματα ώστε ο επαγγελματίας να ικανοποιήσει να διεκπεραιώσει την εργασία του.

Η συνεχής συνεργασία του λειτουργού με προβληματικούς και «αθεράπευτους» ελάτες.

Η σύγκρουση των ρόλων μέσα στην υπηρεσία-οργάνωση.

Η σύγκρουση των αξιών μεταξύ της οργάνωσης και των εργαζόμενων.

Το συναίσθημα της δουλειάς χωρίς νόημα το οποίο επεκτείνεται στον παράγοντα της αφειοκρατίας.

Η πιθανή έλλειψη ικανοτήτων, γεγονός που δημιουργεί εμπόδια στον εργαζόμενο να πληρώσει με επιτυχία τα εργασιακά του καθήκοντα με αποτέλεσμα να τον οδηγεί σε ξόδους.



# BURNOUT

D.Stavroulos & A.Hornby	"εξαντλώ τα απυθέματά μου, σβήνω"
Cherniss	«Το burnout είναι μία διαδικασία που ξεκινά με <u>υπερβολικές</u> και <u>παρατεταμένες</u> διαβαθμίσεις εργασιακής έντασης. Αυτή η ένταση προκαλεί πίεση στον εργαζόμενο (αισθήματα ευερεθιστότητας και κόπωσης). Η διαδικασία "ολοκληρώνεται" όταν οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν αμυντικά την εργασιακή ένταση αποσύροντας ψυχολογικά τους εαυτούς τους από το περιεχόμενο της εργασίας τους και υιοθετώντας απάθεια, κυνισμό, και ακαμψία.»
Freudenberger & Richelson 1980	«Να αδειάζεις τον εαυτό σου, να εξαντλείς τις φυσικές και διανοητικές σου πηγές, να φθείρεις τον εαυτό σου προσπαθώντας υπερβολικά να φθάσεις κάποιους μη ρεαλιστικούς στόχους που είτε έχεις ο ίδιος θέσει, είτε οι αξίες της κοινωνίας»
Maslach C.	«Το burnout είναι ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, από-προσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επίτευξης που μπορεί να πλήξει άτομα που επιτελούν κάποιο είδος "δουλειάς με ανθρώπους". Μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλότερη ποιότητα παροχής υπηρεσίας, εμφανίζεται να είναι παράγοντας για αλλαγή επαγγέλματος, αποστασιοποίηση, και χαμηλό ηθικό και να συνδέεται με ενδείξεις προσωπικής δυσλειτουργίας που περιλαμβάνουν φυσική εξάντληση, αϋπνίες, χρήση ναρκωτικών ουσιών και αλκοόλ καθώς επίσης και οικογενειακά και συζυγικά προβλήματα.»
Brill (1984)	«Μία κατάσταση δυσφορίας και δυσλειτουργίας σε σχέση με την εργασία, που έχει επισυμβεί σε κάποιο άτομο χωρίς ιδιαίτερη ψυχοπαθολογία και το οποίο α) έχει επιδείξει για κάποιο χρονικό διάστημα ανεπαρκή παρουσία στις ίδιες εργασιακές συνθήκες και β) δεν θα επανέλθει στα προηγούμενα επίπεδα απόδοσης και επάρκειας χωρίς εξωτερική βοήθεια ή την αναδιαμόρφωση του σκηνικού που το περιβάλλει.»

## Αντιμετώπιση=υποστήριξη απο το περιβάλλον

### Κατά τον (Cheruliss C. 1995):

- Παροχή αυτονομίας στους λειτουργούς.
- Εμπιστοσύνη και εκτίμηση από την πλευρά της διεύθυνσης καθώς και ενεργό ενδιαφέρον.
- Αναγνώριση του έργου που προσφέρει ο επαγγελματίας μέσω θετικού feedback που λαμβάνει από τη διοίκηση.
- Ευελιξία της διοίκησης όσον αφορά στο χειρισμό προβλημάτων στην εργασία που προκύπτουν από οικογενειακά και προσωπικά ζητήματα των εργαζομένων.
- Οργανωτική υποστήριξη και διασφάλιση της συνεχούς επιμόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων.
- Σχεδιασμός καλύτερων περιβαλλόντων εργασίας.
- Διευκόλυνση της εργασίας με δύσκολους πελάτες.
- Παροχή επαγγελματικής συμβουλευτικής.
- Παραχώρηση στους επαγγελματίες δικαιώματος συμμετοχής στο σχεδιασμό των αλλαγών καθώς και στον σχεδιασμό των προγραμμάτων ανάπτυξης.

### Κατά τους Comton & Galaway (1989)

Η πολιτική της οργάνωσης μπορεί να βοηθήσει στην μείωση του φαινομένου με τους εξής σημαντικούς τρόπους:

- Οι τυπικοί και οι άτυποι κανόνες πρέπει να παρέχουν καθαρότητα και διαύγεια σε ό,τι αφορά την εργασία και τα καθήκοντα των κοινωνικών λειτουργών.
- Η σημασία της κοινωνικής υποστήριξης από πλευράς συναδέλφων και προϊσταμένων είναι ένδειξη ότι η πολιτική της οργάνωσης υποστηρίζει την ανάπτυξη των σχέσεων αυτών και συντελεί στην μείωση του συνδρόμου.
- Η πολιτική της οργάνωσης χρειάζεται να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών.
- Ίση και δίκαιη μεταχείριση όλων των κοινωνικών λειτουργών της οργάνωσης.
- Ανάθεση καθηκόντων εκ περιτροπής κάτι που θα βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς να έχουν διαφορετικές εμπειρίες.
- Να υπάρχουν «time-out» που θα βοηθούν τους λειτουργούς να αναλαμβάνουν λιγότερο στρεσογόνα καθήκοντα για κάποια χρονικά διαστήματα.
- Σε κοινωνικό επίπεδο, η ανάμειξη σε θέματα κοινωνικής πολιτικής είναι χρήσιμη για την οργάνωση και για τον ίδιο τον κοινωνικό λειτουργό.

## Αντίδοτα που προέρχονται από το ίδιο το άτομο.

⇒ Θετικές της παρούσας εργασίας εμπειρίες.

⇒ Απόκτηση από νωρίς άποψη για την εργασία, μέσω συνειδητοποίησης της φύσης της, των δυνατοτήτων και των δυσκολιών τους.

⇒ Ανάπτυξη διαπραγματευτικής ικανότητας με το οργανωτικό πλαίσιο. Συνίσταται σε τρεις επιμέρους ικανότητες την ικανότητα του επαγγελματία να αποφεύγει και να λύνει συγκρούσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους, την ικανότητα να παράγει ή να προκαλεί οργανωτική υποστήριξη, προκειμένου να υλοποιήσει τις πρωτοβουλίες του και τον ξεχωριστό τρόπο σκέψης, διορατικό και αναλυτικό για την επίλυση οργανωτικών δυσκολιών.

⇒ Ενεργός επιδίωξη προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης.

⇒ Επίτευξη ισορροπίας ανάμεσα στην εργασία, την οικογένεια, και τον ελεύθερο χρόνο.

⇒ Οριοθέτηση πιο ρεαλιστικών στόχων και προσδοκιών που ο επαγγελματίας να μπορεί να καλύπτει χωρίς να χρειάζεται να εξαντλείται.

## ΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού ήταν αρχική επιλογή τους.

### γίνει αντιμετώπιση του άγχους:

Ζητήτηση- συνεργασία με συναδέλφους ή με φίλους «βγάζοντας προς τα έξω» ιστοίχα συναισθήματα».

εν αφήνει θέματα να μένουν πίσω της.» (Προσπαθεί να επεμβαίνει έγκαιρα).

άνει πράγματα που προκαλούν ικανοποίηση». (προσωπική ευεξία)

Επικαλείται τη βοήθεια του Θεού».

Κλαδεύοντας τον κήπο».

Προσπαθώ να δραστηριοποιηθώ ώστε να μειωθούν οι παράγοντες που δημιουργούν ος και αυτό στο μέτρο του δυνατού».

### πειρίες από την περίοδο που ήταν αρχάριοι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί και ιστοίχες αλλαγές προσαρμογής τους:

Ήταν λίγο αφελής ενώ τώρα είναι περισσότερο ρεαλίστρια».

προσπαθούσε πάντα να είναι καλή κοινωνική λειτουργός σε σημείο να γίνεται εταλλεύσιμη».

ώρα μπορώ να «δω» αν κάποιος με χρησιμοποιεί».

Ζημάξεις στον εργασιακό χώρο σε όλα».

εν αναλαμβάνεις ότι σε φορτώνουν».

γίνα πιο σκληρή και μετρημένη».

πάρχει η αβεβαιότητα, διότι δεν είσαι σίγουρος αν αυτό που κάνεις είναι το σωστό».

ι πρωτοδιόριστοι τα τραβάνε όλα».

ποκτάς την πείρα και γίνεσαι πιο υπεύθυνος».

### εγγελματικό άγχος:

αι διάχυτη η εντύπωση, ότι όλοι οι ερωτώμενοι αισθάνθηκαν σε κάποιο βαθμό

εγγελματικό άγχος. Ειδικότερα:

% απάντησαν πως δεν προσδιόρισαν σε ποιο τομέα αισθάνθηκαν επαγγελματικό άγχος.

% των ερωτώμενων αποδίδει το επαγγελματικό άγχος στο φόρτο εργασίας.

% απάντησαν ότι το βίωσαν σε υποθέσεις με δύσκολους πελάτες και προσπαθούν η ισθηματική εμπλοκή με το πρόβλημα των πελατών να είναι σε μέτρια επίπεδα και έτσι ποφύγουν να φτάσουν σε επαγγελματική εξάντληση.

### εγγελματική εξουθένωση:

είς δεν έχει νιώσει απογοήτευση ούτε άλλα συμπτώματα εργασιακής εξάντλησης από πασχόληση στο επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού.

### δοτα στο Burnout:

μετοχή στον σχεδιασμό των προγραμμάτων.

ιορφωμένη άποψη από νωρίς για το εργασιακό αντικείμενο.

ιρξη εποπτείας (επαγγελματικής συμβουλευτικής).

ρμολγή καινούριων τομέων δραστηριότητας.

ετάλλευση ψυχικών αποθεμάτων.

εχής ενημέρωση και ύπαρξη Αυτογνωσίας.

# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

→ Ο Έλληνας λειτουργός των ανθρωπιστικών, κατά κύριο λόγο, επαγγελμάτων προσβάλλεται από την κόπωση.

→ Το επαγγελματικό άγχος δεν ταυτίζεται πλήρως με την επαγγελματική εξουθένωση. Επαγγελματικό άγχος μπορεί να έχουμε από την αρχή της καριέρας ενώ το burnout είναι ένα φαινόμενο το οποίο προκαλείται από τα αρνητικά στοιχεία μίας μακροχρόνιας εργασιακής σχέσης.

→ Ο σημαντικότερος και βασικότερος παράγοντας που προκαλεί την εμφάνιση του burnout, φαίνεται πως είναι η εκ μέρους των επαγγελματιών αίσθηση αναποτελεσματικότητας και αδιεξόδου κατά την άσκηση του επαγγελματικού τους έργου.

→ Τόσο η ανθρώπινη διάσταση του έργου των επαγγελματιών αυτών όσο και η συσσώρευση ψυχικής κόπωσης των απαιτούν τη λήψη των ανάλογων μέτρων.

→ Απαιτείται η δια βίου και ολόπλευρη στήριξη του επαγγελματία στο έργο του και στην ποιοτική θεώρηση της παραγωγικότητας ώστε να αντλεί νόημα και τιμή ο επαγγελματίας από την εργασία του.

# Προτάσεις

Επιτυχημένη αντιμετώπιση του burnout μπορεί να γίνει με την παρέμβαση πάνω στην οργάνωση της εργασίας και του περιβάλλοντος και ταυτόχρονη παρέμβαση πάνω στην προσωπική θεώρηση και στάση του κάθε ατόμου σε καθημερινή κατάσταση.

Κατόπιν τούτου ο Murphy (1995) προτείνει τα εξής:

- 1) Ακριβείς περιγραφές του έργου για να αποφεύγεται η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων.
- 2) Προγράμματα οριζόντιας μετακίνησης των εργαζομένων ώστε αυτοί να μπορούν να εργαστούν σε περιοχές που βρίσκονται στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους.
- 3) Επανασχεδιασμός του εργασιακού χώρου βάσει εργονομικών αρχών για την μείωση της κόπωσης.
- 4) Σχηματισμός κοινών επιτροπών εργαζομένων και διοίκησης με στόχο την επίλυση παρόμοιων προβλημάτων.
- 5) Ειδική εκπαίδευση και κατάρτιση για το άτομο που η εργασία του αλλάζει μορφή έτσι ώστε να μην αποχωρούν από το χώρο εργασίας.
- 6) Δημιουργία ειδικών χώρων μέριμνας των παιδιών των εργαζομένων

Επίσης οι αξίες που προωθεί η οργάνωση να συμβαδίζουν με την δεοντολογία του επαγγέλματος.

Να υπάρχει διοικητική ευελιξία ώστε να εξασφαλίζεται η αντικειμενική αντιμετώπιση και προστασία του προσωπικού.

Να τηρείται αυστηρή εφαρμογή των κανονισμών διότι έτσι προστατεύεται ο επαγγελματίας από τις πιέσεις που μπορεί να ασκούνται επάνω του.

Ανάπτυξη ενδοϋπηρεσιακών σχέσεων δηλαδή διαπροσωπικές σχέσεις που δημιουργούνται μέσα στον επαγγελματικό χώρο.

Προγραμματισμός ενδοϋπηρεσιακής επιμόρφωσης με σκοπό την αύξηση των θεωρητικών γνώσεων και των τεχνικών των επαγγελματιών, με τη μορφή διαλέξεων, σεμιναρίων, μέσω φυλλαδίων, κ.α.

# Ο Θεσμός της εποπτείας

(ατομικής ή ομαδικής)

Είναι ένα μέσο για την αντιμετώπιση της κόβρασης και των άλλων προβλημάτων που βιώνουν οι επαγγελματίες.

Οι τρεις βασικές λειτουργίες της εποπτείας κατά την Κουσίδου Γ. είναι:

α) ο διοικητικός έλεγχος, β) η εκπαίδευση, γ) η συναισθηματική υποστήριξη.

Ειδικότερα ο επόπτης:

⇒ Στοχεύει στο να επαυξήσει τις γνώσεις και να βελτιώσει τις τεχνικές δεξιότητες του επαγγελματία ώστε να αναπτύξει τις δυνατότητες του. Συντονίζει τις εργασίες όλων των επαγγελματιών στην σφαιρική αντίληψη του έργου.

⇒ Μεταδίδει τη γνώση των πηγών της κοινότητας οι οποίες χρειάζονται για το συγκεκριμένο έργο. Χρησιμεύει ιδιαίτερα για τον πρωτόπειρο επαγγελματία αυτές, η σύνδεση των πηγών αυτών με το επάγγελμα μέχρι να τις μάθει.

⇒ Χρησιμεύει σαν φίλτρο για τις πληροφορίες που είναι απόλυτα απαραίτητες να περάσουν από τη βάση στην κορυφή και από εκεί στην κοινότητα.

⇒ Μπορεί να βοηθάει τον επαγγελματία να πειραματίζεται, να δοκιμάζει την δική του σκέψη, να αναπτύσσεται επαγγελματικά.

⇒ Έχει την ευθύνη να στηρίζει το ηθικό του εργαζόμενου. Να τον βοηθήσει να ξεπεράσει τις απογοητεύσεις και τις δυσκολίες.

⇒ Είναι ηγετικό στέλεχος ~~διότι~~ παίρνει μέρος στην πολιτική της οργάνωσης σε ~~ότι~~ αφορά την άσκηση του λειτουργήματος.

