



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΙΓΙΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΠΤΟΜΕΤΡΙΑΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΕ  
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΟΠΤΙΚΩΝ**

**Φοιτητές**

**ΣΠΥΡΟΥ ΘΕΟΔΩΡΑ  
ΚΑΡΤΑΣΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**Όνομα επιβλέποντα καθηγητή**

**Κος: ΠΑΤΟΥΧΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**Αίγιο, Ιούνιος 2013**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα ερευνητική πτυχιακή εργασία πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2012-2013, στο τμήμα Οπτικής και Οπτομετρίας (παράρτημα Αιγίου) του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πατρών.

Αρχικά, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μας κ. Πατούχα Δημήτριο, για την πολύτιμη καθοδήγηση του στην συγγραφή της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

Επίσης, θα θέλαμε να εκφράσουμε τις θερμές μας ευχαριστίες σε όλους τους οπτικούς-οπτομέτρους σε (Αθήνα-Κέρκυρα-Αίγιο) που μας βοήθησαν ώστε να πραγματοποιηθεί σημαντικά η έρευνα μας.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η ψυχοσωματική κατάσταση που σταδιακά εισέρχονται μεγάλος αριθμός ατόμων κατά την διάρκεια της άσκησης του επαγγέλματος τους. Τα τελευταία είκοσι πέντε χρόνια το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ερευνάται, κυρίως, διεθνώς.

Σκοπός της εργασίας μας είναι η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους σε καταστήματα οπτικών.

Στο γενικό μέρος αναφέρεται η ιστορική αναδρομή και πότε έγιναν οι πρώτες ερευνητικές προσπάθειες, η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και τα θεωρητικά μοντέλα της. Αναλύεται η επικινδυνότητα του επαγγελματικού άγχους και η διαχείριση της επικινδυνότητας του επαγγελματικού άγχους. Επιπροσθέτως, διευκρινίζονται η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση, και η μειωμένη προσωπική επίτευξη. Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και οι τομείς της λειτουργικότητας του ατόμου, τα στάδια εκδήλωσης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα αίτια, οι τρόποι αντιμετώπισης καθώς και η πρόληψη.

Στο ειδικό μέρος παραθέτονται ο σκοπός της εργασίας και η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε. Επίσης, τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με άλλες μελέτες.

Τέλος, αναπτύσσονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα.

## **ABSTRACT**

The burnout syndrome is a psychosomatic condition that gradually enters a large numbers of people during the practice of their profession. Within the last twenty five years the syndrome of burnout has been mainly investigated internationally.

Our object is to investigate the burnout workers in optical stores.

The general part of this study refers to the historical recursion and the timing of the first research effort, the concept of burnout as well as theoretical models of this syndrome. In this study analysed the risk of occupational stress and the risk of managing of the occupational stress. In addition, it is specified events including emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal achievement. Nevertheless, this study investigated the particular characteristics and the areas of functioning of the individual, the stages of expression of the burnout syndrome, the causes, the ways of dealing with it and the prevention.

This study includes aims, methodology, results and a comparison with other studies and final conclusions that were drawn.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

---

## ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

|       |  |        |
|-------|--|--------|
| 1.1   | Ιστορική αναδρομή .....                                  | σελ.9  |
| 1.2   | Ορισμός .....  | σελ.10 |
| 1.3   | Η εννοιολογική βάση της επαγγελματικής εξουθένωσης ..... | σελ.10 |
| 1.4   | Θεωρητικά μοντέλα .....                                  | σελ.11 |
| 1.4.1 | Μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach .....           | σελ.13 |
| 1.4.2 | Το μοντέλο των Edelwich & Brodsky .....                  | σελ.15 |
| 1.4.3 | Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss .....                | σελ.15 |
| 1.4.4 | Το μοντέλο της Pines .....                               | σελ.16 |

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

|       |  |        |
|-------|--|--------|
| 2.1   | Ανάλυση επικινδυνότητας του επαγγελματικού άγχους .....    | σελ.17 |
| 2.2   | Διαχείριση επικινδυνότητας του επαγγελματικού άγχους ..... | σελ.21 |
| 2.3   | Κατάλογος επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης .....        | σελ.23 |
| 2.3.1 | Συναισθηματική εξάντληση .....                             | σελ.23 |
| 2.3.2 | Αποπροσωποποίηση .....                                     | σελ.23 |
| 2.3.3 | Μειωμένη προσωπική επίτευξη .....                          | σελ.23 |
| 2.4   | Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά .....                             | σελ.24 |
| 2.5   | Στάδια εκδήλωσης (Σ.Ε.Ε) .....                             | σελ.25 |

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

|       |  |        |
|-------|--|--------|
| 3.1   | Αιτίες επαγγελματικής εξουθένωσης .....                | σελ.27 |
| 3.2   | Αντιμέτωπιση επαγγελματικής εξουθένωσης .....          | σελ.31 |
| 3.3   | Συμπτώματα .....                                       | σελ.33 |
| 3.4   | Πρόληψη .....  | σελ.34 |
| 3.4.1 | Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο .....                   | σελ.34 |
| 3.4.2 | Παρεμβάσεις σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο ..... | σελ.36 |
| 3.5   | Επιπτώσεις .....                                       | σελ.38 |
| 3.5.1 | Επιπτώσεις στον οργανισμό .....                        | σελ.38 |
| 3.5.2 | Επιπτώσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις .....            | σελ.38 |
| 3.5.3 | Επιπτώσεις στο άτομο .....                             | σελ.39 |

## **ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

- 1.1 Σκοπός της μελέτης .....σελ.40  
1.2 Υλικό και μέθοδος .....σελ.41

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2-Αποτελέσματα**

- 2.1 Αποτελέσματα δημογραφικά .....σελ.43  
2.2 Συναισθήματα-στάσεις προς την εργασία .....σελ.48

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- Συζήτηση-Συμπεράσματα .....σελ.60**

### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....σελ.63**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην σύγχρονη εποχή η επιστήμη της οπτικής και της οπτομετρίας αναπτύσσεται και εξελίσσεται με γρήγορους ρυθμούς ακολουθώντας μια κοινωνία ολοένα και πιο πολύπλοκη, πιο απαιτητική και πιο σκληρή. Το περιβάλλον (οικογενειακό, εργασιακό, κοινωνικό κ.ά) προκαλεί πλέον έντονο στρες. Στόχος είναι η μεγαλύτερη παραγωγικότητα με το μικρότερο δυνατό κόστος, ενώ η ανασφάλεια ολοένα και αυξάνεται. Το αντίκτυπο στον σημερινό άνθρωπο είναι να βάλλεται ολοένα και περισσότερο, επηρεάζοντας τον οργανισμό του τόσο σε σωματικό όσο και σε ψυχικό επίπεδο. Επιπροσθέτως, ο ανταγωνισμός εντείνεται διαρκώς και τα προβλήματα πολλαπλασιάζονται σε επικίνδυνο βαθμό.

Δεν θα ήταν υπερβολή, λοιπόν, να υποστηριχθεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) ίσως αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους επαγγελματικούς κινδύνους του 21ου αιώνα, καθώς αναφέρεται σε κάτι πολύ πιο σοβαρό από το να αισθάνεται κάποιος μελαγχολία ή να έχει μια άσχημη μέρα.

Συγκεκριμένα, η επαγγελματική εξουθένωση συνιστά μια χρόνια κατάσταση, κατά την οποία ο εργαζόμενος χάνει κάθε ενδιαφέρον για την εργασία του, γεγονός που μπορεί να επιφέρει σημαντική κρίση στη ζωή του. Εν γένει θα μπορούσε να θεωρηθεί ως έλλειψη ενέργειας, αυτοπεποίθησης και ενθουσιασμού. Τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης αποκαλύπτουν το πόσο καλή είναι η σχέση του εργαζόμενου με τη δουλειά του, αλλά και γενικότερα οι σχέσεις του με τον οργανισμό.

Οι επιπτώσεις της μεταφράζονται σε υπερβολική κόπωση, μικρή προσπάθεια, σύγκρουση ρόλων, «εκπτώσεις» στην ποιότητα και ποσότητα της εργασίας που μπορεί να οδηγήσει ακόμη και στην εγκατάλειψή της από τον εργαζόμενο. Πρόκειται για μια σύνθετη διαδικασία που έχει επιπτώσεις τόσο σε βιολογικό, όσο και σε πνευματικό και γνωστικό επίπεδο.

Τα αίτια του φαινομένου αυτού αναζητούνται όχι μόνο σε προσωπικούς παράγοντες ,αλλά και στο πλαίσιο του φορέα στον οποίο εργάζεται το άτομο. Στα πλαίσια λειτουργίας ενός εργασιακού φορέα, ως αρνητικά φαινόμενα συγκαταλέγονται η έλλειψη κινήτρων, η δημιουργία μιας μόνιμα στάσιμης κατάστασης ,η οποία ευθύνεται για το αίσθημα «κορεσμού» και ανίας των εργαζομένων.

Η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλώνεται μέσω σταδίων, τα οποία ξεκινούν από μια αυξημένη δέσμευση προς τους εργασιακούς στόχους και εκφράζεται στη συνέχεια ως μια κατάσταση εξάντλησης των «αποθεμάτων προσωπικής ενέργειας». Η όλη διαδικασία συνεχίζεται με μείωση των επιπέδων εργασιακής δέσμευσης, με σημαντικό αριθμό αρνητικών συναισθηματικών αντιδράσεων, με απόσυρση και απάθεια που καταλήγουν σε ποικίλες ψυχοσωματικές αντιδράσεις και εν τέλει απόγνωση. Αυτό που ωστόσο διαπιστώνεται ως αναμφισβήτητο γεγονός είναι ότι η επαγγελματική εξουθένωση ως χρόνια πάθηση, ενδέχεται να οδηγήσει και σε κατάθλιψη, εγκυμονεί σημαντικούς κινδύνους και καθιστά την ψυχική υγεία των εργαζόμενων ιδιαίτερος επισφαλή.

Στόχος της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης στους οπτικούς- οπτομέτρους. Θα μελετηθούν επιπλέον ψυχοπαθολογικές παράμετροι, όπως καταθλιπτική και αγχώδης συμπτωματολογία, οι οποίες θα συνεκτιμηθούν με την επαγγελματική εξουθένωση αλλά και την ικανοποίηση ζωής των επαγγελματιών υγείας. Επιχειρώντας μια σφαιρική αιτιοπαθογενετική προσέγγιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, θα συνεκτιμηθεί ο ρόλος δημογραφικών χαρακτηριστικών, στοιχείων σχετιζόμενων με την επαγγελματική ζωή των οπτικών-οπτομετρών και στοιχείων της προσωπικότητάς τους. Πρόκειται για ένα κλάδο, οι εργαζόμενοι του οποίου υφίστανται καθημερινή και έντονη πίεση στο εργασιακό τους περιβάλλον, με έντονο το αίσθημα της ευθύνης και μεγάλο ανθρωπιστικό χαρακτήρα του επαγγέλματος τους. Δεδομένου ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει συγκεντρώσει το ενδιαφέρον μεγάλου μέρους της παραϊατρικής επιστημονικής κοινότητας διεθνώς, προσπαθήσαμε να κινηθούμε σε ανάλογα πλαίσια ώστε να προκύψει μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική έρευνα του συνδρόμου στον ελληνικό παραϊατρικό χώρο, ελπίζοντας να συνεισφέρουμε τόσο στην αιτιοπαθογένεια και στην αναγνώριση του συνδρόμου



επαγγελματικής εξουθένωσης, όσο και στην αποτελεσματική αντιμετώπιση αλλά και πρόληψη αυτού.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ**

Οι πρώτες ερευνητικές προσπάθειες έγιναν από τον Αμερικάνο ψυχαναλυτή Dr Herbert J. Freudenberger το 1975 και την Cristine Maslach το 1976. Ο αρχικός τομέας των ερευνών τους αφορούσε κυρίως τους επαγγελματίες υγείας.

Παρατήρησαν ότι οι εργαζόμενοι μετά από ένα διάστημα έχαναν τα συναισθηματικά τους αποθέματα, τα κίνητρα και την αφοσίωση για την εργασία τους. Εντοπίστηκε η συναισθηματική δυσκολία των επαγγελματιών υγείας, ο κυνισμός που προκύπτει από την προσπάθεια των εργαζομένων να αντεπεξέλθουν στο έντονο εργασιακό στρες και η αποστασιοποίηση που επιλέγουν να θέσουν στις εργασιακές τους σχέσεις.

Κατά την δεκαετία 1980 η μελέτη του συνδρόμου έγινε πιο συστηματική και πιο εμπειρική. Δημιουργήθηκαν και διαδόθηκαν κλίμακες μέτρησης για την αξιολόγηση του βαθμού εξουθένωσης των ατόμων με επαγγελματική κόπωση με κυρίαρχη αυτή της C.Maslach.

Στην ανάπτυξη των ερευνών για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνέβαλε η βιομηχανική ψυχολογία που θεώρησε ότι το σύνδρομο είναι εργασιακό στρες που σχετίζεται με την ικανοποίηση, την αφοσίωση στην εργασία και τις απογοητεύσεις που караδοκούν οι εργασιακές συνθήκες και σχέσεις.

Στην δεκαετία του 1990 προστέθηκαν και άλλες κατευθύνσεις σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Η έννοια του συνδρόμου διευρύνθηκε και άρχισε να αφορά και σε άλλα επαγγέλματα όπως στρατιωτικούς, διοικητές, ιερείς, και σε υπαλλήλους επιχειρήσεων που ο τομέας της εργασίας του κρύβει έντονη διαπροσωπική επαφή.

Τα εργαλεία των μετρήσεων εξελίχθηκαν μεθοδολογικά, και οι στατιστικές αποτιμήσεις των μακροχρόνιων ερευνών έθεσαν τις βάσεις για την βαθύτερη

κατανόηση των συνεπειών του εργασιακού στρες καταγράφοντας πληρέστερα την αποτελεσματικότητα των μεθόδων καταπολέμησης του. <http://vpoularikas.blogspot.gr>

## **1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) εμφανίζεται ολοένα και περισσότερο τα τελευταία χρόνια και έχει απασχολήσει ιδιαίτερα τους ψυχολόγους, τους κοινωνιολόγους αλλά και τους ειδικούς του μάνατζμεντ. Στην αγγλική ορολογία «burnout» σημαίνει «αναλύομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης». Ο πιο ευρέως ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αυτός της ψυχολόγου Cristine Maslach (1982), το όνομα της έχει από πολύ νωρίς συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudenberger για την περιγραφή των συμπτωμάτων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και, γενικότερα, σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους. Σήμερα πολλές μελέτες για την επαγγελματική εξουθένωση αφορούν τους επαγγελματίες της υγείας σε ποσοστό 34%. ([http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79](http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79))

## **1.3 Η ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Τη δεκαετία του 1980 και στις αρχές του 1990, οι έρευνες σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση, ασχολούνταν συγκεκριμένα με επαγγέλματα κατανεμημένα σε ανθρώπους. Οι επαγγελματίες που στην πλειονότητα τους έχουν να

κάνουν με ανθρώπους, ξεκινούν το επάγγελμα τους με κάποιους στόχους. Μέσα από την εργασία τους προσπαθούν να αφιερώσουν συναισθηματική, γνωσιακή και σωματική ενέργεια απέναντι στους ασθενείς/πελάτες τους. Αυτό τους δίνει την ικανότητα να έρχονται πιο κοντά τους και να μπορούν να υλοποιήσουν στο βαθμό που τους επιτρέπει, τα προβλήματα τους. Ο Freudenberger ο οποίος ήταν ο πρώτος που διερεύνησε επιστημονικά το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, δημιούργησε τρεις διαφορετικές εννοιολογικές προσεγγίσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, κάθε μία από τις οποίες έχει τη δική της αιτιολογική προσέγγιση.

Πρόκειται, για τα εννοιολογικά σχήματα και τις μετρήσεις της Maslach, 1982, Maslach & Leiter, 1997, της Pines και των συνεργατών της (Pines & Aronson, 1988 Pines et al. 1981) και των Shirom & Melamed (Shirom, 1989, Hob foll & Shirom, 1993, 2000 Melamed et al. 1992).

Όμως, μεγαλύτερη προσέγγιση δίνεται στα όργανα μέτρησης που κατασκεύασαν η Maslach και οι συνεργάτες της. Πρόκειται για Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et al. 1996) όπως θα αναφερθεί και παρακάτω. Το MBI ήταν από τα πρώτα επιστημονικά επικυρωμένα όργανα μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης και έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην επιστημονική έρευνα.

#### **1.4 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μιας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως σε στρεσογόνες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο πρόγραμμα, η έλλειψη αστυνομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη και η αυταρχική διοίκηση του οργανισμού (Pines, 1986). Άλλοι πάλι ερευνητές (Leiter & Maslach, 1988· Dekker & Schaufeli, 1995· Antoniou, 1999) τονίζουν την σημασία των ατομικών παραγόντων υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από τον χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens & Payne, 1999).

Στην συνέχεια υπάρχει ένας πίνακας με την συνοπτική παρουσίαση των σημαντικότερων μοντέλων της επαγγελματικής εξουθένωσης:

| Πίνακας 1. Συμπτώματα Επαγγελματικής Εξουθένωσης    |  |   |
|---|--|---|
| Σωματικά  | Ψυχολογικά   | Συμπεριφορικά   |
| Σωματική εξάντληση/κούραση                          | Δυσκαμψία στις αλλαγές/έλλειψη ελαστικότητας             | Χαμηλή εργασιακή απόδοση/χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση               |
| Κατάθιξη  | Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων/απάθεια          | Μειωμένη επικοινωνία/παραίτηση                                      |
| Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος                          | Κυνισμός/αρνητική διάθεση                                | Υψηλά επίπεδα παραίτησης  |
| Πονοκέφαλοι   | Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου | Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού  |
| Γαστρεντερικά προβλήματα/έλκος                      | Χαμηλό «ηθικό»/αίσθηση ματαιότητας                       | Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία                                |
| Παρατεταμένη ασθένεια/συχνές ασθένειες/κρυολογήματα | Έλλειψη υπομονής/Ευερεθιστικότητα                        | Αυξημένη χρήση φαρμάκων   |
| Αύξηση ή μείωση βάρους                              | Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων          | Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις                                 |
| Αναπνευστικά προβλήματα                             | Στρες  | Υπερβολική χρήση αλκοόλ   |
| Υπερένταση  | Ανία   | Αδυναμία συγκέντρωσης/αδυναμία καθαρισμού στόχων και προτεραιοτήτων |
| Αυξημένα επίπεδα χοληστερίνης                       | Μειωμένη αυτοπεποίθηση                                   | Ροπή σε ατυχήματα   |

|                          |  |                                   |
|--------------------------|--|-----------------------------------|
| Στεφανιαία νόσος         | Αποπροσωποποίηση ασθενών                               | Αυξημένα παράπονα για την εργασία |
| Διαταραχές ομιλίας       | Εκνευρισμός  | Εργασιομανία                      |
| Σεξουαλική δυσλειτουργία | Αδυναμία λήψης αποφάσεων                               |                                   |
|                          | Αισθήματα αδυναμίας                                    |                                   |
|                          | Καχυποψία  |                                   |
|                          | Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας                             |                                   |
|                          | Κατάθλιψη  |                                   |
|                          | Αποξένωση  |                                   |
|                          | Αυξημένη ανησυχία                                      |                                   |
|                          | Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων |                                   |
|                          | Αποτελμάτωση   |                                   |

#### 1.4.1 ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ MASLACH (1982)

Σύμφωνα με αυτά που έχουν αναφερθεί και με τον ορισμό της Maslach , κύριο λόγο έχουν οι τρεις διαστάσεις του συνδρόμου, που αντιπροσωπεύουν και διαφορετικές κατηγορίες συμπτωμάτων.

Η πρώτη διάσταση είναι αυτή που αναφέρεται κυρίως στην «συναισθηματική εξάντληση» Πιο αναλυτικά αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών τους. Χαρακτηρίζεται από μειωμένη ενεργητικότητα, «συναισθηματικό στέγνωμα» και απογοήτευση από ημερήσια περιστατικά, ιδίως για επαγγέλματα υγείας. Ένα κοινό σύμπτωμα είναι το άτομο να βλέπει με φόβο την προοπτική να πρέπει να πάει ξανά στη δουλειά του την επόμενη μέρα.

Η δεύτερη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει να κάνει με την χρήση του όρου «αποπροσωποποίηση» δηλαδή στην αρνητική και πολλές φορές κυνική

αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του, τους οποίους αντιμετωπίζει πολλές φορές αντικείμενα. Χαρακτηριστικά συμπτώματα είναι η κακή επικοινωνία και η αγένεια προς τρίτους. Ένα κλασικό παράδειγμα είναι η κυνική και αρνητική στάση γιατρών και νοσηλευτών προς ασθενείς, που του οδηγεί στο να αναφέρονται σε αυτούς με αριθμό δωματίου ή τύπο ασθένειας παρά με τα ονόματά τους.

Και τέλος η τρίτη διάσταση, η «έλλειψη προσωπικής επίτευξης» όπου αναφέρεται στην τάση του ατόμου, που πάσχει από το σύνδρομο, να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού του, ιδίως όσον αφορά στη δουλειά του με τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και σε ένα γενικότερο αίσθημα δυστυχίας και δυσαρέσκειας, όσον αφορά τα αποτελέσματα της εργασίας του. Προς τα έξω βγαίνει μια εικόνα του «αποτυχημένου» και η χαμηλή αυτοεκτίμηση για τον εαυτό του και τη δουλειά.

Το ερωτηματολόγιο της Maslach αποτελείται από είκοσι δύο ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, εννέα για την συναισθηματική εξάντληση, οχτώ για το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης και τέλος πέντε για την αποπροσωποποίηση. ([http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/ph\\_10.html](http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/ph_10.html)-<http://www.kepsy.gr/arthra/35-arthra1/155-burnout>)

#### **1.4.2 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ EDELWICH & BRODSKY (1980)**

Οι Edelwich & Brodsky (1980) περιέγραψαν μία σειρά από τέσσερα στάδια ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα όποια ακολουθεί ο εργαζόμενος από την αρχή της καριέρας του:

- Ενθουσιασμός: ο κάθε εργαζόμενος μόλις ξεκινάει την καριέρα του είναι πολύ ενθουσιασμένος και προσπαθεί να βάλει όσο το δυνατόν μπορεί υψηλούς στόχους, και να προσεγγίσει έτσι τους ασθενείς/πελάτες του. Αφιερώνει αρκετό χρόνο για να υλοποιήσει τους σκοπούς του, όταν όμως συνειδητοποιήσει πως όλα αυτά που έχει ο ίδιος δημιουργήσει δεν ανταποκρίνονται, χάνει την εμπιστοσύνη του και απογοητεύεται.
- Αμφιβολία και αδράνεια: έτσι λοιπόν περνάει από το στάδιο του ενθουσιασμού στο στάδιο της αμφιβολίας και της αδράνειας. Η

καθημερινότητα δεν πραγματοποιεί τις προσδοκίες του και κατηγορεί τον ίδιο του τον εαυτό για την αποτυχία, προσπαθώντας να επενδύσει κι άλλο στο επάγγελμα του, χωρίς όμως κανένα θετικό αποτέλεσμα.

- Απογοήτευση και ματαίωση: την αμφιβολία και την αδράνεια διαδέχονται η απογοήτευση και η ματαίωση. Παρ' όλη την προσπάθεια του να πετύχει ως επαγγελματία, τελικά δεν τα καταφέρνει και οδηγείται στην αποθάρρυνση και την απογοήτευση. Τότε, έχει δύο επιλογές ή να εγκαταλείψει τον εργασιακό του χώρο ή να αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.
- Απάθεια: αυτό είναι και το τελευταίο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, ο εργαζόμενος προσπαθεί με κάθε τρόπο να καταπολεμήσει την απογοήτευση που του προκαλεί το ίδιο του το επάγγελμα και να αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα προς τους γύρω του. Συνεχίζει να εργάζεται σκληρά, απομακρύνεται σταδιακά από τις ανάγκες που έχουν οι ασθενείς/πελάτες του καλύπτοντας έτσι, την ανεπάρκεια που νιώθει απέναντι τους.

### **1.4.3 ΤΟ ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ CHERNISS (1980)**

Σύμφωνα με τον C. Cherniss επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί περισσότερο μία «διαδικασία» παρά ένα μεμονωμένο «συμβάν», και η οποία ακολουθεί τρία στάδια:

- i. Φάση του «εργασιακού στρες»: Πρόκειται για μία διατάραξη ανάμεσα στους απαιτούμενους και τους διαθέσιμους πόρους. Το εργασιακό στρες είναι το αποτέλεσμα της διατάραξης αυτής τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον του εργαζόμενου, η οποία διατάραξη δημιουργείται όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν με κατάλληλο τρόπο τους προσωπικούς στόχους και τα αιτήματα που προέρχονται από το εργασιακό περιβάλλον.
- ii. Φάση «εξάντλησης»: Πρόκειται για τη συγκινησιακή ανταπόκριση στην προηγούμενη διατάραξη της ισορροπίας, η οποία εκδηλώνεται με τη μορφή συναισθηματικής εξάντλησης, στρες, κόπωσης, ανίας, έλλειψης ενδιαφέροντος και απάθειας. Ο εργασιακός χώρος και η καθημερινότητα εξαντλεί τον εργαζόμενο, έτσι ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μια κατάσταση με

ένταση και δεν μπορεί να την διαχειριστεί σωστά, έτσι πολύ πιθανόν να οδηγηθεί ξανά στην απογοήτευση και στην παραίτηση.

- iii. Φάση «αμυντικής κατάληξης»: Πρόκειται για το στάδιο όπου πραγματοποιούνται αλλαγές στη στάση αλλά και στην συμπεριφορά του εργαζομένου ο οποίος σιγά-σιγά δηλώνει απάθεια για τους άλλους. Οι αλλαγές αυτές μειώνουν την σωματική και ψυχολογική κατάσταση του ασθενή, ελπίζοντας πως θα επιβιώσει στα επαγγελματικά του καθήκοντα.

#### **1.4.4 TO MONTELO THΣ PINES**

Η Pines ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μία σωματική, συναισθηματική και πνευματική εξάντληση. Την εφαρμογή της επαγγελματικής εξουθένωσης την διερεύνησαν και σε άλλους τομείς, εκτός δηλαδή από τους επαγγελματίες υγείας την διερεύνησαν μέσα στις οικογενειακές σχέσεις και στις πολιτικές συγκρούσεις. Η Pines έχει μια διαφορετική αντίληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης . Εκεί που όλοι οι άλλοι χαρακτήριζαν τον σύνδρομο με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης, η ίδια αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει μία συνολική βαθμολογία.[http://www.special-edition.gr/pdf\\_ees/pdf\\_ees\\_57/theofilou.pdf](http://www.special-edition.gr/pdf_ees/pdf_ees_57/theofilou.pdf)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

Λόγω της πολυπαραγοντικής φύσης του εργασιακού άγχους, η ανάλυση της επικινδυνότητας δεν μπορεί να είναι μία κατακερματισμένη προσέγγιση. Στην περίπτωση του εργασιακού άγχους δεν υπάρχουν οριακές τιμές επαγγελματικής έκθεσης, τα κριτήρια δηλαδή αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται είναι εκείνα που προσδιορίζουν τους ψυχοσωματικούς κινδύνους. Στις κατευθυντήριες γραμμές των διεθνών οργανισμών υποδεικνύονται στρατηγικές που εξασφαλίζουν αποτελεσματικότητα στις παρεμβάσεις, οι οποίες στοχεύουν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργούνται από το επαγγελματικό άγχος. Κοινό γνώρισμα όλων των κατευθυντήριων γραμμών είναι η παραδοχή ότι η ανάλυση της επικινδυνότητας και η διαχείριση του άγχους πρέπει να είναι διαδικασίες αλληλένδετες και να συμπεριλαμβάνουν δράσεις σε επίπεδο οργάνωσης της εργασίας, καθώς και σε συλλογικό ή και σε ατομικό επίπεδο, δίνοντας έμφαση στην υποκειμενική αντίληψη του εργαζόμενου αναφορικά με τους αιτιολογικούς παράγοντες του άγχους.

Στην ανάλυση της επικινδυνότητας του άγχους σημαντικό ρόλο διαδραματίζει το ότι πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψη η προσωπική αντίληψη των εργαζομένων αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας και τους παράγοντες του άγχους, αφού η ικανότητα αντίστασης στο άγχος διαφέρει από άτομο σε άτομο. Η καταγραφή της υποκειμενικής αντίληψης των εργαζομένων για τους παράγοντες που προκαλούν σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό άγχος παίζει σημαντικό ρόλο στην διαχείριση του και κυρίως στις περιπτώσεις των δευτερογενών παρεμβάσεων.

Για τον λόγο αυτό η ανάλυση της επικινδυνότητας δεν πρέπει να έχει ως πλαίσιο αναφοράς την παρουσία ενδείξεων του άγχους μέσω της μηχανιστικής εφαρμογής

μιας λίστας ελέγχου. Για την ανάλυση της είναι αναγκαία η χρήση μεθόδων διαφορετικών από τις λίστες ελέγχου, οι οποίες να αναδεικνύουν εκτός από τους εγκάρσιους κινδύνους (εξωγενείς παράγοντες) και τους ενδογενείς παράγοντες. Τέτοιες μέθοδοι βασίζονται σε περιγραφικές, επαγωγικές, συγκριτικές ή και στατιστικές μελέτες και χαρακτηρίζονται από διαδικασίες που χρησιμοποιούν:

α) υποκειμενικά στοιχεία(υποκειμενικές μέθοδοι) τα οποία αναδεικνύουν την προσωπική-υποκειμενική αντίληψη κάθε εργαζόμενου αναφορικά με την σχέση των συνθηκών εργασίας και του άγχους μέσω ερωτηματολογίων και

β) αντικειμενικά στοιχεία(αντικειμενικές μέθοδοι) τα οποία αναφέρονται σε δείκτες που έχουν να κάνουν με την εκδήλωση του άγχους, ανεξάρτητα από την αντίληψη των εργαζομένων για τις συνθήκες εργασίας.

#### **Û ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ:**

Στις υποκειμενικές μεθόδους χρησιμοποιούνται πολύ τα ερωτηματολόγια, τα οποία διακρίνονται σε «εξειδικευμένα» ερωτηματολόγια για συγκεκριμένες επαγγελματικές ομάδες, όπως για παράδειγμα το ερωτηματολόγιο NEXT το οποίο χρησιμοποιείται από νοσηλευτικό προσωπικό και τα «γενικευμένα» ερωτηματολόγια τα οποία μπορούν να διαχειριστούν από οποιαδήποτε επαγγελματική δραστηριότητα αξιολογώντας έτσι όλους τους δυνητικούς παράγοντες του άγχους μέσω διαφόρων ερωτήσεων που αναφέρονται στις εφαρμοζόμενες πρακτικές εργασίες.

Μερικά από τα γενικευμένα ερωτηματολόγια είναι το job context questionnaire (JCQ), το ερωτηματολόγιο effort/reward imbalance (ERI-Q), καθώς και το occupational stress indicator (OSI). Τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια έχουν κατασκευαστεί με σκοπό την ανάλυση της επικινδυνότητας του άγχους σε ετερογενείς ομάδες εργαζομένων. Ενδεχομένως, αν εφαρμοστούν σε μεμονωμένες εργασιακές πρακτικές να παραβλέπουν σημαντικούς παράγοντες επικινδυνότητας. Το ερωτηματολόγιο (JCQ) χρησιμοποιείται για την ανάλυση του εργασιακού άγχους από ομάδες εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από συχνή επαφή με τους ασθενείς.

Μπορεί όμως να υπάρξει κίνδυνος ώστε να χαθούν πληροφορίες οι οποίες είναι πολύ σημαντικές και χρήσιμες για την αντιμετώπιση του άγχους, διότι το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο δεν λαμβάνει υπ' όψη το ψυχοσυναισθηματικό υπόβαθρο των εργαζομένων.

Ένα ερωτηματολόγιο το οποίο είναι υπεύθυνο για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων και εντάσσεται στις υποκειμενικές μεθόδους αξιολόγησης είναι το ερωτηματολόγιο Maslach burnout inventory (MBI). Το συγκεκριμένο μπορεί να προσαρμόζεται και να εφαρμόζεται είτε σε γενικό πλαίσιο συνθηκών είτε σε εξειδικευμένες πρακτικές εργασίες που αφορούν συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων με αποτέλεσμα να υπάρχει σε πολλές παραλλαγές, όπως για παράδειγμα η έκδοση που απευθύνεται στο ιατρικό και το παραϊατρικό προσωπικό των νοσοκομείων, η οποία αποτελεί το ευρύτερο χρησιμοποιούμενο εργαλείο διεθνώς για την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στα νοσοκομεία. Με αυτό το ερωτηματολόγιο (MBI) αξιολογείται η αντίληψη των εργαζομένων για τις υπάρχουσες συνθήκες εργασίας σε τρεις παραμέτρους: α) τη συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion), β) την αποπροσωποποίηση (depersonalization) και γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (loss of personal accomplishment).

## **Û ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ:**

Αντίθετα με τις υποκειμενικές οι αντικειμενικές μέθοδοι αξιολόγησης του άγχους δεν λαμβάνουν υπ' όψη την αντίληψη των εργαζομένων αναφορικά με τους αγχογόνους παράγοντες, αλλά αναφέρονται σε δείκτες που αντιστοιχούν σε αριθμητικές τιμές δημιουργώντας «κλίμακα επικινδυνότητας», οι οποίες αντικατοπτρίζουν αναλογικά την επίδραση των συνθηκών εργασίας στη συμπεριφορά και την υγεία των εργαζομένων.

Αυτοί οι δείκτες χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο για την συγχώνευση των συνθηκών εργασίας με την εκδήλωση του επαγγελματικού άγχους όπου βασίζεται ο λόγος του αριθμού των εργαζομένων προς τον αριθμό των προβλεπόμενων οργανικών θέσεων, η αναλογία εργαζομένων/ασθενών, οι βιομηχανικοί –ορμονικοί

δείκτες, οι δείκτες ατυχημάτων-παρ' ολίγον ατυχημάτων, καθώς και οι συμπεριφορικοί δείκτες (αριθμός απουσιών λόγω ασθένειας, διαπληκτισμοί, επαναλαμβανόμενα λάθη στην εργασία κ.τ.λ.)

Πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι οι υποκειμενικές μέθοδοι αφορούν την προσωπική γνώμη του κάθε ατόμου όσον αφορά την εργασία κάτω από αγχογόνες συνθήκες, σε καμία περίπτωση όμως δεν θεωρούνται κατώτερες των αντικειμενικών μεθόδων αφού εκείνες παρέχουν πληροφορίες για την αντίληψη των εργαζομένων σε εργασιακά θέματα που αφορούν την οργάνωση, το φόρτο εργασίας και γενικότερα προβλήματα που συνδέονται άμεσα και έμμεσα με τους αιτιολογικούς παράγοντες του άγχους. Οι πληροφορίες αυτές, αν αξιοποιηθούν καλά θα έχουν ιδιαίτερη σημασία στη διαχείριση του άγχους και ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου οι παρεμβάσεις έχουν ως στόχο την αντιμετώπιση του άγχους μέσω της ανάπτυξης των ατομικών ικανοτήτων των εργαζομένων. Γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό τα αποτελέσματα τόσο των υποκειμενικών όσο και των αντικειμενικών μεθόδων να αξιοποιούνται συμπληρωματικά, αφού στο σύνολό τους αποτελούν την βάση πάνω στην οποία θα μπορούν να ολοκληρωθούν τα αναγκαία παρεμβατικά μέτρα για την πρόληψη, την εξάλειψη ή τον περιορισμό του εργασιακού άγχους.

Παρ' όλα αυτά, ανεξαρτήτως από τη μέθοδο ή τις μεθόδους ανάλυσης που θα πραγματοποιηθούν σημαντική προσοχή πρέπει να δοθεί στη χρήση των εργαλείων ανάλυσης της επικινδυνότητας του άγχους, τα οποία συχνά προτείνονται, επιλέγονται και χρησιμοποιούνται με τον σωστό τρόπο έχοντας ως στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας αλλά και την υποχρέωση συμμόρφωσης με τη νομοθεσία. Αυτά μπορεί να είναι η περίπτωση των εργαλείων έρευνας, όπως για παράδειγμα τα ερωτηματολόγια ή οι προκατασκευασμένες λίστες ελέγχου (check lists), τα οποία αν χρησιμοποιηθούν από άτομα τα οποία δεν είναι έμπειρα κινδυνεύουν να γίνουν στοιχεία συγκάλυψης κάποιων όψεων του προβλήματος, με αποτέλεσμα να γίνεται δύσκολη η ερμηνεία των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί και κατά συνέπεια να δυσχεραίνεται η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων πρόληψης και προστασίας έναντι του εργασιακού άγχους. Τέλος, πρέπει να αναφέρουμε ότι εκτός από τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί στην ανάλυση της επικινδυνότητας του επαγγελματικού άγχους στο νοσοκομειακό περιβάλλον, ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο τρόπος εφαρμογής της στο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο υφίσταται τις επιδράσεις των αγχογόνων συνθηκών εργασίας. Βιβλιογραφικά δεδομένα ισχυρίζουν πως η αξιολόγηση πρέπει

να διαχωρίζει την επικινδυνότητα του εργασιακού άγχους σε επίπεδο ομάδας αλλά και σε ατομικό επίπεδο λόγω των διαφοροποιημένων καταστάσεων που υπάρχουν μεταξύ των εργαζομένων. Σε μια ομάδα, είτε αυτή βασίζεται στο σύνολο των εργαζομένων μιας νοσοκομειακής ομάδας, είτε σε εργαζομένους συγκεκριμένου τμήματος, του νοσοκομείου, είτε για συγκεκριμένη επαγγελματική ομάδα είναι απαραίτητη η εκτίμηση να αναδεικνύει την επιδημιολογική διάσταση του προβλήματος καθώς και τους αιτιολογικούς παράγοντες στους οποίους αποδίδεται το άγχος. Στο ατομικό επίπεδο είναι εξίσου σημαντικό να λαμβάνεται υπ' όψη η υγεία του εργαζομένου.

## **2.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

Στο παρελθόν, η διαχείριση του επαγγελματικού άγχους βασιζόταν σε παρεμβάσεις οι οποίες συνδέονταν με την επίτευξη των στόχων που αφορούσαν σε μεμονωμένες προβληματικές καταστάσεις. Σήμερα, η διαχείριση του άγχους βασίζεται κατά κύριο λόγο στις συνθήκες εργασίας κάτω από τις οποίες υπάρχουν στρατηγικές περισσότερο ευρείες που μπορούν να αξιολογήσουν εξειδικευμένα φαινόμενα και παράλληλα να εξετάσουν τα προβλήματα που επικρατούν σε προσωπικό, διαπροσωπικό και οργανωτικό επίπεδο. Οι στρατηγικές αυτές είναι σε θέση να επιβάλλουν ιατρική επίβλεψη, οργάνωση όσον αφορά την εργασία, κατάλληλοι τρόποι συμπεριφοράς των εργαζομένων.

Σε μια στρατηγική διαχείρισης ολιστικής προσέγγισης, πολύ συχνά οι παράγοντες που οδηγούν στην εκδήλωση του εργασιακού άγχους είναι σύνθετοι και διαφορετικοί μεταξύ τους, όπως για παράδειγμα διαφορές στα πλαίσια της οργάνωσης και στα συμπεριφορικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, με αποτέλεσμα αν αντιμετωπιστούν όλοι στο σύνολο τους η αντιμετώπιση να γίνει επιφανειακή και χωρίς κανένα αποτέλεσμα. Για τον λόγο αυτόν, η εφαρμογή των στρατηγικών διαχειρίσεων του άγχους πρέπει να υλοποιείται σε φάσεις αναδεικνύοντας τα χαρακτηριστικά των αιτιολογικών παραγόντων του άγχους, τα οποία και αυτά με την σειρά τους θα κατευθύνουν τη λήψη των κατάλληλων παρεμβατικών μέτρων. Έτσι, με βάση τα παραπάνω οι στρατηγικές παρεμβάσεις διαχωρίζονται σε τρία επίπεδα:

- Σε οργανωτικό επίπεδο (πρωτογενείς παρεμβάσεις): έχουν ως στόχο την λήψη των μέτρων όσον αφορά το επίπεδο της οργάνωσης της εργασίας, στοχεύοντας ιδιαίτερα στον εργονομικό σχεδιασμό των δραστηριοτήτων. Αυτά τα μέτρα αφορούν το περιβάλλον εργασίας, τον εξοπλισμό εργασίας-τεχνολογίας, τους ρυθμούς της εργασίας κατά πόσο έντονοι είναι ή όχι, τα ωράρια τα οποία διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο για τους εργαζομένους και το σύστημα επιβράβευσης-ανέλιξης. Στην περίπτωση αυτή, τα παρεμβατικά μέτρα είναι προληπτικού και διορθωτικού χαρακτήρα, ενώ αξιολογούνται με όρους κόστους-αποτελέσματος.
- Σε επίπεδο μικρής ομάδας (δευτερογενείς παρεμβάσεις): εδώ αρκετά σημαντικό είναι η ενημέρωση αλλά και η εκπαίδευση των εργαζομένων. Σωστή συμπεριφορά στον χώρο εργασίας, ο ρόλος του καθενός, η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων, οι υποχρεώσεις με βάση την εργασία τους αλλά και η συνεργατικότητα. Σκοπός αυτών των παρεμβάσεων είναι η σωστή διαχείριση του άγχους μέσω εξειδικευμένης επιμόρφωσης.
- Σε ατομικό επίπεδο (τριτογενείς παρεμβάσεις): έχουν να κάνουν με την λήψη των μέτρων επανορθωτικού-θεραπευτικού χαρακτήρα και στοχεύουν στην εξάλειψη-μείωση της έντασης των συμπτωμάτων του άγχους σε ατομικό επίπεδο. Η αξιολόγηση των μέτρων στην περίπτωση αυτή γίνεται με όρους σοβαρότητας-οφέλους.

Οι παρεμβάσεις αυτές πρέπει να γίνονται αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί οι παρεμβάσεις σε οργανωτικό και συλλογικό επίπεδο. Στο ατομικό επίπεδο που όπως αναφέραμε προηγουμένως τα μέτρα είναι επανορθωτικού-θεραπευτικού χαρακτήρα, πρέπει να εξαντληθούν όλα τα ενδεχόμενα πρωτογενών και δευτερογενών παρεμβάσεων. Τέτοια μέτρα θα μπορούσαν να σχετίζονται με την βελτίωση της οργάνωσης, των διαδικασιών, των συνθηκών και του περιβάλλοντος της εργασίας όπως και με την βελτίωση της διοίκησης και της κάθετης επικοινωνίας μέσω της διευκρίνησης των στόχων της διοίκησης του νοσοκομείου και του ρόλου του κάθε εργαζομένου, της σύνδεσης ευθυνών-αρμοδιοτήτων στην εργασία και την εκπαίδευση των διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων προκειμένου να ενισχυθεί η επίγνωση των προβλημάτων του άγχους και των τρόπων αντιμετώπισης του. Όμως, η διαχείριση του επαγγελματικού άγχους στηρίζεται σε ατομικές παρεμβάσεις λόγω του αυξημένου κόστους λήψης των πρωτογενών και των

δευτερογενών παρεμβάσεων. Έτσι, κατά την διαδικασία διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους θα πρέπει να ενσωματώνονται παρεμβάσεις περιορισμένης κλίμακας και έχοντας πετύχει θετικά αποτελέσματα να πραγματοποιούνται σε μεγαλύτερη κλίμακα. Για να επιτευχούν αυτά σωστά θα πρέπει να υπάρχει ενεργός εμπλοκή στη διαχείριση του άγχους, πέραν από τους εργαζόμενους και τους εκπροσώπους να υπάρχει εμπλοκή και από την διοίκηση. Από βιβλιογραφικά δεδομένα προκύπτει ότι αν ο έλεγχος των αιτιολογικών παραγόντων του επαγγελματικού άγχους είναι δυνατός υπάρχουν σίγουρα σημαντικά αποτελέσματα των παρεμβάσεων.

Τέλος, είναι πολύ σημαντική η συστηματική ενημέρωση σε όλα τα επίπεδα και επιπλέον η ύπαρξη πραγματικού ενδιαφέροντος για βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η συνειδητοποίηση ότι οι παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο δεν αντικαθιστούν τις παρεμβάσεις σε οργανωτικό επίπεδο αλλά τις συμπληρώνουν και η πεποίθηση ότι αυτές οι παρεμβάσεις αποτελούν ευκαιρία για την βελτίωση της ποιότητας των συνθηκών εργασίας και κατά συνέπεια των παρερχόμενων υπηρεσιών.

<http://www.hioniasvoli.gr/assets/%CE%AC%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%BF-7.pdf>

### **2.3 Α) ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ, Β) ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ, Γ) ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ**

Οι επαγγελματίες που βιώνουν συναισθηματική εξάντληση αισθάνονται συναισθηματικά «στεγνωμένοι» και απογοητευμένοι από τα περιστατικά της ημέρας. Γενικά, δεν μπορούν να έχουν επικοινωνία με τους συναθρώπους τους, διότι κάθε πρωί αντιμετωπίζουν το επάγγελμα τους ως αναπόφευκτο κακό από το οποίο δεν μπορούν να δραπετεύσουν, πολλές φορές είναι αδύνατο να αναπτύξουν στενότερες ανθρώπινες σχέσεις με ανθρώπους που χρειάζονται την επιστημονική αλλά και την συναισθηματική τους υποστήριξη. Αντί γι' αυτό, προσπαθούν να κρατήσουν μια απόσταση ασφαλείας από άλλα άτομα που θεωρούνται ως πηγή της εξάντλησής τους.

Οι Maslach & Jackson (1986) υποστήριξαν ότι είναι δυνατό να αξιολογήσουμε την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων χρησιμοποιώντας τον Κατάλογο

Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory (MBI). Η κλίμακα αυτή αξιολογεί τα ακόλουθα τρία βασικά στοιχεία: α) τον βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης, β) τα επίπεδα αποπροσωποποίησης και γ) την αίσθημα μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων.

Η πρώτη διάσταση ονομάζεται «συναισθηματική εξάντληση» και περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, καθώς και απώλεια ενέργειας και διάθεσης, που οδηγεί σε αποπροσωποποίηση και έλλειψη προσωπικής επίτευξης. Η δεύτερη διάσταση ονομάζεται «αποπροσωποποίηση», με την οποία περιγράφεται η απομάκρυνση και αποξένωση του εργαζομένου από τους πελάτες του και η εγκαθίδρυση απρόσωπων, επιθετικών και κυνικών σχέσεων με αυτούς. Και τέλος η Τρίτη διάσταση ονομάζεται «μειωμένη προσωπική επίτευξη» και αναφέρεται στην χαμηλή αυτοεκτίμηση που έχει ο εργαζόμενος σε σχέση και με τον εαυτό του αλλά και με την δουλειά του, με αποτέλεσμα να μειώνεται η αποδοτικότητά του σε αυτόν.  
[http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79](http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79)

## **2.4 ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

Σύμφωνα με τον C. Figley τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και οι τομείς της λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι εξής:

- Γνωστικός: Το βίωμα του ατόμου σε αυτόν τον τομέα μεταφράζεται με έντονη αποπροσανατολιστική συμπεριφορά. Η συγκέντρωση στην διεκπεραίωση της εργασίας του μειώνεται συνεχώς. Χαμηλή εκτίμηση των δυνατοτήτων του και απάθεια, αλλά και τελειομανία είναι χαρακτηριστικά που οδηγούν το άτομο σε επώδυνη σύγκρουση.
- Σε συναισθηματικό επίπεδο εμφανίζει αισθήματα αδυναμίας, ενοχής, θυμού, φόβου, θλίψης, ματαίωσης που συνοδεύονται από έντονο συναισθηματικό μούδιασμα και απότομες αλλαγές στη διάθεσή του.



- Συμπεριφοριστικά, το άτομο παρουσιάζει ανυπομονησία στην πραγμάτωση των «θέλω» του, κοινωνική απόσυρση, διαταραχές ύπνου με έντονους εφιάλτες.
- Σε υπαρξιακό επίπεδο το άτομο βιώνει την ολοκληρωτική έλλειψη νοήματος για την ίδια την ζωή, αμφισβητώντας τον σκοπό για τον οποίο ζει, χάνοντας την ελπίδα του και την σύνδεση του με την δυνατότητα αποτίμησης της κατάστασης του.
- Στις διαπροσωπικές του σχέσεις μπορεί να αρχίσει να απομονώνεται, να χάνει το ενδιαφέρον του για την δημιουργία σχέσεων ή την διατήρηση αυτών που έχει ήδη οικοδομήσει. Γίνεται υπερπροστατευτικός γονέας ή σύντροφος προβάλλοντας στους άλλους τον θυμό του με αποτέλεσμα να αισθάνεται μοναξιά και να εμπλέκεται σε συχνές διαμάχες.
- Στο ψυχοσωματικό κομμάτι το άτομο μπορεί να παρουσιάσει κάποια συμπτώματα όπως έντονη εφίδρωση, γρήγορους ρυθμούς της αναπνοής, περιόδους δύσπνοιας, μυϊκούς πόνους, γαστρεντερικές διαταραχές και άλλα σωματοποιημένα συμπτώματα.

Τέλος ως προς την εργασία του το άτομο, έχει χαμηλό ηθικό, χάνει σταδιακά τα κίνητρά του, δίνει υπερβολική σημασία στην πραγμάτωση λεπτομερειών που δεν είναι πολύ σημαντικές, αποφεύγοντας να εκπληρώσει τα καθήκοντα του. Έτσι με αυτόν τον τρόπο χάνει την επικοινωνία με το αντικείμενο της εργασίας του, η ποιότητα της απόδοσης του είναι χαμηλή, θυμώνει εύκολα και εμπλέκεται σε καυγάδες με τους συναδέλφους του. (<http://vpoularikas.blogspot.gr/>)

## **2.5 ΣΤΑΔΙΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ Σ.Ε.Ε (ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ)**

Η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται ξαφνικά, ούτε οφείλεται σε κάποιο μεμονωμένο γεγονός που προκαλεί υπερβολικό στρες. Αντίθετα θεωρείται το αποτέλεσμα χρόνιου και συσσωρευμένου στρες που κατακλύζει τον επαγγελματία και τον κάνει να αισθάνεται ότι τα ψυχικά του αποθέματα δεν επαρκούν για να αντεπεξέλθει στην πίεση του εργασιακού του χώρου. Τα στάδια που αναπτύσσεται η επαγγελματική εξουθένωση είναι τα ακόλουθα:

- Πρώτο στάδιο: ο επαγγελματίας θέτει μη ρεαλιστικούς στόχους στον χώρο εργασίας του. Αντιμετωπίζει την δουλειά του σαν μείζων κομμάτι της ζωής του, από το οποίο θα αντλήσει κάθε δυνατή ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή. Ο μικρόκοσμος της δουλειάς του προβάλλεται έντονα, παραγκωνίζοντας τις όποιες άλλες έξω επαγγελματικές του δραστηριότητες.
- Δεύτερο στάδιο: ο επαγγελματίας έχοντας προσφέρει πολλά στον επαγγελματικό του χώρο αντιλαμβάνεται ότι δεν ανταποκρίνονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες του. Κατηγορεί τον εαυτό του, ότι ο ίδιος ευθύνεται και προσπαθεί με τον δικό του τρόπο να καλύψει την απογοήτευση του δουλεύοντας ακόμα πιο σκληρά. Εκφράζει παράπονα για τον μισθό του, για την αναγνώριση που βιώνει η οποία έρχεται κατά τον ίδιο σε ευθεία αντίθεση με την δική του προσφορά.
- Τρίτο στάδιο: ο επαγγελματίας αναρωτιέται αν και κατά πόσο αξίζει να κάνει μια δουλειά από την οποία δεν αντλεί την ικανοποίηση που νοσταλγούσε και η οποία του δημιουργεί πολύ άγχος και στρες. Έτσι απογοητεύεται και βιώνει έντονα συναισθήματα θλίψης. Η πραγματικότητα που ζει τον οδηγεί σε ένα αδιέξοδο στο οποίο εγκλωβίζεται και δεν μπορεί να βγει. Σε αυτό το στάδιο η ίδια η μορφή της απογοήτευσης που βιώνει του δίνεται η δυνατότητα να αναθεωρήσει τους μη ρεαλιστικούς του στόχους, να αλλάξει μη λειτουργικές συμπεριφορές, χτίζοντας ένα διαφορετικό πλαίσιο επαγγελματικής οπτικής.
- Τέταρτο στάδιο: στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο ο επαγγελματίας αισθάνεται μία αδιαφορία και σιγά-σιγά απομακρύνεται από το αντικείμενο της εργασίας του. Αδιαφορεί για τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις. Ο ίδιος δημιουργεί ένα προφίλ αντίθετο από αυτό που πρέπει να παρουσιάζει, κρίνοντας έτσι όποιον συνάδελφο του εκφράσει αρνητική κριτική για την συμπεριφορά του. Στην πραγματικότητα αυτή η συμπεριφορά λειτουργεί ως αυτοπροστασία του ανεξέλεγκτου άγχους του. (<http://vpoularikas.blogspot.gr/>)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3.1 ΑΙΤΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Αρχικά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης προέρχεται από το άγχος και το στρες του κάθε ατόμου ξεχωριστά αλλά κυρίως και από την επίδραση που ασκεί όλο το εργασιακό περιβάλλον πάνω του. Ο επαγγελματίας μέσα από τον χώρο της δουλειάς του δέχεται καθημερινά πίεση και αυτό τον οδηγεί στην κακή συμπεριφορά απέναντι στους συνανθρώπους του, τους συνεργάτες του αλλά και τους πελάτες του. Η αλληλεπίδραση του κάθε ατόμου με την ιδιαιτερότητα του περιβάλλοντος καθορίζει μια περισσότερο ή λιγότερο θετική αντίδραση σε όρους προσαρμογής σε ένα συνεχές προσαρμοστικό φάσμα που οδηγεί από μια κατάσταση τέλει προσαρμογής σε μια κατάσταση προβληματικής συμπεριφοράς ή στο σύνδρομο burn-out.

Αυτό μπορεί να ισχυριστεί ότι το στρες και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτουν ως συνέπειες αλληλεπίδρασης μεταξύ:

- Της προσωπικότητας του εργαζόμενου, των κινήτρων και των ενδιαφερόντων του
- Της οργανωτικής δομής και της ιεραρχικής διαστρωμάτωσης
- Του είδους της δραστηριότητας που ασκείται (πρόσθετοι ψυχοπιεστικοί παράγοντες).

#### **α) Προσωπικότητα του ατόμου**

Συνήθως όσοι επηρεάζονται από το σύνδρομο burn-out είναι άτομα ιδιαίτερα σχολαστικά, που έχουν ανάγκη να αποδεικνύουν στον εαυτό τους αλλά και στους άλλους ότι είναι ικανά και καλοπροαίρετα αφού πιστεύουν ότι μόνο κατ' αυτόν τον τρόπο είναι δυνατόν να απολαμβάνουν την επιδοκιμασία, την εκτίμηση και την αγάπη των συνανθρώπων τους. Αλλά δεν είναι τα μόνα που προσβάλλονται από το συγκεκριμένο σύνδρομο.

Σε ατομικό επίπεδο το burn-out βιώνεται κυρίως από ειδικές κατηγορίες εργαζόμενων. Όπως άλλωστε απαιτείται και από τις ανάγκες του ρόλου που καλούνται να επιτελέσουν, είναι άτομα με υψηλά επίπεδα ενσυναίσθησης, πρόθυμα, αφοσιωμένα και εμφορούνται από ανθρωπιστικά ιδεώδη. Επιπλέον τα άτομα αυτά

κατά το πλείστον εμφανίζονται ως αγχώδη, εσωστρεφή, ψυχαναγκαστικά, ενθουσιώδη και με ταύτιση προς τον συνάνθρωπο τους.

Στη διεθνή βιβλιογραφία παρουσιάζονται κάποια χαρακτηριστικά προσωπικότητας από τα οποία προέρχονται παράγοντες που μπορούν να συμβάλλουν στη δημιουργία συνθηκών για εκδήλωση του συνδρόμου burn-out. Αυτά τα χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

|  |   |
|--|---|
| Υπερβολική αφοσίωση στην εργασία   | Αγχώδης προσωπικότητα, νευρωτικός χαρακτήρας              |
| Τελειομανία, ιδεαλισμός  | Παρορμητικότητα, επιθετικότητα                            |
| Υπερβολική προσκόλληση στις απαιτήσεις που προέρχονται από το ίδιο το άτομο, τους πελάτες ή τους προϊσταμένους | Εξάρτηση από τους άλλους                                  |
| Χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης στην συμπεριφορά της προσωπικής ζωής   | Υπερβολική εσωστρέφεια ή εξωστρέφεια                      |
| Αυταρχισμός, ανάγκη ελέγχου των πάντων   | Μη ρεαλιστικές προσωπικές προσδοκίες                      |
| Εξιδανίκευση του επαγγέλματος που μπορεί να οδηγήσει σε μη ρεαλιστικές προσδοκίες και απογοητεύσεις            | Ακατάλληλο σύστημα κινήτρων                               |
| Έντονη ανάγκη προσφοράς βοήθειας και επιθυμία αλλαγής του κόσμου   | Ανισότητα γνωσιακής αξιολόγησης                           |
| Υπερβολική φιλοδοξία   | Υπερβολικός ενθουσιασμός, υπερβολική ευσυνειδησία, ζήλος  |
| Λογική της εξουσίας  | Αίσθημα ανεπάρκειας και ικανότητα διεξαγωγής της εργασίας |
| Εξωτερικό locus of control   | Ψυχαναγκαστική παρόρμηση επίτευξης ενός στόχου            |
| Προσωπικότητα τύπου A  | Υπερβολική επαγγελματική                                  |

|   |   |
|---|---|
|   | αφοσίωση προς την ικανοποίηση που έχει επιτευχθεί |
| Χαμηλή αυτοεκτίμηση και αίσθημα ακαταλληλότητας | Παθητικότητα                                      |
| Κοινωνικό άγχος                                 | Απομόνωση από τους άλλους                         |

Στην συνέχεια ακολουθούν κάποιες κατηγορίες οι οποίες είναι αναγνωρισμένες από ψυχολόγους και επιτρέπουν την εκδήλωση της ψυχικής δυσφορίας, του στρες καθώς και του συνδρόμου του burn-out.

| ΜΗ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΕΣ ΙΔΕΕΣ ΚΑΙ ΠΕΠΟΙΘΗΣΕΙΣ  | ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΨΥΧΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ                           |
|---|---|
| Πρέπει να είμαι καλός και να τυγχάνω τις επιδοκμασίες των άλλων, αλλιώς δεν αξίζω τίποτε και δεν πρέπει να με λαμβάνουν υπόψη | Κατάθλιψη, άγχος, αίσθημα αναξιοπρέπειας, φόβος λάθους      |
| Οι άλλοι πρέπει να μου συμπεριφέρονται καλά, αλλιώς δεν αξίζει να τους λαμβάνω υπόψη  | Εχθρότητα, οργή, μνησικακία, επιθετικότητα προς τους άλλους |
| Τα πράγματα πρέπει να γίνονται όπως νομίζω εγώ αλλιώς η κοινωνία θα πηγαίνει συνεχώς προς το χειρότερο                        | Χαμηλή ανοχή της ματαιώσης, τάση οίκτου προς εαυτό          |

### **β) Οργανωσιακή δομή**

Μεταξύ των διαφόρων περιβαλλοντικών παραγόντων που μπορεί να επιτρέψουν την εκδήλωση του burn-out, συναντάμε ορισμένους που, λόγω της πολυπλοκότητας τους, δύσκολα τροποποιούνται από ένα άτομο ενώ απαιτούν ειδικές παρεμβάσεις και οργανωτικές στρατηγικές.

Οι αιτίες του οργανωσιακού στρες σύμφωνα με διάφορες μελέτες είναι οι εξής:

- Η εργασία σε μη κατάλληλα διαχειριζόμενες διοικητικές δομές: υπερβολικός φόρτος εργασίας, ελλιπής ανταμοιβή και απουσία συγκεκριμένων επαγγελματικών κινήτρων.

- Άσκηση επαγγέλματος σε τομείς ή κλάδους πέραν των προσωπικών ενδιαφερόντων και ικανοτήτων, εξαιτίας μη κατάλληλης διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Περιορισμένη ευαισθησία και στάση των επιχειρήσεων όσον αφορά την κατάρτιση του προσωπικού.
- Ιεραρχική δομή της οργάνωσης που δεν λαμβάνει υπ' όψιν την αλλαγή των κανόνων, με συνεπαγόμενη αδυναμία το σχεδιασμό/οργάνωση της προσωπικής εργασίας.

Οι παράγοντες που συντελούν στην εκδήλωση του συνδρόμου, οι οποίοι είναι κοινοί σε διάφορα επαγγέλματα συγκεντρώθηκαν πρόσφατα από την Maslach στις παρακάτω έξι βασικές κατηγορίες :

- i. Φόρτος εργασίας
- ii. Έλλειψη ελέγχου
- iii. Ανεπαρκής ενθάρρυνση
- iv. Έλλειψη ισότητας
- v. Απουσία αίσθησης του «ανήκειν»
- vi. Σύγκρουση αξιών

### **γ) Τυπολογία της δραστηριότητας (πρόσθετοι ψυχοπιεστικοί παράγοντες)**

Ορισμένες κατηγορίες επαγγελματιών αντιμετωπίζουν μεγαλύτερο κίνδυνο να νοσήσουν από ότι άλλες επειδή οι εργασιακές τους θέσεις: α) απαιτούν μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας, β) παρουσιάζουν περισσότερους κινδύνους και γ) η επαφή με τους πελάτες είναι περισσότερο συναισθηματικά φορτισμένη και μάλιστα με τρόπο που να καθιστά δύσκολη τη διαχείρισή τους. Έχει αποδειχθεί ότι οι γιατροί που εργάζονται σε νοσοκομείο βιώνουν υψηλότερα επίπεδα burnout συγκριτικά με εκείνους οι οποίοι εξασκούν ιδιωτικά το επάγγελμα, εργάζονται σε ερευνητικά ιδρύματα, πανεπιστήμια, δημόσιους φορείς και οργανισμούς.

Επιπλέον, οι γιατροί που εργάζονται στον ψυχιατρικό τομέα, στα ογκολογικά και πνευμονολογικά τμήματα, μαζί με εκείνους που απασχολούνται σε τμήματα με χρόνιες, ανίατες και καταληκτικές νόσους και προγνώσεις για κακοήθεια, εκδηλώνουν πολύ υψηλότερα επίπεδα burnout από εκείνα των συναδέλφων τους άλλων τμημάτων (όπως ΩΡΛ, γυναικολογία και οφθαλμολογία).

## **ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΜΙΑ ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;**

Το burn-out είναι αρνητική κατάσταση για:

1) Τον εργαζόμενο, εξαιτίας των ποικίλων ψυχικών και σωματικών συμπτωμάτων.

2) Τους οικείους του, εξαιτίας της μεταφοράς των συμπτωμάτων του στην οικογένεια.

3) Τους χρήστες των υπηρεσιών, εξαιτίας της χαμηλής ποιότητας των υπηρεσιών που απολαμβάνουν.

4) Τους φορείς παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι καθίστανται μάρτυρες της ποιοτικής υποβάθμισης των υπηρεσιών αυτών, υφιστάμενοι μία αύξηση του κόστους το οποίο οφείλεται στη διατήρησης της κακής κατάστασης του πελάτη ο οποίος με την σειρά του ανακυκλώνει τα αιτήματα του στις υπηρεσίες. Μια τέτοια αύξηση μπορεί να προέρχεται από επίσης από το κόστος του προσωπικού το οποίο, σε συνθήκες burn-out, αντί να βελτιώνει με την πάροδο των ετών (λόγω, όπως θα ήταν λογικό, της αποκτηθείσας εμπειρίας) την απόδοση του αντιθέτως την επιδεινώνει. Με την σειρά της αυτή η κατάσταση θα μπορούσε να προκαλέσει αισθήματα μνησικακίας στο νεότερο προσωπικό, που εργάζεται καλύτερα από το πιο έμπειρο προσωπικό αν και πληρώνεται λιγότερο. Για τον λόγο αυτό, βιώνει μια μορφή έλλειψης ισότητας που τροφοδοτεί το σύνδρομο, περιπλέκοντας ακόμη περισσότερο τον φαύλο κύκλο.

Η συνειδητοποίηση αυτών των συμπτώσεων δημιουργεί, επιπλέον στο εσωτερικό του οργανισμού, ένα βασανιστικό αίσθημα ενοχής και προκαλεί την κινητοποίηση πολύ δαπανηρών αμυνών που δεν κάνουν τίποτε άλλο από το να τροφοδοτούν τον φαύλο κύκλο του burn-out.

### **3.2 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Σε ατομικό επίπεδο το μισό της διαδρομής προς την καταπολέμηση της επαγγελματικής εξουθένωσης καταλαμβάνει δικαιωματικά η κατανόηση της

κατάστασης από το ίδιο άτομο, όταν ο επαγγελματίας έχει κατανοήσει, έχει κωδικοποιήσει και έχει αξιολογήσει την ανταπόκριση του εαυτού του στα εξωτερικά ερεθίσματα, αλλά και τις επιπτώσεις που αυτά έχουν σε ψυχικό και σωματικό επίπεδο, έχει συμβάλλει στην διάλυση της παγιωμένης αντίληψης του για την κατάσταση που βιώνει. Το επόμενο στάδιο προϋποθέτει την ριζική επανεκτίμηση και αναθεώρηση των μη λειτουργικών στόχων, προσδοκιών, και κινήτρων που έχει θέσει το ίδιο το άτομο, ακόμη και πριν από την επαγγελματική του δραστηριοποίηση. Σε αυτό το σημείο σημαντικό ρόλο παίζει η καλλιέργεια και η ενίσχυση της δυνατότητας θέασης του εαυτού του ως μία δυναμικά κινούμενη οντότητα. Η καλλιέργεια του αισθήματος της ενσωμάτωσης, εξωτερικεύοντας και μοιράζοντας το συναισθηματικό «βάρος» που το άτομο αισθάνεται, με συναδέλφους του όπως επίσης και η ανταλλαγή εμπειριών που συμβάλλουν αποφασιστικά στην ανακούφιση των συμπτωμάτων και την σταδιακή έξοδο του ατόμου από αυτόν τον φαύλο κύκλο.

Η αναζήτηση εξειδικευμένης βοήθειας από επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορεί να συμβάλλει αποφασιστικά, αρχικά στην ενίσχυση της προσπάθειας του ατόμου που υποφέρει και στην συνέχεια στην πληρέστερη και ουσιαστικότερη κωδικοποίηση των θεμάτων που επεξεργάστηκε. Η εμπειρία λοιπόν, που θα αποκτήσει το άτομο θα του δώσει την δυνατότητα εάν χρειάζεται στο μέλλον περισσότερων πληροφοριών και πρακτικών αποφυγής.

Σε διοικητικό επίπεδο οι παρεμβάσεις που μπορούν να μετριάσουν ή ακόμη και να εξαλείψουν τη εργασιακή εξουθένωση των εργαζομένων είναι οι ακόλουθες:

- Τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία σε αυτό που μπορεί να κάνει καλύτερα. Οι υπεύθυνοι, όσον αφορά τις προσλήψεις οφείλουν να εξετάσουν με την παρουσία και των εργασιακών ψυχολόγων, πέρα από τα τυπικά προσόντα που διαθέτει ο κάθε επαγγελματίας και το γενικότερο ψυχολογικό τους προφίλ. Να συγκεντρώνουν στοιχεία για την προσωπικότητα τους, τα κίνητρα τους και τις προσδοκίες που ο καθένας έχει για την νέα του θέση.
- Η συμμετοχή του εργαζομένου στην λήψη αποφάσεων για το αντικείμενο που χειρίζεται. Αποφεύγεται έτσι η αίσθηση από την μεριά του εργαζόμενου ότι η συμβολή του είναι καθαρά εκτελεστική και ενισχύεται η διάθεσή του για προσφορά.



- Η δημοκρατική διοίκηση συμβάλει αποφασιστικά στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Χωρίς να καταργείται η ιεραρχία στον επαγγελματικό χώρο ο προϊστάμενος ενδιαφέρεται για όλα τα προβλήματα που έχουν να κάνουν με το τμήμα του, δημιουργώντας έτσι την εμπιστοσύνη και την άσπρη συνεργασία ανάμεσα τους, αποφεύγοντας τον ανταγωνισμό και τις άσχημες συμπεριφορές που οδηγούν σε όχι ευχάριστες καταστάσεις γύρω από τον κύκλο των εργαζομένων.
- Σημαντική συμβολή στην αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η έμπρακτη διάθεση της διοίκησης για την επιμόρφωση του προσωπικού. Οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης αλλά και οι επαγγελματικοί ορίζοντες που θα προκύψουν θα αποτελέσουν ισχυρό κίνητρο και πηγή ανανέωσης για τους εργαζόμενους που αισθάνονται αποκομμένοι.
- Η δυνατότητα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων, από εξειδικευμένο επαγγελματία στις εργασιακές σχέσεις, μέσα στον χώρο εργασίας, μπορεί να βοηθήσει αποφασιστικά στην έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία τη εξουθένωσης. (<http://vpoularikas.blogspot.gr/>)

### **3.3 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Τα συμπτώματα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, μπορεί να διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο, κυρίως όμως χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Σωματικά: Αϋπνία, σωματική εξάντληση, απώλεια ενέργειας, μυϊκός πόνος διάχυτος στο σώμα, χαμηλό ανοσοποιητικό, πονοκέφαλοι, έντονες ενοχλήσεις στο γαστρεντερικό σύστημα, μείωση ή αλλαγή στην όρεξη για φαγητό.
- Ψυχολογικά-συναισθηματικά: Αίσθημα απόγνωσης, ματαιότητας, αποτυχίας, αυτό-αμφισβήτησης, χαμηλής αυτό-εκτίμησης, κατάθλιψη, συνεχόμενο άγχος, υπερένταση, ευερεθιστικότητα, έλλειψη κινήτρου και ικανοποίησης , κυνισμός και αρνητισμός για ότι συμβαίνει, αίσθημα μοναξιάς.
- Συμπεριφορικά: Έλλειψη ενθουσιασμού για την δουλειά, αδυναμία συγκέντρωσης για την επίτευξη εργασιακών στόχων, ευθυνοφοβία, συχνές απουσίες από την δουλειά, επιθετική συμπεριφορά στα αγαπημένα πρόσωπα

και στην οικογένεια, μείωση της διάθεσης και της ικανότητας επικοινωνίας, εργασιομανία στις ελεύθερες ώρες, απομόνωση.

### **3.4 ΠΡΟΛΗΨΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Για την πρόληψη θα πρέπει να ληφθούν κατάλληλα προληπτικά αλλά και θεραπευτικά μέτρα, παραβαίνοντας σε ατομικό επίπεδο και σε οργανωτικό διοικητικό επίπεδο.

#### **3.4.1 Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο**

Η έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων που δηλώνουν ότι ο εργαζόμενος βιώνει στρες, επιτρέπει την ενασχόληση με τον εαυτό του πριν οδηγηθεί προοδευτικά στην επαγγελματική εξουθένωση.

Συνήθως αγνοούνται παρόμοιες ενδείξεις, γιατί ο εργαζόμενος πιστεύει ότι «αντέχει» ή ότι δεν είναι «αρκετά άρρωστος» για να φροντίσει τον εαυτό του, με αποτέλεσμα να συνειδητοποιεί το πρόβλημα του όταν πλέον βρίσκεται στο στάδιο της απάθειας ή όταν εμφανίζει κάποια σοβαρή οργανική διαταραχή. Άλλοτε πάλι, για να αποδείξει στον εαυτό του και στους συναδέλφους του ότι μπορεί να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις της εργασίας ή στους υψηλούς προσωπικούς του στόχους, εντείνει τον ρυθμό της δουλειάς και αναλαμβάνει πρόσθετες ευθύνες που αυξάνουν τον βαθμό της συναισθηματικής και σωματικής του εξάντλησης.

Στην ουσία, τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελούν προειδοποίηση δυσλειτουργίας στην βιοψυχοκοινωνική υπόσταση του ατόμου που καλείται να αναθεωρήσει ορισμένες επιλογές και συνήθειες που έχει υιοθετήσει στην ζωή του.

Η επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών που έχει ο επαγγελματίας από τον εαυτό του, τους πελάτες, την σχέση με τους συναδέλφους και την δουλειά του γενικότερα συμβάλλει στην αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμών μερικών εξ αυτών οι προσωπικές προσδοκίες, ανάγκες και στόχοι του επαγγελματία

επιηρεάζουν την συμπεριφορά του και συχνά αποτελούν μία από τις σημαντικότερες πηγές πρόκλησης χρόνιου στρες.

Η αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης που ενεργοποιεί ο επαγγελματίας του επιτρέπει να αξιολογήσει ποιες έχουν αποτελεσματικό αντίκτυπο στην ρύθμιση των συναισθημάτων και στην επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας, και ποιες δυσχεραίνουν την προσαρμογή του, αυξάνοντας το στρες που βιώνει. Κάθε επαγγελματίας της υγείας καλείται να διαφοροποιήσει τις συνθήκες που μπορούν να τροποποιηθούν με την κατάλληλη παρέμβαση από εκείνες που δεν επιδέχονται αλλαγές, αλλά απαιτούν την προσαρμογή του σε αυτές.

Η αναζήτηση υποστήριξης τόσο από φίλους και συνεργάτες, όσο και από επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορεί να συμβάλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Έρευνες τονίζουν ότι η υποστήριξη που ένα άτομο δέχεται από το περιβάλλον του μειώνει τόσο το στρες που βιώνει όσο και τις πιθανότητες να νοσήσει. Η υποστήριξη λειτουργεί προστατευτικά και θεραπευτικά πάνω στο άτομο. Τόσο η συχνότητα, όσο και η ποιότητα της υποστήριξης αποτελούν καθοριστικό παράγοντα της αποτελεσματικότητας της.

Επιστήμονες τονίζουν ότι για την ψυχική ισορροπία του εργαζόμενου σημαντική είναι η ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες που του παρέχουν την δυνατότητα να δημιουργήσει, να εκτονωθεί, να ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα.

Οι Jaffe and Scott, 1984, επισημαίνουν την σημασία της κατανομής του χρόνου και της ενέργειας σε τέσσερις τομείς της ζωής ενός ατόμου:

- i. την εργασία,
- ii. τις σχέσεις με την οικογένεια και τους φίλους,
- iii. την σχέση με τον εαυτό και
- iv. την διασκέδαση.

Η σωστή διατροφή και άσκηση καθώς και η επάρκεια ανάπαυσης συμβάλλουν στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην προστασία του εργαζόμενου από τις επιπτώσεις ενός χρόνιου στρες.

Η προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή η αλλαγή χώρου εργασίας αυξάνει την αίσθηση προσωπικού ελέγχου, καθώς ο επαγγελματίας νιώθει ότι είναι υπεύθυνος για τις αποφάσεις. Η αλλαγή χώρου εργασίας θεωρείται μια εναλλακτική μέθοδος αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, όταν δεν αποτελεί αντίδραση φυγής και δεν είναι το αποτέλεσμα παρορμητικής απόφασης.

### **3.4.2 Παρεμβάσεις σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο:**

Οι τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης θα πρέπει να συμβαδίζουν με στόχο την βελτίωση των συστημάτων κοινωνικής υποστήριξης και τη μείωση της δράσης των στρεσογόνων παραγόντων. Στα προληπτικά μέτρα συμπεριλαμβάνονται οι διαλέξεις σχετικά με το εργασιακό στρες και τον τρόπο αντιμετώπισης του, η εκπαίδευση των επαγγελματιών και των στελεχών διοίκησης στο πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης, η απομάκρυνση του εργαζομένου από τον εργασιακό χώρο για αρκετό διάστημα και η υποστήριξη του από την ομάδα, αποτελούν τα βασικότερα μέτρα αντιμετώπισης του συνδρόμου. Σε κάθε περίπτωση, οι διοικήσεις μπορούν να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν αλλαγές μετά από έρευνα. Η έρευνα αυτή μπορεί να αποτελείται από συστηματική συλλογή στοιχείων που να αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση, τη λήψη μέτρων για την πρόληψη του συνδρόμου και την εκτίμηση των αποτελεσμάτων από τα εφαρμοζόμενα μέτρα με τη συλλογή επιπρόσθετων δεδομένων.

Ο Murphy (2003), αναφέρει τρεις προσεγγίσεις όσον αφορά την διαχείριση και αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες και κατά συνέπεια της επαγγελματικής εξουθένωσης. Την πρωτογενή, την δευτερογενή και την τριτογενή παρέμβαση.

#### Πρωτογενής παρέμβαση

Η πρωτογενής παρέμβαση, αφορά την αναγνώριση και την μείωση των πηγών που προκαλούν στρες στους εργαζόμενους και επικεντρώνεται στην προσπάθεια εξάλειψης αυτών παραγόντων.

Αυτός ο τρόπος αντιμετώπισης και διαχείρισης θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση ως επακόλουθο της έλλειψης προσαρμογής των ατόμων στο περιβάλλον. Έτσι, βασικός στόχος της πρωτογενούς παρέμβασης είναι η αποκατάσταση μιας υγιούς σχέσης ανάμεσα στα δύο μέρη και η προσέγγιση μπορεί να είναι είτε αντιδραστική δηλαδή να χειρίζεται ένα ήδη υπάρχον πρόβλημα του στρες, είτε

προληπτική, δηλαδή να εμποδίζει τις στρεσογόνες συνθήκες εργασίας από το να μετατραπούν σε πρόβλημα, αλλά χειρίζεται κατευθείαν τους πηγές του στρες και όχι μόνο το αποτέλεσμα αυτών.

Άλλες πρωτογενείς παρεμβάσεις στο περιβάλλον εργασίας, εκτός από την απομάκρυνση των στρεσογόνων παραγόντων είναι η συμμετοχική λήψη αποφάσεων, ο επανασχεδιασμός της εργασίας.

#### Δευτερογενής παρέμβαση

Η δευτερογενής παρέμβαση αφορά την εκπαίδευση των ατόμων στην διαχείριση του στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης και είναι επικεντρωμένη στην προσπάθεια μείωσης των αρνητικών συναισθημάτων που προκαλεί το στρες, μέσω σωματικής άσκησης, τεχνικών χαλάρωσης, γνωστικές στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων έντασης, οργάνωσης του χρόνου, υποστήριξης, ενθάρρυνσης για την παρατήρηση οργανικών λειτουργιών όπως επίσης και η εκπαίδευση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Επιπλέον, τμήμα ενός σταδίου δευτερογενών παρεμβάσεων αποτελούν τα προγράμματα βελτίωσης της υγείας τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν δραστηριότητες που έχουν ως στόχο να τροποποιηθούν τα επιβλαβή μοντέλα συμπεριφοράς, όπως η εισαγωγή προγραμμάτων καρδιαγγειακής ευεξίας, τα προγράμματα διακοπής του καπνίσματος και η συμβουλευτική για το χειρισμό του ενδεδειγμένου τρόπου ζωής.

#### Τριτογενής παρέμβαση

\_\_Η τριτογενής παρέμβαση αποτελεί την πιο κοινή προσέγγιση αντιμετώπισης όπως αναφέρει ο Murphy, η οποία προσέγγιση παρέχει υπηρεσίες θεραπείας στους ήδη πάσχοντες εργαζομένους, συνήθως με την μορφή προγραμμάτων βοήθειας. Είναι μια αντιδραστική προσέγγιση, η οποία εφαρμόζεται όταν τα προβλήματα υγείας έχουν ήδη εμφανιστεί και οι προσπάθειες εστιάζονται στην θεραπεία της υγείας του εργαζομένου, μέσω της παροχής βοήθειας από ειδικούς.

Οι περισσότερες οργανωσιακές παρεμβάσεις αφορούν το δευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο, ως πιο εύκολες και με μικρότερο κόστος, είναι επικεντρωμένες δηλαδή στην εκπαίδευση και διαχείριση του στρες και της επαγγελματικής

εξουθένωσης ή στην συμβουλευτική και την προώθηση της υγείας. Τα προγράμματα προώθησης/εκπαίδευσης της υγείας έχουν ως στόχο να μειώσουν τους παράγοντες κινδύνου που απορρέουν από τη συμπεριφορά και οδηγούν σε ασθένειες, ενώ τα αντίστοιχα προγράμματα προστασίας της υγείας ασχολούνται με τη διάγνωση και τον εντοπισμό των ήδη υπάρχων προβλημάτων. Όλες αυτές οι δραστηριότητες είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν παροχή συμβούλων για τη διατήρηση της καλής υγείας, διαιτολογικούς κανόνες, προγράμματα καρδιαγγειακής υγείας, μαθήματα χαλάρωσης και άσκησης, εκπαίδευση και διαχείριση του εργασιακού στρες ή συστηματική συμβουλευτική ή ακόμα και συνδυασμό όλων αυτών. Ωστόσο, τα ερευνητικά αποτελέσματα τονίζουν ότι οι παρεμβάσεις θα πρέπει να αφορούν την απομάκρυνση των πηγών στρες από τον οργανισμό.

### **3.5 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ**

Οι επιπτώσεις στην επαγγελματική εξουθένωση είναι χωρισμένες σε τρεις κατηγορίες, επιπτώσεις στον οργανισμό, επιπτώσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις και επιπτώσεις στο άτομο (σωματικές, ψυχολογικές και συμπεριφορικές επιπτώσεις):

#### **3.5.1 Επιπτώσεις στον οργανισμό**

Η επαγγελματική εξουθένωση έχει συσχετισθεί με διάφορες μορφές αρνητικών στάσεων της εργασίας, όπως είναι η εθελούσια αποχώρηση από την εργασία, η καταγραφή πολλαπλών απουσιών, η χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, η μειωμένη αφοσίωση προς το επάγγελμα, η χαμηλή εργασιακή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα, η αδυναμία συγκέντρωσης στην εργασία, τα υψηλά κόστη για την υγεία και η χαμηλή δημιουργικότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και καινοτομίες.

#### **3.5.2 Επιπτώσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις**

Τα άτομα που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση έχουν επιπτώσεις και στις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Επιδρούν αρνητικά στους συναδέλφους τους, προκαλώντας προσωπικές συγκρούσεις και αποσπώντας τους από τα επαγγελματικά τους καθήκοντα. Εκτός όμως από τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους, επηρεάζεται επίσης η προσωπική και κοινωνική ζωή του εργαζομένου, αφού μεταφέρει τα προβλήματα της εργασίας του στην οικογένεια και τον κοινωνικό του περίγυρο, με

αποτέλεσμα να αυξάνονται οι εντάσεις του και να μειώνεται το ενδιαφέρον για κοινωνικές συναναστροφές.

Άλλες επιπτώσεις σχετικά με τις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων με επαγγελματική εξουθένωση είναι η τάση να ρίχνουν ευθύνες στους άλλους, η ανάπτυξη κυνικής στάσης, να αποσύρονται από τους φίλους τους, να μειώνουν την κοινωνικότητα τους, να δαπανούν λιγότερο χρόνο για τα κοινά και να συνάπτουν επιφανειακές σχέσεις με τους συνεργάτες τους.

### **3.5.3 Επιπτώσεις στο άτομο**

Οι επιπτώσεις από την επαγγελματική εξουθένωση στο άτομο είναι : α) σωματικές και περιλαμβάνουν τις τυπικές εκδηλώσεις του στρες στη σωματική υγεία όπως αϋπνίες, πονοκεφάλους, γαστρεντερικά προβλήματα, αίσθημα σωματικής κόπωσης, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής, υπερένταση κ.α., β) ψυχολογικές όπως άγχος, κατάθλιψη, μειωμένη αυτοεκτίμηση και γ) συμπεριφορικές, όπου περιλαμβάνονται οι επιπτώσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις όπως αναφέρθηκαν πιο πάνω, αλλά και κάποιες άλλες συμπεριφορές όπως η υπερβολική χρήση αλκοόλ, φαρμάκων,εργασιομανία κ.α. (<http://health.in.gr/body/news/article/?aid=1231212890>-[http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/1737/1/xaralampous\\_elina.pdf](http://estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/1737/1/xaralampous_elina.pdf)-<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse2/seyp/nos/2010/ClomouMaria.MpethanisSotirios/attached-document-1285056330-811899-11310/Chlomou2010.pdf>)

## ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1-ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ,ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

#### 1.1 Σκοπός της μελέτης

Παρά την πρόοδο που έχει συντελεστεί τα τελευταία χρόνια στον τομέα της ιατρικής αλλά και της παραϊατρικής, έχουν έρθει στην επιφάνεια νέοι προβληματισμοί που αφορούν όχι μόνο τους ασθενείς αλλά και τους ανθρώπους που εργάζονται μέσα στους χώρους όπου προέρχονται οι υπηρεσίες υγείας. Οι φόβοι απέναντι στη νόσο και τα προβλήματα στον χώρο εργασίας λειτουργούν σε δυο επίπεδα, δυσχεραίνουν την επικοινωνία των επαγγελματιών υγείας με τους ασθενείς και ταυτόχρονα πιέζουν τους επαγγελματίες αλλά και τους εργαζομένους συναισθηματικά και δημιουργούν άγχος, προκαλώντας σημαντικές επιπτώσεις, όπως συστηματικές απουσίες, εντάσεις, μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση, κατάθλιψη.

Η ανταπόκριση του ατόμου σε αυτήν την ανισορροπία που προκαλεί το εργασιακό στρες εκδηλώνεται είτε με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων στρατηγικών αντιμετώπισης του, είτε με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (professional burn-out), η οποία έχει ουσιαστική επίδραση στην ποιότητα της προσφερόμενης φροντίδας υγείας.

Το 1982 η Christine Maslach διατύπωσε έναν από τους πλέον αποδεκτούς ορισμούς, που περιγράφει ένα σύνδρομο συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης, στο πλαίσιο του οποίου ο εργαζόμενος:

- Χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα για τους ασθενείς .
- Παύει να είναι ικανοποιημένος από την εργασία και την απόδοση του
- Αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του

Οι περισσότεροι μελετητές συμφωνούν ότι η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μια μακροχρόνια και σταδιακή αντίδραση στο επαγγελματικό στρες, ενώ κυρίως εμφανίζεται σε άτομο που ασκούν κοινωνικό λειτουργήμα ή εργάζονται σε τομείς με



υψηλές απαιτήσεις. Η συναισθηματική και η ψυχολογική επιβάρυνση που δέχονται αυτά τα άτομα οδηγεί στη γρήγορη κατανάλωση των ενεργειακών αποθεμάτων τους, στον επηρεασμό της σωματικής και της ψυχικής υγείας τους και, τελικά, στην εξάντληση.

Σκοπός της μελέτης ήταν η διερεύνηση του επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των εργαζομένων σε καταστήματα οπτικών, (οπτικοί-οπτομέτρες) στην Ελλάδα (Αθήνα-Κέρκυρα-Αίγιο) και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με αντίστοιχες έρευνες στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό. Οι στόχοι της συγκεκριμένης ερευνητικής εργασίας περιελάμβαναν:

- α) την διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους παραπάνω εργαζόμενους με βάση τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά,
- β) την αξιολόγηση συγκεκριμένων εργασιακών παραγόντων καθώς και τον πιθανό συσχετισμό τους με την επαγγελματική εξουθένωση και,
- γ) την πρόταση τυχόν αναγκαίων παρεμβάσεων στήριξης του προσωπικού και πρόληψης του φαινομένου.

## **1.2 Υλικό και Μέθοδος**

Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν οι επαγγελματίες αλλά και οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε οπτικά καταστήματα. Ο συγκεντρωτικός αριθμός των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν περίπου στα 50 άτομα. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε για την συλλογή των στοιχείων ήταν η συμπλήρωση ανώνυμου ερωτηματολογίου. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε κατά τους μήνες Μάρτιος 2013-Απρίλιος 2013.

Τα ερωτηματολόγια αποτελούσαν γενικές πληροφορίες όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των ατόμων, όπως το φύλλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα έτη προϋπηρεσίας και την οικογενειακή κατάσταση. Το ερωτηματολόγιο Καταγραφής του Συνδρόμου Επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory, MBI) αποτελείται από 22 ερωτήσεις και μετράει τις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου: τη συναισθηματική εξάντληση (9 ερωτήσεις), την αποπροσωποποίηση (5 ερωτήσεις) και την έλλειψη προσωπικών

επιτευγμάτων (8 ερωτήσεις). Οι απαντήσεις δίνονταν από τον ερωτώμενο με βάση μία επτάβαθμη κλίμακα Likert που εκτεινόταν από βαθμό (ποτέ) έως τον βαθμό 6 (κάθε ημέρα).

Ενδείξεις υψηλής επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται ότι υφίστανται σε υψηλές τιμές στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και σε χαμηλές τιμές στην κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων. Μέτρια χαρακτηρίζεται η επαγγελματική εξουθένωση όταν εμφανίζονται μέτριες τιμές και στις τρεις κλίμακες και χαμηλή όταν εμφανίζονται χαμηλές τιμές στις κλίμακες συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και υψηλές τιμές στην κλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων. Κάθε κλίμακα βαθμολογείται αθροίζοντας τους βαθμούς των απαντήσεων στις ερωτήσεις που περιελάμβανε η κλίμακα. Το ερωτηματολόγιο της Maslach είναι έγκυρο και αξιόπιστο, αποτυπώνει σε πολύ καλό βαθμό τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης, ενώ η πολύ δημοφιλής χρήση του από ερευνητές όλου του κόσμου το έχει καταστήσει χρήσιμο εργαλείο σύγκρισης. Την πρώτη έκδοση έχουν ακολουθήσει αναθεωρήσεις, μεταφράσεις, προσπάθειες ελέγχου και σταθμίσεις, καθώς και εκδόσεις προσαρμοσμένες για άλλες κατηγορίες επαγγελματιών.

Δεκαπέντε ερωτήσεις για την διερεύνηση των εργασιακών συνθηκών και των διοικητικών παραγόντων που τυχόν συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων. Οι 8 πρώτες ερωτήσεις σχετίζονταν με τους εργασιακούς παράγοντες, όπως είναι οι συνθήκες εργασίας, το εργασιακό άγχος, οι συγκρούσεις και το κύρος, καθώς και η ικανοποίηση από την εργασία. Οι υπόλοιπες 7 ερωτήσεις αφορούσαν την αποτελεσματικότητα της διοίκησης, στην ύπαρξη κινήτρων-αμοιβών και στην εκπλήρωση των στόχων των εργαζομένων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Τα αποτελέσματα είναι σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και από τα συναισθήματα - στάσεις προς την εργασία:

- Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά περιέχουν ερωτήσεις όπως είναι : ηλικία, φύλο, σπουδές, έτη εργασίας, είδος εργασίας και οικογενειακή κατάσταση.
- Ενώ τα συναισθήματα – στάσεις προς την εργασία αποτελούνται από εννέα ερωτήσεις συναισθηματικής εξάντλησης, από πέντε ερωτήσεις αποπροσωποποίησης και τέλος από οκτώ ερωτήσεις για την έλλειψη προσωπικής επίτευξης.

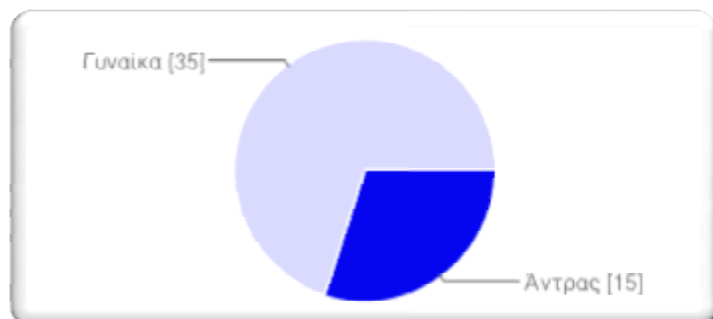
### **2.1 Αποτελέσματα δημογραφικά χαρακτηριστικά**

Παρακάτω θα αναλύσουμε ξεχωριστά κάθε στοιχείο από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Από τα αποτελέσματα που πήραμε από τα 50 ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν:

Αναφορικά με το φύλο των συμμετεχόντων οι 15 ήταν άντρες και οι 35 γυναίκες με ποσοστό 30% και 70% αντίστοιχα για τα δύο φύλα. (σχήμα 1)

## Φύλο



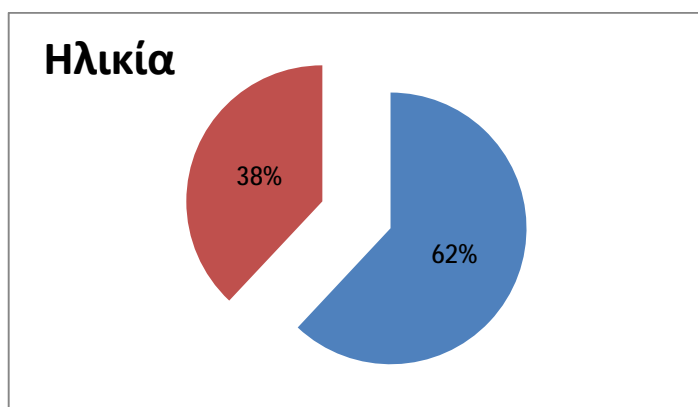
Σχήμα 1: κατανομή

σχήματος ανά φύλο.

Άντρας 15 30%

Γυναίκα 35 70%

Αναφορικά με την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 62% ή αλλιώς τα 31 άτομα από τα 50 ήταν από 21 μέχρι και 35 ετών. Ενώ τα υπόλοιπα 19 άτομα με ποσοστό 38% που συμμετείχαν ήταν από 36 μέχρι 55 ετών. (σχήμα 2)



Σχήμα 2: κατανομή

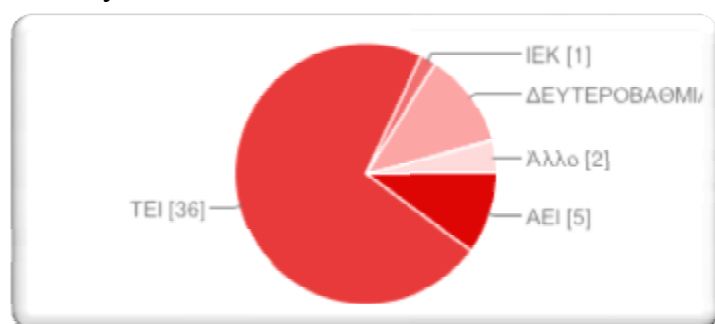
σχήματος ανά ηλικία.

21-35 62% 31 άτομα

36-55 38% 19 άτομα

Αναφορικά με τις σπουδές των συμμετεχόντων τα 36 άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο δηλαδή το 72% είναι απόφοιτοι τει, το 12% δηλαδή τα 6 άτομα είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 10% δηλαδή τα 5 άτομα είναι απόφοιτοι αει, το 2% δηλαδή το 1 άτομο είναι τελειόφοιτος ιεκ ενώ το 4% δηλαδή τα 2 άτομα έχουν διαφορετικό είδος εκπαίδευσης.(σχήμα 3)

Σπουδές

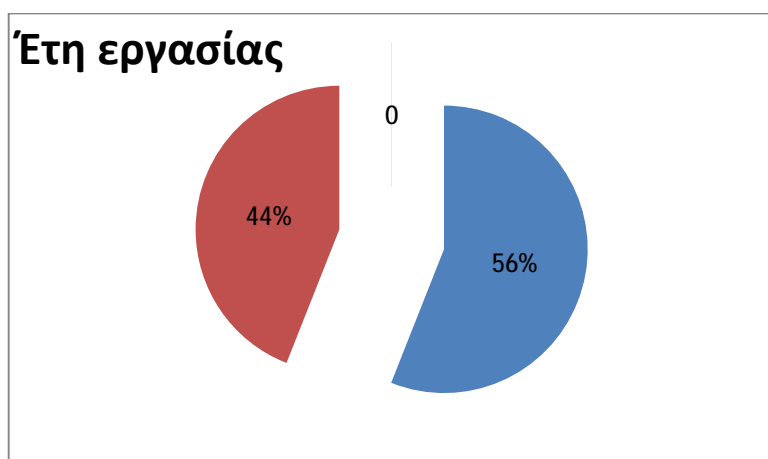


Σχήμα 3: κατανομή

σχήματος ανά το είδος εκπαίδευσης.

|                          |    |     |
|--------------------------|----|-----|
| ΑΕΙ                      | 5  | 10% |
| ΤΕΙ                      | 36 | 72% |
| ΙΕΚ                      | 1  | 2%  |
| ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ | 6  | 12% |
| Άλλο                     | 2  | 4%  |

Αναφορικά με την επαγγελματική προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στην έρευνα, δηλαδή με τα έτη εργασίας, το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων που αποτέλεσαν το δείγμα αυτής της έρευνας, είχε επαγγελματική προϋπηρεσία μικρότερη από 15 έτη. Συγκεκριμένα 30 άτομα δηλαδή το ποσοστό των 60% έχουν λιγότερα από 10 έτη εργασίας, τα 16 άτομα με ποσοστό 32% έχουν από 11 μέχρι και 20 έτη προϋπηρεσίας και τα υπόλοιπα 4 άτομα με ποσοστό 8% έχουν πάνω από 21 έως και 31 έτη εργασίας. (σχήμα 4)



Σχήμα 4: κατανομή

σχήματος ανά έτη εργασίας.

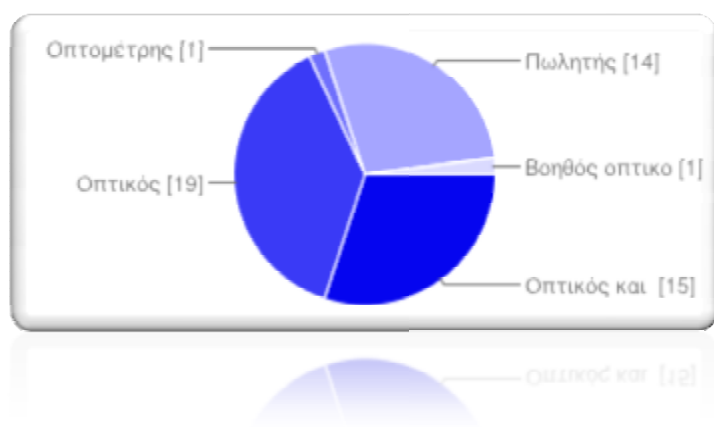
60% 30 άτομα 0-10 έτη

32% 16 άτομα 11-20 έτη

8% 4 άτομα 21-31 έτη

Αναφορικά με το είδος της εργασίας το 38% δηλαδή τα 19 άτομα ήταν οπτικοί, το 30% δηλαδή τα 15 άτομα ήταν οπτικοί και οπτομέτρες, το 28% δηλαδή τα 14 άτομα ήταν πωλητές, το 2% με 1 άτομο να είναι οπτομέτρης και αντίστοιχα το τελευταίο 2% δηλαδή άλλο 1 άτομο είναι βοηθός οπτικού. (σχήμα 5)

## Είδος Εργασίας

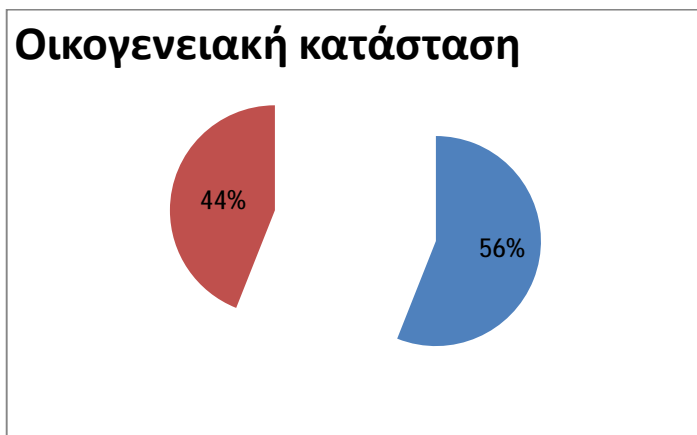


Σχήμα 5: κατανομή

σχήματος ανά είδος εργασίας.

|                        |           |     |
|------------------------|-----------|-----|
| Οπτικός και οπτομέτρης | <b>15</b> | 30% |
| Οπτικός                | <b>19</b> | 38% |
| Οπτομέτρης             | <b>1</b>  | 2%  |
| Πωλητής                | <b>14</b> | 28% |
| Βοηθός οπτικού         | <b>1</b>  | 2%  |

Τέλος αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων το 56% δηλαδή τα 28 άτομα είναι έγγαμοι ενώ το 44% δηλαδή τα 22 άτομα είναι άγαμοι. (σχήμα 6)



Σχήμα 6: κατανομή σχήματος

ανά την οικογενειακή κατάσταση.

56% 28 άτομα έγγαμοι

44% 22 άτομα άγαμοι

## 2.2 Αποτελέσματα Συναισθήματα – Στάσεις προς την εργασία

Σε αυτό το κεφάλαιο αναφέρονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της έρευνας. Παρέχονται περιγραφικά δεδομένα για τις εξαρτημένες μεταβλητές όπως η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων.

### Μέσοι όροι παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης

Κατηγοριοποίηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης. (κ.ε.ε.ε.) (πίνακας 1)



|                          | Υψηλή     | Μέση  | Χαμηλή    |
|--------------------------|-----------|-------|-----------|
| Συναισθηματική εξάντληση | $\geq 27$ | 17-26 | 0-16      |
| Αποπροσωποποίηση         | $\geq 14$ | 9-13  | 0-8       |
| Προσωπική επίτευξη*      | 0-30      | 31-36 | $\geq 37$ |

\*τα επίπεδα της προσωπικής επίτευξης υπολογίζονται στην αντίθετη κατεύθυνση από την συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση.

Πίνακας 1.

Στο παρακάτω σχήμα βλέπουμε τους μέσους όρους των απαντήσεων που δόθηκαν συνολικά για κάθε παράγοντα της συνολικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα από τα 50 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης είναι 22,24 και σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης ανήκει στο μέσο επίπεδο, η αποπροσωποποίηση με μέσο όρο 12,1 ανήκει επίσης στο μέσο επίπεδο και τέλος η προσωπική επίτευξη με μέσο όρο 22,72 ανήκει στο υψηλό επίπεδο. (πίνακας 2)

|  | Σύνολο ατόμων | Μ.Ο. | Επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης (κ.ε.ε.ε.) |
|--|---------------|------|---|
|  |               |      |   |

|                          |    |       |       |
|--------------------------|----|-------|-------|
| Συναισθηματική εξάντληση | 50 | 22,24 | Μέση  |
| Αποπροσωποποίηση         | 50 | 12,1  | Μέση  |
| Προσωπική επίτευξη       | 50 | 22,72 | Υψηλή |

Πίνακας 2.

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι όλοι δηλαδή και στα δυο φύλα η διαφορά στους μέσους όρους είναι μικρή, στην κατηγοριοποίηση επαγγελματικής εξουθένωσης τα επίπεδα είναι ανάλογα (άντρες 21,47 και γυναίκες 22,57 στην συναισθηματική εξάντληση, άντρες 12,93 και γυναίκες 11,74 στην αποπροσωποποίηση και 21,66 και 23,17 αντίστοιχα για την προσωπική επίτευξη). (πίνακας 3)

| Φύλο     |          | Συναισθηματική εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Προσωπική επίτευξη |
|----------|----------|--------------------------|------------------|--------------------|
| Άντρας   | Μ.Ο.     | 21,47                    | 12,93            | 21,66              |
|          | Πλήθος   | 15                       | 15               | 15                 |
|          | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |
| Γυναίκα  | Μ.Ο.     | 22,57                    | 11,74            | 23,17              |
|          | Πλήθος   | 35                       | 35               | 35                 |
|          | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |
| Συνολικά | Μ.Ο.     | 22,24                    | 12,1             | 22,72              |
|          | Πλήθος   | 50                       | 50               | 50                 |
|          | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |

Πίνακας 3.

Σε αυτό τον πίνακα πάλι οι μέσοι όροι έχουν μικρές διαφορές όπως είδαμε και στον παραπάνω πίνακα, (άγαμοι 23,04 έγγαμοι 21,60 στη συναισθηματική εξάντληση, άγαμοι 12,40 και έγγαμοι 11,85 στην αποπροσωποποίηση και στην προσωπική επίτευξη 21,40 οι άγαμοι και 23,75 για τους έγγαμους) και στην κατηγοριοποίηση επαγγελματικής εξουθένωσης τα επίπεδα είναι πάλι ανάλογα. (πίνακας 4)

| Οικογενειακή κατάσταση |          | Συναισθηματική εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Προσωπική επίτευξη |
|------------------------|----------|--------------------------|------------------|--------------------|
| Άγαμοι                 | Μ.Ο.     | 23,04                    | 12,40            | 21,40              |
|                        | Πλήθος   | 22                       | 22               | 22                 |
|                        | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |
| Έγγαμοι                | Μ.Ο.     | 21,60                    | 11,85            | 23,75              |
|                        | Πλήθος   | 28                       | 28               | 28                 |
|                        | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |
| Συνολικά               | Μ.Ο.     | 22,24                    | 12,1             | 22,72              |
|                        | Πλήθος   | 50                       | 50               | 50                 |
|                        | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                     | Μέση             | Υψηλή              |

Πίνακας 4.

Στον πίνακα των μέσων όρων σε σχέση με την ηλικία έχουμε μικρή διαφορά στους μέσους όρους όπως και στους δύο παραπάνω πίνακες, (από ηλικία  $\leq 35$  έχει Μ.Ο.

22,48 και από ηλικία  $\geq 36$  έχει 21,84 στην συναισθηματική εξάντληση, από ηλικία  $\leq 35$  έχει Μ.Ο. 12,87 και από ηλικία  $\geq 36$  έχει 10,84 στην αποπροσωποποίηση και στην προσωπική επίτευξη Μ.Ο. 22,41 για ηλικίες  $\leq 35$  και 23,21 για ηλικίες  $\geq 36$ ) και στην κατηγοριοποίηση επαγγελματικής εξουθένωσης τα επίπεδα είναι πάλι ανάλογα όπως και στους δύο παραπάνω πίνακες. (πίνακας 5)

| Ηλικία    |          | Συναισθηματική<br>εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Προσωπική<br>επίτευξη |
|-----------|----------|-----------------------------|------------------|-----------------------|
| $\leq 35$ | Μ.Ο.     | 22,48                       | 12,87            | 22,41                 |
|           | Πλήθος   | 31                          | 31               | 31                    |
|           | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |
| $\geq 36$ | Μ.Ο.     | 21,84                       | 10,84            | 23,21                 |
|           | Πλήθος   | 19                          | 19               | 19                    |
|           | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |
| Συνολικά  | Μ.Ο.     | 22,24                       | 12,1             | 22,72                 |
|           | Πλήθος   | 50                          | 50               | 50                    |
|           | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |

Πίνακας 5.

Στον από κάτω πίνακα που αποτελείτε από τιμές της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τα έτη εργασίας έχουμε μικρές διαφορές όσον αναφορά τους μέσους όρους, ( από έτη  $< 1$  έως και  $\leq 10$  έχουμε 22,20 Μ.Ο. στην συναισθηματική εξάντληση 12 στην αποπροσωποποίηση και στην προσωπική επίτευξη 22,06 ενώ από έτη  $\geq 11$  έως  $\leq 31$  έχουμε 22,30 στην συναισθηματική εξάντληση 12,25 στην αποπροσωποποίηση και 23,70 στην προσωπική επίτευξη) αλλά και στην κατηγοριοποίηση επαγγελματικής εξουθένωσης τα επίπεδα είναι και πάλι ανάλογα. (πίνακας 6)

| Έτη<br>εργασίας |          | Συναισθηματική<br>εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Προσωπική<br>επίτευξη |
|-----------------|----------|-----------------------------|------------------|-----------------------|
| <1 έως ≤10      | Μ.Ο.     | 22,20                       | 12               | 22,06                 |
|                 | Πλήθος   | 30                          | 30               | 30                    |
|                 | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |
| ≥11 έως ≤31     | Μ.Ο.     | 22,30                       | 12,25            | 23,70                 |
|                 | Πλήθος   | 20                          | 20               | 20                    |
|                 | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |
| Συνολικά        | Μ.Ο.     | 22,24                       | 12,1             | 22,72                 |
|                 | Πλήθος   | 50                          | 50               | 50                    |
|                 | Κ.ε.ε.ε. | Μέση                        | Μέση             | Υψηλή                 |

Πίνακας 6.

Στον παρακάτω πίνακα που ακολουθεί βλέπουμε πως και σε αυτόν τον πίνακα οι μέσοι όροι έχουν μικρές διαφορές, ( στους οπτικούς και οπτομέτρες έχουμε 22,34 Μ.Ο. στην συναισθηματική εξάντληση 12,22 στην αποπροσωποποίηση και στην προσωπική επίτευξη 23,08 ενώ στους πωλητές και βοηθούς οπτικού έχουν 22,00 στην συναισθηματική εξάντληση 11,80 στην αποπροσωποποίηση και 21,86 στην προσωπική επίτευξη) και στην κατηγοριοποίηση επαγγελματικής εξουθένωσης τα επίπεδα είναι ανάλογα.

| Είδος<br>εργασίας         |        | Συναισθηματική<br>εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Προσωπική<br>επίτευξη |
|---------------------------|--------|-----------------------------|------------------|-----------------------|
| Οπτικοί και<br>οπτομέτρες | Μ.Ο.   | 22,34                       | 12,22            | 23,08                 |
|                           | Πλήθος | 35                          | 35               | 35                    |

|                                  |          |       |       |       |
|----------------------------------|----------|-------|-------|-------|
|                                  | Κ.ε.ε.ε. | Μέση  | Μέση  | Υψηλή |
| Πωλητές και<br>βοηθοί<br>οπτικού | Μ.Ο.     | 22,00 | 11,80 | 21,86 |
|                                  | Πλήθος   | 15    | 15    | 15    |
|                                  | Κ.ε.ε.ε. | Μέση  | Μέση  | Υψηλή |
| Συνολικά                         | Μ.Ο.     | 22,24 | 12,1  | 22,72 |
|                                  | Πλήθος   | 50    | 50    | 50    |
|                                  | Κ.ε.ε.ε. | Μέση  | Μέση  | Υψηλή |

Πίνακας 7.

Στους Πίνακες που ακολουθούν έχουμε διατάξει για κάθε παράγοντα της επαγγελματικής εξουθένωσης τον μέσο όρο που δόθηκε συνολικά και από τα δύο φύλα στην κάθε απάντηση τους. (πίνακας 8, πίνακας 9, πίνακας 10)

|   | Πλήθος ατόμων | Μέσος όρος |
|---|---------------|------------|
| Σ1 Νιώθω συναισθηματικά<br>στραγγισμένος/ή απο την<br>δουλεία μου.  | 50            | 1,52       |
| Σ2 Νιώθω εξαντλημένος/ ή<br>στο τέλος της εργάσιμης<br>ημέρας.  | 50            | 2,98       |
| Σ3 Νιώθω κουρασμένος/ ή<br>όταν σηκώνομαι το πρωί<br>και πρέπει να αντιμετωπίσω<br>μια ακόμη ημέρα στην<br>δουλεία μου. | 50            | 1,74       |

|  |    |      |
|--|----|------|
| Σ4 Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι εξυπηρετούμενοι πελάτες.                          | 50 | 5,02 |
| Σ5 Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους εξυπηρετούμενους πελάτες σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα. | 50 | 0,52 |
| Σ6 Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη ημέρα αποτελεί πίεση για μένα.                               | 50 | 1,34 |
| Σ7 Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων που εξυπηρετώ στην εργασία μου.   | 50 | 5,04 |
| Σ8 Αισθάνομαι ξοφλημένος/ή εξαιτίας της εργασίας μου.  | 50 | 0,34 |
| Σ9 Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω την ζωή των άλλων ανθρώπων μέσα από την εργασία μου.            | 50 | 3,74 |

Πίνακας 8. Πίνακας στοιχείων συναισθηματικής εξάντλησης.

|   | Πλήθος ατόμων | Μέσος όρος |
|---|---------------|------------|
| A1 Έγινα σκληρότερος/ ή προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σε αυτή την εργασία. | 50            | 1,34       |
| A2 Ανησυχώ ότι η εργασία αυτή συναισθηματικά με σκληραίνει.                         | 50            | 1,30       |
| A3 Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός/ή στην εργασία μου.                                 | 50            | 5,12       |
| A4 Αισθάνομαι απογοητευμένος/ή από την εργασία μου.                                 | 50            | 1,16       |
| A5 Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά.  | 50            | 3,18       |

Πίνακας 9. Πίνακας στοιχείων αποπροσωποποίησης.

|  | Πλήθος ατόμων | Μέσος όρος |
|--|---------------|------------|
| Π1 Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους εξυπηρετούμενους μου πελάτες. | 50            | 0,80       |
| Π2 Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό        | 50            | 1,50       |



|   |    |      |
|---|----|------|
| άγχος.  |    |      |
| Π3 Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους εξυπηρετούμενους μου πελάτες.         | 50 | 4,98 |
| Π4 Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά απο μια καλή συνεργασία με τους εξυπηρετούμενους μου.          | 50 | 5,42 |
| Π5 Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα στην εργασία αυτή.                                | 50 | 3,76 |
| Π6 Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος της καριέρας μου.   | 50 | 0,30 |
| Π7 Στην εργασία μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα.                       | 50 | 4,72 |
| Π8 Αισθάνομαι ότι οι εξυπηρετούμενοι πελάτες με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα τους. | 50 | 1,24 |

Πίνακας 10. Πίνακας στοιχείων προσωπικής επίτευξης.

|                                 |   |   |   |  |   |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|
| ΙΕΛΕΤΗ:                         | Διπλωματική μελέτη με θέμα:<br>Επαγγελματικές πηγές στρες και επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στον νομό Αττικής | Ερευνητική εργασία με θέμα:<br>Μελέτη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό ενός πανεπιστημιακού νοσοκομείου | Επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών που διδάσκουν σε τάξεις όπου φοιτούν μαθητές με προβλήματα συμπεριφοράς ή μαθησιακές δυσκολίες | Η επαγγελματική εξουθένωση σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας και η σχέση της με δημογραφικές μεταβλητές και την ψυχική υγεία | Επαγγελματική εξουθένωση σε εργαζομένους σε καταστήματα οπτικών |
| NOMATA:                         | Ελίνα Χαραλάμπους   | Α.Διλιντάς  | Παπαγιάννη Αικατερίνη και Ρέπα Γλυκερία.  | Μαρία Παπαθανασίου   | Θεοδώρα Σπύρου και Καρτσάκης Δημήτριος                          |
| ΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΟΥ ΞΕΤΑΣΤΗΚΑΝ:       | 419 άτομα για την συναισθηματική εξάντληση και για την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων και 417 άτομα για την αποπροσωποποίηση                     | Συνολικά 218 άτομα  | Συνολικά 82 άτομα   | Συνολικά 157 άτομα   | Συνολικά 50 άτομα   |
| ΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ (Δ.Ο.): | 17,77   | 22,8  | 17,54   | 24,48  | 22,24   |
| ΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ (Δ.Ο.):         | 4,91  | 8,1   | 4,98  | 4,20   | 12,1  |

|   |        |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| ΛΛΕΙΨΗ<br>ΡΟΣΩΠΙΚΩΝ<br>ΠΙΤΕΥΓΜΑΤΩΝ<br>Λ.Ο.):        | 35,39  | 34,8   | 37,37  | 30,16  | 22,72  |
| .Ε.Ε.Ε. ΣΤΗΝ<br>ΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚ<br>ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ:          | Μεσαία | Μεσαία | Μεσαία | Υψηλά  | Μεσαία |
| .Ε.Ε.Ε. ΣΤΗΝ<br>ΠΟΠΡΟΣΩΠΟ-<br>ΟΙΗΣΗ:                | Χαμηλά | Μεσαία | Χαμηλά | Χαμηλά | Μεσαία |
| .Ε.Ε.Ε. ΣΤΗΝ<br>ΛΛΕΙΨΗ<br>ΡΟΣΩΠΙΚΩΝ<br>ΠΙΤΕΥΓΜΑΤΩΝ: | Μεσαία | Μεσαία | Χαμηλά | Μεσαία | Υψηλά  |

Πίνακας 11. Πίνακας για εργασίες για την επαγγελματική εξουθένωση.

Στον από πάνω πίνακα βλέπουμε διάφορες εργασίες με κύριο θέμα την επαγγελματική εξουθένωση. Όπως θα δούμε στην πρώτη εργασία το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι κυρίως μεσαίο όπως και στην τελευταία εργασία. Στην δεύτερη είναι μεσαία στην τρίτη κυρίως χαμηλά και στην τεταρτη στην Κ.Ε.Ε.Ε. στην συναισθηματική εξάντληση είναι υψηλά στην αποπροσωποποίηση είναι χαμηλά και στην έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι μεσαία. Πιο αναλυτικά στον πίνακα. (πίνακας 11)

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3-ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τα αποτελέσματα της έρευνας, ερμηνεύονται και προτείνονται κάποιες ενέργειες που μπορούν να γίνουν προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να διατυπώσουμε τα εξής για την επαγγελματική εξουθένωση.

Τα τελευταία χρόνια το επαγγελματικό άγχος αλλά κυρίως μια ιδιαίτερη μορφή αυτού, η επαγγελματική εξουθένωση έχει αναδειχθεί σε κεντρικό θέμα προς διερεύνηση σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους. Αυτό συμβαίνει, ως επί το πλείστον, λόγω των επιπτώσεων της εξουθένωσης στην υγεία του εργαζόμενου, στη λειτουργία του οργανισμού και κατά συνέπεια στις υπηρεσίες που παρέχει. Η κατανόηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει ως στόχο την επιτυχέστερη αντιμετώπιση των συμπτωμάτων που με τη σειρά της οδηγεί στην έγκαιρη πρόληψή της.

Υπενθυμίζουμε σε αυτό το σημείο, πως ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν:

- Να διερευνηθεί η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις μεταβλητές φύλο, προϋπηρεσία και επίπεδο σπουδών των Οπτικών-οπτομετρών
- Να διερευνηθεί εάν υπάρχει σαφήνεια μεταξύ των τριών παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης και με τα έτη προϋπηρεσίας των οπτικών, δηλαδή εάν οι παράγοντες α) συναισθηματική εξάντληση β) αποπροσωποποίηση και γ) προσωπικά επιτεύγματα, επηρεάζονται μεταξύ τους και με τα έτη προϋπηρεσίας και εάν ναι με ποιο τρόπο.
- Να καταγραφούν τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των οπτικών-οπτομετρών

Εξετάζοντας την επαγγελματική εξουθένωση των οπτικών ως προς το φύλλο παρατηρούμε ότι οι γυναίκες καταλαμβάνουν μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με τους άντρες.

Σχετικά με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, η οποία αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους ασθενείς-πελάτες του και να βλέπει με δέος την προοπτική ότι την επόμενη μέρα θα πρέπει να πάει ξανά στη δουλειά του, παρατηρούμε ότι βρίσκεται στο μέσο επίπεδο των κατηγοριοποιημένων επιπέδων συναισθηματικής εξάντλησης, η αποπροσωποποίηση βρίσκεται επίσης στο μέσο επίπεδο με μέσο όρο 12,1 και τέλος η προσωπική επίτευξη βρίσκεται στο υψηλό επίπεδο με μέσο όρο 22,72. Παρατηρούμαι ότι και στα δύο φύλλα η διαφορά στους μέσους όρους είναι μικρή.

Εξετάζοντας την επαγγελματική εξουθένωση των οπτικών σε σχέση με τα χρόνια προϋπηρεσίας, βρέθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών δεν επηρεάζεται από την εργασιακή εμπειρία.

Αυτό έρχεται σε διάσταση με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών, στις οποίες εμφανίζεται κάποια συστηματική σχέση όσον αφορά στην ηλικία και την πείρα. Οι νεότεροι και λιγότερο πεπειραμένοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης τουλάχιστον για τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Όσο μεγαλύτερη εμπειρία έχει κάποιος τόσο περισσότερο μαθαίνει να αντιμετωπίζει αγχογόνες καταστάσεις και οι μεγαλύτεροι λόγω πείρας νιώθουν πιο αποτελεσματικοί στην εργασία τους. Πάντως αυτό δεν παρατηρήθηκε στην παρούσα μελέτη.

Επίσης, δεν βρέθηκε να υπάρχει κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και την ηλικία των εργαζομένων.

Ακόμη, το επίπεδο σπουδών των εκπαιδευτικών αναμενόταν να σχετίζεται αρνητικά με την επαγγελματική εξουθένωση. Από την παρούσα έρευνα όμως δεν προέκυψαν τέτοια ευρήματα. Η επαγγελματική εξουθένωση και στις τρεις διαστάσεις της είναι στα ίδια επίπεδα και για του οπτικούς που έχουν σπουδές.

Συμπερασματικά, χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση ώστε να γίνει γνωστό και κατανοητό το πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σημαντικό θα ήταν, επίσης, να μελετηθεί και να κατανοηθεί το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης ώστε η γνώση και η κατανόηση του να λειτουργήσει ως παράγοντας προστασίας και πρόληψης.

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήσαμε διάφορες εργασίες με κύριο θέμα την επαγγελματική εξουθένωση και όπως παρατηρείται το επίπεδο της συναισθηματικής εξάντλησης είναι υψηλό, της αποπροσωποποίησης είναι χαμηλό και της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων είναι μεσαίο.

Ευελπιστώντας, πως η παρούσα έρευνα δίνει κάποια στοιχεία σημαντικά για τους οπτικούς και κατ' επέκταση, αναλογιζόμενος κάποιος την επίδρασή τους στις υπηρεσίες που τελικά προσφέρονται προς τους ασθενείς πελάτες τους, θα ήταν σκόπιμο να δοθεί σημασία σε κάποιες προτάσεις :

- να υπάρχει παροχή συμβουλευτικής στήριξης για τους οπτικούς
- εξασφάλιση διαρκούς κατάρτισης πάνω στα νέα δεδομένα
- μέριμνα για την ικανοποίηση των επαγγελματικών φιλοδοξιών
- παροχή ικανοποιητικών αποδοχών και ύπαρξη μέριμνας για ηθικές ικανοποιήσεις.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Cr. Maslach, M.B. Shaufeli, M.P. Leiter job burnout, περιοδικό Annual Reviews, δημοσίευση άρθρου τον Φεβρουάριο του 2001 σελ.397
2. Κοινωνική Λειτουργός - Ψυχολόγος (M.Sc.), Υπ. Διδάκτωρ Ψυχολογίας Υγείας, Επιστημονική Συνεργάτης Α΄ Ψυχιατρικής Κλινικής Πανεπιστημίου Αθηνών, περιοδικό e- Περιοδικό επιστήμης και Τεχνολογίας, δημοσίευση άρθρου 2009 σελ.41
3. Τριανταφυλλιά Χαρίλα, Ψυχολόγος- Ψυχοθεραπεύτρια Απόφοιτη Παν/μίου Αθηνών, MSc Εργασιακή Υγεία (Παν/μιο του Nottingham), Ειδίκευση στη Συστηματική-Οικογενειακή Ψυχοθεραπεία
4. Ανάλυση και Διαχείριση Άγχους στο Νοσοκομείο, Δ. Τούκας-Α. Τούκας, δημοσίευση άρθρου 2010, σελ.21
5. Ε. Χαράλαμπος (2012). «Επαγγελματικές πηγές στρες και επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στο νομό Αττικής». Αθήνα: Διπλωματική μελέτη στο ΠΜΣ Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο
6. Δ. Παχούμη (2010). «Σύνδρομο επαγγελματικής εξάντλησης σωφρονιστικών υπαλλήλων στις φυλακές Νεάπολης και Αλικαρνασσού». Ηράκλειο Κρήτης: Πτυχιακή εργασία στο τμήμα νοσηλευτικής
7. Διερευνώντας την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής των Ελλήνων νοσηλευτών, Θ. Μπελλάλη, Ν. Κοντοδημόπουλος, Μ. Καλαφάτη, Δ. Νιάκας, σελ.76
8. Επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών που διδάσκουν σε τάξεις όπου φοιτούν μαθητές με προβλήματα συμπεριφοράς ή μαθησιακές δυσκολίες, «10<sup>ο</sup> Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρίας Κύπρου», σελ.73

## ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- [http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79](http://www.nea-acropoli-athens.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=436:burn-out-sindromo-epaggelmatikis-eksouthenosis&catid=48:2010-12-07-19-31-04&Itemid=79)
- [http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/ph\\_10.html](http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/ph_10.html)
- <http://health.in.gr/body/news/article/?aid=1231212890>
- [https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.elpse.gr%2Fel%2Fkatalogos-teywn%2Fcategory%2F14.html%3Fdownload%3D87&ei=tzmyUdbdJca0O6LxgbgD&usg=AFQjCNFxC2zBNUDUxii5tMKcDAHdbTGY-A&sig2=4jg9jib5p3P94CO857\\_sAg](https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.elpse.gr%2Fel%2Fkatalogos-teywn%2Fcategory%2F14.html%3Fdownload%3D87&ei=tzmyUdbdJca0O6LxgbgD&usg=AFQjCNFxC2zBNUDUxii5tMKcDAHdbTGY-A&sig2=4jg9jib5p3P94CO857_sAg)