

**ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ  
(BURNOUT) ΣΤΟΥΣ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ,  
ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ  
ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ, ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΩΡΟ.**

**ΟΝΟΜ/ΝΥΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ**

**Καραγιάννης Χρυσοβαλάντης**

**Καράμπελας Ιωάννης**

**Καραπιπέρης Χρήστος**

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ**

**Αλεξοπούλου Ουρανία**

**Καθηγήτρια Εφαρμογών**

**Πτυχιακή εργασία για τη λήψη πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία από  
το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας στη Σχολή Επαγγελματιών Υγείας  
και Πρόνοιας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Τ.Ε.Ι)  
Πάτρας.**



**ΠΑΤΡΑ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2001**

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	3205
----------------------	------

Η επιτροπή για την έγκριση της πτυχιακής εργασίας:

Υπογραφή:

Υπογραφή:

Υπογραφή:

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Καταρχήν, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε το Θεό που μας κράτησε υγιείς και μας έδωσε δύναμη να εργαστούμε για την παρούσα μελέτη.

Ακόλουθα, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την κυρία Ουρανία Αλεξοπούλου, καθηγήτρια εφαρμογών του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Τ.Ε.Ι. Πάτρας και επόπτρια της εργασίας, για την πολύτιμη συνεργασία της, τις υποδείξεις και τη βοήθειά της, καθώς και τον κύριο Νικόλαο Μακρή, καθηγητή του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης για τη συμβολή του στον τελικό σχηματισμό των ερωτηματολογίου της έρευνας.

Επίσης, ευχαριστούμε: την κυρία Βάσω Αθανασοπούλου, ψυχολόγο και συνεργάτη της κίνησης “Πρόταση”, τον κύριο Βαγγέλη Κοσμάτο, ψυχολόγο, τον κύριο Παναγιώτη Σιδέρη, ιατρό του Λαϊκού Νοσοκομείου Αθηνών, τον κύριο Αναστάσιο Αποστολίδη, σύμβουλο Ειδικής Αγωγής Θεσσαλονίκης και την κυρία Αμαλία Τράκα, κοινωνιολόγο, υπάλληλο του κοινωνικού τομέα του Δήμου της Πάτρας, για την προθυμία τους να συνεργαστούν και την ουσιαστική βοήθειά τους στην μελέτη του θέματος.

Πολύ σημαντική ήταν, εξάλλου, και η διάθεση που έδειξαν οι επαγγελματίες των υπηρεσιών που επισκεφθήκαμε για την διεξαγωγή του ερευνητικού μέρους της εργασίας, διάθεση για την οποία αισθανόμαστε ευγνώμονες.

Τέλος, θέλουμε να ευχαριστήσουμε θερμά όλους τους δικούς μας ανθρώπους για τη συμπαράσταση, την κατανόησή τους και την ανοχή που επέδειξαν σε όλες τις δύσκολες στιγμές μας κατά την επεξεργασία του θέματος της παρούσας μελέτης.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση της εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) στους ειδικευμένους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση, στον ελληνικό χώρο.

Η έλλειψη συγγραμμάτων και γενικότερα επαρκών αναφορών στην ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με το σύνδρομο, καθώς και η έλλειψη αναφορών στη διεθνή βιβλιογραφία της παρουσίας της επαγγελματικής εξουθένωσης, σε χώρους όπου εργάζονται επαγγελματίες με άτομα με νοητική υστέρηση, υποδεικνύει τη χρησιμότητα της συγκεκριμένης εργασίας.

Η μελέτη του θέματος περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια.

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μία εισαγωγή στο πρόβλημα και στους στόχους που η συγγραφική ομάδα έχει θέσει όσον αφορά αυτή τη μελέτη.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στο σύνολο της εργασίας.

Το τρίτο κεφάλαιο στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες. Ο πρώτος άξονας αναφέρεται στα χαρακτηριστικά του συνδρόμου, ξεκινώντας από μία απλή παρουσίαση του άγχους και του επαγγελματικού άγχους, για να συνεχίσει με την ανάλυση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης ως αποτέλεσμα του χρόνιου και ανεπίλυτου επαγγελματικού άγχους. Ακόλουθα, παρουσιάζεται μία ενδιαφέρουσα συσχέτιση της εμφάνισης του burnout με τις θεωρίες της ψυχολογικής ωριμότητας. Ο δεύτερος άξονας περιλαμβάνει την παρουσίαση των ιδιαιτεροτήτων του τομέα της εργασίας με άτομα με νοητική υστέρηση, για να ακολουθήσει η συσχέτιση των ιδιαιτεροτήτων αυτών με τα αίτια εμφάνισης και ανάπτυξης του συνδρόμου. Τέλος, στον τρίτο άξονα, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα συγχρόνων ερευνών πάνω στην

επαγγελματική εξουθένωση σε διάφορους χώρους παροχής κοινωνικοπρονοιακών υπηρεσιών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση, τόσο της μεθοδολογίας, όσο και των αποτελεσμάτων της έρευνας που έγινε σε 108 ειδικευμένους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση σε οχτώ πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Βέροια, Καβάλα, Νάουσα, Κυλλήνη και Γαλαξίδι). Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια. Το πρώτο διερευνά τα αίτια εμφάνισης του συνδρόμου, ενώ το δεύτερο αποτελεί διεθνές εργαλείο μέτρησης του burnout.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που εξάγονται, τόσο από την έρευνα, όσο και από το σύνολο της μελέτης.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο, η συγγραφική ομάδα παρουσιάζει τις προτάσεις της για την αντιμετώπιση της εμφάνισης των συμπτωμάτων του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, στους χώρους όπου απασχολούνται άτομα με νοητική υστέρηση, βασισμένη στη βιβλιογραφική μελέτη και στα αποτελέσματα της έρευνας.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

αναγνώριση	σελ. I
επίληψη Μελέτης	σελ. II
περιεχόμενα Μελέτης	σελ. IV
περιεχόμενοι Πίνακες	σελ. VIII
<b>ΕΦΑΛΑΙΟ I : ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>σελ. 1</b>
1 ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	σελ. 1
2 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	σελ. 1
2.1 ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΙ	σελ. 2
3 ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ	σελ. 3
<b>ΕΦΑΛΑΙΟ II: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ</b>	<b>σελ. 6</b>
<b>ΕΦΑΛΑΙΟ III: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b>	<b>σελ. 8</b>
1 ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	σελ. 8
1.1 ΑΓΧΟΣ	σελ. 8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 8
ΟΡΙΣΜΟΙ	σελ. 8
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 10
ΑΙΤΙΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 12
ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 13
ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ – ΕΠΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 15
ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 18
1.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	σελ. 19
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 19
ΟΡΙΣΜΟΙ	σελ. 20
ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 21
ΑΙΤΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 23
ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ.26

3 ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ	
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ	σελ. 28
ΑΙΤΙΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ	σελ. 29
ΣΤΑΔΙΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	σελ. 32
ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ	
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	σελ. 33
4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ	σελ. 36
ΘΕΩΡΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ	σελ. 36
ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	σελ. 42
5 ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΟΥ ΧΡΟΝΙΟΥ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ. 47
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	σελ. 48
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ / ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	
ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	σελ. 50
2 ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ	
ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ	σελ. 55
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 55
2.2 ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ	σελ. 56
ΟΡΙΣΜΟΙ	σελ. 56
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΝΟΗΤΙΚΗΣ ΥΣΤΕΡΗΣΗΣ	σελ. 58
ΑΙΤΙΑ ΤΗΣ ΝΟΗΤΙΚΗΣ ΥΣΤΕΡΗΣΗΣ	σελ. 60
ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ	σελ. 61
2.3 ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ	σελ. 62
ΣΧΟΛΕΙΑ	σελ. 62
ΙΔΡΥΜΑΤΑ	σελ. 64
2.4 ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ	σελ. 66
2.5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	
ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ ΜΕ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	
ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	σελ. 69
3 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	σελ. 74



1.1 ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΠΟ ΤΟ 1974 ΩΣ ΤΟ 1999	σελ. 74
1.2 ΤΟ BURNOUT ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	σελ. 77
1.3 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΦΥΛΩΝ	σελ. 79
1.4 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (“VETERAN”- ΝΕΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ)	σελ. 81

<b>ΕΦΑΛΛΙΟ IV: ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ</b>	<b>σελ. 84</b>
1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ. 84
1.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ	σελ. 86
1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ	σελ. 87
1.3 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	σελ. 90
1.4 ΣΤΟΧΟΙ	σελ. 92
1.5 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ	σελ. 93
1.6 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	σελ. 94
ΜΕΡΟΣ 1 <sup>ο</sup>	σελ. 94
ΜΕΡΟΣ 2 <sup>ο</sup>	σελ. 95
2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	σελ. 97
1. Φύλο	σελ. 98
2. Ειδικότητα	σελ. 99
3. Μορφωτικό επίπεδο	σελ. 104
4. Χρόνια προϋπηρεσίας	σελ. 106
5. Είδος σύμβασης εργασίας	σελ. 108
6. Περιβάλλον (υλικοτεχνική υποδομή, στεγαστικές Συνθήκες)	σελ. 110
7. Διοίκηση	σελ. 112
8. Αντικείμενο	σελ. 116
9. Ωράριο	σελ. 118
10. Δυνατότητες επιμόρφωσης	σελ. 120

<i>11. Αξιολογήσεις</i>	σελ. 123
<i>12. Διασφάλιση θέσης και ευκαιρίες ανόδου</i>	σελ. 130
<i>13. Μισθός</i>	σελ. 134
<i>14. Τρόποι εργασίας</i>	σελ. 137
<i>15. Όρια εργασίας – προσωπικής ζωής</i>	σελ. 141
<i>16. Συγκρούσεις (απόψεων - ρόλων) &amp; αλληλοκαλύψεις</i>	σελ. 144
<i>17. Σχέσεις με συναδέλφους &amp; με εξυπηρετούμενους</i>	σελ. 150
<i>18. Αποτελεσματικότητα</i>	σελ. 152
<i>19. Προβλήματα δεοντολογίας</i>	σελ. 154
<i>20. Σχετικά με το άγχος</i>	σελ. 156
<i>21. Αγχογόνα στοιχεία της εργασίας</i>	σελ. 156
<i>22. Προτάσεις</i>	σελ. 157

**ΕΦΑΛΛΙΟ V: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** **σελ. 158**

**ΕΦΑΛΛΙΟ VI: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ** **σελ. 163**

**ΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ** **σελ. 171**

**ΑΡΑΡΤΗΜΑ** **σελ. 178**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

- Μηχανισμός του άγχους σελ. 11
- Μοντέλο του επαγγελματικού άγχους (α) σελ. 21
- Μοντέλο του επαγγελματικού άγχους (β) σελ. 22
- Συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (α) σελ. 35
- Συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (β) σελ. 35
- Θεωρητική κατανομή των νοητικών ηλικιών στον γενικό πληθυσμό σελ. 57
- Κατανομή ειδικοτήτων στο δείγμα της έρευνας σελ. 98
- Ευκαιρίες επαγγελματικής ανόδου – ασφάλεια θέσης σελ. 132
- Τρόπος εργασίας - χρησιμοποίηση ικανοτήτων σελ. 139
- Συγκρούσεις ρόλων – απόψεων σελ. 146
- Συνήθεις μορφές νοητικής υστέρησης Παράρτημα
- Στις σελίδες 98 – 157 περιλαμβάνονται 81 γραφήματα όπου παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας.

## Συντομογραφίες που περιλαμβάνονται στο κείμενο της εργασίας

**Τ.Ε.Ι :** Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

**Α.Ε.Ι :** Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

**Ι.Ε.Κ. :** Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης

**Α.μ.Ε.Α :** Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

**Μ.Β.Ι. :** Maslach Burnout Inventory

**ΥΠ.Ε.Π.Θ. :** Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

**Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε. :** Σχολή Εκπαιδευτικών Λειτουργών Επαγγελματικής και  
Τεχνικής Εκπαίδευσης

**κ.α. :** και άλλα

**ο.π. :** όπως παραπάνω

**σελ. :** σελίδα

**κ.λ.π. :** και λοιπά

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Τα ανθρωπιστικά επαγγέλματα, πέραν της σημαντικής αποστολής τους, έκρυβαν ανέκαθεν προβλήματα. Το κόστος του “φροντίζουν” είχε και έχει σημαντικές επιπτώσεις στον άνθρωπο – επαγγελματία. Πολλές μελέτες έχουν γίνει πάνω στο κίνδυνο της ταύτισης με τα προβλήματα των πελατών και την ανάγκη του επαγγελματία για βοήθεια πάνω στο χειρισμό των συναισθημάτων του.

Τα τελευταία χρόνια γίνεται ιδιαίτερα λόγος για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως πιθανό αποτέλεσμα του επαγγελματικού άγχους, σε σχέση με όλους τους επαγγελματικούς χώρους. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ή burnout, φαίνεται να αφορά ειδικότερα τους επαγγελματίες που ασχολούνται με τον άνθρωπο και τα προβλήματά του. Άλλωστε, ορίστηκε το 1974 από τον Freudenberg, ύστερα από μελέτες του σε ψυχιατρικά καταστήματα και η έρευνα συνεχίστηκε πάνω σε διάφορους τομείς των επαγγελμάτων υγείας και πρόνοιας καθώς και κατ’ επέκταση σε όλους τους χώρους εργασίας.

Ένας χώρος που εμφανίζει σαφείς ιδιαιτερότητες, όσον αφορά αυτό καθ’ αυτό το αντικείμενο εργασίας, τις υπάρχουσες δομές και την εν γένει μεθοδολογία του είναι και αυτός της δουλειάς με άτομα με νοητική υστέρηση. Εντούτοις, αν και ο συγκεκριμένος χώρος, λόγω των ιδιαιτεροτήτων του, προσφέρεται για μελέτη σε σχέση με το burnout, ελάχιστες αναφορές υπάρχουν στη διεθνή βιβλιογραφία.

Στη συγκεκριμένη λοιπόν μελέτη επιχειρείται να σκιαγραφηθεί το πρόβλημα της εμφάνισης του συνδρόμου στους επαγγελματίες των συγκεκριμένων χώρων. Η μελέτη αφορά τις ιδιαιτερότητες της δουλειάς με άτομα με νοητική υστέρηση στην Ελλάδα. Περιλαμβάνει δε, τόσο την παρουσίαση των χαρακτηριστικών του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, όσο και τα σχετιζόμενα με την παρουσίασή του χαρακτηριστικά της δουλειάς σε σχολεία και ιδρύματα για άτομα με νοητική καθυστέρηση.

## **1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Σκοπός της εργασία είναι η διερεύνηση του σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), ως αποτέλεσμα του ανεπίλυτου χρόνιου επαγγελματικού άγχους στους επαγγελματίες που εργάζονται με άτομα με νοητική υστέρηση. Με τον όρο διερεύνηση του συνδρόμου, εννοείται η μελέτη των αιτιών και των συμπτωμάτων του συνδρόμου, αλλά και των τρόπων πρόληψης και αντιμετώπισής του. Η συγγραφική ομάδα θεωρεί τη συγκεκριμένη μελέτη σημαντική καθώς δεν έχει γίνει μελέτη του συνδρόμου στο χώρο του Α.μ.Ε.Α. στον ελλαδικό χώρο, ενώ ούτε στο εξωτερικό έχουν δημοσιευθεί έρευνες στο συγκεκριμένο τομέα.

### **1.2.1 ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΙ**

- Ανίχνευση και μέτρηση των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα ατόμων με νοητική υστέρηση.
- Συσχέτιση της εμφάνισης του συνδρόμου με ατομικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, μορφωτικό επίπεδο, χρόνια προϋπηρεσίας κ.α.

- Συσχετισμός της εμφάνισης του συνδρόμου με χαρακτηριστικά του εργασιακού χώρου, όπως: συνθήκες περιβάλλοντος εργασίας, οργάνωση υπηρεσίας, σχέσεις με συναδέλφους κ.α.
- Συσχετισμός της εμφάνισης του συνδρόμου με τις ιδιαιτερότητες της εργασίας σε φορείς για άτομα με νοητική υστέρηση.
- Ανίχνευση τρόπων αντιμετώπισης αλλά και πρόληψης – προστασίας από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης επαγγελματιών που εργάζονται με άτομα με νοητική υστέρηση.
- Συσχέτιση θεωριών ψυχολογικής ωριμότητας με τις μελέτες που έχουν γίνει για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.

### 1.3 ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ

**ΑΓΧΟΣ:** “Άγχος είναι ένα ασαφές, ακαθόριστο και δυσάρεστο συναίσθημα, το οποίο προέρχεται από την πίεση που το ίδιο το άτομο ασκεί στον εαυτό του, προκειμένου να ικανοποιήσει τους στόχους του και τα κίνητρά του, είτε από το κοινωνικό περιβάλλον, τις απαιτήσεις που αυτό έχει, καθώς και τις πιέσεις που αυτό ασκεί στο άτομο”.

(Ρ. Καλούρη Αντωνοπούλου, 1994, σελ. 193-194)

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:** “Το επάγγελμα – εργασία είναι το πραγματικό μέτρο της ανταλλάξιμης αξίας όλων των εμπορευμάτων”

(Δ.Γ. Τσαούσης, 1993, σελ. 586)

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ:** “Επαγγελματικό ή εργασιακό άγχος είναι η αλληλεπίδραση των συνθηκών της εργασίας με τα χαρακτηριστικά του εργαζομένου, με τέτοιον τρόπο, ώστε οι απαιτήσεις της δουλειάς να υπερβαίνουν την ικανότητα του εργαζομένου να αντεπεξέλθει σε αυτές”.

(Ross & Altmaier, 1994, σελ. 12)

**ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ:**

“Είναι μια μορφή παρατεταμένου, χρόνου, επαγγελματικού άγχους που ξεπερνά τα όρια αντοχής ή τις δυνατότητες του ατόμου να το αντιμετωπίσει. Αποτελεί μακροχρόνια διαδικασία που καταλήγει σε αδυναμία προσαρμογής του ατόμου στο επαγγελματικό άγχος που νιώθει”

(Αρ. Κάντας, 1996, σελ. 71)

**ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ:** Κατά την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (Π.Ο.Υ.) είναι “όλα τα άτομα που εμφανίζουν σοβαρή μειονεξία που προκύπτει από φυσική ή διανοητική βλάβη”

(Αθ. Ζώνιου – Σιδέρη, 1998, σελ. 14)

**ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ:** Ως νοητική υστέρηση ορίζονται “η κατάσταση ανεπαρκούς νοητικής ανάπτυξης σε τέτοιο βαθμό, ώστε το άτομο να είναι ανίκανο να προσαρμοστεί στη σύνηθες περιβάλλον και να διατηρηθεί χωρίς καθοδήγηση, προστασία και εξωτερική βοήθεια”

(Ρ. Καλούρη – Αντωνοπούλου, 1994, σελ. 134)

**ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ:** “Είναι το σύστημα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων υπηρεσιών που παρέχονται στα άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές και κοινωνικές ανάγκες για την αντιμετώπιση των



προβλημάτων τους και την ανάπτυξη και πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους”

(Αθ. Ζώνιου – Σιδέρη, 1998, σελ. 66)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα μελέτη για τη συγγραφή της βασίζεται σε στοιχεία από Έλληνες και ξένους ερευνητές. Όμως η έλλειψη στοιχείων σχετικά με ορισμένα θέματα καθοριστικής σημασίας για τη διερεύνηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης κατέστησε αναγκαία την ανάπτυξη και άλλων μεθόδων συγκέντρωσης υλικού.

Πρωταρχικά, η ανυπαρξία μέσα από την ελληνική βιβλιογραφία ερευνητικών μελετών αναφορικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, σε χώρους για άτομα με νοητική υστέρηση, αποτέλεσε ανασταλτικό παράγοντα στην εκτίμηση των διαστάσεων του συνδρόμου στους επαγγελματίες των συγκεκριμένων χώρων. Οι ιδιαιτερότητες αυτών των χώρων έχουν αντίθετα αποτελέσει αντικείμενο πλήθους ερευνών. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τον πολύ μικρό αριθμό μελετών για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στον ελληνικό χώρο έκανε επιτακτική την ανάγκη διεξαγωγής έρευνας για την εκτίμηση της κατάστασης στην Ελλάδα.

Έτσι, λοιπόν αναζητήθηκαν πληροφορίες από τους εργαζομένους σε 32 ειδικά σχολεία, κλειστά και ανοικτά ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση, σε 3 μεγάλες πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα) και σε 5 επαρχιακές πόλεις (Βέροια, Καβάλα, Νάουσα, Γαλαξίδι, Κυλλήνη).

Εξάλλου, προκειμένου να συγκεντρωθούν στοιχεία, κυρίως για θέματα εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας, καθώς και για να ανιχνευθεί ο σύγχρονος προβληματισμός γύρω από το σύνδρομο, η συγγραφική ομάδα προχώρησε σε – ηλεκτρονική – επικοινωνία με 2

πανεπιστήμια του εξωτερικού και με συγκεκριμένους ερευνητές (οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις παρατίθενται στο Παράρτημα).

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

#### 3.1 ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

##### 3.1.1 ΑΓΧΟΣ

##### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρακάτω υποκεφάλαιο παρουσιάζονται τα κύρια χαρακτηριστικά του άγχους για την επίτευξη μιας καλύτερης και περισσότερο κατανοητής παρουσίασης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout). Το σύνδρομο είναι αποτέλεσμα του χρόνιου ανεπίλυτου άγχους στον εργασιακό χώρο, ενώ στα γενικά του συμπτώματα συμπεριλαμβάνεται και μέρος των συμπτωμάτων του άγχους. Άλλωστε, στις περισσότερες μελέτες του συνδρόμου (π.χ. Ross & Altmaier, 1994 – Κάντας, 1995 – Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995 – Zeff Geber, 1996 Greenberg & Baron, 1997, Auerbach & Gramling 1998), γίνεται αναφορά στο άγχος ως άμεσα σχετιζόμενο με την επαγγελματική εξουθένωση.

##### ΟΡΙΣΜΟΙ

- “Το άγχος είναι μια φοβική αντίδραση προς κάποιον ακαθόριστο υποτιθέμενο κίνδυνο”

(Ι.Ν. Παρασκευόπουλος, 1988, σελ. 16)

- “Το άγχος αναφέρεται σε κάποιον κίνδυνο πραγματικό ή φανταστικό που δεν είναι εύκολο να αντιμετωπιστεί γιατί είναι ασαφής, κρυφός ή άγνωστος”.

(Π. Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 89)

- “Άγχος είναι ένα ασαφές, ακαθόριστο και δυσάρεστο συναίσθημα, το οποίο προέρχεται από την πίεση που το ίδιο το άτομο ασκεί στον εαυτό του, προκειμένου να ικανοποιήσει τους στόχους και τα κίνητρα του, είτε από τον κοινωνικό του περιβάλλον, τις απαιτήσεις που αυτό έχει, καθώς και τις πιέσεις που αυτό ασκεί στο άτομο”.

(Ρ. Καλούρη – Αντωνοπούλου, 1994, σελ. 193-194)

- “Το άγχος αφορά συναισθηματικές καταστάσεις διέγερσης και έντασης και είναι συχνά μια βασανιστική κατάσταση απόγνωσης. Χαρακτηρίζεται από την διάχυτη εντύπωση ενός μεγάλου κινδύνου, λιγότερο ή περισσότερο πραγματικού, φυσικού ή ψυχικού και συχνά μόλις συνειδητού, μπροστά στον οποίο νοιώθει κανείς αδύναμος”.

(Ν. Γ. Παπαδόπουλος, 1994, σελ. 18)

- “Το άγχος είναι μια κατάσταση που βιώνουμε όταν οι απαιτήσεις που προβάλλονται πάνω μας δεν μπορούν να εξισορροπηθούν από την ικανότητά μας να ανταποκριθούμε σε αυτές”.

(R. Lazarus στο: H. Jones, 1999, σελ. 33)

- “Το άγχος είναι μια μη-συγκεκριμένη αντίδραση του σώματος σε μια απαίτηση”.

(H. Selye στο: S. Zeff - Geber, 1996, σελ. 3)

- “Το άγχος είναι μια απαίτηση πάνω στις προσαρμοστικές δυνατότητες του πνεύματος και του σώματος· εάν οι δυνατότητες αυτές μπορούν να ανταποκριθούν σε μια τέτοια απαίτηση, ώστε το άτομο να απολαύσει την πρόκληση, το άγχος είναι ευπρόσδεκτο και χρήσιμο, ενώ όταν δεν μπορούν και η απαίτηση θεωρείται εξουθενωτική, το άγχος είναι ανεπιθύμητο και επιβλαβές”.

(D. Fontana, 1995, σελ. 16)

- “Το άγχος μπορεί να θεωρηθεί ως ουσιαστική έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλονται στο άτομο από το περιβάλλον του, από τη μια μεριά, και τις ικανότητες απόκρισης του ατόμου στις απαιτήσεις αυτές, από την άλλη, ιδιαίτερα κάτω από συνθήκες όπου η αδυναμία ανταπόκρισης στις απαιτήσεις, σύμφωνα με τις υποκειμενικές εκτιμήσεις του ατόμου, θα έχει σοβαρές συνέπειες για αυτά”.

(Mc Grath, στο: Α. Καντας, 1995, σελ. 102)

Στην παρούσα μελέτη, η συγγραφική ομάδα υιοθετεί ως προτιμότερο ορισμό του άγχους αυτόν της Ρ. Καλούρη – Αντωνοπούλου, διότι σε όλες τις σχετικές με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης μελέτες και βιβλιογραφικές αναφορές, το άγχος αναφέρεται ως η πίεση που ασκείται στο άτομο είτε από τον ίδιο του τον εαυτό, είτε από τον περιβάλλον του.

## **ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

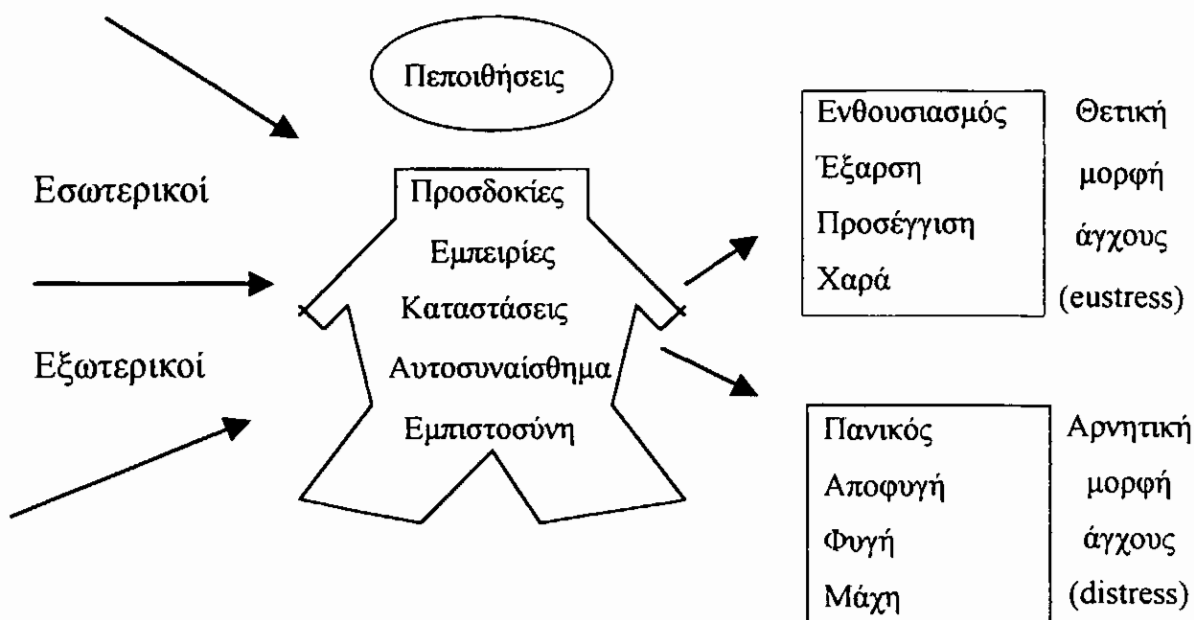
Ο Hans Selye θεωρείται από πολλούς ως ο “πατέρας” της έρευνας για το άγχος. Διατύπωσε, το 1946, τον ορισμό του άγχους ως μια μη συγκεκριμένη αντίδραση του σώματος σε μια απαίτηση. (S. Zeff Geber, 1996, σελ. 3)

Η φυσιολογική αντίδραση άγχους είναι η απάντηση του σώματος σε κάθε αλλαγή, απειλή ή πίεση που του ασκείται από εξωτερικούς ή εσωτερικούς παράγοντες. Το σώμα ακολούθως προσπαθεί να επανακάμψει στα φυσιολογικά του επίπεδα, ώστε να αυτοπροστατευθεί από κάθε είδους μόνιμη αλλαγή ή φθορά (ο.π).

Το άγχος είναι συνεπώς αναπόφευκτο και η απουσία του ισοδυναμεί με θάνατο και τούτο διότι δεν είναι όλα είδη του άγχους δυσάρεστα. Ο

Selye έκανε διαχωρισμό μεταξύ του ευχάριστου-εποικοδομητικού άγχους, που το ονόμασε “eustress” (από το Ελληνικό ευ- και το stress) και το δυσάρεστο-επώδυνο άγχος ή distress (δυσ-stress). Όταν σήμερα γίνεται αναφορά στην έννοια του άγχους, όλοι εννοούν το κατά Selye “distress”, αλλά δεν θα πρέπει να λησμονούνται οι ευχάριστες μορφές άγχους, όπως για παράδειγμα ευχάριστες καταστάσεις που προκαλούν όμως άγχος: γάμοι, γεννήσεις, απονομές βραβείων κ.τ.λ. (ο.π).

Συμπερασματικά, κάθε αλλαγή, θετική ή αρνητική, απαιτεί μια απάντηση από το σώμα, ώστε αυτό να αντιδράσει και να επανέλθει στη συνήθη, ήρεμη κατάστασή του. Ο μηχανισμός του άγχους φαίνεται πολύ καλά και στο παρακάτω σχήμα.



**ΑΓΧΟΓΟΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ** → **ΦΙΛΤΡΑ** → **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΑΓΧΟΣ**

ΠΗΓΗ: S. Zeff Geber, 1996, σελ. 4

## ΑΙΤΙΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Σύμφωνα με την Ρ. Καλούρη-Αντωνοπούλου, στο βιβλίο της “Γενική ψυχολογία”, ο R. Spitz αναφέρει πως το άγχος είναι ένα φυσικό και αναπόφευκτο ανθρώπινο χαρακτηριστικό που κάνει την εμφάνιση του στον 8<sup>ο</sup> μήνα της ζωής του παιδιού με την εκδήλωση ανησυχίας όταν το προσεγγίζει κάποιο ξένο άτομο (Ρ. Καλούρη-Αντωνοπούλου, 1994, σελ. 192).

Κατά τον Χαρτοκόλλη, το άγχος αντιπροσωπεύει φόβους της παιδικής ηλικίας που βγαίνουν αργότερα στην επιφάνεια χωρίς συναίσθηση των παραγόντων που τους προκάλεσαν. Αποτελεί ουσιαστικά μια διαμάχη ανάμεσα σε συνειδητό και ασυνείδητο και γι’ αυτό δεν αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά (Χαρτοκόλλη, 1991, σελ. 85).

Οι αγχογόνοι παράγοντες μπορεί να είναι κάθε είδους ερεθισμοί, εσωτερικοί ή εξωτερικοί, που προκαλούν την αντίδραση του οργανισμού και την εμφάνιση του άγχους (S. Zeff-Geber, 1996, σελ. 5). Στις υπανάπτυκτες κοινωνίες οι αγχογόνοι παράγοντες περιορίζονται κυρίως στην ανάγκη για επιβίωση, όπως η εύρεση στέγης και τροφής. Στις ανεπτυγμένες κοινωνίες, οι αγχογόνοι παράγοντες σχετίζονται λιγότερο με του μηχανισμούς επιβίωσης και περισσότερο με το υψηλό βιοτικό επίπεδο, την κοινωνική άνοδο και την αναγνώριση. Γεγονός πάντως είναι ότι οι αγχογόνοι παράγοντες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της ανθρώπινης υπόστασης, ώστε όταν δεν εμφανίζονται μόνοι τους, επινοούνται από τους ανθρώπους.



## ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Μια σειρά από συμπτώματα που σχετίζονται με το άγχος λειτουργούν ως προειδοποιητικά σήματα. Αν δε ληφθούν σοβαρά υπόψη, μπορούν να οδηγήσουν στην εμφάνιση μακροχρόνιων ασθενειών.

Τα πιο συνήθη συμπτώματα τα οποία συνδέονται με υπερβολικά επίπεδα άγχους στην καθημερινή ζωή είναι τα ακόλουθα:

### (α) Συμπτώματα συμπεριφοράς

- Υπερβολικό φαγητό – παχυσαρκία
- Απώλεια όρεξης - ανορεξία
- Αύξηση καπνίσματος
- Αύξηση λήψης αλκοόλ
- Αύξηση κατανάλωσης καφεΐνης
- Αύξηση ή εμφάνιση κατάχρησης ουσιών
- Διαρκείς ευερεθιστικότητες με τους άλλους
- Δυσκολία λήψης αποφάσεων
- Καταπιεσμένος θυμός
- Δυσκολία συγκέντρωσης
- Απώλεια της αίσθησης του χιούμορ
- Παράνοια
- Αίσθηση απώλειας του ελέγχου
- Ανικανότητα επιτυχής ολοκλήρωσης μιας εργασίας
- Συχνή ανάγκη για κλάμα
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για χόμπι μετά την δουλειά
- Διαρκή κούραση – εξάντληση
- Μειωμένη σεξουαλική επιθυμία

## (β) Σωματικά συμπτώματα

- Καρδιά και κυκλοφορία
  - Πόνος στο στήθος
  - Ταχυπαλμία
  - Ημικρανίες
  - Πονοκέφαλος
- Πεπτικό σύστημα
  - Δυσπεψία
  - Ναυτίες
  - Απώλεια όρεξης
  - Καούρες
  - Διάρροια
  - Δυσκοιλιότητα
  - Μετεωρισμός
  - Κράμπες στο στομάχι
- Νευρικό σύστημα
  - Τρόμος και ταραχή
  - Λιποθυμικά επεισόδια
  - Νευρικό τικ
  - Χτύπημα ποδιού
  - Ονυχοφαγία
  - Γενική ανησυχία
  - Διαταραχές του ύπνου
- Μυς και σύνδεσμοι
  - Πονοκέφαλοι έντασης
  - Μυϊκές κράμπες και σπασμοί
  - Πόνος στο σβέρκο
  - Πόνος στην πλάτη
  - Ρευματοειδής αρθρίτιδα

- Δέρμα
  - Εμφάνιση ή επιδείνωση εκζέματος
  - Εμφάνιση ή επιδείνωση ψωρίασης
  - Υπερέκκριση ιδρώτα σε φυσιολογικές θερμοκρασίες
  - Επιδείνωση φαλάκρας
  - Κρύα δάκτυλα χεριών ή ποδιών
- Σεξουαλικές διαταραχές
  - Περιορισμένη λίμπιντο
  - Στειρότητα
  - Ακαταστασία περιόδου
  - Ανοργασμία
  - Πρόωρη εκσπερμάτωση
  - Ανικανότητα
- Γενικά
  - Απώλεια βάρους
  - Συχνή διούρηση
  - Επιδείνωση άσθματος
  - Συχνά κρυολογήματα και γρίπη
  - Φυματίωση και άλλες αρρώστιες
  - Κνησμός

(ΠΗΓΗ: Dr. Hillary Jones, 1999, σελ. 104 – 106)

### **ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ – ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

Οι παρακάτω ασθένειες και διαταραχές, είναι καθολικά αποδεκτό, σύμφωνα με τον Jones (Jones, 1999, σελ. 103) πως οφείλονται στο άγχος:

- Υπέρταση
- Καρδιακή προσβολή και στηθάγχη
- Εγκεφαλικό

- Ημικρανία
- Πεπτικό έλκος
- Κολίτιδα
- Γαστρίτιδα
- Κνησμός
- Άσμα
- Αλλεργική ρινίτιδα – Αλλεργίες
- Ακαταστασία περιόδου
- Ρευματοειδής αρθρίτιδα
- Υπερθυρεοειδισμός
- Σακχαρώδης διαβήτης
- Έκζεμα – ψωρίαση
- Φυματίωση
- Κατάθλιψη
- Παχυσαρκία
- Νευρικές ανορεξίες
- Αϋπνία
- Σεξουαλικά προβλήματα

Σύμφωνα με τον Fontana (Fontana,1995, σελ. 30 – 34), οι επιβλαβείς ψυχολογικές επιπτώσεις του άγχους έχουν χωριστεί σε κατηγορίες και συνοψίζονται στον παρακάτω κατάλογο:

#### **(α) Γνωστικές συνέπειες του άγχους**

- Μείωση της διάρκειας συγκέντρωσης – προσοχής
- Αύξηση της πιθανότητας διάσπασης της προσοχής
- Εξασθένιση βραχυπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης μνήμης
- Απρόβλεπτη ταχύτητα αντίδρασης στα ερεθίσματα του περιβάλλοντος
- Αύξηση ρυθμού σφαλμάτων

- Εξασθένηση των δυνατοτήτων οργάνωσης – μακροπρόθεσμου προγραμματισμού
- Αύξηση των ψευδαισθήσεων και διαταραχών της σκέψης .

### **(β) Συναισθηματικές αντιδράσεις του άγχους**

- Αύξηση οργανικών κι ψυχολογικών εντάσεων
- Αύξηση υποχόνδριας
- Αλλαγή στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας
- Αύξηση των ήδη υπαρχόντων προβλημάτων της προσωπικότητας
- Εξασθένηση των ηθικών και συναισθημάτων περιορισμών
- Εμφάνιση κατάθλιψης – αισθημάτων αδυναμίας
- Ραγδαία πτώση της αυτοεκτίμησης
- Αύξηση των προβλημάτων λόγου

### **(γ) Γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους**

- Μείωση ενθουσιασμού – ενδιαφερόντων
- Αύξηση απουσιών στην δουλειά
- Αύξηση κατάχρησης ουσιών
- Χαμηλά επίπεδα ενέργειας
- Διαταραχές ύπνου
- Αύξηση κυνικής διάθεσης απέναντι σε συναδέλφους – πελάτες
- Αδιαφορία για νέα πληροφόρηση
- Μετατόπιση ανάληψης ευθυνών σε όλους
- Επίλυση προβλημάτων σε επιφανειακό επίπεδο
- Εμφάνιση τύπων “παράδοξης συμπεριφοράς” (παράξενες χειρονομίες, απρόβλεπτη και αχαρακτήριστη συμπεριφορά)
- Εμφάνιση απειλών αυτοκτονίας

Συγκεφαλαιώνοντας, πρέπει να τονιστεί πως η εμφάνιση των επιπτώσεων του άγχους διαφέρει από άτομο σε άτομο. Όμως η εμφάνιση συμπτωμάτων είναι ένδειξη κινδύνου και φανερώνει πως το άτομο φθάνει πιθανά στα όρια της κατάρρευσης και γι 'αυτό πρέπει να αντιμετωπιστούν έγκαιρα.

## ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Ο Χαρτοκόλλης (Χαρτοκόλλης, 1986, σελ. 128) σημειώνει πως ένας άμεσος τρόπος αντιμετώπισης του άγχους είναι η χρήση αγχολυτικών φαρμάκων. Τονίζει όμως πως η αποτελεσματικότητα των ουσιών αυτών δεν είναι μεγάλη, αφού προοδευτικά μειώνεται, για να επανέλθει το άγχος σχεδόν στα αρχικά του επίπεδα. Όταν το περιβάλλον συμβάλει στην εμφάνιση του άγχους, η αλλαγή του, με τη συμβολή ή την άμεση επέμβαση ενός ειδικού, μπορεί να βελτιώσει την κατάσταση, ενώ από τις ψυχοθεραπείες, ενδείκνυται η συμπεριφοριστική και η ενσυναισθητική ψυχοθεραπεία, οι οποίες έχουν θετικό αποτέλεσμα στην αντιμετώπιση του άγχους.

Ο Fontana (Fontana, 1995, σελ. 53-54, 139-183) θεωρεί πως η επιτυχής αντιμετώπιση του άγχους εξαρτάται από το τρίπτυχο: "Κινητοποίηση - γνώση - δράση". Το άτομο οφείλει να αντιληφθεί την κατάσταση άγχους που βιώνει ως δυσάρεστη και να αποφασίσει να κινητοποιηθεί ώστε να την αλλάξει (κινητοποίηση). Έπειτα οφείλει να γνωρίσει τους λόγους που του προκαλούν άγχος (γνώση), ώστε τελικά να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την πραγματοποίηση του σκοπού του (δράση). Μέσα, για την επιτυχή εφαρμογή του παραπάνω τριπτύχου, είναι, κατά τον Fontana, η εκπαίδευση, η έκφραση των συναισθημάτων, η ανάπτυξη δικτύων επικοινωνίας, η υγιεινή διατροφή και η άσκηση καθώς, τέλος, και η χαλάρωση και ο διαλογισμός.

Με τις απόψεις του Fontana για την καταπολέμηση του άγχους συμφωνεί και ο Hilary Jones. Υποστηρίζει πως η οργάνωση και ο προγραμματισμός των δραστηριοτήτων, η θετική σκέψη, η υιοθέτηση χόμπι και ενδιαφερόντων, το χιούμορ και οι υγιεινές καθημερινές συνθήκες διαβίωσης (υγιεινή διατροφή, επαρκής ύπνος, άσκηση, αποφυγή καπνίσματος – χρήσης αλκοόλ) είναι παράγοντες αποτρεπτικοί για την εμφάνιση του άγχους (Jones, 1999, σελ. 187-252).

Από τα παραπάνω έγιναν αντιληπτές οι βασικές παράμετροι του άγχους όπως αυτό εμφανίζεται στην καθημερινή ζωή. Το άγχος συναντάται σε όλους τους τομείς της ζωής, ενώ ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για την εμφάνιση του στους χώρους εργασίας. Το είδος αυτό του άγχους ονομάζεται επαγγελματικό ή εργασιακό και η παρουσίαση του γίνεται στο επόμενο υποκεφάλαιο.

### **3.1.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ**

#### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Για τους περισσότερους, η εργασία δεν είναι απλά μια πηγή εισοδήματος, αλλά επίσης μια πηγή αυτοεκτίμησης. Αν και σύμφωνα με τον Τσαούση “το επάγγελμα – εργασία είναι το πραγματικό μέτρο της ανταλλάξιμης αξίας όλων των εμπορευμάτων” (Τσαούσης, 1993, σελ. 586), εντούτοις μπορεί να παρέχει υποστηρικτικές κοινωνικές σχέσεις, την απαραίτητη για κάθε άνθρωπο αίσθηση του “ανήκειν” σε μια ομάδα και ένα γενικότερο συναίσθημα αισιοδοξίας. Αυτά τα χαρακτηριστικά συνδέονται με χαμηλά επίπεδα ασθένειας και καλύτερη ψυχική υγεία. (Auerbach – Gramling, 1998, σελ. 210)

Αντιστρέφοντας την εικόνα, όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τα όρια του ατόμου, όσον αφορά το διαθέσιμο χρόνο και

τις ικανότητες του, όταν οι συνθήκες εργασίας γίνονται ανυπόφορες ή όταν το αντικείμενο δεν κρίνεται σημαντικό από τον εργαζόμενο, τότε ως αποτέλεσμα αναφέρονται υψηλά επίπεδα άγχους. Το άγχος αυτό αποτελεί μια ιδιότυπη κατηγορία άγχους και καλείται επαγγελματικό ή εργασιακό άγχος.

## ΟΡΙΣΜΟΙ

Για το επαγγελματικό ή εργασιακό άγχος έχουν κατά καιρούς δοθεί οι παρακάτω ορισμοί:

- “Επαγγελματικό άγχος είναι η κατάσταση αβεβαιότητας που διακατέχει το άτομο όταν αυτό αντιμετωπίζει στην εργασία του μια κατάσταση που η αντιμετώπισή της ξεπερνάει της δυνάμεις του, κατά τις δικές του υποκειμενικές εκτιμήσεις”.

(παιδαγωγική – ψυχολογική εγκυκλοπαίδεια, 1990, σελ. 1989)

- “Το επαγγελματικό άγχος είναι η κατάσταση κατά την οποία συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία, ή το άγχος που πηγάζει από μια συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση”.

(Κάντας, 1995, σελ. 102)

- “Εργασιακό άγχος είναι η αλληλεπίδραση των συνθηκών εργασίας με τα χαρακτηριστικά του εργαζόμενου, με τέτοιο τρόπο, ώστε οι απαιτήσεις της δουλειάς να υπερβαίνουν την ικανότητα του εργαζόμενου να αντεπεξέλθει σε αυτές”.

(Ross & Altmaier, 1994, σελ. 12)

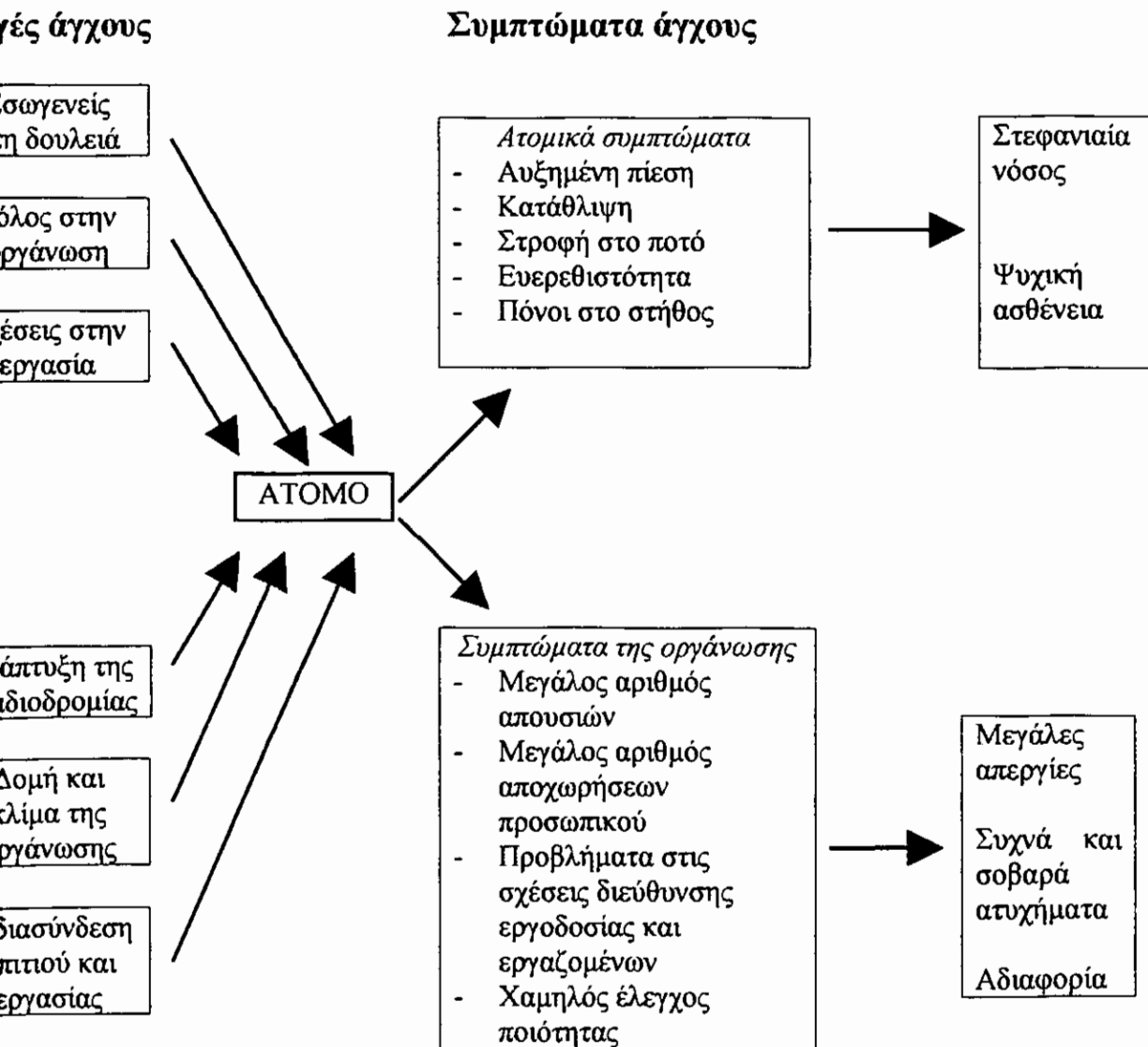
Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, η συγγραφική ομάδα υιοθετεί τον ορισμό των Ross και Altmaier, καθώς στην πλειοψηφία των μελετών για το επαγγελματικό άγχος διεθνώς,



η κακή αλληλεπίδραση προσωπικών και εργασιακών χαρακτηριστικών ευθύνεται για την εμφάνιση του.

## ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

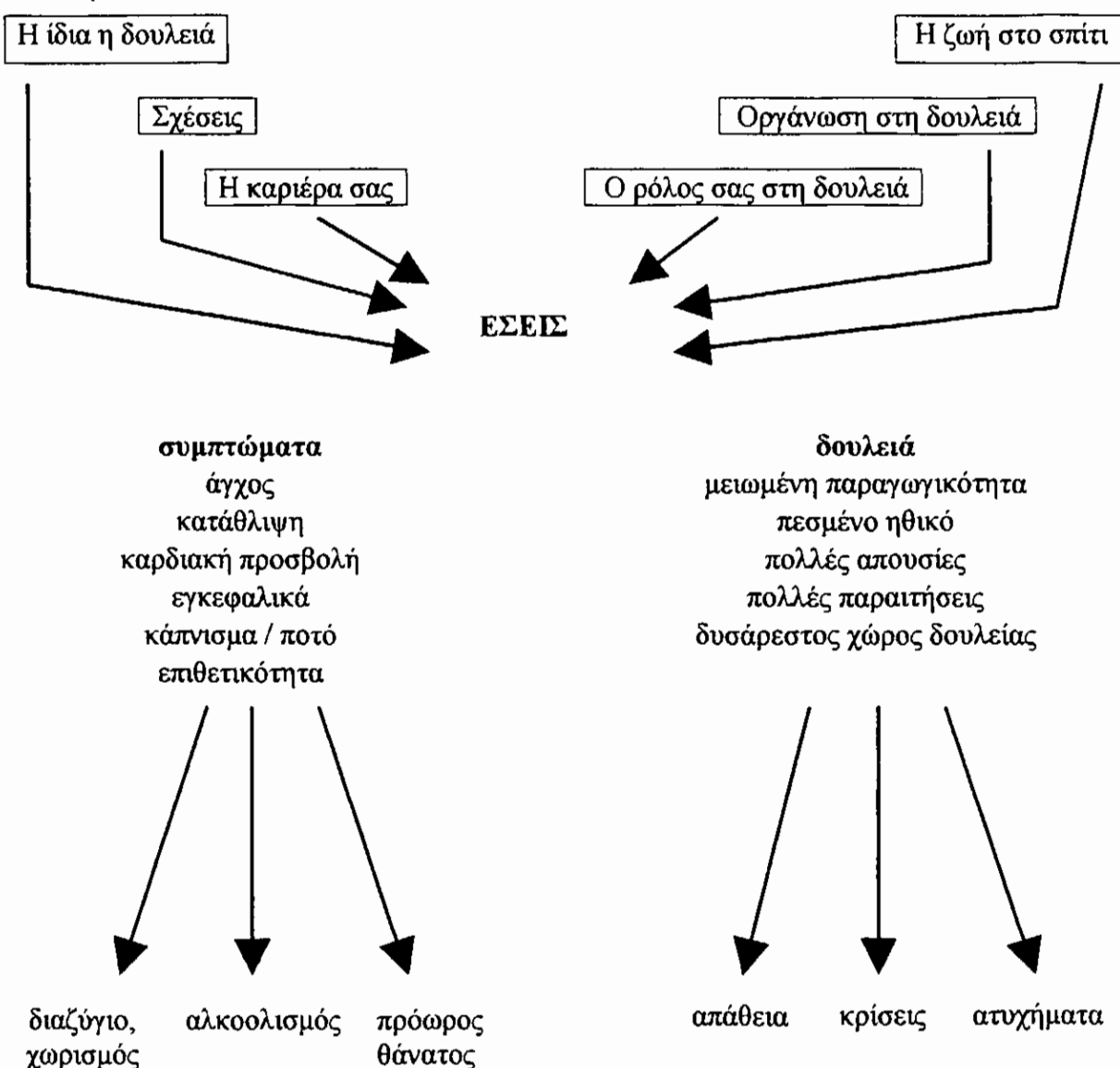
Παρακάτω παρουσιάζεται το μοντέλο του επαγγελματικού άγχους, σύμφωνα με τον Cooper, όπως αυτό εμφανίζεται στο βιβλίο του Κάντα “Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία” (Κάντας, 1995, σελ. 106). Στο σχήμα φαίνονται έξι κατηγορίες από όπου πηγάζει το άγχος, τα συμπτώματα του άγχους χωρισμένα σε δύο τομείς (ατομικό – εργασιακό), καθώς και τα ακραία αποτελέσματα – ασθένειες του εργασιακού άγχους.



(Πηγή: Κάντας, 1995, σελ. 106)

Μεγάλες ομοιότητες με το μοντέλο του Cooper εμφανίζει και το μοντέλο που απεικονίζει, σύμφωνα με τον Jones, το μηχανισμό του επαγγελματικού άγχους. Το μοντέλο του Jones όπως παρουσιάζεται στο βιβλίο του “Υπεραπασχόληση και Άγχος” είναι μια αναδιατύπωση του μοντέλου του Cooper. (Το μοντέλο του Cooper χρονολογείται από το 1988, ενώ αυτό του Jones από το 1999).

### ΑΙΤΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ



(ΠΗΓΗ: Hilary Jones, 1999, σελ. 124)

## ΑΙΤΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο υποκεφάλαιο, στην παρουσίαση του μοντέλου του επαγγελματικού άγχους, οι πηγές του επαγγελματικού άγχους είναι: εσωγενείς στη δουλειά, ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση, οι σχέσεις στην εργασία, οι δυνατότητες ανάπτυξης της σταδιοδρομίας, η δομή και το κλίμα της οργάνωσης, καθώς τέλος και η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας.

Παρακάτω θα παρουσιαστούν αναφορικά οι παράγοντες που καθορίζονται ως αιτία εμφάνισης του επαγγελματικού άγχους από τους Cox (Cox, 1981, σελ. 209-212), Auerbach και Gramling (Auerbach & Gramling, 1998, σελ. 215-221), Fontana (Fontana, 1995, σελ. 56-78), Κάντας (Κάντας, 1990, σελ. 19-35) (Κάντας, 1990, σελ. 19-35) και Jones (Jones, 1999, σελ. 122-134). Οι συγκεκριμένοι συγγραφείς συμφωνούν μεταξύ τους όσον αφορά τα αίτια εμφάνισης της συγκεκριμένης μορφής του άγχους και διαφέρουν ελάχιστα στην παρουσίαση αυτών των χαρακτηριστικών.

### (α) Αιτία εσωγενή στην εργασία

- Δυσάρεστοι παράγοντες φυσικού περιβάλλοντος, όπως θόρυβος, δυσάρεστες οσμές, θερμοκρασία, ανεπαρκής φωτισμός, υγρασία, κοινωνική απομόνωση και ύπαρξη κραδασμών.
- Ακατάστατο ωράριο, απουσία διαλειμμάτων, ύπαρξη χρονικής πίεσης και προθεσμιών και μεγάλος φόρτος εργασίας που χρειάζεται συνέχιση στο σπίτι.
- Αντιμέτωπιση πιθανών φυσικών κινδύνων και ρίσκου.
- Εισαγωγή νέας τεχνολογίας – νέας τεχνογνωσίας.

- Αντικατάσταση ανθρώπινου εργατικού δυναμικού από μηχανές

### **(β) Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση-προσωπικά χαρακτηριστικά**

- Πολύ μικρό αντικείμενο εργασίας Δουλεία δυσάρεστη, ανιαρή με έλλειψη ποικιλίας αντικειμένου.
- Τελειοθηρία (Υπαρξη εξωπραγματικά υψηλών προσδοκιών του ατόμου από τον εαυτό του).
- Αδυναμία επιρροής στη λήψη αποφάσεων.
- Ανικανότητα επιτυχούς ολοκλήρωσης ενός έργου.
- Ανικανότητα για αποτελεσματική βοήθεια και δράση.
- Ανεπαρκής κατάρτιση.
- Απαιτήσεις – ευθύνες της συγκεκριμένης θέσης.
- Απουσία προσωπικού ενδιαφέροντος για το συγκεκριμένο αντικείμενο.
- Απουσία αίσθησης αυτοεκτίμησης
- Παραβίαση ατομικών αξιών από την εργασία.
- Έλλειψη συνεχών διανοητικών ερεθισμών, όπου το άτομο μπορεί να αντεπεξέλθει με επιτυχία.

### **(γ) Οι σχέσεις στην εργασία**

- Κακές σχέσεις με συναδέλφους, επόπτες, προϊσταμένους, πελάτες.
- Κακή συνεργασία και επικοινωνία με υφισταμένους, πελάτες.
- Συναισθηματική εμπλοκή – ταύτιση με πελάτες – υφισταμένους.

- Πιθανή ύπαρξη σεξουαλικών παρενοχλήσεων<sup>1</sup>

#### **(δ) Οι δυνατότητες ανάπτυξης της σταδιοδρομίας**

- Χαμηλή θέση στην ιεραρχία και μικρές προοπτικές εξέλιξης.
- Συχνές αλλαγές πολιτικής και οργάνωσης.
- Αορίστου χρόνου σύμβασης και φόβος μετάθεσης αλλαγής στην ιεραρχία.
- Απουσία ουσιαστικής οικονομικής ανταμοιβής που να ανταποκρίνεται στις φιλοδοξίες του εργαζομένου.
- Έλλειψη κινήτρων για το προσωπικό.

#### **(ε) Η δομή και το κλίμα της οργάνωσης**

- Οργανωτικά προβλήματα όπως καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων, οικονομική στενότητα.
- Περιττά “τυπικά” και εσωτερικές διαδικασίες-γραφειοκρατία.
- Υψηλές απαιτήσεις από τους εργαζομένους με ελαττωμένη ή απουσία εποπτείας.
- Σύγκρουση – σύγχυση ρόλων ανάμεσα στους εργαζομένους.
- Ανεπαρκής υποστήριξη (έλλειψη υπαλλήλων που ασχολούνται με διαδικαστικά θέματα).
- Ο πολιτισμός στο χώρο δουλειάς. Προβλήματα συνεπάγονται: το δυσάρεστο περιβάλλον, η απουσία αλληλοϋποστήριξης και ο αθέμιτος ανταγωνισμός μεταξύ συναδέλφων.

---

<sup>1</sup> Όπως αναφέρουν οι Auerbach - Gramling (Auerbach & Gramling, 1998, σελ. 217), ο Cull το 1984, όρισε τη σεξουαλική παρενόχληση – εστιάζοντας στις γυναίκες-ως: “Οποιαδήποτε προσοχή ερωτικής φύσης στο χώρο της εργασίας, που κάνει τη γυναίκα να μην αισθάνεται άνετα, ελαττώνει την ικανότητά της για εργασία ή σχετίζεται με τις ευθύνες της ως εργαζόμενης”.

### (στ) Διασύνδεση σπιτιού – εργασίας

- Μεταφορά προβλημάτων εργασίας στο σπίτι και αντίστροφα.
- Διπλή επαγγελματική σταδιοδρομία συζύγων που μπορεί να επιφέρει συγκρούσεις.
- Συχνά επαγγελματικά ταξίδια, απουσία από το σπίτι.
- Έλλειψη αμοιβαιότητας συζύγων. Πεποίθηση ότι η προσφορά του ενός συζύγου είναι μεγαλύτερη από αυτήν του άλλου.
- Ανισότητα στη συναισθηματική προσφορά.
- Έλλειψη επιβεβαίωσης από τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας.
- Διάψευση προσδοκιών όσον αφορά το ρόλο των συζύγων.
- Οικογενειακοί και κοινωνικοί παράγοντες όπως: ακατάλληλο διαιτολόγιο, περιορισμένος χρόνος για ανάπαυση και κοινωνικές επαφές, ελάχιστες διασκέδασεις, χηρεία ή διαζύγιο, δυσκολίες που αυξάνουν τις ευθύνες, όπως η αρρώστια κάποιου μέλους της οικογένειας, οικονομικά προβλήματα, κακές συνθήκες κατοικίας, μεγάλος χρόνος μετάβασης και επιστροφής απ' τη δουλειά.

### ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Οι Ross και Altmaier (Ross & Altmaier, 1994, σελ. 12-13) χωρίζουν τα συμπτώματα του επαγγελματικού άγχους σε ψυχολογικά, σωματικά και συμπεριφοριστικά. Τα ψυχολογικά και τα σωματικά συμπτώματα δε διαφέρουν από τα αντίστοιχα συμπτώματα άγχους σε οποιαδήποτε κατηγορία, ενώ αντίθετα ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα συμπεριφοριστικά συμπτώματα, καθώς σχετίζονται άμεσα με την εργασία ως πηγή του άγχους.

### **(α) Ψυχολογικά συμπτώματα**

- Κατάθλιψη
- Άγχος
- Απογοήτευση
- Ανία
- Απόσυρση – Απομόνωση
- Έλλειψη ικανοποίησης από εργασία

### **(β) Σωματικά συμπτώματα**

- Καρδιαγγειακά προβλήματα
- Γαστρεντερικές διαταραχές
- Πονοκέφαλος
- Έλκος
- Αλλεργίες
- Δερματολογικές παθήσεις
- Διαταραχές ύπνου
- Αναπνευστικά προβλήματα

### **(γ) Συμπτώματα συμπεριφοράς**

- Αποφυγή εργασίας
- Συχνές απουσίες από δουλειά
- Ευερεθιστότητα στη σχέση με συναδέλφους και πελάτες
- Συχνές αλλαγές επαγγελμάτων
- Συχνά εργατικά ατυχήματα
- Χαμηλή παραγωγικότητα
- Αυξημένη χρήση αλκοόλ
- Χρήση ναρκωτικών ουσιών
- Υπερβολικό ή ελάχιστο φαγητό

- Γενικότερα προβλήματα στις διαπροσωπικές σχέσεις

Η εμφάνιση των συμπτωμάτων του επαγγελματικού άγχους δεν πρέπει να παραβλέπεται. Η συσχέτισή του με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι στενή. Συνεπώς, κάθε επαγγελματίας οφείλει να εντοπίσει και να καταπολεμήσει το επαγγελματικό άγχος που ενδέχεται να είναι πρόδρομος του συνδρόμου. Στο επόμενο υποκεφάλαιο παρουσιάζεται αυτή ακριβώς η συσχέτιση αλλά και η επικινδυνότητα που δύναται να έχει το επαγγελματικό άγχος.

### **3.1.3 ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ**

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, γνωστό στη διεθνή βιβλιογραφία ως “burnout” ή “burnout syndrom” εισήχθη ως όρος από τον Freudenberger όταν το 1974 περιέγραφε στο περιοδικό “Journal of Social Issues” ένα σύνολο συμπτωμάτων που εμφανίζονται σε εθελοντές και επαγγελματίες οι οποίοι παρείχαν υπηρεσίες στο χώρο της ψυχικής υγείας. (Παπαδάτου, Αναγνώστόπουλος, 1995, 242).

Ο όρος burnout είναι ιδιαίτερα διαδεδομένος και πολλοί τείνουν να τον ταυτίσουν με το επαγγελματικό άγχος. Όμως, όπως έχουν σημειώσει οι Pines και Aronson, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται ως αποτέλεσμα του παρατεταμένου εργασιακού χώρου. Άρα η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια από τις σημαντικότερες συνέπειες του συσσωρευμένου επαγγελματικού άγχους. (Ross & Altmaier, 1994, σελ. 13).



Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως ορίζεται από τον Κάντα, θεωρείται ότι είναι μια μορφή χρόνιου, παρατεταμένου και συσσωρευμένου επαγγελματικού άγχους που ξεπερνά τα όρια αντοχής ή τις δυνατότητες του ατόμου να το αντιμετωπίσει. Το άγχος αυτό κατακλύζει τον επαγγελματία και τον κάνει να αισθάνεται πως τα ψυχικά του αποθέματα δεν επαρκούν για να αντεπεξέλθει στην πίεση του εργασιακού χώρου. (Κάντας, 1996, σελ. 71).

Σύμφωνα με τη Maslach, η οποία έχει συνδέσει το όνομα της με τη διερεύνηση του συνδρόμου, αυτό αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη μειωμένη επαγγελματική επίτευξη (ο.π., σελ. 72). Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, διαφαίνεται η συσχέτιση του burnout με το επαγγελματικό άγχος αλλά και η χαρακτηριστική του διαφορά. Όπως αναφέρει ο Κάντας: *“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 (...) Πάντως ενώ η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί βασικό στοιχείο του επαγγελματικού άγχους, και το μειωμένο αίσθημα επίτευξης ή οι αρνητικές αυτοαξιολογήσεις επίσης εμφανίζονται συχνά στις διάφορες θεωρήσεις του άγχους, δε μπορεί να λεχθεί το ίδιο και για την αποπροσωποποίηση που, όπως φαίνεται, αποτελεί ιδιαίτον στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνοπτικά, η συναισθηματική εξουθένωση μπορεί να θεωρηθεί μια ιδιαίζουσα μορφή επαγγελματικού άγχους”*.

(Κάντας, 1995, σελ. 116)

## **ΑΙΤΙΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ**

Ως γενικό αίτιο εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρεται η αδυναμία του ατόμου να αντιμετωπίσει το χρόνιο επαγγελματικό άγχος. Κατά συνέπεια υπάρχει άμεση σχέση των αιτιών

εμφάνισης του burnout με αυτών του επαγγελματικού άγχους. Περισσότερο εξειδικευμένα όμως, για τους επαγγελματίες που ασχολούνται με τον άνθρωπο, οι παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη του συνδρόμου χωρίζονται σε: (α) χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου και (β) ατομικά χαρακτηριστικά.

#### **(α) Χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου.**

Σύμφωνα με τους Greenberg και Baron, οι συνθήκες που επικρατούν σε υπηρεσίες και οργανισμούς, όπου ασχολούνται επαγγελματίες ανθρωπιστικών επαγγελμάτων, κάνουν τα εργαζόμενα άτομα να αισθάνονται πως η δουλειά τους είναι αναποτελεσματική, συχνά περιττή και πως δεν εκτιμάται. Οι συνθήκες αυτές σχετίζονται με την έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής, την αυξημένη γραφειοκρατία αλλά και αυτή καθ' αυτή τη συνεργασία με ανθρώπους που αντιμετωπίζουν πλήθος προβλημάτων. Ως αποτέλεσμα αναφέρεται το αίσθημα της μειωμένης επαγγελματικής επίτευξης από άτομα που νιώθουν πως θα μπορούσαν να προσφέρουν περισσότερα από όσα κάνουν και η προσφορά τους να εκτιμάται σε μεγάλο βαθμό. Άλλο στοιχείο που εντοπίζουν οι Greenberg και Baron είναι η συχνή απουσία προοπτικής ανέλιξης και επαγγελματικής προώθησης. Επίσης, η ύπαρξη ανελαστικών κανόνων και διαδικασιών δημιουργεί στον επαγγελματία μια αρνητική εικόνα για την εργασία του, καθώς και την αίσθηση πως είναι παγιδευμένος στην θέση του. Μεγάλης σημασίας είναι το είδος της οργανωτικής κουλτούρας που επικρατεί στην υπηρεσία. Όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο του ενδιαφέροντος που δείχνει ο προϊστάμενος της υπηρεσίας στους εργαζόμενους σε αυτή, τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων (Greenberg & Baron, 1997, σελ. 236-237).

Ο Κάντας στα χαρακτηριστικά της εργασίας που σχετίζονται με την εμφάνιση του burnout αναφέρει πως οι επαγγελματίες καλούνται να έχουν συχνές και μακροχρόνιες επαφές με πελάτες που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα. Οι πελάτες είναι συνήθως έντονα συναισθηματικά φορτισμένοι, θετικά ή αρνητικά, και κατά συνέπεια και ο επαγγελματίας βρίσκεται σε κίνδυνο συναισθηματικής εμπλοκής. Πολύ συχνά αισθάνεται ως ο μόνος υπεύθυνος για τη λύση των προβλημάτων των πελατών του, κάτι που αποτελεί δυσβάστακτο φορτίο. Τα παραπάνω χαρακτηριστικά συνδυαζόμενα με την κακή οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα στον ελληνικό χώρο, συνεπάγονται ηθικά και δεοντολογικά διλήμματα, σύγκρουση ή ασάφεια ρόλων, αλληλοκαλύψεις και ως αποτέλεσμα όλων αυτών αναφέρονται η απόσυρση και η αποστασιοποίηση του επαγγελματία. (Κάντας, 1995, σελ.116-117).

**(β) Ατομικά χαρακτηριστικά.** Με τα ατομικά χαρακτηριστικά σχετίζεται η συχνότερη εμφάνιση του συνδρόμου σε νεότερους επαγγελματίες. Φαίνεται πως η διάψευση των προσδοκιών των νεώτερων επαγγελματιών είναι η κυριότερη αιτία. Η ύπαρξη, επίσης, μη ρεαλιστικών προσδοκιών από την απασχόληση τους στην υπηρεσία επιτείνει το άγχος και κατά συνέπεια το burnout. Με την πάροδο του χρόνου το άτομο προσαρμόζεται τόσο στις ιδιαιτερότητες της υπηρεσίας, όσο και σε αυτό ακόμα το συναίσθημα της αποτυχίας. Τέλος, πρέπει να τονιστεί ότι υπάρχουν χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης όταν υπάρχουν δίκτυα κοινωνικής στήριξης, είτε αυτά προέρχονται από το εργασιακό, είτε από το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον. (ο.π.)

## ΣΤΑΔΙΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Οι Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλος (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995, σελ. 243-244) αναφερόμενοι στους Edelwich και Brodsky παρουσιάζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια προοδευτική διεργασία αποϊδανικοποίησης της πραγματικότητας που δεν ανταποκρίνεται στους υψηλούς στόχους και τα ιδανικά του επαγγελματία. Κατά τους Edelwich και Brodsky η εξέλιξη της επαγγελματικής εξουθένωσης ακολουθεί τέσσερα διαδοχικά στάδια:

**(α) Το πρώτο στάδιο είναι αυτό του ενθουσιασμού,** κατά το οποίο ο πρωτοδιοριζόμενος επαγγελματίας εισέρχεται στην οργάνωση με πολύ υψηλούς στόχους και μη ρεαλιστικές προσδοκίες που αφορούν τόσο την προσωπική του εξέλιξη, τις σχέσεις με συναδέλφους και πελάτες, όσο και την οργάνωση. Ο μικρόκοσμος της δουλειάς συνιστά ολόκληρο τον κόσμο του ενώ υπερεπενδύει στις σχέσεις του με του πελάτες. Η κατάσταση αυτή έχει σαν αποτέλεσμα την προσδοκία του να αντλήσει από αυτόν τον χώρο ευχαρίστηση καθώς και ηθική και υλική ανταμοιβή.

**(β) Στο δεύτερο στάδιο κυριαρχούν η αμφιβολία και η αδράνεια.** Ο επαγγελματίας αντιλαμβάνεται πως η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και στις βαθύτερες ανάγκες του. Ενώ ο ίδιος προσφέρει πολλά, αρχίζει εντούτοις να αμφιβάλλει για την αξία του και προσπαθεί να καλύψει την απογοήτευση με ακόμα μεγαλύτερη προσπάθεια, συναισθηματική εμπλοκή και καλύτερη κατάρτιση. Με την πάροδο του χρόνου όμως απομυθοποιεί το χώρο εργασίας και μεταφέρει το βάρος της ευθύνης από τον εαυτό του στην οργάνωση, στους συναδέλφους και στο είδος της εργασίας. Παραπονιέται για τον χαμηλό μισθό του και για το γεγονός πως η προσφορά του δεν αναγνωρίζεται και δεν ανταμείβεται

δίκαια. Παρ' όλα αυτά στο συγκεκριμένο στάδιο αποφεύγει να αναθεωρήσει τις υπερβολικά υψηλές προσδοκίες του.

(γ) Στο τρίτο στάδιο, της απογοήτευσης και της ματαιώσης, ο επαγγελματίας αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα ως αδιέξοδο και νοιώθει πλέον παγιδευμένος σε αυτήν. Αναρωτιέται αν και πόσο αξίζει να κάνει μια δουλειά που τον γεμίζει με άγχος και δεν τον αντιπροσωπεύει. Συχνά, ακόλουθο αυτής της κατάστασης είναι η κατάθλιψη καθώς το άτομο κρίνει κάθε προσπάθειά του μάταια. Στην κατάληξη του μεταβατικού αυτού σταδίου, ο επαγγελματίας, είτε θα αναθεωρήσει τους στόχους και τις πρακτικές της εργασίας του, είτε θα “απομακρυνθεί” από τους εξυπηρετούμενος από την υπηρεσία στην οποία δουλεύει και τον χώρο εργασίας που του προκαλούν άγχος.

(δ) Το τέταρτο στάδιο ονομάζεται στάδιο τη απάθειας και έχει ως κύριο χαρακτηριστικό πως ο επαγγελματίας διατηρεί τη θέση του καθαρά για λόγους επιβίωσης. Τώρα πλέον επενδύει ελάχιστο μέρος της ενέργειάς του στην εργασία και αγνοεί τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων καθώς νοιώθει ανεπαρκής για να αντεπεξέλθει σε αυτές. Επιπλέον αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα ή ανάληψη πρωτοβουλίας για αλλαγή ή καινοτομία στο χώρο εργασίας.

## ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα συμπτώματα του συνδρόμου τις επαγγελματικής εξουθένωσης χωρίζονται σε οργανικά, ψυχικά και κοινωνικά. Σύμφωνα με τους Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλο, γίνονται αντιληπτά κατά τα δύο

τελευταία στάδια τις ανάπτυξης του συνδρόμου, σε αυτό της απογοήτευσης και ματαιώσης και στο τέταρτο, της απάθειας. (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995, σελ. 244).

Από την άλλη πλευρά, η Christine Maslach πιστεύει πως η επαγγελματική εξουθένωση συνίσταται από τη συνύπαρξη τριών βασικών χαρακτηριστικών: **(α) της συναισθηματικής εξάντλησης**, που αφορά τη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μη μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του, **(β) της αποπροσωποποίησης**, που αναφέρεται στην αρνητική και κυνική αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων από την υπηρεσία όπου εργάζεται ο επαγγελματίας, εξυπηρετούμενους που συχνά αντιμετωπίζονται σαν άψυχα αντικείμενα, και **(γ) του μειωμένου αισθήματος επαγγελματικής επίτευξης**, που αφορά την τάση του ατόμου να αυτοαξιολογείται αρνητικά στον τομέα της εργασίας του. (Κάντας, 1995, σελ. 115).

Σύμφωνα με τη Maslach, αν και τα τρία χαρακτηριστικά συνυπάρχουν σε ορισμένο βαθμό, η συναισθηματική εξάντληση προηγείται λόγω της φύσης της εργασίας. Ως μορφή αντιμετώπισης ακολουθεί η αποπροσωποποίηση. Η συνειδητοποίηση αυτής κατάστασης όμως γεμίζει με ενοχές τον επαγγελματία για να επέλθει το αίσθημα της μειωμένης επαγγελματικής επίτευξης, όταν ο επαγγελματίας καταλήξει να συγκρίνει τις αρχικές βλέψεις και φιλοδοξίες του με την κατάσταση που τελικά επικρατεί (ο.π. σελ. 116). Παρακάτω ακολουθούν δύο πίνακες όπου αναφέρονται τα συμπτώματα του burnout χωρισμένα στην πρώτη περίπτωση (Α) σε οργανικό ψυχικό και κοινωνικό επίπεδο και στη δεύτερη (Β) στα τρία στάδια του συνδρόμου κατά τη Maslach.

ΑΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΨΥΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
ροενοχλήσεις) νη αίσθηση κόπωσης δυναμίας	Υποκειμενική αίσθηση ψυχικής εξάντλησης	Κακές σχέσεις με συναδέλφους αποφυγή συναισθηματικής συσχέτισης με εξυπηρετούμενους υπηρεσίες (κυνισμός, ειρωνεία, επιθετικότητα)
μένη μυϊκή ένταση	Άγχος	
άλγιες	Κατάθλιψη	
ρεντερικές ραχές	Αποθάρρυνση	
ραχές ύπνου	Χαμηλή αυτοεκτίμηση	Συχνές απουσίες, αργοπορία
ραχές διατροφής	Ενοχές	Αύξηση έντασης στις σχέσεις με σημαντικά άτομα.
αρότεροι προβλήματα ς)	Ελάττωση μνήμης (τάση του επαγγελματία να ξεχνά ζητήματα που αφορούν την εργασία του)	Μειωμένη σεξουαλική διάθεση, μείωση/έλλειψη υποστηρικτικού δικτύου.
νταση		
ς	Δυσκολία συγκέντρωσης στη δουλειά	
εταταμένες ημικρανίες	Επηρεπής σε απροσεξίες και ατυχήματα.	
διοαγγειακές ραχές		
ς ψυχοσωματικές ραχές		

**ΠΗΓΗ: Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995, σελ. 244-246**

ΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ
ησηση αποζυμής από σία	Ο επαγγελματίας έχει γίνει σκληρός – απεναισθητοποιημένος από εργασία	Αδυναμία αποτελεσματικής αντιμετώπισης των προβλημάτων
ησηση ιασης το	Μεταχειρίζεται ανθρώπους σαν αντικείμενα	Ο επαγγελματίας αισθάνεται πως δεν έχει θετική επιρροή στους άλλους
ησηση εξουθένωσης / τλησης	Αδιαφορεί για ότι συμβαίνει στους άλλους	Αδυναμία κατανόησης των προβλημάτων των άλλων και ευσυναίσθησης

οήτευση	Αισθάνεται ότι οι άλλοι τον κατηγορούν για τα προβλήματά τους	Δεν αισθάνεται ευχαριστημένος πλέον από την εργασία του
επαγγελματίας δε θέλει εργάζεται με ώπους		

**ΠΗΓΗ: Auerbach- Gramling, 1998, σελ. 214**

Ο ορισμός και η παρουσίαση αιτίων, σταδίων εξέλιξης και συμπτώματα των αποτελεσμάτων του burnout, δίνει μια σαφή εικόνα του συνδρόμου. Η ολοκλήρωση της εικόνας αυτής απαιτεί και την αναφορά στους τρόπους πρόληψης και αντιμετώπισης της εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης αλλά και του επαγγελματικού άγχους ως άμεσα συσχετιζόμενου με το σύνδρομο. Η αναφορά αυτή θα γίνει σε ξεχωριστό υποκεφάλαιο που μπορεί να χρησιμεύσει ως οδηγός αντιμετώπισης του burnout για κάθε επαγγελματία. Η συγγραφική ομάδα της παρούσας μελέτης κρίνει πως ένας τέτοιος οδηγός είναι ιδιαίτερος χρήσιμος για κάθε επαγγελματία που ασχολείται με τον άνθρωπο και τα προβλήματά του. Εξίσου χρήσιμη, κατά την συγγραφική ομάδα, είναι και η συσχέτιση του συνδρόμου με τις θεωρίες της ψυχολογικής ωρίμανσης που γίνεται στο επόμενο υποκεφάλαιο και που μπορεί να κάνει πιο σαφή τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με το άτομο. ]

**3.1.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ.**

**ΘΕΩΡΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Σύμφωνα με την Α. Ιωαννίδου – Johnson, “η ψυχολογική ωρίμανση είναι μια εξελικτική διεργασία μέσα από την οποία τα άτομα



αποχωρίζονται ψυχολογικά από τις οικογένειες καταγωγής τους, ενώ παραμένουν σε σχετικά στενή επαφή μαζί τους, επιτυγχάνοντας με αυτό τον τρόπο μια κατάσταση σχετικής διαφοροποίησης, αυτονομίας και αυθύπαρκτης ατομικότητας” (Ιωαννίδου – Johnson, 1998, σελ. 32).

Υπάρχουν πολλές θεωρίες που αναφέρονται στην ψυχολογική ανάπτυξη. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας θα γίνει αναφορά στις θεωρίες: (α) του Bowen για την αυτοδιαφοροποίηση του εαυτού του β) της Mahler, για τον αποχωρισμό και την αυθύπαρκτη ατομικότητα, και (γ) του Stern για τους τομείς ψυχολογικής ανάπτυξης.

### **(α) Η θεωρία του Bowen**

“Η ψυχολογική ωρίμανση εξαρτάται”, κατά τον Bowen “από μια διεργασία διαμέσου της οποίας τα άτομα εσωτερικεύουν σημαντικές επιρροές, τόσο από εμπειρίες του παρόντος, όσο και του παρελθόντος, οι οποίες περιλαμβάνουν διαγενεαλογικές, βιολογικές και ψυχολογικές καταστάσεις” (Α. Ιωαννίδου – Johnson, 1998, σελ. 34-35).

Ο Bowen ανέπτυξε δύο θεωρίες που άπτονται της παρούσης μελέτης: (i) τις διεργασίες αυτοδιαφοροποίησης εαυτού, και

(ii) την οικογενειακή προβολή

(i) Με την έννοια “αυτοδιαφοροποίηση” ο Bowen συσχετίζει το άτομο, την οικογένεια και το ευρύτερο κοινωνικό σύστημα. Ένας άνθρωπος είναι διαφοροποιημένος όταν αναπτύσσει μέσα του την μοναδική αίσθηση του εαυτού του ή της ατομικότητας του, ενώ ταυτόχρονα παραμένει σε συναισθηματική επαφή με το περιβάλλον του. Η πορεία προς τη διαφοροποίηση είναι ταυτόχρονα πορεία προς την ψυχολογική ωρίμανση και διαρκεί όσο η ζωή κάθε ανθρώπου ενώ δεν έχει σχέση με την ευφυΐα, τη νοημοσύνη και το κοινωνικό ή οικονομικό επίπεδο.

(ii) Η δεύτερη θεωρία, της “προβολής μέσα στην οικογένεια”, αναφέρεται στην μετατροπή κάποιου μέλους της οικογένειας σε “αποδιοπομπαίο τράγο”. Το μέλος αυτό δέχεται από την οικογένεια μεγάλο ποσό μομφής, θυμού ή ντροπής που ως συνέπεια έχει μερικές φορές το σχηματισμό εκ μέρους του ενός “ψευδό-εαυτού” που συμβιβάζεται με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της οικογένειας. Με αυτόν τον τρόπο το άτομο διευκολύνει την οικογένεια και τελικά γίνεται αποδεκτό στις τάξεις της. Φυσικά, ο σχηματισμός ενός “ψευδοεαυτού” σημαίνει καταστρατήγηση κάθε έννοιας αυτοδιαφοροποίησης και αντιστοιχεί σε πολύ χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ωρίμανσης (ο.π)

### **(β) Θεωρία της Mahler**

Η Mahler μελετώντας υγιή βρέφη ηλικίας 4 έως 36 μηνών εντόπισε τέσσερα στάδια στην διαδικασία του αποχωρισμού και στη διεργασία απόκτησης αυθύπαρκτης ατομικότητας. Τα τέσσερα αυτά στάδια είναι:

#### **i) Το στάδιο της διαφοροποίησης (4-7 μηνών)**

Σε αυτό το στάδιο το βρέφος είναι πολύ δεμένο με τη μητέρα και τον αποχωρισμό από αυτή το αντιλαμβάνεται ως απειλή για την ίδια του την ύπαρξη.

Η παρουσία διαφόρων συγκινησιακών αντιδράσεων δηλώνουν την ικανότητα του βρέφους να αντιλαμβάνεται τις διαφοροποιήσεις του περιβάλλοντος.

Τυχόν τραυματικός αποχωρισμός του βρέφους από την μητέρα μπορεί να επιφέρει αναστολή της ανάπτυξης και αργότερα στην ζωή του παιδιού φόβους για οποιαδήποτε διαφοροποίηση και αλλαγή.

**ii) Το στάδιο της πρακτικής εξάσκησης (7-18 μηνών)**

Αυτό το στάδιο είναι κρίσιμο με την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης του βρέφους. Το βρέφος επιδιώκει το σωματικό αποχωρισμό από την μητέρα και αρχίζει να εξερευνά το εξωτερικό περιβάλλον, ενώ παράλληλα παραμένει εξαρτημένο από αυτήν, από την οποία αποζητά ενθάρρυνση προκειμένου να αισθανθεί ασφαλές.

Η στήριξη της μητέρας σε αυτές τις πρώτες εξερευνήσεις καλλιεργεί την αίσθηση της αυτοεκτίμησης και τον αυτοσεβασμό στο βρέφος. Η ανάπτυξη των συγκεκριμένων συναισθημάτων αργότερα στη ζωή του παιδιού, έχει τη βάση της σε αυτό ακριβώς το στάδιο.

**iii) Το στάδιο της προσέγγισης (15-30 μηνών)**

Σε αυτή την ηλικία τα βρέφη αναπτύσσουν μορφές ευσυναίσθησης, δηλαδή ικανότητα να βιώνουν τα αισθήματα κάποιου άλλου παράλληλα με τα δικά τους που μπορεί να είναι διαφορετικά. Η απουσία όμως ενός σταθερού, αξιόπιστου και άνετου γονεϊκού περιβάλλοντος, συνεπάγεται την ανεπαρκή ανάπτυξη της ευσυναίσθησης. Άνθρωποι με ανεπαρκή ευσυναίσθηση δε μπορούν να καταλάβουν ότι οι άλλοι ενδέχεται να σκέπτονται διαφορετικά. Συνεπώς αμύνονται και εκδηλώνουν ακαμψία όταν βρίσκονται αντιμέτωποι με διαφορετικές απόψεις.

**iv) Το στάδιο παγίωσης της ατομικότητας - απαρχές σταθερότητας συναισθηματικού αντικειμένου (30 μηνών και άνω).**

Στο στάδιο αυτό το παιδί έχει αρχίσει να εσωτερικεύει τις γονεϊκές επιταγές και αρχές. Έτσι τίθενται οι βάσεις για να δημιουργηθεί ηθικό υπόβαθρο. Η άνετη σχέση του παιδιού με

τη μητέρα και η απουσία τραυμάτων σε προηγούμενα στάδια οδηγούν στην απόκτηση σταθερότητας αντικειμένου. Σαν αποτέλεσμα αναφέρεται η διατήρηση της νοητής εικόνας της μητέρας κατά την απουσία της, κάτι που βοηθά το παιδί στη διαδικασία ανάπτυξης μιας ξεχωριστής αίσθησης του εαυτού και τελικά στην ανάπτυξη της αίσθησης της αυθύπαρκτης ατομικότητας. (Α. Ιωαννίδου – Johnson , 1998 σελ. 40-41).

### **(γ) Θεωρία του Stern**

Ο Stern προσδιορίζει τέσσερα στάδια ανάπτυξης τα οποία αντιστοιχούν σε τέσσερις διαφορετικές “αισθήσεις” του αναπτυσσόμενου εαυτού.

#### **i) Αίσθηση αναδυόμενου εαυτού (0 –2 μηνών)**

Τα βρέφη βιώνουν από την ώρα της γέννησης τους όλα όσα συμβαίνουν τόσο στα ίδια όσο και στο περιβάλλον τους. Στην περίοδο των δύο πρώτων μηνών της ζωής, η αλληλεπίδραση ανάμεσα στο βρέφος και τη μητέρα ρυθμίζει την προσοχή, την περιέργεια, καθώς και τη γνωστική επαφή του βρέφους με το περιβάλλον αφού η μητέρα λειτουργεί ως διαμεσολαβητής ανάμεσα τους.

#### **ii) Αίσθηση πυρήνα – εαυτού (2-7 μηνών)**

Στο στάδιο αυτό αρχίζουν να δημιουργούνται νοητικές δομές στην μνήμη του βρέφους οι οποίες αφορούν κυρίως τη μητέρα και παράλληλα αποτελούν τη βάση του πυρήνα του εαυτού. Έτσι παρατηρείται πως το βρέφος αντιλαμβάνεται ιδιότητες της μητέρας και τις ενσωματώνει στο σχηματιζόμενο πυρήνα – εαυτό.

### **iii) Αίσθηση υποστηρικτικού εαυτού (7-15 μηνών)**

Αυτή η περίοδος χαρακτηρίζεται από την ανάπτυξη μιας διϋποκειμενικής ικανότητας για σχέση, η οποία φαίνεται καθώς το βρέφος προσπαθεί σκόπιμα να μοιρασθεί εμπειρίες. Η αύξηση ή όχι αυτής της διϋποκειμενικής ικανότητας εξαρτάται από το περιβάλλον όπου μεγαλώνει το βρέφος. Εξάλλου, από το περιβάλλον εξαρτάται και η ανάπτυξη της ευαισθησίας απέναντι στο διαφορετικό. Αν οι περιβαλλοντικοί παράγοντες ενθαρρύνουν τη διερεύνηση και την αποδοχή του διαφορετικού, η ευαισθησία αναπτύσσεται, ενώ αν οι περιβαλλοντικοί παράγοντες αποφεύγουν και φοβούνται τη διαφορετικότητα, η ευαισθησία αυτή καταστρατηγείται.

### **iv) Λεκτική αίσθηση εαυτού (15 μηνών και άνω)**

Το βρέφος, κατά το στάδιο της λεκτικής αίσθησης του εαυτού αποκτά την ικανότητα να αποθηκεύει και να ανακαλεί καταστάσεις, γεγονότα και συμπεριφορές στην μακροπρόθεσμη μνήμη χρησιμοποιώντας εξωτερικά ερεθίσματα. Η ανάπτυξη της φαντασίας του βρέφους του επιτρέπει επίσης τη μίμηση συμπεριφορών που έχει παρατηρήσει. Συνέπειες της παραπάνω ικανότητας του βρέφους είναι:

- η ιδιότητα του βρέφους να καθιστά τον εαυτό του αντικείμενο στοχασμού.
- η ιδιότητα να εμπλέκεται σε συμβολικές δράσεις (π.χ. παιχνίδι)
- η απόκτηση γλωσσικής ικανότητας.

Η απόκτηση των παραπάνω δεξιοτήτων επιτρέπει στα παιδιά να ρυθμίζουν τη συμπεριφορά τους ανάλογα με την πιθανή συμπεριφορά της μητέρας – τροφού σε ανάλογες καταστάσεις. Πιο συγκεκριμένα με την ανάπτυξη της γλωσσικής επικοινωνίας, τα παιδιά υιοθετούν έννοιες

και στάσεις του άμεσου περιβάλλοντος τους, ακόμα και αν αυτές είναι αντίθετες προς τις δικές τους εμπειρίες. Η ρύθμιση της συμπεριφοράς ανάλογα με το περιβάλλον μπορεί να οδηγήσει στη μείωση της αυτοεκτίμησης, αφού συχνά οδηγεί στη δυσπιστία απέναντι στις προσωπικές αντιληπτικές ικανότητες και στην απόκρυψη των συναισθημάτων τους. Τα παιδιά αποσκοπούν με αυτή τους τη συμπεριφορά την αποδοχή κατά τη δημιουργία καλών σχέσεων με τα άτομα του περιβάλλοντός τους. (Ιωαννίδου – Johnson, 1998, σελ. 36-48)

### **ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ**

Συγκρίνοντας κανείς τις απόψεις των παραπάνω θεωρητικών για την ψυχολογική ωριμότητα παρατηρεί σημαντικές ομοιότητες αλλά και διαφορές. Το βασικό συμπέρασμα που εξάγεται είναι πως η ψυχολογική ωρίμανση, αν και είναι δυναμική και δια βίου διεργασία, καθορίζεται κύρια και σημαντικά από τις πρώτες εμπειρίες και πρωτίστως από τη σχέση με τη μητέρα – τροφό και το στενό περιβάλλον του βρέφους . Ως αποτέλεσμα αναφέρεται η εγκόλπωση στάσεων, συμπεριφορών και αξιών που διατηρούνται σε όλη τη ζωή και έχουν τη βάση τους στη βρεφική ηλικία. Άρα, η συμπεριφορά ενός ανθρώπου σε διαπροσωπικό, κοινωνικό και επαγγελματικό επίπεδο καθορίζεται σ' ένα μέρος από τα βιώματα της περιόδου αυτής και από τις όποιες διεργασίες ψυχολογικής ωρίμανσης. Όσο περισσότερο ψυχολογικά, ώριμο είναι ένα άτομο, τόσο περισσότερο θα είναι και αυτοδιαφοροποιημένο (Bowen), ευαίσθητο απέναντι στο διαφορετικό (Stern), και ταυτόχρονα με ανεπτυγμένα τα αισθήματα της αυτοεκτίμησης (Mahler), και της ενσυναίσθησης (Mahler).

Πολύ ενδιαφέρον έχει η παρατήρηση της συσχέτισης της ψυχολογικής ωριμότητας με την εμφάνιση του συνδρόμου της

συναισθηματικής εξουθένωσης. Η παράλληλη μελέτη των θεωριών της ψυχολογικής ωριμότητας και της επαγγελματικής εξουθένωσης οδήγησε τη συγγραφική ομάδα αυτής της εργασίας στην εξαγωγή των παρακάτω συμπερασμάτων – συσχετίσεων.

#### **(α) Χαμηλό αυτοσυναίσθημα**

Όπως αναφέρθηκε στο υποκεφάλαιο 3.1.3. , το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης είναι ένα από τα τρία βασικά χαρακτηριστικά του συνδρόμου burnout κατά την Christine Maslach (Auerbach & Gramling, 1998, σελ. 214). Επίσης, σύμφωνα με τους Edelwich και Brodsky, (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1998, σελ.243) στο δεύτερο εξελικτικό στάδιο ανάπτυξης του συνδρόμου εμφανίζεται το συναίσθημα της αμφιβολίας και της αυτομομφής από τα άτομα που αδυνατούν να ξεπεράσουν το χρόνιο επαγγελματικό άγχος.

Η μειωμένη αυτοεκτίμηση συσχετίζεται με χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας. Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, η ανάπτυξη του αισθήματος της αυτοεκτίμησης βασίζεται, σύμφωνα με τη Mahler, στο στάδιο της πρακτικής εξάσκησης όπου η στήριξη από τη μητέρα – τροφό στα πρώτες εξερευνήσεις του βρέφους θεμελιώνει το υψηλό αυτοσυναίσθημα για όλη τη μετέπειτα ζωή του βρέφους. Άρα παρατηρείται από τα παραπάνω σημαντική συσχέτιση της εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και του χαμηλού επιπέδου ψυχολογικής ωριμότητας.

#### **(β) Στήριξη – ενδιαφέρον από ανωτέρους**

Η στήριξη από τη μητέρα – τροφό, ως προϋπόθεση της ψυχολογικής ωρίμανσης, όπως αναλύεται από τη Mahler, μπορεί επίσης να συσχετιστεί με την ανασφάλεια και το άγχος, που προκαλούνται από την έλλειψη ενδιαφέροντος και στήριξης από τους ανωτέρους σε μια υπηρεσία, ως αιτία εμφάνισης του burnout. Η απουσία ενδιαφέροντος και στήριξης από τη μητέρα, στο στάδιο της πρακτικής εξάσκησης,

δημιουργεί άτομα ψυχολογικά, ανώριμα, με σαφή έλλειψη ασφάλειας και συναισθηματικής σταθερότητας. Εξάλλου, στα αίτια εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης κατά τους Greenberg και Baron, (Greenberg και Baron, 1997, σελ. 236), η έλλειψη ενδιαφέροντος από τους προϊσταμένους μιας υπηρεσίας συνεπάγεται υψηλά επίπεδα εξουθένωσης στους εργαζομένους. Ως αποτέλεσμα παρατηρείται άλλη μια ενδιαφέρουσα ένδειξη αρνητικής συσχέτισης ανάμεσα στην ψυχολογική ωριμότητα και την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

### **γ) Απουσία ικανότητας ενσυναίσθησης**

Η αποπροσωποποίηση είναι κατά τη Maslach (Auerbach & Gramling, 1998 σελ. 214) ένα από τα τρία βασικά χαρακτηριστικά συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιμέρους συμπτώματα είναι η έλλειψη ενσυναίσθησης και η κυνική αντιμετώπιση προς τους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία και τους συναδέλφους του ατόμου που αδυνατεί να αντεπεξέλθει στο χρόνιο επαγγελματικό άγχος.

Τόσο η Mahler όσο και ο Stern αναφέρονται στην ενσυναίσθηση ως ευαισθησία απέναντι στο διαφορετικό και κατανόησή του. Η Mahler σημειώνει πως η ικανότητα ενσυναίσθησης βασίζεται στο στάδιο της προσέγγισης (15-30 μηνών). Αν το γονεϊκό περιβάλλον είναι αξιόπιστο και σταθερό, η ικανότητα αυτή αναπτύσσεται, ενώ σε αντίθετη περίπτωση αναπτύσσονται άμυνες και ακαμψία απέναντι στο διαφορετικό και τελικά καταστρατηγείται κάθε έννοια ενσυναίσθησης.

Ο Stern, στο στάδιο της αίσθησης του υποστηρικτικού εαυτού (7-15 μηνών) αναφέρεται στη συμβολή του στενού περιβάλλοντος στην ανάπτυξη της ευαισθησίας απέναντι στους άλλους. Όσο περισσότερο ενθαρρύνει το παιδί να εξερευνήσει το διαφορετικό, τόσο αυξημένη θα είναι και η ευαισθησία του απέναντι σε αυτό. Σε αντίθετη περίπτωση



αναπτύσσονται η απόρριψη του άλλου και η κακή – κυνική αντιμετώπισή του. Συνεπώς παρατηρείται σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην αποπροσωποποίηση και την έλλειψη ικανότητας ενσυναίσθησης, ως συμπτώματα του burnout και στα ίδια στοιχεία ως χαρακτηριστικά ατόμων με χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας.

#### **(δ) Συναισθηματική εμπλοκή**

Ένα από τα αίτια εμφάνισης του burnout κατά τον Κάντα (Κάντας, 1995, σελ. 116) είναι η πιθανότητα συναισθηματικής εμπλοκής του επαγγελματία με εξυπηρετούμενους που έχουν σημαντικά προβλήματα. Πρέπει σε αυτό το σημείο να τονιστεί πως, ενώ η ενσυναίσθηση είναι η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων, με τον όρο συναισθηματική εμπλοκή εννοείται η υιοθέτηση των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου από τον επαγγελματία και η ταύτιση του επαγγελματία με αυτόν. Η ταύτιση συνίσταται στην αδυναμία του επαγγελματία να αυτοδιαφοροποιηθεί, να δει την κατάσταση που επικρατεί, εντοπίζοντας και κατανοώντας τα προβλήματα του ενδιαφερομένου, τοποθετώντας όμως τον εαυτό του έξω από το πρόβλημα.

Ο Bowen έχει σημειώσει πως η πορεία προς την ψυχολογική ωριμότητα είναι μια πορεία προς την ανάπτυξη της αίσθησης της μοναδικότητας του εαυτού, μια πορεία προς την αυτοδιαφοροποίηση, χωρίς όμως ταυτόχρονα να χάνεται η ικανότητα συναισθηματικής επαφής με το περιβάλλον.

Κατά συνέπεια αν κανείς λάβει υπόψη τον παράγοντα της αυτοδιαφοροποίησης, όπως συσχετίζεται με τη συναισθηματική εμπλοκή, συμπεραίνει ότι άτομα με χαμηλή ψυχολογική ωριμότητα (άτομα δηλαδή που δεν έχουν αυτοδιαφοροποιηθεί), κινδυνεύουν περισσότερο να εμφανίσουν τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, απ' ότι άτομα που βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας.

### **(ε) Ταύτιση προσωπικής και επαγγελματικής υπόστασης**

Άμεση συσχέτιση με την αυτοδιαφοροποίηση ως παράγοντα ψυχολογικής ωριμότητας, όπως ορίζεται από τον Bowen, έχει η αντίληψη ορισμένων εργαζομένων ότι ο μικρόκοσμος της δουλειάς τους αποτελεί όλη τους τη ζωή. Όπως έχουν σημειώσει οι Edelwich και Brodsky, (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995, σελ. 243) στο πρώτο στάδιο εξέλιξης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης οι νέοι εργαζόμενοι ξεκινούν μια δουλειά, στην οποία μπορεί να προβάλλουν όλη τη ζωή τους, ταυτίζοντας το ρόλο τους ως κοινωνικά όντα με αυτό του επαγγελματία, με αποτέλεσμα να ακολουθήσει η απογοήτευση. Αυτή τους η αντίληψη αποτελεί σοβαρή ένδειξη χαμηλής αυτοδιαφοροποίησης και συνακόλουθα χαμηλής ψυχολογικής ωρίμανσης. Το παραπάνω στοιχείο είναι ενδεικτικό της αρνητικής συσχέτισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με την ψυχολογική ωριμότητα.

### **(στ) Μετατόπιση ευθύνης**

Οι Edelwich και Brodsky (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995, σελ. 243) αναφέρουν πως στο τέλος του δεύτερου σταδίου εξέλιξης του burnout, οι επαγγελματίες, απογοητευμένοι από την εργασία τους, μέμφουν για τα προβλήματά τους, τους συναδέλφους τους, την υπηρεσία στην οποία εργάζονται και τους εξυπηρετούμενους από αυτή. Αυτή η στάση μπορεί να εκληφθεί ως ένα προστάδιο της αποπροσωποποίησης και της κυνικής αντιμετώπισης των άλλων, συμπεριφορές που αποτελούν συμπτώματα του συνδρόμου κατά τη Maslach. (Auerbach & Gramling, 1998 σελ. 214).

Η μετατόπιση των ευθυνών και η προβολή πάνω σε τρίτους αρνητικών και προβληματικών συμπεριφορών συσχετίζεται με τον όρο της οικογενειακής προβολής, όπως αυτός έχει αναλυθεί από τον Bowen. Σύμφωνα με την θεωρία της οικογενειακής προβολής του Bowen., για να διευκολυνθεί η οικογένεια, μπορεί ένα μέλος της να δεχτεί ποσά μομφής,

θυμού ή ντροπής. Αυτή όμως η στάση αποτελεί σοβαρή ένδειξη ενός ψυχολογικά ανώριμου συστήματος – οικογένειας.

Η ομοιότητα των χαρακτηριστικών των δύο θεωριών είναι φανερή και σύμφωνα, με τη συγγραφική ομάδα της παρούσας εργασίας, αυτό το στοιχείο αποτελεί μια ακόμα ένδειξη πως η ψυχολογική ωρίμανση σχετίζεται σημαντικά με την εμφάνιση ή όχι των συμπτωμάτων της επαγγελματικής εξουθένωσης.

### **3.1.5 ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.**

Σε αυτό το κεφάλαιο παρατίθενται κάποια μέτρα – τεχνικές αποφυγής της επαγγελματικής εξουθένωσης και του επαγγελματικού άγχους. Τα μέτρα αυτά χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη αναφέρεται σε όσα το ίδιο το άτομο μπορεί να κάνει για να αυτοπροστατευθεί, ενώ η δεύτερη αφορά την οργάνωση της υπηρεσίας, η οποία οφείλει να προστατεύσει τους επαγγελματίες που ασχολούνται στις τάξεις της. Τα παρακάτω μέτρα προτείνουν οι Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλος (1995, σελ. 251- 260), Greenberg και Baron (1997, σελ. 237) και Jones (1999, σελ. 164-170). Φυσικά κύριο μέτρο πρόληψης του burnout είναι η προσπάθεια μείωσης του παρατεταμένου άγχους στον εργασιακό χώρο μέσα από τον έλεγχο των συνισταμένων που οδηγούν σε αυτό.

## (Α) ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

1. **Έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων:** Τα συμπτώματα, τα οποία περιγράφησαν σε προηγούμενα κεφάλαια, αποτελούν προειδοποίηση δυσλειτουργίας στη βιοψυχοκοινωνική υπόσταση του ατόμου και δεν πρέπει να παραβλέπονται. Συχνά ο εργαζόμενος, είτε πιστεύει πως τα συμπτώματα δεν είναι σοβαρά και πως αντέχει, είτε ακόμα αυξάνει τους ρυθμούς εργασίας του και την ανάληψη ευθυνών για να αποδείξει στον εαυτό του και τους συναδέλφους τους πόσο ικανός είναι, με αποτέλεσμα την αύξηση της συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης. Με την έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων, ο επαγγελματίας μπορεί να ενασχοληθεί με τον εαυτό του πριν οδηγηθεί προοδευτικά στο στάδιο της απάθειας και της εξουθένωσης.
2. **Επαναπροσδιορισμός προσωπικών στόχων:** Ο επαγγελματίας οφείλει να είναι ρεαλιστής και να κάνει ενδοσκόπηση, ώστε να διερευνήσει τα προσωπικά κίνητρα που τον ώθησαν να επιλέξει το συγκεκριμένο αντικείμενο εργασίας. Πρέπει να αξιολογήσει τη λειτουργία της υπηρεσίας, τις σχέσεις του με συναδέλφους και εξυπηρετούμενους από αυτήν, ώστε να επανατοποθετήσει τον εαυτό του στο χώρο της εργασίας, με γνώμονα μια πραγματικά ολιστική εικόνα τις υπηρεσίας και όχι την ιδεώδη που είχε αρχικά κατά νου. Οφείλει να κάνει τα παραπάνω διότι, όσον αφορά τον επαγγελματία, είναι φανερό πως οι προσωπικές ανάγκες, προσδοκίες και φιλοδοξίες επηρεάζουν τη συμπεριφορά του και αποτελούν σημαντικούς παράγοντες έκλυσης άγχους.
3. **Ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου:** Βασικός τρόπος για να αντεπεξέλθει κάθε επαγγελματίας στις αγχογόνες συνθήκες που βιώνει, είναι το μοίρασμα των συναισθημάτων και των προβληματισμών του. Το μοίρασμα αυτό μπορεί να γίνει είτε με τους

συναδέλφους, είτε με μέλη του οικογενειακού ή του ευρύτερου φιλικού περιβάλλοντος του επαγγελματία. Η υποστήριξη λειτουργεί προστατευτικά και θεραπευτικά, ενώ τόσο η συχνότητα όσο και η ποιότητά της είναι χαρακτηριστικά της σπουδαιότητάς της και της αποτελεσματικότητας που έχει στον επαγγελματία.

4. **Βοήθεια από ειδικούς:** Σε άμεση συνάρτηση με την ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου από συγγενείς, φίλους και συναδέλφους έρχεται η υποστήριξη από ειδικούς. Η συμβουλευτική σε προσωπικό επίπεδο είτε σε επίπεδο ομάδας συναδέλφων μπορεί να μειώσει τα επίπεδα του εργασιακού άγχους και κατά συνέπεια να καταπολεμήσει την εμφάνιση του burnout. Για να συμβεί τούτο όμως πρώτα ο επαγγελματίας πρέπει να πείσει τον εαυτό του πως και αυτός μπορεί να δεχτεί να μιλήσει για τα προβλήματά του και να είναι έτοιμος να κάμψει τις προκαταλήψεις και τα εγωιστικά στοιχεία της προσωπικότητάς του.
5. **Αξιοποίηση ελεύθερου χρόνου:** Η ενασχόληση με ποικίλα ενδιαφέροντα και δραστηριότητες παρέχει την ευκαιρία για έκφραση της δημιουργικότητας του ατόμου, την εκτόνωσή του, καθώς και τη δυνατότητα να ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα. Αξίζει να σημειωθεί πως μεγάλης σημασίας είναι η κατανομή χρόνου και ενέργειας σε τέσσερις τομείς της ζωής ενός ατόμου: της εργασίας, τις σχέσεις με την οικογένεια και τους φίλους, τη σχέση με τον εαυτό του και τη διασκέδαση. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να επιτευχθεί η ψυχική ισορροπία και να προληφθούν πολλά προβλήματα.
6. **Υγιεινός τρόπος ζωής:** Με τον όρο αυτό εννοείται η επιλογή σωστής – υγιεινής διατροφής, η συχνή άσκηση και η επάρκεια ανάπαυσης. Τα δυναμικά του επαγγελματία θα ενισχυθούν σημαντικά και η σωματική κόπωση θα καταπολεμηθεί. Συνεπώς ο υγιεινός τρόπος ζωής

συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

7. **Προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή αλλαγή χώρου εργασίας:** Ο επαγγελματίας οφείλει να αναζητήσει τα βαθύτερα αίτια της εργασίας που του προκαλούν άγχος, να τα επεξεργαστεί και τελικά να προτείνει τη συγκεκριμένη θέση του στην υπηρεσία. Κάτι τέτοιο αυξάνει την αίσθηση προσωπικού ελέγχου, όπως και το αυτοσυναίσθημά του, καθώς νοιώθει υπεύθυνος για τις αποφάσεις του, αλλά και τις προτάσεις του, οι οποίες γίνονται σεβαστές. Η αλλαγή του χώρου εργασίας είναι μια εναλλακτική μέθοδος αντιμετώπισης του συνδρόμου, αλλά πρέπει να αποτελεί προϊόν αυτογνωσίας, \_και όχι μιας παρορμητικής και επιπόλαιας απόφασης. Και τούτο διότι και στην νέα θέση ο επαγγελματίας θα κινδυνεύσει, αν δεν έχει επαναπροσδιορίσει τους στόχους, τις προσδοκίες και τις στάσεις του απέναντι στο επάγγελμα.

## **(B) ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ / ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

1. **Βελτίωση των συνθηκών εργασίας:** Η εξασφάλιση της κατάλληλης υλικοτεχνικής υποδομής, των αναγκαίων κτιριακών εγκαταστάσεων καθώς και η τήρηση των απαραίτητων κανόνων υγιεινής για μια υπηρεσία, λειτουργεί ευεργετικά, τόσο πάνω στην ψυχολογία, όσο και στην υγεία των εργαζομένων. Επιπλέον, όταν το περιβάλλον της εργασίας είναι ευχάριστο, τότε οι εργαζόμενοι και οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία επιτυγχάνουν ένα καλύτερο επίπεδο συνεργασίας και τούτο γιατί με αυτό τον τρόπο καλλιεργείται καλύτερη διάθεση εκατέρωθεν για επικοινωνία.
2. **Δημοκρατική διοίκηση:** Σημαντική παράμετρος που σχετίζεται με την εμφάνιση ή όχι του άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης

στο χώρο της εργασίας είναι το είδος της οργανωσιακής κουλτούρας<sup>2</sup>, του τρόπου διοίκησης μιας υπηρεσίας. Η δημοκρατική διοίκηση συνεπάγεται την εμφάνιση συναισθημάτων αμοιβαίου σεβασμού, την αναγνώριση του ρόλου κάθε επαγγελματία και την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικών ειδικοτήτων. Συνεπώς, ελαττώνονται σημαντικά οι κακές σχέσεις μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, που αναφέρονται ως ένας από τους κύριους παράγοντες εμφάνισης του burnout.

3. **Σαφής εικόνα του ρόλου - Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων:** Σε μια υπηρεσία που διοικείται δημοκρατικά, η συμμετοχή των υπαλλήλων στη λήψη αποφάσεων, καθώς και η αποσαφήνιση ρόλων και καθηκόντων, έχει ευεργετικά αποτελέσματα όσον αφορά την καταπολέμηση του άγχους και του burnout. Τα παραπάνω μέτρα επιφέρουν την αύξηση του αυτοελέγχου, της υπευθυνότητας και της ανθεκτικότητας των εργαζομένων στις αγχογόνες συνθήκες εργασίας. Ταυτόχρονα, μειώνονται σημαντικά οι πιθανότητες αλληλοκαλύψεων ή συγχύσεως ρόλων, που αποτελούν κύριους παράγοντες έκλυσης άγχους.
4. **Δυνατότητα συνεχούς επιμόρφωσης:** Με τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων κατάρτισης, ειδικών ημερίδων και άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, οι επαγγελματίες επιτυγχάνουν την απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων και ειδικών δεξιοτήτων. Με αυτόν τον τρόπο βοηθούνται στην κατανόηση των αντιδράσεων των εξυπηρετούμενων από την υπηρεσία, στην καλύτερη σχέση με τους

---

<sup>2</sup> Ο Αθ. Κουστέλιος στο άρθρο του "Η επίδραση της οργανωσιακής κουλτούρας στην ικανοποίηση από την εργασία" (1996, σελ 60) αναφέρει πως ο πιο ολοκληρωμένος και κοινά αποδεκτός ορισμός της οργανωσιακής κουλτούρας είναι αυτός του Schein, που το 1991 την ορίζει ως "ένα σύνολο κοινά αποδεκτών και βασικών παραδοχών που εφευρέθηκαν, ανακαλύφθηκαν ή εξελίχθηκαν από μία συγκεκριμένη ομάδα, καθώς αυτή μαθαίνει να αντιμετωπίζει τα προβλήματα της, που αφορούν στην εξωτερική της προσαρμογή και στην εσωτερική της ολοκλήρωση, οι οποίες έχουν λειτουργήσει αρκετά καλά ώστε να θεωρούνται έγκυρες και συνεπώς πρέπει να διδαχθούν στα νέα μέλη της ομάδας ως ο σωστός τρόπος αντίληψης, σκέψης και αίσθησης για την αντιμετώπιση των προβλημάτων".

συναδέλφους αλλά και στην απόκτηση καλύτερης αυτοεικόνας. Επίσης, αυξάνεται ο προσωπικός έλεγχος του επαγγελματία και μαθαίνει να χρησιμοποιεί αποτελεσματικές στρατηγικές αντιμετώπισης προβλημάτων και δυσκολιών που πλέον ερμηνεύονται περισσότερο ως προκλήσεις παρά ως απειλές.

5. **Διεπιστημονική συνεργασία:** Η εποικοδομητική διεπιστημονική συνεργασία σε μία υπηρεσία συνίσταται στην αναγνώριση του ρόλου, των υποχρεώσεων, αλλά και των ορίων κάθε ειδικού. Μέσα από την αποτελεσματική και οριοθετημένη συνεργασία επιτυγχάνεται η ορθή και επιτυχημένη προσέγγιση κάθε περίπτωσης. Επιπλέον, δεν παρατηρούνται τριβές μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικών ειδικοτήτων, αφού κάθε ειδικός γνωρίζει ποια είναι τα ακριβή όρια δράσης του. Ταυτόχρονα, η συλλογική διεπιστημονική προσέγγιση έχει θετικό αντίκτυπο στους εξυπηρετούμενους που αισθάνονται σιγουριά. Αυτή ακριβώς την σιγουριά και την καλή διάθεση μεταδίδουν πάλι στο προσωπικό δημιουργώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, ένα κύκλο ανατροφοδότησης και θετικής ενέργειας.

6. **Τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία στην κατάλληλη θέση:** Κάθε υπηρεσία οφείλει να θεσπίζει συγκεκριμένα κριτήρια για την πρόσληψη προσωπικού. Σε χώρους εργασίας όπου οι υπάλληλοι έχουν καθημερινά να αντιμετωπίσουν προβλήματα ανθρώπων και συνεπώς οι ανάγκες λειτουργίας αυτών των υπηρεσιών είναι ιδιαίτερες, πέρα από τις γνώσεις ή την εμπειρία του επαγγελματία, κρίνεται απαραίτητη η συνεκτίμηση και των ψυχοκοινωνικών χαρακτηριστικών του. Αυτά τα χαρακτηριστικά (προσωπικά κίνητρα, προηγούμενες προσωπικές εμπειρίες με το συγκεκριμένο αντικείμενο, ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου κ.λ.π.), μπορούν να επηρεάσουν την προσαρμογή, την απόδοση καθώς και το αυτοσυναισθημα του επαγγελματία. Άρα, όσο περισσότερα και σπουδαιότερα είναι τα



κίνητρα και όσο πιο ενδιαφέρον το αντικείμενο εργασίας, για τον επαγγελματία, τόσο πιο αποδοτικός και με λιγότερο άγχος θα είναι αυτός.

7. **Δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης:** Οι δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης αποτελούν κίνητρο για κάθε εργαζόμενο, αφού συνεπάγονται την ύπαρξη συγκεκριμένων στόχων και αποτελούν πηγή ανανέωσης. Ο επαγγελματίας δεν νιώθει εγκλωβισμένος στην υπηρεσία του όταν γνωρίζει πως η προσφορά του θα αναγνωριστεί με την αναβάθμιση της θέσης του. Εξάλλου, με αυτό τον τρόπο, καταπολεμάται η πιθανότητα να καταλήξει το αντικείμενο εργασίας μια βαρετή επανάληψη των ιδίων κινήσεων, συμπεριφορών και καθηκόντων.
8. **Πολυμορφία στην εργασία:** Συχνά, όταν το αντικείμενο εργασίας είναι ιδιαίτερα αγχογόνο, και τα βήματα εξέλιξης των εξυπηρετούμενων από την υπηρεσία είναι αναπόφευκτα αργά, ο επαγγελματίας καταλήγει σε τέλμα. Αισθάνεται παγιδευμένος από το αντικείμενο εργασίας του και από τον ιδιαίτερα αγχώτικο και χωρίς σπουδαία ανατροφοδότηση ρόλο του. Σε αυτές τις περιπτώσεις συνίσταται η ανάπτυξη μιας ποικιλίας καθηκόντων στην υπηρεσία όπως η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, η διδασκαλία, ακόμα και η ανάληψη απλών γραφειοκρατικών ευθυνών, που εμπλουτίζει και κάνει πιο ενδιαφέρον τον ρόλο των εργαζομένων στην υπηρεσία.
9. **Δυνατότητα διαλειμμάτων και αδειών:** Όταν το αντικείμενο εργασίας είναι αγχογόνο, η ύπαρξη διαλειμμάτων και ειδικών αδειών μετ' αποδοχών προσφέρει στους επαγγελματίες μια αποτελεσματική διαφυγή από το στρες. Η απομάκρυνση από το χώρο εργασίας μπορεί να φορτίσει πάλι τα ενεργειακά δυναμικά του επαγγελματία ώστε να αποφευχθεί η εμφάνιση του burnout.

10. **Εποπτεία:** η συμβουλευτική εποπτεία μπορεί να απευθύνεται σε ομάδες επαγγελματιών ή σε πιο μεμονωμένες περιπτώσεις. Με την υποστήριξη ειδικού συμβούλου, αναγνωρίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν προβλήματα του εργασιακού χώρου, μέσα από την αξιοποίηση των ικανοτήτων και των δυναμικών των εργαζομένων στην υπηρεσία. Η εποπτεία προϋποθέτει την αναγνώριση του επαγγελματία, από τον σύμβουλο, ως άτομο ικανό και υπεύθυνο στο ρόλο του και στη συνεργασία του εργαζόμενου για την κατανόηση καταστάσεων που πιθανά αποτελούν πρόβλημα και αναζητούν λύση. Η λειτουργία, τέλος, εποπτικής ομάδας μπορεί να εξομαλύνει τις συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων, έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες έκλυσης άγχους.

11. **Ομάδες ψυχολογικής υποστήριξης:** η λειτουργία των ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης είναι απαραίτητο να απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους της υπηρεσίας. Την ευθύνη των ομάδων μπορούν να έχουν είτε επαγγελματίες που θα συνεργάζονται έκτακτα με τον οργανισμό, είτε σύμβουλοι που θα έχουν προσληφθεί ώστε να κάνουν και συμβουλευτική σε ατομικό επίπεδο. Πρωταρχικός σκοπός τέτοιων ομάδων είναι η μείωση του άγχους και η αύξηση της αυτοεκτίμησης των εργαζομένων. Ταυτόχρονα ενδυναμώνονται οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων και ως αποτέλεσμα αναφέρεται η ισχυροποίηση των δεσμών της διεπιστημονικής ομάδας, γεγονός που αντανακλά σαφώς στους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία.

12. **Έλεγχος των επιπέδων άγχους – επαγγελματικής εξουθένωσης:** Ένας απλός τρόπος υπολογισμού της εμφάνισης και των σταδίων εξέλιξης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι η καθιέρωση ελέγχων, όπου με τη χρησιμοποίηση ερωτηματολογίων και ερευνών, ειδικά σχεδιασμένων για τον υπολογισμό των επιπέδων άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης, θα επιλέγεται από την

υπηρεσία η στρατηγική καταπολέμησης του άγχους. Ανάλογα με τα αποτελέσματα των ερευνών μπορούν να προσδιοριστούν το επίπεδο της εξουθένωσης κάθε υπαλλήλου και οι πηγές της εμφάνισης του συνδρόμου. Ακόλουθα, είναι δυνατόν να οργανωθούν σεμινάρια αντιμετώπισης το χρόνιου επαγγελματικού άγχους που οδηγεί στην εμφάνιση του συνδρόμου.

## **3.2 ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ**

### **3.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η αντιμετώπιση της νοητικής υστέρησης και των νοητικά υστερούντων μαθητών, απαιτεί ειδικά σχολεία αλλά και ιδρύματα τα οποία να προσφέρουν εξατομικευμένη επιστημονική προσέγγιση. Ο χώρος της ειδικής αγωγής παρουσιάζει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και παρά το γεγονός ότι είναι σχετικά νέος στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, και βρίσκεται συνεπώς σε κρίσιμη αναπτυξιακή βάση και εκσυγχρονισμό, είναι αναγνωρισμένος και αρκετά συχνά βρίσκεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος πολλών εκπαιδευτικών, ή ιατροπαιδαγωγικών υπηρεσιών και πανεπιστημιακών ερευνών.

Το παρόν κεφάλαιο ξεκινά με μια παρουσίαση της νοητικής υστέρησης. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα σχολεία και τα ιδρύματα που απευθύνονται σε άτομα με νοητική υστέρηση, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αυτών των χώρων και των επαγγελματιών που εργάζονται εκεί. Τέλος, ακολουθεί η συσχέτιση όλων των παραπάνω παραγόντων με την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής

εξουθένωσης στους ειδικευμένους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση.

### 3.2.2 ΝΟΗΤΙΚΗ ΣΤΕΡΗΣΗ

#### Ορισμοί

- “Η κατάσταση ανεπαρκούς νοητικής ανάπτυξης σε τέτοιο βαθμό, ώστε το άτομο να είναι ανίκανο να προσαρμοστεί στο σύνηθες περιβάλλον και να διατηρηθεί χωρίς καθοδήγηση και εξωτερική βοήθεια, ορίζεται ως νοητική υστέρηση”.

(Καλούρη Αντωνοπούλου, 1994,σελ. 134)

- “Η νοητική υστέρηση αναφέρεται στη σημαντικά κάτω από τον μέσο όρο γενική λειτουργία που συνυπάρχει με την ανεπάρκεια στην προσαρμοστική συμπεριφορά, όπως εκδηλώνεται κατά την περίοδο της εξέλιξης”.

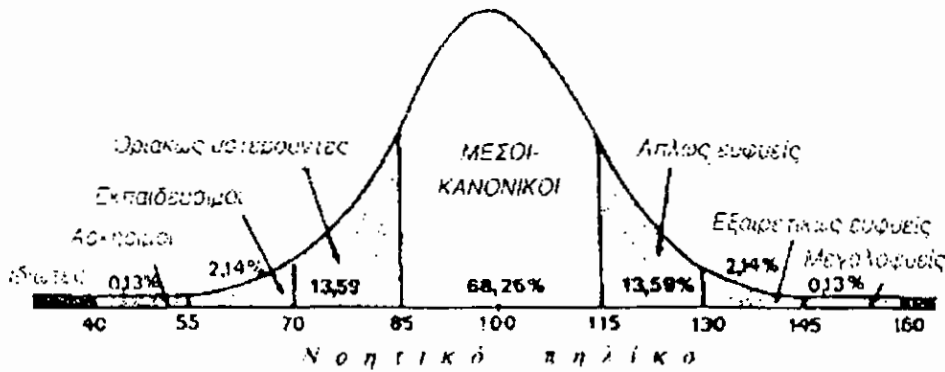
(Ορισμός της αμερικάνικης Εταιρίας για την Νοητική Ανεπάρκεια όπως παρουσιάζεται στο: Σταυρακάκη Χρυσούλα στο: Τσιάντης & Μανωλόπουλος, 1988, σελ. 127).

- “Η διανοητική ή πνευματική καθυστέρηση που υπάρχει σε ένα άτομο από νεαρή ηλικία δεν είναι αρρώστια, αλλά μια κατάσταση που οφείλεται σε ανεπαρκή ανάπτυξη των διανοητικών λειτουργιών του και δεν του επιτρέπει να αποκτήσει όσες γνώσεις χρειάζονται για να ξεπεράσει την ανάγκη που έχει κάθε άνθρωπος για προστασία και καθοδήγηση στα πρώτα χρόνια της ζωής του”.

(Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 236).

Η νοητική υστέρηση, όπως αναφέρει ο Χαρτοκόλλης στον ορισμό του, δεν είναι ασθένεια, αλλά μια κατάσταση που συναντάται σε ένα

μικρό ποσοστό του γενικού πληθυσμού (ο.π.). Ο Παρασκευόπουλος σημειώνει πως τα άτομα με νοητική υστέρηση υπάρχουν φυσιολογικά στο γενικό πληθυσμό και παραθέτει, στο βιβλίο του “Ψυχολογία ατομικών διαφορών”, μια κλίμακα όπου φαίνεται πως νοητικά υστερούντα και ευφυή άτομα υπάρχουν σε εξίσου μικρό ποσοστό, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ανθρώπων έχουν μέση – κανονική νοητική κατάσταση.



Θεωρητική κατανομή των νοητικών πηλίκων στον γενικό πληθυσμό.

Η εξέλιξη ενός νοητικά υστερούντος ατόμου εξαρτάται από το πόσο μεγάλη είναι η πνευματική καθυστέρηση και από το αν συνοδεύεται ή όχι από κάποια οργανική - εγκεφαλική βλάβη. Σε περιπτώσεις ήπιας νοητικής υστέρησης, η προσφορά από το περιβάλλον κατάλληλων ερεθισμάτων, αγάπης και στοργικής καθοδήγησης μπορεί να επιφέρει βελτίωση της προσαρμοστικότητας και της όλης συμπεριφοράς του ατόμου. Από την άλλη πλευρά, στις περισσότερες περιπτώσεις, η συμπεριφορά των νοητικά υστερούντων ατόμων είναι στάσιμη, ενώ χωρίς ειδική μεταχείριση χειροτερεύει (Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 239-243).

Η πιθανότητα ένα τέτοιο άτομο να αναπτύξει μια από τις ψυχικές διαταραχές της παιδικής ηλικίας, όπως αυτισμό, διαταραχή προσοχής, υπερκινητικότητα, είναι τέσσερις φορές μεγαλύτερη από ότι στον γενικό πληθυσμό. Κατά κανόνα όμως η μέτρια, βαρεία και βαθειά νοητική υστέρηση συνοδεύονται από κάποια εγκεφαλική βλάβη ή κάποια φανερή

σωματική δυσλειτουργία – δυσμορφία. Συχνά η κατάληξη είναι ο εγκλεισμός σε κάποιο ασυλικής μορφής ίδρυμα (Παρασκευόπουλος, 1992, σελ. 182).

## **ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΝΟΗΤΙΚΗΣ ΥΣΤΕΡΗΣΗΣ**

Η επινόηση του συντελεστή νοημοσύνης – IQ- από τον Binet έκανε δυνατή την αξιολόγηση της νοητικής υστέρησης με βάση αντικειμενικά κριτήρια. Ως συντελεστής νοημοσύνης ορίζεται το πηλίκο της νοημοσύνης, που κατά μέσον όρο αντιστοιχεί σε άτομα μιας ορισμένης ηλικίας, προς την ηλικία του ατόμου. Όταν για κάποιο άτομο ο συντελεστής αυτός είναι κάτω από 70 (εβδομήντα), αριθμός ο οποίος διεθνώς χαρακτηρίζεται ως οριακός συντελεστής νοημοσύνης, τότε το άτομο αυτό έχει ανάγκη από ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα (Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 237).

### **Κατηγορίες**

#### **(α) Ήπια νοητική υστέρηση (οριακή υστέρηση)**

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει το 78% - 80% των ατόμων με νοητική υστέρηση. Ο συντελεστής νοημοσύνης του κυμαίνεται από 50 έως 70 και συνήθως τα άτομα με οριακή υστέρηση δεν παρουσιάζουν καμιά ειδική βιολογική διαταραχή. Παιδιά που ανήκουν στη συγκεκριμένη κατηγορία δε διαφέρουν, ούτε στην εμφάνιση, ούτε στη συμπεριφορά, από τους συνομηλίκους, με τους οποίους αναπτύσσουν φιλικές και συνεργατικές σχέσεις. Επίσης, δεν παρουσιάζουν προβλήματα ούτε στην επικοινωνία με το περιβάλλον τους. Ο εντοπισμός του προβλήματος γίνεται με την έναρξη των σχολικών υποχρεώσεων, όποτε και εμφανίζονται μαθησιακές δυσκολίες. Εντούτοις, κάτω από ευνοϊκές

συνθήκες μπορούν να τελειώσουν το δημοτικό και να εργαστούν ασκώντας μια τέχνη, ώστε να αποκτήσουν οικονομική ανεξαρτησία. (ο.π., σελ. 238)

### **(β) Μέτρια νοητική υστέρηση (εκπαιδύσιμα άτομα)**

Στην κατηγορία των εκπαιδύσιμων ατόμων ανήκουν τα άτομα με συντελεστή νοημοσύνης 35-49 και αποτελούν το 12% των περιπτώσεων που παρουσιάζουν νοητική υστέρηση. Τα παραπάνω άτομα μπορούν να επικοινωνούν με λέξεις ή χειρονομίες, ενώ τα περισσότερα από αυτά μπορούν να μάθουν να φροντίζουν για τις ανάγκες τους κάτω από εποπτεία. Ως ενήλικοι, ασχολούνται συνήθως με απλές δουλειές, στο οικείο περιβάλλον δίχως άμεση καθοδήγηση (ο.π)

### **(γ) Βαρεία νοητική υστέρηση (ασκήσιμα άτομα)**

Άτομα με βαρεία νοητική υστέρηση έχουν συντελεστή νοημοσύνης 20-34 και νοητικά φτάνουν ως το επίπεδο παιδιών 3 έως 5<sup>1/2</sup> ετών. Η υστέρηση γίνεται γρήγορα αντιληπτή τόσο από την ομιλία όσο και από την κινητικότητά τους. Το βάδισμα αναπτύσσεται αργά, ενώ οι κινήσεις άνω και κάτω άκρων είναι ασυντόνιστες. Τελικά μπορούν να μάθουν να αυτοεξυπηρετούνται, πάντα όμως κάτω από επίβλεψη, και να επικοινωνούν στοιχειωδώς με το περιβάλλον τους. (Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 239).

### **(δ) Βαθειά νοητική υστέρηση (ιδιωτεία)**

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τα νοητικά υστερούντα άτομα με συντελεστή νοημοσύνης κάτω του 20. Αποτελεί το 1% των περιπτώσεων νοητικής υστέρησης. Τα άτομα που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία δεν έχουν τη δυνατότητα να μάθουν να φροντίζουν το εαυτό τους. Σύμφωνα με τον Χαρτοκόλλη δε, αν επιζήσουν πέραν της νηπιακής ηλικίας, γίνονται μόνιμοι τρόφιμοι ασυλικών ιδρυμάτων. (ο.π.)

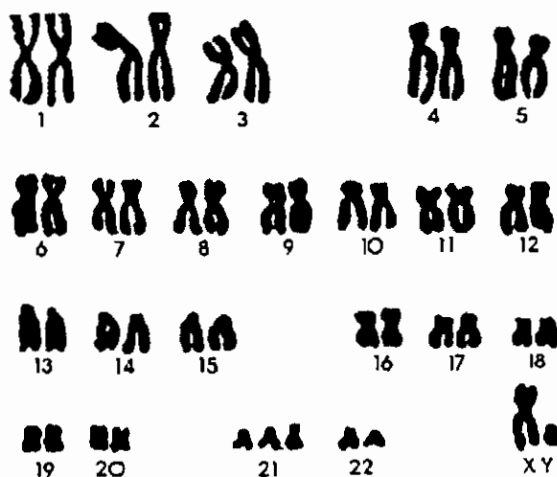
## ΑΙΤΙΑ ΤΗΣ ΝΟΗΤΙΚΗΣ ΥΣΤΕΡΗΣΗΣ

Τα αίτια της νοητικής υστέρησης χωρίζονται κατά τον Παρασκευόπουλο (Παρασκευόπουλος, 1992, σελ. 184) σε δύο κύριες κατηγορίες, (α) τα γενετικά και (β) τα περιβαλλοντικά αίτια.

### (α) Γενετικά αίτια

i) Στην κατηγορία αυτή γίνεται αναφορά κυρίως σε ανωμαλίες των χρωματοσωμάτων. Η συνηθέστερη μορφή ανωμαλίας χρωματοσωμάτων είναι το τριπλό χρωμόσωμα, ή τρισωμία 21, γνωστή και ως μογγολοειδής ιδιοτεία. Σε αυτή την περίπτωση σε κάθε σωματικό κύτταρο υπάρχει ένα επιπλέον χρωμόσωμα με αποτέλεσμα τη δημιουργία επιπλοκών στη σωματική και νοητική ανάπτυξη.

- Στο διπλανό σχήμα εικονίζεται ο καρυότυπος ενός ατόμου με σύνδρομο Down. Φαίνεται πως αντί για 46 χρωμοσώματα, υπάρχουν 47 γιατί αντί για ζεύγος χρωμοσωμάτων, στο 21<sup>ο</sup> ζευγάρι υπάρχει και τρίτο χρωμόσωμα (τρισωμία 21)



**ΠΗΓΗ: ΒΙΟΛΟΓΙΑ Γ' ΛΥΚΕΙΟΥ, Β' ΔΕΣΜΗΣ σελ. 84**

ii) Στα γενετικά αίτια συμπεριλαμβάνονται και οι ανωμαλίες μεταβολισμού που αναφέρονται στη βιοχημική σύσταση των χρωμοσωμάτων. Ένα σύνηθες αποτέλεσμα ανωμαλίας του μεταβολισμού των χρωμοσωμάτων είναι η υδροκεφαλία.

iii) Εξέταση οικογενειακών ιστορικών αποκάλυψε περιπτώσεις νοητικής υστέρησης, οι οποίες έχουν τις ρίζες τους στο κληρονομικό



ιστορικό των γονέων. Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο υπάρχουν ενδείξεις συσχέτισης, αλλά γύρω από το θέμα γεννάται ένα ερώτημα χωρίς τελική απάντηση.

### **(β) Περιβαλλοντικά αίτια**

Το περιβάλλον επενεργεί στο έμβρυο από τη στιγμή σύλληψης. Η νοητική υστέρηση μπορεί πιο συγκεκριμένα να προκληθεί:

i) Κατά το χρόνο της κύησης από μολυσματικές ασθένειες της μητέρας, λήψη φαρμάκων, υποβολή σε ακτινοβολίες, κακή διατροφή ή ασυμβατότητα Rhesus μητέρας – παιδιού.

ii) Κατά τον τοκετό, αν υπάρξουν δυσκολίες στη γέννηση του παιδιού και καθυστέρηση της πρώτης αναπνοής του.

iii) Κατά την παιδική ηλικία από ασθένειες, τραύματα στον εγκέφαλο, κακή διατροφή, ακατάλληλο οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον.

Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (ο.π.), η επιστήμη έχει ανακαλύψει σήμερα πάνω από 200 αίτια που μπορούν να προκαλέσουν νοητική υστέρηση. Παρ' όλα αυτά το 80% των περιπτώσεων νοητικής υστέρησης είναι άγνωστης αιτιολογίας.

## **ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ**

Η φαρμακευτική αγωγή, που συνίσταται σε άτομα με νοητική υστέρηση, αποτελείται από αντικαταθλιπτικά, ηρεμιστικά και αντιεπιληπτικά φάρμακα. Παράλληλα με την φαρμακευτική αγωγή είναι απαραίτητη η ανάγκη και ψυχοθεραπευτικής αντιμετώπισης, ανάγκη η

οποία γίνεται φανερή από την υψηλή συχνότητα των συναισθηματικών διαταραχών σε αυτά τα άτομα. Η προσπάθεια που γίνεται σήμερα για την κοινωνικοποίηση των νοητικά υστερούντων ατόμων είναι αυξανόμενου ρυθμού και αφορά την ανάπτυξη των κοινωνικών δραστηριοτήτων όσο και την πρόληψη συναισθηματικών διαταραχών. (Σταυρακάκη Χρυσούλα στο Τσιαντής, Μανωλόπουλος, 1998, σελ. 146-148).

Μεγάλης σημασίας, όπως αναφέρει και ο Χαρτοκόλλης, είναι η υποστηρικτική και συμβουλευτική αντιμετώπιση των οικογενειών των ατόμων με νοητική υστέρηση, αλλά και όλων όσων ασχολούνται με αυτά, ώστε να δημιουργηθεί το κατάλληλο περιβάλλον. Ένα ανθρώπινο, ζεστό περιβάλλον, με σαφή όρια συμπεριφοράς που τηρούνται με συνέπεια και ένα απλό πρόγραμμα εργασίας και ψυχαγωγίας υπό εποπτεία είναι πολύ βασικά στοιχεία για την αντιμετώπιση των ατόμων με νοητική υστέρηση (Χαρτοκόλλης, 1991, σελ. 241).

### **3.2.3 ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ**

#### **ΣΧΟΛΕΙΑ**

Στα άτομα που έχουν ειδικές ανάγκες παρέχεται ειδική αγωγή και ειδική επαγγελματική εκπαίδευση, η οποία στα πλαίσια των σκοπών της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης επιδιώκει:

(α) την ολόπλευρη και αποτελεσματική ανάπτυξη και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και ικανοτήτων τους.

(β) την ένταξη τους στη παραγωγική διαδικασία και

(γ) την αλληλοαποδοχή τους με το κοινωνικό σύνολο.

(Νόμος 1566/30.9.85 ΦΕΚ 167/30.9.85 τ.Α΄ )

Ο παραπάνω νόμος συμπεριλαμβάνει τα άτομα με νοητική υστέρηση και όλα τα άτομα που χρήζουν ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Επίσης στο άρθρο 32 του παραπάνω νόμου ορίζεται πως:

(α) η ειδική αγωγή και η ειδική επαγγελματική εκπαίδευση των ατόμων με ειδικές ανάγκες παρέχονται:

i) σε κανονικά σχολεία στα οποία είναι ενταγμένα τα άτομα αυτά,

ii) σε ειδικές τάξεις, τμήματα που λειτουργούν σε κανονικά σχολεία ή τμήματα παρατήρησης που λειτουργούν και εφαρμόζονται ειδικά προγράμματα.

iii) σε ειδικά νηπιαγωγεία και ειδικά αυτοτελή σχολεία α΄ βάρθμιας και β΄ βάρθμιας εκπαίδευσης.

iv) σε ειδικά σχολεία που λειτουργούν ως παραρτήματα σε νοσοκομεία, νευροψυχιατρικά κέντρα, ιατροπαιδαγωγικά κέντρα και θεραπευτικά καταστήματα ανηλίκων.

v) σε ειδικές επαγγελματικές σχολές ή ειδικά τμήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης σε κανονικά σχολεία καθώς και σε ειδικά επαγγελματικά εργαστήρια.

vi) σε οποιοδήποτε χρόνο και χώρο εκτός της οικογενείας, ιδίως σε θεραπευτήρια χρόνιων παθήσεων.

Σε ειδικές περιπτώσεις παρέχεται ειδική αγωγή στο σπίτι και συγχρόνως γίνεται διαφώτιση της οικογένειας για την αντιμετώπιση των αναγκών αυτών των ατόμων, υπό την επίβλεψη ειδικού σε κάθε περίπτωση.

(β) η ειδική αγωγή α΄ βάρθμιας και β΄ βάρθμιας εκπαίδευσης καθώς και η ειδική επαγγελματική εκπαίδευση παρέχεται δωρεάν από το κράτος σε δημόσια σχολεία που η μορφή τους προσδιορίζεται με τις ανάγκες των ατόμων (Νόμος 1566/30.9.85)

Τα ειδικά σχολεία ανεπτύχθησαν αρχικά ως ένα υποσύστημα του εθνικού συστήματος παιδείας και αποτέλεσαν και αποτελούν μια συνήθη μορφή πρόνοιας. Περιλαμβάνουν ειδικό προσωπικό, θεραπευτές, ειδικό αναλυτικό πρόγραμμα και εποπτικό υλικό και ειδικές κτιριακές υποδομές και εξοπλισμό. Με την πάροδο του χρόνου έγιναν κέντρα τεχνογνωσίας και εργαστήρια ειδικοτήτων. Συνέβαλαν με αυτό τον τρόπο στην ανάδειξη των εν δυνάμει στοιχείων και ικανοτήτων παιδιών και ενηλίκων με μειονεξίες, ευαισθητοποιώντας παράλληλα τους γονείς, αλλά και την κοινωνία για την περαιτέρω εξέλιξη της ειδικής αγωγής (Τάφα, 1997, σελ.236)

## ΙΔΡΥΜΑΤΑ

Ίδρυμα είναι κατά τον Goffman “ο τόπος κατοικίας και εργασίας ενός μεγάλου αριθμού ατόμων της ίδιας κατάστασης που, ξεκομμένα από την ευρύτερη κοινωνία για μια σημαντική χρονική περίοδο, ζουν μαζί υπό συνθήκες περιορισμένης και με τυπικές μορφές οργάνωσης διαβίωσης” (Goffman, 1994, σελ. 19)

Ο ίδιος συγγραφέας κατατάσσει σε πέντε ενδεικτικές κατηγορίες τα ιδρύματα. Δύο από αυτές αφορούν και τα άτομα με νοητική υστέρηση και κατά συνέπεια την παρούσα μελέτη. Οι δύο αυτές κατηγορίες αναφέρονται σε:

(α) σε ιδρύματα που φιλοξενούν άτομα ανίκανα και ακίνδυνα για το κοινωνικό σύνολο, και

(β) ιδρύματα που φιλοξενούν άτομα ανίκανα και ακουσίως επικίνδυνα για το κοινωνικό σύνολο (ο.π.)

Οι δύο παραπάνω κατηγορίες αφορούν και τα άτομα με νοητική υστέρηση καθώς στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται ιδρύματα που μπορούν να φιλοξενούν άτομα με βαθειά νοητική υστέρηση, τα οποία

δεν αυτοεξυπηρεντούνται, ενώ στη δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνονται και ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση, τα οποία ενδέχεται να παρουσιάζουν βίαιη συμπεριφορά, επιθετικότητα ως αποτέλεσμα της συνύπαρξης νοητικής ανεπάρκειας με ψυχιατρική διαταραχή.

Σύμφωνα με τον Goffman, τα ιδρύματα έχουν τρία κοινά χαρακτηριστικά. Καταρχήν, την αποκοπή των τροφίμων των ιδρυμάτων, από τον υπόλοιπο κόσμο, που δηλώνεται με διάφορους τρόπους, όπως φράκτες, κήπους ή κάγκελα, καθώς και με πράξεις, όπως είναι οι διαβατήριες τελετουργίες (π.χ. αλλαγή ενδυμασίας). Ακόλουθα, ένα άλλο βασικό χαρακτηριστικό, είναι η συνύπαρξη των τροφίμων στον ίδιο χώρο, όπου και επιτελούν όλες τις λειτουργίες τους (εργασία, φαγητό, ψυχαγωγία). Τέλος, σε όλα τα ιδρύματα, τα πρόσωπα που τα συναποτελούν χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: σε τρόφιμους, οι οποίοι ζουν εκτός του κοινωνικού περιβάλλοντος και στο προσωπικό, που είναι ενταγμένο στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο (ο.π. σελ. 21-23)

Οι παραπάνω παρατηρήσεις αφορούν σαφώς και τα άτομα με νοητική υστέρηση. Εντούτοις, ο Goffman αναφέρεται στα κλειστά ιδρύματα, δηλαδή ασυλικής μορφής. Στο χώρο της ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης υπάρχουν και ανοικτά ιδρύματα, όπως είναι τα ειδικά σχολεία που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο υποκεφάλαιο. Άλλα ανοικτά ιδρύματα είναι τα κέντρα δημιουργικής απασχόλησης και τα ειδικά προεπαγγελματικά και επαγγελματικά εργαστήρια (εκπαιδευτικής και παραγωγικής αντίστοιχα μορφής) στις τάξεις των οποίων εκπαιδεύονται ή εργάζονται άτομα με νοητική υστέρηση.

Φυσικά, τα εργαστήρια και όλα τα ανοικτά ιδρύματα “πρέπει εκτός από το προσωπικό για την ειδική και επαγγελματική προώθηση να περιλαμβάνουν και ειδικό προσωπικό για την παιδαγωγική, κοινωνική, ψυχολογική και ιατρική περίθαλψη” (Anstötz, 1994, σελ. 161).

Τα στελέχη του προσωπικού ανοικτών και κλειστών ιδρυμάτων, καθώς και αυτά των ειδικών σχολείων ξεχωριστά, είναι αντικείμενο μελέτης στη συνέχεια. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στους ειδικευμένους επαγγελματίες που αποτελούν και το αντικείμενο της έρευνας στο δεύτερο μέρος της παρούσας εργασίας.

### **3.2.4 ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ**

Για την αποτελεσματικότερη ειδική αγωγή, στα πλαίσια ειδικών σχολείων και ιδρυμάτων για άτομα με νοητική υστέρηση, εργάζονται οι παρακάτω ειδικευμένοι επαγγελματίες: ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, δάσκαλοι ειδικής αγωγής, λογοθεραπευτές, νοσηλευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές. Η συνύπαρξη των συγκεκριμένων επαγγελματιών στοχεύει στην “ολόπλευρη, αρμονική και ισόρροπη ανάπτυξη των διανοητικών και ψυχοσωματικών δυνάμεων των μαθητών – τροφίμων, ώστε ανεξάρτητα από φύλο και καταγωγή να έχουν τη δυνατότητα να εξελιχθούν σε ολοκληρωμένες προσωπικότητες και να ζήσουν αρμονικά.” (§ 1, άρθρο 32, νόμος 1566/30.9.85)

Παρακάτω παρουσιάζονται τα κατά κλάδο καθήκοντα και ευθύνες των ειδικών επαγγελματιών.

(α) Ψυχολόγοι: Οι ψυχολόγοι αξιολογούν όλους τους μαθητές και τους τροφίμους σχολείων και ιδρυμάτων με ψυχοτεχνικά μέσα και επιστημονικές μεθόδους. Έχουν συνεχή επαφή με το υπόλοιπο επιστημονικό προσωπικό ανταλλάσσοντας απόψεις και συμπεράσματα για κάθε περίπτωση. Παράλληλα, συνεργάζονται στενά σε ατομική και ομαδική βάση με τους γονείς με σκοπό την ολιστική και εποικοδομητική αντιμετώπιση των προβλημάτων των παιδιών και των ίδιων. (Δελτίο Πληροφοριών Ειδ. Αγωγής, 1994, σελ. 163).

(β) Κοινωνικοί Λειτουργοί: Ο κοινωνικός λειτουργός αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ σχολείου – ιδρύματος, οικογένειας και

κοινωνικών υπηρεσιών. Φέρνει σε επαφή και παραπέμπει σε διάφορους κοινωνικούς φορείς τις περιπτώσεις όταν κρίνεται αναγκαίο. Η παράλληλη, εξάλλου, συνεργασία και επαφή με τις οικογένειες των παιδιών με νοητική υστέρηση, εξασφαλίζει την ομαλή και εποικοδομητική προσαρμογή των παιδιών τόσο στο περιβάλλον του σχολείου – ιδρύματος, όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Γίνεται, συνεπώς, φανερό πως με τη συμβολή του κοινωνικού λειτουργού, αναπτύσσεται μια δυναμική και αποτελεσματική σχέση μεταξύ παιδιού, σχολείου – ιδρύματος, οικογένειας και κοινωνικού συνόλου (Δελτίο Πληροφοριών Ειδ. Αγωγής, 1994, σελ. 164).

(γ) Φυσιοθεραπευτές: Ο φυσιοθεραπευτής αξιολογεί τα παιδιά με νοητική υστέρηση ως προς τις ανάγκες φυσιοθεραπείας. Φυσικά απευθύνεται και σε όλα τα άτομα με ειδικές ανάγκες που έχουν κινητικά προβλήματα, ενώ δεν έχουν χαμηλό δείκτη νοημοσύνης και μπορεί να φοιτούν σε ειδικά σχολεία ή να συνυπάρχουν σε ιδρύματα με άτομα με νοητική υστέρηση. Η φυσιοθεραπεία γίνεται στα πλαίσια του τακτικού εβδομαδιαίου ή ωρολογίου προγράμματος σε ειδικούς χώρους και σκοπός της είναι αποκατάσταση σωστής και λειτουργικής κινητικότητας. Γι' αυτό το λόγο στα καθήκοντα των φυσιοθεραπευτών συμπεριλαμβάνεται και η φροντίδα τους για τον επαρκή εξοπλισμό των σχολείων – ιδρυμάτων με τα απαραίτητα μέσα και όργανα φυσιοθεραπείας (ο.π., σελ. : 165-166)

(δ) Λογοθεραπευτές: Οι λογοθεραπευτές εξετάζουν και αξιολογούν με την επιστημονική μεθοδολογία τους τις ανάγκες των παιδιών για λογοθεραπεία είτε σε τακτικά χρονικά διαστήματα, είτε εκτάκτως, όταν οι περιστάσεις το απαιτούν. Η αξιολόγηση γίνεται σε συνεργασία με τον ψυχολόγο ή τους ειδικούς παιδαγωγούς. Η λογοθεραπεία ασκείται σε ιδιαίτερο χώρο με σύγχρονα μέσα, είτε στους υπόλοιπους χώρους, όταν κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο (ο.π. σελ. 165)

(ε) Εργοθεραπευτές: Το κύριο έργο ενός εργοθεραπευτή είναι η απόκτηση ή η αποκατάσταση και καλλιέργεια δεξιοτήτων μέσω κινητικών, χειρωνακτικών ή πνευματικών εργασιών και ασκήσεων. Οι παραπάνω δραστηριότητες επιτρέπουν σε άτομα με νοητική υστέρηση να διοχετεύουν τα έντονα συναισθήματά τους στα έργα τους, να καλλιεργούν λεπτές κινήσεις και, μέσω της ομαδικής δραστηριότητας, να έχουν σχολική και κοινωνική προσαρμογή (ο.π. 166)

(στ) Δάσκαλοι Ειδικής Αγωγής (Ειδικοί Παιδαγωγοί): Οι δάσκαλοι ειδικής αγωγής είναι οι κατεξοχήν επαγγελματίες που ασχολούνται με την εκπαίδευση και τη μόρφωση των ατόμων με νοητική υστέρηση, στα πλαίσια των ειδικών σχολείων, όπως αυτή καθορίζεται από το ωρολόγιο πρόγραμμα. Το αντικείμενο εργασίας τους διαφέρει από αυτό των υπολοίπων εκπαιδευτικών μόνο ως προς τον αποδέκτη, τις μεθόδους και, φυσικά το εύρος του.

Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών ειδικής αγωγής δεν παρέχεται συστηματικά, παρά μόνο σποραδικά, αναιμικά και περιορισμένα στα 3-4 μεγάλα αστικά κέντρα (Δελτίο Πληροφοριών Ειδικής Αγωγής, 1994, σελ. 107). Οι σχολικοί σύμβουλοι ειδικής αγωγής κάνουν κάποια σχετική προσπάθεια ευκαιριακά, περιοριζόμενοι, όμως, σε γενικές πληροφορίες, καθοδήγηση για πληρέστερη διδακτική πράξη, κυρίως, και συζητήσεις για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων περιπτώσεων.

Βέβαια, η μετεκπαίδευση και η ειδίκευση του προσωπικού σε θέματα ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, γίνονται είτε με προγράμματα του ιδρύματος κρατικών υποτροφιών σε Α.Ε.Ι. της αλλοδαπής, είτε με εκπαιδευτικές άδειες για φοίτηση σε Α.Ε.Ι. της ημεδαπής, είτε, τέλος, με προγράμματα που καταρτίζονται με απόφαση του Υ.Ε.Π.Θ. (σεμινάρια, συνέδρια). Οι δημόσιοι εκπαιδευτικοί, που μετεκπαιδεύονται στην ειδική αγωγή με δαπάνες του



κράτους, είναι υποχρεωμένοι να υπηρετήσουν σε δημόσια ειδικά σχολεία για μια πενταετία τουλάχιστον (ο.π. σελ. 108)

(ζ) Νοσηλευτές: Οι νοσηλευτές παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε ιδρύματα για άτομα με νοητική υστέρηση. Σε περιπτώσεις υψηλού επιπέδου νοητικής υστέρησης παρέχουν συνεχή υποστηρικτική φροντίδα, ενώ, επίσης, στις αρμοδιότητές τους είναι η βασική σωματική φροντίδα και οι ιατρικές διαδικασίες, ώστε τα εξυπηρετούμενα άτομα να φτάσουν στο μέγιστο βαθμό του ευ ζην. Σπουδαίο ρόλο, στην απασχόληση των νοσηλευτών, παίζει η ανάπτυξη της επικοινωνίας, καθώς δημιουργούνται σχέσεις μεταξύ νοσηλευτικού προσωπικού και εξυπηρετούμενων ατόμων, που μπορούν να γίνουν σημαντικές, και γι' αυτό τον λόγο, και επικίνδυνες. Η επικινδυνότητά τους έγκειται στη συναισθηματική εγκύτητα και ταύτιση και στην απουσία επαγγελματικών ορίων ( Hegner & Caldwell, 1999, σελ. 348-351)

### **3.2.5 ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ ΜΕ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι, όπως προαναφέρθηκε, επακόλουθο του χρόνιου ανεπίλυτου άγχους στο χώρο εργασίας. Στους χώρους που απευθύνονται σε άτομα με νοητική υστέρηση, σε σχολεία, δηλαδή, καθώς και κλειστά ή ανοιχτά ιδρύματα, οι συνθήκες εργασίας είναι τέτοιες, που επιτείνουν την εμφάνιση του επαγγελματικού άγχους και κατ' επέκταση του burnout. Παρακάτω,

παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων επαγγελμάτων που μπορεί να οδηγήσουν στην εμφάνιση του συνδρόμου:

(α) Καταρχήν, αναγνωρίζεται πως η φροντίδα των ατόμων με νοητική υστέρηση, όπως άλλωστε και όλων των κατηγοριών ατόμων με ειδικές ανάγκες, είναι μια πολύ απαιτητική ενασχόληση που συνεπάγεται υψηλά επίπεδα άγχους. Το – εργασιακό αυτό – άγχος, μπορεί κατά τον P.Hawkins (Hawkins στο: Καΐλα – Πολεμικός – Φιλίππου, 1995, σελ. 852) να επιφέρει σωματικά, ψυχικά και συμπεριφορικά προβλήματα. Τα παραπάνω αποτελούν ισχυρή ένδειξη σύνδεσης της απασχόλησης στους χώρους για άτομα με νοητική υστέρηση, με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που, όπως είναι γνωστό, συνεπάγεται, κατά τη Maslach, επίσης σωματικά (εξάντληση – εξουθένωση), συναισθηματικά (αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης) και συμπεριφορικά (αποπροσωποποίηση άλλων) προβλήματα (Auerbach - Gramling, 1998, σελ. 214).

Σαν συμπέρασμα όλων αυτών, ακολουθούν και τα συμπεράσματα των Cooper C., Cooper R., και Eaker L. σύμφωνα με του οποίους τα επαγγέλματα των κοινωνικών λειτουργών, δασκάλων και νοσηλευτών θεωρούνται ως πολύ αγχογόνα επαγγέλματα, ενώ και το επάγγελμα του ψυχολόγου αναγνωρίζεται ως επάγγελμα με επίπεδα επαγγελματικού άγχους πάνω από τον μέσο όρο. Τα αποτελέσματα των Cooper και Eaker παρουσιάζονται στο βιβλίο τους “Living with stress” και πιο συγκεκριμένα σε μια συγκριτική μελέτη 104 επαγγελμάτων ως προς το επαγγελματικό άγχος (Cooper, Cooper, Eaker, 1988, σελ. 81-83)

(β) Στις ιδιαιτερότητες των επαγγελμάτων, όσων ασχολούνται με άτομα με νοητική υστέρηση, συμπεριλαμβάνεται και η ύπαρξη ηθικών διλημμάτων. Όπως αναφέρει ο Κιτσαράς (Κιτσαράς, στο: Καΐλα – Πολεμικός – Φιλίππου, 1995, σελ. 92), η ανομοιογένεια των ειδικών παιδιών σε συνδυασμό με την ανεπαρκή νομοθετική ρύθμιση δημιουργεί

ηθικά διλήμματα σε ότι αφορά τη δουλειά με αυτά. Ο επαγγελματίας καλείται, σύμφωνα με τις ανάγκες του παιδιού, να συντονίσει το ηθικό ορθό με το νομικά επιτρεπτό για να επιτύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Η ύπαρξη των ηθικών διλημάτων σε ένα επάγγελμα αναγνωρίζεται, όμως, από τον Κάντα (Κάντας, 1995, σελ. 117), ως αιτία εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

(γ) Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο, η ανεπαρκής νομοθετική ρύθμιση δημιουργεί προβλήματα στους επαγγελματίες. Με την άποψη αυτή συμφωνεί ο Νικόδημος (Νικόδημος στο: Καϊλα – Πολεμικός – Φιλίππου, 1995, σελ. 623), ο οποίος καταγγέλλει πολλαπλασιασμό προβλημάτων και ελλείψεων σε μεθοδολογία και υλικοτεχνική υποδομή, παρά την ανάπτυξη του τομέα της ειδικής αγωγής στον ελλαδικό χώρο. Συμπληρώνει δε, πως η επιτυχής λειτουργία σχολείων και λοιπών ιδρυμάτων για άτομα με νοητική υστέρηση, και γενικότερα για άτομα με ειδικές ανάγκες, έγκειται στην ατομική ευθύνη και τις φιλότιμες προσπάθειες των επαγγελματιών αυτών των χώρων. (ο.π., σελ. 630). Οι αυξημένες ευθύνες μιας θέσης, ιδιαίτερα όταν αυτές δεν συμπεριλαμβάνονται στα οροθετημένα επίπεδα του επαγγελματία (Fontana, 1995, σελ. 76 & Jones, 1999, σελ. 113), καθώς και η ανεπαρκής οργάνωση της υπηρεσίας (Fontana, 1995, σελ. 56) συνδέονται με υψηλά επίπεδα επαγγελματικού άγχους και κατά συνέπεια ενδέχεται να αποτελούν αίτια εμφάνισης των συμπτωμάτων του burnout.

(δ) Η Σταυρακάκη (Σταυρακάκη στο: Τσιαντής και Μανωλόπουλος, 1988, σελ. 135), υποστηρίζει πως τα άτομα με νοητική υστέρηση είναι περισσότερο επιρρεπή σε συναισθηματικά προβλήματα, από ότι τα μη υστερούντα άτομα, ενώ εμφανίζουν σαφώς μεγαλύτερα ποσοστά ψυχικών διαταραχών. Μάλιστα, για να ενισχύσει την άποψη της, αναφέρεται σε μελέτη των Parsons και συνεργατών, σύμφωνα με τους οποίους το 60% των ατόμων με νοητική υστέρηση, που ζουν σε

ιδρύματα, εμφανίζουν περισσότερο ή λιγότερο σοβαρές ψυχικές ασθένειες (ο.π., σελ. 143), ενώ σύμφωνα και με κοινοτικές μελέτες το 20% με 30% του γενικού πληθυσμού των νοητικά υστερούντων παιδιών υποφέρει από κάποια μορφή ψυχικής ασθένειας (ο.π.). Συχνά, στα συμπτώματα των ψυχικών ασθενειών, συμπεριλαμβάνονται απρόβλεπτες έως και βίαιες συμπεριφορές. Ο Fontana (Fontana, 1995, σελ. 73) πιστοποιεί πως η ύπαρξη δύσκολων πελατών, εξυπηρετούμενων, δηλαδή, ατόμων που έχουν προβληματική συμπεριφορά, αυξάνει τα επίπεδα επαγγελματικού άγχους στα άτομα που εργάζονται σε μια υπηρεσία.

· (ε) Εξαιρετικά σημαντική, όσο και κρίσιμη, για την ολιστική αντιμετώπιση ενός νοητικά υστερούντος ατόμου, είναι η δουλειά των ειδικών επαγγελματιών με την οικογένειά του. Τα πιθανά προβλήματα, σύμφωνα με τον Μπάρδη (Μπάρδης στο: Καΐλα – Πολεμικός – Φιλίππου, 1995, σελ. 746), όσον αφορά την δουλειά τους με γονείς, αναφέρονται σε δύο περιπτώσεις, που έχουν ως αποτέλεσμα αρνητικούς και μη-συνεργάσιμους γονείς. Στην πρώτη, οι γονείς δεν έχουν αποδεχτεί την κατάσταση του παιδιού και έχουν μη-ρεαλιστικές προσδοκίες από αυτό, ενώ ταυτόχρονα είναι αντίθετοι στην όποια ανάμιξη ειδικών με την αγωγή του. Στη δεύτερη, εξίσου προβληματική εκδοχή, οι γονείς έχουν συνειδητοποιήσει την κατάσταση του παιδιού τους, είναι όμως γεμάτοι με ενοχή, άγχος, απογοήτευση και παθαίνουν συχνές κρίσεις ως επακόλουθο των δυσάρεστων συναισθημάτων τους. Οι επαγγελματίες που οφείλουν να εργαστούν με γονείς, οι οποίοι ανήκουν σε μια από τις δύο προαναφερθείσες κατηγορίες, έχουν πολύ υψηλές πιθανότητες να φορτιστούν με άγχος, δεχόμενοι τη μεταφορά όλων των προβλημάτων και αδιεξόδων των γονιών (Fontana, 1995, σελ. 75 – Jones, 1999, σελ. 129 – Κάντας, 1995, σελ. 117). Αν η κατάσταση δεν βελτιωθεί, η συνέχιση των αγχογόνων συμπεριφορών μπορεί να επιφέρει την

εμφάνιση των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

(στ) Ένας ακόμα τομέας που αφορά τις σχέσεις και τη μεταφορά συναισθημάτων, όχι όμως μεταξύ επαγγελματιών και εξυπηρετούμενων, είναι η διεπιστημονική συνεργασία. Σε ανοιχτά και κλειστά ιδρύματα, καθώς και σε σχολεία για άτομα με νοητική υστέρηση, απασχολείται μεγάλος αριθμός ειδικοτήτων, όπως ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, δάσκαλοι, ιατροί, εργοθεραπευτές, νοσηλευτές, παιδοκόμοι (Δελτίο Πληροφοριών Ειδική Αγωγή, 1994, σελ. 164-166). Η μεταξύ των παραπάνω ειδικοτήτων συνεργασία μπορεί να εμφανίζει αλληλοκαλύψεις ή σύγκρουση μεθοδολογίας. Η Παπαϊωάννου συμφωνεί με αυτή την άποψη και εστιάζει τις δυσκολίες της διεπιστημονικής συνεργασίας: (i) στην άρνηση των επαγγελματιών να παραδεχτούν ότι ενδέχεται να μην είναι συνεργάσιμοι, και (ii) σε πιθανά αισθήματα υποδεέστερης αξίας ενός επαγγέλματος σε σχέση με κάποιο άλλο (Παπαϊωάννου, 1998, σελ. 168). Φυσικά, η ύπαρξη κακών σχέσεων με τους συναδέλφους σε μία υπηρεσία είναι μια από τις κυριότερες αιτίες δημιουργίας επαγγελματικού άγχους, καθώς και εμφανίσεως υψηλών επιπέδων burnout (Κάντας, 1995, σελ. 117 – Fontana, 1995, σελ. 71 – Jones, 1999, σελ. 133).

(ζ) Η εργασία με άτομα με νοητική υστέρηση αποτελεί απασχόληση εξαιρετικής ευθύνης. Γι' αυτό τον λόγο, το ωράριο δεν καθορίζεται τόσο από εσωτερικούς κανονισμούς ή καταστατικά λειτουργίας, όσο από τις συγκεκριμένες ανά ώρα ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων. Συνεπώς, στα ειδικά σχολεία λόγου χάρη, το ωράριο καθημερινής εργασίας δεν περιορίζεται μόνο στις διδακτικές ώρες, αλλά επεκτείνεται μέχρι και έξι ώρες την ημέρα (άρθρο 13, παρ. 8 και άρθρο 14 παρ. 20 του Ν. 1566/85). Με τον ίδιο τρόπο και στα ιδρύματα, τα εξυπηρετούμενα άτομα έχουν ανάγκη από συνεχή φροντίδα που δεν μπορεί να ενταχθεί σε

συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια (Hegner & Caldwell, 1999, σελ. 350). Το παρατεταμένο ωράριο, όμως, θεωρείται ως μείζον αίτιο δημιουργίας άγχους στους επαγγελματικούς χώρους και, κατά συνέπεια, σοβαρή αιτία πρόκλησης των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Fontana, 1995, σελ. 57 – Jones, 1995, σελ. 123 – Κάντας, 1995, σελ. 116).

(η) Τέλος, ένας σημαντικός παράγοντας έκλυσης επαγγελματικού άγχους και burnout είναι η ανεπαρκής κατάρτιση των επαγγελματιών πάνω στο ακριβές αντικείμενο που έχουν να αντιμετωπίσουν στο χώρο εργασίας τους. (Greenberg & Baron, 1997, σελ. 231 – Fontana 1995, σελ. 74). Ο Νικόδημος (Νικόδημος στο: Καϊλα – Πολεμικός – Φιλίππου, 1995, σελ. 624-625) σημειώνει την ανεπάρκεια οργάνωσης της μετεκπαίδευσης επαγγελματιών στον τομέα της ειδικής αγωγής. Η Ζώνιου – Σιδέρη, αναφέρεται σε έρευνα της Ξηρομερίτη – Τσακλαγκάνου, από το 1986, σύμφωνα με την οποία το 75% των δασκάλων των ειδικών σχολείων της Θεσσαλονίκης δεν είχαν λάβει την απαραίτητη μετεκπαίδευση στην Ειδική Αγωγή, ενώ συμπληρώνει πως η κατάσταση εξακολουθεί να είναι απογοητευτική (Ζώνιου – Σιδέρη, 1996, σελ. 117-118).

### **3.3 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

#### **3.3.1 ΈΡΕΥΝΕΣ ΑΠΟ ΤΟ 1974 ΩΣ ΤΟ 1999**

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης προσπαθεί να περιγράψει την αντίδραση ενός ατόμου σε μια κατάσταση συνεχούς ψυχολογικής πίεσης (στο χώρο εργασίας) που έχει περάσει απαρατήρητη, μέχρι ο πάσχων, συνήθως έπειτα από υπόδειξη κάποιου τρίτου, να συνειδητοποιήσει ότι δεν την αντιμετωπίζει. Σύμφωνα με την Helen

Kennerley, η μακροχρόνια αυτή ψυχολογική πίεση, είναι “θετική”, όπως υπερβολικός φόρτος εργασίας, πειστικές προθεσμίες, ή μη ρεαλιστικοί στόχοι, είτε “αρνητική”, όπως ανία στη δουλειά, έλλειψη αυτονομίας ή κάποια απογοήτευση. (Helen Kennerley, 1999). Ανεξάρτητα από την αιτία, τα συμπτώματα είναι παρόμοια με αυτά που σχετίζονται με τις διαταραχές της ψυχολογικής πίεσης, αλλά τείνουν να είναι πιο έντονα, γιατί το άτομο, αψηφά την ψυχολογική πίεση και αδιαφορεί μέχρι αυτή να γίνει τόσο έντονη, ώστε να φτάσει σε επίπεδα, τέτοια που να επηρεάζει την ευεξία και την απόδοσή του στην εργασία. (ο.π. 1999). Η διατήρηση της υπερβολικής ψυχολογικής πίεσης οφείλεται συνήθως στο ότι το άτομο που την βιώνει, την αγνοεί ή την παρερμηνεύει.

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει αναδειχθεί τα τελευταία χρόνια, σε κεντρικό θέμα προς διερεύνηση σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους σε συνδυασμό με την συνεχώς αναπτυσσόμενη έρευνα πάνω στο επαγγελματικό άγχος και τις περιπτώσεις του (Κάντας 1996). Ξεκινώντας από τον Freudenberger (1974), το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει απασχόληση τη βιβλιογραφία των κοινωνικών επιστημών με πλήθος ερευνών.

Πλήθος ερευνών εξετάζουν τη σχέση ανάμεσα στο σύνδρομο του burnout, στις κοινωνικοπρονοιακές υπηρεσίες και στα επαγγελματικά χαρακτηριστικά. (Kahill, 1988, Koeske & Koeske, 1989, Perlman & Hartman 1982). Στο Kahill (1988) μπορεί ο ενδιαφερόμενος να βρει μια πολύ περιεκτική ανασκόπηση, των περισσότερων ερευνών και των πορισμάτων τους. Οι περισσότερες έρευνες συμφωνούν πως πρόγονοι του συνδρόμου μπορούν να θεωρηθούν, ανάμεσα σε άλλους, ο μεγάλος φόρτος εργασίας, ο χρόνος που έρχεται ο επαγγελματίας αντιμέτωπος με τον εξυπηρετούμενο, η διαμάχη και η ασάφεια των ρόλων μέσα στον εργασιακό χώρο και η ενίσχυση που (δεν) προσφέρεται στον επαγγελματία από την οργάνωση στην οποία δουλεύει.

Ως συνέπειες, γενικά αποδεκτές αναφέρονται οι σχετικές με την δυσαρέσκεια από την εργασία (job dissatisfaction) και οι σχετικές με την πρόθεση για αποχώρηση από την εργασία. (intention to quit) (Myung Yong Um and D.F. Harrison, 1998).

Είναι βέβαια φυσικό κάθε ερευνητής στις παραπάνω κατηγορίες, να προσθέτει και άλλες συνέπειες, περισσότερο ή λιγότερο αποδεκτές.

Σημαντικότερες θεωρούνται οι έρευνες της Maslach (Maslach, 1986, Maslach & Jackson, 1986) των Drake & Yadama, G.N. (1996) της Cherniss (Cherniss, 1980) και (Cherniss & Krantz, 1983) και των Perlman & Hartman(1982).

Βέβαια υπάρχουν πολλές ακόμα έρευνες, εξίσου σημαντικές με τις παραπάνω, οι οποίες όμως θα ήταν αδύνατο να αναφερθούν όλες εδώ. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να βρει συγκεκριμένες πολλές από αυτές μαζί με σύντομη περιγραφή στο “A review of empirical evidence. Symptoms of professional burnout” (Kahill, 1988).

Στον ελληνικό χώρο, υπάρχουν κάποιες ερευνητικές προσπάθειες. Η εργασία του με τίτλο “Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας” του Αριστοτέλη Κάντα (Τέως Καθηγητή στο παιδαγωγικό τμήμα δημοτικής εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Πατρών) το 1996, είναι μάλλον η σημαντικότερη προσπάθεια, μαζί με την μελέτη των Γεωργά και Γιακουμάκη (J. Geogas & Giakoumaki, 1984).

Επίσης, το 1992, ο Α. Κάντας μελέτησε την επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών (Α. Κάντας 1992) και την ίδια χρονιά δημοσιεύτηκε από τους Αναγνωστόπουλο Φ. & Παπαδάτου Δ., μελέτη σχετικά με την παραγοντική σύνθεση και την εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου της Maslach. (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992).



### 3.3.2 ΤΟ BURNOUT ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

#### - Χώροι παιδικής προστασίας

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τα συμπτώματα του ψυχολογικού stress, αποτελούν ένα μείζον πρόβλημα ανάμεσα στα κοινωνικοπρονοιακά επαγγέλματα (L. Grassi & K. Magnani. 2000).

Σύμφωνα με ένα πλήθος μελετών το 25 – 30 % των κοινωνικοπρονοιακών επαγγελματιών αναπτύσσουν το burnout ως συνέπεια των δραστηριοτήτων τους στο χώρο εργασίας (Heim E. 1991, Thomsen, Soares, Nolan, Dallender, Arnetz, 1999)

Στα κοινωνικοπρονοιακά επαγγέλματα απασχολούνται περισσότερο γυναίκες από ότι άνδρες. Μάλιστα οι γυναίκες εμφανίζουν χαμηλότερες επιδόσεις στην κλίμακα των προσωπικών επιτεύξεων σε σχέση με τους άνδρες (L Grassi & K. Magnani 2000) και γενικότερα υψηλότερα επίπεδα burnout. Τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, τα χρόνια στο επάγγελμα και οι ατομικές διαφορές φαίνεται να παίζουν σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου (ο.π. 2000) σε χώρους παιδικής προστασίας.

Το σύνδρομο, όπως αυτό έχει οριστεί από την Maslach (1982), είναι περισσότερο συχνό, ανάμεσα στους επαγγελματίες που εργάζονται σε χώρους παιδικής προστασίας (Ballew, Salus & Winnett 1979).

Σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες που απασχολούνται σε χώρους παιδικής προστασίας, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα των Baumann and colleagues (1997).

Σύμφωνα με τα ευρήματα αυτής της έρευνας, τόσο ατομικά, όσο και εργασιακά χαρακτηριστικά σχετίζονται με το burnout στους χώρους παιδικής προστασίας.

Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται, από τους παραπάνω συγγραφείς για τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και τη διοικητική δομή των χώρων αυτών. Άλλες έρευνες που έχουν ασχοληθεί με τους χώρους παιδικής προστασίας είναι αυτές των :

- Parry 1989
- Pines A. & Aronson E. 1988
- Kempe, C.H..et al 1962
- Pear R. 1996
- Finn J. L. 1990

**- σε άτομα με ειδικές ανάγκες**

Αν και έρευνες, που να αφορούν αποκλειστικά χώρους προστασίας για άτομα με ειδικές ανάγκες, δεν υπάρχουν, όπως προκύπτει μέσα από την βιβλιογραφία, (η ερευνητική ομάδα δεν μπορούσε να εντοπίσει καμία τέτοια έρευνα δημοσιευμένη πριν τον Δεκέμβριο του 2000), σε αρκετές έρευνες του εξωτερικού με θέμα το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης “γενικά”, υπάρχουν αναφορές και υποδείξεις σχετικά με τις πιθανές ιδιαιτερότητες των χώρων παροχής υπηρεσιών σε Α.μ.Ε.Α. (Ballew, Salus & Winnett 1979). Αυτό βέβαια δεν δείχνει αδιαφορία από μέρους της επιστημονικής κοινότητας για το συγκεκριμένο θέμα, αλλά το γεγονός πως η εξειδίκευση σχετικά με το σύνδρομο δεν έχει ακόμα προχωρήσει αρκετά. Αυτό πιστεύει και η ομάδα των Baumann και colleagues (1997) και τονίζει την μεγαλύτερη ενασχόληση της έρευνας γύρω από τους αιτιολογικούς παράγοντες του συνδρόμου και έπειτα την ανά τομείς εργασίας εξειδίκευση της.

### 3.3.3 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΦΥΛΩΝ

Στη δεκαετία του 1980 η επιστημονική κοινότητα άρχισε να ενδιαφέρεται έντονα για τις διαφορές των δύο φύλων όσον αφορά την παρατήρηση διαφόρων ψυχολογικών καταστάσεων. Ίσως το ξέσπασμα του φεμινιστικού κινήματος, καθώς και οι γενικότερες οικονομικοκοινωνικές εξελίξεις που οδήγησαν στην αλλαγή της θέσης της γυναίκας στο κοινωνικό στερέωμα, να βοηθήσουν στην έντονη ενασχόληση της ψυχολογίας με τις ιδιαιτερότητες των φύλων και στον εντοπισμό διαφορών ανάμεσα τους. Από τις πραγματικά αναρίθμητες έρευνες για το παραπάνω ζήτημα, από τα τέλη της δεκαετίας του '70 ως σήμερα, λόγω των κοινωνικών διαφορών και εξελίξεων, έρευνες πιο παλιές είναι σήμερα μάλλον άκυρες και μη επαληθεύσιμες. Προκύπτει εντούτοις, ότι παγκοσμίως οι γυναίκες παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα άγχους και είναι σχεδόν 2 με 3 φορές πιο πιθανό να αναφέρουν ιστορικό δυναμικής διαταραχής λόγω άγχους από τους άνδρες. Ενδεικτικά μπορεί να γίνει αναφορά στις εξείς έρευνες:

- Al – Issa 1982
- Bland, Newman & Orn 1988
- Canino et al 1987
- Cheng 1989
- Conger, Lorenz, Elder, Simons & ge 1993
- Hwu, Veh & Cheng 1989
- Kessler & McRae 1981
- Weissman & Meyers 1978
- Wittchen, Essam, Von Zerksen, Krieg & Zaudig 1972
- Bebbington 1988
- Nollen – Hoeksena 1987

- Weissman & Klerman 1985

Εμείς να αναφερθούμε στην πιο πρόσφατη εργασία του David M. Almeida και Ronald C. Kessler η οποία δημοσιεύθηκε το 1998 με τίτλο “Everyday Stressors and Gender Differences in Daily Distress”. Η έρευνα τους εξετάζει τις διαφορές των φύλων στο “αρνητικό” άγχος (Psychological distress), σε ένα δείγμα 166 παντρεμένων ζευγαριών στηριζόμενη σε ένα αυστηρό καθημερινό ημερολόγιο το οποίο συμπλήρωσαν τα πρόσωπα του δείγματος για 42 ημέρες.

Σύμφωνα με τα ευρήματα τους, οι γυναίκες αναφέρουν έναν συχνότερο ρυθμό ημερών μεγάλου άγχους και πολύ μικρότερο ρυθμό ημερών χαμηλού άγχους από τους άνδρες. Οι διαφορές των φύλων επικεντρώνονται κυρίως στη μεγαλύτερη συχνότητα με την οποία εμφανίζονται αγχοτικά επεισόδια στις γυναίκες, παρά στο ότι είναι πιο πιθανό μια υψηλού άγχους ημέρα να συνεχιστεί με αγχοτικές ημέρες πιο συχνά στο ένα φύλο από ότι στο άλλο· και σε αυτήν την περίπτωση όμως, πάλι προηγούνται οι γυναίκες. Με βάση τα ευρήματα αυτά οι συγγραφείς παρουσιάζουν τη “Rumination theory” προσπαθώντας να ερμηνεύσουν τις διαφορές των φύλων (D. M. Almeida & R. C. Kessler, 1998).

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, οι διαφορές ανάμεσα στα δυο φύλα οφείλονται στον τρόπο με τον οποίο οι άνδρες και οι γυναίκες αντιδρούν όταν βρίσκονται σε διαφορετικές αγχοτικές καταστάσεις (Kuhl 1981). Οι γυναίκες είναι πιο πιθανόν να επεξεργαστούν και να απασχοληθούν (να βυθιστούν) στα αρνητικά συναισθήματα, από το να απωθήσουν ή να τα ξεπεράσουν με άρνηση.

Ταυτόχρονα, οι ρόλοι των γυναικών, λόγω των προτύπων των δυο φύλων, τις εκθέτουν σε περισσότερες στρεσογόνες καταστάσεις (Gove Tudor 1973). Οι γυναίκες, τυπικά, έχουν πιο συχνά κοινωνικούς ρόλους, οι οποίοι απαιτούν από αυτές να παρέχουν ενίσχυση σε άλλους, να έχουν περισσότερη ενσυναίσθηση σε καταστάσεις τρίτων και να επεκτείνουν το

ενδιαφέρον τους σε ένα μεγαλύτερο εύρος ανθρώπων. Έτσι αντιμετωπίζουν περισσότερες στρεσογόνες καταστάσεις, γεγονός το οποίο αναπόφευκτα οδηγεί στην δημιουργία άγχους (Belle, 1982). Η παραπάνω κατάσταση είναι πιο επιβαρημένη για τις παντρεμένες γυναίκες (Gove, 1972). Εν κατακλείδι, το ότι οι γυναίκες υπερέχουν από τους άνδρες στο άγχος μπορεί να οφείλεται στο ότι αντιμετωπίζουν περισσότερες αγχογόνες καταστάσεις, ή στο ότι βιώνουν μεγαλύτερες σε διάρκεια περιόδους άγχους, ή σε συνδυασμό των δυο αυτών παραγόντων.

Στον ελληνικό χώρο ο Κάντας (Κάντας 1996) παρατηρεί υπεροχή των γυναικών στα επίπεδα άγχους σε σχέση με τους άνδρες.

### **3.3.4 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (“VETERAN” – ΝΕΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ)**

Διάφορες έρευνες των τελευταίων 15 ετών εξετάζουν και δίνουν μεγάλη σημασία στις διαφορές των επαγγελματιών όσο αφορά το εργασιακό άγχος (αλλά και άλλων φαινομένων του χώρου εργασίας) σε συνάρτηση με την εμπειρία και τα χρόνια εργασίας τους.

Έχει επικρατήσει να χαρακτηρίζουμε ως βετεράνους τους επαγγελματίες που ασχολούνται με ένα συγκεκριμένο αντικείμενο για περισσότερο από 4 χρόνια. Όπως γίνεται φανερό, η διάκριση αυτή αφορά μόνο τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους ψυχολόγους και όχι όλους τους επαγγελματίες με τους οποίους ασχολείται η παρούσα έρευνα. Κάποιοι ερευνητές (όπως ο D. G. Anderson) διαφοροποιούνται από τον παραπάνω κανόνα και προτείνουν δικό τους τρόπο χαρακτηρισμού θεωρώντας ότι τα 4 χρόνια είναι πολλά. Η Hartman (1991) θεωρεί ως “veteran” τον επαγγελματία που ασχολείται τουλάχιστον 2 χρόνια με ένα συγκεκριμένο αντικείμενο, αλλά έχει εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε παρόμοια αντικείμενα. Άσχετα όμως από τα όρια ανάμεσα στον “νέο”

και τον “βετεράνο” επαγγελματία, αυτό που παρουσιάζει έντονο ενδιαφέρον είναι το ότι οι περισσότερες έρευνες συμφωνούν στο ότι οι “νέοι” επαγγελματίες εμφανίζουν πιο υψηλά επίπεδα άγχους από ότι οι βετεράνοι (Hartman, 1991 - Pecora et al, 1989 - D. G. Anderson, 2000). Η βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι πιο ευάλωτοι στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι νέοι και χωρίς εμπειρία επαγγελματίες. (Fryer, Migash, & Thawas, 1988) οι οποίοι προσεγγίζουν το χώρο εργασίας με υψηλά ιδανικά και μεγάλες προσδοκίες (Maslach 1982).

Αυτό μπορεί αρχικά να μοιάζει παράδοξο. Ο νέος έχει ακόμα πολλές δυνάμεις, περισσότερα κίνητρα και μεγαλύτερη όρεξη από τον βετεράνο. Άρα θα πρέπει να εμφανίζει χαμηλότερα επίπεδα burnout σε σχέση με τους σχετικά “παλιούς” επαγγελματίες. Άλλωστε τα πολλά χρόνια πάνω στο ίδιο αντικείμενο κουράζουν, αποθαρρύνουν, μονοτονούν τον επαγγελματία. Τι είναι λοιπόν εκείνο που θωρακίζει τον σχετικά έμπειρο σε μια θέση επαγγελματία; Καταρχήν, ας αποσαφηνιστεί το ότι όντως τα πολλά χρόνια σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο, χωρίς αλλαγές, είναι επιζήμια για την απόδοση του επαγγελματία (Pines & Aronson 1988). Γι’ αυτό άλλωστε πολλοί ερευνητές προτείνουν την αλλαγή αντικειμένου κάθε 5 με 8 χρόνια. Εντούτοις, ενώ γενικεύοντας, ότι επαγγελματίες με περισσότερα από 10 – 18 έτη σε ένα χώρο εργασίας συνήθως εμφανίζουν πολύ υψηλά επίπεδα στις μετρήσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, συγκρίνοντας νέους επαγγελματίες με βετεράνους (με όχι όμως πάνω από 10 έτη στο ίδιο αντικείμενο) αναμένετε οι βετεράνοι να παρουσιάζονται πιο θωρακισμένοι απέναντι στο burnout (D.G. Anderson 2000).

Πολλές προσπάθειες ερμηνείας των παραπάνω έχουν γίνει χωρίς καμία να είναι αποδεκτή από όλους. Ο D.G. Anderson (2000) θεωρεί ότι οι βετεράνοι “γνωρίζουν” το αντικείμενο της εργασίας τους και ξέρουν

πώς να προφυλαχτούν από τις αρνητικές επιπτώσεις του. Υπολογίζει ότι ένας έμπειρος επαγγελματίας “ελίσσεται” και αποφεύγει τις στρεσογόνες καταστάσεις που ο νέος θα αντιμετωπίσει κατά μέτωπο.

**ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΝΟΗΤΙΚΗ ΥΣΤΕΡΗΣΗ****4.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Το burnout και τα ψυχολογικά συμπτώματα του stress αποτελούν μείζον πρόβλημα ανάμεσα στα επαγγέλματα υγείας και κοινωνικής προσφοράς (L. Grassi & K. Magnani 2000). Σύμφωνα με την πρόσφατη έρευνα των S. Thomsen, Soares, Nolan, Dallender και Arnetz το προσωπικό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και παροχής και φροντίδας θεωρείται υψηλού κινδύνου για την εμφάνιση ψυχικών ασθενειών, burnout και αυτοκτονιών (S. Thomsen, J. Soares, P. Nalan, J. Dallender, B. Arnetz 1999). Βέβαια ανάμεσα στα επαγγέλματα ψυχικής υγείας και κοινωνικής φροντίδας ανήκουν ομάδες που δέχονται περισσότερη πίεση και άλλες θεωρητικά πιο “ευνοημένες”.

Αν και συγκριτικές έρευνες, πριν και κατά τη δεκαετία του '70, παρουσιάζουν ως πιο επιβαρημένους χώρους εργασίας με άτομα με ψυχικές ασθένειες και με τραυματίες, η πρόσφατη βιβλιογραφία υποστηρίζει πως το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως αυτό περιγράφηκε από την Maslach (Maslach & Jackson 1986), είναι πιο συχνό ανάμεσα σε εργαζόμενους σε χώρους παιδικής προστασίας (Ballbul, Salus, Winett 1979 και Maslach 1982).

Αναγνωρίζοντας λοιπόν τις ιδιαιτερότητας των χώρων παιδικής προστασίας καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ατόμων με



νοητική υστέρηση, η παρούσα έρευνα υποθέτει πως οι επαγγελματίες που εργάζονται σε χώρους με Α.μ.Ε.Α. θα εμφανίζουν αντίστοιχα υψηλούς δείκτες burnout. Η παρούσα έρευνα κοιτάζει περισσότερο συστηματικά τις πιθανές διαφορές ανάμεσα στους παραπάνω επαγγελματίες, ανάλογα με ένα πλήθος χαρακτηριστικών (όπως φύλο, ειδικότητα, εκπαίδευση, χρόνια εργασίας κ.α.) τα οποία παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω.

Παρά τις συνεχιζόμενες έρευνες η έννοια του επαγγελματικού άγχους δημιουργεί δυσκολίες στους ερευνητές σχετικά με αντικειμενικές μετρήσεις στους τομείς, όπως της φυσιολογίας και της συμπεριφοράς λόγω του πλάτους των ατομικών διαφοροποιήσεων. Επίσης υποκειμενικές μετρήσεις, όπως είναι οι ατομικές αναφορές από την ίδια τους τη φύση δημιουργούν ερωτηματικά για την επικύρωση των απαντήσεων.

Λόγω των παραπάνω δυσκολιών η ερευνητική ομάδα ακολουθώντας τη μέθοδο των McCormick και Solman στα (Cohen & Manion, 1997 σελ. 451) των ατομικών αναφορών για τη διερεύνηση του προβλήματος της επαγγελματικής εξουθένωσης, το διχοτομεί στην άποψη που έχουν οι ειδικευμένοι επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα με άτομα με νοητική υστέρηση:

(α) για τον εαυτό τους και

(β) για τον εξωτερικό κόσμο, όπως φαίνεται να επιδρά στους επαγγελματίες.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται απ' όλους ενοχλητικό συναίσθημα και η επίδραση του "συνδέεται με ασθένεια ποικίλου βαθμού". (ο.π. σελ. 451)

Η ερευνητική ομάδα άρχισε την έρευνα πάνω στην εξής βάση:

1. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια ανεπιθύμητη και αρνητική αντίδραση στις εργασιακές εμπειρίες.

2. Η αίσθηση ότι κάποιος άλλος ευθύνεται για αυτό που του συμβαίνει μπορεί να δηλώνει μια προσωπική αποτυχία.

Ακολουθώντας πάντοτε τη μέθοδο των ατομικών αναφορών των McCormick & Solman, που θεωρούσαν ότι η θεωρία της υπαιτιότητας και της απόδοσης ευθυνών είναι στοιχείο – κλειδί για την έρευνα του επαγγελματικού άγχους, βασιζόμενοι ειδικότερα στη σχέση της υπευθυνότητας με τη μεροληψία υπέρ του εαυτού μας, δηλαδή τη ροπή που έχουμε να αποδεχόμαστε την ευθύνη για τις επιτυχίες μας και να απορρίπτουμε την ευθύνη για τις αποτυχίες μας, η ερευνητική ομάδα υπέθεσε ότι οι επαγγελματίες θα εσωτερικεύουν την υπευθυνότητα ως προς το σύνδρομο σε αίτια μακρινά από αυτός. Η επιλογή των μεταβλητών στην έρευνα βασίστηκε στην πιο κάτω υπόθεση.

#### **4.1.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ**

Σύμφωνα με την Judith Brearly σε οργανώσεις υγείας και ιδιαίτερα σε προνοιακούς χώρους, το άγχος είναι ιδιαίτερα υψηλό, χρόνιο και διάχυτο (J. Brearly, 1991). Παρόλο που μπορεί να θεωρηθεί η κατάσταση αυτή απλά σαν μια αναπόφευκτη ενόχληση, είναι προτιμότερο να εξετασθεί περισσότερο διερευνητικά η φύση, αυτού του άγχους, να γίνουν κατανοητά τα διάφορα επίπεδά του και να αναζητηθούν τρόποι αντιμετώπισής του.

Ίσως είναι πιο συνηθισμένο να γίνεται αναφορά στο άγχος που κατακλύζει ένα άτομο και να μην φαίνεται τόσο καθαρά η παρουσία του σε ομάδες και οργανώσεις, εν τούτοις, αυτή η κοινωνική διάσταση του, αναγνωρίστηκε ήδη από τον Freud, ο οποίος από το 1921 χρησιμοποίησε τον όρο “συναισθηματική μεταδοτικότητα” (Affective Contagio) (ο.π. 1991). Σήμερα υπάρχουν πολλές αναφορές στην βιβλιογραφία για τους

τρόπους με τους οποίους οι άμυνες κατά του άγχους μπορούν να κατακλύσουν θεσμικές δομές, την κουλτούρα και τους τρόπους εργασίας.

Τα τελευταία χρόνια μάλιστα (από τη δεκαετία του '80 και έπειτα), έχουν γίνει πολλές έρευνες και έχουν δημοσιευτεί πολλά κείμενα σχετικά με το εργασιακό – επαγγελματικό stress. Παρά το ενδιαφέρον που έδειξε η επιστημονική κοινότητα για το άγχος στον εργασιακό χώρο, και ενώ ήδη από τη δεκαετία του '70 (Freudenberger 1974) εισήχθη ο όρος “Burnout” (σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης), το υλικό που αφορά το άγχος σε πλαίσια υγείας και πρόνοιας είναι περιορισμένο.

Στην εργασία αυτή έχει δοθεί έμφαση, εκτός από την ανίχνευση του συνδρόμου στους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα με Α.μ.Ε.Α., και σε όλους εκείνους τους παράγοντες που πιθανά σχετίζονται με το σύνδρομο (άρα και με την αντιμετώπισή του) και είναι ιδιαίτερα χαρακτηριστικοί του παραπάνω χώρου εργασίας. Βέβαια κανείς δεν μπορεί να αρνηθεί ότι όλες λίγο – πολύ οι οργανώσεις στο χώρο της υγείας και πρόνοιας αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα. Ωστόσο αν δεν υπάρξει εξειδίκευση και επικέντρωση στις ιδιαιτερότητες ενός χώρου, τότε υπάρχει ο κίνδυνος της επιπολαιότητας, της γενικότητας και η πιθανότητα τελικά να χαθεί, η ευκαιρία για διερεύνηση αποτελεσματικών μέσων αντιμετώπισης του συνδρόμου.

#### **4.1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ**

Αν στην παγκόσμια βιβλιογραφία οι μελέτες για το σύνδρομο burnout είναι περιορισμένες και κυρίως αφορούν επαγγέλματα υγείας και πιο σπάνια του προνοιακού χώρου, στην Ελλάδα η βιβλιογραφία που το αφορά είναι εκπληκτικά μικρή. Υπάρχουν ελάχιστες έγκυρες έρευνες που να ασχολούνται με το σύνδρομο και καμιά που να γνωρίζουμε και να αφορά συγκεκριμένα τον χώρο των Α.μ.Ε.Α. Περισσότερες έρευνες

υπάρχουν για το επαγγελματικό άγχος, όμως όπως αναλυτικά περιγράφηκε στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, η επαγγελματική εξουθένωση είναι σύνδρομο και διαφέρει από το επαγγελματικό άγχος, του οποίου βέβαια αποτελεί ιδιάζουσα μορφή. Την εμφανή απουσία ελληνικών ερευνών τονίζει και ο Αριστοτέλης Κάντας ο οποίος το 1996 δημοσίευσε την πιο αξιολογη και τεκμηριωμένη μελέτη για το σύνδρομο στον ελληνικό χώρο.

Η αναγκαιότητα, λοιπόν, της παρούσας ερευνητικής προσπάθειας πηγάζει κυρίως από την ανάγκη για αξιολόγηση του συνδρόμου στους εργαζόμενους σε χώρους με Α.μ.Ε.Α. Η αξιολόγηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων έχει μεγάλη σημασία για όλους τους χώρους προσφοράς υπηρεσιών, γιατί η ύπαρξη ορισμένων όψεων του συνδρόμου έχει επιπτώσεις τόσο στο άτομο που βιώνει αρνητικά αισθήματα και μειωμένα κίνητρα για εργασία (πιο αναλυτικά στο κεφάλαιο II), όσο και στους αποδέκτες των υπηρεσιών του (στη συγκεκριμένη περίπτωση άτομα με ειδικές ανάγκες) που υφίστανται απρόσωπη, ελλιπή φροντίδα και, κάποιες φορές, σκληρή μεταχείριση (Α. Κάντας, 1996). Τη διπλή αυτή κατεύθυνση των επιπτώσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης (άτομο – οργάνωση) περιγράφουν και οι Cordes & Dougherty. Στο άτομο εντοπίζουν σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις όπως χαμηλή ενεργητικότητα, χρόνια κόπωση και αδυναμία, αίσθημα αδιεξόδου, απελπισίας και παγίδευσης, ανάπτυξη αρνητικών στάσεων προς τη ζωή, την εργασία και τέλος προς τον εαυτό του (Cordes & Dougherty, 1993).

Όσο αφορά τον εργασιακό χώρο οι επιπτώσεις αναφέρονται κυρίως στην επιδείνωση των διαπροσωπικών σχέσεων, στη διαφοροποίηση της ποιότητας ή της συχνότητας της επαφής με τους “πελάτες”, στη διαμόρφωση προθέσεων από πλευράς του ατόμου για εγκατάλειψη του

χώρου εργασίας, στις αυθαίρετες απουσίες και σε ένα πλήθος άλλων καταστάσεων (ο.π., 1993).

Οι αρνητικές συνέπειες του συνδρόμου, όπως έχουν περιγραφεί στη σύγχρονη βιβλιογραφία, εξηγούν την αναγκαιότητα της μελέτης αυτής. Άλλωστε το εργασιακό stress θεωρείται σήμερα ως ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία ή την αποτυχία μιας οργάνωσης ( S.M. Bailey & R.S. Bhagat, 1987), ειδικά από τη στιγμή που υπάρχουν οικονομικές στατιστικές που δηλώνουν παραστατικά το πόσο πολύ “κοστίζει” τελικά άγχος. Σύμφωνα με κυβερνητικές μελέτες στις Η.Π.Α. μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '80 υπολογιζόταν πως 17 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως κοστίζει στο ακαθάριστο εθνικό προϊόν της χώρας η μείωση της παραγωγικότητας που οφείλεται στο άγχος στο χώρο εργασίας (Rosen J. στο M. Bailey & R.S. Bhagat, 1987). Όμως το να προσπαθήσει κανείς να βάλει ένα αντίτιμο στο εργασιακό στρες και ακόμη περισσότερο στο σύνδρομο burnout, είναι εξαιρετικά δύσκολο. Είναι πολύ δύσκολο να υπολογιστεί ο χρόνος που χάνεται στους χώρους εργασίας και το κόστος στην παραγωγικότητα, που οφείλεται σε συγκεκριμένες συνέπειες του άγχους, ακριβώς επειδή δεν γίνεται να ξεχωρίσει κανείς με ευκολία το άγχος και τις συνέπειες του από άλλες επιζήμιες προς την παραγωγικότητα συνθήκες και καταστάσεις σ' ένα χώρο εργασίας. Η άποψη ότι το άγχος στο χώρο εργασίας είναι διαδεδομένο, συχνά χρόνιο και αξίζει από οικονομική σκοπιά να προσπαθήσει μια οργάνωση να το μειώσει, φαίνεται από μελέτες των τελευταίων 15 ετών, οι οποίες στηριζόμενες στην παραπάνω υπόθεση δούλεψαν σε οργανώσεις με προγράμματα ελέγχου του άγχους (work-based stress-management programmes) και οδήγησαν σε αύξηση της παραγωγικότητας (ο.π. 1987).

### 4.1.3 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

1) Κυρίαρχη υπόθεση της ερευνητικής ομάδας είναι ότι οι επαγγελματίες θα αποδώσουν ευθύνες ως προς το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε παράγοντες μακρινούς από αυτούς επηρεασμένοι από τη ροπή που έχει κάθε άνθρωπος να αποδέχεται τις ευθύνες των επιτυχιών και να απορρίπτει τις ευθύνες των αποτυχιών.

2) Επίσης, βασική υπόθεση αυτής της εργασίας που έχει να κάνει κυρίως με τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζει κανείς το σύνδρομο, είναι το ότι θεωρούμε το burnout, όχι ως μια στατική κατάσταση, αλλά αντίθετα ως μια δυναμική.

Σύμφωνα με τους Grosch & Olsen (1994) οι προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται στην προσπάθεια για ορισμό του συνδρόμου χωρίζονται σε δύο ευρείες κατηγορίες:

- (i) Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ως “καταληκτική κατάσταση” (end-stage entity).
- (ii) Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης ως “σταδιακή πρόοδο” (development process).

Στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται οι ορισμοί των Freudenberger (1977), των Pines και Aronson (1981), και αυτός των Perlman και Hartman (1982). Οι ορισμοί αυτοί αντιμετωπίζουν το σύνδρομο ως μια αντίδραση στο χρόνιο ψυχικό (emotional) άγχος με 3 παραμέτρους: τη ψυχική και (ή) οσμωτική εξάντληση, τη χαμηλή εργασιακή παραγωγικότητα και τέλος την αποπροσωποποίηση (Over depersonalization) (Perlman, & Hartman, 1982). Η προσέγγιση αυτή θυμίζει λίγο – πολύ το ιατρικό μοντέλο (συμπτώματα – διάγνωση – θεραπεία) και βλέπει “στατικά” και όχι στην εξέλιξή του το σύνδρομο.

Η διαφωνία με την παραπάνω προσέγγιση στηρίζεται πρώτον στο ότι το burnout δεν είναι απλά μια έκφραση επαγγελματικού stress, αλλά

ένα ξεχωριστό ουσιαστικό φαινόμενο (μια ιδιάζουσα μορφή άγχους) και ως εκ τούτου διαφέρει σημαντικά τόσο στα αίτιά του, όσο και στις συνέπειες του στο άτομο από το εργασιακό stress και δεύτερον στο ότι το burnout είναι μια μακρά εξελικτική πορεία, στην οποία μπορούν να διακριθούν στάδια, και όχι μια τελική μορφή – κατάληξη (Maslach & Shaufeli, 1993).

Η δεύτερη προσέγγιση, την οποία η συγγραφική ομάδα ασπάζεται, ξεφεύγει από το παραπάνω “ιατρικό” μοντέλο. Μπορεί η στατική προσέγγιση του συνδρόμου να είναι βοηθητική στον εντοπισμό και τη θεραπεία του, ωστόσο αδυνατεί να προσφέρει ουσιαστικά στην πρόληψη και την έγκυρη διάγνωση (Grosch & Olsen, 1994). Η προηγούμενη προσέγγιση είναι σημαντική στον “καθαρό” ορισμό της φύσης του συνδρόμου και στον συσχετισμό των συνεπειών του, η δεύτερη όμως προσέγγιση είναι εξίσου σημαντική για την πρόληψη, την έγκαιρη διάγνωση και την αντιμετώπισή του.

Σύμφωνα λοιπόν με την παραπάνω σκοπιά η ερευνητική ομάδα υποθέτει ότι τα ευρήματά θα επιβεβαιώσουν μια εξελεγκτική μορφή του συνδρόμου, δηλαδή την ύπαρξη σταδίων από τον υγιή ως τον πλήρως καταβεβλημένο επαγγελματία.

3) Υποθέτεται πως υπάρχει μια αρνητική σχέση ανάμεσα την εμφάνιση του συνδρόμου, (για την ακρίβεια η αρνητική σχέση αυτή υφίσταται ανάμεσα στο δέκτη ψυχικής εξουθένωσης και στην εκπαίδευση – εποπτεία) και στο μορφωτικό επίπεδο των επαγγελματιών καθώς και στην εποπτεία που (ίσως) προσφέρει η υπηρεσία. Το θεωρητικό υπόβαθρο αυτής της υπόθεσης στηρίζεται στο ότι η εκπαίδευση (που μπορεί να προσφέρεται και από την οργάνωση) είναι ένας από τους τρόπους πρόληψης του συνδρόμου (Maslach, 1982). Επίσης, μελέτες πάνω στο ρόλο της εποπτείας δείχνουν την αρνητική

σχέση ανάμεσα στην ύπαρξη της και στο εμφανιζόμενο burnout (Sinn και άλλοι, 1989, Leiter & Maslach, 1988, Maslach 1982).

4) Ξεκινώντας από τον ορισμό του burnout ως “...μια μορφή παρατεταμένης αντίδρασης στους χρόνιους και διαπροσωπικούς στεσογόνους παράγοντες της εργασίας”, απόδοση του “a type of prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors on the job” (Maslach & Ozer, 1995) που συνεπάγεται ότι το χρόνιο stress είναι αναγκαία προϋπόθεση ώστε το επίπεδο της συναισθηματικής εξουθένωσης, που θα εμφανίζουν οι επαγγελματίες, που θεωρούν την εργασία τους αγχοτική, θα είναι υψηλότερο από το επίπεδο αυτών που δεν βρίσκουν το αντικείμενο εργασίας τους στρεσογόνο. Κατά αναλογία υποθέεται ότι οι επαγγελματίες, που θεωρούν την εργασία τους αγχοτική, θα εμφανίζουν μικρότερους δείκτες στην κλίμακα μέτρησης προσωπικών εκπληρώσεων – επιτευγμάτων.

5) Τέλος αναμένεται να επιβεβαιωθούν τα ευρήματα άλλων ερευνών (που πραγματοποιήθηκαν σε άλλες χώρες) σύμφωνα με τα οποία τα επίπεδα στις κλίμακες συναισθηματικής εξουθένωσης και αποπροσωποποίησης των επαγγελματιών με εκπαίδευση ήταν μικρότερα από τα αντίστοιχα επαγγελματιών χωρίς εκπαίδευση (Maslach & Jackson, 1981).

#### **4.1.4 ΣΤΟΧΟΙ**

- Ανίχνευση και μέτρηση των επιπέδων του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα με Α.μ.Ε.Α.
- Συσχετισμός της εμφάνισης του συνδρόμου με ατομικά χαρακτηριστικά του επαγγελματία, όπως φύλο, μορφωτικό επίπεδο, προϋπηρεσίας κ.α.



- Συσχετισμός της εμφάνισης του συνδρόμου με χαρακτηριστικά του εργασιακού χώρου όπως: διοίκηση, συνθήκες εργασίας, μισθός κ.α.
- Συσχετισμός της εμφάνισης του συνδρόμου με τις ιδιαιτερότητες του χώρου των Α.μ.Ε.Α.
- Ανίχνευση τρόπων αντιμετώπισης αλλά και πρόληψης – προστασίας από το σύνδρομο σε επαγγελματίες που εργάζονται με Α.μ.Ε.Α.

#### 4.1.5 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείτο από <sup>112 άτομα</sup> τα οποία εργαζόταν σε ειδικά σχολεία ή ιδρύματα με Α.μ.Ε.Α. Οι ειδικότητες των ατόμων του δείγματος ήταν: κοινωνικοί, λειτουργοί, εργοθεραπευτές, νοσηλευτές, δάσκαλοι ειδικής αγωγής, ψυχολόγοι, κοινωνιολόγος. Στους κοινωνικούς λειτουργούς και τους ψυχολόγους η συντριπτική πλειοψηφία ήταν γυναίκες, ενώ στα άλλες κατηγορίες η αντιπροσώπευση των δύο φύλλων ήταν με ελαφρά υπεροχή των γυναικών.

Τα συγκεντρωθέντα ερωτηματολόγια ήταν προϊόν συστηματικής δειγματοληψίας που πραγματοποιήθηκε σε 8 πόλεις τα Ελλάδας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Βέροια, Πάτρα, Καβάλα Σέρρες, Κυλλήνη, Γαλαξίδι) το καλοκαίρι του 2001. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν από διαφορετικούς χώρους εργασίας, πράγμα που έγινε με σκοπό τον αποκλεισμό, στο βαθμό που αυτό ήταν δυνατό, της μονομέρειας στις απαντήσεις. Όλα τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία που ζητήθηκαν ήταν τα αναγκαία για την έρευνα και οι ερωτήσεις που αφορούσαν αυτά τα στοιχεία είχαν απρόσωπο χαρακτήρα. Αυτό έγινε γιατί θεωρήθηκε πως η λεπτή φύση

του ερωτηματολογίου απαιτούσε την όσο το δυνατό πιο ενδελεχή φροντίδα για την εξασφάλιση της ανωνυμίας του αποκρινόμενου.

Η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια έγινε με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και του προγράμματος Mathematica 2000.

#### **4.1.6 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα είναι χωρισμένο σε δύο μέρη. Στην πραγματικότητα αποτελείται από τα δύο επιμέρους ερωτηματολόγια, και απαρτίζεται από 60 ερωτήσεις. (το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα). Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει γενικές, δημογραφικές, σχετικές με χαρακτηριστικά του ατόμου και της εργασίας του, και ανιχνευτικές των απόψεων για την εργασία ερωτήσεις και κατασκευάστηκε για τις ανάγκες αυτής της έρευνας από την ερευνητική ομάδα. Το δεύτερο μέρος αφορούσε τη μέτρηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης και περιλάμβανε το Maslach Burnout Inventory Human Services Survey σε απόδοση στα ελληνικά που έγινε από την ερευνητική ομάδα.

#### **ΜΕΡΟΣ 1<sup>ο</sup>**

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 88 ερωτήσεις από αυτές οι 27 ήταν κλειστές, οι 7 ανοικτές, οι 2 μεικτές δηλαδή περιλάμβαναν ανάμεσα σε άλλες πιθανές απαντήσεις και την εποχή “άλλο” όπου ο ερωτούμενος μπορούσε να απαντήσει όπως επιθυμούσε (βλέπε ερωτήσεις 4 και 5) και τέλος 2 ερωτήσεις στις οποίες ο ερωτούμενος μπορούσε να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις (βλέπε ερώτηση 35 και 36).

Σκοπός αυτού του ερωτηματολογίου ήταν η συλλογή

- δημογραφικών στοιχείων (φύλλο, ηλικία, ειδικότητα, μορφωτικό επίπεδο κ.α.)
- στοιχείων για το επάγγελμα (που εργάζεται, από πότε, με ποια ειδικότητα, αν παρέχονται δυνατότητες εξέλιξης κ.α.)
- στοιχείων για το ποια χαρακτηριστικά της δουλειάς του θεωρεί ο ερωτούμενος ότι είναι αρνητικά και του προκαλούν άγχος.
- στοιχείων σχετικά με το τι θεωρεί ο ερωτούμενος ότι πρέπει να γίνει για να βελτιωθεί η εργασία του (προτάσεις).

## ΜΕΡΟΣ 2<sup>ο</sup>

Όπως αναλυτικά παρουσιάστηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, σύμφωνα με την ευρείας αποδοχής προσέγγιση της Maslach, το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης που μπορεί να εμφανιστεί σε άτομα που έχουν ως αντικείμενο εργασίας τους ανθρώπους, αποτελείται από 3 επιμέρους διαστάσεις: τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach & Jackson, 1986). Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται στην συναισθηματική υπερδιέργεση και εξουθένωση, που απορρέει από την εργασία, η αποπροσωποποίηση αναφέρεται στα αρνητικά ή ουδέτερα αισθήματα που είναι δυνατόν να αναπτύξει ο εργαζόμενος για τα άτομα που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών του και τέλος η προσωπική επίτευξη αναφέρεται στο μειωμένο αίσθημα επίτευξης που απορρέει από την επιτέλεση του επαγγελματικού ρόλου (Α. Κάντας, 1996). Οι τρεις αυτές διαστάσεις μπορούν να συνυπάρχουν σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, αλλά ουσιαστικά το σύνδρομο ακολουθεί μια εξελεγκτική πορεία, σύμφωνα με την οποία προηγείται το αίσθημα συναισθηματικής εξάντλησης και ακολουθεί ως συνέπεια το αίσθημα αποπροσωποποίησης,

που με τη σειρά του οδηγεί σε αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach, 1993).

Το ερωτηματολόγιο της Maslach (Maslach Burnout Inventory - M.B.I.) αποτελείται από 22 ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, 9 για τη συναισθηματική εξάντληση, 8 για την προσωπική επίτευξη και 5 για την αποπροσωποποίηση. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε το M.B.I. human services survey, το οποίο αναφέρεται σε επαγγελματίες με αντικείμενο εργασίας τον άνθρωπο (helping services or helping professions), αφού θεωρήθηκε η πιο κατάλληλη μορφή του M.B.I. σε αναφορά πάντα με το δεδομένο δείγμα.

Οι δείκτες αξιοπιστίας που δίδονται από τους δημιουργούς του ερωτηματολογίου είναι υψηλοί (Maslach & Jackson, 1986). "Οι τρεις κλίμακες του ερωτηματολογίου M.B.I. έχουν επανειλημμένως επιβεβαιωθεί από παραγοντικές αναλύσεις (διερευνητικές ή επιβεβαιωτικές) και, παρά την ύπαρξη ήσσονος σημασίας επιφυλάξεων όσον αφορά τη δυνατότητα χρήσης των 3 κλιμάκων σε διαφορετικά επαγγέλματα (π.χ. Garden, 1989) ή την καταλληλότητα επιμέρους ερωτήσεων, φαίνεται ότι η εκ 3 παραγόντων δομή του ερωτηματολογίου, όπως αρχικά προτάθηκε από την Maslach, εξακολουθεί να ισχύει (Byrne, 1983 Evans & Fisher, 1993 Kee & Ashfarth, 1990 Shaufeli & Van Dierendonck, 1993, Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992)". (Κάντας Α. 1996)

Στον ελληνικό χώρο οι 3 κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν ελεγχθεί για την αξιοπιστία του σε 2 γνωστές δημοσιευμένες έρευνες: Α. Κάντας, 1996 Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992. Τα ευρήματα και των δύο αυτών ερευνών θεωρούνται απόλυτα ικανοποιητικά. Ο Κάντας (1996) επικυρώνει την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του M.B.I. στην ελληνική του μορφή. Οι δείκτες αξιοπιστίας των επιμέρους κλιμάκων διερευνήθηκαν σ' ένα δείγμα 420

ατόμων (νοσηλευτές, γιατροί, κοινωνικοί λειτουργοί, εργασιοθεραπευτές, δάσκαλοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης κ.α.) και βρέθηκαν να κινούνται μέσα στα όρια που αναφέρονται στους περισσότερες έρευνες του εξωτερικού (Κάντας, 1996).

Οι 22 ερωτήσεις του M.B.I. human services survey μπορούν να απαντηθούν με κλίμακα 7 σημείων: (0) ποτέ, (1) μερικές φορές του χρόνο ή λιγότερο, (2) μια φορά το μήνα, ή πιο σπάνια, (3) μερικές φορές το μήνα, (4) μια φορά την εβδομάδα, (5) μερικές φορές την εβδομάδα, (6) κάθε μέρα. Από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο προκύπτουν 3 διαφορετικές βαθμολογίες (συναισθηματική εξάντληση, προσωπική επίτευξη, αποπροσωποποίηση) με απλή πρόσθεση των βαθμών των επιμέρους απαντήσεων που ανήκουν σε κάθε κλίμακα.

Σε αντίθεση με τις άλλες κλίμακες, αυτή που αναφέρεται στη προσωπική επίτευξη αξιολογείται αντίστροφα δηλαδή οι χαμηλές βαθμολογίες θεωρείται ότι έδειχναν υψηλότερα επίπεδα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

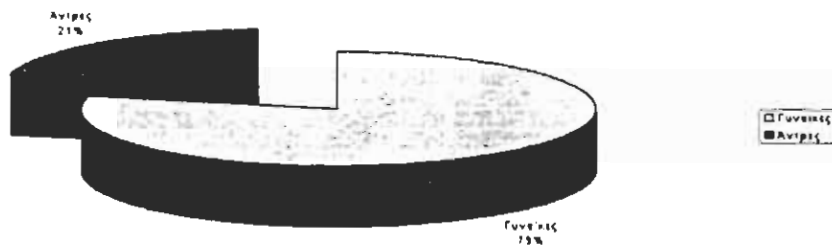
## **4.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια έγινε με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Χρησιμοποιήθηκαν τα προγράμματα: Microsoft Excel του Ελληνικού Microsoft Office 2000 Gr Pro και το πρόγραμμα γραφικών παραστάσεων και στατιστικής ανάλυσης mathematica 2000 Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε 81 γραφήματα.

## 1. Φύλο

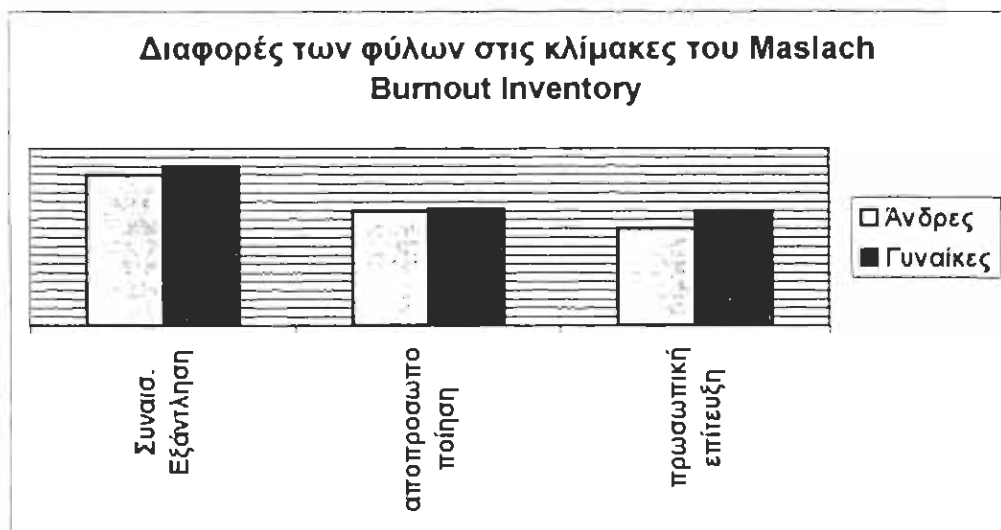
Στο δείγμα υπερτερούσε ποσοτικά το γυναικείο φύλο. Μόλις το 21% του δείγματος ήταν άντρες. Σε όλες σχεδόν τις ειδικότητες που απασχόλησαν την παρούσα έρευνα παρατηρείτε η ίδια εικόνα της αριθμητικής υπεροχής των γυναικών με εξαίρεση δύο ειδικότητες.

Αναλογία φύλου στο δείγμα



Ειδικότητα	Άντρες	Γυναίκες
Ι. Νοσηλευτές	12%	88%
Κοινωνικοί λειτουργοί	17%	83%
Ψυχολόγοι	-	100%
Εργοθεραπευτές	23%	77%
Φυσιοθεραπευτές	50%	50%
Κοινωνιολόγοι	50%	50%
Συνοδοί- Επιμελητές- παιδοκόμοι	18%	82%
Δάσκαλοι ειδ. Αγωγής (παιδαγωγοί)	26%	74%

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ανάμεσα στα δύο φύλα παρατηρούνται διαφορές στην εμφάνιση του συνδρόμου. Οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά τόσο στην κλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης, όσο και σε αυτή της προσωπικής επίτευξης (στην πραγματικότητα εδώ έχουν μικρότερες τιμές αλλά η βαθμολόγηση είναι αντίστροφη), ενώ στην κλίμακα της αποπροσωποποίησης τα ποσοστά των δύο φύλων είναι ισοδύναμα με ελαφριά υπεροχή και πάλι των γυναικών. Επίσης το εύρος των τιμών του γυναικείου φύλου παρουσιάζεται μεγαλύτερο σε σχέση με αυτό των ανδρών, των οποίων οι τιμές στις κλίμακες δεν παρουσιάζουν μεγάλη διασπορά.



## 2. Ειδικότητα

Οι ειδικότητες που απασχόλησαν την παρούσα έρευνα ήταν συνολικά 8: δάσκαλοι ειδικής αγωγής(παιδαγωγοί), κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, νοσηλευτές, παιδοκόμοιοι-επιμελητές ατόμων με ειδικές ανάγκες (συνοδοί), εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές και λίγοι κοινωνιολόγοι. Στο δείγμα το 28.7% ήταν νοσηλευτές, το 20.2 ήταν

δάσκαλοι ειδικής αγωγής ή παιδαγωγοί, το 12.7 ήταν κοινωνικοί λειτουργοί και το 11.7 παιδοκόμοι, συνοδοί Α.μ.Ε.Α. ή επιμελητές Α.μ.Ε.Α. Οι εργοθεραπευτές, οι φυσιοθεραπευτές και οι ψυχολόγοι εμφάνισαν ποσοστό 9.6% 8.5% και 6.4%



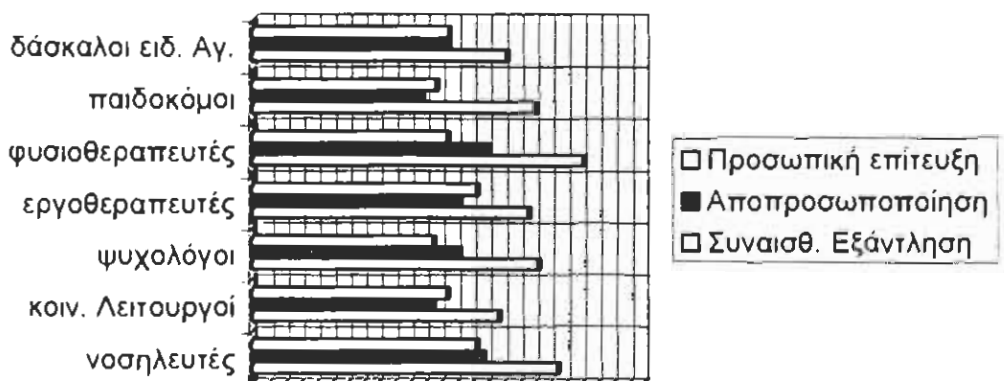
αντίστοιχα. Τέλος υπήρξε ένα πολύ χαμηλό ποσοστό κοινωνιολόγων (2.2%) για το οποίο δεν μπορούν να βγουν ασφαλή συμπεράσματα.

Από τις παραπάνω ειδικότητες οι φυσιοθεραπευτές και οι νοσηλευτές παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά στις κλίμακες του M.B.I. Ακολουθούν οι εργοθεραπευτές με σχετικά υψηλές βαθμολογίες, ενώ οι ψυχολόγοι και οι δάσκαλοι ειδικής αγωγής κινούνται σε μέσες τιμές. Τέλος, οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι παιδοκόμοι(συνοδοί - επιμελητές Α.μ.Ε.Α.) βρίσκονται στις χαμηλότερες θέσεις, όσο αφορά τα ποσοστά τους στις τρεις κλίμακες του Τεστ.

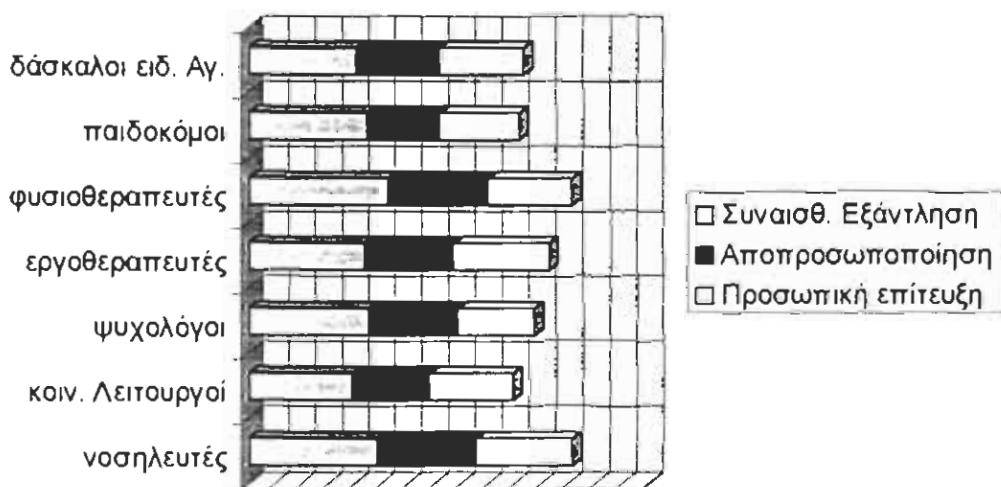
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
Β. ΣΑΙΣΘΗΚΗ



### Βαθμολογίες ειδικότητων στο Μ.Β.Ι.

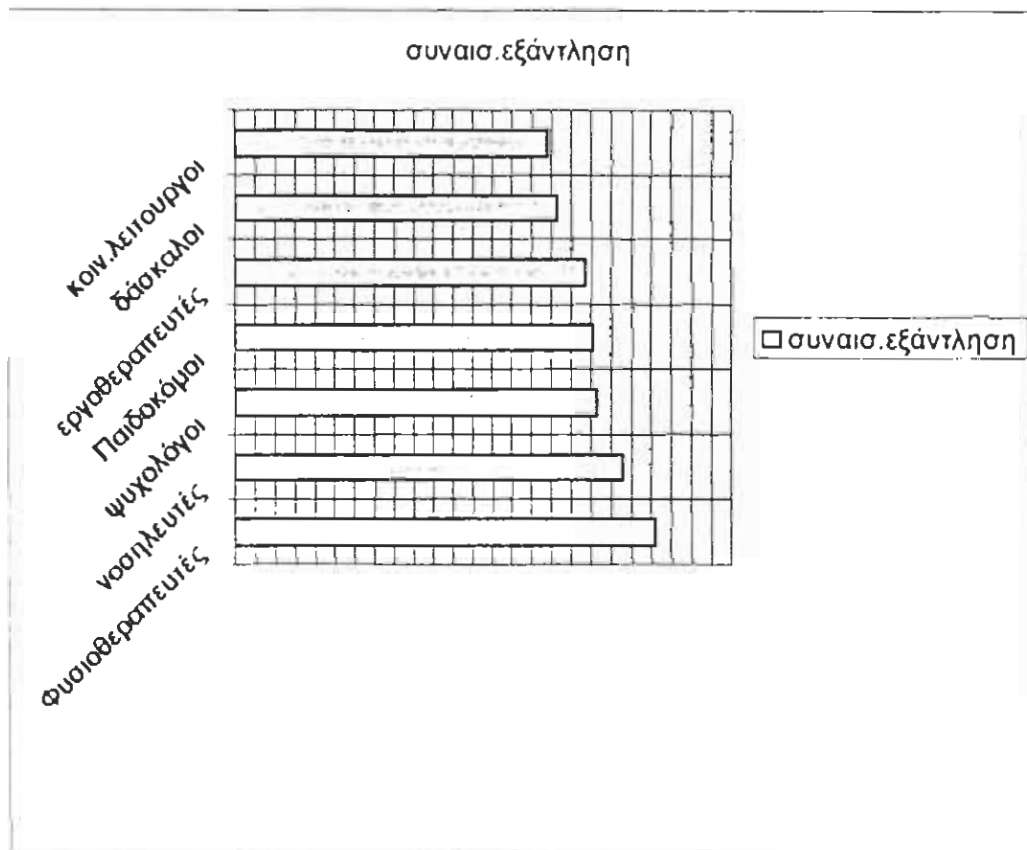


### Βαθμολογίες ειδικοτήτων στο Μ.Β.Ι.(αθροιστικά)

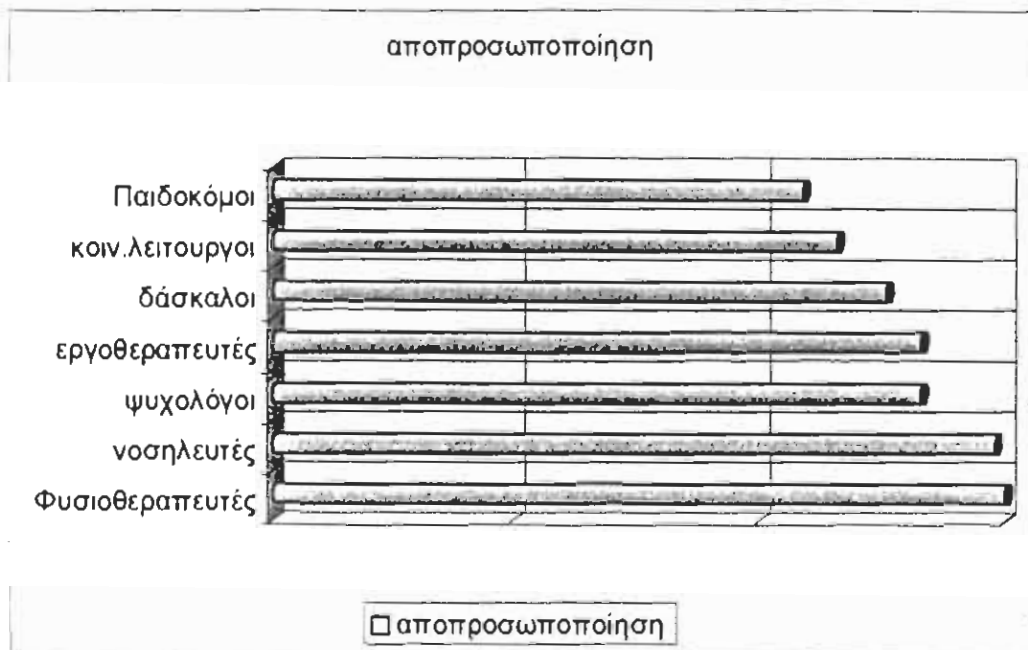


Πιο αναλυτικά στην κλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης πιο υψηλές τιμές εμφανίζουν οι φυσιοθεραπευτές, οι νοσηλευτές, οι

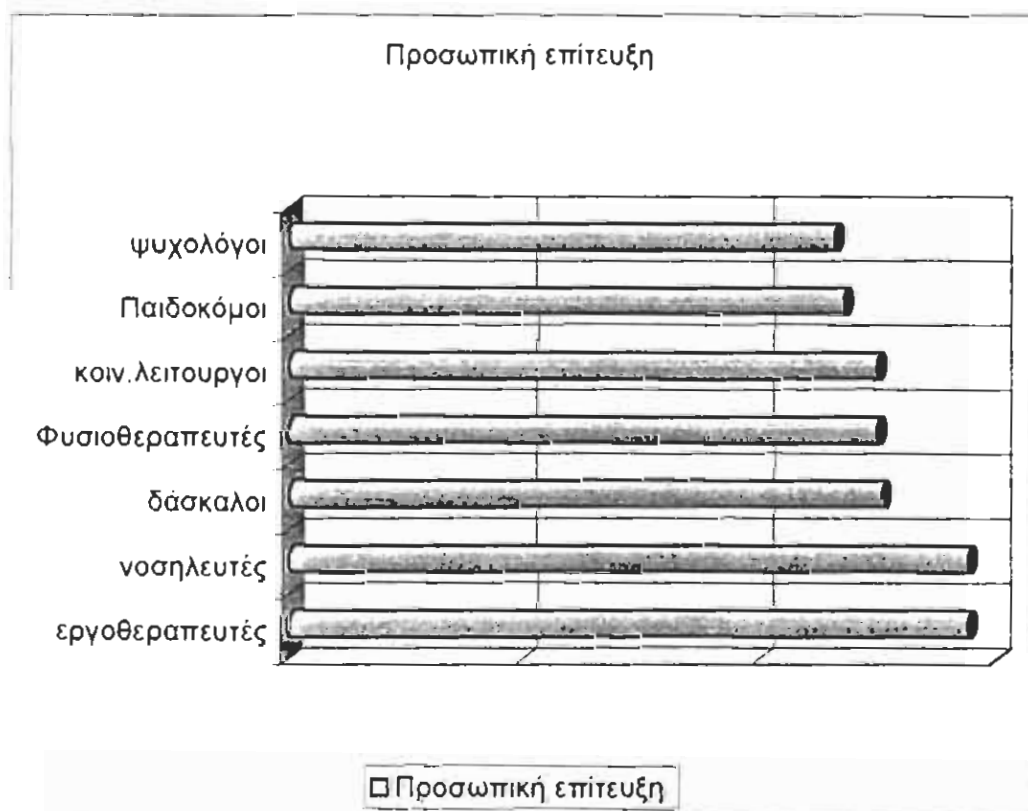
ψυχολόγοι και οι παιδοκόμοι, ενώ σε χαμηλά επίπεδα βρίσκονται οι εργοθεραπευτές και οι δάσκαλοι. Πάντως τη χαμηλότερη βαθμολογία έχουν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί.



Στην κλίμακα της αποπροσωποποίησης οι φυσιοθεραπευτές και οι νοσηλεύτες εμφανίζουν και πάλι τις υψηλότερες τιμές. Σχετικά υψηλές τιμές μετρήθηκαν και σε εργοθεραπευτές, ψυχολόγους και δασκάλους ειδικής αγωγής. Σε πιο χαμηλά επίπεδα κινήθηκαν οι μετρήσεις των παιδοκόμων και των κοινωνικών λειτουργών.



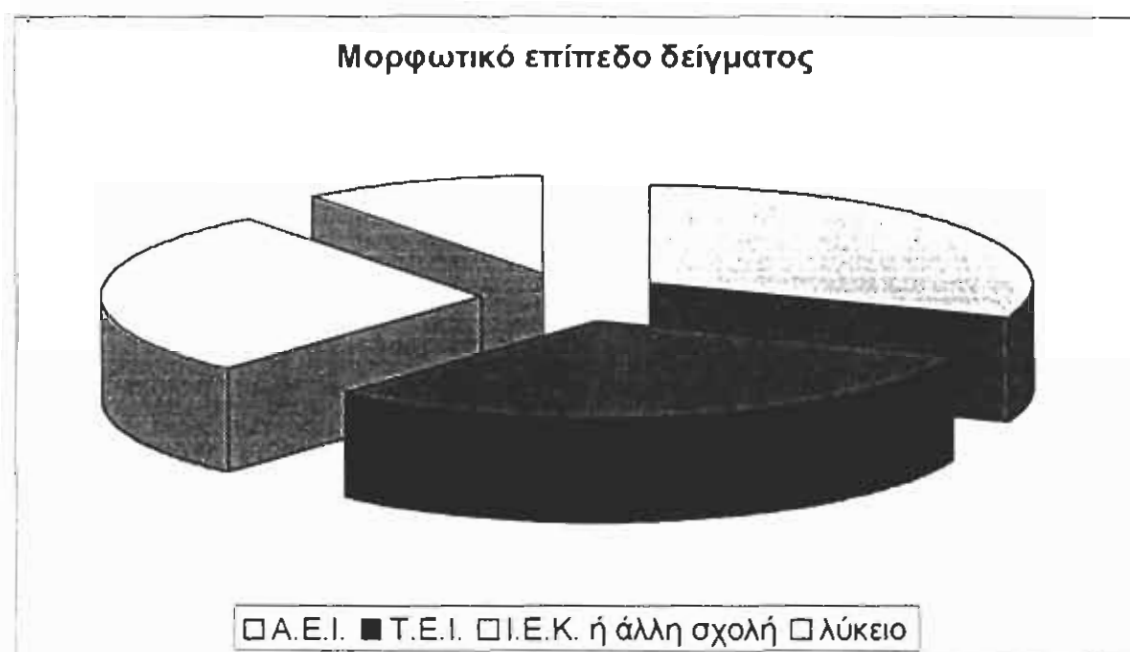
Τέλος στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης υψηλές τιμές εμφάνισαν οι εργοθεραπευτές και οι νοσηλευτές, ενώ όλες οι άλλες ειδικότητες κινήθηκαν σε χαμηλότερα επίπεδα.



### 3. Μορφωτικό επίπεδο

Το μορφωτικό επίπεδο των υποκειμένων του δείγματος περιγράφεται στο παρακάτω γράφημα.

Το 30,85% είχε ανώτατη μόρφωση( είχε τελειώσει Α.Ε.Ι. ή πανεπιστημιακή σχολή του εξωτερικού ή ΣΕΛΕΤΕ). Το 30,85% είχε ανωτέρα μόρφωση (Τ.Ε.Ι.). Το 27,7% είχε αποκτήσει πτυχίο σε Ι.Ε.Κ. ή άλλη μεταλυκειακή σχολή ισάξιου με Ι.Ε.Κ πτυχίου( π.χ. Ανωτέρα σχολή νοσοκόμων Ε.Ε.Σ.).



Η βιβλιογραφία επιβεβαιώνεται και στατιστικά ως προς τη σχέση ανάμεσα στην εμφάνιση του συνδρόμου και το μορφωτικό επίπεδο. Πραγματικά τα στατιστικά ευρήματα δείχνουν πως το μορφωτικό επίπεδο είναι αντιστρόφως ανάλογο με την πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα υποκείμενα του δείγματος με μέτριο μορφωτικό επίπεδο (απόφοιτοι λυκείου ή Ι.Ε.Κ. ή άλλης ισότιμης σχολής) εμφανίζουν μεγαλύτερες τιμές σε όλες τις κλίμακες του Μ.Β.Ι. σε σχέση με τα υποκείμενα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Στα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζεται αυτή η συσχέτιση:

### Σχέση μορφωτικού επιπέδου με τις κλίμακες του Μ.Β.Ι.



Λύκειο

Ι.Ε.Κ.

Τ.Ε.Ι.

Α.Ε.Ι.

Μέτριο

Μέτριο

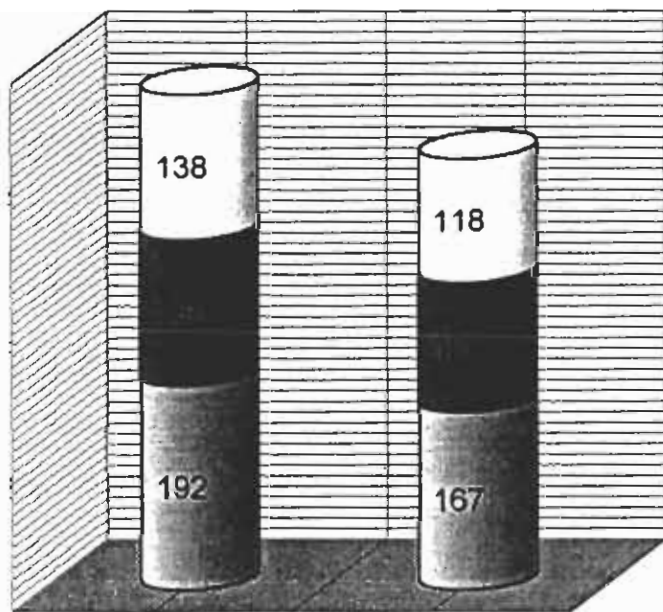
υψηλό

υψηλό

□ Συναισθ. Εξάντληση ■ αποπροσωποποίηση □ Προσωπική επίτευξη

Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται αθροιστικά και πιο καθαρά η παραπάνω σχέση:

### Μορφωτικό επίπεδο και επιδόσεις στις κλίμακες του Μ.Β.Ι. (αθροιστικά)



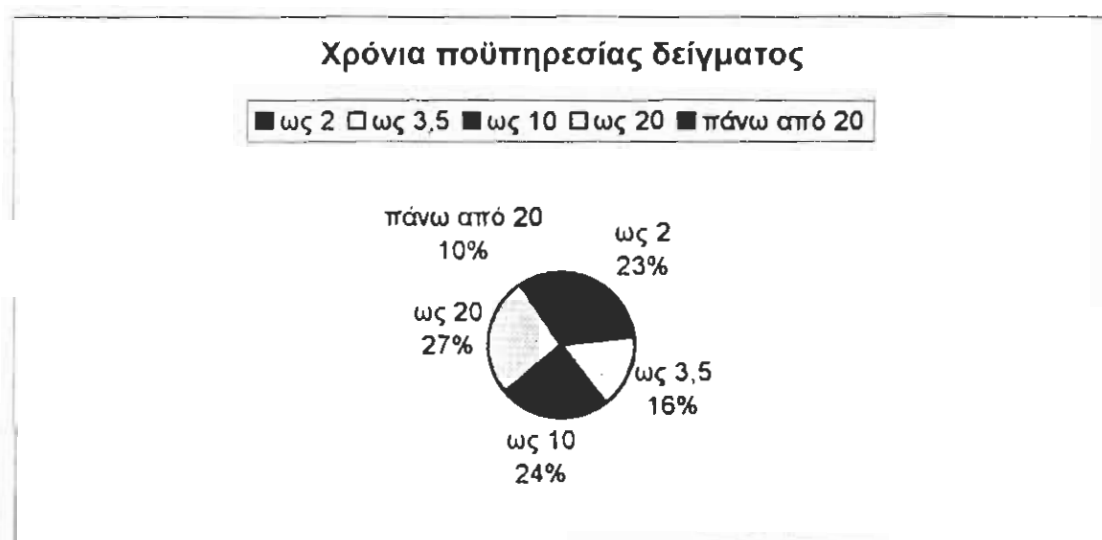
Μέτριο

υψηλό

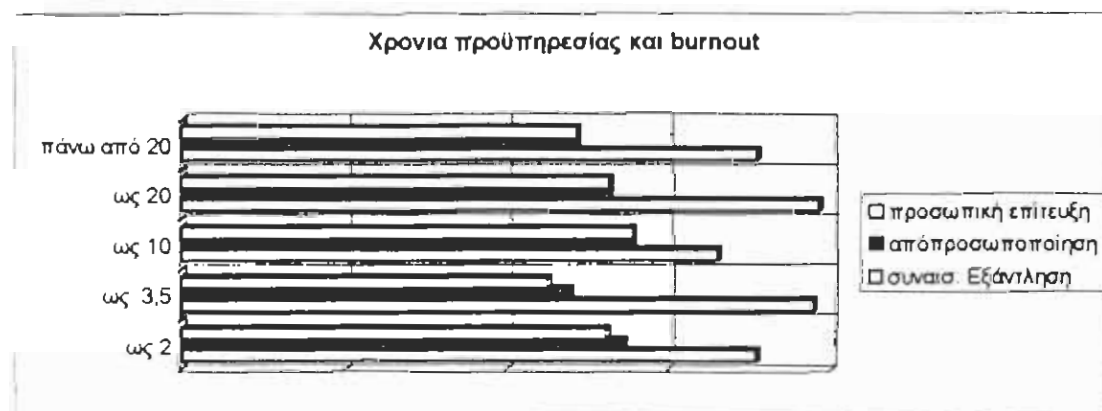
□ Προσωπική επίτευξη  
■ αποπροσωποποίηση  
□ Συναισθ. Εξάντληση

#### 4. Χρόνια προϋπηρεσίας

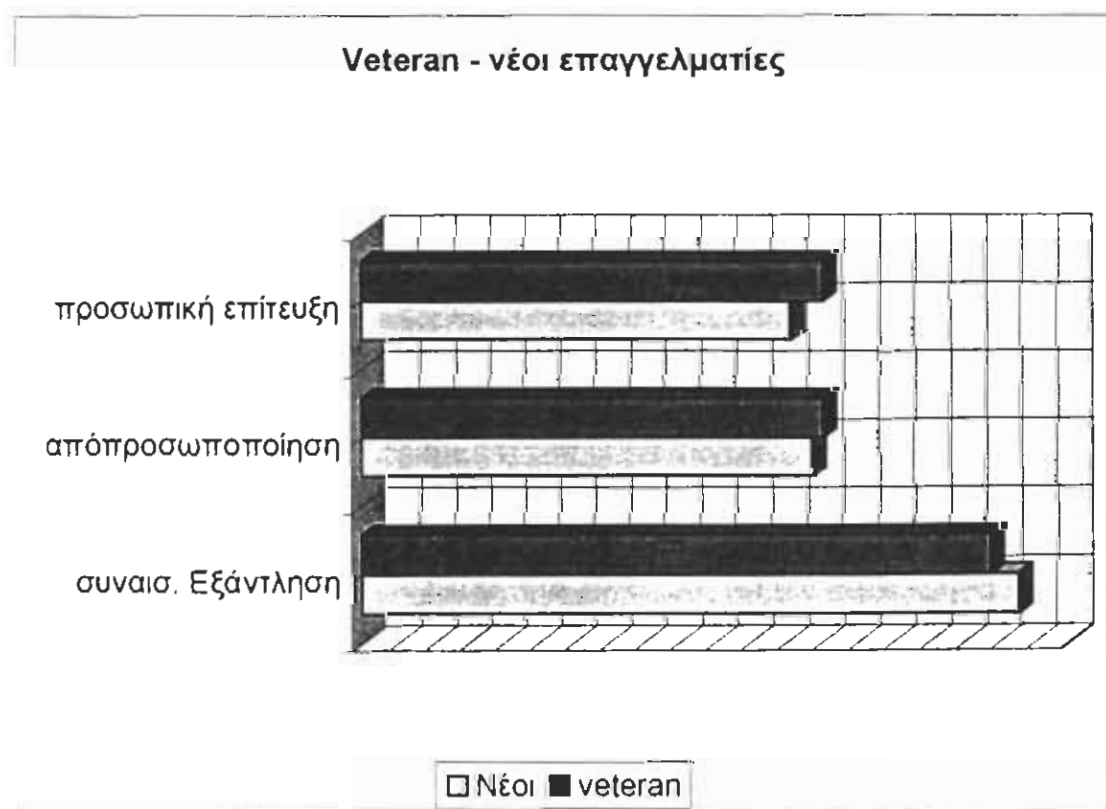
Ο μέσος όρος των χρόνων προϋπηρεσίας των υποκειμένων του δείγματος της παρούσας έρευνας ήταν 7,9 χρόνια. Ο επαγγελματίας με τα λιγότερα χρόνια απάντησε πως εργαζόταν στη συγκεκριμένη υπηρεσία μόλις μια εβδομάδα, ενώ ο επαγγελματία με τα περισσότερα χρόνια δήλωσε πως βρισκόταν στην ίδια υπηρεσία για 31 χρόνια. Στο παρακάτω γράφημα το δείγμα είναι χωρισμένο σε 5 κατηγορίες: 1) λιγότερο από 2 χρόνια 2) από 2 ως 3.5 χρόνια 3) από 4 ως 10 χρόνια 4) από 10 ως 20 χρόνια 5) πάνω από 20



Από τις παραπάνω 5 κατηγορίες τις μεγαλύτερες επιδόσεις εμφανίζουν οι επαγγελματίες με προϋπηρεσία από 2 ως 3,5 έτη και αυτοί με από 10 ως 20 χρόνια εργασίας στον ίδιο χώρο. Πιο αναλυτικά:

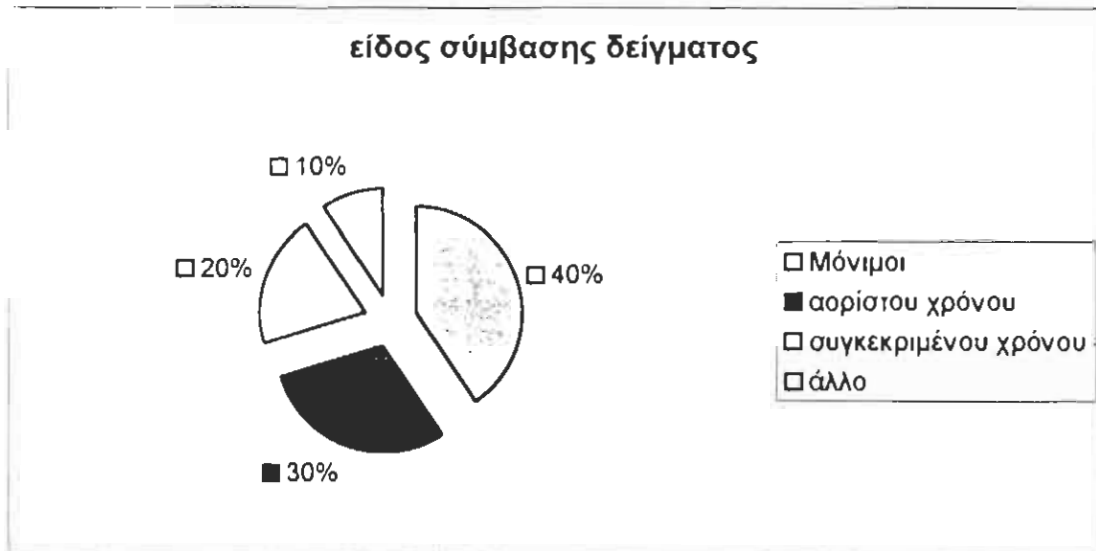


Αν εξετάσουμε το δείγμα σύμφωνα με τη θεωρία των Νέων και των Veteran επαγγελματιών που περιγράφηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο βλέπουμε πως όντως στους «νέους» επαγγελματίες εμφανίζονται σχετικά υψηλά ποσοστά στις κλίμακες του M.B.I. κάτι το οποίο θα ήταν αναμενόμενο από πιο «παλιούς» επαγγελματίες. Σε γενικές γραμμές τα αποτελέσματα συνοψίζονται λέγοντας ότι οι νέοι επαγγελματίες είναι ευάλωτοι στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (κυρίως εξαιτίας των μεγάλων προσδοκιών που έχουν) όπως ακριβώς και οι επαγγελματίες με μεγάλη πείρα, οι οποίοι μπορεί μεν να μπορούν να προφυλαχτούν από τη συναισθηματική εξάντληση, δεν καταφέρνουν όμως να αποφύγουν τον κορεσμό. Οι «νέοι» επαγγελματίες παρουσιάζουν υψηλές βαθμολογίες στην κλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ οι «Veteran» υπερτερούν στις άλλες δύο κλίμακες της αποπροσωποποίησης και των προσωπικών επιτεύξεων.



## 5. Είδος σύμβασης εργασίας

Σχετικά με το είδος της σύμβασης της εργασίας τα υποκείμενα του δείγματος μπορούν να χωριστούν σε 4 κατηγορίες: 1) τους μόνιμους 2) του έχοντες σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου 3) τους έχοντες σύμβαση αορίστου χρόνου και 4) όσους δεν άνηκαν σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες (Π.χ. ωρομίσθιοι, εθελοντές, εποχιακοί...). μόνιμοι ήταν το 40.42% του δείγματος, με σύμβαση ορισμένου χρόνου το 20.21%, αορίστου χρόνου το 27.78% και τέλος μόλις το 9.57% δεν άνηκε στις παραπάνω κατηγορίες (3.19% δούλευε εθελοντικά, το 2.12% εργαζόταν ως ημερομίσθιοι...).

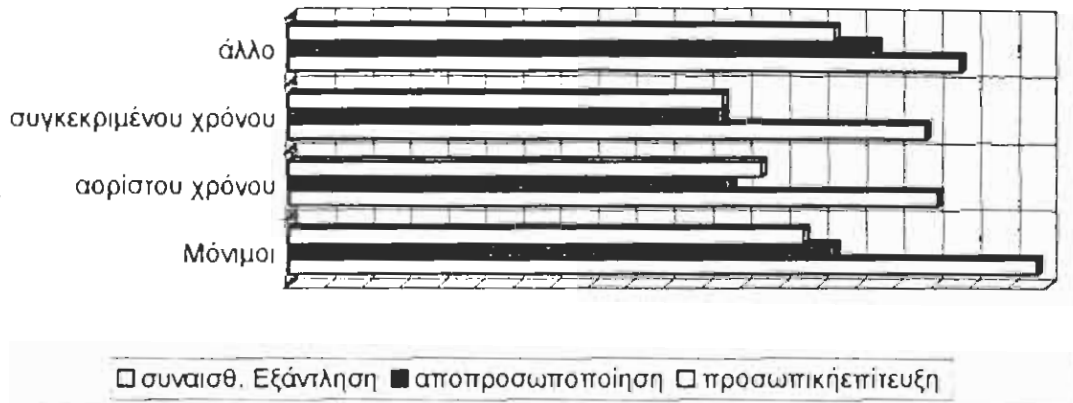


Το λογικά αναμενόμενο, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία καθώς και με ανάλογες έρευνες του εξωτερικού που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενα κεφάλαια, είναι οι μόνιμοι και έχοντες σύμβαση εργασίας συγκεκριμένου χρόνου να παρουσιάζουν μικρότερες πιθανότητες εμφάνισης του συνδρόμου και χαμηλότερες βαθμολογίες στις κλίμακες του M.B.I. αφού η ασάφεια ως προς το εργασιακό μέλλον θεωρείται μείζον αιτιακός παράγοντας του συνδρόμου. Όπως φαίνεται στα παρακάτω γραφήματα αυτό δεν επιβεβαιώνεται ακριβώς μέσα από την παρούσα έρευνα. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει πως η ασάφεια για το



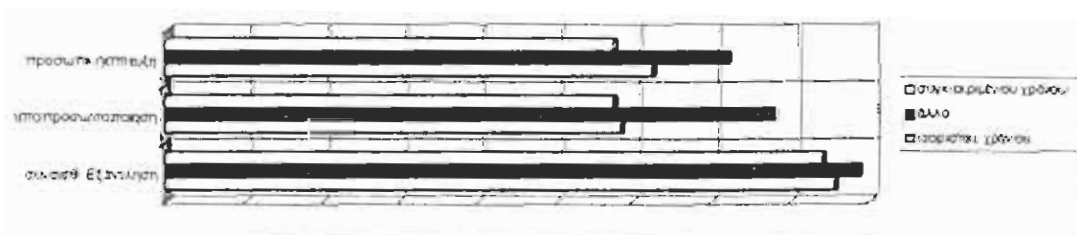
εργασιακό μέλλον δεν είναι αιτιατικός παράγοντας του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά η παρούσα ερευνητική προσπάθεια δεν προσπάθησε να απομονώσει τον συγκεκριμένο παράγοντα και να τον μελετήσει.

**Είδος σύμβασης και Burnout**



Μια άλλη λογική ερμηνεία για τα παραπάνω ευρήματα, αν και παρακινδυνευμένη, είναι ότι αυτά οφείλονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εργαζομένων που έχουν μονιμότητα. Μπορούμε να υποθέσουμε πως η μονιμότητα που από τη μια «λύνει» το άγχος του εργαζομένου για το εργασιακό του μέλλον, από την άλλη του δημιουργεί νέες ανασφάλειες και νέους παράγοντες δημιουργίας άγχους (όπως πιθανόν σχετικά με την μη ελευθερία εργασίας με τον επιθυμητό τρόπο ή τον κορεσμό από το σταθερό και μη ευέλικτο εργασιακό αντικείμενο). Αν από το παραπάνω γράφημα εξαιρεθούν οι μόνιμοι υπάλληλοι, τότε η βιβλιογραφία επιβεβαιώνεται απολύτως όπως φαίνεται παρακάτω:

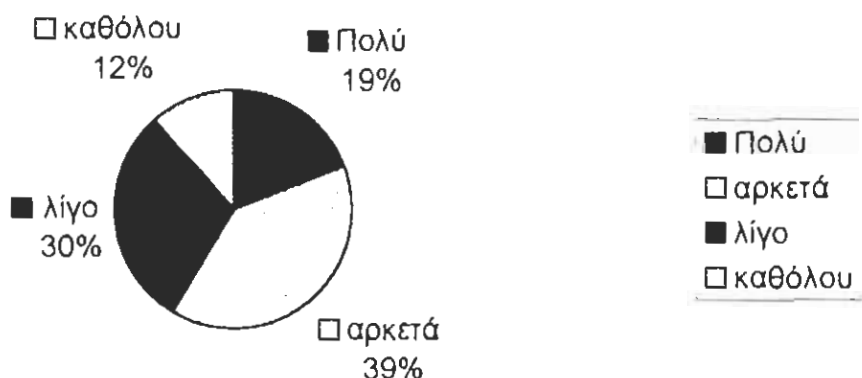
**Είδος σύμβασης (χωρίς μόνιμους) και Burnout**



## 6. Περιβάλλον (υλικοτεχνική υποδομή, στεγαστικές συνθήκες κλπ)

Τα υποκείμενα του δείγματος φαίνεται να είναι σχετικά ικανοποιημένα από τις στεγαστικές συνθήκες και την υλικοτεχνική υποδομή των υπηρεσιών στις οποίες εργάζονται. Στην ερώτηση αν πιστεύουν πως το περιβάλλον της εργασίας τους, τους βοηθάει να είναι πιο αποδοτικοί στην δουλειά τους, το 39,3% απάντησε «αρκετά», το 29,7 «λίγο», το 19,1% «πολύ» και το 11,7% «καθόλου».

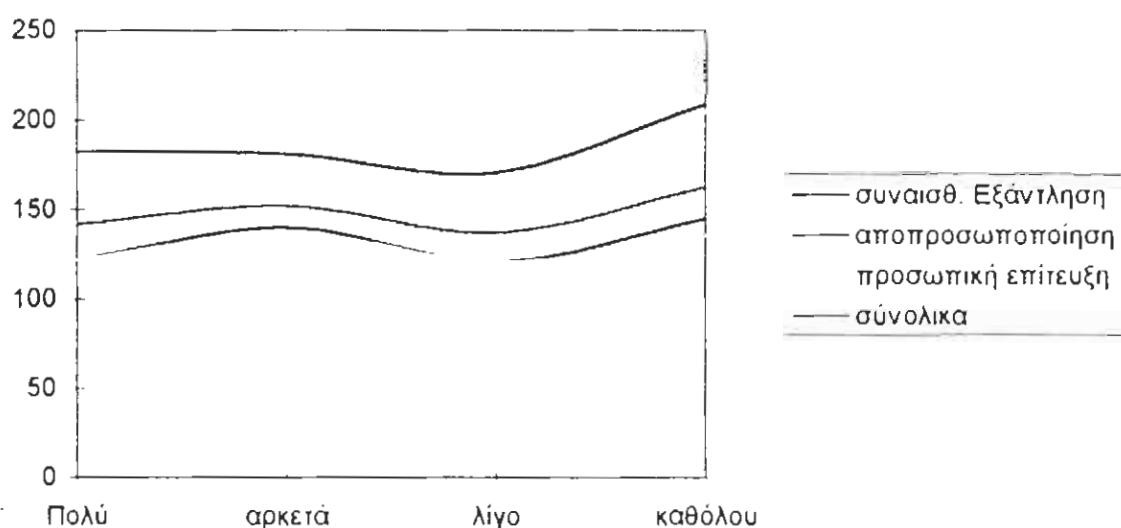
**Σας βοηθάει το περιβάλλον της εργασίας σας;**



Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι επιδόσεις στις κλίμακες του M.B.I. σε σχέση με το τι απάντησαν στην παραπάνω ερώτηση τα υποκείμενα του δείγματος. Τις υψηλότερες βαθμολογίες συγκεντρώνουν τα άτομα που απάντησαν πως το εργασιακό τους περιβάλλον δεν τους βοηθά να είναι πιο αποδοτικοί στην δουλειά τους. Αντίθετα πολύ χαμηλές βαθμολογίες (ιδιαίτερα στις κλίμακες της αποπροσωποποίησης και της προσωπικής επίτευξης) παρουσίασαν όσοι απάντησαν πως το εργασιακό τους περιβάλλον είναι ενισχυτικό προς την αποδοτικότητά τους.

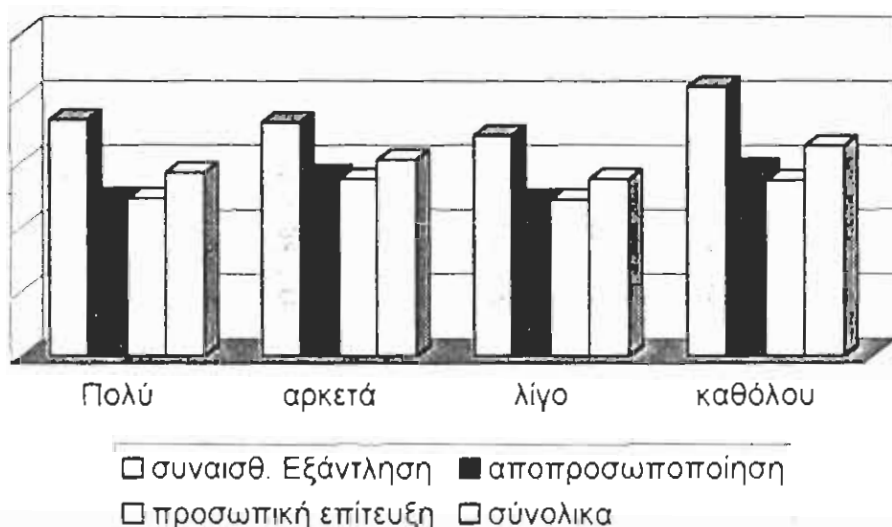
Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται πιο αναλυτικά αυτό:

### σχέση περιβάλλοντος εργασίας και κλιμάκων του Μ.Β.Ι.



Σε αυτά τα δύο γραφήματα αναπαρίσταται η σχέση ανάμεσα στην άποψη των υποκειμένων του δείγματος για το εργασιακό τους περιβάλλον και τις επιδόσεις τους στις τρεις κλίμακες του Μ.Β.Ι. Η γαλάζια γραμμή στο παραπάνω και η ίδιου χρώματος στήλη του παρακάτω γραφήματος υποδηλώνουν τη συνολική βαθμολογία στο Μ.Β.Ι. και δεν είναι το άθροισμα των τριών επιμέρους κλιμάκων.

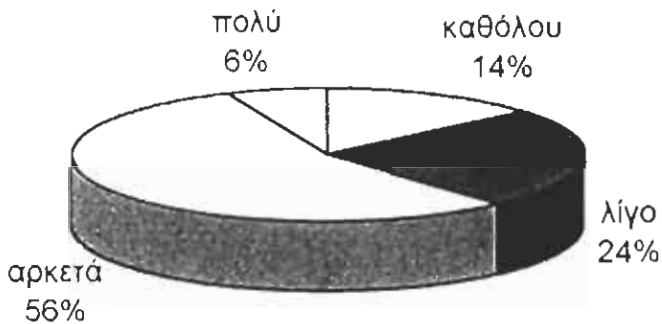
### Σχέση περιβάλλοντος και κλιμάκων του Μ.Β.Ι. (2)



## 7. Διοίκηση

Στην ερώτηση «πως κρίνετε τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;» το δείγμα της έρευνας απάντησε θετικά. Συγκεκριμένα το 55,3% απάντησε πως θεωρεί αρκετά ικανοποιητικό τον τρόπο διοίκησης και το 6,3% ως πολύ ικανοποιητικό. Το 24,4% των υποκειμένων του δείγματος βρίσκει λίγο ικανοποιητικό τον τρόπο με τον οποίο διοικείται η υπηρεσία του και το 13,8 απάντησε πως δεν τον θεωρεί καθόλου ικανοποιητικό.

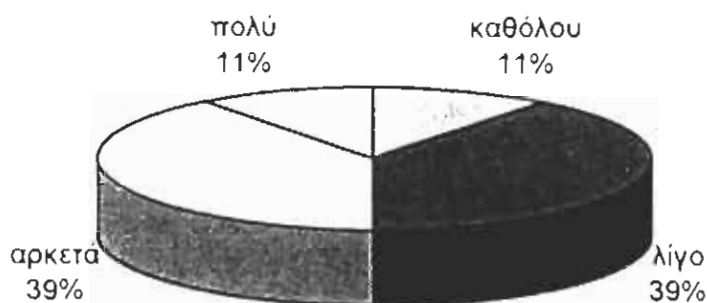
**ποσοστό ικανοποίησης από τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας**



Τα υποκείμενα του δείγματος ρωτήθηκαν επίσης και για το αν πιστεύουν πως οι ανώτεροι δίνουν σημασία στις προτάσεις τους. Οι απαντήσεις σ' αυτή την ερώτηση ήταν μοιρασμένες. Το 11% απάντησε πως θεωρεί πως οι ανώτεροι δίνουν πολύ μεγάλη σημασία στις προτάσεις και τις υποδείξεις του, το 39% πως δίνουν σημασία αρκετά, το 39% πως ελάχιστη σημασία δίνουν στις προτάσεις του και τέλος το 11% πιστεύει πως οι ανώτεροι του δεν δίνουν καθόλου σημασία στις απόψεις του. Παρατηρούμε πως οι τοποθετήσεις του δείγματος είναι ισόποσα μοιρασμένες σε δύο πλευρές, μια θετική και μια αρνητική.

---

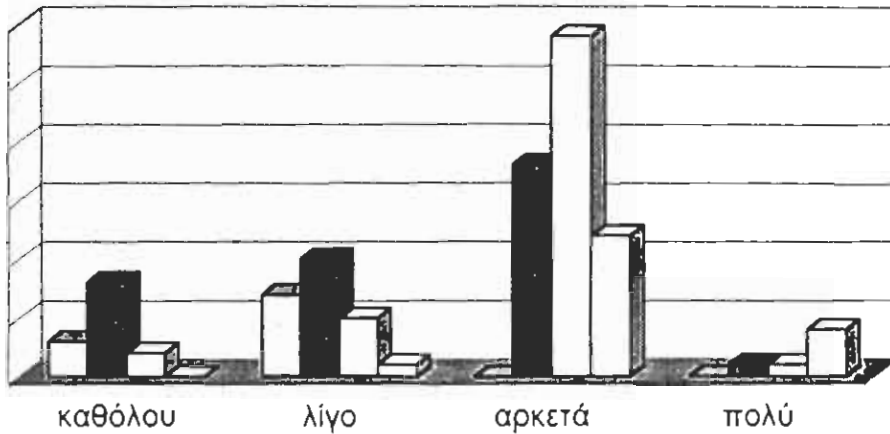
### Δίνουν σημασία στις απόψεις σας οι ανώτεροί σας;



Συνδυάζοντας αυτές τις δύο ερωτήσεις παρατηρείται πως από όσους θεωρούσαν τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας τους καθόλου ικανοποιητικό το 23% απάντησαν πως οι ανώτεροί τους δεν δίνουν σημασία στις προτάσεις τους, το 61% πως δίνουν σημασία σε πολύ μικρό βαθμό και το 16% σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό. Η εικόνα αυτή αντιστρέφεται για αυτούς που απάντησαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Το 66% αυτών θεωρεί πως οι ανώτεροί δίνουν πολύ μεγάλη προσοχή στις υποδείξεις και προτάσεις του. Αρκετά μεγάλη σημασία και προσοχή το 17% και λίγη σημασία άλλο ένα 17%.

Από αυτούς που απάντησαν πως είναι λίγο ικανοποιημένοι από τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας τους το 30% πιστεύει πως οι ανώτεροί του δεν δίνουν καθόλου σημασία στις προτάσεις του, το 43% πως δίνουν λίγο σημασία, το 21% αρκετή σημασία και το 6% υποστηρίζει πως οι ανώτεροί του δίνουν μεγάλη σημασία στις απόψεις του. Τα αντίστοιχα ποσοστά για όσους πιστεύουν πως η υπηρεσία στην οποία εργάζονται διοικείται αρκετά καλά είναι: 34% «λίγο σημασία στις προτάσεις μου», 54% αρκετά, 12% «πολύ σημασία στις προτάσεις μου». Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει αυτά τα στοιχεία:

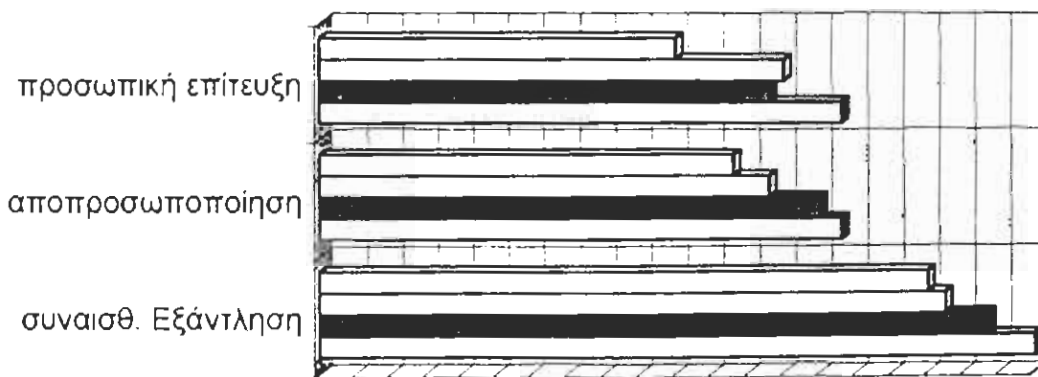
**Πόσο ικανοποιητικό κρίνεται τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας σας;**



καθόλου σημασία στις προτάσεις     λίγο σημασία  
 αρκετή σημασία     πολύ σημασία

Σε συσχετισμό με τις κλίμακες του M.B.I. παρατηρείται ότι όσο λιγότερο ικανοποιημένος είναι κάποιος από τον τρόπο διοίκησης και λειτουργίας της υπηρεσίας στην οποία εργάζεται τόσο υψηλότερα ποσοστά συγκεντρώνει και στις τρεις κλίμακες του M.B.I.

**Σχέση ικανοποίησης από τη διοίκηση και αποδόσεις στις κλίμακες του M.B.I.**



καθόλου     λίγο     αρκετά     πολύ

Άλλο ένα ενδιαφέρον σημείο έχει να κάνει με το κατά πόσο επηρεάζει στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης το κατά πόσο νοιώθει ο εργαζόμενος ότι οι ανώτεροί του δίνουν σημασία στις προτάσεις του. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα όσο περισσότερο νομίζει ότι «ακούγεται» ένας εργαζόμενος από τη διοίκηση, τόσο πιο χαμηλά επίπεδα στις κλίμακες του M.B.I. προσεγγίζει. Αυτό μπορεί να μην είναι τόσο έντονο στην κλίμακα της αποπροσωποποίησης, όμως στην κλίμακα των προσωπικών επιτεύξεων και ακόμα περισσότερο στην κλίμακα της συναισθηματικής εξουθένωσης είναι ιδιαίτερα φανερό.

**Κλίμακες του M.B.I. ανάλογα με το πόση σημασία δίνουν οι ανώτεροί στις απόψεις σας**



## 8. Αντικείμενο

Στην ερώτηση αν κρίνουν πως η δουλειά τους στην υπηρεσία χαρακτηρίζεται από μονοτονία ή από ποικιλία το 57% των υποκειμένων του δείγματος απάντησε ποικιλία έναντι 43% που απάντησε αντίθετα μονοτονία.

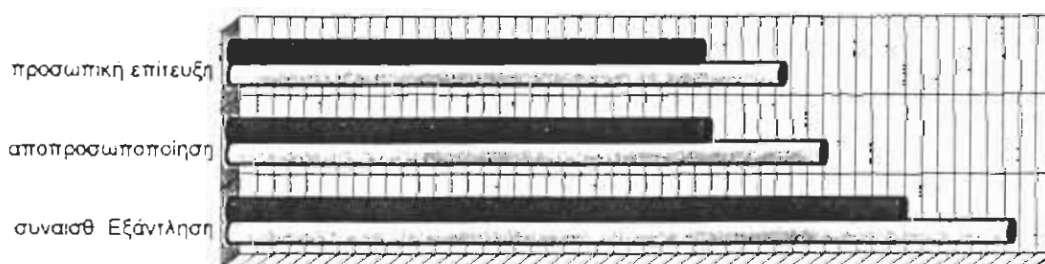
"Από τι χαρακτηρίζεται η εργασία σας;"



■ μονοτονία □ ποικιλία

Όπως άλλωστε ήταν αναμενόμενο, ανάμεσα στις παραπάνω κατηγορίες παρατηρήθηκαν εντονότερες διαφορές ως προς τις βαθμολογίες τους στις τρεις κλίμακες του M.B.I. Όσοι παραπονέθηκαν για μονοτονία στον εργασιακό τους χώρο εμφανίζουν πολύ υψηλότερες τιμές σ' όλες τις κλίμακες.

μονοτονία ή ποικιλία στο χώρο εργασίας και Burnout

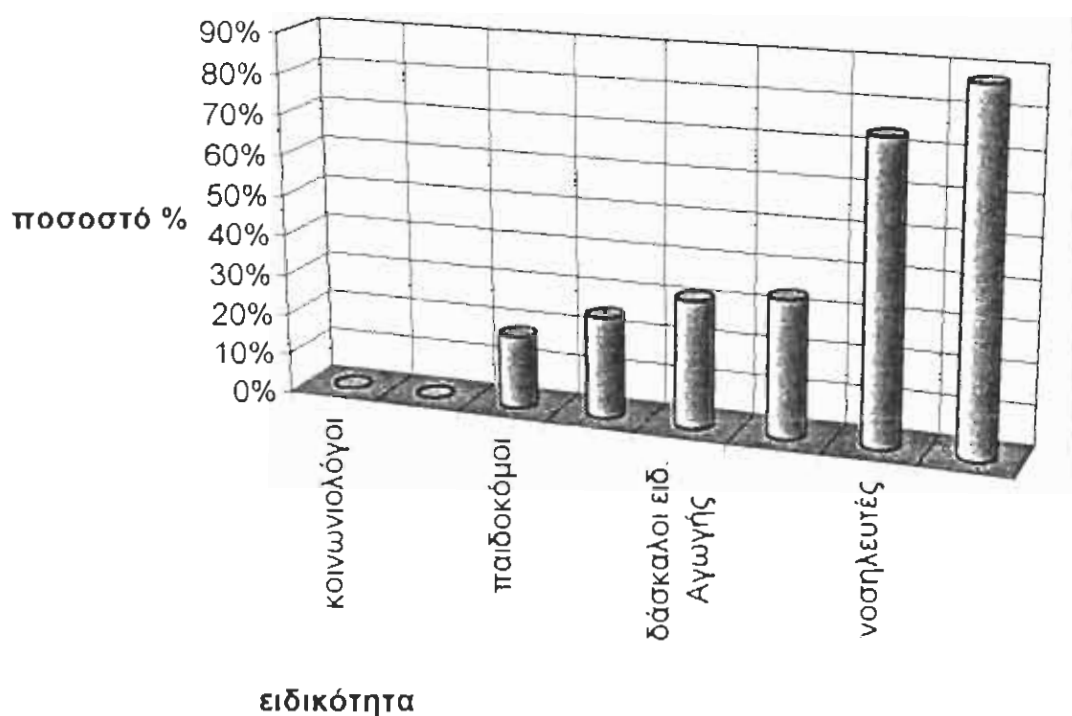


□ μονοτονία ■ ποικιλία



Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης η αναφορά στις ειδικότητες των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα που απάντησαν πως θεωρούν ότι η δουλειά τους χαρακτηρίζεται από μονοτονία. Μονοτονία στο χώρο εργασίας τους εντοπίζουν το 87,5% των φυσιοθεραπευτών, το 74% των νοσηλευτών, το 34% των εργοθεραπευτών, το 31,5% των δασκάλων ειδικής αγωγής, το 25% των κοινωνικών λειτουργών και το 18% των παιδοκόμων-επιμελητών –συνοδών ατόμων με ειδικές ανάγκες. Είναι χαρακτηριστικό το ότι κανένας ψυχολόγος ή κοινωνιολόγος στο δείγμα αυτής της έρευνας δεν απάντησε πως η δουλειά του χαρακτηρίζεται από μονοτονία. Εδώ μπορούμε να γίνει ο συσχετισμός με τα γραφήματα του υποκεφαλαίου «2. Ειδικότητα». Παρατηρείται πως οι ειδικότητες που σύμφωνα με τις απαντήσεις εμφανίζουν πιο συχνά μονοτονία είναι αυτές που εμφανίζουν τους πιο υψηλούς δείκτες και στις τρεις κλίμακες του Μ.Β.Ι.

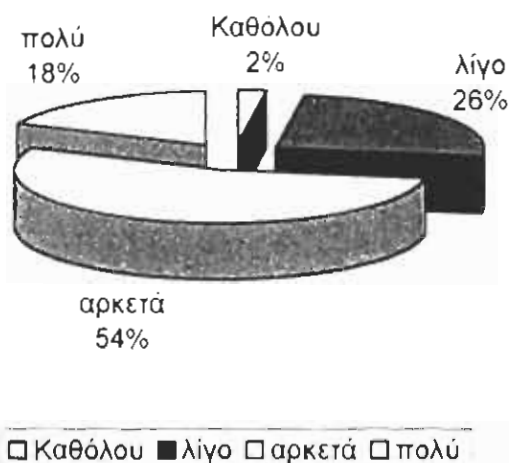
ποσοστό ανα ειδικότητα



## 9. Ωράριο

Η δωδέκατη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορούσε το κατά πόσο ήταν ικανοποιημένο το δείγμα από τις ώρες εργασίας του και την κατανομή του ωραρίου στην εργασία του. Ικανοποιημένο δείχνει να είναι ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό του δείγματος, κοντά στο 70%. Πιο αναλυτικά μόλις το 2.1% των ερωτηθέντων δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο με το ωράριό του και με την κατανομή του στις ώρες της ημέρας. Λίγο ικανοποιημένο είναι το 25.5% του δείγματος. Αντίθετα το 54% απάντησε πως είναι αρκετά ικανοποιημένο από τις ώρες εργασίας του, ενώ το 18.4% πολύ ικανοποιημένο.

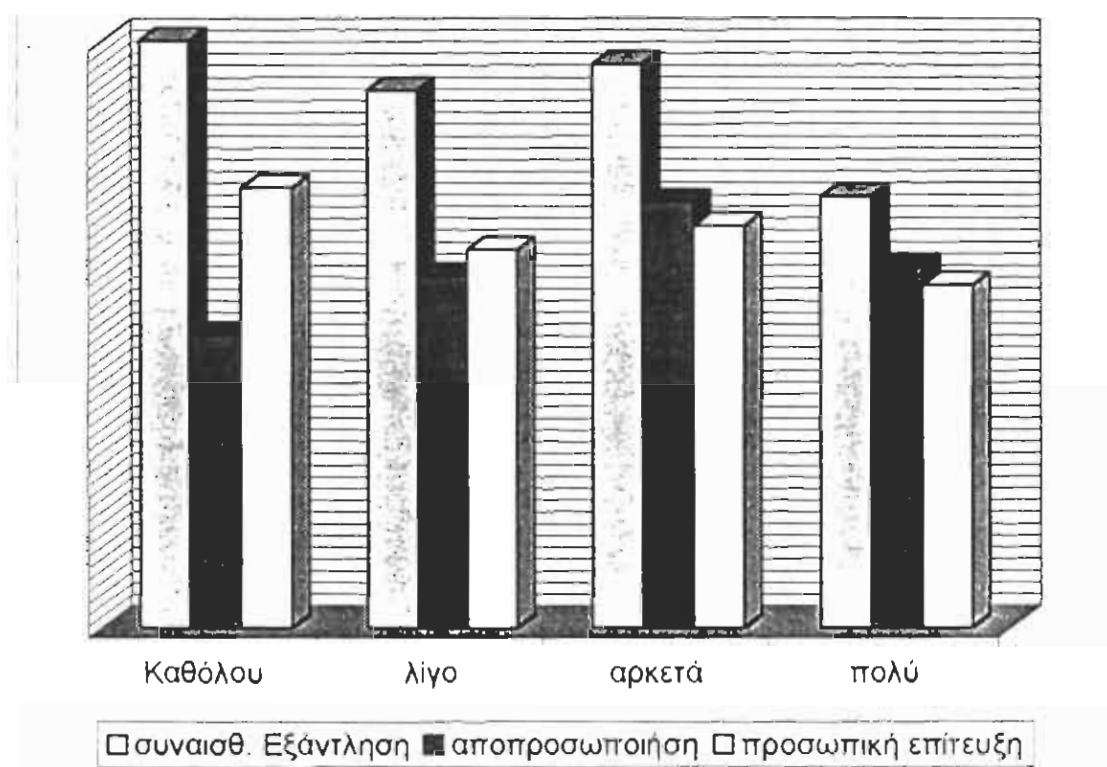
### ικανοποίηση από τις ώρες εργασίας



Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο εντοπισμός των ειδικοτήτων των υποκειμένων του δείγματος που δηλώνουν ικανοποιημένοι ή μη από την κατανομή του ωραρίου τους και από τις συνολικές ώρες εργασίας τους. Οι νοσηλευτές και οι παιδοκόμοι (συνοδοί -επιμελητές Α.μ.Ε.Λ.) φαίνεται πως είναι δυσαρεστημένοι σε μεγαλύτερο ποσοστό από άλλες ειδικότητες από το χρόνο εργασίας τους. Αντίθετα οι δάσκαλοι ειδικής αγωγής, οι εργοθεραπευτές και οι ψυχολόγοι παρουσιάζονται ικανοποιημένοι από το ωράριό τους.

Όσο αφορά τη σχέση της ικανοποίησης από το ωράριο και τις αποδόσεις στις τρεις κλίμακες του M.B.I. δεν παρατηρήθηκε η αναμενόμενη στατιστική ακολουθία. Θα περίμενε κανείς πως ο βαθμός ικανοποίησης από τις ώρες εργασίας θα αποδεικνυόταν στατιστικά αντιστρόφως ανάλογος με τις βαθμολογίες του M.B.I. ωστόσο αυτό επιβεβαιώνεται (κατά προσέγγιση) μόνο σε μία από τις τρεις κλίμακες, στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης.

**Ικανοπίηση από τις ώρες εργασίας και Burnout**



Όπως φαίνεται στο παραπάνω γράφημα ειδικά στην κλίμακα της αποπροσωποποίησης εξάγεται το αντίθετο από το αναμενόμενο αποτέλεσμα, ενώ και στην κλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης τα αποτελέσματα είναι αρκετά διαφορετικά από ότι θα ανάμενε κανείς.

## 10. Δυνατότητες επιμόρφωσης

Η δέκατη τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορούσε το κατά πόσο δίνει τη δυνατότητα στους εργαζομένους της η υπηρεσία στην οποία δουλεύουν τα υποκείμενα του δείγματος για συμμετοχή σε επιμορφωτικές προσπάθειες, σεμινάρια, ημερίδες, συμπόσια, εκθέσεις κ.α. Το 56% του δείγματος απάντησε πως η υπηρεσία του, του παρέχει αυτή τη δυνατότητα ενώ το υπόλοιπο 44% απάντησε αρνητικά.

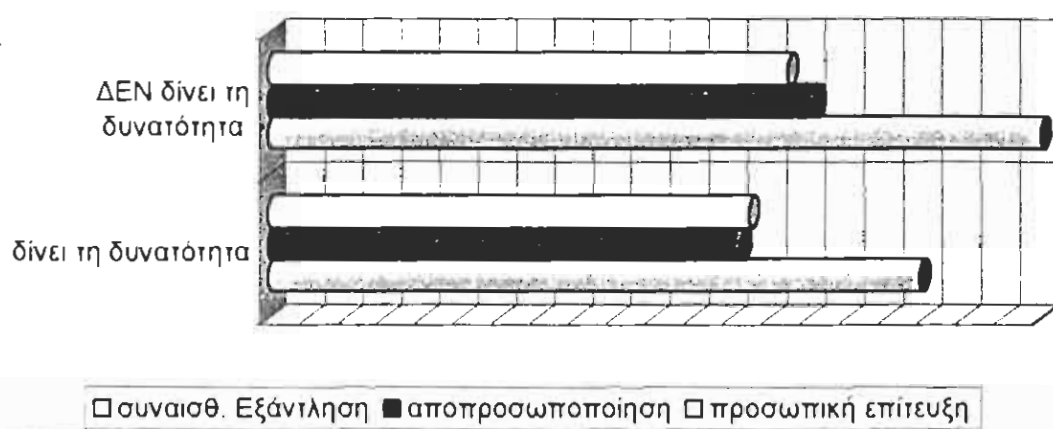


Η ερευνητική ομάδα θέλοντας να εντοπίσει τις ειδικότητες εκείνες στις οποίες δίνεται συχνότερα αυτό το προνόμιο της παρακολούθησης ημερίδων κ.α. υπολόγισε σε κάθε ειδικότητα το ποσοστό εκείνων που απάντησαν αρνητικά. Έτσι για παράδειγμα βρήκαμε πως το 82% των νοσηλευτών απάντησε πως δεν του παρέχεται αυτή η δυνατότητα, ενώ για τον κλάδο των κοινωνικών λειτουργών το ποσοστό αυτό είναι μόλις 8%. Είναι λοιπόν στατιστικά αξιόπιστη η θεώρηση πως στους κοινωνικούς λειτουργούς παρέχεται συχνότερα αυτή η δυνατότητα από ότι στους νοσηλευτές. Με την παραπάνω μέθοδο η ερευνητική ομάδα βρίσκει πως στους κοιν. λειτουργούς του εργοθεραπευτές και τους δασκάλους ειδικής αγωγής δίνεται συχνότερα το παραπάνω «προνόμιο», ενώ από αυτή τη σκοπιά οι ειδικότητες των νοσηλευτών και των παιδοκόμων-επιμελητών Α.μ.Ε.Α. είναι οι πλέον αδικημένες.

Για να φανεί η μεγάλη σημασία που έχει η παροχή δυνατοτήτων επιμόρφωσης στους εργαζομένους μιας υπηρεσίας (κάτι που έχει

αποδειχτεί σε πολλές άλλες προηγούμενες έρευνες του εξωτερικού) μπορούν να εξεταστούν οι αποδόσεις στο ερωτηματολόγιο της Maslach τόσο αυτών που έχουν αυτή τη δυνατότητα, όσο και αυτών που δεν τους παρέχεται αυτή η δυνατότητα. Όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα και στις τρεις κλίμακες του M.B.I. όσοι δεν συμμετέχουν σε επιμορφωτικές δραστηριότητες παρουσιάζουν πολύ υψηλότερα ποσοστά.

### Σχέση παροχής επιμορφωτικών δυνατοτήτων και burnout



Τη μεγάλη αξία των διάφορων επιμορφωτικών δραστηριοτήτων αναγνωρίζουν και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι, αφού σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, μόλις το 4% του δείγματος δεν αξιοποιεί την παροχή αυτή, όταν υπάρχει αυτή η δυνατότητα. Το υπόλοιπο 96% απάντησε πως, όταν του παρέχεται η δυνατότητα της συμμετοχής σε επιμορφωτικές δραστηριότητες, το πράττει.

Όσοι απάντησαν πως η υπηρεσία τους, τους παρέχει τη δυνατότητα αυτή, ρωτήθηκαν στη συνέχεια για το κατά πόσο θεωρούν πως η συμμετοχή τους στις παραπάνω δραστηριότητες τους βοήθησε στην αντιμετώπιση μέρους του άγχους και των συναισθηματικών προβλημάτων που εμφανίζονται στην εργασία τους. Κανένας δεν απάντησε καθόλου, ενώ το 40% απάντησε πως βοηθήθηκε λίγο. Αντίθετα

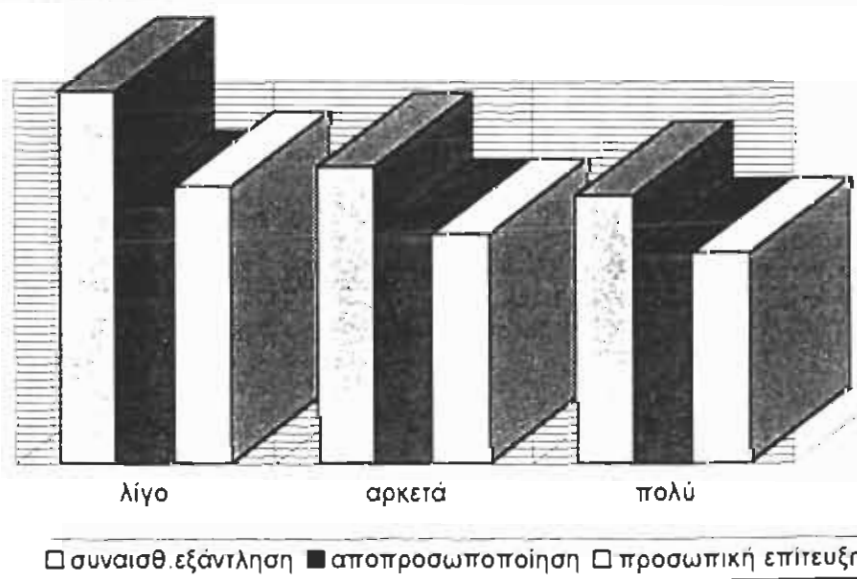
ένα 40% του δείγματος θεωρεί πως έχει βοηθηθεί αρκετά από τέτοιες δραστηριότητες και ένα 20% ότι έχει βοηθηθεί πολύ.

### Πόσο χρήσιμη είναι η παρακαλούθηση επιμορφωτικών δραστηριοτήτων



□ καθόλου ■ λίγο □ αρκετά □ πολύ

Ενδιαφέρον είναι το ότι όσο πιο χρήσιμη χαρακτηρίζουν τη συμμετοχή σε ημερίδες, σεμινάρια κ.λ.π. τα υποκείμενα του δείγματος τόσο μικρότερες βαθμολογίες στις κλίμακες του M.B.I. εμφανίζουν. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται πως όσοι βρήκαν λίγο χρήσιμη τη συμμετοχή σε δραστηριότητες όπως οι παραπάνω, εμφανίζουν τα υψηλότερα ποσοστά και στις τρεις κλίμακες του M.B.I.



□ συναισθ. εξάντληση ■ αποπροσωποποίηση □ προσωπική επίτευξη

## 11. Αξιολογήσεις

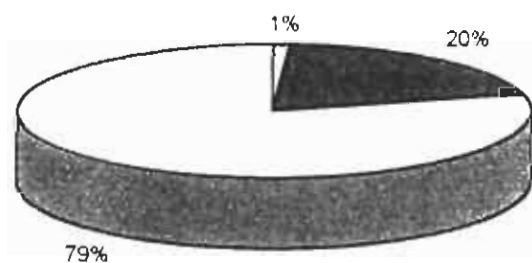
Σύμφωνα με τη θεωρία της Maslach αλλά και με όσα παρουσιάστηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο (βλέπε κεφ. «Συμπτώματα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης») μεγάλη σημασία στην εμφάνιση του συνδρόμου έχει η αυτοαντίληψη του ατόμου σχετικά με την εργασία του. Η ερευνητική ομάδα χωρίζει σε τρεις τομείς αυτή την αυτοαντίληψη του ατόμου:

- A) στο πως αξιολογεί ο ίδιος την εργασία του και τις υπηρεσίες που προσφέρει
- B) στο πως νομίζει πως αξιολογούν οι συνάδελφοί του την δουλειά του
- Γ) στο πως νομίζει πως αξιολογούν την δουλειά του οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία στην οποία εργάζεται.

### *A. Πως αξιολογεί ο ίδιος τη δουλειά του*

Το 79% του δείγματος αυτής της έρευνας αξιολογεί πως στην υπηρεσία που εργάζεται η δουλειά του είναι μεγάλης σημασίας. Το 20% χαρακτήρισε τη δουλειά του ως «μέτριας σημασίας», ενώ ένα πολύ ελάχιστο ποσοστό (λίγο μικρότερο από 1%) απάντησε πως θεωρεί τη δουλειά του μικρής σημασίας

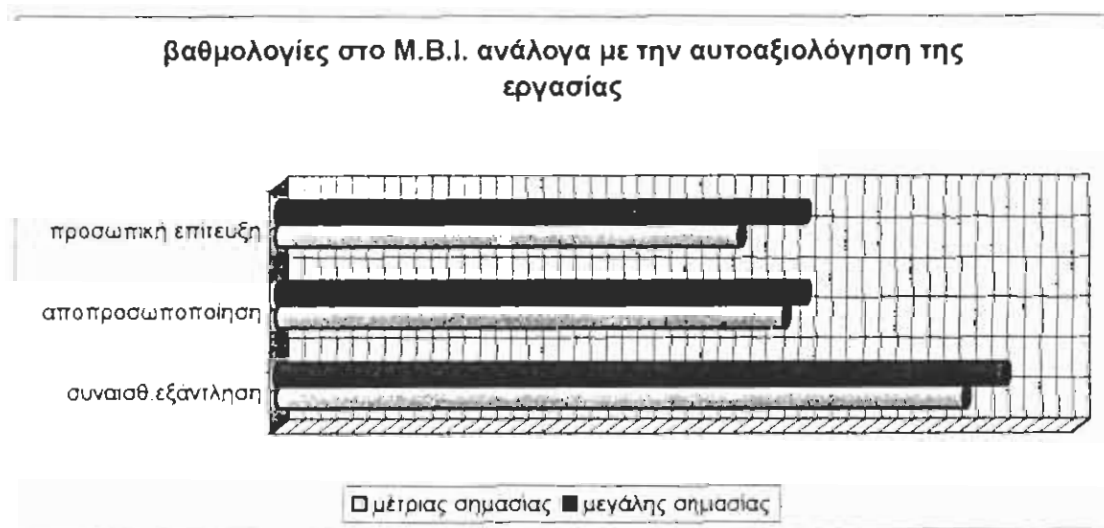
Αυτοαξιολόγηση της εργασίας



□ μικρής σημασίας ■ μέτριας σημασίας □ μεγάλης σημασίας

Συγκριτικά με τις άλλες ειδικότητες οι κοιν. λειτουργοί, οι δάσκαλοι ειδικής αγωγής και σε μικρότερο βαθμό οι παιδοκόμοι – συνοδοί εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά αυτοαξιολόγησης της δουλειά τους ως μέτριας σημασίας.

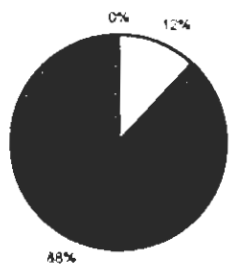
Όπως άλλωστε ήταν αναμενόμενο, στο M.B.I., όσοι αξιολόγησαν τη δουλειά τους ως μεγάλης σημασίας, εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά και στις τρεις κλίμακες, από όσους αξιολόγησαν την δουλειά τους ως μέτριας σημασίας. Αυτό ερμηνεύεται, σύμφωνα με την ερευνητική ομάδα, από το αξίωμα ότι “κάτι το οποίο θεωρώ σημαντικό μου προκαλεί και περισσότερο άγχος”.



Όσοι αυτοαξιολογούν την εργασία τους ως «μέτριας σημασίας» νομίζουν πως και οι άλλοι τους αξιολογούν ανάλογα. Το 88% πιστεύει πως οι συνάδελφοι τους αξιολογούν το αντικείμενο τους μέτριας σημασίας και το 12% ως μικρής σημασίας. Αντίθετα όσοι θεωρούν την δουλειά τους σημαντική, νομίζουν πως και οι άλλοι έτσι αξιολογούν τη δουλειά τους. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι το 60% αυτών που θεωρούν πολύ σημαντική τη δουλειά τους, νομίζει πως και οι συνάδελφοί του θα τους αξιολογούσαν ως πολύ σημαντικούς για την υπηρεσία. Το 37% απαντά πως οι συνάδελφοί του το χαρακτηρίζουν μέτριας σημασίας, και μόλις το 3% μικρής σημασίας.

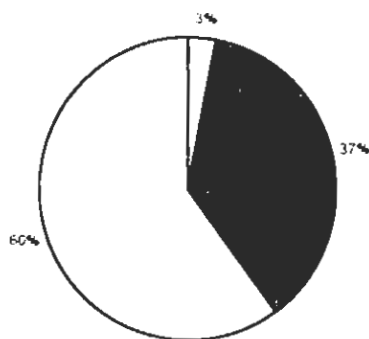


όσοι αυτοαξιολογούν την εργασία τους ως μέτριας σημασίας τι νομίζουν πως πιστεύουν οι συνάδελφοί τους



■ μικρής σημασίας  
■ μέτριας σημασίας  
■ μεγάλης σημασίας

όσοι αυτοαξιολογούν την δουλειά τους ως μεγάλης σημασίας τι νομίζουν ότι οι συνάδελφοί τους πιστεύουν για αυτούς



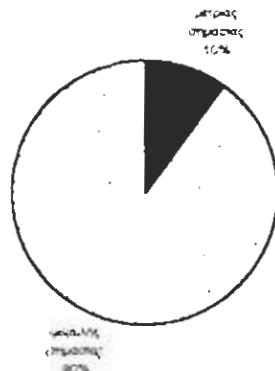
Όμοια είναι η συμπεριφορά του δείγματος και ως προς το τι νομίζει ότι πιστεύει ο εξυπηρετούμενος του για τη δουλειά του. Όσοι είχαν απαντήσει πως θεωρούν τη δουλειά τους μέτριας σημασίας σε ποσοστό 50% νομίζουν πως το ίδιο πιστεύουν και οι εξυπηρετούμενοι της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Το υπόλοιπο 50% πιστεύει πως οι εξυπηρετούμενοι αξιολογούν την εργασία τους ως μεγάλης σημασίας. Τα ανάλογα ποσοστά σε όσους αξιολόγησαν ως μεγάλης σημασίας την δουλειά τους είναι 10% και 90% αντίστοιχα.

Όσοι αξιολογούν την εργασία τους ως μέτριας σημασίας τι νομίζουν πως πιστεύουν οι εξυπηρετούμενοι



■ μικρής σημασίας  
■ μέτριας σημασίας  
■ μεγάλης σημασίας

όσοι αξιολογούν την δουλειά τους ως μεγάλης σημασίας τι νομίζουν ότι πιστεύουν οι εξυπηρετούμενοι



## *B. Πως νομίζει ότι αξιολογούν οι συνάδελφοί του τη δουλειά του*

Συγκεντρωτικά, στην παραπάνω ερώτηση το 4.5% απάντησε πως θεωρεί ότι οι συνάδελφοί του βλέπουν ως μικρής σημασίας τη δουλειά του. Το 47.75% ως μέτριας σημασίας και το υπόλοιπο 47.75% ως μεγάλης σημασίας.

**πως νομίζετε ότι αξιολογούν οι συνάδελφοί σας τη δουλειά σας;**

- μικρής σημασίας
- μέτριας σημασίας
- μεγάλης σημασίας



Και εδώ παρατηρείται πως το άτομο έχει την τάση να προβάλλει στους άλλους την άποψή του. Αυτό φαίνεται και από το ότι όσοι απάντησαν στην παραπάνω ερώτηση «μικρής σημασίας» το ίδιο λίγο-πολύ πιστεύουν πως θα απαντούσαν και οι εξυπηρετούμενοι τους για αυτούς. Αντίθετα όσοι έχουν θετική εικόνα για την εργασία τους, προβάλλουν αυτή την εικόνα και στους άλλους έτσι θεωρούν πως και οι εξυπηρετούμενοι τους στην υπηρεσία που εργάζονται θα έχουν θετική εικόνα για αυτούς και τη δουλειά τους. Ενδεικτικά από όσους απάντησαν στην προηγούμενη ερώτηση μικρής σημασίας το 75% πιστεύει πως οι εξυπηρετούμενοι θα χαρακτήριζαν τη δουλειά τους ως μέτριας σημασίας και το 25% ως μεγάλης σημασίας. Τα ανάλογα ποσοστά σε όσους απάντησαν πως οι συνάδελφοί τους θεωρούν τη δουλειά τους ως μέτριας σημασίας είναι 32% και 68% αντίστοιχα. Τέλος όλοι (100%) όσοι είχαν

απαντήσει «μεγάλης σημασίας» πιστεύουν πως το ίδιο θα απαντούσαν και οι εξυπηρετούμενοι για αυτούς.

---

όσοι θεωρούν ότι οι συνάδελφοί τους θα χαρακτήριζαν ως μικρής σημασίας τη δουλειά τους τι νομίζουν πως πιστεύουν οι "πελάτες" τους



---

όσοι θεωρούν ότι οι συνάδελφοί τους θα χαρακτήριζαν ως μέτριας σημασίας τη δουλειά τους τι νομίζουν πως πιστεύουν οι "πελάτες" τους



---

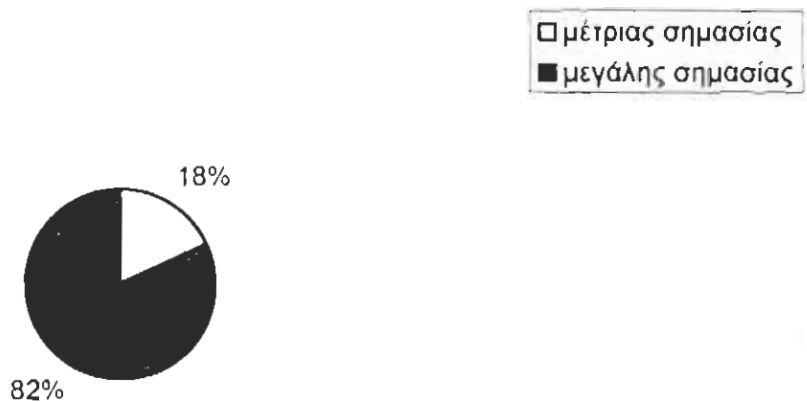
όσοι θεωρούν ότι οι συνάδελφοί τους θα χαρακτήριζαν ως μεγάλης σημασίας τη δουλειά τους τι νομίζουν πως πιστεύουν οι "πελάτες" τους



*Γ. Πώς νομίζει ότι αξιολογούν οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία στην οποία εργάζεται τη δουλειά του*

Σε αυτή την ερώτηση κανένα υποκείμενο του δείγματος δεν απάντησε ότι πιστεύει πως οι «πελάτες» του θα χαρακτήριζαν ως μικρής σημασίας τη δουλειά του. Το 18% του δείγματος απάντησε πως πιστεύει ότι οι εξυπηρετούμενοι του θα χαρακτήριζαν ως μέτριας σημασίας τη δουλειά του, ενώ το υπόλοιπο 82% ως μεγάλης σημασίας.

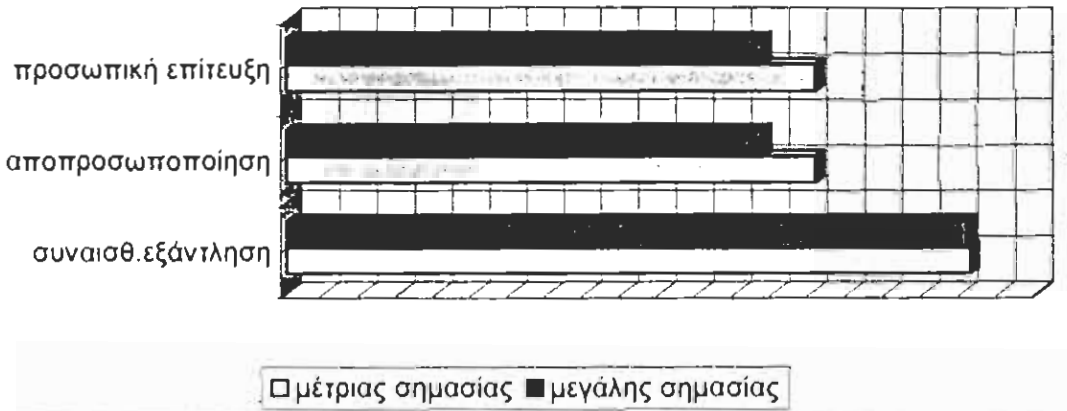
**πώς νομίζετε ότι βλέπουν την εργασία σας οι εξυπηρετούμενοί σας;**



Οι αποδόσεις στο M.B.I. δείχνουν πως ένα υποκείμενο, όσο λιγότερης σημασίας πιστεύει πως θεωρείται η δουλειά του από τους εξυπηρετούμενους της υπηρεσίας του, τόσο μεγαλύτερες τιμές στις τρεις κλίμακες του M.B.I. εμφανίζει. Αντίθετα, όσο πιο σημαντική θεωρεί ότι είναι η δουλειά του για του εξυπηρετούμενους, τόσο πιο χαμηλές τιμές συγκεντρώνει στις τρεις κλίμακες του ερωτηματολογίου. Φαίνεται, δηλαδή, πως η εικόνα που έχει κανείς για το πώς τον βλέπουν οι «πελάτες» του είναι καθοριστική. Όπως περιγράφεται στο παρακάτω γράφημα αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο, όπως άλλωστε είναι λογικό και αναμενόμενο, στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης και στην κλίμακα

της αποπροσωποποίησης. Αντίθετα, στην κλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης, η διαφορά είναι πολύ μικρή.

### Συσχετισμός της εικόνας που έχουν οι εξυπηρετούμενοι για τη δουλειά και των αποδόσεων στο Μ.Β.Ι.



Συνοψίζοντας τα παραπάνω συμπεράσματα σχετικά με τις αξιολογήσεις η ερευνητική ομάδα θα σταθεί κυρίως σε 3 σημεία:

- Ο τρόπος με τον οποίο αξιολογεί κάποιος τη δουλειά του επηρεάζει το τι νομίζει πως πιστεύουν οι άλλοι για τη δουλειά του, είτε αυτοί είναι οι συνάδελφοί του, είτε οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία.
- Όσο πιο σημαντική θεωρεί κάποιος τη δουλειά του, τόσο πιο μεγάλες πιθανότητες έχει να εμφανίσει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Όσο πιο σημαντική πιστεύει κανείς ότι είναι η εργασία του για τα άτομα στα οποία απευθύνεται, τόσο πιο επιρρεπής είναι στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

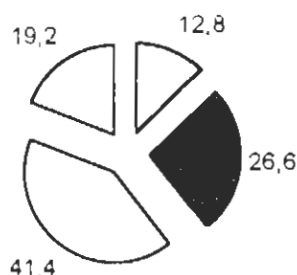
## 12. Διασφάλιση θέσης και ευκαιρίες ανόδου

Μεγάλη σημασία για την εμφάνιση του συνδρόμου φαίνεται πως έχει το κατά πόσο το υποκείμενο νοιώθει πως είναι σχετικά διασφαλισμένη η θέση του στην υπηρεσία που εργάζεται. Αυτό ως ένα βαθμό έγινε φανερό και μέσα από προηγούμενα γραφήματα σχετικά με το είδος της σύμβασης εργασίας (βλέπε στο παρόν κεφάλαιο το «5. είδος σύμβασης εργασίας»). Μεγάλη επίσης σημασία φαίνεται πως έχει και το κατά πόσο η υπηρεσία στην οποία εργάζεται το υποκείμενο παρέχει τις ευκαιρίες προώθησης και επαγγελματικής ανόδου.

### *A. Διασφάλιση θέσης*

Το 12.8% του δείγματός της παρούσας έρευνας θεωρεί πως η οργάνωση της υπηρεσίας του δεν του παρέχει καθόλου σιγουριά όσον αφορά τη διασφάλιση της θέσης του σε αυτή. Το 26.6% πιστεύει πως του παρέχεται λίγη σιγουριά. Αντίθετα πιο σίγουρο νοιώθει το 60.6%, το οποίο μοιράζεται σε 41.4% (ποσοστό επί όλου του δείγματος) το οποίο απάντησε πως νοιώθει αρκετά σίγουρο για τη θέση του και σε 19.2% το οποίο είναι πολύ σίγουρο για τη διασφάλιση της θέση του.

Διασφάλιση θέσης εργασίας



□ καθόλου ■ λίγο □ αρκετά □ πολύ

Όπως θα φανεί στο παρακάτω γράφημα, υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση στις βαθμολογίες στις τρεις κλίμακες του Μ.Β.Ι. ανάλογα με το πόση ασφάλεια νοιώθει το υποκείμενο για τη θέση εργασίας του. Τα αποτελέσματα της εργασίας της ερευνητικής ομάδας επιβεβαιώνουν σε απόλυτο βαθμό τη σχέση ανάμεσα στην ασφάλεια που νοιώθει ο εργαζόμενος για τη θέση του και στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου. Στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης αυτό είναι πλήρως επιβεβαιώσιμο, ενώ στην κλίμακα της προσωπικής επίτευξης υπάρχουν διακυμάνσεις, χωρίς όμως να ξεφεύγουν από τα όρια του στατιστικού λάθους.

**Αποδόσεις στο Μ.Β.Ι. ανάλογα με την ασφάλεια θέσης**



### ***B. Ευκαιρίες προώθησης και επαγγελματικής ανόδου***

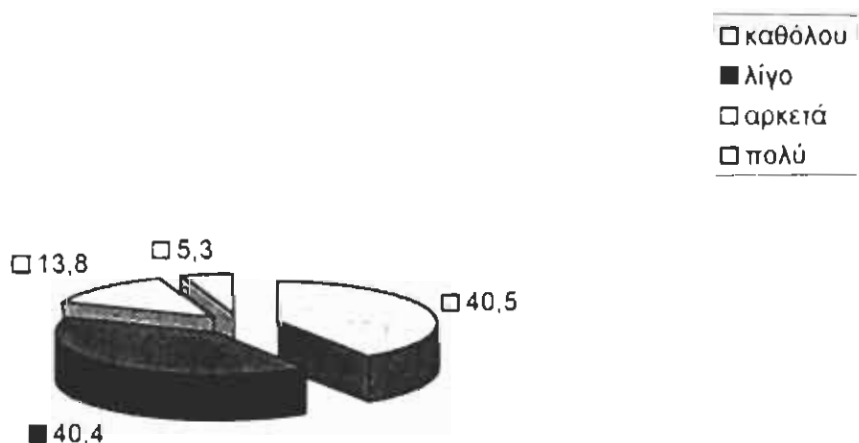
Από όσους δεν νοιώθουν καθόλου ασφαλείς για την θέση τους, το 42% απάντησε ότι η θέση του δεν του παρέχει καθόλου δυνατότητες για άνοδο και προώθηση, το 42% πως η θέση του έχει πολύ λίγες ευκαιρίες ανόδου και μόλις το 16% αρκετές ευκαιρίες ανόδου. Κανείς δεν απάντησε «πολλές ευκαιρίες για προώθηση και επαγγελματική άνοδο». Τα αντίστοιχα ποσοστά για όσους απάντησαν διαφορετικά φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Τα ποσοστά είναι ανά ασφάλεια θέσης	Καθόλου ασφάλεια θέσης	Μικρή ασφάλεια θέσης	Αρκετά ασφαλείς θέσης	Μεγάλη ασφάλεια θέσης
Καθόλου ευκαιρίες ανόδου	42%	44%	46%	22%
Λίγες ευκαιρίες ανόδου	42%	44%	43%	28%
Αρκετές ευκαιρίες ανόδου	16%	8%	11%	28%
Πολλές ευκαιρίες ανόδου	-	4%	-	22%

Από τον παραπάνω πίνακα δεν φαίνεται κάποια ιδιαίτερη σχέση ανάμεσα στην ασφάλεια που προσφέρει μια θέση εργασίας και στις πιθανές ευκαιρίες ανόδου που αυτή προσφέρει.

Συγκεντρωτικά σε όλο το δείγμα μόλις το 5.3% και το 13.8% δήλωσαν πως η υπηρεσία στην οποία εργάζονται τους προσφέρουν ευκαιρίες προώθησης και επαγγελματικής ανόδου, πολύ και αρκετά αντίστοιχα. Αντίθετα, το 40.4% του δείγματος υποστηρίζει πως η θέση στην οποία εργάζεται του προσφέρει ελάχιστες ευκαιρίες ανόδου και το 40.5% καθόλου ευκαιρίες ανόδου.

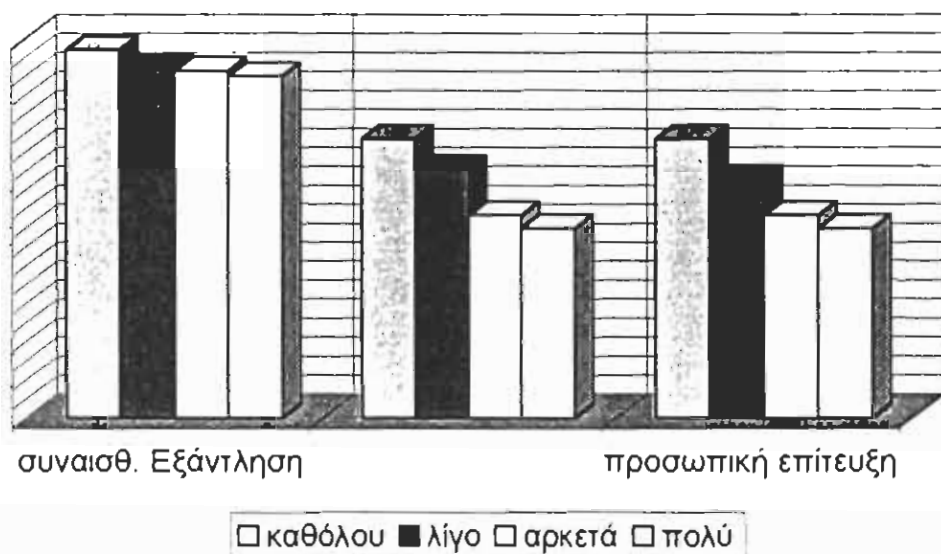
#### ευκαιρίες προώθησης και ανόδου





Ανάλογη σχέση, με αυτή ανάμεσα στην διασφάλιση της θέσης και στις αποδόσεις στο M.B.I., παρατηρείται και ανάμεσα στις ευκαιρίες ανόδου, που προσφέρει η θέση εργασίας του αντικειμένου, και στις βαθμολογίες που αυτό συγκεντρώνει στις τρεις κλίμακες του ερωτηματολογίου. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται ξεκάθαρα πως όσο περισσότερες ευκαιρίες για προώθηση προσφέρει μια θέση, τόσο λιγότερες πιθανότητες έχει το υποκείμενο που την κατέχει να εμφανίσει το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό είναι επιβεβαιώσιμο και στις τρεις κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Αποδόσεις στο M.B.I. ανάλογα με τις ευκαιρίες ανόδου της θέσης



Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς τη διασφάλιση της θέσης εργασίας ή τις ευκαιρίες ανόδου που τους παρέχει η υπηρεσία στην οποία εργάζονται.

### 13. Μισθός

Στις δύο ερωτήσεις που αφορούσαν το μισθό και το κατά πόσο ικανοποιημένα δηλώνουν τα υποκείμενα του δείγματος από αυτών (Ερωτήσεις 21 και 22, βλέπε το ερωτηματολόγιο στο παράρτημα) δεν απάντησαν όσοι είχαν δηλώσει ότι εργάζονταν εθελοντικά στις συγκεκριμένες υπηρεσίες και οι οποίοι ήταν το 2,2% του δείγματός μας.

Το 27,6% του δείγματος δεν δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο με το μισθό του. Το 37,2% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο από το μισθό του, ενώ το 32% είναι αρκετά ικανοποιημένο με τις χρηματικές απολαβές της εργασίας του. Τέλος υπάρχει ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 1% το οποίο είναι πολύ ευχαριστημένο από το μισθό του.



Ενδιαφέρον παρουσιάζει το κατά πόσο τα υποκείμενα του δείγματος, άσχετα με το αν είναι ικανοποιημένα από ή όχι από τον μισθό τους, δηλώνουν ότι ο μισθός του ανταμείβει τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

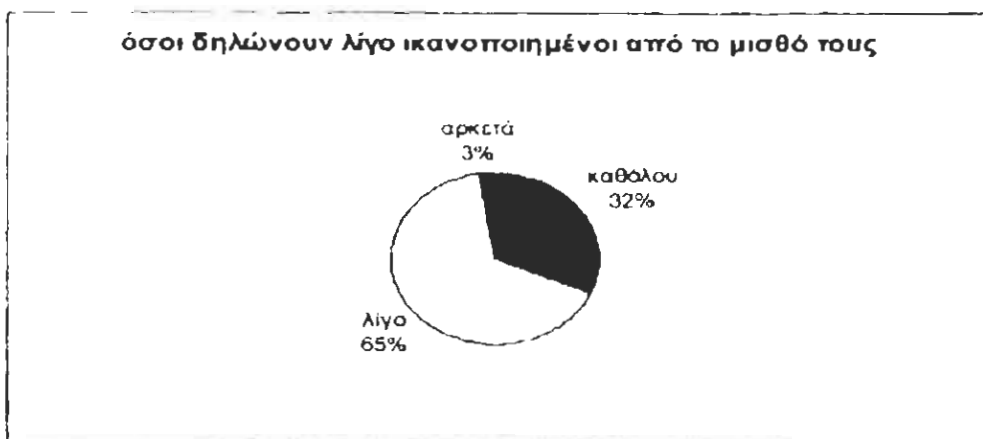
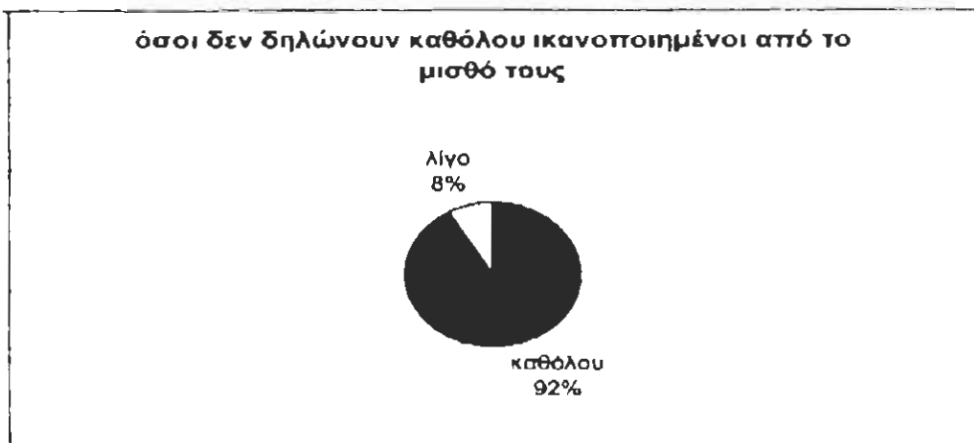
Από αυτούς που δεν δήλωσαν καθόλου ικανοποιημένοι από τον μισθό τους, το 82,4% πιστεύει πως δεν ανταμείβεται για τις υπηρεσίες που προσφέρει και το 7,6% πως ανταμείβεται λίγο.

Από όσους δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι από τον μισθό τους, το 31% πιστεύει πως δεν ανταμείβεται σχεδόν καθόλου για τις υπηρεσίες που προσφέρει, το 66% πως ανταμείβεται λίγο και τέλος μόνο το 2,5% πως ανταμείβεται αρκετά.

Από αυτούς που δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι από το μισθό τους, το 43,3% θεωρεί πως η σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει ανταμείβεται λίγο. Το υπόλοιπο 56,7% πιστεύει πως ο μισθός του ανταμείβει αρκετά καλά τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Τέλος το μικρό ποσοστό που απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο από το μισθό του δηλώνει πως ο μισθός του ανταμείβει πολύ καλά τις υπηρεσίες του (ομόφωνα).

**Γραφήματα: κατά πόσο ανταμείβει τις υπηρεσίες που προσφέρετε ο μισθός σας**

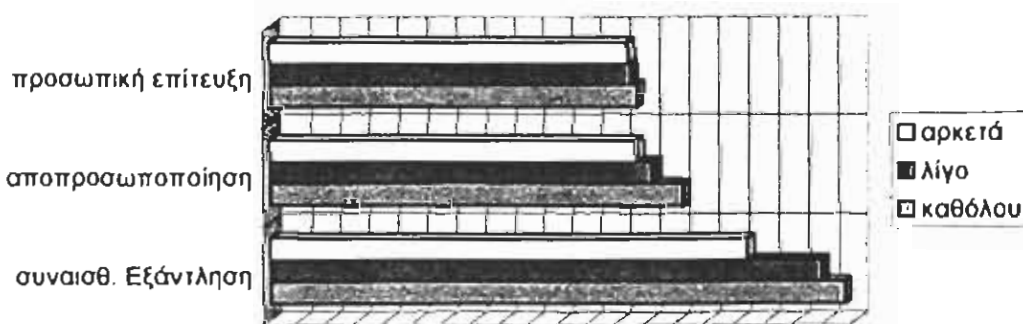


### όσοι δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από το μισθό τους



Εξετάζοντας τη σχέση ανάμεσα στην πιθανή εμφάνιση του συνδρόμου και την ικανοποίηση του υποκειμένου από το μισθό του, η ερευνητική ομάδα κατέληξε πως υπάρχει μια αντιστρόφως ανάλογη σχέση ανάμεσά τους. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται πως όντως μικρή ικανοποίηση από το μισθό συνεπάγεται και μεγαλύτερες επιδόσεις και στις τρεις κλίμακες του M.B.I. και το αντίστροφο. Το πολύ μικρό ποσοστό αυτών που απάντησαν πως είναι πολύ ευχαριστημένοι από τον μισθό τους δεν επιτρέπει στην ερευνητική ομάδα να βγάλει ασφαλή στατιστικά συμπεράσματα γι' αυτό δεν συμπεριλαμβάνεται στο παρακάτω γράφημα.

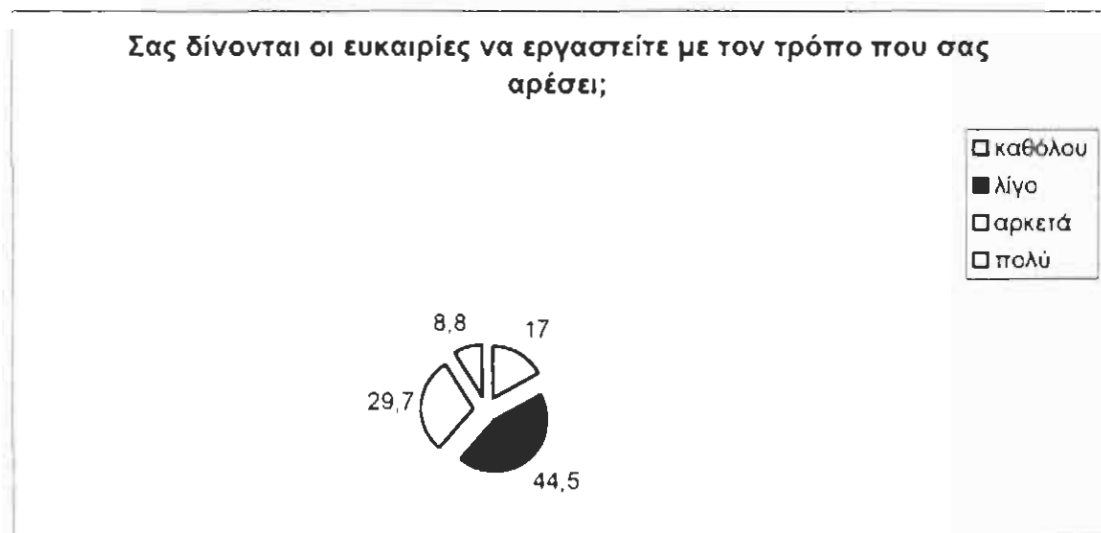
### ικανοποίηση από τον μισθό και M.B.I.



## 14. Τρόπος εργασίας

Άλλο ένα εργασιακό χαρακτηριστικό, τη σχέση του οποίου με την εμφάνιση του συνδρόμου προσπάθησε να ανιχνεύσει η ερευνητική ομάδα, είναι η ελευθερία του εργαζομένου να επιλέγει τον τρόπο εργασίας που επιθυμεί και να χρησιμοποιεί τις ικανότητες και τα ταλέντα του ελεύθερα.

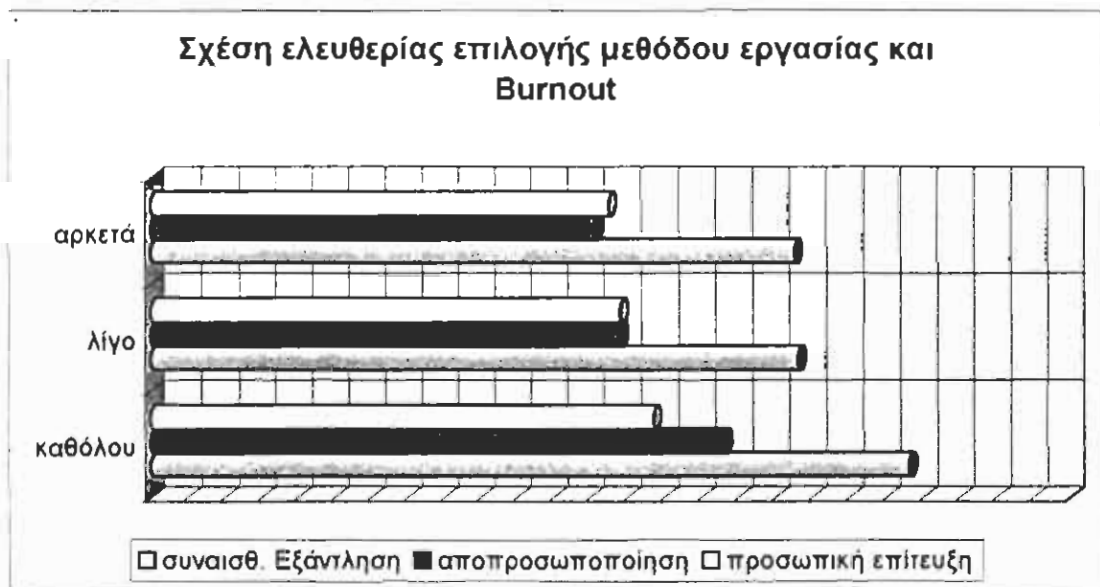
Στην ερώτηση αν πιστεύουν πως τους δίδονται οι ευκαιρίες να εργαστούν με τον τρόπο που επιθυμούν, τα υποκείμενα του δείγματος σε ένα ποσοστό 17% απάντησαν «καθόλου», σε ένα ποσοστό 44.5% απάντησαν «λίγο», ενώ «αρκετά» και «πολύ» απάντησε το 29.7% και το 8.8% το δείγματος αντίστοιχα.



Στην παραπάνω ερώτηση αυτοί που απάντησαν αρνητικά (καθόλου ή λίγο) προερχόταν κυρίως από τρεις ειδικότητες: νοσηλευτές, δάσκαλοι, φυσιοθεραπευτές. Σε αυτές τις τρεις ειδικότητες το ποσοστό αυτών που απάντησαν αρνητικά ήταν πολύ μεγαλύτερο από ότι στις υπόλοιπες ειδικότητες, οι οποίες λίγο πολύ κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα.

Η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην ελευθερία επιλογής τρόπου εργασίας και στη πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου, περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό του δείγματος που απάντησε

«πολύ» στην προηγούμενη ερώτηση είναι χαμηλό (8.8) και στατιστικά μη ασφαλές για έγκυρα συμπεράσματα γι' αυτό δεν συμπεριλαμβάνεται στο γράφημα αν και αυτό επιβεβαιώνει την παραπάνω σχέση. Όπως φαίνεται παρακάτω, όσο μικρότερη ελευθερία έχει ο εργαζόμενος να επιλέξει τον τρόπο εργασίας που επιθυμεί, τόσο υψηλότερες είναι οι βαθμολογίες που εμφανίζει στις τρεις κλίμακες του M.B.I. και άρα τόσο μεγαλύτερος ο κίνδυνος εμφάνισης του συνδρόμου. Το αντίθετο συμβαίνει όταν ο εργαζόμενος έχει μεγάλη ελευθερία να επιλέξει τον τρόπο ή τη μέθοδο εργασία που επιθυμεί.



Η ερευνητική ομάδα θέλησε να ανιχνεύσει και κατά πόσο ο εργαζόμενος νοιώθει πως έχει την ελευθερία να χρησιμοποιήσει τα ταλέντα και τις ικανότητές του μέσα από την εργασία του. Όσοι απάντησαν στην προηγούμενη ερώτηση πως η εργασία τους δεν τους επιτρέπει καθόλου να εργαστούν με τον τρόπο που επιθυμούν σε ένα ποσοστό 62.5% δήλωσαν πως δεν έχουν καθόλου την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν τις ιδιαίτερες ικανότητές τους μέσα από την εργασία τους. Το υπόλοιπο 37.5% δήλωσε πως έχει αυτή την ευκαιρία λίγο.

ευκαιρίες για χρησιμοποίηση των ταλέντων μέσα από την εργασία σε όσους θεωρούν πως δεν έχουν καθόλου ελευθερία επιλογής τρόπου εργασίας

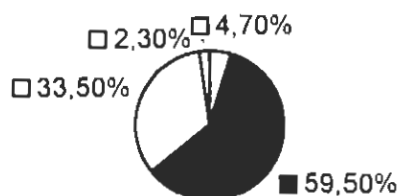
■ καθόλου  
□ λίγο



Όσοι είχαν απαντήσει πως μόνο σε μικρό βαθμό μπορούν να επιλέξουν τον τρόπο εργασίας του απάντησαν σύμφωνα με το παρακάτω γράφημα:

ευκαιρίες χρησιμοποίησης ταλέντων σε όσους δηλώνουν πως μόνο λίγο καθορίζουν τον τρόπο εργασίας τους

□ καθόλου  
■ λίγο  
□ αρκετά  
□ πολύ

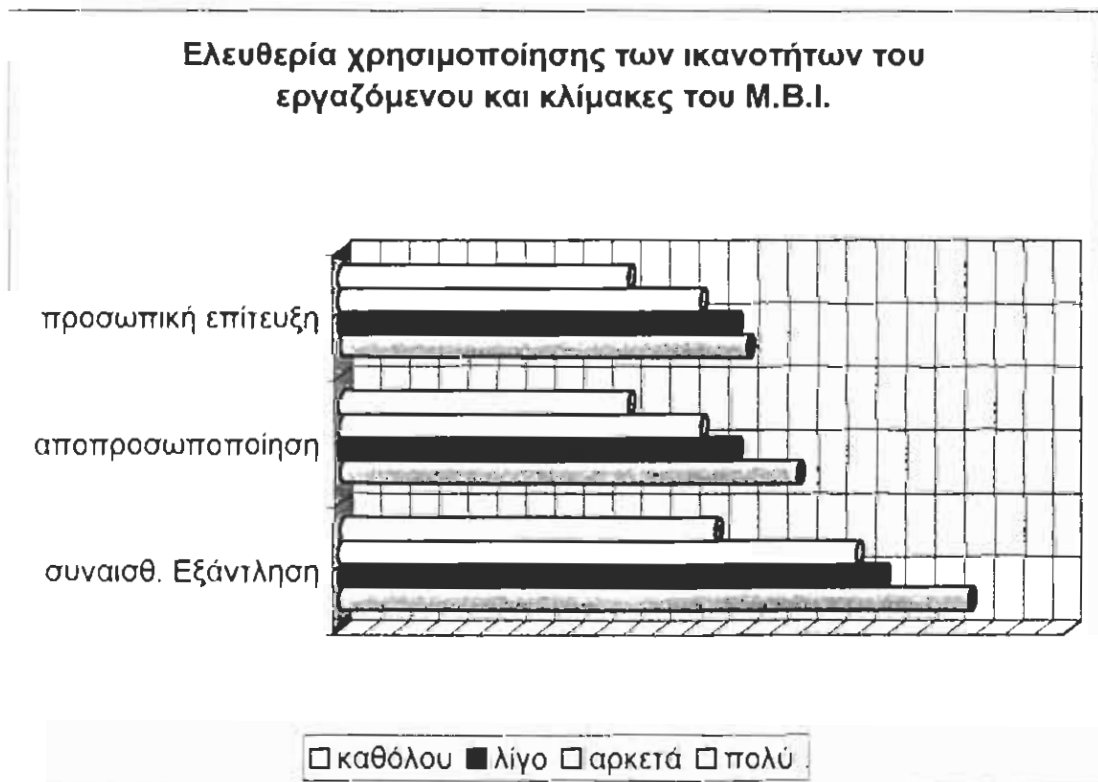


Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το πόσο νοιώθουν ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ικανότητες τους όσοι δήλωσαν πως σε αρκετό ή μεγάλο βαθμό καθορίζουν τον τρόπο εργασίας τους:

	Καθόλου δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω τις ικανότητές μου μέσα από την εργασία μου.	Μπορώ λίγο μόνο να χρησιμοποιήσω τις ικανότητές μου μέσα από την εργασία μου	Μπορώ αρκετά να χρησιμοποιήσω τις ικανότητές μου μέσα από την εργασία μου	Μπορώ πολύ να χρησιμοποιήσω τις ικανότητές μου μέσα από την εργασία μου
Αρκετές ευκαιρίες να εργαστώ με τον τρόπο που θέλω	0%	28%	57%	15%
Πολλές ευκαιρίες να εργαστώ με τον τρόπο που θέλω	0%	12,5%	25%	62,5%

Συγκεντρωτικά, σε όλο το δείγμα, το 12,7% απαντάει πως δεν έχει καθόλου την ευκαιρία να χρησιμοποιήσει τις ικανότητές του και τα ταλέντα του μέσα από την δουλειά του. Αυτή τη δυνατότητα την έχει «λίγο» το 42.5%, «αρκετά» το 34% και τέλος «πολύ» το 10.8%.

Στο γράφημα που ακολουθεί φαίνεται πως η σχέση ανάμεσα στην ελευθερία να χρησιμοποιεί ο εργαζόμενος τις ιδιαίτερες ικανότητές του (ή να πιστεύει πως το κάνει) και στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου είναι αντιστρόφως ανάλογη. Δηλαδή οι εργαζόμενοι που θεωρούν πως χρησιμοποιούν στη δουλειά τους τις ικανότητές τους πολύ εμφανίζουν χαμηλότερες βαθμολογίες στις κλίμακες του M.B.I. και το αντίστροφο. Αξίζει να αναφερθεί ότι οι εργοθεραπευτές είναι η ειδικότητα που παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό ελευθερίας, τόσο στην επιλογή τρόπου εργασίας από τον εργαζόμενο, όσο και στην ελευθερία χρησιμοποίησης από μέρος του όλων των ιδιαίτερων ικανοτήτων του.





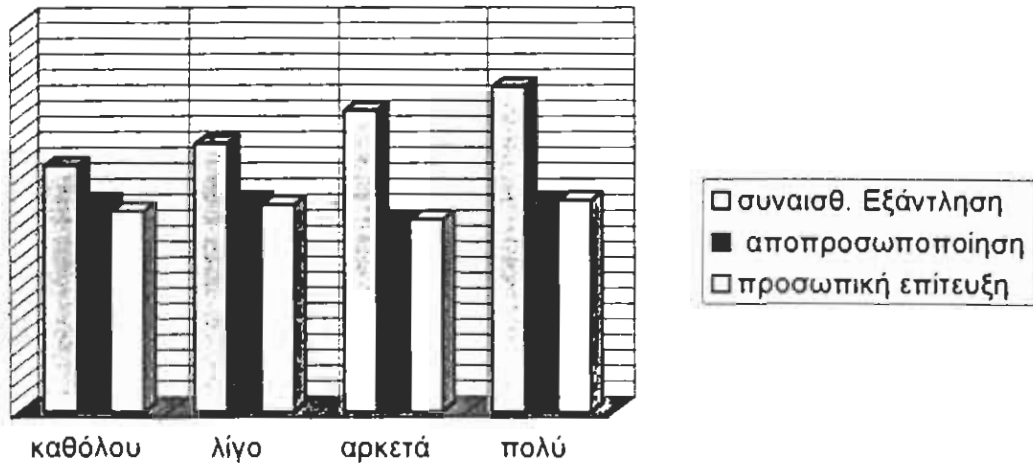
## 15. Όρια εργασίας – προσωπικής ζωής

Η εικοστή πέμπτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορούσε το αν το υποκείμενο της έρευνας πιστεύει πως ζητήματα που αφορούν την εργασία του διεισδύουν στην προσωπική του ζωή. Το 18% του δείγματος απάντησε στην παραπάνω ερώτηση «καθόλου», το 35% «λίγο», το 35% «αρκετά» και τέλος το 12% «πολύ».



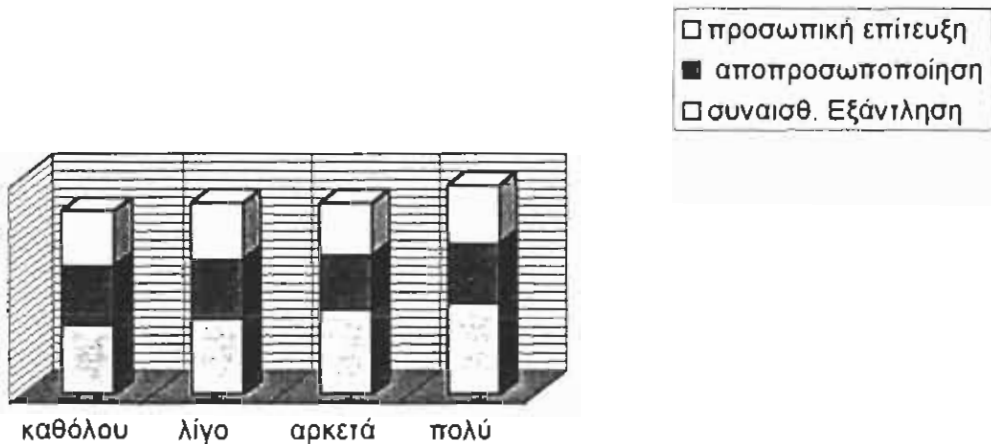
Όπως φαίνεται στο γράφημα παρακάτω, η ερευνητική ομάδα βρίσκει να υπάρχει σχέση ανάμεσα στο βαθμό διείσδυσης των ζητημάτων της εργασίας στην προσωπική ζωή του εργαζομένου και στην εμφάνιση ή όχι του συνδρόμου. Είναι φανερό πως όσο πιο ασαφή είναι τα όρια ανάμεσα στην προσωπική και στην επαγγελματική ζωή του υποκειμένου, τόσο περισσότερες πιθανότητες για εμφάνιση του συνδρόμου θα έχει αυτός.

### Διείσδυση εργασίας στην προσωπική ζωή και κλίμακες του M.B.I.



Στο γράφημα φαίνεται η έντονη επιβεβαίωση της παραπάνω σχέσης στην κλίμακα της συναισθηματική εξάντλησης. Απορίες που πιθανό να δημιουργούνται σχετικά με τις άλλες δύο κλίμακες μπορούν να καλυφθούν αν δούμε αθροιστικά τα αποτελέσματα στο M.B.I.

### Διείσδυση εργασίας στην προσωπική ζωή και Burnout (αθροιστικά)



Τα υποκείμενα του δείγματος στη συνέχεια ρωτήθηκαν σε ανοικτή ερώτηση (26ή ερώτηση, βλέπε ερωτηματολόγιο στο παράρτημα), αν όντως πιστεύουν πως ζητήματα που αφορούν την εργασία του διεισδύουν

στην προσωπική τους ζωή, να διευκρινίσουν τον τρόπο με τον οποίο νομίζουν πως συμβαίνει αυτό. Όλες οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση υπάρχουν στο παράρτημα.

Στην ερώτηση: « Κρίνετε αναγκαίο να ολοκληρώνετε μέρος της δουλειάς σας στο σπίτι;», το 40.5% απάντησε ποτέ, το 33% σπάνια, το 19% αρκετά συχνά και τέλος το 7.5% πολύ συχνά.



## 16. Συγκρούσεις (απόψεων-ρόλων) & αλληλοκαλύψεις

Σημαντικότετος παράγοντας για την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης σύμφωνα με όσα παρουσίασε η ερευνητική ομάδα στην βιβλιογραφική ανασκόπηση και στην σύντομη αναφορά σε προηγούμενες έρευνες είναι οι σχέσεις του υποκειμένου με τους συναδέλφους του στον χώρο εργασίας του, από λειτουργική άποψη. Θέλοντας να αξιολογήσει τον παραπάνω παράγοντα η ερευνητική ομάδα κατευθύνθηκε σε τρεις τομείς: α) την ανίχνευση της συχνότητας των συγκρούσεων απόψεων κατά τη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων, β) την ανίχνευση της συχνότητας των συγκρούσεων ρόλων κατά τη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων, και γ) την ανίχνευση της συχνότητας της εμφάνισης αλληλοκαλύψεων μεταξύ συναδέλφων.

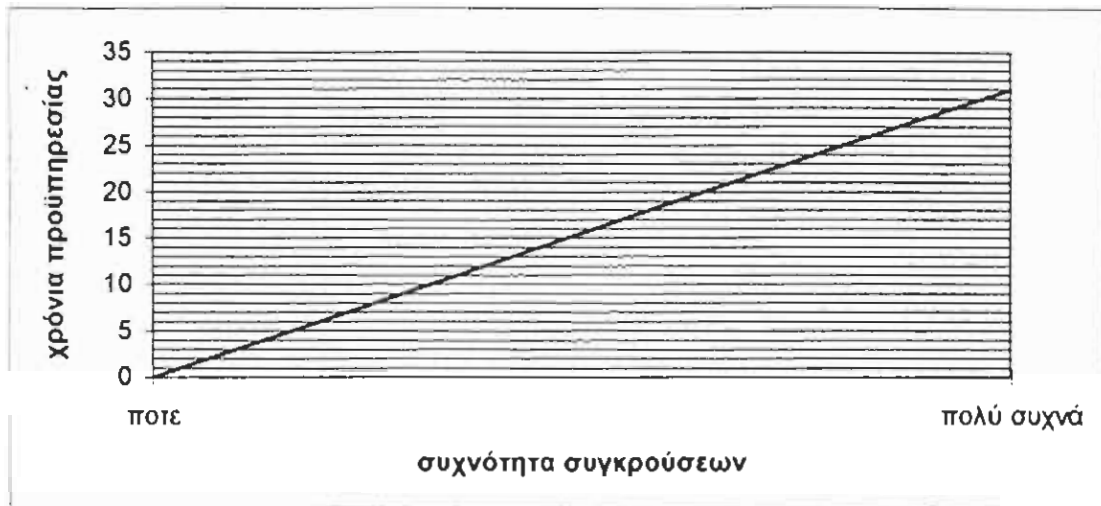
### *A) Συγκρούσεις απόψεων*

Στην ερώτηση : «Υπάρχει σύγκρουση απόψεων κατά τη συνεργασία με συναδέλφους σας άλλων ειδικοτήτων;» το 4.3% του δείγματος απάντησε «ποτέ». Το 52% απάντησε «σπάνια», το 39.3% «αρκετά συχνά» και τέλος το 34.4% «πολύ συχνά».

συχνότητα ύπαρξης συγκρούσεων απόψεων με  
συναδέλφους



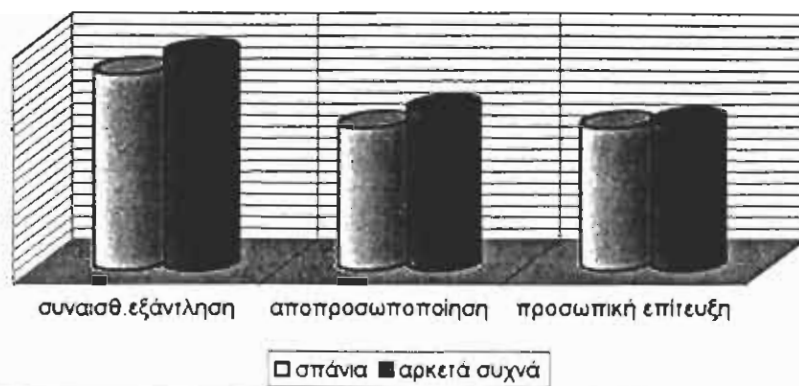
Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο συσχετισμός των απαντήσεων του δείγματος σε αυτή την ερώτηση με τα χρόνια προϋπηρεσίας. Η ερευνητική ομάδα κατέληξε στο ότι όσο πιο μεγάλη προϋπηρεσία έχει κάποιος εργαζόμενος, τόσο πιο συχνά δημιουργούνται συγκρούσεις απόψεων κατά τη συνεργασία του με συναδέλφους άλλων ειδικοτήτων. Αν προσπαθούσε κανείς να αναπαραστήσει αυτή τη σχέση, η ερευνητική ομάδα πιστεύει πως θα προέκυπτε μια γραφική παράσταση σαν την παρακάτω:



Όσον αφορά τη σχέση ανάμεσα στη συχνότητα εμφάνισης συγκρούσεων απόψεων μεταξύ συναδέλφων διαφορετικής ειδικότητας και στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου, όπως άλλωστε είχε υποθέσει η ερευνητική ομάδα, το μέγεθος της μιας είναι ανάλογο με το μέγεθος της άλλης. Δηλαδή όσο πιο συχνά υποστηρίζει ένα υποκείμενο ότι έρχεται σε συγκρούσεις απόψεων με συναδέλφους του άλλων ειδικοτήτων στη δουλειά του, τόσο πιο μεγάλη βαθμολογία στο M.B.I. συγκεντρώνει, δηλαδή τόσο πιο κοντά στο σύνδρομο βρίσκεται. Αυτό φαίνεται πιο αναλυτικά στο παρακάτω γράφημα από το οποίο απουσιάζουν οι στήλες όσων απάντησαν «ποτέ» ή «πολύ συχνά», διότι τα ποσοστά τους επί του συνολικού δείγματος ήταν πολύ μικρά με

μεγάλη πιθανότητα στατιστικού σφάλματος και αδυναμία γενίκευσης μέσου αποτελέσματος.

σχέση εμφάνισης συγκρούσεων απόψεων και απόδοσης στις κλίμακες του M.B.I.



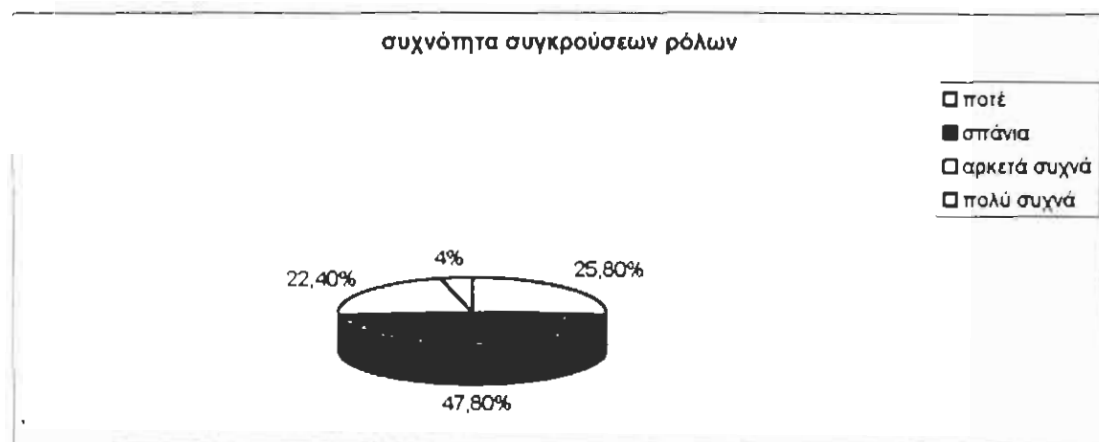
### β) Συγκρούσεις ρόλων

Όλοι όσοι στην προηγούμενη ερώτηση είχαν απαντήσει πως ποτέ δεν αντιμετωπίζουν συγκρούσεις απόψεων κατά τη συνεργασία με συναδέλφους τους άλλων ειδικοτήτων, δηλώνουν πως στην υπηρεσία που εργάζονται ποτέ δεν υπάρχει σύγκρουση ρόλων μεταξύ εργαζομένων διαφορετικής ειδικότητας. Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το τι δηλώνουν για τις συγκρούσεις ρόλων όσοι είχαν απαντήσει πως στον εργασιακό τους χώρο «σπάνια», «αρκετά συχνά» ή «πολύ συχνά» υπάρχουν συγκρούσεις απόψεων.

Ποσοστά ανά σύγκρουση άποψης	Σύγκρουση απόψεων: Σπάνια	Σύγκρουση απόψεων: αρκετά συχνά	Σύγκρουση απόψεων: πολύ συχνά
Σύγκρουση ρόλων: ποτέ	28,5%	16%	-
Σύγκρουση ρόλων: σπάνια	65,3%	32%	25%
Σύγκρουση ρόλων: αρκετά συχνά	6,2%	44%	50%
Σύγκρουση ρόλων: πολύ συχνά	-	8%	25%

Στο σύνολο του δείγματος το 25,8% θεωρεί πως ποτέ δεν συναντά συγκρούσεις ρόλων στη δουλειά του. Το 47,8% θεωρεί πως

αντιμετωπίζει τέτοιες συγκρούσεις σπάνια. Το 22,4% αντιμετωπίζει συγκρούσεις ρόλων αρκετά συχνά και τέλος ένα μικρό ποσοστό περίπου 4% πολύ συχνά.



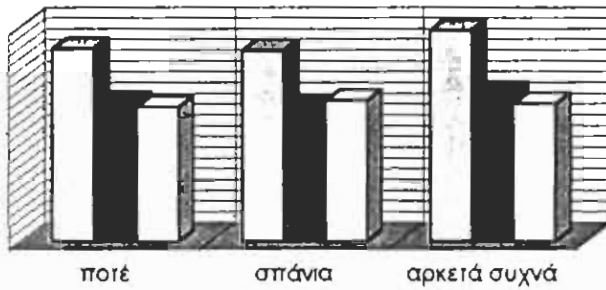
Αν ήθελε κανείς να δει ανάμεσα σε ποιες ειδικότητες είναι πιο συχνές οι συγκρούσεις ρόλων, σύμφωνα με το δείγμα, θα κατέληγε πως πιο σπάνιες είναι ανάμεσα στους φυσιοθεραπευτές, τους δασκάλους ειδικής αγωγής και τους εργοθεραπευτές. Οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι ψυχολόγοι και οι νοσηλεύτες είναι οι ειδικότητες που πιο συχνά από όλες τις άλλες συμμετέχουν σε συγκρούσεις ρόλων με τους συναδέλφους τους.

Η σχέση ανάμεσα στη συχνότητα εμφάνισης συγκρούσεων ανάμεσα στους ρόλους των διαφόρων ειδικοτήτων σε μία υπηρεσία και στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου από του εργαζομένους σε αυτή την υπηρεσία, όπως περιγράφεται και στο παρακάτω γράφημα, είναι ανάλογη. Δηλαδή όσο πιο συχνά το υποκείμενο έρχεται σε σύγκρουση ρόλων με συνάδελφό του άλλης ειδικότητας, τόσο πιο πιθανή είναι η εμφάνιση συνδρόμου από το συγκεκριμένο υποκείμενο. Στο παρακάτω γράφημα δεν υπάρχει στήλη που να αναφέρεται σε όσους απάντησαν πως αντιμετωπίζουν πολύ συχνά συγκρούσεις ρόλων, διότι το ποσοστό τους επί του συνολικού δείγματος ήταν ιδιαίτερα μικρό. Επίσης, ενώ στις κλίμακες της αποπροσωποποίησης και της συναισθηματικής εξάντλησης αυτοί που έχουν απαντήσει σπάνια δείχνουν να μην επιβεβαιώνουν την

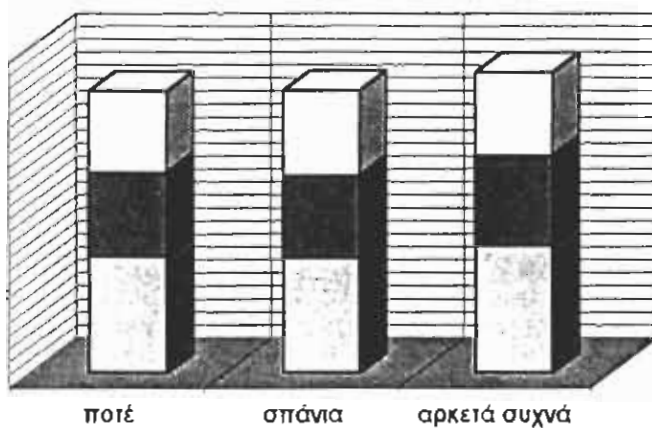
παραπάνω σχέση, στο άθροισμα των τριών κλιμάκων η σχέση επιβεβαιώνεται (αθροιστικό γράφημα).

### Συγκρούσεις ρόλων και αποδόσεις στις κλίμακες του Μ.Β.Ι.

- συναισθ. Εξάντληση
- αποπροσωποποίηση
- προσωπική επίτευξη



### αθροιστικό γράφημα



- προσωπική επίτευξη
- αποπροσωποποίηση
- συναισθ. Εξάντληση

### Γ) Αλληλοκαλύψεις

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε τις αλληλοκαλύψεις (ερώτηση 30 βλέπε ερωτηματολόγιο στο παράρτημα) . Η ερευνητική ομάδα δεν γνωρίζει κατά πόσο είναι δόκιμος ένας διαχωρισμός ανάμεσα σε θετικές και αρνητικές αλληλοκαλύψεις («καλές» και «κακές»), ωστόσο θεωρεί ότι υπάρχουν τρία είδη αλληλοκαλύψεων:

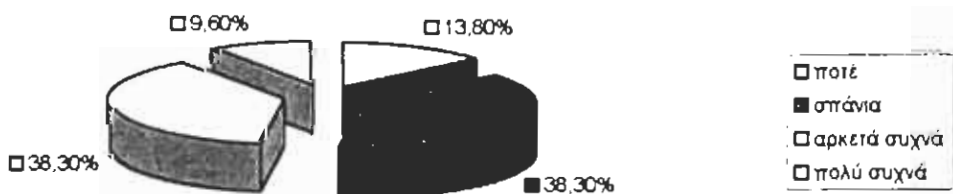


1. **ρόλων** (δηλαδή δύο εργαζόμενοι διαφορετικής ειδικότητας με κοινό αντικείμενο εργασίας μη σαφώς διανεμημένο ανάμεσά τους και με κοινές περιοχές δράσης)
2. **αντικειμένου** (δηλαδή δύο εργαζόμενοι της ίδια ειδικότητας με μη σαφώς κατανεμημένο το χώρο δράσης του καθενός με αποτέλεσμα το αντικείμενο του ενός να συμπίπτει με του άλλου, ενώ μέρος του αντικειμένου να μένει χωρίς διεκπεραιωτή, αφού κάθε ένας θεωρεί ότι ανήκει στον άλλο)
3. **συναδελφικότητας** (δηλαδή ένας εργαζόμενος αναλαμβάνει, τυπικά ή άτυπα, μέρος του αντικειμένου ενός άλλου συναδέλφου του, συνήθως της ίδιας ειδικότητας, μετά από συνεννόηση μεταξύ τους, με σκοπό την καλύτερη απόδοση της υπηρεσίας)

Από αυτά το τρίτο η ερευνητική ομάδα θεωρεί ότι είναι θετικό γιατί σε αντίθεση με τα δύο πρώτα, που οφείλονται συνήθως σε προβλήματα οργάνωσης και διοίκησης και μειώνουν την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας, αυτό αποβλέπει ακριβώς στην διασφάλιση της παραγωγικότητας της υπηρεσίας.

Το 13.8% του δείγματος απάντησε πως ποτέ δεν παρατηρεί αλληλοκαλύψεις στην υπηρεσία που εργάζεται, το 38.3% πως σπάνια υπάρχουν αλληλοκαλύψεις στην υπηρεσία του, το επίσης 38.3% του δείγματος απάντησε αρκετά συχνά και το 9.6% θεωρεί πως πολύ συχνά συμβαίνει κάτι τέτοιο.

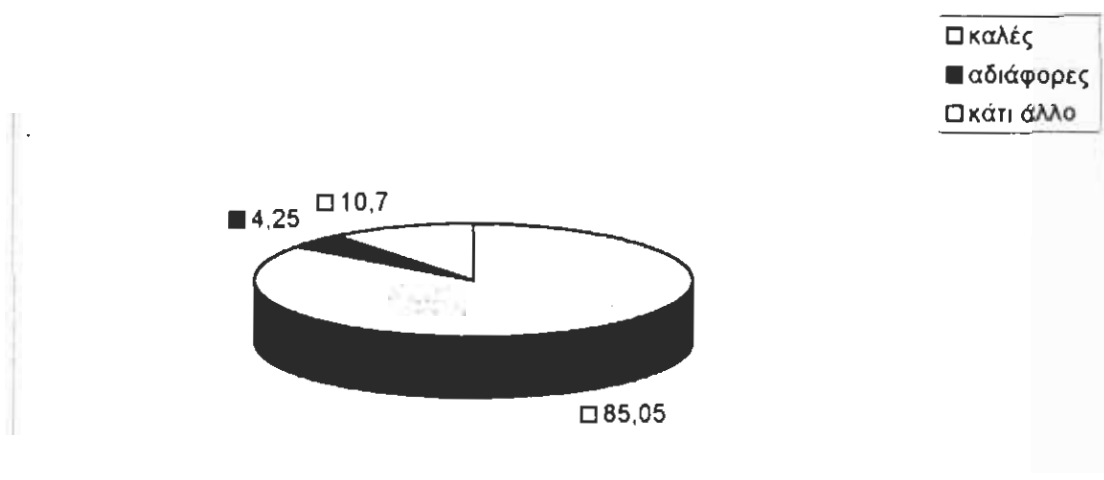
συχρότητα αλληλοκαλύψεων



## 17. Σχέσεις με συναδέλφους & με εξυπηρετούμενους

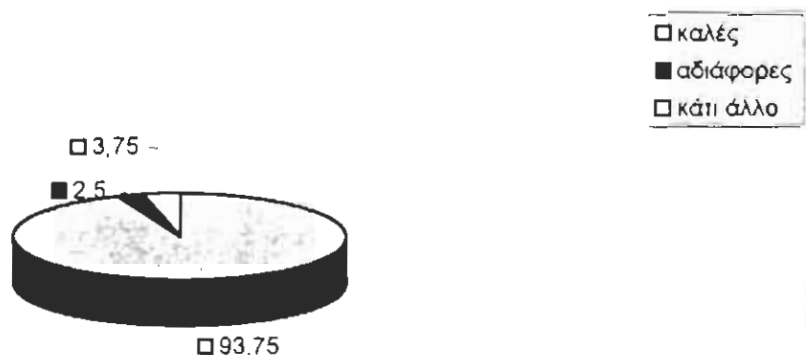
Στην ερώτηση «πως κρίνετε τις σχέσεις σας με τους συναδέλφους σας στην υπηρεσία;» το 85,05% του δείγματος απάντησε «καλές» και μόλις το 4,25% «αδιάφορες». Το υπόλοιπο 10,7% επέλεξε την απάντηση «κάτι άλλο».

**Σχέσεις με συναδέλφους**

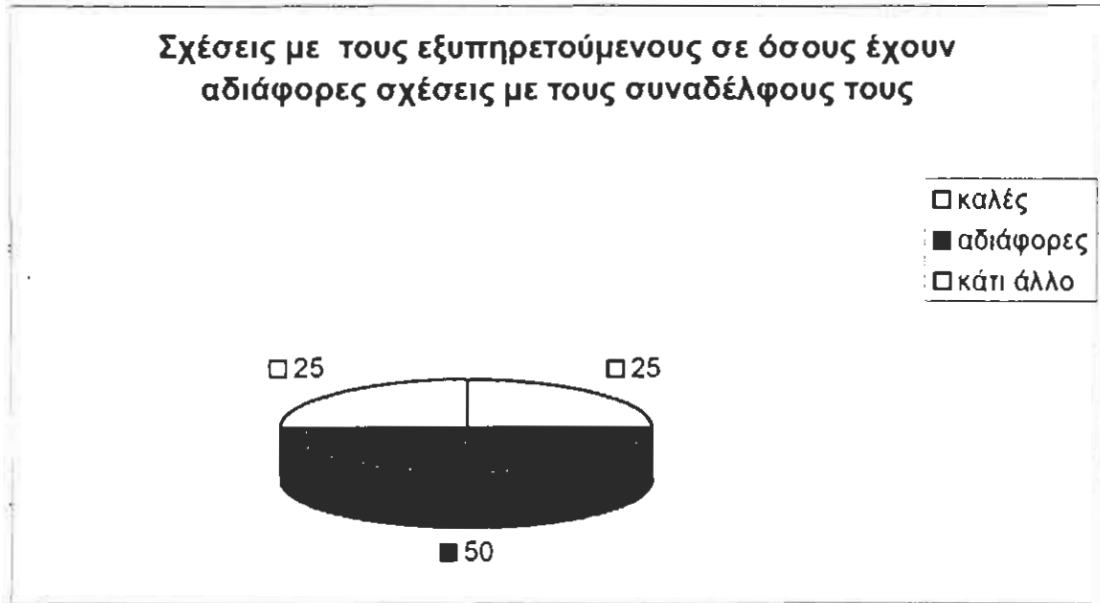


Από όσους απάντησαν πως έχουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους, το 93,75% δήλωσε πως έχει επίσης καλές σχέσεις και με τους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία στην οποία εργάζονται. Μόλις το 2,5% απάντησε «αδιάφορες» και το 3,75% «κάτι άλλο».

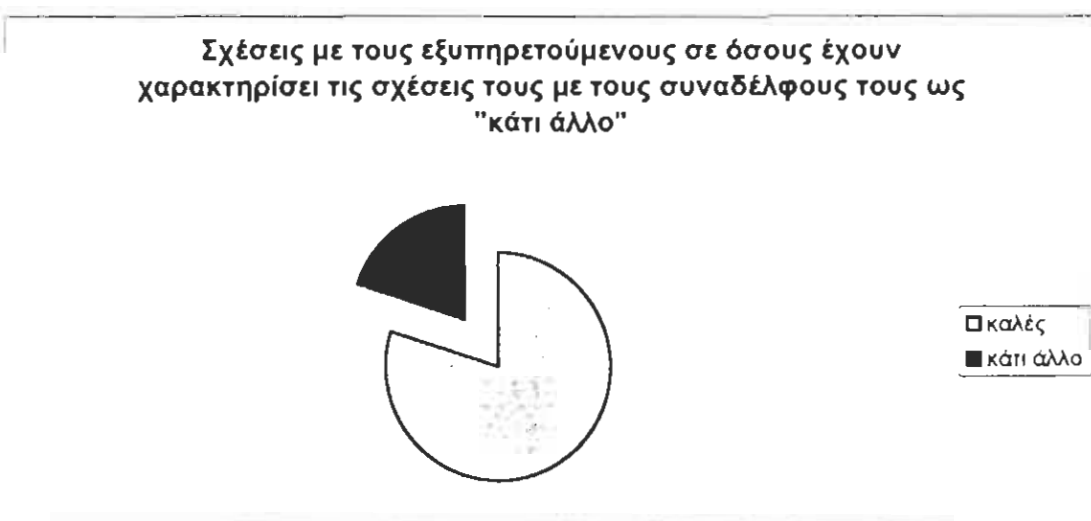
**Σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους σε όσους έχουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους**



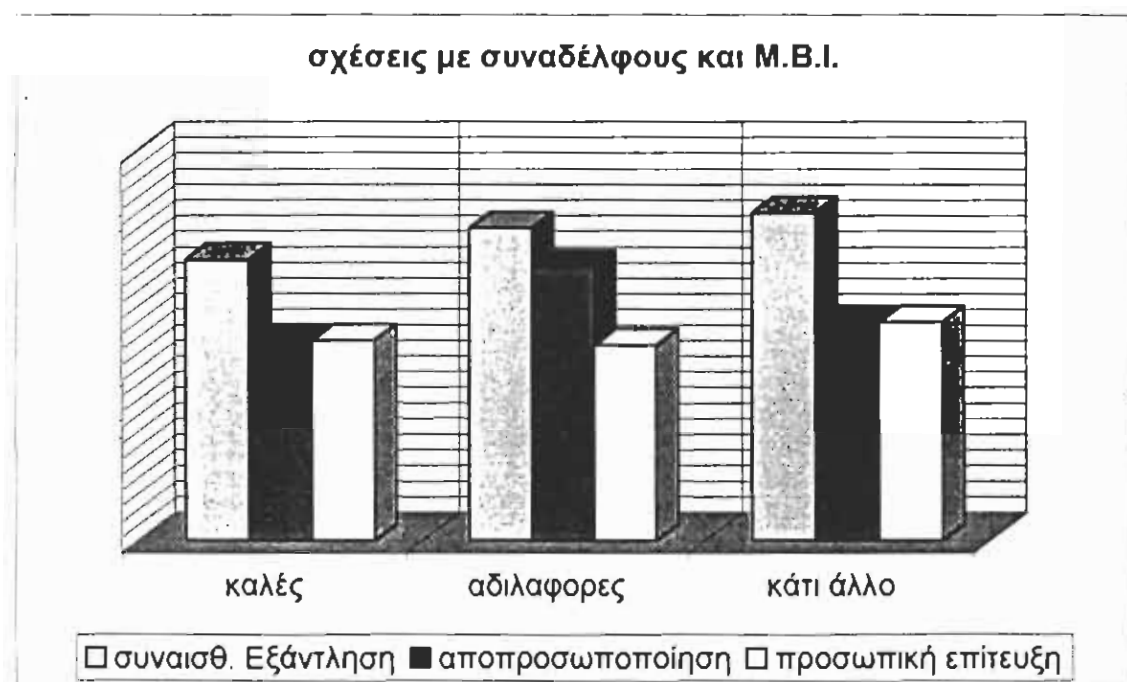
Από το 4,25% του δείγματος το οποίο χαρακτήρισε τις σχέσεις του με τους συναδέλφους αδιάφορες το 50% χαρακτηρίζει αδιάφορες και τις σχέσεις του με τους εξυπηρετούμενους. Το υπόλοιπο 50% μοιράζεται σε δύο μέρη: 25% χαρακτηρίζει τις σχέσεις του με τους εξυπηρετούμενους ως «καλές» και 25% ως «κάτι άλλο».



Τέλος όσοι είχαν επιλέξει την απάντηση «κάτι άλλο» για να χαρακτηρίσουν τη σχέση τους με τους συναδέλφους τους, σε ένα ποσοστό 20% επέλεξαν την ίδια απάντηση και σχετικά με τους εξυπηρετούμενους. Το υπόλοιπο 80% έχει καλές σχέσεις με τους «πελάτες» του.



Συσχετίζοντας την ερώτηση αυτή, με τις αποδόσεις που δείγματος στο M.B.I., παρατηρείται πως, όσο καλύτερες σχέσεις έχει με τους συναδέλφους του το υποκείμενο, τόσο χαμηλότερα επίπεδα στις τρεις κλίμακες του συνδρόμου εμφανίζει. Ο συσχετισμός αυτός, που περιγράφεται στο παρακάτω γράφημα, είναι πολύ παρακινδυνευμένος, λόγω των μικρών ποσοστών που εμφανίζουν στο δείγμα οι δύο από τις τρεις επιλογές, και γι' αυτό είναι απλά ενδεικτικός.



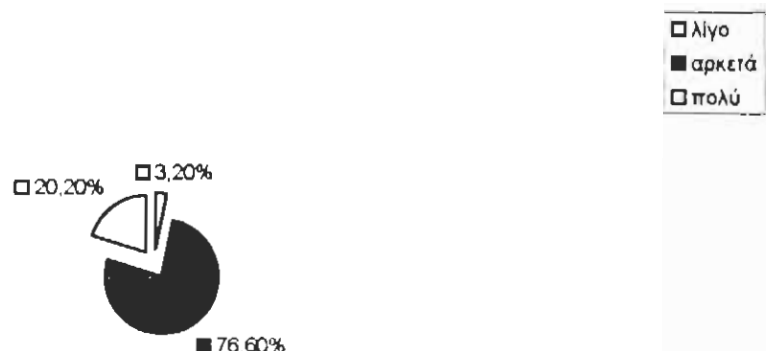
Παρόμοια συσχέτιση η ερευνητική ομάδα δεν μπορεί να διακινδυνέψει για τις σχέσεις με τους πελάτες, όπου τα ποσοστά των δύο από τις τρεις επιλογές είναι ακόμα μικρότερα.

### 18. Αποτελεσματικότητα

Η τριακοστή Τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αναφερόταν στο πόσο αποτελεσματική θεωρούν τα υποκείμενα τη δουλειά τους με τα εξυπηρετούμενα άτομα από την υπηρεσία τους. Το 3,2% του δείγματος

απάντησε λίγο αποτελεσματική, το 76,6% αρκετά αποτελεσματική και το 20,2% πολύ αποτελεσματική.

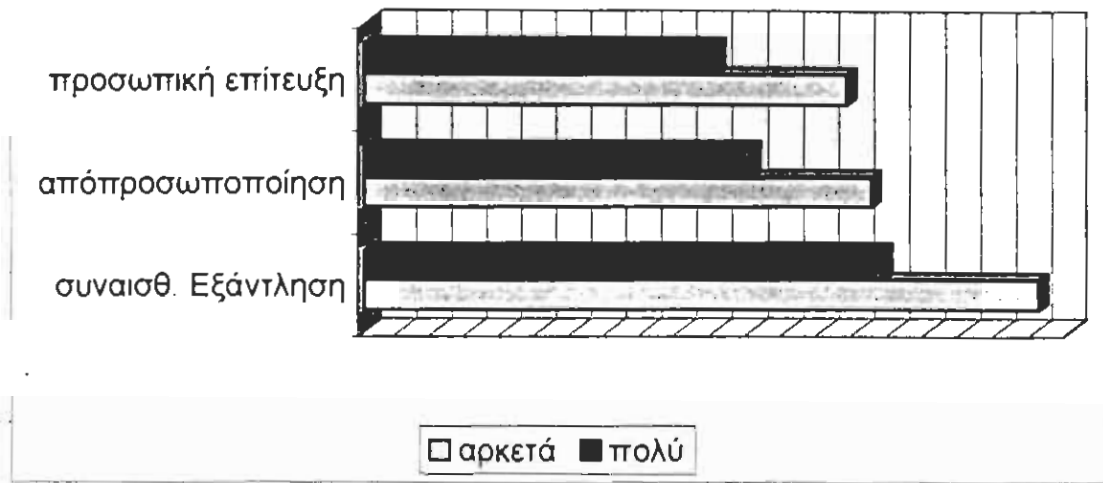
#### αποτελεσματικότητα εργασίας



Όλες οι ειδικότητες στη συγκεκριμένη ερώτηση εμφάνισαν λίγο – πολύ τα ίδια ποσοστά, με εξαίρεση τους δασκάλους ειδική αγωγή και τους εργοθεραπευτές που απάντησαν πως είναι πολύ πιο αποτελεσματικοί με τους εξυπηρετούμενους τους, από ότι οι υπόλοιπες ειδικότητες.

Σε σχέση με τις βαθμολογίες στις τρεις κλίμακες του M.B.I. των υποκειμένων του δείγματος, η ερευνητική ομάδα, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα, αποδέχεται πως όσο λιγότερο αποτελεσματικός αισθάνεται ένας εργαζόμενος με τους εξυπηρετούμενούς του, τόσο μεγαλύτερες βαθμολογίες στο M.B.I. θα εμφανίζει. Στο γράφημα δεν συμμετέχουν όσοι απάντησαν «λίγο», διότι το ποσοστό τους επί του συνολικού δείγματος ήταν πολύ μικρό για να εξασφαλίσει την αναγκαία θωράκιση από την περίπτωση στατιστικού σφάλματός.

## σχέση αποτελεσματικότητας στη δουλειά και burnout

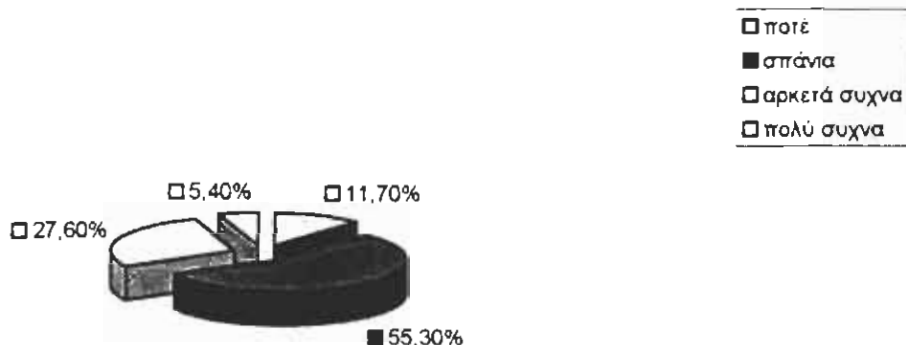


### 19. Προβλήματα δεοντολογίας

Ένας από τους πολύ σημαντικούς παράγοντες εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, σύμφωνα με την βιβλιογραφία, είναι η ύπαρξη διλημάτων δεοντολογίας στο χώρο εργασίας. Η ερευνητική ομάδα, θέλοντας να διερευνήσει τόσο τη συχνότητα εμφάνισης αυτών των διλημάτων, όσο και τη σχέση τους με το σύνδρομο, χρησιμοποίησε την 34<sup>η</sup> ερώτηση του ερωτηματολογίου.

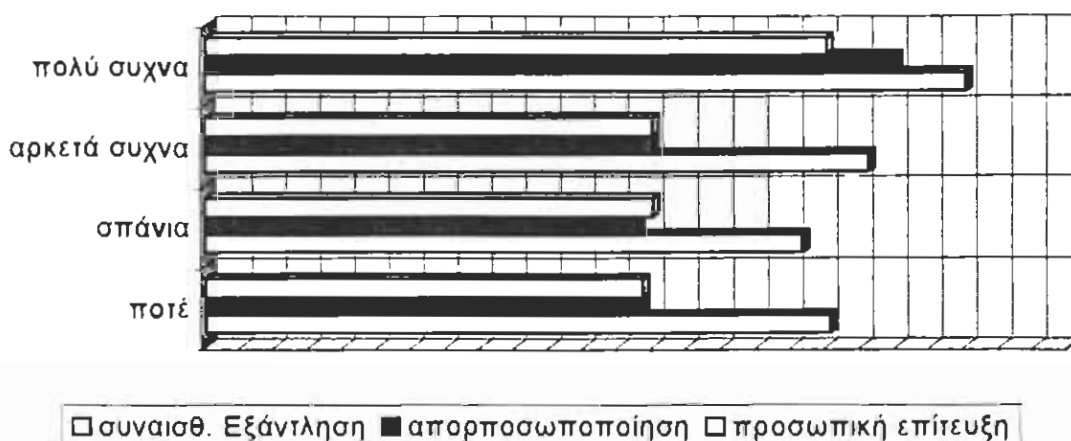
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των υποκειμένων της έρευνας σε αυτή την ερώτηση το 11,75% του δείγματος δεν αντιμετωπίζει ποτέ διλήματα δεοντολογίας στην υπηρεσία που εργάζεται. Το 55,3% σπάνια έρχεται αντιμέτωπο με τέτοια διλήματα, ενώ 27,6% απάντησε πως αρκετά συχνά αντιμετωπίζει διλήματα δεοντολογίας. Τέλος μόνο το 5,4% απάντησε στη παραπάνω ερώτηση πολύ συχνά.

### συχνότητα εμφάνισης δεοντολογικών ζητημάτων στο χώρο εργασίας



Όπως φαίνεται και στα παρακάτω γραφήματα, υπάρχει σχέση αναλογίας ανάμεσα στη συχνότητα εμφάνισης δεοντολογικών διλημμάτων στο χώρο εργασίας και στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου από τον επαγγελματία που εργάζεται στο συγκεκριμένο χώρο. Δηλαδή, όσο πιο συχνά κάποιος έρχεται αντιμέτωπος με τέτοιου είδους προβλήματα στη δουλειά του (διάσταση ανάμεσα σε αυτό που θεωρεί αναγκαίο ως επαγγελματίας να κάνει και σε αυτό που τον υποχρεώνει η υπηρεσία στην οποία εργάζεται να κάνει), τόσο πιο πολλές πιθανότητες έχει να εμφανίσει σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.

### σχέση συχνότητας εμφάνισης δεοντολογικών διλημμάτων και burnout



## **20. Σχετικά με το άγχος**

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των υποκειμένων του δείγματος στη 35η ερώτηση του ερωτηματολογίου, το 25,5% πιστεύει πως είναι αγχώδης άνθρωπος, το 47,85% πως η δουλειά του είναι στρεσογόνα, το 14,9% ότι έχει περισσότερο άγχος από όσο θα έπρεπε, το 17% του δείγματος ότι το άγχος το βοηθάει να γίνει πιο αποδοτικό και τέλος το 19,1% πως η δουλειά του δεν του προκαλεί καθόλου άγχος. Το άθροισμα των παραπάνω εκατοστιαίων ποσοστών δεν είναι ίσο με 100 διότι σε αυτή την ερώτηση τα υποκείμενα μπορούσαν να επιλέξουν όσες προτάσεις ήταν αληθείς για αυτά και όχι μόνο μία.

## **21. Αγχογόνα στοιχεία της εργασίας**

Στην 36η ερώτηση του ερωτηματολογίου, ο ερωτούμενος έπρεπε να επιλέξει ανάμεσα σε 18 στοιχεία τις εργασίας εκείνα τα οποία θεωρούσε ότι είναι αγχογόνα για τον ίδιο. Με βάση τις απαντήσεις του δείγματος το πιο συχνά αγχογόνο στοιχείο της εργασίας είναι το περιβάλλον εργασίας (στεγαστικές συνθήκες, υλικοτεχνική υποδομή κλπ) το οποίο επέλεξε το 41% του συνόλου του δείγματος. Το 36% του δείγματος θεωρεί ως αγχογόνο στοιχείο της εργασίας τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας, το 35% τον μισθό, το 34% την έλλειψη ευκαιριών για καλύτερη κατάρτιση. Το 26% αγχώνεται λόγω της έλλειψης ευκαιριών να χρησιμοποιήσει στη δουλειά του τις ιδιαίτερες ικανότητές του. Το 25% θεωρεί ως αγχογόνο στοιχείο το ότι δεν δίνουν σημασία στις προτάσεις του. Το 24% αναφέρει την ποικιλία του αντικειμένου εργασίας και το 21% προβληματίζεται από την μετακίνηση προς και από το χώρο εργασίας. Ένα ίσο μέρος του δείγματος 21% αναφέρει πως του προκαλεί άγχος η διεύθυνση της δουλειάς στην προσωπική του ζωή. Η συγκρούσεις απόψεων με



συναδέλφους και το ωράριο θεωρούνται πηγές άγχους από το 23% και το 20% του δείγματος αντίστοιχα. Άλλοι λόγοι άγχους που συγκεντρώνουν μικρότερα ποσοστά είναι: η ύπαρξη ηθικών – δεοντολογικών διλημμάτων στη εργασία, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και με τους εξυπηρετούμενους, οι συγκρούσεις ρόλων στο χώρο εργασίας και οι αλληλοκαλύψεις μεταξύ συναδέλφων άλλων ειδικοτήτων και η μη ελευθερία επιλογής τρόπου εργασίας.

## **22. Προτάσεις**

Οι τελευταίες δύο ερωτήσεις του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αναφέρονταν ουσιαστικά σε προτάσεις για μείωση του άγχους από τον ίδιο των ερωτούμενο. Το υποκείμενο στην προτελευταία ερώτηση (ανοικτή ερώτηση) καλούταν να γράψει τι πιστεύει πως θα ήταν καλό να κάνει η υπηρεσία του προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα στοιχεία της εργασίας που του προκαλούν άγχος. Στη τελευταία ερώτηση έπρεπε να γράψει τι νομίζει ότι θα έπρεπε να κάνει αυτός ώστε να ελαχιστοποιήσει το άγχος που βιώνει στη εργασία του. Στο παράρτημα υπάρχουν όλες οι απαντήσεις του δείγματος σε αυτές τις δύο ερωτήσεις.

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας εργασίας, όπως αυτός είχε καθοριστεί από την ερευνητική ομάδα στην αρχή της συγκεκριμένης προσπάθειας, ήταν η διερεύνηση της εμφάνισης του burnout, ως αποτέλεσμα του ανεπίλυτου χρόνιου επαγγελματικού άγχους στους επαγγελματίες που εργάζονται με άτομα με νοητική υστέρηση. Με τον όρο διερεύνηση του συνδρόμου, η ερευνητική ομάδα αναφέρεται στη μελέτη των αιτιών και των συμπτωμάτων του συνδρόμου, αλλά και στην ανίχνευση τρόπων πρόληψης και αντιμετώπισης του.

Ο τρόπος εργασίας καθορίστηκε τόσο από την έλλειψη αντίστοιχων μελετών στον ελλαδικό χώρο αλλά και στο εξωτερικό, όσο και από τις ιδιαιτερότητες του χώρου των Α.μ.Ε.Α. στη χώρα μας. Τα εργαλεία και η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν αποτέλεσμα προβληματισμού σχετικά με τα παραπάνω.

Τα συμπεράσματα στα οποία καταλήγει ερευνητική ομάδα έχουν προέλθει μέσα από την αναλυτική μελέτη της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και μέσα από την συγκέντρωση, επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων από τον ελληνικό χώρο.

#### **Συμπεράσματα**

- Τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα ατόμων με νοητική υστέρηση εμφανίζονται σχετικά υψηλά σε σχέση με τα αντίστοιχα επαγγελματιών που εργάζονται σε κοινωνικοπρονοιακούς χώρους που απευθύνονται σε άλλα άτομα. (Κάντας, 1996 για τη σύγκριση). Αυτή η διαφορά, όπως φαίνεται από την ξένη βιβλιογραφία και αναφέρεται σε προηγούμενο

κεφάλαιο, είναι αναμενόμενη και σχετίζεται με τις ιδιαιτερότητες του χώρου των Α.μ.Ε.Α. Στον ελληνικό χώρο οι επαγγελματίες δεν εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης σε σύγκριση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Επίσης, σε συμφωνία με την παρατήρηση της Judith Brearly (1981), για στον ελληνικό χώρο, στους προνοιακούς χώρους και στις οργανώσεις υγείας το άγχος είναι ιδιαίτερα υψηλό χρόνιο και διάχυτο, συχνότατα μάλιστα ανεπίλυτο.

- Οι τρεις διαστάσεις που εντοπίζει στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης η Maslach (Maslach & Jackson, 1986), ανιχνεύτηκαν και μετρήθηκαν στους επαγγελματίες, που εργάζονται σε σχολεία και ιδρύματα ατόμων με νοητική υστέρηση. Οι τρεις αυτές διαστάσεις συνυπάρχουν σε μικρό ή μεγάλο βαθμό, αλλά όπως περιγράφει και η παραπάνω συγγραφέας, η ερευνητική ομάδα, βρίσκει πως όντως το σύνδρομο ακολουθεί μια εξελικτική πορεία, σύμφωνα με την οποία το αίσθημα συναισθηματικής εξάντλησης εμφανίζεται πρώτα, ακολουθεί ως συνέπεια (αυτό είναι ζήτημα προς διερεύνηση κατά πόσο είναι συνέπεια της συναισθηματικής εξάντλησης η αποπροσωποποίηση) το αίσθημα της αποπροσωποποίησης, που με τη σειρά του οδηγεί σε αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης (Maslach, 1993).

- Αν και αρχικά η ερευνητική ομάδα αποδέχτηκε την άποψη ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να μελετάται ως μια ψυχοσωματική αντίδραση στο χρόνιο ψυχικό (emotional) άγχος του χώρου εργασίας (άποψη των Freudenberger, Maslach, Pines, Aronson και Hartman), στη συνέχεια προσπάθησε να προσεγγίσει τι Burnout ως μια “σταδιακά προοδευτική κατάσταση” και όχι ως μια “καταληκτική φάση”. Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνουν την εξελικτική μορφή του συνδρόμου και αντιτίθεται στη στατική προσέγγιση του. Με άλλα λόγια δεν ισχύει το ότι κάποιος “έχει ή δεν έχει burnout”, αλλά το ότι κάποιος “εμφανίζει καθόλου, λίγα, περισσότερα ή ανησυχητικά πολλά

στοιχεία του burnout”. Η ερευνητική ομάδα καταλήγει πως όπως κανείς δεν μπορεί να ισχυριστεί με βεβαιότητα ότι δεν έχει καθόλου άγχος, έτσι το ίδιο δεν μπορεί να κάνει και για το σύνδρομο.

- Όπως, αναλυτικά περιγράφεται σε προηγούμενο κεφάλαιο η ερευνητική ομάδα συσχετίζει την ψυχολογική ωριμότητα με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και βρίσκει σαφείς σχέσεις.

- i) Η μειωμένη αντιμετώπιση συσχετίζεται με χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας ενώ παράλληλα το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης είναι ένα από τα τρία βασικά χαρακτηριστικά του συνδρόμου burnout.

- ii) Η άποψη της Mahler για τη στήριξη από την μητέρα – τροφό, ως προϋπόθεση της ψυχολογικής ωριμότητας συσχετίζεται με την ασφάλεια και το άγχος, που προκαλούνται από την έλλειψη ενδιαφέροντος και στήριξης από τους ανωτέρους σε μια υπηρεσία, ως αίτιο εμφάνισης burnout.

- iii) Παρατηρείται σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην αποπροσωποποίηση και την έλλειψη ικανότητας ενσυναίσθησης, ως συμπτώματα του burnout και στα ίδια στοιχεία ως χαρακτηριστικά ατόμων με χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας.

- iv) Άτομα με χαμηλή ψυχολογική ωριμότητα (άτομα δηλαδή που δεν έχουν αυτοδιαφοροποιηθεί) κινδυνεύουν περισσότερο να εμφανίσουν συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, απ’ ότι τα άτομα βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα ψυχολογικής ωριμότητας.

- v) Άμεση συσχέτιση με την αυτοδιαφοροποίηση, ως παράγοντα ψυχολογικής ωριμότητας (κατά τον Bowen), έχει η αντίληψη ορισμένων εργαζομένων, ότι ο μικρόκοσμός της δουλειάς τους αποτελεί όλη τους τη ζωή. Η ταύτιση αυτή της προσωπικής με

την επαγγελματική υπόσταση, ως χαρακτηριστικό στοιχείο του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι ενδεικτική της αρνητικής συσχέτισης του συνδρόμου με τη ψυχολογική ωριμότητα.

νί) Η μέτρηση των ευθυνών και η προβολή πάνω σε τρίτους αρνητικών και προβληματικών συμπεριφορών συσχετίζεται, τόσο με τη ψυχολογική ωριμότητα (θεωρεία της οικογενειακής προβολής του Bowen), όσο και με την εμφάνιση του burn-out.

- Η ερευνητική ομάδα εντόπισε τα αίτια της εμφάνισης του συνδρόμου.

- i) Σε χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου, όπως: έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής, αυξημένη γραφειοκρατία, ανελαστικοί κανόνες ή διαδικασίες, έλλειψη ενδιαφέροντος από τους ανωτέρους, απουσία προοπτικής ανέλιξης και επαγγελματικής προώθησης, σύγκρουσης ή ασάφεια ρόλων και αλληλοκαταλήψεις.

- ii) Σε ατομικά χαρακτηριστικά, όπως: φύλο, μορφωτικό επίπεδο και χρόνια προϋπηρεσία.

- iii) Σε χαρακτηριστικά της εργασίας με άτομα με νοητική υστέρηση, όπως: κίνδυνοι συναισθηματικής εμπλοκής οργάνωση υπηρεσιών παροχής, με αποτέλεσμα ο επαγγελματίας να νιώθει ως μόνος υπεύθυνος για την εξέλιξη του εξυπηρετούμενου και ύπαρξη ηθικών δεοντολογικών διλημμάτων

- Πέρα από τα παραπάνω αίτια, ως γενικό αίτιο παράγοντα εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, η ερευνητική ομάδα τοποθετεί την αδυναμία του ατόμου να αντιμετωπίσει το χρόνιο επαγγελματικό άγχος. Ενδεικτική της κατάστασης, που επικρατεί στα περισσότερα ιδρύματα και σχολεία, είναι η δήλωση μεγάλου αριθμού επαγγελματιών πως δε μπορούν να κάνουν τίποτα ούτε αυτοί, ούτε οι

διοικήσεις τους για να τους μειώσουν τα επίπεδα άγχους που βιώνουν (βλ. απαντήσεις στις ερωτήσεις 37 και 38 στο Παράρτημα). Από την άλλη υπάρχει σχεδόν πλήρης ταύτιση ανάμεσα στις προτάσεις των υπολοίπων επαγγελματιών, στις απαντήσεις του στη παρούσα έρευνα και σε όσα προτείνονται στη διεθνή βιβλιογραφία για την καταπολέμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όλες οι προτάσεις, που αναφέρονται τόσο από τη διεθνή βιβλιογραφία, όσο και από το δείγμα της παρούσας έρευνας είναι, το αντικείμενο του επόμενου κεφαλαίου, όπου υπάρχουν και οι προτάσεις της συγγραφικής ομάδας της συγκεκριμένης εργασίας .

### ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι τρόποι αντιμετώπισης του συνδρόμου, όπως προτείνονται από τη διεθνή βιβλιογραφία, αναλύθηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο και συνοψίζονται παρακάτω.

#### (i) Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων
- επαναπροσδιορισμός προσωπικών στόχων
- ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου
- βοήθεια από ειδικούς
- αξιοποίηση ελεύθερου χρόνου
- υγιεινός τρόπος ζωής
- προσωπική επιλογή ή και αλλαγή συγκεκριμένης θέσης εργασίας

#### (ii) Παρεμβάσεις σε επίπεδο διοίκησης – οργάνωσης της υπηρεσίας

- βελτίωση συνθηκών εργασίας
- δημοκρατική διοίκηση
- σαφής εικόνα του ρόλου
- συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
- δυνατότητα συνεχούς επιμόρφωσης
- διεπιστημονική συνεργασία
- τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία στην κατάλληλη θέση
- δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης
- πολυμορφία στην εργασία
- δυνατότητα διαλειμάτων και αδειών
- εποπτεία

- ομάδες ψυχολογικής υποστήριξης
- έλεγχος των επιπέδων άγχους – επαγγελματικής εξουθένωσης

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει πως τα προτεινόμενα από τη βιβλιογραφία μέτρα ταυτίζονται πραγματικά τα μέτρα που οι ίδιοι οι επαγγελματίες πιστεύουν πως θα τους βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση. Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 37 και 38, που υπάρχουν στο παράρτημα, αποτελούν την καλύτερη επιβεβαίωση όσων μέσα από τη μελέτη της προτείνει η συγγραφική ομάδα. Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά οι προτάσεις των επαγγελματιών.

(i) Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο

- Προσωπική ιεράρχηση δραστηριοτήτων και στόχων
- Υπομονή και έλεγχος των αντιδράσεων εκ μέρους των εργαζομένων
- Επαναπροσδιορισμός ρόλου στην υπηρεσία
- Συνέπεια και τυπικότητα, τόσο όσον αφορά τις υποχρεώσεις, όσο και τη συμπεριφορά
- Ελευθερία κινήσεων στο χώρο της δουλειάς
- Καλύτερη κατάρτιση με προσωπική ευθύνη
- Υιοθέτηση του διαλόγου μεταξύ συναδέλφων ως μέσο επίλυσης διαφορών / άγχους
- Αξιοποίηση ελεύθερου χρόνου
- Συμβουλή – βοήθεια από ειδικούς
- Αλλαγή εργασιακού περιβάλλοντος ή ακόμα και επαγγέλματος
- Αδιαφορία
- Εξοικείωση – συνήθεια συνθηκών εργασίας και απαιτήσεων
- Αποδοχή του συστήματος ως έχει



- Περιορισμός συναισθηματικής επαφής με συναδέλφους - εξυπηρετούμενους

(ii) Παρεμβάσεις σε επίπεδο διοίκησης – οργάνωσης της υπηρεσίας

- Καλύτερη οργάνωση – προγραμματισμός
- Καλύτερες συνθήκες εργασίας – υγιεινής
- Κατάρτιση επαγγελματιών με ευθύνη της υπηρεσίας
- Ύπαρξη αξιοκρατίας
- Υψηλότεροι μισθοί – συνέπεια στη μισθοδοσία
- Διαμόρφωση ωραρίου σε πιο ανθρώπινα μέτρα
- Επαρκής στελέχωση υπηρεσιών – ιδρυμάτων
- Εξασφάλιση της απαραίτητης – σύγχρονης υλικοτεχνικής υποδομής
- Στήριξη – ευαισθησία από πλευράς διοίκησης
- Ομάδες στήριξης προσωπικού εντός και εκτός εργασιακού χώρου
- Κίνητρα από πλευρά διοίκησης για καλύτερη απόδοση εργαζομένων
- Σεβασμός – αλληλοϋποστήριξη συναδέλφων
- Μείωση ηθικών – δεοντολογικών διλημμάτων

Η ερευνητική ομάδα συμφωνεί και υιοθετεί τις παραπάνω προτάσεις. Όμως, θεωρεί πως είναι φρονιμότερο να προλαμβάνει κανείς τα προβλήματα, από το να τα καταπολεμά, όταν έχουν ήδη εμφανιστεί. Γι' αυτό τον λόγο υποστηρίζει τα παρακάτω μέτρα, χωρίζοντάς τα σε τέσσερις κατηγορίες – επίπεδα:

### (i) Προσωπικό επίπεδο

#### **Προτείνονται:**

- Κατάρτιση των επαγγελματιών πάνω στο συγκεκριμένο τομέα εργασίας με προσωπική ευθύνη. Με αυτό τον τρόπο οι νέοι επαγγελματίες θα έχουν ρεαλιστικές προσδοκίες από τον φορέα που θα απασχολούνται ενώ οι παλαιότεροι θα μπορούν να επαναπροσδιορίσουν το ρόλο τους καθώς και τις απαιτήσεις που έχουν από το επάγγελμά τους.

- Αξιοποίηση στο έπακρο του ελεύθερου χρόνου, έτσι ώστε να αποφορτίζεται ο εργαζόμενος από τα προβλήματα της δουλειάς του και να έχει ταυτόχρονα μία ή περισσότερες πηγές ενέργειας. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η συναισθηματική εξάντληση, κύριο χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης.

- Ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου, που περιλαμβάνει, συναδέλφους, φίλους, άτομα του οικογενειακού και ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος. Ο επαγγελματίας οφείλει να μην περιχαρακωθεί στο άτομό του, αλλά να επιδιώξει τις κοινωνικές επαφές που θα αποτελέσουν το απαραίτητο στήριγμα στο ψυχοφθόρο επάγγελμα που ασκεί.

### (ii) Υπηρεσιακό επίπεδο

#### **Προτείνονται:**

- Καταρχήν, ο σαφής προσδιορισμός ρόλων και καθηκόντων των επαγγελματιών μέσα από την κατάρτιση ενός ακριβούς κανονισμού λειτουργίας μπορεί να επιφέρει σημαντικά αποτελέσματα. Η οριοθέτηση των δράσεων και της συνεργασίας των διαφόρων επαγγελματιών θα αποτρέψει πιθανές αλληλοκαλύψεις και συγκρούσεις.

- Η ύπαρξη διαλειμμάτων και αδειών που δίνουν την ευκαιρία στους επαγγελματίες να αποφορτισθούν από το ιδιαίτερα απαιτητικό επάγγελμά τους. Με τον τρόπο αυτό και το ωράριο, που αναγνωρίζεται

από τους επαγγελματίες ως προβληματικό, θα γίνει λιγότερο δύσκολο και περισσότερο “υποφερτό”.

- Θεσμοθέτηση συγκεκριμένων ωρών εποπτείας. Η εποπτεία μπορεί να γίνεται μεταξύ συναδέλφων σε προκαθορισμένα τακτά χρονικά διαστήματα ή και με την πρόσληψη από την υπηρεσία ενός επαγγελματία εκτός του χώρου εργασίας. Έτσι τυχόν προβλήματα ή καταστάσεις που τείνουν να γίνουν προβληματικές θα προλαμβάνονται και τα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους θα είναι χαμηλά.

- Για τους χώρους όπου υπάρχουν άτομα με νοητική υστέρηση, αλλά και άλλους όπου η εργασία αναγνωρίζεται ως ιδιαίτερα αγχογόνος, κρίνεται απαραίτητη η προηγούμενη προϋπηρεσία εκ μέρους των εργαζομένων. Η υπηρεσία, οφείλει να προετοιμάζει τους επαγγελματίες, είτε με ειδικά σεμινάρια κατάρτισης, είτε με πρακτική εξάσκηση πριν την αρχή της συνεργασίας. Έτσι, τόσο η υπηρεσία, όσο και ο επαγγελματίας, θα έχουν μια ρεαλιστική εικόνα για τις απαιτήσεις του χώρου και τις ικανότητες του εργαζομένου.

- Καθιέρωση μετρήσεων επίπεδων άγχους και πιθανής επαγγελματικής εξουθένωσης ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Με τον τρόπο αυτό θα προλαμβάνεται η εξέλιξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και θα γίνονται οι ανά στάδιο εξέλιξης του συνδρόμου, απαραίτητες ενέργειες αποφυγής της τελικής εξουθένωσης.

- Η πρόληψη ειδικών συμβούλων που αντικείμενο θα έχουν μόνο την συμβουλευτική των εργαζομένων. Έτσι, κάθε επαγγελματίας θα δέχεται βοήθεια στο χώρο εργασίας του από άτομα που γνωρίζουν το χώρο.

### (iii) Κρατικό επίπεδο

#### **Προτείνονται:**

- Νομοθετική ρύθμιση που θα διασφαλίσει επαγγελματικά τους εργαζόμενους σε μια υπηρεσία. Το αίσθημα της ανασφάλειας θα μειωθεί όταν τα εργασιακά δικαιώματα και οι συμβάσεις εργασίας θα επιτρέπουν στον επαγγελματία την ενασχόλησή του μόνο με το αντικείμενο εργασίας.

- Ανέγερση σύγχρονων κτιριακών οικοδομών και εξασφάλιση της υλικοτεχνικής υποδομής που απαιτεί η εργασία με τα άτομα με νοητική υστέρηση. Ένα ευχάριστο περιβάλλον που παρέχει στον επαγγελματία όλα τα απαραίτητα μέσα να εργαστεί αποδοτικά, εξασφαλίζει τη μείωση των επιπέδων άγχους του.

- Σεμινάρια και ημερίδες ενημέρωσης πάνω ακριβώς στα συμπτώματα εμφάνισης τόσο του επαγγελματικού άγχους, όσο και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Με την ανάλυση των αιτιών, συμπτωμάτων και τρόπων αντιμετώπισης του συνδρόμου, κάθε επαγγελματίας θα μπορεί ευκολότερα να αυτοπροστατευθεί και να μην επιτρέψει την αύξηση των επιπέδων άγχους και εξουθένωσής του λόγω άγνοιας. Ειδικά στον ελληνικό χώρο, οι επαγγελματίες κινδυνεύουν περισσότερο από το burnout λόγω της μηδαμινής αναφοράς που έχει γίνει σε αυτό στην τοπική βιβλιογραφία.

- Ίδρυση συμβουλευτικών σταθμών με επαγγελματίες καταρτισμένους για την βοήθεια συναδέλφων τους.

- Κυκλική ανταλλαγή προσωπικού μεταξύ κρατικών φορέων παροχής κοινωνικοπρονοιακών υπηρεσιών ανά 3-5 έτη. Με τον τρόπο αυτό οι επαγγελματίες θα ζουν στην εργασία τους μεγαλύτερη ποικιλία και θα εναλλάσσουν τις λιγότερο με τις περισσότερες ευχάριστες ενασχολήσεις σε διαφορετικές υπηρεσίες.

- Τέλος, το κράτος, λειτουργώντας στον τομέα της πρωτογενούς πρόληψης, τόσο του επαγγελματικού άγχους, όσο και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, οφείλει να δώσει ιδιαίτερο βάρος στην ανάπτυξη του επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Έτσι, κάθε άνθρωπος θα επιλέγει ένα επάγγελμα που πραγματικά θέλει και δεν θα αναπτύσσει υψηλά επίπεδα άγχους λόγω δυσάρεστης εργασίας.

#### (iv) Διακρατικό επίπεδο

- Στο επίπεδο της συνεργασία μεταξύ κρατών, προτείνεται η ανταλλαγή τεχνογνωσίας, εμπειριών και πληροφοριών, ώστε να αντιμετωπιστεί η εμφάνιση του συνδρόμου σε όλους τους χώρους εργασίας. Η συνεργασία μπορεί να επιτευχθεί σε επίπεδο υπουργείων, πανεπιστημίων ή ανεξάρτητων ερευνητικών ομάδων και επαγγελματιών.

Τέλος η ερευνητική ομάδα κρίνει πως είναι δύσκολος, και ίσως ανακριβής, ο προσδιορισμός τρόπων αντιμετώπισης του συνδρόμου για άτομα που ήδη εμφανίζουν υψηλά ποσοστά σε όλα τα επίπεδά του (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης), άτομα που δηλαδή “έχουν burnout” για όσους θεωρούν το σύνδρομο ως στατικό. Τούτο συμβαίνει διότι για να επανέλθει το άτομο στην προηγούμενη, φυσιολογική κατάστασή του, πρέπει κάποιος να γνωρίζει ακριβώς το σύνολο των αγχογόνων παραγόντων, που οδήγησαν στην εμφάνιση burnout, και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του ατόμου, ώστε να καταπολεμηθεί το σύνδρομο στη ρίζας του. Αποτελεί, λοιπόν, αυτή η καταπολέμηση, ένα σύνολο ενεργειών που διαφοροποιούνται κάθε φορά, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά κάθε επαγγελματία.

Εντούτοις, ίσως ο μόνος σίγουρος και άμεσος τρόπος να ελαττωθούν τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης - όχι όμως και οριστικός - είναι η αλλαγή του χώρου εργασίας. Η συγγραφική ομάδα, τονίζει πως αυτό δεν είναι προτεινόμενη λύση κατά του συνδρόμου, αλλά ένα πρώτο μέτρο, όταν υπάρχει άμεση ανάγκη, λόγω υπερβολικά αυξημένων επιπέδων επαγγελματικού άγχους και burnout.

Συμπερασματικά, η αντιμετώπιση των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια πολύπλοκη και πολυδιάστατη διαδικασία. Σχετίζεται δε, με πλήθος χαρακτηριστικών, τόσο των επαγγελματιών ως οντότητες, όσο και του χώρου εργασίας. Ιδιαίτερα στους χώρους για τα άτομα με νοητική υστέρηση, όπου οι απαιτήσεις είναι πολύ αυξημένες, η αντιμετώπιση του burnout εξαρτάται και από τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου τομέα. Η συγγραφική ομάδα πιστεύει, εντέλει ότι η πρόληψη αποτελεί το καλύτερο των μέσων αντιμετώπισης, ειδικά γι' αυτό τον χώρο.

## Βιβλιογραφία

### **BIBΛΙΑ:**

#### Ελληνόγλωσσα:

- Αναγνωστόπουλος Φ. & Παπαδάτου Δ. , Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Αντωνοπούλου – Καλούρη Ρ. , Γενική ψυχολογία , εκδόσεις Έλλην , Αθήνα 1994
- Ζώνιου – Σιδέρη Α. , Οι ανάπηροι και η εκπαίδευση τους (Μια ψυχοπαιδαγωγική προσέγγιση της ένταξης) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1998
- Ιωαννίδου – Johnson Α. , Προκατάληψη. Ποιος εγώ; , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1998
- Κάντας Α. , Οργανωτική βιομηχανική ψυχολογία (μέρος 1<sup>ο</sup>) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1993
- Κάντας Α. , Οργανωτική βιομηχανική ψυχολογία (μέρος 3<sup>ο</sup>) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Κιτσαράς Γ. , Νομική και ηθική διάσταση της εκπαίδευσης των ειδικών παιδιών , στο Καϊλα Μ. , Πολεμικός Ν. , Φιλίππου Γ. (επιμ.) , «Άτομα με ειδικές ανάγκες (τόμος Β)» , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Μπαλλής Θ. , Άγχος – Stress – Κατάθλιψη , Ιατρικές εκδόσεις Α. Σιώκης , Θεσσαλονίκη 1996
- Μπαρδής Π. , Η ενσωμάτωση των παιδιών με ειδικές ανάγκες : Περιεχόμενο και φιλοσοφία της ενσωμάτωσης , στο Καϊλα Μ. , Πολεμικός Ν. , Φιλίππου Γ. (επιμ.) , «Άτομα με ειδικές ανάγκες (τόμος Β)» , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Νικόδημος Σ. , Αγωγή και εκπαίδευση των παιδιών με ειδικές ανάγκες στην Ελλάδα : Γενικές διαπιστώσεις, σύγχρονες τάσεις, προοπτικές , στο Καϊλα Μ. , Πολεμικός Ν. , Φιλίππου Γ. (επιμ.) , «Άτομα με ειδικές ανάγκες (τόμος Β)» , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Παπαδόπουλος Γ. Ν. , Λεξικό της ψυχολογίας , Αθήνα 1994
- Παπαϊωάννου Κ. , Κλινική κοινωνική εργασία (κοινωνική εργασία με άτομα) , εκδόσεις Έλλην , Αθήνα 1998
- Παρασκευόπουλος Ι. Ν. , Κλινική ψυχολογία , Αθήνα 1988
- Παρασκευόπουλος Ι. Ν. , Ψυχολογία ατομικών διαφορών , Αθήνα 1992
- Πιντέρης Γ. , Προσωπικότητα και υγεία ( το stress φίλος ή εχθρός; ) , εκδόσεις Θυμάρι , Αθήνα 1984

- Ρώτας Ρ. Π. , ‘Αποφεύγετε το stress...’ , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Σταυρακάκη Χρ. , Νοητική καθυστέρηση , στο Τσιαντής Γ. , Μανωλόπουλος Σ. , «Σύγχρονα θέματα παιδοψυχιατρικής (Β τόμος)», εκδόσεις Καστανιώτη , Αθήνα 1988
- Τάφα Ε. (επιμ.), Συνεκπαίδευση παιδιών με και χωρίς προβλήματα μάθησης και συμπεριφοράς , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1997
- Τσαούσης Δ. Γ. , Η κοινωνία του ανθρώπου , εκδόσεις Gutenberg , Αθήνα 1993
- Χαρτοκόλλης Π. , Εισαγωγή στην ψυχιατρική , εκδόσεις Θεμέλιο , Αθήνα 1991

### Μεταφρασμένα:

- Anstötz Ch., Βασικές αρχές της παιδαγωγικής για τα νοητικά καθυστερημένα άτομα , (μετάφραση: Α. Ζώνιου – Σιδέρη ) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1994
- Carlson R. , Μη βασανίζεστε με μικροπράγματα...Στην επαγγελματική σας ζωή , (μετάφραση: Α Μπακοδήμου) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1999
- Cohen L. & Manion L. , Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας , (μετάφραση: Χρ. Μητσοπούλου, Μ. Φιλιπούλου) , εκδόσεις Έκφραση , Αθήνα 1997
- Cox t. , Stress , (μετάφραση: Μ. Βερεττός), εκδόσεις Ωρόπα , Αθήνα 1981
- Fontana D. , Άγχος και η αντιμετώπισή του , (μετάφραση: Λ. Αναγνώστου) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Goffman E. , Άσυλα , (μετάφραση: Ξ. Κομνηνός) , εκδόσεις Ευρύαλος , Αθήνα 1994
- Hawkins p. , φροντίζοντας για τους φροντίζοντες , (μετάφραση: Ν. πολεμικός), στο Καϊλα Μ. , Πολεμικός Ν. , Φιλίππου Γ. (επιμ.) , «Άτομα με ειδικές ανάγκες (τόμος Β)» , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1995
- Hegner B. R. & Caldwell E. , Νοσηλευτική βοήθεια (τόμος 3<sup>ος</sup>) , (μετάφραση: Γ. Καλαβρουζιώτης) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1999
- Hillary J. , Υπεραπασχόληση και άγχος , (μετάφραση: Μ. Κουλεντιανού) , εκδόσεις Θυμάρι , Αθήνα 1999
- Kennerley H. , Ξεπερνώντας το άγχος , (μετάφραση: Γ. Ευσταθίου, Κ. Αγγελή) , εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα , Αθήνα 1999



- Pary G. , Ψυχολογικές κρίσεις και η αντιμετώπισή τους , (μετάφραση: Ν. Ρώντα) , εκδόσεις Ελληνικά γράμματα , Αθήνα 1996
- Piaget J. & Inhelder B. , η ψυχολογία του παιδιού , (μετάφραση: Κ. Κίτσος) , εκδόσεις Ι.Ζαχαρόπουλος , Αθήνα 1990

### Ξενόγλωσσα:

- Al-Issa I. , Gender and adult psychopathology , στο Al-Issa I.(επιμ), «Gender and Psychopathology» , (σελ. 54-84), Academic Press, New York 1982
- Averbach M.S. & Gramling S F. , Stress management, Prentice hall inc , New Jersey 1998
- Baily J. M. & Bhagat R. S. , Meaning and measurement of stressors in the work environment : an evolution , 8<sup>ο</sup> κεφ. στο S. V. Kasl & C.L. Cooper , “Research methods in Stress and health Psychology” , John Wiley and Sons Ltd , Chichester England 1987
- Ballew J. R. , Salus M. K. , Winett S. , Supervising child protective service workers , National Center of Child Abuse and Neglect , Washington 1979
- Baumann D.J. and colleagues , Individual and organizational factors in burnout and turnover: A decision making ecology , Texas department of protective and regulatory services , Texas 1997
- Bebbington P. E. , The social epidemiology of clinical depression , στο Henderson & Burrows (επιμ.) “Handbook of psychiatry” , (σελ. 87-102), Elsevier , Amsterdam 1980
- Belle D. , Lives in stress: Woman and depression , CA: Sage , Beverly Hills 1982
- Cherniss C. , Professional burnout in human service organizations , Praegar ,New York 1980
- Cherniss C. & Krantz D. L. , The ideological community as an antidote to burnout , στο B. A. Farber (επιμ.), “Stress and burnout in the human services settings” , Pergamon Press, New York 1983
- Cooper C.L., Cooper R.D., Faker L.H. , Living with stress , Penguin Books , London 1988
- Geber Zeff S. , How to manage stress for success , Amazon , New York 1996
- Greenberg J. & Baron R. , Behavior in Organizations , Prentice Hall International . New Jersey 1997
- Maslach C. , Burnout: The cost of caring , Englewood Cliffs 1982
- Maslach C. & Jackson S.E. , Maslach burnout inventory manual , Palo Alto 1986

- Maslach C. , Burnout : a multidimensional perspective , στο Schaufeli W. B., Maslach C., Marek T. , « professional burnout : recent developments in theory and research » , Washington 1993
- Maslach C. & Schaufeli W. B. , Historical and conceptual development of burnout , στο Schaufeli W. B., Maslach C., Marek T. , « professional burnout : recent developments in theory and research » , (σελ. 1-16) , Washington 1996
- Pecora P.J. , Briew K.H. , Zlotnik J.L. , Addressing the program and personnel crisis in child welfare , MD: National Association of social workers, Silver Spring 1989
- Pines A. & Aronson E. , Career burnout : causes and cures , Free Press , New York 1988
- Ross R. & Altmaier E. , Intervention in occupational Stress at work , Sage publications , London 1994

## **ΑΡΘΡΑ:**

### Ελληνόγλωσσα:

- Αναγνωστόπουλος Φ. & Παπαδάτου Δ. , «Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών» , Ψυχολογικά θέματα 1992, τεύχος 5, σελ. 183-202
- Κάντας Α., «Εργασία και υγεία: Η εργασία ως αγχογόνος παράγοντας», Επιθεώρηση συμβουλευτικής – προσανατολισμού Μάρτιος-Ιούνιος 1990, τεύχος 12-13, σελ. 15-27
- Κάντας Α., «Η επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης» , Γλώσσα 1992 , τεύχος 29, σελ 34-43
- Καντας Α., «Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζομένους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας» , ψυχολογία 1996, τεύχος 3(2), σελ. 71-88
- Κουστέλιος Αθ. Δ., «Η επίδραση της οργανωσιακής κουλτούρας στην ικανοποίηση από την εργασία», ψυχολογία 1996, τεύχος 3(2), σελ. 60-70

### Μεταφρασμένα:

- Brearley Judith, «Το άγχος και η αντιμετώπισή του σε οργανώσεις υγείας – Δυνατότητες για την κοινωνική εργασία», (μετάφραση Μ. Δημοπούλου – Λαγωνίκα), Εκλογή Ιαν-Φεβρ-Μάρτιος 1991, τεύχος 788, σελ 14-25

### Ξενόγλωσσα:

- Almeida D. M. & Kessler R. C., “Everyday stressors and gender differences in daily distress”, Journal of personality and social psychology 1998, vol 75, issue 3, p. 670-680
- Anderson D. G., “coping strategies and burnout among veteran child protection workers”, Child Abuse and Neglect 2000, vol24, issue 6, p. 839-848
- Bland R. C., Newman S. C., Om H., “Period prevalence of psychiatric disorders in Edmonton”, Acta Psychiatrica Scandinavica 1988, vol 77, p. 33-42
- Byrne M., “Testing for factorial Validity and Invariance across elementary, intermediate and secondary teachers”, Journal of occupational psychology 1993, vol 66, p. 197-212
- Canino et al , “The prevalence of specific psychiatric disorders in Puerto Rico”, Archives of general psychiatry 1987, vol 44, p. 727-735
- Cheng T. A., “Sex differences in the prevalence of minor psychiatric morbidity: A social epidemiological study in Taiwan”, Acta Psychiatrica Scandinavica 1989, vol 88, p. 395-407
- Conger R. W., Lorenz F. O., Elder G. H., Simons R., Ge X., “Husband and wife differences in response to undesirable life events”, Journal of Health and Social Behavior 1993, vol 34, p. 71-88
- Cordes C. L. & Dougherty T. W., “A review and an integration of research on job burnout”, Academy of management review 1993, vol 18, p.621-656
- Drake B. & Yadama G. N., “A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers”, Social work research 1996, vol 20, p. 179-187
- Evans K. B. & Fisher D.G. , “the nature of Burnout: a study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples”, Journal of occupational organizational psychology 1993, vol 66, p. 29-38
- Finn J.L., “Burnout in human services: a feminist perspective”, Affilia 1990, vol 5, p. 55-71
- Freudenberger H. J., “Staff burnout”, Journal of social issues 1974, vol 30, p. 159-165

- Fryer G.E. , Miyoshi T.J. , Thomas P.J., “The relationship of child protection worker attitudes to attrition from the field”, Child Abuse and Neglect 1989, vol 13, p. 345-350
- Garden A. M. “Burnout the effect of psychological type on research findings”, Journal of occupational psychology 1989, vol 62, p. 223-234
- Georgas j. & Giakoumaki E., “Psychosocial stress symptoms and anxiety of male and female teachers in Greece”, journal of human stress Winter 1984
- Gove W. R., “The relationship between sex roles, marital status and mental illness”, Social Forces 1972, vol 52, p. 992-1003
- Grassi L. & Magnani K., “Psychiatric morbidity and burnout in the medical Profession”, Psychotherapy and Psychosomatics November-December 2000, vol 69, Issue 6
- Hartman A., “Social worker in situation”, Social Work 1991, vol 36, p. 195-196
- Heim E., “Job stressors and coping in health professions”, Psychotherapy Psychosom 1991, vol 55, p. 90-99
- Kahill S., “Symptoms of professional burnout; A review of empirical evidence”, Canadian Psychology 1988, vol 29, p. 284-297
- Kempe C.H. et al, “The battered child syndrome”, Journal of the American Medical Association 1962, vol 181, issue 1, p. 17-24
- Koeske G.F. & Koeske R.D., “Work load and burnout: Can social support and perceives accomplishment help?”, Social work 1989, vol 34, p. 245-248
- Lee R.T. & Ashforth B.E. , “On the meaning of Maslach’s three dimensions of burnout”, Journal of applied psychology 1990, vol 75, p. 743-747
- Leiter M. P. & Maslach C., “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment”, Journal of organizational behavior 1988, vol 9, p. 297-308
- Maslach C., “Burnout research in the social services: A critique”, journal of social service research 1986, vol 10, p. 95-105
- Myung-yong Um & Harrison D. F. ,“Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction“, Social work research 1998, vol 22, issue 2
- Norcross C. J. “Psychotherapist self-care: Practitioner-tested, research-informed strategies”, Professional Psychology Research and Practice 2000, vol 31, issue 6, p. 710-713
- Parry J. K., “Mutual support groups: Do they relieve staff stress? ”, the Jewish social work forum 1989, vol 25, p. 43-49
- Pear R., “Courts pressing states to better protect Youth”, Lexington Herald Leader 1996, issue March 17, page A1

- Perlman B. & Hartman E. A., “burnout: Summary and future research”, Human Relations 1982, vol 35, p. 283-305
- Rosen R. H., “The picture of health in the workplace”, Training and Development Journal 1984, vol 38, p. 24-30
- Schaufeli W. B. & Van Dierredonck D., “The construct validity of two burnout measures”, Journal of organizational behavior 1993, vol 14, p. 631-647
- Shihn M., Rosario M., Morch H., Chestnut D. E., “Coping with job stress and burnout in the human services”, journal of personality and social psychology 1984, vol 46, p. 864-876
- Thomsen S., Soares J., Nolan P., Dallender J., Arnetz B., “Feelings of professional fulfillment and exhaustion in mental health personnel: The importance of organizational and individual factors”, Psychotherapy and psychosomatics May-June 1999, vol 68, issue 3

### ***ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ:***

- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Διεύθυνση Ειδικής Αγωγής, Δελτίο πληροφοριών ειδικής αγωγής , Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων, Αθήνα 1994

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Περιεχόμενα:
1. Ερωτηματολόγιο έρευνας.
  2. Απαντήσεις στις ερωτήσεις “26”, “37” και “38” του ερωτηματολογίου.
  3. Αποσπάσματα – διευθύνσεις από το διαδίκτυο (internet).
  4. Νομοθεσία (απόσπασμα του Ν. 1566/85).
  5. Διακήρυξη των δικαιωμάτων των πνευματικά καθυστερημένων ατόμων.
  6. Στοιχεία ορισμένων επιλεγμένων μορφών νοητικής υστέρησης.

ο:

Ανδρας


Γυναίκα

Ε γεννηθήκατε;

19.....

κότητα:

Ε απόφοιτος:

γυμνασίου

λυκείου

ΙΕΚ

ΤΕΙ

ΑΕΙ


Άλλης σχολής:.....

ποια υπηρεσία εργάζεστε; .....

α χρόνια εργάζεστε στη συγκεκριμένη υπηρεσία; .....

άζεστε:

ως μόνιμος

με σύμβαση συγκεκριμένου χρόνου

με σύμβαση αορίστου χρόνου

άλλο:.....


τεύετε πως το περιβάλλον (στεγαστικές συνθήκες, υλικοτεχνική υποδομή κλπ) της εργασίας

ς, σας βοηθά να είστε αποδοτικός στη δουλειά σας;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


νετε τον τρόπο διοίκησης της υπηρεσίας σας στην οποία εργάζεστε ικανοποιητικό;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


πιστεύετε πως οι ανώτεροί σας δίνουν σημασία στις προτάσεις σας;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


πείτε πως η δουλειά σας στην υπηρεσία που εργάζεστε χαρακτηρίζεται περισσότερο από:

μονοτονία

ποικιλία


εστε ικανοποιημένος από τις ώρες εργασίας και την κατανομή του ωραρίου στην εργασία σας;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε:

σας παρέχει τη δυνατότητα για συμμετοχή σε σεμινάρια,

μερίδες, συμπόσια κλπ

--

εν σας παρέχει τη δυνατότητα για συμμετοχή σε σεμινάρια

μερίδες , συμπόσια κλπ

--

σας παρέχει αυτή τη δυνατότητα, εσείς την αξιοποιείτε;

Ναι

Όχι


Αν ναι, πιστεύετε πως η συμμετοχή σας στις παραπάνω δραστηριότητες σας βοήθησε στην αντιμετώπιση μέρους του άγχους και των συναισθηματικών προβλημάτων που εμφανίζονται στην εργασία σας;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ




Πόσο αξιολογείτε τη δουλειά σας μέσα στην υπηρεσία που εργάζεστε;

Μεγάλης σημασίας

Μέτριας σημασίας

Μικρής σημασίας


Πόσο νομίζετε ότι αξιολογούν οι συνάδελφοί σας τη δουλειά σας στην υπηρεσία στην οποία εργάζεστε;

Μεγάλης σημασίας

Μέτριας σημασίας

Μικρής σημασίας


Πόσο νομίζετε ότι αξιολογούν οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία στην οποία εργάζεστε τη δουλειά σας σε αυτήν;

Μεγάλης σημασίας

Μέτριας σημασίας

Μικρής σημασίας


Πόσο πιστεύετε ότι η οργάνωση της υπηρεσίας σας παρέχει σιγουριά όσον αφορά τη διασφάλιση της θέσης σας σε αυτήν;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


Πόσο πιστεύετε πως στην υπηρεσία που εργάζεστε σας δίνονται ευκαιρίες προώθησης και επαγγελματικής ανόδου;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ


Πόσο ικανοποιημένος είστε από το μισθό σας;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ


Πιστεύετε πως ο μισθός σας ανταμείβει τις υπηρεσίες που προσφέρετε;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ


Πιστεύετε πως σας δίνονται ευκαιρίες να εργαστείτε με τον τρόπο που σας αρέσει;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ


Έχετε την ευκαιρία να χρησιμοποιείτε τις ικανότητες και τα talέντα σας μέσα από την εργασία σας στην υπηρεσία;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ


Πιστεύετε πως ζητήματα που αφορούν την εργασία σας διεισδύουν στην προσωπική σας ζωή;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ


✓ πιστεύετε πως όντως ζητήματα που αφορούν την εργασία σας διεισδύουν στην προσωπική σας ζωή, διευκρινίστε με ποιόν τρόπο νομίζετε πως συμβαίνει κάτι τέτοιο.

.....

.....

.....

.....

.....

ίνετε αναγκαίο να ολοκληρώνετε μέρος της δουλειάς σας στο σπίτι;

- Ποτέ
- Σπάνια
- Αρκετά συχνά
- Πολύ συχνά


τάρχει σύγκρουση απόψεων κατά την συνεργασία με συναδέλφους σας άλλων ειδικοτήτων;

- Ποτέ
- Σπάνια
- Αρκετά συχνά
- Πολύ συχνά


τάρχει σύγκρουση ρόλων κατά τη συνεργασία με συναδέλφους σας άλλων ειδικοτήτων;

- Ποτέ
- Σπάνια
- Αρκετά συχνά
- Πολύ συχνά


Παρατηρείτε εμφάνιση αλληλοκαλύψεων όσον αφορά την εργασία σας και την εργασία συναδέλφων σας άλλων ειδικοτήτων στην υπηρεσία όπου δουλεύετε;

- Ποτέ
- Σπάνια
- Αρκετά συχνά
- Πολύ συχνά


Πώς κρίνετε τις σχέσεις σας με τους συναδέλφους σας στην υπηρεσία;

- Καλές
- Κακές
- Αδιάφορες
- Κάτι άλλο


Πώς κρίνετε τις σχέσεις σας με τα εξυπηρετούμενα από την υπηρεσία σας άτομα;

- Καλές
- Κακές
- Αδιάφορες
- Κάτι άλλο


Πιστεύετε πως η δουλειά σας με τα εξυπηρετούμενα από την υπηρεσία σας άτομα είναι αποτελεσματική;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ




Ξεις με συναδέλφους

Ξεις με εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία

■αρξη ηθικών-δεοντολογικών διλημμάτων



πιστεύετε πως θα ήταν καλό να κάνει η υπηρεσία όπου δουλεύετε ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα στοιχεία της εργασίας σας που σας προκαλούν άγχος;

.....

.....

.....

.....

.....

πιστεύετε πως θα μπορούσατε να κάνετε ώστε να ελαχιστοποιήσετε το άγχος που βιώνετε στην δουλειά σας.

.....

.....

.....

.....

.....

Επιδίωξη αυτού του ερωτηματολογίου είναι να ανακαλύψει πως διάφορα άτομα που ασχολούνται σε επαγγέλματα σχετικά με τον άνθρωπο (helping services or helping professions) βλέπουν το αντικείμενο εργασίας τους καθώς και τα άτομα με τα οποία μιλούμε. Επειδή άτομα από μεγάλη ποικιλία επαγγελματικών χώρων και ειδικοτήτων θα απαντήσουν σε αυτό το έντυπο, χρησιμοποιήθηκε ο όρος «εξυπηρετούμενος» ως αναφορά στα πρόσωπα στα οποία απευθύνεστε μέσα στην εργασία σας και στα οποία προσφέρετε βοήθεια, φροντίδα, θεραπεία, ή εκπαίδευση. Καθ' όλη τη διάρκεια συμπλήρωσης αυτού του ερωτηματολογίου πρέπει να σκέφτεστε αυτά τα άτομα ως «εξυπηρετούμενους» των ενδιαφερομένων από εσάς βοηθητικών υπηρεσιών, παρόλο που μπορεί να χρησιμοποιείτε τυχόν άλλον όρο κατά την καθημερινότητά σας στο χώρο εργασίας.

Η επόμενη σελίδα υπάρχουν 22 «ισχυρισμοί» (δηλώσεις) σχετικοί με εργασιακά αισθήματα. Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά κάθε έναν «ισχυρισμό» και να αποφασίσετε αν έχετε ποτέ νοιώσει έτσι σχετικά με την εργασία σας. Αν ποτέ δεν νοιώσατε έτσι, γράψτε «0» (μηδέν) μπροστά από τον «ισχυρισμό». Αν νοιώσατε έτσι, δηλώστε πόσο έντονα έχετε αυτό το συναίσθημα γράφοντας έναν αριθμό (από το 1 ως το 6) που περιγράφει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη συχνότητα με την οποία αισθάνεστε με αυτό τον τρόπο. Ένα παράδειγμα περιγράφεται παρακάτω:

**Παράδειγμα:**

0	1	2	3	4	5	6
Ποτέ	Λίγες φορές κατά τη διάρκεια του έτους ή πιο σπάνια	Μια φορά το μήνα ή πιο σπάνια	Περισσότερες από μια φορές κατά τη διάρκεια του μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Περισσότερες από μια φορές την εβδομάδα	καθημερινά

ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ

0 – 6

**Ισχυρισμός:**

..... Νοιώθω πιεσμένος από τη δουλειά μου.

Αν ποτέ δεν νοιώσατε πιεσμένος στο χώρο εργασίας πρέπει να γράψετε τον αριθμό «0» (μηδέν) πάνω στις τελείες (.....). Αν σπανιότατα νοιώθετε πιεσμένος στην εργασία σας (π.χ. μία φορά λίγες φορές το έτος), πρέπει να γράψετε τον αριθμό «1». Αν το αίσθημα πίεσης στην εργασία σας είναι πολύ συχνό (περισσότερες από μια φορές την εβδομάδα αλλά όχι καθημερινό), τότε πρέπει να γράψετε τον αριθμό «5».

**Cpp****Consulting Psychologists Press, Inc.****3803 E. Bayshore Road – Palo Alto, CA 94303**

Copyright 1986 by Consulting Psychologists Press, Inc. All Rights reserved. No portion of this material may be reproduced by any means without written permission of the publisher. Printed in U.S.A.

0	1	2	3	4	5	6
Ποτέ	Λίγες φορές κατά τη διάρκεια του έτους ή πιο σπάνια	Μια φορά το μήνα ή πιο σπάνια	Περισσότερες από μια φορές κατά τη διάρκεια του μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Περισσότερες από μια φορές την εβδομάδα	καθημερινά

ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ **Ισχυρισμοί:**  
0 – 6

1. .... Νοιώθω συναισθηματικά κουρασμένος από τη δουλειά μου.
2. .... Νοιώθω εξαντλημένος στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας.
3. .... Νοιώθω κουρασμένος όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά.
4. .... Μπορώ εύκολα να κατανοήσω πως νοιώθουν οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι για διάφορα πράγματα και καταστάσεις.
5. .... Νοιώθω πως φέρομαι σε κάποιους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι σαν να είναι απρόσωπα αντικείμενα.
6. .... Το να εργάζομαι με αντικείμενο τον άνθρωπο όλη μέρα είναι αγχωτικό για μένα.
7. .... Αντιμετωπίζω πολύ δραστικά και αποτελεσματικά τα προβλήματα των εξυπηρετούμενων από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι.
8. .... Νοιώθω σωματικά εξουθενωμένος από την εργασία μου.
9. .... Νοιώθω πως επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων ανθρώπων μέσα από την δουλειά μου.
10. .... Έχω γίνει πιο σκληρός (απευαισθητοποιημένος) απέναντι στους ανθρώπους από τότε που άρχισα να εργάζομαι με το συγκεκριμένο αντικείμενο.
11. .... Φοβάμαι πως το συγκεκριμένο αντικείμενο με πληγώνει συναισθηματικά.
12. .... Νοιώθω πολύ ενεργητικός.
13. .... Νοιώθω αποθαρρημένος (απογοητευμένος) από το αντικείμενο της εργασίας μου.
14. .... Νομίζω πως εργάζομαι πολύ σκληρά.
15. .... Δεν ενδιαφέρομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι.
16. .... Το να εργάζομαι πρόσωπο με πρόσωπο με ανθρώπους μου προκαλεί αρκετό άγχος.
17. .... Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω ευχάριστη ατμόσφαιρα με τους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι.
18. .... Νοιώθω ευχάριστα όταν έχω δουλέψει πολύ στενά με κάποιον εξυπηρετούμενο από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι.
19. .... Έχω φέρει σε πέρας πολλά δύσκολα αντικείμενα στη δουλειά μου.
20. .... Νοιώθω να βρίσκομαι σε τέλμα.
21. .... Στην εργασία μου αντιμετωπίζω πολύ ψύχραιμα τα συναισθηματικά προβλήματα.
22. .... Νοιώθω πως οι εξυπηρετούμενοι από την υπηρεσία στην οποία εργάζομαι με κατηγορούν για τα προβλήματά τους.

(μπληρώνεται από τους ερευνητές μόνο)

cat.

cat.

cat.

EE: \_\_\_\_\_ DP: \_\_\_\_\_ PA: \_\_\_\_\_



Όλες οι απαντήσεις στην ερώτηση νούμερο 26: «Αν πιστεύετε πως όντως ζητήματα που αφορούν την εργασία σας διεισδύουν στην προσωπική σας ζωή, διευκρινίστε με ποιον τρόπο νομίζετε πως συμβαίνει κάτι τέτοιο.»

### Απαντήσεις:

- Μεταφέρω το άγχος, τα προβλήματα από τις παρεξηγήσεις, τη γενικότερη ματαιώση που βιώνω.
- Αντιμετωπίζω τα μικροπροβλήματα της ζωής πιο άνετα, χωρίς άγχος, αφού δεν υπάρχουν τα μεγάλα προβλήματα που βλέπω στη δουλειά μου, καθημερινά, σε άλλες οικογένειες.
- Κάποιες φορές το άγχος της δουλειάς, περνάει και στην προσωπική μας ζωή.
- Σχεδόν καθημερινά τα ζητήματα που αφορούν την εργασία μου, γίνονται αντικείμενο συζήτησης, με τους φίλους μου και την οικογένεια μου.
- Δεν πιστεύω.
- Μεταφέροντας στον οικογενειακό κύκλο γεγονότα που κατά περιόδους με απασχολούν στην εργασία μου.
- Με δεδομένο ότι τόσο το «αντικείμενο» εργασίας όσο και το περιβάλλον εργασίας είναι αυτό το ιδιαίτερο ανθρώπινο δυναμικό, προβληματίζομαι με συμπεριφορές γονέων – κηδεμόνων, συνθήκες διαβίωσης, παροχή ή όχι στοιχειώδους και εφικτής εκπαίδευσης ή κατάρτισης αυτών των παιδιών.
- Προφανώς η ορθότητα της αντιμετώπισης των προβλημάτων που προκύπτουν από την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία.
- Εκνευρισμοί και αδυναμίες, στη δουλειά χαλάνε τη διάθεση μας και μας αποσπούν την προσοχή.
- Λίγος ελεύθερος χρόνος.

- Η αγωνία και το άγχος της επίλυσης των προβλημάτων που εμφανίζονται στην εργασία, επηρεάζουν τη διάθεση της προσωπικής ζωής.
- Η καθημερινή επαφή με τα ΑΜΕΑ, με ευαισθητοποιούν πολύ, η συμπεριφορά μου γίνεται περισσότερο ελαστική, αντιμετωπίζω τις αρρώστιες του άμεσα προσωπικού μου περιβάλλοντος πολύ πιο ψύχραιμα (υπάρχουν και χειρότερα) με κάνει η δουλειά μου γενικά να νοιώθω πιο υπεύθυνη για όλα.
- Μεταφέρω άγχος.
- Πολλές ώρες εργασίας, πολλά αντικείμενα, και συναισθηματική φόρτιση των άδικων συνθηκών εργασίας στο χώρο. Σημαντική η ψυχολογική κόπωση.
- Ο χώρος εργασίας και τα περιστατικά που αντιμετωπίζουμε καθημερινά μας δημιουργούν ψυχολογική φόρτιση, κούραση σωματική, ένταση, εκνευρισμό με συνέπεια να επηρεάζουν την προσωπική μας ζωή.
- Υπάρχει σε μεγάλο βαθμό συναισθηματική φόρτιση με αποτέλεσμα αυτή να επιδρά άσχημα και στην προσωπική μου ζωή, δημιουργώντας του εκνευρισμό.
- Υπάρχει ψυχολογική επίδραση, επειδή στην εργασία μου, πρέπει να διατηρώ την ηρεμία μου και να αντιμετωπίζω τις καταστάσεις ψύχραιμα και όσο το δυνατόν, αντικειμενικά, σαν αντιστάθμιση αυτού τα κατάλοιπα αυτής της εργασίας μου εμφανίζονται στην προσωπική ζωή.
- Μεταφορά άγχους – ανησυχίας στις διαπροσωπικές σχέσεις εκτός χώρου εργασίας.
- Δύσκολες και προβληματικές καταστάσεις επηρεάζουν την ψυχολογική μου κατάσταση και με απασχολούν εκτός εργασίας.

- Δύσκολες καταστάσεις με επηρεάζουν συναισθηματικά και την υπόλοιπη ημέρα.
- Ίσως να μεταφέρω κάποια ένταση στο σπίτι.
- Άγχος και ένταση στο σπίτι. Ίσως και στεναχώρια.
- Η δημιουργία μόνιμου άγχους και στρες με αποτέλεσμα την διείσδυση αυτών των συναισθημάτων στην προσωπική ζωή μετά την εργασία.
- Λίγος ελεύθερος χρόνος.
- Οποσδήποτε τα επαγγελματικά προβλήματα και διλήμματα δεν σταματούν με το ωράριο εργασίας, αλλά μεταφέρονται και έξω από αυτήν.
- Ναι, λόγω των πολλών ωρών εργασίας, δεν υπάρχει χρόνος για προσωπική ζωή. Πολλές φορές δεν υπάρχει χρόνος ή διάθεση για οποιαδήποτε άλλο, μια και το μυαλό μου είναι συνέχεια απασχολημένο με τα εργασιακά μου προβλήματα.
- Λίγος ελεύθερος χρόνος.
- Δύσκολα περιστατικά, αναγκαστικά επηρεάζουν και την προσωπική και την οικογενειακή μου ζωή.
- Συνήθως επηρεαζόμαστε ψυχολογικά, γιατί δενόμαστε συναισθηματικά με τα άτομα που εξυπηρετούμε και ο χαμός τους μερικές φορές μας θλίβει βαθιά. Έπειτα στην εργασία μας πρέπει πάντοτε να είμαστε ψύχραιμες και να προσπαθούμε να βοηθήσουμε με τη δική μας καλή διάθεση αυτούς τους ανθρώπους, πράγμα που είναι τις περισσότερες φορές δύσκολο γιατί και εμείς σαν άνθρωποι, αντιμετωπίζουμε δυσκολίες στην προσωπική μας ζωή και η διάθεση μας καθημερινά δεν είναι πάντα το ίδιο ευχάριστη και χαρούμενη.
- Ορισμένες περιπτώσεις επηρεάζουν τον ψυχισμό μου και με απασχολούν και εκτός ωραρίου εργασίας.
- Μεταφορά άγχους.

- Στην διάρκεια της εγκυμοσύνης μου είχα συνεχώς ανησυχία για την υγεία του εμβρύου.
- Οι μέθοδοι συμπεριφοράς μου για την ανατροφή των παιδιών μου. Συγκρούσεις με συναδέλφους ή με τη διοίκηση του Δήμου, μου δημιουργούν εντάσεις, που επηρεάζουν και την προσωπική μου ζωή.
- Δίνουν τροφή για συζητήσεις στο οικογενειακό και συγγενικό ή φιλικό περιβάλλον.
- Το αντικείμενο με το οποίο ασχολούνται και η ευθύνη που αυτό συνεπάγεται μου δημιουργούν άγχος και κατά συνέπεια ενασχόληση και σε ώρες εκτός υπηρεσίας ή επηρεάζει τη συναισθηματική μου κατάσταση.
- Άγχος, ωράριο, φύση της δουλειάς.
- Λόγω συναισθηματικής φόρτισης, πολλές φορές δεν μπορώ να χαλαρώσω το υπόλοιπο της ημέρας.
- Η Νοσηλεύτρια βλέπει καθημερινά ανθρώπους με προβλήματα υγείας και συχνά επηρεάζεται η προσωπική της ζωή, φέρνοντας στη θέση αυτών, ανθρώπους του οικογενειακού περιβάλλοντος.
- Τα προβλήματα των ανθρώπων, που συναντώ καθημερινά, συχνά με επηρεάζουν και τα μεταφέρω στην προσωπική μου ζωή.
- Φέρνω σκέψεις ή προβλήματα της δουλειάς στο σπίτι.
- Σε μια εργασία κατά την οποία είναι οι ανθρώπινες σχέσεις που παίζουν τον πιο σπουδαίο ρόλο, είναι αναμενόμενο ο εργαζόμενος να επηρεάζεται σε όλους τους τομείς της ζωής του από τα όσα συμβαίνουν στον εργασιακό χώρο. Δεν είναι δυνατό να «αφήνει» πίσω τα θέματα της δουλειάς μόλις βγει απ' το χώρο της.
- Μεταφέροντας το άγχος, την ένταση και τα νεύρα στα μέλη της οικογένειάς μου.

- Μετά από ένα βαρύ περιστατικό νιώθω εξουθενωμένη και δεν έχω διάθεση για τίποτα άλλο.
- Εργασιακές εκκρεμότητες και αποτελεσματικότητα εργασιών.
- Τα ζητήματα αυτά συνεχίζουν να με απασχολούν και εκτός των ωρών εργασίας μου.
- Δεν διεισδύουν σημαντικά.
- Με τη δική μου συναισθηματική φόρτιση, κάποτε υπερβολή, που αντιμετωπίζω τα πράγματα.
- Εκνευρισμός, κούραση και στρες, επηρεάζουν και την προσωπική μου ηρεμία και ισορροπία.
- Να μιλάω στους φίλους μου για τα προβλήματα της δουλειάς.
- Έχω λίγο ελεύθερο χρόνο κατά τη διάρκεια του οποίου με απασχολούν εργασιακά θέματα.
- Είδος περιστατικών που αντιμετωπίζω.
- Ζητήματα συναισθηματικής τάξης δεν αποβάλλονται με την απομάκρυνση από το γραφείο.
- Όταν δεν υπάρχει οργάνωση και η συμπεριφορά συναδέλφων είναι αντιεπαγγελματική.
- Δεισδύουν πάντα με θετικό τρόπο, ώστε να γίνονται βελτιώσεις συμπεριφοράς προς τα παιδιά, τα οποία θέλουν Ειδική μεταχείριση λόγω των Ειδικών δυνατοτήτων τους.
- Οι δύσκολες περιπτώσεις με αγχώνουν πολύ.
- Είναι η πρώτη μου εμπειρία με ΑΜΕΑ και μερικές επηρεάζουν την προσωπική μου ζωή και δεδομένου ότι είμαι ΑΜΕΑ. Όμως θεωρώ τον εαυτό μου τυχερό, γιατί έχω την ευκαιρία του μοιράσματος καλής εποπτείας για πιο συγκροτημένη – αυτοελεγχόμενη επαγγελματική ζωή.

Όλες οι απαντήσεις στην ερώτηση Νούμερο 37: «Τι πιστεύεται πως θα ήταν καλό να κάνει η υπηρεσία όπου δουλεύεται ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα στοιχεία που σας προκαλούν άγχος;»

### Απαντήσεις:

- Να εξακολουθήσει να με στηρίζει, έτσι ώστε το άγχος να εξακολουθήσει να είναι δημιουργικό.
- Να υπάρχει καλύτερη οργάνωση.
- Προγραμματισμός άμεσος.
- Να οργανωθούν οι συνάδελφοι μου καλύτερα και να είναι επαγγελματίες.
- Να προγραμματίσει αφού πρώτα μελετήσει και θέσει κανονισμούς .
- Καλύτερες συνθήκες εργασίας (Χώρος εργασίας και περιβάλλον εργασίας), καλύτερη ιατρική κάλυψη, ουσιαστικές αποφάσεις της διοίκησης.
- Να σέβονται οι υπόλοιποι εργαζόμενοι τη δική σου δουλειά.
- Ρύθμιση ορισμένων διοικητικών θεμάτων.
- Να δίνει καλύτερους μισθούς.
- Δεν μπορεί να κάνει τίποτα. Η ίδια η δομή κι η λειτουργία της υπηρεσίας είναι κι αυτή προβληματική.
- Καλύτερη οργάνωση και μείωση ηθικών δεοντολογικών διλημάτων.
- Τουλάχιστον να μας πληρώσει ...
- Να ανταποκρίνεται στις οικονομικές της υποχρεώσεις απέναντι στους εργαζόμενους σ' αυτή, όπως ακριβώς οι εργαζόμενοι στις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις σ' αυτή.

- Βελτίωση συστήματος υγείας και παροχής υπηρεσιών σε αυτό.
- Να έχει πιο σαφείς κανόνες εργασίας.
- Καλύτερη οργάνωση στον τρόπο διοίκησης.
- Να συγκεκριμενοποιήσει τους στόχους της όσο αφορά τα εξυπηρετούμενα άτομα και να διατηρήσει τη μη επιχειρησιακή της υπόσταση. Έτσι και όλες οι σχέσεις που θα προκύπτουν θα κινούνται ομαλότερα.
- Μείωση ωραρίου και αύξηση του μισθού.
- Καλύτερες συνθήκες εργασίας και πιο ικανοποιητικό μισθό.
- Δεν ξέρω.
- Να προσλάβει αρκετό προσωπικό, να δίνει κίνητρα στους εργαζόμενους.
- Να προσλάβει αρκετό προσωπικό, να δίνει υλικά κίνητρα στους εργαζόμενους που θα βελτιώσουν τη ζωή τους.
- Καλύτεροι όροι πληρωμής, μικρότερος αριθμός ατόμων ανά τμήμα.
- Καλύτερη εκπαίδευση όλων των ειδικοτήτων, βελτίωση των προγραμμάτων εργασίας, βελτίωση του φορέα εργασίας.
- Να υπάρχει οργάνωση των υπηρεσιών, έτσι ώστε να μην καταναλίσκονται σε ρόλους ψυχοφθόρους, οι οποίοι είναι άσχετοι με το αντικείμενο μου. Επιπλέον τα προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας είναι ελλιπή και δεν έχω τη δυνατότητα να βοηθώ στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών.
- Ύπαρξη αξιοκρατίας και έλλειψη να ασχολούνται οι άλλοι με κουτσομπολιά.
- Θα πρέπει να υπάρχει περισσότερη επαγγελματική συνείδηση από τον ανώτερο ως τον κατώτερο.
- Ομάδες στήριξης του προσωπικού από άτομο εκτός εργασιακού χώρου σε τακτά διαστήματα.

- Να βελτιωθεί το περιβάλλον εργασίας και να παρέχει η υπηρεσία μου σιγουριά και ασφάλεια.
- Πιστεύω πως η υπηρεσία όπου εργάζομαι δεν μπορεί να ελαχιστοποιήσει το άγχος που μου προκαλεί η δουλειά μου γιατί αυτό βασίζεται σε συναισθηματικούς λόγους και όχι υλικούς.
- Βελτίωση του χώρου και των μέσων εργασίας.
- Εφαρμογή συνεχόμενου ωραρίου και όχι διακεκομμένου.
- Λιγότερες ώρες εργασίας και καλύτερος τρόπος κατανομής τους.
- Όταν ζητείται από την νοσ/ική υπηρεσία υλικά ή άλλα αγαθά τα οποία θα βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία του τμήματος της, να προσφέρονται.
- Να βελτιωθεί η υλικοτεχνική υποδομή.
- Να συνεργάζεται η διοίκηση περισσότερο με τους εργαζόμενους.
- Περισσότερες ευκαιρίες κατάρτισης.
- Να γίνεται προσέγγιση των εργασιακών μου προβλημάτων με μεγαλύτερη κατανόηση.
- Περισσότερο εποπτικό και παιδαγωγικό υλικό.
- Να φτιάξει άλλες κτιριακές εγκαταστάσεις. Να προσλάβει περισσότερο και πιο εξειδικευμένο προσωπικό. Να αυξήσει τους μισθούς, να παρέχει ιατρό όλο το 24ωρο.
- Να εργάζομαι λιγότερο.
- Να αλλάξει ο τρόπος λειτουργίας και να υπάρξει νέα υλικοτεχνική υποδομή.
- Καλύτερος τρόπος διοίκησης, δικαιότερη μεταχείριση όλων των εργαζομένων. Περισσότερες ευκαιρίες κατάρτισης.
- Να είναι αξιοκρατική με όλους.
- Επειδή πρόκειται για δημόσια υπηρεσία και οι αλλαγές είναι αργές δεν μπορεί να γίνει κάτι.



- Να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας και να προσληφθεί προσωπικό.
- Να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας και να είναι καθορισμένοι και σαφώς διακεκριμένοι οι ρόλοι των ειδικοτήτων που διαπλέκονται στο ίδιο αντικείμενο εργασίας.
- Εξασφάλιση καλύτερων συνθηκών εργασίας (υλικοτεχνική υποδομή – κτιριακές εγκαταστάσεις) και καλύτεροι μισθοί. Οργάνωση ομάδων εποπτείας – συμβουλευτικής – προγραμματισμού. Αναδιοργάνωση ρόλων – ευθυνών.
- Να βελτιώσει την υλικοτεχνική υποδομή και καλύτερος μισθός.
- Να οργανώσει καλύτερα τα καθήκοντα των εργαζομένων.
- Τίποτα, το άγχος είναι προσωπική υπόθεση.
- Να ενδιαφέρεται ουσιαστικά για τις υλικές ανάγκες του τμήματος. Να υπάρχει ευαισθησία και δημιουργικότητα στις αποφάσεις της διοίκησης. Να προωθείται η αξιοκρατία.  
Να ανταμείβομαι ηθικά από τους ανώτερους μου και τους προϊστάμενους μου. Να ασκώ μόνο τα καθήκοντα της ειδικότητας μου.
- Καλύτερη οργάνωση, διακριτοί ρόλοι.
- Ένα ίδρυμα με τα σημερινά δεδομένα με άνετους χώρους εντός και εκτός.
- Νέα διαμόρφωση χώρου εργασίας.
- Περισσότερες ευκαιρίες για καλύτερη κατάρτιση.
- Να είναι καλύτερα οργανωμένη και πιο ευέλικτη.
- Να μου παρέχει περισσότερο χρόνο.
- Συμμετοχή σε σεμινάρια. Διεύρυνση του αντικειμένου εργασίας.
- Να αφήνει ειδικούς επιστήμονες ν' αποφασίζουν τον τρόπο και το είδος της θεραπευτικής αντιμετώπισης των ασθενών.

- Να μετριάσει τα άσχημα γεγονότα που συμβαίνουν μέσα σε αυτή και στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων.
- Καλύτερευση κτιριακών εγκαταστάσεων και ανάπτυξη πρωτοβουλίας.
- Κτιριακές εγκαταστάσεις πιο σύγχρονες. Απόλυτος υγειονομικός έλεγχος στο χώρο. Στελέχωση υπηρεσίας με περισσότερα και πιο καταρτισμένα άτομα.
- Να λειτουργεί συμβουλευτικός σταθμός, όπου τακτικά να γίνονται συνεδρίες με βιωματικά προγράμματα άσκησης, ως προς την αυτοέκφραση. π.χ. μία φορά την εβδομάδα.
- Καλύτερη οργάνωση, διάθεση και πραγματικό ενδιαφέρον για τα Α.Μ.Ε.Α.
- Καθορισμός αρμοδιοτήτων.
- Δεν νομίζω ότι είναι εφικτό να ελαχιστοποιήσω το άγχος μου με ενέργειες της διοίκησης.
- Η μόνιμη διαμονή στο χώρο εργασίας εντείνει το άγχος μου. Θα με βοηθούσε αν εργαζόμουν με συνεχόμενο ωράριο και είχα περισσότερες ελεύθερες ώρες.
- Επίγνωση και αναγνώριση συγκεκριμένων λειτουργιών της ειδικότητας μου. Να μου αναθέσει λιγότερα άτομα ώστε να απασχολούμαι με αυτά περισσότερες ώρες και να έχω μεγαλύτερη απόδοση. Υπάρχει ανάγκη για πρόσληψη και άλλου συναδέλφου.

Όλες οι απαντήσεις στην ερώτηση νούμερο 38: «Τι πιστεύετε πως θα μπορούσατε να κάνετε ώστε να ελαχιστοποιήσετε το άγχος που βιώνετε στη δουλειά σας».

## Απαντήσεις:

- Το άγχος που βιώνω στη δουλειά μου δεν είναι το ίδιο όταν πρωτοήρθα με το μοίρασμα της καθημερινότητας, αλλά και με την εξοικείωση με τον χώρο έχει ελαττωθεί.
- Πραγματικά δε γνωρίζω πώς να μειώσω το άγχος μου για την δουλειά μου, έτσι ώστε να μην φορτίζομαι τόσο πολύ, συναισθηματικά. Ξέρω όμως αυτό δεν μπορώ να το κάνω, όσο εργάζομαι και εξυπηρετώ αυτούς τους ανθρώπους.
- Περισσότερη ελευθερία κινήσεων.
- ΤΙΠΟΤΑ, γιατί οι άλλοι δεν δίνουν σημασία.
- Να διαφοροποιήσουν την στάση μου απέναντι στο χώρο.
- Τίποτα, μια και οι λόγοι που μου προκαλούν άγχος, δεν εξαρτώνται από μένα.
- Δεν μπορούν να ελαχιστοποιήσω το άγχος, γιατί αισθάνομαι την ευθύνη ως άνθρωπος και ως επαγγελματίας, να ανταπεξέλθω, στις ανάγκες των τροφίμων των ιδρυμάτων.
- Είναι θέμα διοίκησης και δεν εξαρτάται από μένα.
- Να βοηθήσω με τις προτάσεις μου να βελτιωθούν οι εργασιακές συνθήκες.
- Να βελτιωθούν όλα τα παραπάνω ή τουλάχιστον να προσπαθήσω να βρω τρόπους διεξόδους προσωπικούς.
- Η αναγνώριση των παραγόντων που αυξάνουν το άγχος η αποδοχή τους, καθώς και η συμβουλευτική τους αντιμετώπιση.
- 1) Καταμερισμός εργασίας.  
2) Συνεργασία με συναδέλφους άλλων ειδικοτήτων.  
3) Προσδιορισμός και προσπάθεια επίτευξης συλλογικών εφικτών στόχων.
- Να αποδεχθώ το «σύστημα» ως έχει.

- Λιγότερη εργασία.
- Να είμαι από μόνη μου περισσότερο ψύχραιμη και αδιάφορη αρκετά.
- Να πάρω μέρος σε περισσότερα, σεμινάρια, ημερίδες κ.λ.π. ώστε να ενημερώνομαι συνεχώς σε θέματα της εργασίας μου.
- Ιεράρχηση των δράσεων και των στοχεύσεων που κάθε φορά βάζω γιατί κάτι τέτοιο θα μ' έκανε περισσότερο αποτελεσματική. Πολλές φορές νιώθω άγχος, θεωρώντας ότι δεν είμαι τόσο αποτελεσματική όσο θα έπρεπε .
- 1) Να αλλάζω εργασιακό περιβάλλον.
- 2) Να αλλάζω επάγγελμα – ειδικότητα.
- Διάλογος – συζήτηση με τους συναδέλφους σε προβλήματα στον εργασιακό χώρο.
- Το άγχος λειτουργεί στην περίπτωση θετικά για την υπηρεσία, είναι παράγοντας αποδοτικότητας και δημιουργίας.
- Να έχω περισσότερη υπομονή, να περιμένω λιγότερα γενικώς.
- Προτάσεις ως προς τα παραπάνω.
- Επαναπροσδιορισμός ρόλου.
- Έλεγχος αντιδράσεων άγχους – νεύρων.
- Συνεπής στην υπηρεσία και απέναντι στους συναδέλφους και τους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία.
- Να είμαι συνεπής στην υπηρεσία μου.
- Πιο πολλά σεμινάρια, χαλάρωση ανά διαστήματα, ίσως και «αλλαγή», αντικειμένου ανά διαστήματα.
- Να εκφράζομαι πιο επαγγελματικά και λιγότερα συναισθηματικά. Να μην ανακατεύομαι στις δουλειές των άλλων.
- Ομαδικός τρόπος εργασίας – Περισσότερος επαγγελματισμός και όχι συναισθηματικός τρόπος εργασίας.
- Να αλλάζω δουλειά.

- Τίποτα.
- Να περιορίσω την συναισθηματική επαφή και να αυξήσω τον επαγγελματισμό μου.
- Περισσότερος ελεύθερος χρόνος και περισσότερη ελευθερία κινήσεων.
- Να μην δίνω σημασία.
- Ομόνοια μεταξύ συναδέλφων.
- Να αδιαφορήσω (που δεν γίνεται).
- Να ασχολούμαι λιγότερες ώρες.
- Άλλαγή χώρου εργασίας.
- Να συμβουλευτώ κάποιον ειδικό.
- Τίποτα.
- Να μην με ενδιαφέρει τόσο πολύ το επάγγελμα μου.
- Προσωπική αντιμετώπιση.
- Να δώσω λιγότερη σημασία καθώς είμαι λίγο υπερβολική πάνω στη δουλειά μου.
- Να αφιερώσω περισσότερο ελεύθερο χρόνο στον εαυτό μου.
- Βελτίωση του τρόπου εργασίας όσον αφορά την καλύτερη κατάρτιση και τον συντονισμό των εργασιών.
- Περισσότερο ελεύθερο χρόνο.
- Ξεκαθάρισμα ρόλων των υπαλλήλων.
- Να μην παίρνω όλα τόσο σοβαρά.
- Σωστή αξιοποίηση ελεύθερου χρόνου. Δημιουργικές ασχολίες.
- Να μάθω περισσότερα πράγματα πάνω στο αντικείμενο της εργασίας μου.
- Να πείσω τον εαυτό μου να το ελέγχει.
- Ενδεχομένως να είναι θέμα χαρακτήρα, οπότε λίγα πράγματα μπορούν να αλλάξουν.

## Internet

Η ερευνητική ομάδα χρησιμοποίησε το Internet και την ηλεκτρονική αλληλογραφία σε όλα τα στάδια εργασία της με την παρούσα έρευνα.

Παρακάτω παραθέτουμε έναν κατάλογο με διάφορα ενδιαφέροντα Sites σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και την κοινωνική εργασία, έναν κατάλογο με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις καθηγητών και ερευνητών που έχουν ασχοληθεί με το σύνδρομο ή με σχετικά θέματα, καθώς και ενδιαφέρον υλικό από το Internet, όπως test, άρθρα κ.α.

Τέλος τα πορίσματα της έρευνας μας καθώς και όλα τα στάδια της έχουν συζητηθεί σε διάφορα Forum. Παραθέτουμε τις διευθύνσεις αυτών των Forum καθώς και κάποιες απόψεις που διατυπώθηκαν για την εργασία μας.

### Κατάλογος με ενδιαφέροντα Sites:

- [www.friedsosialworker.com](http://www.friedsosialworker.com)
- [www.geocities.com/heartland/4862](http://www.geocities.com/heartland/4862)
- [www.uiowa.edu/~nrcfcp/new/bibs/burnout.htm](http://www.uiowa.edu/~nrcfcp/new/bibs/burnout.htm)
- [www.baptisteast.com/wor004htm](http://www.baptisteast.com/wor004htm)

### Κατάλογος με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις καθηγητών και ερευνητών:

- Chris brown (University of Missouri)  
[brownc@smtpgate.umkc.edu](mailto:brownc@smtpgate.umkc.edu).
- Theresa M.O'Halloran (Western Michigan university) [Theresa.ohlloran@wmich.edu](mailto:Theresa.ohlloran@wmich.edu).
- Jeremy Linton (Western Michigan University).  
[Jeremy.linton@wmich.edu](mailto:Jeremy.linton@wmich.edu)
- Sarah Thomsen (National Institute for Psychosocial Factors and Health, Stockholm)  
[Sarah.Thomsen@imp.ki.se](mailto:Sarah.Thomsen@imp.ki.se)
- Luigi grassi (University of Ferrara, Italy)  
[L.grassi@dns.unife.it](mailto:L.grassi@dns.unife.it)

- Wilmar Schaufeli (Utrecht University, the Netherlands) [w.schauffeli@ffs.uu.nl](mailto:w.schauffeli@ffs.uu.nl)
- Maureen F. Dollard (university of south Australia) [maurren.dolard@unisa.edu.au](mailto:maurren.dolard@unisa.edu.au)
- Edmund Keogh (university of London) [e.keogh@gold.ac.uk](mailto:e.keogh@gold.ac.uk)
- William E. haley (University of South Florida) [whaley@luna.cas.usf.edu](mailto:whaley@luna.cas.usf.edu)
- Nerina L. Jimmieson (university of Queensland, Australia) [nerina@psy.uq.edu.au](mailto:nerina@psy.uq.edu.au)
- David M Almeida (university of Arizona) [almeida@u.arizona.edu](mailto:almeida@u.arizona.edu).
- Myung-Yong Um (Sung Kyun kwan university) [myum@yurim.skky.ac.kr](mailto:myum@yurim.skky.ac.kr)
- Christina Maslach (university of berkley) [maslach@socrates.berkley.edu](mailto:maslach@socrates.berkley.edu).

Απόψεις από τη δημοσίευση των πορισμάτων της  
 ερευνάς μας στο Forum:  
[www.friedsocialworker.community.everyone.net/](http://www.friedsocialworker.community.everyone.net/)

- Very interesting.....Are you working for a university or a researching center?.....Does the result of your analysis of components fit indicated that role conflict intensify the amount of burnout and job dissatisfaction.....
- Are there gender differences? I think that women are more likely to become distressed.
- It is interesting but are there any validity measures?

Από το [www.friedsocialworker](http://www.friedsocialworker) :

Social Work Burnout

Maslach & Leiter define burnout as:

"the index of the dislocation between what people are and what they have to do. It represents an erosion in values, dignity, spirit and will--an erosion of the human soul. It is a malady that spreads gradually and continuously over time, putting people into a downward spiral ..."

Symptoms include exhaustion, cynical detachment from our work, and feelings of ineffectiveness.

Why are so many social workers are burning out? We're good people who are staunchly committed to helping others. Here's where we think the problem lies:

Too many of our employers fail to empower us with the ability to perform effectively, doing so in a multitude of ways.

**Mismanagement** While social workers may be nice people, many social work [Social work boss!] middle managers do not appear on the surface to be skilled administrators. However, looking at the problem more closely, when upper management mandates cost-cutting, middle management is often left powerless to support front line staff. This results in front line workers who are overburdened with unmanageable workloads. I suspect that social work middle managers, squeezed between the directives to "do more with less" and "work smarter," experience burnout just as intensely as front line workers. And we further suspect that we "front line workers" fail to recognize burnout in our supervisors as quickly as we recognize it in our same-level peers. But regardless of the reason for mismanagement ... lack of training, lack of experience, lack of insight, etc. ... when we find ourselves poorly treated by a social work supervisor, it seems to have an especially biting sting because it happens at the hands of "one of our own."

**Schedule Imbalance** Many of us are employed in agencies which provide 24 hour services, such as hospitals, crisis centers, protective agencies, etc. It is to be expected that we all have to share the burden of working holidays, weekends, and off-shifts. Some employers, however, repeatedly assign undesirable shifts to the same workers. Additionally, the distinction between being at work and time off from work becomes blurred when we are required to carry beepers and/or make ourselves available for consultation or crisis intervention on an on-call basis during our time away from the work setting.

**Intense Work Days** It is our observation that the most intensely burned out social workers are those with the most relentless work days. Far too many social work employers schedule exhausting shifts with no provision for meal breaks or short-term, essential mental/emotional refreshment. Burnout under these conditions appears quite pervasive to us.

**Chronic Fear of Downsizing** Money is the [Target] bottom line for most of our employers. Social workers in mental health, health care, and many public agencies function with constant fears ... and sometimes threats ... of staff reduction. Who's next ... me? This type of atmosphere does little to encourage professional autonomy, growth, or performance.

**Lack of Professional Projects** We've discovered from personal experience that when we do nothing but patient care day after day, week after week, month after month, we begin to lose enthusiasm for our job and our profession. Feelings of professional isolation emerge, as well as the decreased ability to contribute meaningfully to the organization. Time



and an opportunity to work on projects promoting better care of clients would lead to much more professional satisfaction!

**Office and Inter-Agency Politics** Who doesn't hate this one? We'd all rather [Jumping thru hoops] just do our jobs and forget the power struggles that take up time needlessly. Many of our work days suffer from reduced productivity caused by the need to jump through internal or inter-agency hoops that are of little value for the care of our clients.

**Lack of Appreciation** This certainly occurs in all professions. But have you ever noticed how social workers are supposed to routinely deal with difficult and stressful situations without so much as a "please" or "thank you?" Management sometimes compounds the our feelings of being unappreciated with last-minute schedule changes, denial of employee benefits, staff reductions, etc.

**Personal Risk** Frequently social workers are expected to perform effectively in hazardous situations without adequate protective measures for our health and safety. Dangerous situations are common for psych social workers and child protective workers. Medical and prison social workers often face patients with an airborne-communicable diseases such as TB without being informed of the risk and without adequate protective masks. Social workers frequently must interact with clients on a crisis basis without security staff or basic safety precautions. In our opinion, nothing else more clearly communicates an employer's lack of appreciation and respect than to jeopardize social workers in this way during the course of our work day.

## Burnout in the Workplace

Burnout is a cluster of physical, emotional and mental exhaustion reactions. It is the result of constant and repeated emotional upheaval associated with people at home and in the work place. It is created by an environment with too many pressures and not enough support. People who burn out develop negative self-concepts and job attitudes, while becoming detached, apathetic, angry or hostile.

Burnout is a major problem in the helping occupations, where people give a lot to others but fail to take care of themselves in the process. Professionals in medicine, social work, law enforcement and education are especially prone to burnout symptoms.

Of course, burnout can also affect people in other types of careers as well. Jobs that promote burnout include ones in which workers do repetitive or routine tasks, never get much feedback or have a lot of responsibility but very little control.

Employees who are suffering from burnout feel they are answerable for everything that happens. They feel they receive very little cooperation from co-workers, and they personally feel powerless to change things. These feelings tend to make

them assume a martyr-like position, become resigned and apathetic, and focus on the worst aspects of the job. Persons suffering from burnout often blame others or the

situation, rather than taking action for change. How does burnout happen? It can begin when a person who has difficulty setting priorities and putting life into balance is confronted with a stressful home or work environment. Some common sources of job-related stress include:

- \* Poor time management
- \* Conflicts with co-workers, supervisors and managers
- \* Feeling unable or unqualified to do the job
- \* Difficulties adapting to changes in the work routine
- \* Feeling overwhelmed by work
- \* Inability to meet deadlines
- \* Lack of support from supervisors and managers
- \* Feeling that work is meaningless or boring

Many people learn to deal with job-related stress. Those who burn out don't. Often, the types of people who burn out are those who show the most promise at the beginning of their careers. They are perfectionists, idealists and workaholics. They start out enthusiastic about their work, dedicated and committed to doing their jobs. They typically have high energy levels, positive attitudes and are high achievers.

Over time, stress and the inability to cope with it lead to pessimism and early job dissatisfaction. Workers in the early stages of burnout feel fatigued, frustrated, disillusioned and bored. They may suffer from symptoms of stress, such as:

- \* increased consumption of alcohol, caffeine and nicotine
- \* abrupt speech
- \* decreased eye contact during conversations
- \* changes in sleeping and eating habits
- \* withdrawal from other people
- \* moodiness and irritability

As burnout progresses, work habits begin to deteriorate. Affected workers arrive late and leave early. Productivity drops. They become isolated and withdrawn and avoid contact with co-workers and supervisors. They become increasingly angry, hostile and depressed. Most suffer from physical symptoms of stress such as:

- \* chronic fatigue
- \* headaches
- \* back pain
- \* dry mouth and throat or difficulty swallowing
- \* diarrhea or constipation
- \* rashes, hives or other skin problems
- \* chest pains or heart palpitations
- \* nervous tics

In the final stages of burnout, workers experience an irreversible feeling of detachment and a total loss of interest in their jobs. Self-esteem is very low. Feelings about work are totally negative and chronic absenteeism becomes a problem. At this point, the only course of action is to change careers.

Burnout doesn't happen overnight, and it can be reversed with the right steps. Managers can help by:

- \* Using employees to their full potential. Involve them in decision making, increase their responsibilities and allow them to use their skills and abilities. Employees need to feel needed and important.

- \* Giving positive feedback and recognizing achievement. Praise and encouragement are vital to job satisfaction.

- \* Developing a supportive management style. The most stressful management styles are: intimidating; overly ambitious; cold and arrogant; or demanding and unfair. If you see yourself in any of these styles, you need to make a change.

- \* Being fair and realistic in your promotion practices. Unfair promotion practices speak very poorly of a company's attitudes toward its employees.

- \* Encouraging your employees to share their feelings and concerns. Talking with co-workers can help put an issue into perspective.

- \* Striving for success. Work groups that are constantly trying new ideas and taking risks seldom burn out.

Baptist Hospital East's Center for Behavioral Health offers Building Healthy Employees , a program which provides on-site training on topics such as team building, communication, assertiveness, stress management and relaxation, workplace wellness, conflict resolution, self-esteem and peak performance, and accessing strengths

Τεστ σχετικά με το εργασιακό άγχος και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης:

Test1:

1. The best way to deal with job burnout is:

- A. Quit
- B. Make big changes in your life.
- C. Introduce changes in small steps.
- D. Scream and Yell at anyone and anything in sight

2. Two types of stress patterns are:

- A. People and Things
- B. Episodic and Chronic
- C. Work and Home

D. Public and Private

3. There are stress personalities that may:
  - A. Over control and Under control
  - B. Use helplessness, suffering and anger.
  - C. Be best known as the "Thinkers"
  - D. Change frequently from job to job.
4. In being effective in job relationships it is best to:
  - A. Speak about expectations at the pinches instead of the crunches.
  - B. Wait for the crunch.
  - C. Get clarification about the roles a person should play.
  - D. Grin and bear all conflicting interests.
5. In order to become more effective in relationships at work, one should:
  - A. Seek feedback from others about the areas that they know but may be unknown to you.
  - B. Open up about your frustrations only if someone asks you.
  - C. Talk only to your boss.
  - D. Scream and make a scene when something does not go your way.
6. When setting personal goals one must:
  - A. Make goals as far-fetched as possible.
  - B. Come up with clear attainable goals when feeling burnout.
  - C. Buy lottery tickets, and set goals of how you will spend the money.
  - D. Outline day by day, task by task of how the goal must be reached.
7. One of the key indicators that you are experiencing burnout in your job is:
  - A. Constant complaining to your friends or spouse.
  - B. Your conversation with self-talk.
  - C. How you treat your co-workers.
  - D. Your paycheck.
8. Only a \_\_\_\_\_ experiences job burnout.
  - A. Workaholic
  - B. Lazy Bum
  - C. Dedicated employee
  - D. All of the above
9. The best way to deal with tension in the work place is to:
  - A. ignore all fellow employees until the problem settles itself.
  - B. ex-communicate the department where the problem originated.
  - C. confront the problem and those involved; together develop a game plan.
  - D. keep the problem to yourself; it is not to you to solve the problem
10. An OVERCONTROL stress personality is:
  - A. Helpless Victim
  - B. Creative Dreamer
  - C. Competitor
  - D. Avoider

ANSWER KEY 1. C

2. B
3. A
4. A
5. A
6. B
7. B
8. D
9. C
10. C

## Test 2:

### ARE YOU BURNING OUT?

Have you noticed changes in yourself over the past 6 months?

Assign a number from 1 (for no or little change) to 5 (for a great deal of change).

- \_\_\_ 1. Do you tire more easily? Feel fatigued rather than energetic?
- \_\_\_ 2. Are people annoying you by telling you, "You don't look so good lately"?
- \_\_\_ 3. Are you working harder and harder and accomplishing less and less?
- \_\_\_ 4. Are you increasingly cynical and disenchanted?
- \_\_\_ 5. Are you often invaded by a sadness you can't explain?
- \_\_\_ 6. Are you forgetting" (appointments, deadlines, personal possessions)
- \_\_\_ 7. Are you increasingly irritable? More short-tempered? More disappointed in the people around you?
- \_\_\_ 8. Are you seeing close friends and family members less frequently?
- \_\_\_ 9. Are you too busy to do even routine things like make phone calls or read reports or send out christmas cards?
- \_\_\_ 10. Are you suffering from physical complaints? (aches, pains, headaches, a lingering cold)
- \_\_\_ 11. Do you feel disoriented when the activity of the day comes to a halt?
- \_\_\_ 12. Is joy elusive?
- \_\_\_ 13. Are you unable to laugh at a joke about yourself?
- \_\_\_ 14. Does sex seem like more trouble than it's worth?
- \_\_\_ 15. Do you have very little to say to people?
- \_\_\_ TOTAL (from H. Freudenberger and G. Richelson)

Don't let a high total alarm you, but pay attention to it. Burnout is reversible, no matter how far along it is. The sooner you start being kinder to yourself, the better.

0 - 25

fine

26 - 35

there are things you should be watching

36 - 50

you're a candidate

51 - 65

you are burning out

over 65

you're in a dangerous situation, threatening to your physical and mental well-being.

## Test 3:

## SELF-TEST

### Are You Burned Out?

By Gerald Loren Fishkin, Ph.D

#### Symptoms

Check all boxes that apply.

I'm tired all the time, even after a full night's rest.

I have trouble falling asleep, sleep restlessly or wake up too early.

It's getting harder and harder just to get up in the morning.

I have a constant ache in my stomach and/or suffer from ulcers, gastritis or irritable/inflammatory colon.

I get dizzy spells and heart palpitations or suffer pain that no doctor has been able to diagnose.

I tend to overeat.

I consume more alcohol than I should and/or rely on unprescribed drugs.

Sometimes I go on shopping sprees and spend more than I can afford.

I've been really accident-prone lately.

I frequently burst into tears, and I don't know why.

#### Thoughts and Feelings

Check emotions you agree with or have felt recently.

Life is basically meaningless.

Every day is just like the next-what's the point?

Almost no one understands or cares about me.

Why won't everyone just leave me alone?

No matter how hard I try, I always fail.

I have to do everything myself; nobody will lend a hand.

My co-workers are a bunch of idiots/are out to sabotage my job.

I don't know how much longer I can continue to cope.

Sometimes I just want to end it all.

#### Stressors

Check conditions that apply to you.

I am recently divorced.

My marriage is in trouble.

I am a caregiver for someone who is not able to care for him/herself.

Someone I loved has just died or left me.

I am retired.

I have money problems.

From *American Dream, American Burnout: How to Cope When it All Gets to be Too Much*, by Gerald Loren Fishkin, Ph.D. © 1994 by Gerald Loren Fishkin, Ph.D. Excerpted by arrangement with Loren Publications. \$16.95. Available in bookstores or by calling 800-507-BOOK.

If you checked at least two boxes in each of the three categories, chances are you are suffering from burnout. The more boxes you checked, the more severe your burnout is likely to be.

## Test 4:

### Compassion Satisfaction and Fatigue (CSF) Test

Helping others puts you in direct contact with other people's lives. As you probably have experienced, your compassion for those you help has both positive and negative aspects. This self-test helps you estimate your compassion status: How much at risk you are of burnout and compassion fatigue and also the degree of satisfaction with your helping others. Consider each of the following characteristics about you and your current situation. Write in the number that honestly reflects how frequently you experienced these characteristics in the last week. Then follow the scoring directions at the end of the self-test.

0=Never 1=Rarely 2=A Few Times 3=Somewhat Often 4=Often 5=Very Often

#### Items About You

1. I am happy.
- \* I find my life satisfying.
- \* I have beliefs that sustain me.
- \* I feel estranged from others.
- \* I find that I learn new things from those I care for.
- \* I force myself to avoid certain thoughts or feelings that remind me of a frightening experience.
- \* I find myself avoiding certain activities or situations because they remind me of a frightening experience.
- \* I have gaps in my memory about frightening events.
- \* I feel connected to others.

- \* I feel calm.
- \* I believe that I have a good balance between my work and my free time.
- \* I have difficulty falling or staying asleep.
- \* I have outburst of anger or irritability with little provocation
- \* I am the person I always wanted to be.
- \* I startle easily.
- \* While working with a victim, I thought about violence against the perpetrator.
- \* I am a sensitive person.
- \* I have flashbacks connected to those I help.
- \* I have good peer support when I need to work through a highly stressful experience.
- \* I have had first-hand experience with traumatic events in my adult life.
- \* I have had first-hand experience with traumatic events in my childhood.
- \* I think that I need to "work through" a traumatic experience in my life.
- \* I think that I need more close friends.
- \* I think that there is no one to talk with about highly stressful experiences.
- \* I have concluded that I work too hard for my own good.
- 1. Working with those I help brings me a great deal of satisfaction.
- \* I feel invigorated after working with those I help.
- \* I am frightened of things a person I helped has said or done to me.



- \* I experience troubling dreams similar to those I help.
- \* I have happy thoughts about those I help and how I could help them.
- \* I have experienced intrusive thoughts of times with especially difficult people I helped.
- \* I have suddenly and involuntarily recalled a frightening experience while working with a person I helped.
- \* I am pre-occupied with more than one person I help.
- \* I am losing sleep over a person I help's traumatic experiences.
- \* I have joyful feelings about how I can help the victims I work with.
- \* I think that I might have been "infected" by the traumatic stress of those I help.
- \* I think that I might be positively "inoculated" by the traumatic stress of those I help.
- \* I remind myself to be less concerned about the well being of those I help.
- \* I have felt trapped by my work as a helper.
- \* I have a sense of hopelessness associated with working with those I help.
- \* I have felt "on edge" about various things and I attribute this to working with certain people I help.
- \* I wish that I could avoid working with some people I help.
- \* Some people I help are particularly enjoyable to work with.
- \* I have been in danger working with people I help.
- \* I feel that some people I help dislike me personally.

Items About Being a Helper and Your Helping Environment

1. I like my work as a helper.

\* I feel like I have the tools and resources that I need to do my work as a helper.

\* I have felt weak, tired, run down as a result of my work as helper.

\* I have felt depressed as a result of my work as a helper.

\* I have thoughts that I am a "success" as a helper.

\* I am unsuccessful at separating helping from personal life.

\* I enjoy my co-workers.

\* I depend on my co-workers to help me when I need it.

\* My co-workers can depend on me for help when they need it.

\* I trust my co-workers.

\* I feel little compassion toward most of my co-workers

\* I am pleased with how I am able to keep up with helping technology.

\* I feel I am working more for the money/prestige than for personal fulfillment.

\* Although I have to do paperwork that I don't like, I still have time to work with those I help.

\* I find it difficult separating my personal life from my helper life.

\* I am pleased with how I am able to keep up with helping techniques and protocols.

\* I have a sense of worthlessness/disillusionment/resentment associated with my role as a helper.

\* I have thoughts that I am a "failure" as a helper.

\* I have thoughts that I am not succeeding at achieving my life goals.

\* I have to deal with hureaucratic, unimportant tasks in my work as a helper.

\* I plan to be a helper for a long time.

### Scoring Instructions

Please note that research is ongoing on this scale and the following scores should be used as a guide, not confirmatory information.

1. Be certain you respond to all items.
2. Mark the items for scoring:
  1. Put an x by the following 26 items: 1-3, 5, 9-11, 14, 19, 26-27, 30, 35, 37, 43, 46-47, 50, 52-55, 57, 59, 61, 66.
  2. Put a check by the following 16 items: 17, 23-25, 41, 42, 45, 48, 49, 51, 56, 58, 60, 62-65.
  3. Circle the following 23 items: 4, 6-8, 12, 13, 15, 16, 18, 20-22, 28, 29, 31-34, 36, 38-40, 44.
3. Add the numbers you wrote next to the items for each set of items and note:
  1. Your potential for Compassion Satisfaction (x) : 118 and above=extremely high potential; 100-117=high potential; 82-99=good potential; 64-81=modest potential; below 63=low potential.
  2. Your risk for Burnout (check): 36 or less=extremely low risk; 37-50=moderate risk; 51-75=high risk; 76-85=extremely high risk.
  3. Your risk for Compassion Fatigue (circle): 26 or less=extremely low risk; 27-30=low risk; 31-35=moderate risk; 36-40=high risk; 41 or more=extremely high risk.

τη δύναμη υποδείξει και ελέγξει τους ελέγχους κερμάτων κατά των Α.Ε.Ι., λειτουργίας, πρότυπα διαδραστικές υπηρεσίες ακούσιων της ποιότητας και τη φύση των σχολικών μονάδων κάθε βαθμίδας και τη του εκπαιδευτικού προσωπικού και κατά περίπτωση διατάξεις του νόμου αυτού και του Ν. 1376/1976 (Ε.Ε. 1976) όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε. Οι διατάξεις παραγράφων 5 και 6 και του 2ου πλείονιστου της παραγράφου 7 αυτού του άρθρου ισχύουν και για ειδικά σχολεία των Α.Ε.Ι.

α) απόφαση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, που εκδίδεται ύστερα από την έγκριση Α.Ε.Ι. και στο πλαίσιο των εντολών της Εθνικής Επιτροπής, σύμφωνα με τον νόμο, σχετικά με την εφαρμογή της εντολής Α.Ε.Ι. στα ειδικά εκπαιδευτικά κέντρα ή εκπαιδευτικά ή άλλα όργανα που είναι υπαρκτά ή οργανώνονται σύμφωνα με τον νόμο, και λοιπού προσωπικού της εντολής.

πρότυπα κλασικά λύκεια του άρθρου 30 παρ. 5 Ε.Ε. 1976 (ΦΕΚ 150) μετασχηματίζονται σε κλασικά λύκεια ειδικών να λειτουργούν με σκοπό την εκπαίδευση των αλλοφώνων γραμμάτων. Η άρση, μετατόπιση και κατάργηση κλασικών λύκων γίνεται με τις διατάξεις αυτού του νόμου. Με την παράταξη των κλασικών λύκων είναι δυνατή η τριών κλασικών λύκων σε κατά. Οι λειτουργίες της και λειτουργίας των σχολείων αυτών ρυθμίζονται με τον Υπουργικό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ'

ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

Άρθρο 32.

Σκοπός και μορφή

Ειδικά που έχουν ειδικές ανάγκες παρέχεται ειδική και ειδική επαγγελματική εκπαίδευση, η οποία στα πλαίσια των προτύπων και διατεταγμένων και διατεταγμένων της ειδικής παιδείας:

α) αλληλεγγύη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των ειδικών αναγκών και εκπαιδευτικών τους.

β) ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων και αυτοεπίτευχσή τους με το κοινωνικό σύνολο.

γ) αυτοεπίτευχσή τους με τον κοινωνικό σύνολο μέσω προσαρμοσμένων σε ανάγκες σε άλλα εκπαιδευτικών κέντρα.

δ) αυτοεπίτευχσή τους με τον κοινωνικό σύνολο μέσω προσαρμοσμένων σε ανάγκες σε άλλα εκπαιδευτικών κέντρα.

ε) αυτοεπίτευχσή τους με τον κοινωνικό σύνολο μέσω προσαρμοσμένων σε ανάγκες σε άλλα εκπαιδευτικών κέντρα.

στ) αυτοεπίτευχσή τους με τον κοινωνικό σύνολο μέσω προσαρμοσμένων σε ανάγκες σε άλλα εκπαιδευτικών κέντρα.

η) οι οργανισμοί,

5) που παρέχουν από αρμόδιους του κρατικού μηχανισμού, διατάξεις και παρακολούθηση με τη δυνατότητα ελέγχου των προτύπων και της ποιότητας και

6) κάθε άτομο οργανικής, παιδικής ή εφηβικής ηλικίας, που δεν ανήκει σε μία από τις προαναφερμένες περιπτώσεις και που παρακολουθεί ή επιθυμεί να παρακολουθήσει από υποχρεώστε αυτή.

3. Η ειδική αγωγή πραγματοποιείται και διατεταγμένης εκπαίδευσης, καθώς και η ειδική επαγγελματική εκπαίδευση, παρέχεται δωρεάν από το κράτος σε ειδικά σχολεία. Η αγωγή των σχολείων προορίζεται από το είδος και το βαθμό των ειδικών αναγκών κάθε ατόμου.

4. Η ειδική αγωγή και η ειδική επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχεται σε ειδικά κέντρα περιλαμβάνει:

α) τα κλασικά σχολεία στα οποία είναι απαραίτητα τα άτομα αυτά.

β) τα ειδικά τμήματα παιδικών ή νεανικών ή ενήλικων λύκων σε κλασικά σχολεία ή σε ειδικές τάξεις ή τμήματα παρατήρησης που λειτουργούν με σκοπό τη βαθύτερη διδασκαλία, εξειδίκευση των παιδιών και εφαρμογών ειδικών προγραμμάτων.

γ) τα ειδικά ημερησιακά και τα αντιστάθμιση ειδικά σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης,

δ) τα ειδικά σχολεία ειδικών τάξεων ή τμήματα της και λειτουργούν ως παρατηρήματα σε νεοφύλακτα, φρονιολογικά και άλλα νοσηρεία και κλινικές ή εκπαιδευτικές κέντρα ή θεραπευτικά κέντρα κηλίων.

ε) σε ειδικές επαγγελματικές σχολές ή σε ειδικά τμήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης μέσα σε κλασικά σχολεία, καθώς και σε ειδικά επαγγελματικά εργαστήρια.

στ) σε απομονωμένα κέντρα και χώρο εκτός της οικογένειας, όπως σε θεραπευτήρια κηλίων καθήκτων ή θεραπευτήρια καταστήματα κηλίων, όπου σε υψίστα, σε κατά και σε έγκλη έχουν για απομονωμένα λόγω ειδικών αναγκών διαβίωσης.

Με εξαιρετικές περιπτώσεις παρέχεται ειδική αγωγή στο σπίτι και τα κηλίων γίνεται διασφάλιση της οικογένειας. Για την αντιμετώπιση των κηλίων αυτών των κηλίων, με την επίβλεψη από τον τοπικό φορέα.

5. Η άρση, η προσαρμογή, η κατάργηση, ο μετατόπιση και η μετατόπιση ειδικών σχολείων και άλλων μονάδων ειδικής αγωγής και η ανάπτυξη εκπαίδευση ή μείωση των οργανικών θέσεων προσεταιριών γίνεται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και του οικονομικού σε κάθε περίπτωση αυτού, καθώς και του Υπουργού Οικονομικών, όταν πρόκειται για ανάπτυξη οργανικών θέσεων προσεταιριών. Οι θέσεις εκπαίδευσης που μεταφέρονται προσαρτώνται τις οικείες θέσεις κατά κατηγορίας και κλάδους που περιλαμβάνονται από αυτόν το νόμο.

6. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, ορίζονται θέματα σχετικά με:

α) την προσαρμογή σε τον τόπο εκτός και τον εξειδικευμένο χώρο των ειδικών σχολείων ή άλλων μονάδων ειδικής αγωγής.

β) τον ελάχιστο αριθμό ατόμων που απαιτείται για την άρση ειδικών σχολείων και άλλων μονάδων ειδικής αγωγής, την ανάπτυξη, λειτουργία, διατήρηση και τον έργο των ειδικών αγωγών και των εκπαιδευτικών και διοικητικών φορέων.

γ) την προσαρμογή σε τον τόπο εκτός και τον εξειδικευμένο χώρο των ειδικών σχολείων ή άλλων μονάδων ειδικής αγωγής και τον έργο των ειδικών αγωγών και των εκπαιδευτικών και διοικητικών φορέων.

για το συντονισμό λειτουργίας των επιμέρους τμημάτων αγωγής, εκπαιδευτικής έρευνας και κοινωνικής μέριμνας, διαχείρισης των λειτουργιών των μονάδων ειδίκευσης και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και των λειτουργιών τους.

β) τον τρόπο ύπαυσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στα τυπικά σχολεία και την επιλογή και κατάρτιση τους στον έλληνα τύπο και βαθμίδα ειδικού σχολείου ή άλλης μορφής ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης,

γ) τη συνεργασία και λειτουργία των τμήματων γονέων, κοινών ενδιαφερόντων και συνεργάζονται με το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων στο έργο της ειδικής αγωγής και της ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης,

δ) τις συμμαθητικές, μαθηματικές και καταστάσεις ατόμων με ειδικές ανάγκες στα τυπικά σχολεία ή άλλος μορφής ειδικής αγωγής, την αξιολόγηση, πρόληψη και αποφυγή τους,

ε) το ειδικευμένο σώμα διδακτικής αγωγής και άλλες κατηγορίες του εκπαιδευτικού προσωπικού των ειδιικών σχολείων και ειδικών επαγγελματικών σχολείων.

5) τις κάθε είδους εξετάσεις:

α) την έσοδη και λήξη του σχολικού και διδακτικού έτους,

β) τη διαδικασία, τους λόγους και τα έγγραφα της αποφοίτησης της β' τάξης των μαθημάτων ή της παρακολούθησής τους με εξέταση του διδακτικού έτους,

γ) τους τίτλους σπουδών, και  
δ) τους άλλες λεπτομέρειες για την εργασία και λειτουργία των μονάδων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Για τις περιπτώσεις α' και β', κρίνουν οι αρμόδιες ειδικές αρχές και ειδικές επαγγελματικές εκπαιδευτικές λειτουργίες σύμφωνα με τις αρχές της αρμόδιας άλλων υπηρεσιών, η έλλειψη του προϋποθέτου διατίθεται και ο παραλλήλος συνεργός.

Άρθρο 33.

Παραδιοργανωτική θέταση, πρόληψη, προγράμματα, μέσα.

1. Οι περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Κοινωνικών Αποφάσεων είναι αρμόδιες για:

α) τη διαμόρφωση εξάσκηση και τη διαπίστωση του είδους και του βαθμού της ειδικής αγωγής των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

β) την εφαρμογή συστατικών, καταστάσεων και πρόληψη των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε ειδικά σχολεία ή άλλος μορφής ειδικής αγωγής ή ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης με ειδικές ανάγκες ή σε κοινά σχολεία,

γ) την παροχή ειδιικών στους διδακτικούς τους γονείς ή σε άλλα τα άτομα με τις ειδικές ανάγκες για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και

δ) την παροχή πρώτης ή δεύτερης βαθμίδας σε ειδικά σχολεία για τη διαπίστωση των ειδιικών αναγκών του τυχόν έλληνα και την εφαρμογή γ α τη λήξη των επιτελλόμενων έργων.

2. Οι αρμοδιότητες των αρμοδιοτήτων στους ή κατά του συστήματος συνεργάζονται με τις αρμόδιες υπηρεσίες, τα όργανα και τις λειτουργίες του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Με κοινό βούλευμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και της Παιδείας και Κοινωνικών Αποφάσεων, καθορίζονται οι λεπτομέρειες για την εφαρμογή της παραγράφου αυτής.

3. Με κοινό βούλευμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, μπορεί να γίνει επαγγελματική ή ειδική των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε ειδικά σχολεία και σε άλλος ειδικής αγωγής, από το 2ο έτος και το 18ο έτος της ηλικίας των ατόμων με ειδική αγω-

γή και από το 14ο μέχρι το 20ο έτος για την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση. Καθορίζονται επίσης οι κατηγορίες των ατόμων που αποκλείονται από την υποχρεωτική φοίτηση και τα κριτήρια αποκλεισμού, καθώς και η διαδικασία εφαρμογής ή παράτασης της φοίτησης από το 18ο ή το 20ο έτος ηλικίας και για δύο χρονικά διάστημα για άτομα που η συμπλήρωση της ειδικής αγωγής και της ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

3. Για την ειδική αγωγή και την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση των ατόμων με ειδικές ανάγκες εφαρμόζονται ειδικά προγράμματα με βάση το είδος και το βαθμό ανάγκης, τις δυνατότητες εκπαίδευσης και εκπαίδευσης, παραγωγική δυνατότητα, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά με το κοινωνικό σύνολο, αφού ληφθούν υπόψη και οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες οι οποίοι συνάδουν άλλος ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Με κοινό βούλευμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, εκδίδονται τα διδακτικά προγράμματα και οι αρχές και τα ειδικά προγράμματα.

4. Τα αποτελέσματα για τη διδακτική βελτίωση, που κατά μαθητήριον, σχετικά με τα αποτελέσματα μαθηματικής και άλλα αποτελέσματα μέσα για την ειδική αγωγή και την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση παρέχονται δωρεάν από το κράτος στα άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

5. Τα διδακτικά μέσα και τα άλλα εκπαιδευτικά υλικά για τη χρήση του σχολείου στην πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση, καθώς και τα σχολικά βοηθήματα ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης εκδίδονται από τον Οργανισμό Εκδόσεων Διδακτικών Βιβλίων (Ο.Ε.Δ.Β.) και διατίθενται σε αυτούς δωρεάν. Ομοιόκλητοι άτομα σχετικά με τη παραγωγή, εκδοχή, χρήση, έκδοση, διακίνηση και διανομή των βιβλίων και λοιπών διδακτικών μέσων που προκύπτει λόγω της ειδικότητας τους διατίθενται με πρόταση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Με κοινό βούλευμα μπορεί να κοινοποιείται η έκδοση των βιβλίων και λοιπών διδακτικών μέσων στο κέντρο εκπαίδευσης και αντιμετώπισης ατόμων Κ.Ε.Α.Τ.

Με κοινό βούλευμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Προεδρίας της Κ.Ε.Α.Τ. και Ομοσπονδίας, μπορεί να τον πρότερον στο Ο.Ε.Δ.Β. όσον αφορά στατιστικά και τεχνικά, τελεματικά μέτρα ή με σχέση συστήσεως διδακτικό βιβλίου. Με κοινό βούλευμα ή έσοδη διαμορφώνονται οι θέσεις του ίδιου μου κέντρου και με κλάδους και τμήματα, καθορίζονται τα πρότερα και η πρώτη πρόληψη έλλων των θέσεων και οι όροι εργασία και αποζημίωσης του προσωπικού με σχέση εργασίας διδακτικό βιβλίου.

6. Οι θέσεις για την εκπαίδευση των ατόμων με ειδικές ανάγκες και 5 αναλαμβάνονται με κρατικές υποχρεώσεις από τον τεχνικό προσωπικό από του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων στον οποίο αναφέρονται οι σχετικές κενώσεις.

Άρθρο 34.

Φορείς.

1. Απολυτοποιός φορέας για είδη είναι τα περιφέρειες στην ειδική αγωγή και την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση είναι το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

2. Η πρόληψη και ο τελεματικός της ειδικής αγωγής και της ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης αποτελείται από τον Σ.Ε.Α. οι αρμοδιότητες του οποίου καθορίζονται με το κοινό βούλευμα που εκδίδεται από τον Υπουργό του άρθρου 22. Μπορεί επίσης να εκτελεσθεί

η ελπίδα για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, τον έλεγχο των γενικών στόχων και των λειτουργιών και μέρωση γενικά της εκπαιδευτικής πολιτικής στους τομείς ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και η υποβολή των σχετικών προτάσεων στον Εθνικό Παιδαγωγικό και Θεραπευτικό Συμβούλιο.

η πρωτοβάθμια για κάθε θέμα που παρατίθεται σε αυτό αφορά την ειδική αγωγή και την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση και η εισήγηση μέτρων για τα ειδικά συγκείμενα εκπαίδευσης και

η παρακολούθηση και ο έλεγχος της εφαρμογής των προγράμτων και η εισήγηση για τη λήψη των απαραίτητων μέτρων.

Μονάδες ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης που ανήκουν στην αρμοδιότητα ή την ευθύνη υποθηκών και οργανισμών και λειτουργούν είτε ως σχολεία είτε ως σχολεία κινήτων προσώπων θηρόσπιτων είτε ως ιδιωτικά σχολεία, υπάγονται εφεξής στην έγκριση ή την έγκριση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων.

Με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων μπορεί να μετατρέπονται σε δημόσια σχολεία ή σε ειδικά σχολεία ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης που ανήκουν σε νομικά πρόσωπα κοινού δικαίου ή φυσικά πρόσωπα. Η μετατροπή γίνεται ύστερα από αίτησή τους και εξαρτάται της περίπτωσης είτε με σύμφωνη πολιτική απαλλοτρίωση. Περίπτωση ή όροι διαθήκης, καθυπόθεσης ή δωρεάς διατηρούνται όπως έχουν.

5. Οι εκπαιδευτικοί και το λοιπό προσωπικό των μονάδων παραγράφου 3, εφόσον έχουν την ιδιότητα του μόνιμου υπαλλήλου, υπάγονται με το βαθμό που κατέχουν στην θέση ή προσωπικό του αντιστοιχεί με το νόμο αυτών την ειδική αγωγή και την ειδική επαγγελματική εκπαίδευση. Όσοι έχουν την ιδιότητα του μόνιμου υπαλλήλου ή προσωπικό δημόσιου δικαίου διατηρούν την ιδιότητά τους. Οι λοιποί εξαιρουμένων να απασχολούνται με την ιδιότητα που έχουν. Όσοι υπηρετούν σε σχολικές μονάδες που ίδρύονται κατά τις διατάξεις της παραγράφου 4 προσλαμβάνονται με σύμφωνη του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων στις δημόσιες σχολικές μονάδες ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης με σχέση εργασίας από δικαίου. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται αναφορικά με τις διατάξεις του άρθρου 62.

Διατείνεται, γρήγορα, κάθε είδους εξοπλισμός, έπιπλα και άλλα είδη σχολείων, που ανήκουν σε φυσικά πρόσωπα από δικαίου ή σε φυσικά πρόσωπα, μπορεί να πωληθούν ή να προσηλωθούν για χρήση των δημόσιων σχολείων. Οι πωλές μεταβιβάσεις γίνονται χωρίς παράδειγμα, μετατρέπονται κτελέως και δεν υπόκεινται υπό οποιεσδήποτε φόρους ή εισφορές ή άλλη επιβάρυνση του Δημοσίου ή τρίτου.

Με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων ρυθμίζονται ειδικότερα θέματα σχετικά με τη μετέλευση των σχολείων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, την κρίση του προσωπικού τους και άλλα σχετικά με τα καθήκοντά τους.

Άρθρο 35  
Προσωπικό.

Οι θέσεις του εκπαιδευτικού προσωπικού των δημόσιων μονάδων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης καθορίζονται στο σύνολο των οργανικών θέσεων εκπαιδευτικού προσωπικού, κατά βαθμίδα εκπαίδευσης,

όπως προβλέπονται στα άρθρα 12 παρ. 4, 13 παρ. 4 και 14 παρ. 4.

2. Για τη στελέχωση των σχολικών μονάδων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης χρησιμοποιούνται εκπαιδευτικό προσωπικό της κρατικής εκπαίδευσης και ιδιωτικής εκπαίδευσης κατά περίπτωση. Συνιστάται επίσης κατά κλάδους οι εξής θέσεις προσωπικού:

Α' Ειδικό προσωπικό:

Κλάδος ΑΤ19 Θεραπευτών του λόγου	Θέσεις 10
Κλάδος ΑΤ20 Επαγγελματιών μεταβόλων	" 1
Κλάδος ΑΤ21 Ψυχολόγων	" 50
Κλάδος ΑΡ2 Επιστημόνων	" 50
Κλάδος ΑΡ3 Θεραπευτών του λόγου	" 10
Κλάδος ΑΡ4 Επαγγελματιών μεταβόλων	" 1
Κλάδος ΑΡ5 Ψυχοθεραπευτών	" 10
Κλάδος ΑΡ6 Εργασιολογικών	" 15
Κλάδος ΑΡ7 Κοινωνικών λειτουργών	" 60
Σύνολο θέσεων	312

Β' Διοικητικό προσωπικό:

Κλάδος ΜΕ1 Διοικητικών υπαλλήλων	Θέσεις 10
Κλάδος ΣΕ1 Κληρικών, επισκόπων, ρωμαιοκαθολικών—κατολολικών	" 30
Σύνολο θέσεων	40

Οι παραπάνω θέσεις του ειδικού προσωπικού κατατάσσονται στους κλάδους Α', Β' και Γ' και είναι σε κάθε κατηγορία και κλάδο οργανικά ενιαίες. Οι θέσεις του διοικητικού προσωπικού προορίζονται τις αντίστοιχες θέσεις του άρθρου 20 στην επαγγελματική βαθμίδα κάθε κλάδου.

3. Η λειτουργία και η διατήρηση των θέσεων στα σχολεία ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης γίνεται με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων. Οι διατάξεις της παρ. 14 του άρθρου 14 εφαρμόζονται αναλόγως και για το ειδικό προσωπικό της ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

4. Ταυτό, κυρίως και άτομα που έχουν κοινές διαταραχές μπορεί να διορίζονται σε θέσεις που προβλέπονται από αυτό το άρθρο, εφόσον έχουν τα μέσα να συνδράμουν τα προβλήματα από το νόμο και δεν έχουν υποστείσει το 50% της ηλικίας τους.

5. Οι διατάξεις που ισχύουν για το εκπαιδευτικό προσωπικό των σχολείων ειδικής εκπαίδευσης εφαρμόζονται αναλόγως και στο εκπαιδευτικό προσωπικό των ιδιωτικών σχολείων μονάδων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

6. Στο προσωπικό των υπηρεσιών στις σχολικές μονάδες ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης εφαρμόζονται κατά μόνη και για όλο το έτος επίδομα λειτουργικών επιδομάτων εργασίας ίσο με το 20% των μηνιαίων σταθμών του καλύτερου μισθολογικού κλάδου στο εισπραξιμικό βαθμό κάθε κλάδου.

7. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θεραπευμάτων και Οικονομικών συστήνεται θέσεις εκπαιδευτικού και λοιπού προσωπικού με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, τις οποίες καταλαμβάνουν οι αντίστοιχοι εκπαιδευτικοί των σχολείων ειδικής αγωγής και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, που μετατρέπονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 34 παράγραφοι 4 και 5 και ρυθμίζονται θέματα που αφορούν κατά την εφαρμογή της παραγράφου αυτής.

8. Τα ειδικά φυσικά πρόσωπα διορίζονται στην εισπραξιμική βαθμίδα του ειδικού προσωπικού κρίνεται κατά κλάδους ως

του κλάδου ΑΤ10 Θεραπευτών του λόγου, πτυχίο δι-  
τού του λόγου Α.Ε.Ι. της παιδαγ. ή ιατρικού της ελ-  
πίς ή πτυχίο παιδαγωγικού πτυχίου Α.Ε.Ι. της παιδα-  
γ. ή ιατρικού της ελλοδαπής με εξειδίκευση στη θεραπευτ. ε-  
ργου,

του κλάδου ΑΤΩ) Ψυχολογικών Σχολείων πτυχίο  
Π. της παιδαγ. και πτυχίο της σχολής επαγγελματι-  
παιδαγωγικού του Οργανισμού Λειτουργίας Πρωτο-  
Δωσικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ή ιατρικού πτυχίο επαγγελματι-  
παιδαγ. Α.Ε.Ι. της ελλοδαπής.

του κλάδου ΑΤΕ1 Ψυχολόγων πτυχίο ψυχολογίας Α.  
της παιδαγ. ή ιατρικού της ελλοδαπής με πρόβλεψη  
ειδίκευσης της παιδαγωγικής ψυχολογίας.

του κλάδου ΑΡ2 Εκπαιδευτών πτυχίο κατεύθυνση ή πε-  
ντακλίση ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαίδευσης της παι-  
δ. ή ιατρικού της ελλοδαπής.

του κλάδου ΑΡ3 Θεραπευτών του λόγου, πτυχίο θεραπευ-  
του λόγου ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαίδευσης της παι-  
δ. ή ιατρικού της ελλοδαπής.

του κλάδου ΑΡ4 Παιδαγωγικών Σχολείων πτυχίο  
παιδαγωγικού πτυχίου ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαί-  
δευσης της παιδαγ. ή ιατρικού της ελλοδαπής.

του κλάδου ΑΡ5 Ψυχοθεραπευτών, πτυχίο πτυχίου  
θεραπευτών ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαίδευσης της  
παιδ. ή ιατρικού της ελλοδαπής.

του κλάδου ΑΡ6 Εργασιοθεραπευτών, πτυχίο πτυχίου  
εργασιοθεραπευτών ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαί-  
δευσης της παιδαγ. ή ιατρικού της ελλοδαπής και

του κλάδου ΑΡ7 Κοινωνικών Λειτουργών, πτυχίο κα-  
τεύθυνση εργασιών ή πτυχίο της παιδαγωγικής εκπαί-  
δευσης της παιδαγ. ή ιατρικού της ελλοδαπής

και την αναγνώριση των πτυχίων σχολών της ελλοδαπής  
σύμφωνα προς τα πτυχία σχολών της παιδαγ. εκτός  
τα πτυχία Α.Ε.Ι. αναγράφεται αναλόγως η παράγραφος  
άρθρου 13.

Για την αποδέχηση υπηκοομένων και ξανθών στις  
έως ειδικής προμήθης απαιτείται και πτυχίο διδακτ. με-  
ταπτυχιακό στα πλαίσια ειδικής προμήθης του Μ.Δ.Δ.Ε. ή μετα-  
πτυχιακό Διδακτικής Εκπαίδευσης (Μ.Δ.Δ.Ε.) ή μετα-  
πτυχιακό Α.Ε.Ι. παιδαγ. ή ελλοδαπής ή πτυχίο δι-  
κ. ή ιατρικού της ελλοδαπής με εξειδίκευση ειδικής προμήθης.

Δ. Διδακτικό και εκπαιδευτικό του ίδιου κλάδου από τρία  
έτη τουλάχιστον υπηρεσίας σε αντίστοιχη ειδική προμήθη, προ-  
σβασιμότητα χωρίς εξετάσεις στα ύψιστα όρια του  
κλάδου ειδικής προμήθης του Μ.Δ.Δ.Ε. Η 2 ετικετική εν-  
ταξη και κάθε σχετικό θέμα ορίζονται με απόφαση του  
Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Τα 2 ετικετικά κριτήρια του α. α. του κλάδου των κλάδων  
ΑΤ10 (ως ΑΤΕ1) και ΑΡ2 (ως ΑΡ3) καθορίζονται με  
απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων  
κατάθετες ύψιστα από τη στιγμή του Σ.Ε.Π.

ε. Κατά την αποδέχηση των υπηκοομένων κριτή-  
ριας μορφής ειδικής προμήθης και ειδικής επαγγελμα-  
τικής εκπαίδευσης κριτήριας μορφής και ύψους, καθώς και τη  
πρόσβαση σε σχολεία της παιδαγ. ή ελλοδαπής ή διδακτι-  
κού κλάδου στις μορφές αυτές.

στ. Οι διορισμοί στις θέσεις του διδακτικού κριτη-  
ριας μορφής με τις διατάξεις του ν. 1399/1983.  
Η κλήρωση των θέσεων του ειδικού κριτηρίου γίνε-  
ται από προκήρυξη του Υπουργού Εθνικής Παιδείας  
και Θρησκευμάτων και επιλογή των διορισμών από το κε-  
νήριο από συμβόλαιο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.  
Είναι δυνατή η κλήρωση των θέσεων με πρόνομη κριτη-  
ριας μορφής με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής

Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, για δύο χρόνια  
δημιουργία κλάδων υπέρβασης θέσεων με σχέση εργασίας ιδιωτικού  
δικαίου. Με την ίδια απόφαση καθορίζεται και το όριο των  
πρυτανικών θέσεων προσλαμβάνονται στις θέσεις αυτές.

γ. Ο διαπαιθός του ειδικού κριτηρίου γίνεται στην ειδική  
προκήρυξη άρθρο 17. Για τα θέματα της υπηρεσιακής του κατά-  
στασης εφαρμόζονται ειδικά οι διατάξεις του άρθρου 16.

14. Η μετακατάρτιση, ειδίκευση και επιμόρφωση του προ-  
πτυχιακού σε θέματα ειδικής προμήθης και ειδικής επαγγελμα-  
τικής εκπαίδευσης γίνονται είτε με προγράμματα του άρθ-  
ρου 14 του Ν. 1399/83, είτε με Α.Ε.Ι. της ελλοδαπής είτε με  
εκπαιδευτικές θέσεις για φοιτητές Α.Ε.Ι. της παιδαγ. ή ι-  
ατρικού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και προέβλεπε  
και προέβλεπε με εξειδίκευση με τη μορφή επιμόρφωσης, με  
αποδοχές ή συντάξεις. Οι φοιτητές εκπαιδευτούν στο μετα-  
πτυχιακό στη ειδική προμήθη με διαταγή του κράτους  
είναι υποχρεωμένοι να υπηρετήσουν σε διάφορα ειδικά σχολεία  
για μία ποσοστιαία πηλοχέρηση. Όταν όμως απολυθείται  
πρώτη φορά και δεν θα μετακαταταχθεί στο πρώτο ει-  
δικής προμήθης του Μ.Δ.Δ.Ε. υποχρεούνται υποχρεωτικά να δια-  
τείνουν στα ειδικά σχολεία, όπου υπηρετούν μία ποσοστιαία πηλοχέρ-  
ηση.

Η διδακτορική για την κατάρτιση και ίδρυση των προγραμ-  
μάτων ορίζεται σύμφωνα με τον κανονισμό για μετακατάρτι-  
ση, ειδίκευση και επιμόρφωση και κάθε άλλη λεπτομέρεια  
του κανονισμού κατά την εφαρμογή του άρθρου αυτού ορι-  
ζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας  
και Θρησκευμάτων και Οικονομικών.

Η Βύρση και λειτουργία απαιτούμενου μορφής πηλοχέρησης  
σε κέντρα ή κέντρων από άτομα για την εκπαίδευση, μετακα-  
τάρτιση, ειδίκευση ή επιμόρφωση πραγματοποιείται σε θέσεις ει-  
δικής προμήθης και ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης κ-  
καθορίζονται. Οι παραπάνω καθορίζονται κατά το άρθρο 153  
του ποινικού κώδικα.

15. Με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρη-  
σκευμάτων μπορεί να εισαχθεί το μέγιστο της ειδικής προμήθης  
στα προγράμματα διδακτορικής των σχολών εκπαίδευσης, επι-  
μόρφωσης και μετακατάρτισης εκπαίδευσης, ποσοστιαία

Άρθρο 36.

Αναλόγητες άλλων υπηρεσιών και οργανισμών.  
Με το ίδιο κλάδο ή θύρο της ειδικής διατάξης που κλά-  
δους στις αρμοδιότητες:

α) του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Λε-  
γόμενων για κάθε θέμα υπηρετικής διάθεσης (προσέλαξη,  
πρόληψη, άσκηση, θεραπεία) και κοινωνικών μέσων των  
πύλων που έχουν ειδική σφραγίδα.

β) του Υπουργείου Δικαιοσύνης για κάθε θέμα διαταξ-  
τορικών, λειτουργικών και αποδοχών των θεματολογικών κα-  
ταστημάτων, σχολών, εκτός από την ειδική προμήθη και τη  
ρεζιδική ή επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχεται με κοινή  
απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρη-  
σκευμάτων και

γ) του Ο.Α.Ε.Δ. για κάθε θέμα επαγγελματικής αποστά-  
τησης, αλλαγής και μετακίνησης των ίδιων και των άλλων εργα-  
τολόγων των κλάδων με ειδική απόφαση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΑ'

ΣΧΟΛΙΚΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ  
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ

Άρθρο 57.

Σκοπός — Εφαρμογή.

Η Γενική αρχή επαγγελματικού κριτηρίου (Σ.Ε.Π.)

# ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΩΝ ΑΤΟΜΩΝ

ακηρύχθηκε από τη Γενική Συνέλευση  
των Ηνωμένων Εθνών  
20ής Δεκεμβρίου 1971 (απόφαση 2856)

κή Συνέλευση,

ως υπόψη την εγγύηση των κρατών - μελών των  
Εθνών από τον καταστατικό χάρτη να αναλάβει  
ύ και χωριστά δραστηριότητα σε συνεργασία με τον  
ό για να προάγει υψηλότερο βιοτικό επίπεδο ζωής,  
εξκόληση και συνθήκες οικονομικής και κοινωνι-  
κού και ανάπτυξης.

πρόνοιας την πίστη στα ανθρώπινα δικαιώματα και  
ές ελευθερίες και στις αρχές της ειρήνης, της αξιο-  
και της αξίας του ανθρώπου και της κοινωνικής δι-  
ς που προκηρύχθηκε στον καταστατικό χάρτη,

λώντας τις αρχές της παγκόσμιας διοκήρυξης των  
ων δικαιωμάτων, των Διεθνών Συμβολαίων των αν-  
δικαιωμάτων, τη Διακήρυξη των δικαιωμάτων του  
α τους κανόνες που ήδη έχουν ορισθεί για κοινωνι-  
δο στα συντάγματα, στις συμβάσεις, στις ενστάσεις  
αποφάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας, της  
ΕΟ, του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, του Ταμεί-  
νωμένων Εθνών για τα παιδιά και άλλων αρμοδίων  
ών,

ντας ότι η Διακήρυξη για κοινωνική πρόοδο και ανά-  
ει προκηρύξει την αναγκαιότητα προστασίας των δι-  
ων και επεδεικνύοντας την ευημερία και την αποκο-  
των φυσικά και πνευματικά μειονεκτούντων,

ως υπόψη την αναγκαιότητα για συμπάρωση των  
κά καθυστερημένων ατόμων για να αναπτύξουν τις  
ές τους σε διάφορους τομείς δραστηριοτήτων και για  
τη της ενσωμάτωσής τους στην κανονική ζωή, όσο  
α δυνατό,

ζοντας ότι μερικές χώρες, στο τωρινό στάδιο ανάπτυ-  
μπορούν να προσφέρουν περιορισμένες προσπάθει-  
ό το σκοπό,

ηρύσσει αυτή τη διακήρυξη για τα δικαιώματα των  
κά καθυστερημένων ατόμων, και καλεί για εθνική και  
ραστηριότητα με σκοπό να επεδεικνύσει ότι θα χρησι-  
εί σαν κοινή βάση και πλαίσιο αναφοράς για την προ-  
υτών των δικαιωμάτων:

πνευματικά καθυστερημένο άτομο έχει στον ανώτατο

βαθμό ικανότητας τα ίδια δικαιώματα όπως τα άλλα ανθρώ-  
πινα όντα.

2. Το πνευματικά καθυστερημένο άτομο έχει δικαίωμα για την  
κατάλληλη ιατρική φροντίδα και φυσική θεραπεία καθώς  
και εκπα/ση, κατάρτιση, αποκατάσταση και καθοδήγηση  
που θα το κάνουν ικανό να αναπτύξει τις ικανότητες, στο  
μέγιστο δυνατό.

3. Το πνευματικά καθυστερημένο άτομο έχει το δικαίωμα για  
οικονομική ασφάλεια και για το κατάλληλο δικαίω εγγύ-  
δο. Έχει δικαίωμα να εκτελεί παραγωγική δουλειά ή να  
ενασχολείται με οποιοδήποτε άλλο σκόπμο επάγγελμα  
στο ανώτατο δυνατό όριο των ικανοτήτων του.

4. Οποιοδήποτε είναι δυνατόν, το πνευματικά καθυστερημένο  
άτομο πρέπει να ζει με τη δική του οικογένεια ή με τους θε-  
τούς γονείς και να συμμετέχει σε διάφορες εκδηλώσεις της  
κοινωνικής ζωής. Η οικογένεια με την οποία μένει πρέπει  
να λαμβάνει βοήθεια. Εάν η περίθαλψη σε ίδρυμα γίνει  
απαραίτητη πρέπει να παρέχεται σε περιβάλλοντα και υπό  
τέτοιες συνθήκες όσο το δυνατόν πλησιέστερες σ' εκείνες  
της κανονικής ζωής.

5. Τα πνευματικά καθυστερημένο άτομο έχει δικαίωμα για  
έναν προσοντούχα κηδεμόνα όταν αυτό απαιτείται για να  
προσωπεί την προσωπική του καλή διαδίκωση και τα εν-  
διφέροντα.

6. Τα πνευματικά καθυστερημένο άτομο έχει το δικαίωμα για  
προστασία από την εκμετάλλευση, κατάχρηση και τον  
υποδουλο/σμό της θεραπείας του. Εάν του γίνει δικαστική  
αγωγή για οποιοδήποτε αδίκημα, θα έχει το δικαίωμα να  
θέσει τέρμα στη νομική διαδικασία με πλήρη ενημέρωση  
που του δίδεται για το βαθμό της πνευματικής του υπευθυ-  
νότητας.

7. Οποιοδήποτε πνευματικά καθυστερημένα άτομα είναι ανί-  
κανα ένεκα της σοβαρότητας της μειονεξίας τους νο-  
ασκούν όλα τα δικαιώματά τους ενσυνείδητα ή επιβάλλεται  
να απαγορευτούν ή να τους ορνηθούν μερικά ή όλα αυτά τα  
δικαιώματα, η διαδικασία που χρησιμοποιείται για τέτοια  
απαγόρευση ή άρνηση δικαιωμάτων πρέπει να παρέχει κα-  
τάλληλες νόμιμες διασφαλίσεις ενάντια σε κάθε τύπο κα-  
τάχρησης.

Αυτή η διαδικασία πρέπει να βασίζεται σε μια εκτίμηση της  
κοινωνικής ικανότητας για το πνευματικά καθυστερημένο  
άτομα από προσοντούχους εμπειρογνώμονες. Και πρέπει να  
υποβάλλεται σε περιοδική αναθεώρηση και να δίδεται το δι-  
καίωμα έφεσης στις ανώτερες αρχές.



ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΛΗΡΟΝΟΜΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΝΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΦΥΜΑΤΩΔΗΣ ΣΚΛΗΡΥΝΣΗ Πάθηση του Bourtnville • Epiloia	Σπασμοί, περιρινικό σμήγμα, ινώδη νεοπλάσματα (φακώματα), ψύχωση. Με-ρικές φορές, φυσιολογική νοημοσύνη.	Σκληρώδη αδενώματα του φλοιού, καλοήθεις όγκοι, σπλαχνικοί όγκοι, καρδιά, εγκέφαλος. Εκτεταμένες αποπιτανώσεις.	Ελαφρά έως μέτρια καθυστέρηση. αρχίζει γύρω στην ηλικία των 10. Συχνότητα = 1/30.000.	Καταπραυντική, αντιεπιληπτικά, εγχείρηση. Αναφ.: H. Ulrich, 1976.
ΝΕΥΡΟΪΝΩΜΑΤΩΣΗ Πάθηση του Recklinghausen	Ψηλαφητοί, ορατοί όγκοι κατά μήκος των περιφερειακών νευρών. Στίγματα χρώματος café au lait, στο δέρμα (τουλάχιστον έξι αλωιώσεις).	Σβαννώματα, φακώματα, μηνιγγίωμα, κακοήθεις τάσεις. Ορισμένες φορές συνοδεύεται με φαιοχρωμοκύτωμα και ασθένεια του Addison.	Μόνο στο 10% περίπου υπάρχει καθυστέρηση. Συχνότητα = 1/2.000. Μπορεί να συνοδεύεται από σπασμούς.	Καταπραυντική, εγχείρηση. Αναφ.: J. H. Menkes, 1985.
ΑΓΓΕΙΩΜΑΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΓΚΕΦΑΛΟΤΡΙΔΥΜΟΥ Πάθηση Sturge-Weber	Σπίλος (ροπτίνε nevus) στο πρόσωπο, βλέφαρα. Εστιακές αλλοιώσεις, ενίοτε ετερόπλευρη ημιπάρηση ή ομόπλευρη ημιανοπσία.	Ομόπλευρο αιμαγγείωμα στη σκληρά μήνιγγα, αραιχνοειδείς με περιοχές ισχαιμίας από κάτω.	Καθυστέρηση στο 80% των περιπτώσεων. Δεν είναι όλες οι περιπτώσεις με σπίλο (roptwine nevus). Sturge-Weber.	Καταπραυντική. Οι σπασμοί τίθενται δύσκολα υπό έλεγχο. Αναφ.: I. H. Menkes, 1985.
ΑΓΓΕΙΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΜΦΙΒΛΗΣΤΡΟΕΙΔΟΠΑΡΕΓΚΕΦΑΛΙΔΑΣ Πάθηση Hippel-Lindau	Αταξία και άλλα παρεγκεφαλιδικά σημεία. Στην αρχή εκδηλώνεται με κρίσεις.	Αγγείωματα της παρεγκεφαλίδας και του αμφιβληστροειδούς με παρεγκεφαλιδική ισχαιμία. Σηραγγώδη αιμαγγείωματα.	Συχνά παρουσιάζεται καθυστέρηση, συνήθως μέτριας μορφής.	Καταπραυντική. Αναφ.: D. S. Russell and Rubinstein L. J., 1977.

ΠΗΓΗ: ΣΤΑΥΡΑΚΙΣ ΧΡΥΣΟΥΛΑ, ΟΤΟ: ΤΣΙΑΥΤΗΣ & ΜΑΥΖΟΛΟΠΟΥΛΟΣ, 1988, ΣΕΛ. 136-142

ΠΛΗΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΚΡΑΝΙΟΣΤΕΝΩΣΗ Κράνιουσυνόστωση	Μορφές Crouton, Arret και Craig. Υπερτελεορισμός, εξογκωμένοι οφθαλμοί, μικροκεφαλία.	Πρόωρη οστεοποίηση των ραφών με αποτέλεσμα αυξημένη ενδοκρανιακή πίεση.	Η καθυστέρηση εμφανίζεται νωρίς, εξελίσσεται γρήγορα, ο εγκέφαλος δεν έχει χώρο να αναπτυχθεί.	Η εγχείρηση είναι σωτήρια. Αναφ.: I. R. Munroe, 1975.
Άλλες: Ξηροδερμική ασθένεια του Rud, εφηβική μορφή της ασθένειας του Huntington, κ.τ.λ.				
<b>ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΙΡΟΝΟΜΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΥΠΟΛΕΙΠΟΜΕΝΟ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ</b>				
ΓΑΡΓΟΪΛΙΣΜΟΣ Πάθηση Harler-Hunter	Αναχίτηση ανάπτυξης, αλόκοτα χαρακτηριστικά προσώπου, εξογκωμένη περιοχή των φρυδιών, υπερτελορισμός. Συχνά εμφανίζονται σπασμοί. Ηπατοσπληνομεγαλία.	Βλεννοπολυσακχαριδωση, δυσλειτουργία του ήπατος, αυξημένη θειική χονδροϊτίνη Β και θειική ηπαράνη. Υδροκέφαλος, καρδιοπάθεια.	Η καθυστέρηση αρχίζει στα 2, μοιραία μεταξύ 6 και 8. HURLER: αυτοσωμική, HUNTER: φυλοσύνδετη.	Μεταμόσχευση μυελού των οστών και ινοβλάστης. Αντικατάσταση ενζύμιου. Αναφ.: J. H. Menkes, 1985.
ΓΑΛΑΚΤΟΖΑΙΜΙΑ	Εγκεφαλικό οίδημα, υπογλυκαιμία, καταρροές, διάρροια, έμετοι, ίκτερος. Γαλακτώζη στα ούρα	Έλλειψη ενζύμιου: γαλακτοζο-φωσφορική-ουρυδιλοτρανσφεράση με συνέπεια τη συσσώρευση γαλακτοζο-1-φωσφορικού.	Δυσανεξία στο γάλα. Συχνότητα = 1/70.000.	Δίαιτα χωρίς γαλακτώζη μέχρι να περάσει η εφηβεία. Αναφ.: J. N. Walton, 1977.
ΙΔΙΟΠΑΘΕΙΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΣ ΥΠΟΓΛΥΚΑΙΜΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΜΟΡΦΕΣ G <sub>6</sub> PD	Σπασμοί, ανωμαλίες στο ΗΕΓ και ΗΚΓ, ηπατομεγαλία, κίρρωση του ήπατος.	Έλλειψη γλυκοζο-6-φωσφορικής αφυδρογονάσης. Γλυκογονίαση.	Η καθυστέρηση είναι συνηνή, ίσως φυλοσύνδετη.	Δίαιτα. Αναφ.: I. N. Walton, 1977.

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
Άλλες: σακχαρώδης, φρουκτοζουρία, κ.τ.λ.				
ΦΑΙΝΥΛΚΕΤΟΝΟΥΡΙΑ. PKU. Πάθηση του Folling και παραλλαγές	Το βρέφος έχει κακή θρέψη. Ξανθά ή κόκκινα μαλλιά, αλβινισμός και χρωστική ανομαλία, έκζεμα, υποτονία, μπορεί να παρατηρηθεί α- δρή ΗΕΓ ανωμαλία. Σπα- σμοί. Μικροκεφαλία και συγγενής καρδιοπάθεια.	Έλλειψη υδροξυλάσης της φαινυλαλανίνης, εμποδίζεται η μετατροπή της φαινολα- λανίνης σε τυροσίνη. Χα- μηλά επίπεδα τυρονίνης και σεροτονίνης. Τα συσσω- ρευόμενα φαινολοξικά και φαινογλακτικά οξέα δρουν ως δηλητήριο της μελάνης.	Διάφορες υποπαραλλαγές. Κατά τη γέννηση, το βρέφος είναι φυσιολογικό, αλλά τα συμπτώματα εμφανίζονται μετά από λίγες εβδομάδες. Το PKU της μητέρας μπορεί να βλάψει το έμβριο ακόμα και κατά την απουσία της πάθησης. Συχνότητα: 1/10.000.	Δίαιτα. Αναφ.: G. W. Frimpter, 1973. Stafied, B. and Holtzman, N. A., 1975.
ΝΟΣΟΣ ΑΠΟΒΟΛΗΣ ΟΥΡΩΝ ΩΣ ΑΠΟ ΣΠΡΟΠΟΥ ΣΦΕΝΔΑΛΜΟΥ	Υπογλυκαιμίες, σπασμοί, κετοξέωση, έμετοι.	Κετοξέωση διακλαδισμένης αλυσίδας, δεν αποκαρβοξυ- λιώνεται η βαλίνη, ισολευ- κίνη, λευκίνη.	Σοβαρή καθυστέρηση, σχε- δόν πάντα με μοιραία κατά- ληξη. Σπάνια.	Δίαιτα. Αναφ.: G. W. Frimpter, 1973. H. L. Levy and Waisbren, S., 1983.
ΥΠΕΡΟΥΡΙΚΑΙΜΙΑ Σύνδρομο Lesch-Nyhan	Έμετοι, λήθργος, ψυχανα- γκαστικός αυτο-τραυματι- σμός, ουρική αρθρίτιδα, λί- θοι ουρικού οξέος, χορεία- θέτωση. Σπαστικότητα και εξω-πυραμδικά συμπτώμα- τα.	Αυξημένα επίπεδα ουρικού οξέος και διαταραχές των νευροδιαβιαστών που οφεί- λονται σε συγκεκριμένη α- νωμαλία τρανσφεράσης.	Φυλοσύνδετη μεταβίβαση. Η καθυστέρηση είναι ελα- φρά ως μέτρια.	Αλλοπιουρινόλ, καταπραυ- ντική. Αναφ.: M. Msall, Baishaw M., Suss R. et al, 1984.
Άλλες: Υπερβλασταιμία, υπερβλασταιμία, ιστιδιναιμία, κντροβλασταιμία, αργινοηλεκτρική οξυουρία, τυροσίνωση, πάθηση Hartnup, ομοκιστινου- ρία, κ.τ.λ.				

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΑΜΑΥΡΩΤΙΚΗ ΙΔΙΩΤΕΙΑ Πάθηση Tay-Sachs, βρεφική μορφή	Σπασμοί, σπαστικότητα, «ε- ρασόχρους κηλίδα», τύ- φλωση. Εγκεφαλοκηλιδώ- δης εκφύλιση.	Ιζήματα λιπόχρωματος ΚΝΣ, ΚΝΣ, έλλειψη ενζύμου εξο- σαμινιδάση Α: συσσωρεύε- ται μονοσιαλοκεραμίδιο-3- εξόζη, γαγγλιοσίδη (GM <sub>2</sub> ).	Σοβαρή, προοδευτική και με μοιραία κατάληξη. Επίσης υπάρχουν εφηβικές και ε- νήλικες μορφές.	Αντικατάσταση ενζύμου (:). Αναφ.: J. H. Menkes, 1985.
ΠΑΘΗΣΗ NIEMANN-PICK και υποκατηγορίες	Ηπατοσπληνομεγαλία, επί- σης μπορεί να παρατηρηθεί «κερασόχρους κηλίδα». Ι- στικοκύτταρα και δικτυοερυ- θροκύτταρα σε διάφορα όρ- γανα.	Έλλειψη σφυγγομυελινά- σης, περιττά ιζήματα σφυγ- γομυελίνης. «Κύτταρα Nie- mann-Pick».	Έχει μοιραία κατάληξη στην ηλικία των 2 ή 3 χρό- νων.	Αντικατάσταση ενζύμου (:). Αναφ.: J. H. Menkes, 1985. J. A. Lowden, Rudd N., Kutz E. et al, 1975.
ΜΕΤΑΧΡΩΜΑΤΙΚΗ ΛΕΥΚΟΔΥΣΤΡΟΦΙΑ	Σπαστικότητα, σπασμοί, νευ- ρολογικά συμπτώματα, ο- ξείες, υποξείες ή χρόνιες μορφές.	Έλλειψη αρουσουλφατάσης Α, μεταχρωματικά θειικά ι- ζήματα στο ΚΝΣ και σε άλ- λα όργανα. Απομυελίνωση, σκληήρυνση.	Στα παιδιά, καθυστερήση. Στους ενήλικες εμφανίζεται με ψύχωση. Συχνότητα: 1/40.000.	Καταπραϊντική. Αναφ.: J. G. Leroy, Elsen A. F., Martin J. J. et al, 1973.

Άλλες: Παραλλαγές του Tay-Sachs: Batten-Bielschowsky, πάθηση Spielmeyer-Vogt, πάθηση του Gaucher, εγκεφαλική χολιστερίνωση, κ.τ.λ.

#### ΧΡΩΜΑΤΟΣΩΜΙΑΚΕΣ ΑΝΩΜΑΛΙΕΣ

ΣΥΝΔΡΟΜΟ CRI DU CHAT (κρωγή της γάτας)	Ανωμαλίες του προσώπου, υπερτελορισμός, ιδιζών ή- χος κλάμματος, αμφίπλευρος επικύνθος.	Απώλεια του βραχέος σκέ- λους του 5ου χρωμοσώμα- τος (μερική μονοσομία).	Σπάνια.	Καταπραϊντική. Αναφ.: H. C. Lou, 1982.
--	--	--	---------	---

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΣΥΝΔΡΟΜΟ RATAU	Δυσπλασία προσώπου, ψυ- χοκινητική καθυστέρηση, λα- γώχειλο, μικρογαθία, σπλα- σμοί, κρίσεις άπνοιας.	Τρισωμία από το 13ο ως το 15ο χρωμόσωμα.	Σπάνια, προκαλεί πρόωρο θάνατο.	Καταπραϋντική. Αναφ.: H. C. Lou, 1982.
ΣΥΝΔΡΟΜΟ EDWARD	Δυσπλασία προσώπου, μι- κρογαθία, συγγενής καρ- διοπάθεια.	Τρισωμία του 18ου χρωμο- σώματος.	Προκαλεί πρόωρο θάνατο. Συχνότητα: 1/5.000.	Καταπραϋντική. Αναφ.: A. E. H. Emergy, 1974.
ΣΥΝΔΡΟΜΟ DE GROUCHY	Ανοπλασία προσώπου, ψυχο- κινητική καθυστέρηση, «ψα- ρόστομα» ("cleftmouth"), δάχτυλα που στενεύουν στα άκρα.	Απώλεια του βραχέος σκέ- λους του 18ου χρωμοσώμα- τος.	Σπάνια.	Καταπραϋντική. Αναφ.: A. E. H. Emergy, 1974.
ΣΥΝΔΡΟΜΟ DOWN	Αναχαιτίση ανάπτυξης, α- λαλία, σχιστά μάτια με κλί- ση προς τα κάτω, μεγάλη γλώσσα με σχισμή, στίγμα Brushfield στην ίριδα, επί- κανθος, πιθανοειδής γραμ- μή παλαμών, χαρακτηριστι- κός τύπος δερματογλυφικών, κλινοδακτυλία, υποτονία, α- νωμαλίες του σκελετού, α- πώλεια ακοής, καρδιακές και εγκεφαλικές εξελικτικές ανωμαλίες. Συχνά συνδυά- ζεται με λευχαιμία.	Τρισωμία 21 = 96% των πε- ριπτώσεων. Μεταθέσεις = 4% (2% σε ισορροπημένη κατάσταση), δε σχετίζονται με την ηλικία της μητέρας και το οικογενειακό ιστο- ρικό (μετάθεση του 14 ή 15 στο 21, ή 22/21 ή 21/21, το τελευταίο με μοιραία κατά- ληξη. Ενίοτε ο πατέρας εί- ναι ο φορέας της μετάθε- σης. Μωσαϊκό = δύο σειρές κυττάρων: 46 και 47.	Διάφορες ενζυματικές διατα- ραχές. Στην τρισωμία 21, η συχνότητα αυξάνει με την ηλικία της μητέρας, 1/40 ε- άν γεννήσει μετά τα 45. Η καθυστέρηση είναι μέτρια έως σοβαρή. Πρώιμες αλ- λαγές των νευρώνων, τύπου Alzheimer, σε όσους ζουν για πολλά χρόνια. Συχνότητα: 1/2.000.	Καταπραϋντική. Ο πρόδρο- μος της σεροτονίνης (3 HPT) βοηθά ορισμένα συ- μπτώματα αλλά όχι τη νοη- τική μειονεξία. Αναφ.: J. H. Menkes, 1985.

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
Άλλες: Σύνδρομο Kliefelter, σύνδρομο Turner (καθυστερήση σε μερικές περιπτώσεις μόνο), κ.τ.λ.				
<b>ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ ΜΟΡΦΕΣ</b>				
ΕΡΥΘΡΑ ΤΗΣ ΜΗΤΕΡΑΣ	Καταρροή, μικροφθαλμία, κώφωση, καρδιακές δυσπλασίες, οδοντικές ανωμαλίες. Σπασμοί, σε ορισμένες περιπτώσεις. Μικροκεφαλία.	Εγκεφαλαγγειακή βλάβη, εστιακή νέκρωση στη λευκή ουσία και στα βασικά γάγγλια. Υδροκέφαλος.	Αντισώματα ερυθράς στο εγκεφαλονωτιαίο υγρό. Κυρίως μεταβιβάζεται κατά το πρώτο τρίμηνο.	Καταπραϋντική. Αναφ.: H. C. Lou, 1982.
ΤΟΞΟΠΛΑΣΜΩΣΗ ΤΗΣ ΜΗΤΕΡΑΣ	Αμφίπλευρη χοριοαμφιβληστροειδίτιδα, σπασμοί, σπαστικότητα, υδροκέφαλος, πύφλωση, κώφωση, νεογνικός ίκτερος.	Μικρά, πολλαπλά, ανομοιομορφα κοκκίωματα και νέκρωση στο φλοιό.	Εξειτάσεις: Sabin Feldman τεστ. Σοβαρή καθυστέρηση.	Σουλφαδιαζίνη, αντιβιοτικά. Αναφ.: J. N. Walton, 1977.
ΕΜΒΡΥΪΚΗ ΕΡΥΘΡΟΒΛΑΣΤΩΣΗ	Ιστορικό προηγούμενης εγκυμοσύνης της μητέρας. Σπασμοί, παρλύσεις, σπαστικότητα, υδροκέφαλος, χορειαθέτωση, νεογνικός πυρηνικός ίκτερος.	RH αρνητικό της μητέρας. Βλάβη στα βασικά γάγγλια, στην ωχρά σφαίρα και στον πυρήνα του υποθάλαμου.	Η καθυστέρηση είναι μέτρια.	Αφαμαξομετάγγιση. Αναφ.: J. N. Walton, 1977.
ΥΠΟΘΥΡΕΟΕΙΔΙΣΜΟΣ Κρετινισμός	Μικρό ανάστημα, μεγάλο κεφάλι, χαμηλό μέτωπο, αραιά φρύδια, ξερό δέρμα, υψηλό επίπεδο χοληστερίνης.	Ατελής ανάπτυξη του εγκεφάλου και του συστήματος ενζύμων. Ατροφία του φλοιού. Ελαττωματική λειτουργία της παρεγκεφαλίδας.	Ο βαθμός της καθυστέρησης εξαρτάται από την έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία.	Αντικατάσταση της θυροειδούς ορμόνης. Αναφ.: J. H. Menkes, 1985.

ΠΑΘΗΣΗ	ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΘΕΡΑΠΕΙΑ
ΜΟΛΥΒΔΙΑΣΗ Εγκεφαλοπάθεια από μόλυβδο	Έμετοι, κοιλιακά άλγη, σπασμοί με διάφορες νευρολογικές βλάβες, αταξία, οπτική νευρίτιδα, αυχενική ακαμψία, μηνιγγισμός, Κολιακές μυϊκές συστολές, πτώση άκρου ποδός.	Εγκεφαλικό οίδημα και διάχυτη νευρωνική εκφύλιση. Παρεμπόδιση του μεταβολισμού του ασβεστίου και του δέλτα-αμινο-λεβουλονικού οξέος. Νεφρική ανεπάρκεια.	Βασόφιλη στίξη ερυθρών. Αύξηση του ALA (αμινο-λεβουλονικό οξύ). Ακτινογραφία μακρών οστών χαρκτηριστική. Συχνή βουλιμία.	Δέσμευση με χηλικούς παράγοντες: Δ-Penicillamine ΕΔΤΑ. Αναφ.: J. N. Walton, 1977- Jane, S. Lin-Fu, 1979- H. L. Needleman, Gunnos C., Le- vittion A. et al, 1979.
Άλλες: Λοιμώδεις νόσοι, σύφιλη, άλλες ιώσεις, ακτινοβολία, σωματικός τραυματισμός, κ.τ.λ.				

