

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Διπλωματική Εργασία

**ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ BURNOUT ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

Σοφία Τουρούτογλου

Επιβλέπων καθηγητής : κ. Χρήστος Βασιλειάδης, Λέκτορας

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
Ιστορική Αναδρομή	10
Θεωρητικές προσεγγίσεις για την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης	13
Θεωρητικό μοντέλο της Maslach.....	14
Θεωρητικό μοντέλο των Edelwich και Brodsky.....	16
Θεωρητικό μοντέλο της Pines.....	18
Θεωρητικό μοντέλο του Cherniss.....	21
Το Μοντέλο Επαγγελματικού Άγχους του Cooper	23
Το μοντέλο απαίτησης-ελέγχου-υποστήριξης	28
Το μοντέλο των βιταμινών (Vitamin model).....	29
Διάκριση επαγγελματικής εξουθένωσης - άγχους - κατάθλιψης	30
Διαπιστώσεις.....	33
Αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης	35
Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης	42
Προτάσεις πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης	44
Ερευνητικές μελέτες στον ελλαδικό χώρο για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης	48
Η παρούσα έρευνα	55
ΜΕΘΟΔΟΣ	56
Περιγραφή δείγματος.....	56
Μέσο συλλογής δεδομένων.....	57
Διαδικασία συλλογής των δεδομένων.....	59

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	61
Αξιοπιστία.....	61
Το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	62
Αλληλεπίδραση των δημογραφικών μεταβλητών με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης	63
ΣΥΖΗΤΗΣΗ	65
Γενική συζήτηση.....	65
Περιορισμοί της παρούσας έρευνας-προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	69
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	83
Ερωτηματολόγιο αυτο-αναφοράς	84

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στα στελέχη των ελληνικών επιχειρήσεων. Στην έρευνα συμμετείχαν 98 εργαζόμενοι, οι οποίοι/ες κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach. Τα αποτελέσματα έδειξαν μέτρια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης, καθώς και μέτρια επίπεδα προσωπικής ολοκλήρωσης. Τα επίπεδα των τριών διαστάσεων του συνδρόμου υποδεικνύουν ότι οι τα στελέχη επιχειρήσεων εμφανίζουν μέτρια επίπεδα Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Σχετικά με την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στην εμφάνιση του συνδρόμου, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει μια σημαντική διαφορά στη συναισθηματική εξάντληση ολοκλήρωση υπέρ των γυναικών στελεχών. Τα ευρήματα συζητώνται σε σχέση με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού στις ελληνικές επιχειρήσεις.

Λέξεις κλειδιά: σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, στελέχη επιχειρήσεων

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Την τελευταία δεκαετία, πληθώρα ερευνών, ιδίως στην αμερικανική βιβλιογραφία, μελετούν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Densten, 2001). Η ανάδειξη της σπουδαιότητας του φαινομένου υπογραμμίζεται από τις επιπτώσεις του, τόσο σε ατομικό, όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Το γεγονός αυτό οδηγεί τους επιστήμονες σε μια διαρκή αναζήτηση με στόχο, αφενός, τον εντοπισμό των αιτιών που προκαλούν το φαινόμενο και αφετέρου, την ανεύρεση κατάλληλων μεθόδων παρέμβασης, οι οποίες θα συμβάλλουν στη μείωση των πιθανοτήτων εμφάνισής του.

Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης έχουν γίνει γνωστές από τα αποτελέσματα πολλών ερευνών που έχουν διεξαχθεί και αφορούν, τόσο το ατομικό, όσο και το επαγγελματικό επίπεδο. Έχει διαπιστωθεί ότι σε ατομικό επίπεδο οι επαγγελματίες νιώθουν χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, μείωση της αυτοεκτίμησής τους, υψηλό άγχος, παρουσιάζουν συμπτώματα κατάθλιψης και προβλήματα υγείας και συχνά εμφανίζουν την τάση να εγκαταλείπουν τη δουλειά τους (Schaufeli & Bakker, 2004· Jeanneau & Armelius, 2000· Janssen et al., 1999· Iverson et al., 1998· Molassiotis & Haberman, 1996· Lee & Ashforth, 1990). Όσον αφορά το επαγγελματικό επίπεδο, η επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης μεταφράζεται σε χαμηλή παραγωγικότητα και μειωμένη αποτελεσματικότητα, ενώ συχνά οι επαγγελματίες ελαχιστοποιούν, κατά το δυνατόν, τη δέσμευσή τους απέναντι στην εργασία τους (Maslach et al., 2001· Schaufeli & Enzmann, 1998). Οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους επηρεάζονται αρνητικά, καθώς και οι σχέσεις τους με το οικογενειακό περιβάλλον και συχνά παρατηρείται χρήση βίας και κατανάλωση αλκοόλ και τοξικών ουσιών.

Αρχικά, η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης πραγματοποιήθηκε στο νοσηλευτικό προσωπικό. Τόσο στη διεθνή όσο και στην ελληνική βιβλιογραφία, οι έρευνες στο νοσηλευτικό προσωπικό, που εργάζεται σε ψυχιατρικές δομές και σε νοσηλευτικά ιδρύματα, καταλαμβάνουν τη μεγαλύτερη έκταση (Demir et al., 2003· Μποζίκας, κ.α., 2000· Iacovedes et al., 1997· Παπαδοπούλου κ.α., 1997· Κάντας, 1996· Papadatou et al., 1994· Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Από τις έρευνες αυτές αναδείχθηκαν μια σειρά από παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση των

νοσηλευτών/τριών. Η έλλειψη επαρκούς επαγγελματικής εκπαίδευσης, η μειωμένη εμπειρία, η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους, η έλλειψη αυτονομίας, η απουσία επανατροφοδότησης, οι χαμηλές οικονομικές απολαβές κι ο μεγάλος αριθμός ασθενών είναι μερικοί από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που συνδέονται με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Demir et al., 2003· McGrath et al., 2003· Greenglass et al., 2001· Janssen et al., 1999).

Η έρευνα του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα τελευταία χρόνια, έχει εξαπλωθεί και πέρα από τα στενά όρια του χώρου της υγείας. Ωστόσο, η επισκόπηση της βιβλιογραφίας δείχνει ότι πολύ λιγότερο έχουν ασχοληθεί οι ερευνητές με την επαγγελματική εξουθένωση σε άλλους επαγγελματικούς κλάδους (Lingard, 2003).

Στα πλαίσια του ολοένα αυξανόμενου ενδιαφέροντος για τη διερεύνηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, η παρούσα εργασία αποτελεί μια προσπάθεια διερεύνησης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στο χώρο των στελεχών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με πρόσφατες διεθνείς έρευνες (Aholu et al., 2006· Densten, 2001· Salanova & Shaufeli, 2000· Shaufeli & Baker, 2004), οι εργαζόμενοι επιχειρήσεων ασκούν ένα από τα πιο στρεσογόνα επαγγέλματα. Εξαιτίας των ιδιαίτερων συνθηκών της εργασίας τους, όπως ο υψηλός ανταγωνισμός, η περιορισμένη ή ανεπαρκής στήριξη του έργου τους, κ.α., εμφανίζουν, συχνά, συμπτώματα Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Η παραπάνω διαπίστωση, σε συνδυασμό με τους προσωπικούς μου προβληματισμούς, καθόρισαν την πορεία και το στόχο της παρούσας μελέτης.

Το πρώτο μέρος της εργασίας αναφέρεται στα βασικά θεωρητικά μοντέλα, τα οποία επιχειρούν να ερμηνεύσουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και στα κυριότερα ερευνητικά ευρήματα που αφορούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι στόχοι και οι υποθέσεις της παρούσας εργασίας. Ακολουθεί η παρουσίαση του μεθοδολογικού εργαλείου και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τις αναλύσεις που εφαρμόστηκαν στα δεδομένα για τον έλεγχο των υποθέσεων της έρευνας. Η τελευταία ενότητα

αναφέρεται στα κυριότερα ευρήματα της έρευνας και στις προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Η μελέτη αυτή αποτελεί τη διπλωματική εργασία στο πλαίσιο του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών: Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη Επιχειρήσεων του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Ευχαριστώ θερμά τον κ. Γεώργιο Πιπερόπουλο για την πολύτιμη καθοδήγησή του σε όλες τις φάσεις της ερευνητικής αυτής εργασίας. Παράλληλα, ευχαριστίες εκφράζονται και προς τον κ. Χρήστο Βασιλειάδη για τη χρήσιμη βοήθεια που μου προσέφερε.

Κλείνοντας, ευχαριστώ ιδιαίτερος, τους διευθυντές των επιχειρήσεων για τη διεξαγωγή της έρευνας, την οποία με προθυμία επέτρεψαν στις επιχειρήσεις τους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σχέση που αναπτύσσει ο εργαζόμενος με την εργασία του και οι δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν μέσα από αυτή τη σχέση, φαίνεται να απασχολούν τα τελευταία 25 χρόνια ολοένα και περισσότερο τους ερευνητές. Ο όρος εργασιακό στρες χρησιμοποιείται πολύ συχνά για να περιγράψει μια ευρεία κλίμακα δυσκολιών, ενοχλήσεων και πιέσεων που βιώνει ο επαγγελματίας μέσα στον εργασιακό χώρο. Οι ενοχλητικοί και στρεσογόνοι παράγοντες μπορεί να οφείλονται σε εξωγενείς πιέσεις (π.χ. εργασιακές συνθήκες κάτω από τις οποίες παράγει έργο ο επαγγελματίας, υπερβολικός φόρτος εργασίας, έλλειψη συνεργασίας, υποστήριξης, εποπτείας, χαμηλή αυτονομία στην εργασία, κ.α.) μπορεί όμως να σχετίζονται και με ενδογενείς πιέσεις (π.χ. χαρακτηριστικά προσωπικότητας, απογοητεύσεις ή ματαιώσεις που ενδέχεται να προέρχονται από μη ρεαλιστικές προσδοκίες που έχει θέσει το ίδιο το άτομο από το επαγγελματικό σενάριο της ζωής του, κ.α.). Όταν, όμως, οι πιέσεις είναι συχνές και παρατεταμένες, ο επαγγελματίας φθείρεται, αποδυναμώνεται, νιώθει ανίκανος να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της εργασίας του, θέτοντας παράλληλα, σε κίνδυνο την ψυχική και σωματική του υγεία. Πρόκειται για την πλέον κοινή συμπτωματολογία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) ή σύνδρομο χρόνιας κόπωσης (chronic fatigue syndrome) και, επί το ελληνικότερο υπερκόπωσης (Παλαιολόγου, 2000).

Χαρακτηριστικά είναι τα αποτελέσματα στατιστικών μελετών της δεκαετίας του '70, τα οποία αναφέρουν ότι η Ευρώπη και η Αμερική παρουσίασαν σημαντικά αυξητικές τάσεις του στρες, που πλήττει όλο και περισσότερους εργαζόμενους. Σε πρόσφατη ανακοίνωση της Κομισιόν με τίτλο “Η Ευρώπη κάτω από το στρες” επισημαίνεται ότι ένας στους τρεις εργαζόμενους της Κοινότητας υποφέρει από άγχος (Καθημερινή, 2001). Επιπλέον, στατιστικά στοιχεία, που δημοσιεύτηκαν στην εφημερίδα το Έθνος (2001), αναφέρουν ότι οι Έλληνες είναι οι πιο αγχωμένοι εργαζόμενοι στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, ο ένας στους δύο εργαζόμενους (53%) δηλώνει ότι εμφανίζει συμπτώματα στρες εξαιτίας της μονότονης εργασίας του, των πολύ αυστηρών προθεσμιών, που του ορίζονται για να φέρει σε πέρας το έργο του, καθώς και εξαιτίας της “ανικανότητάς” του να ελέγξει ικανοποιητικά τις συνθήκες εργασίας του.

Σύμφωνα με παλαιότερη κοινοτική έρευνα του 1997, στο μακροσκελή κατάλογο των επιπτώσεων του στρες στους εργαζομένους συμπεριλαμβάνονται οι εκατομμύρια χαμένες εργάσιμες ημέρες ετησίως (Καθημερινή, 2001). Στη Μεγάλη Βρετανία, για παράδειγμα, οι ψυχικές ασθένειες που σχετίζονταν με το στρες, ευθύνονταν για 80 εκατομμύρια χαμένες μέρες εργασίας ετησίως, αναφέρει σε άρθρο της η εφημερίδα Ελευθεροτυπία (2001). Επίσης, οκτώ εκατομμύρια εργάσιμες ημέρες χάνονται εξαιτίας του αλκοολισμού και των ασθενειών που σχετίζονται με τον αλκοολισμό. Κάτι παρόμοιο συμβαίνει και στις Ηνωμένες Πολιτείες, όπου υπολογίστηκε απώλεια περίπου 550 εκατομμυρίων εργάσιμων ημερών ετησίως με το 54% αυτών να οφείλεται σε παράγοντες που σχετίζονται με το στρες.

Ιστορική Αναδρομή

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση εμφανίστηκε, αρχικά, στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, στις αρχές της δεκαετίας του 1970 και μελετήθηκε ιδιαίτερα στους επαγγελματίες, που εργάζονταν σε πλαίσια παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Πριν όμως από την ανακάλυψη του όρου με ψυχολογικές διαστάσεις, η περιγραφή της κατάστασης της επαγγελματικής εξουθένωσης είχε αναφερθεί με λεπτομέρειες στο βιβλίο "A Burn Out Case" του Green, το 1961 (Schaufeli & Enzmann, 1998). Το βιβλίο αναφέρεται στην ιστορία ενός διάσημου αρχιτέκτονα, ονόματι Querry, ο οποίος καθώς δεν έβρισκε καμία ευχαρίστηση στην τέχνη και τη ζωή, εγκατέλειψε τη δουλειά του κι έζησε για ένα διάστημα στη ζούγκλα, από όπου επιστρέφοντας είχε αντιμετωπίσει επιτυχώς αυτά τα προβλήματα.

Στην πραγματικότητα η μελέτη και η ευρεία διάδοση του όρου έγινε στα μέσα της δεκαετίας του '70, όταν επισημάνθηκε από τους ίδιους τους επαγγελματίες υγείας, θεσμοθετώντας, έτσι, την επιστημονική υπόσταση του όρου και την αναγνώρισή του.

Ο αμερικανός ψυχίατρος *Herbert Freudenberger* θεωρείται, ως πρωτοπόρος της θεμελίωσης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο Freudenberger εργαζόταν εθελοντικά σε ένα θεραπευτικό κέντρο με νεαρούς αλκοολικούς και τοξικομανείς, όπου το προσωπικό το αποτελούσαν νεαροί ιδεαλιστές εθελοντές. Παρατήρησε, λοιπόν, ότι πολλοί από τους εθελοντές βίωναν μια βαθμιαία μείωση της ενεργητικότητας τους και μια έλλειψη κινήτρων και δεσμεύσεων απέναντι στην εργασία τους, η οποία συνοδευόταν από μια σειρά ψυχικών και σωματικών συμπτωμάτων. Για να επισημάνει αυτή τη συγκεκριμένη διαδικασία της εξάντλησης που βίωναν οι εθελοντές ένα χρόνο μετά από την έναρξη της εργασίας τους, διάλεξε έναν όρο που συνήθως χρησιμοποιείτο για τις συνέπειες της χρόνιας χρήσης ναρκωτικών: burn out. Η μελέτη αυτή αποτέλεσε τη βάση για τη μελλοντική χρήση του όρου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε επιστημονικό, πλέον, επίπεδο. Ο Freudenberger όρισε, ως επαγγελματική εξουθένωση, το βίωμα της αποτυχίας και της εξάντλησης που παρατήρησε στους εργαζόμενους μετά από ένα χρόνο ενασχόλησής τους στα ιδρύματα αυτά, ως αποτέλεσμα των υπέρμετρων απαιτήσεων της δουλειάς τους για ενέργεια και προσπάθεια (Freudenberger, 1974).

Σχεδόν, ταυτόχρονα, η Christina Maslach, αμερικανίδα κοινωνική ψυχολόγος, μελετούσε τα συναισθήματα στο χώρο της εργασίας. Συγκεκριμένα, ερευνούσε τους τρόπους, με τους οποίους τα άτομα αντιμετώπιζαν τα συναισθήματα τους σε αγχώδη περιβάλλοντα. Μελετούσε, επίσης, τις γνωστικές στρατηγικές που χρησιμοποιούσαν, ως τρόπους άμυνας, όπως το αποστασιοποιημένο συναίσθημα (detached concern) και τη στέρηση του ανθρωπισμού τους (dehumanization). Η Maslach πραγματοποίησε μια σειρά από συνεντεύξεις με επαγγελματίες υγείας, όπως γιατρούς, νοσηλευτές, ψυχιάτρους και συμβούλους και κατέληξε σε τρεις βασικές παρατηρήσεις: 1) πολλοί επαγγελματίες ανέφεραν ότι ήταν συναισθηματικά εξαντλημένοι και άδαιοι από συναισθήματα, 2) είχαν αναπτύξει αρνητικές αντιλήψεις και συναισθήματα για τους ασθενείς τους και 3) βίωναν μια κρίση στην επαγγελματική τους απόδοση, ως αποτέλεσμα της συναισθηματικής τους εξάντλησης. Όταν, κατά τύχη, ανέφερε αυτές τις διαπιστώσεις σε μια δικηγόρο, της είπε ότι αυτοί το ονόμαζαν burnout (Maslach, 1993). Υιοθετώντας τον όρο η Maslach διαπίστωσε ότι η λέξη αναγνωρίστηκε εννοιολογικά από τα υποκείμενά της και η γέννηση ενός νέου όρου ήταν πραγματικότητα.

Η έρευνα που αφορά στην επαγγελματική εξουθένωση έχει τις ρίζες της στη μελέτη των επαγγελματιών υγείας, στα οποία ο πυρήνας της εργασίας είναι η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του επαγγελματία παροχής υπηρεσιών (provider) και του αποδέκτη (recipient) (Maslach et al., 2001). Η διαπίστωση αυτή έστρεψε τη μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης στις διαπροσωπικές σχέσεις ενός ατόμου μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον και έπαψε να θεωρείται αποκλειστικά αντίδραση στο ατομικό άγχος. Έτσι, έδωσε έμφαση στα συναισθήματα του ατόμου, στα κίνητρα και τις πρωτοβουλίες που χαρακτηρίζουν τη δουλειά του με τους άλλους.

Από τις αρχικές, αυτές, έρευνες, οι οποίες χρησιμοποιούσαν τη μέθοδο των συνεντεύξεων διαπιστώθηκε ότι η επαγγελματική εξουθένωση είχε μερικά χαρακτηριστικά σημεία: i) ήταν ξεκάθαρο ότι η παροχή υπηρεσιών είναι ένα επάγγελμα που απαιτούσε την προσωπική ανάμιξη του επαγγελματία και στο οποίο η συναισθηματική εξάντληση ήταν μια συνηθισμένη αντίδραση, ii) η αποπροσωποποίηση διαπιστωνόταν σε αυτές τις συνεντεύξεις, καθώς τα άτομα περιέγραφαν πόσο κουραστικό ήταν να προσπαθούν να αντιμετωπίσουν το

συναισθηματικό άγχος της δουλειάς τους, iii) το να προσπαθεί κανείς να ελαττώσει τη συμπόνια του για τους πελάτες με τη συναισθηματική απόσταση από αυτούς (αποστασιοποιημένο συναίσθημα) θεωρήθηκε ένας τρόπος να προστατεύσει κανείς τον εαυτό του από την ένταση της συναισθηματικής διέγερσης, που, ακολούθως, παρεμποδίζει την αποτελεσματική λειτουργία του στη δουλειά. Με αυτόν τον τρόπο το προσωπικό ανταποκρινόταν στους πελάτες με έναν αρνητικό, επιφανειακό, και απάνθρωπο τρόπο. Οι έρευνες αυτές ήταν επικεντρωμένες στις σχέσεις μεταξύ των επαγγελματιών και των αποδεκτών τους, αλλά και μεταξύ των συναδέλφων, που θεωρήθηκαν ως πηγή συναισθηματικής έντασης (Maslach et al., 2001).

Στη δεκαετία του 1980, η μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης άρχισε να γίνεται πιο επιστημονική και να αφορά όλο και μεγαλύτερους πληθυσμούς επαγγελματιών με κυριότερο, αυτόν, των εκπαιδευτικών. Σε αυτή τη φάση, δεδομένου ότι η επαγγελματική εξουθένωση θεωρήθηκε, ως μια μορφή εργασιακού στρες, που συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση και τη διάθεση ανθρώπινου δυναμικού, η οργανωτική ψυχολογία επηρέασε την έρευνα του φαινομένου, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε μεθοδολογικό επίπεδο, οδηγώντας, έτσι, στη χρήση σταθμισμένων εργαλείων και καλά σχεδιασμένων ερευνών (Maslach & Schaufeli, 1993). Ακολούθως, η χρήση καλών μεθοδολογικών εργαλείων επέτρεψε στους ερευνητές τη μελέτη περισσότερων παραγόντων που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως τις συνθήκες εργασίας και τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και την αλληλεπίδραση του ατόμου με αυτό.

Τέλος, από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, η μελέτη του φαινομένου άρχισε να επεκτείνεται και σε άλλα επαγγέλματα, καθώς διαπιστώθηκε ότι εμφανίζεται και σε αυτά που δεν αφορούν στις κοινωνικές υπηρεσίες και την εκπαίδευση.

Θεωρητικές προσεγγίσεις για την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι πρώτοι που ασχολήθηκαν με το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν οι ίδιοι οι επαγγελματίες και όχι τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, καθώς ήταν αυτοί οι οποίοι διαπίστωναν την εμφάνισή του καθημερινά στο χώρο εργασίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να μην είναι εύκολη και γρήγορη η παραδοχή του όρου και να αναπτυχθούν παράλληλα μια σειρά ορισμών, τα οποία οδήγησαν σε πολλά και διαφορετικά μοντέλα θεωρητικών προσεγγίσεων. Τα τελευταία, όμως, χρόνια η εμπειρισταωμένη μελέτη του φαινομένου έχει οδηγήσει σε συγκεκριμένες θεωρητικές προσεγγίσεις που υποστηρίζονται από εμπειρικά ευρήματα (Schaufeli et al., 1993). Στη βιβλιογραφία αναφέρονται τα διαφορετικά θεωρητικά μοντέλα που σκοπό έχουν την, κατά το δυνατόν, πληρέστερη μελέτη και ερμηνεία του φαινομένου, γεγονός που εύλογα οδήγησε στη διατύπωση ποικίλων ορισμών. Οι Schaufeli & Enzmann στο βιβλίο τους "The Burnout Companion to Study and Practice: A critical analysis" παραθέτουν, σχεδόν, στο σύνολό τους τα μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί.

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα στην προσπάθειά τους να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, αναζητούν τα αίτια στη δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος. Όσον αφορά στην εμφάνιση και ανάπτυξη του συνδρόμου, μια μεγάλη μερίδα ερευνητών εστιάζει, κυρίως, στα χαρακτηριστικά της οργάνωσης και δομής του χώρου, όπου εργάζεται ο επαγγελματίας, ενώ άλλοι στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου. Ενδεικτικά, αναφέρουμε το μοντέλο επαγγελματικού άγχους του Cooper (Cooper et al., 1988), το μοντέλο του κοινωνικού περιβάλλοντος, το μοντέλο αντιστοιχίας ατόμου-περιβάλλοντος (French, 1973), το μοντέλο απαίτησης-ελέγχου-υποστήριξης (Karasek, 1981) και το μοντέλο των βιταμινών .

Άλλοι, πάλι, ερευνητές (Leiter, 1993, Schaufeli et al., 1996) τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που διαμορφώνει ο επαγγελματίας, τόσο για τον εαυτό του, όσο και για το χώρο της υγείας, στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens, & Payne, 1999).

Στη συγκεκριμένη μελέτη επιλέχθηκαν να παρουσιαστούν αυτά τα θεωρητικά μοντέλα που έχουν τύχει ευρείας αποδοχής και περιγράφουν πληρέστερα την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της πολυπλοκότητας του φαινομένου.

Θεωρητικό μοντέλο της Maslach

Η C. Maslach, από τους πρωτοπόρους μελετητές, ανέπτυξε ένα πολυδιάστατο μοντέλο επαγγελματικής εξουθένωσης και διατύπωσε έναν από τους, πλέον, ευρύτερα αποδεκτούς ορισμούς της. Περιέγραψε ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, στα πλαίσια του οποίου, ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον του και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους ασθενείς ή πελάτες, παύει να είναι ικανοποιημένος από τη δουλειά του και την απόδοσή του και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του (Maslach et al., 2001). Σύμφωνα με τη Maslach οι κυριότεροι παράγοντες που διέκριναν την επαγγελματική εξουθένωση είναι:

Συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion). Αναφέρεται στη μείωση ή εξάντληση των συναισθηματικών πηγών και εκδηλώνεται με μια αίσθηση ψυχικής κόπωσης του επαγγελματία, ο οποίος δεν διαθέτει πλέον την απαιτούμενη ενέργεια για να επενδύσει στη δουλειά του (Maslach, 2003). Οι επαγγελματίες νιώθουν ότι δεν είναι πλέον ικανοί να "δίνουν τον εαυτό τους" σε ψυχολογικό επίπεδο. Η εξάντληση είναι το κεντρικό χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης και το πιο φανερό, αλλά δεν είναι ικανό να την ορίσει. Παρόλο που η εξάντληση αντανακλά τη διάσταση του άγχους, δεν μπορεί να συλλάβει τις ιδιαίτερες πλευρές της σχέσης που έχουν τα άτομα με τη δουλειά τους. Η εξάντληση δεν είναι απλώς αυτό που βιώνει κάποιος, αλλά, κυρίως, αυτό που τον ωθεί σε πράξεις αποστασιοποίησης από την εργασία του. Ειδικότερα, στα επαγγέλματα κοινωνικού προσανατολισμού οι συναισθηματικές απαιτήσεις της δουλειάς μπορούν να επιδράσουν αρνητικά στην ικανότητα του επαγγελματία να αντιμετωπίσει τις ανάγκες των ανθρώπων με τους οποίους δουλεύει.

Αποπροσωποποίηση (depersonalization). Αναφέρεται στην προσπάθεια του επαγγελματία να δημιουργήσει μια απόσταση από τον αποδέκτη των παρεχόμενων υπηρεσιών του, αγνοώντας συστηματικά τα χαρακτηριστικά, εκείνα, που τον κάνουν

μοναδικό, ως άνθρωπο. Έτσι, η αποπροσωποποίηση εκδηλώνεται με την ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων μαζί του (Maslach, 2003). Οι επαγγελματίες αναπτύσσουν αρνητικές, επιφανειακές και κυνικές στάσεις απέναντι στους πελάτες, τους οποίους αντιμετωπίζουν υποτιμητικά. Η χρήση του όρου αποπροσωποποίηση μπορεί να δημιουργήσει μια σύγχυση, καθώς στην ψυχολογία ο όρος χρησιμοποιείται για να προσδιορίσει την ακραία αποστασιοποίηση κάποιου από τον εαυτό του και τους γύρω του (Μανος, 1997). Στην προκειμένη περίπτωση, όμως, ο όρος αναφέρεται στην απρόσωπη και απάνθρωπη αντίληψη του επαγγελματία, μόνο, προς τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και όχι προς τον εαυτό του.

Έλλειψη προσωπικής ολοκλήρωσης (lack of personal accomplishment). Αναφέρεται στην τάση να αξιολογείται η εργασία του επαγγελματία με αρνητικό τρόπο και να εκδηλώνεται με τη μείωση της απόδοσής του και την παραίτηση του από κάθε προσπάθεια αποτελεσματικού χειρισμού των προβλημάτων των ατόμων (Maslach, 2003). Μια εργασία που έχει χρόνιες και υπέρμετρες απαιτήσεις, οι οποίες συμβάλλουν στην εξουθένωση και τον κυνισμό, είναι πιθανόν να διαβρώσουν την αίσθηση αποτελεσματικότητας κάποιου, με το να τον κάνουν να αισθάνεται ιδιαίτερα ανεπαρκής.

Σύμφωνα με τη Maslach, η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται ξαφνικά, αλλά θεωρείται, ως μια αντίδραση στο χρόνιο και συσσωρευμένο άγχος που βιώνει ο επαγγελματίας, ο οποίος έχει επαγγελματική σχέση με άλλους ανθρώπους στο χώρο της εργασίας του (Maslach, 1993). Ο όρος σύνδρομο υποδηλώνει ότι η ύπαρξη ενός συμπτώματος αυξάνει την πιθανότητα να εμφανιστούν και τα άλλα δύο. Κατά αυτόν τον τρόπο, είναι μια προοδευτική διαδικασία, η οποία ξεκινά με τη συναισθηματική εξάντληση που προκαλείται από τις συναισθηματικές απαιτήσεις που υφίστανται στις διαπροσωπικές επαφές επαγγελματία-αποδέκτη. Οι επαφές αυτές είναι, συχνά, δύσκολες, καθώς οι επαγγελματίες των παροχών υπηρεσιών συνδιαλέγονται με ανθρώπους που έχουν ποικίλα προβλήματα. Οι απαιτήσεις που ενυπάρχουν είναι, είτε ποσοτικές, όπως π.χ. ο αριθμός των πελατών και η συνεχής και άμεση επαφή μαζί τους, είτε ποιοτικές, όπως π.χ. η έλλειψη υποστήριξης και τα ελλιπή προσόντα για να διαχειριστούν την επαναλαμβανόμενη ένταση και συναισθηματική αλληλεπίδραση. Στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν επιτυχώς αυτές τις απαιτήσεις, οι επαγγελματίες μπορεί να υιοθετήσουν ακατάλληλες στρατηγικές αντιμετώπισης. Αν

και η δημιουργία αποστάσεων με τους πελάτες βοηθά τον επαγγελματία να αποδώσει καλύτερα στη δουλειά του, όταν η συναισθηματική απόσταση υπερβεί κάποια όρια, αναπτύσσεται η αποπροσωποποίηση, μια διαρκής σκληρότητα, αδιαφορία και κυνική αντιμετώπιση. Εξαιτίας αυτής της δυσλειτουργικής αντιμετώπισης, η ποιότητα της σχέσης επιδεινώνεται ραγδαία, με συνέπεια, ο επαγγελματίας να βιώνει ολοένα και περισσότερες αποτυχίες. Η αίσθηση της προσωπικής ολοκλήρωσης βαθμιαία διαβρώνεται και αναπτύσσονται συναισθήματα ανεπάρκειας και αυτο-αμφισβήτησης. Οι τρεις αυτές διαστάσεις, σύμφωνα με το μοντέλο, μπορούν να συνυπάρχουν σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, αλλά κατά βάση το σύνδρομο ακολουθεί την προαναφερόμενη εξελικτική διαδικασία.

Θεωρητικό μοντέλο των Edelmich και Brodsky

Οι Edelmich και Brodsky (Maes et al., 1992) βασίστηκαν σε παρατηρήσεις επαγγελματιών και όρισαν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια διαδικασία "προοδευτικής απογοήτευσης" (progressive disillusionment), η οποία αναπτύσσεται βαθμιαία μέσα στο χρόνο. Η βασική αρχή του μοντέλου είναι ότι οι αρχικές προσδοκίες των ατόμων οδηγούνται στη ματαίωση από την καθημερινή πραγματικότητα. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται μέσα από τέσσερα διαδοχικά στάδια:

A) στάδιο του ενθουσιασμού (enthusiasm). Αναφέρεται στην αρχική περίοδο, κατά την οποία ο επαγγελματίας έχει πολλή ενέργεια και πολλές φορές μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τον εαυτό του και τη δουλειά του. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, το άτομο επενδύει πολύ χρόνο και ενέργεια στη δουλειά του, περιμένοντας να αντλήσει από αυτήν κάθε είδους ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή. Η ταύτιση με τους πελάτες και η υπερβολική κατανάλωση της ενέργειάς του είναι οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι αυτού του σταδίου (Maes et al., 1992). Το κίνητρο είναι η επιθυμία να "βοηθήσει" τους άλλους ανθρώπους και συνήθως δεν ενδιαφέρεται για τις οικονομικές απολαβές, τις προοπτικές καριέρας ή το χαμηλό κοινωνικό status που μπορεί να έχει. Η ταύτιση, από την άλλη πλευρά, πηγάζει από μια υπερβολή στην επένδυση ενέργειας, από την έλλειψη γνώσης και εμπειρίας και από μια σύγχυση μεταξύ των προσωπικών του αναγκών με αυτών του πελάτη. Ο επαγγελματίας

οδηγείται στην επαγγελματική εξουθένωση, καθώς η συναισθηματική κατάστασή του εξαρτάται από μη ρεαλιστικές προσδοκίες.

B) στάδιο της αδράνειας (stagnation). Ο επαγγελματίας αρχίζει, σιγά σιγά, να συνειδητοποιεί ότι η εργασία του δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Αντιμετωπίζει ερωτήματα που αφορούν πιθανές προσωπικές του ελλείψεις και καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια στη δουλειά του ή τελειοποιεί την επιστημονική του κατάρτιση. Οι αρχικές υψηλές προσδοκίες, όμως, μειώνονται σημαντικά. Οι χαμηλές αμοιβές, οι πολλές ώρες εργασίας, οι ελάχιστες κοινωνικές επαφές και η έλλειψη ελεύθερου χρόνου αποκτούν ιδιαίτερη βαρύτητα. Σε αντίθεση με την ταύτιση με τους πελάτες του - το χαρακτηριστικό του πρώτου σταδίου- εδώ η έμφαση δίνεται στην ικανοποίηση των προσωπικών του αναγκών (Schaufeli & Enzmann, 1998). Ο επαγγελματίας βρίσκεται σε μια κατάσταση περισσότερο αμηχανίας παρά δυσφορίας και αναρωτιέται γιατί η δουλειά του δεν είναι αυτό που περίμενε.

Γ) στάδιο της ματαίωσης (frustration). Η ματαίωση αναπτύσσεται λόγω μιας αίσθησης αδυναμίας του επαγγελματία, η οποία αυξάνεται σταδιακά και αφορά τόσο στην ικανότητα για αλλαγές στο χώρο εργασίας, όσο και τον έλεγχο στο επίπεδο της συνεργασίας με τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους και τους πελάτες. Οι αρχικές προσδοκίες από το πρώτο στάδιο δεν έχουν εκπληρωθεί και οι προσωπικές ανάγκες που χαρακτήριζαν το δεύτερο στάδιο δεν έχουν ικανοποιηθεί. Οι εξωτερικοί παράγοντες, όπως οι αμοιβές, η έλλειψη υποστήριξης, το φορτωμένο ωράριο παίζουν ένα σημαντικό αρνητικό ρόλο. Ο επαγγελματίας αποθαρρύνεται και συχνά νιώθει κατάθλιψη, καθώς πιστεύει ότι οι προσπάθειές του είναι μάταιες. Η πιο κοινή αντίδραση του ατόμου στη ματαίωση είναι η εσωτερίκευση, με αποτέλεσμα αυτό να αποσύρεται σταδιακά από την κατάσταση που νιώθει να τον απειλεί. Ο επαγγελματίας απομακρύνεται από τους πελάτες του, απελπίζεται από την ανικανότητά του να κάνει κάτι γι' αυτούς και είναι σωματικά εξουθενωμένος. Μερικοί παραιτούνται από τη δουλειά τους και από τους ιδεαλιστικούς στόχους που είχαν θέσει. Όσοι δεν το κάνουν διέρχονται στο τέταρτο στάδιο της απάθειας.

Δ) στάδιο της απάθειας (apathy). Ο επαγγελματίας αποσύρεται σωματικά και ψυχικά από τη δουλειά του. Στο επίπεδο της συμπεριφοράς παρατηρούνται περίοδοι απουσίας και αποφυγή κοινωνικών επαφών στη δουλειά, ενώ σε ψυχολογικό επίπεδο

παρατηρείται μια προοδευτική συναισθηματική απομόνωση και κυνισμός (αποπροσωποποίηση). Η απάθεια βιώνεται ως ανία, ενώ παράλληλα διαβρώνεται βαθμιαία η επιθυμία του να βοηθήσει και το αίσθημα της συναισθηματικής εμπλοκής με τους πελάτες που είχε στο παρελθόν. Ο επαγγελματίας παραμένει στη δουλειά του για λόγους επιβίωσης και αυτό που τον ενδιαφέρει είναι η σωματική και ψυχική του υγεία. Παρόλο που μπορεί να καταλαβαίνει τι συμβαίνει, νιώθει αδύναμος και κάνει ο,τιδήποτε για να το αλλάξει. Η απάθεια είναι το στάδιο, στο οποίο αργεί κανείς να φτάσει, αλλά το πιο καθοριστικό και το πιο δύσκολο για να παρέμβει κανείς με επιτυχία (Maes et al., 1992). Στο σημείο αυτό επισημαίνεται πως αν δεν υπάρξει συγκεκριμένη παρέμβαση ή αλλαγή των συνθηκών εργασίας, το στάδιο μπορεί να διαρκέσει για πάντα.

Η διάκριση αυτών των σταδίων της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει συμβάλει στην κατανόηση του φαινομένου, ως μια δυναμική διαδικασία που αναπτύσσεται βαθμιαία μέσα στο χρόνο. Σύμφωνα με τους Edelwich και Brodsky, αυτό που υπάρχει πίσω από αυτή τη διαδικασία είναι η ασυμφωνία μεταξύ της πραγματικότητας και των προσδοκιών του ατόμου.

Θεωρητικό μοντέλο της Pines

Ένα θεωρητικό μοντέλο που είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρον και αφορά τις υψηλές προσδοκίες και τα κίνητρα των επαγγελματιών είναι το λεγόμενο "υπαρξιακό μοντέλο" (existential model) της Ayala Pines. Σύμφωνα με αυτό, οι ρίζες της επαγγελματικής εξουθένωσης βρίσκονται στην ανάγκη που έχουν οι άνθρωποι να πιστέψουν ότι η ζωή τους έχει κάποιο νόημα κι ότι τα πράγματα που κάνουν, άρα κι ο εαυτός τους, είναι χρήσιμα και σημαντικά (Pines, 1993). Κάποιοι, λοιπόν, θεωρούν ότι ο καλύτερος τρόπος να δώσουν πραγματικό νόημα στη ζωή τους είναι μέσα από την εργασία τους. Πρόκειται για ανθρώπους που ταυτίζουν σε μεγάλο βαθμό το σύνολο της προσωπικότητάς τους με το ρόλο τους, ως επαγγελματίες. Ως εκ τούτου, έχουν πολύ υψηλό κίνητρο για εργασία - κίνητρο που είναι η εσωτερική τους ανάγκη να δώσουν νόημα στη ζωή τους και να νιώσουν σημαντικοί. Έτσι, το "υπαρξιακό μοντέλο" είναι ένα μοντέλο κινήτρων.

Βασική αφετηρία αποτελεί η άποψη ότι μόνο τα άτομα με υψηλό κίνητρο μπορούν να βιώσουν επαγγελματική εξουθένωση. Τα άτομα που είναι πολύ κινητοποιημένα ξεκινούν την καριέρα τους με υψηλούς στόχους (για τους εαυτούς τους) και υψηλές προσδοκίες (όσον αφορά στο τι θα τους προσφέρει η εργασία τους). Κάποια κίνητρα που σχετίζονται με την εργασία είναι παγκόσμια (universal work-related motives), όπως το να έχει κανείς σημαντική επιρροή και να είναι επιτυχημένος, κάποια άλλα κίνητρα είναι ειδικά για κάθε επάγγελμα (profession specific) και αντανακλούν ένα προφίλ που χαρακτηρίζει επαγγελματίες συγκεκριμένου τομέα εργασίας, ενώ, τέλος, κάποια άλλα κίνητρα είναι προσωπικά και μοναδικά για τον κάθε επαγγελματία (personal motives) και βασίζονται σε μια εσωτερικευμένη ρομαντική εικόνα για την εργασία. Η Pines ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως

μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από τη μακροχρόνια εμπλοκή σε καταστάσεις που είναι συναισθηματικά απαιτητικές.

(Pines, 1993:35)

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η επαγγελματική εξουθένωση είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας απογοήτευσης που βιώνουν υψηλά κινητοποιημένοι επαγγελματίες, σε περιστάσεις όπου η πραγματικότητα δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Με άλλα λόγια η Pines υποστηρίζει ότι αν κάποιος δεν είναι αφοσιωμένος στη δουλειά του, αν δεν ενδιαφέρεται για τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζεται, αν δεν είναι συναισθηματικά εμπλεκόμενος σε αυτό που κάνει, τότε δεν είναι υποψήφιος για επαγγελματική εξουθένωση και το αντίθετο.

Συνοπτικά, η Pines υποστηρίζει ότι οι επαγγελματίες που έχουν υψηλά κίνητρα, τα οποία προέρχονται από την ανάγκη τους να δώσουν νόημα στη ζωή τους, ταυτίζοντας τον εαυτό τους με τον επαγγελματικό τους ρόλο, έχουν υψηλές προσδοκίες και όταν αυτές ματαιώνονται, βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση. Παράλληλα, η Pines υποστηρίζει ότι το εργασιακό περιβάλλον παίζει σημαντικό ρόλο στην επιβεβαίωση των προσδοκιών. Συγκεκριμένα, ένα μη υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, που δεν παρέχει αυτονομία, μπορεί να χαρακτηριστεί από μονοτονία, φόρτο εργασίας και φτωχές εργασιακές σχέσεις. Κατά συνέπεια, είναι πιθανό να δημιουργήσει εμπόδια στην επίτευξη των στόχων των επαγγελματιών, οι οποίοι στην περίπτωση αυτή μπορεί

να βιώσουν το αίσθημα της αποτυχίας. Η αποτυχία είναι μια καταστρεπτική εμπειρία και μια δυναμική αιτία της επαγγελματικής εξουθένωσης, η οποία με τη σειρά της μειώνει το κίνητρό των εργαζομένων για εργασία.

Το αποτέλεσμα είναι μια αρνητική κυκλική ανατροφοδότηση, που με το χρόνο, καθώς η επαγγελματική εξουθένωση αυξάνεται, οι επαγγελματίες καταλήγουν "νεκρά ξύλα" (dead wood), οδηγούμενοι, είτε στην παραίτηση από τη δουλειά τους, είτε στην αναζήτηση επιπρόσθετης επιμόρφωσης, που θα τους τοποθετήσει σε υψηλότερη βαθμίδα και ταυτόχρονα θα τους γλιτώσει από τη συναισθηματικά απαιτητική δουλειά που είχαν (Pines, 1993). Επομένως, οι εργασιακές συνθήκες συνηγορούν, εξίσου, στην πιθανότητα εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Θεωρητικό μοντέλο του Cherniss

Μια θεωρητική προσέγγιση που έχει αναδείξει την κρισιμότητα των εργασιακών παραγόντων στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αυτή που προτάθηκε από τον Cherniss (1995). Στον πυρήνα αυτού του μοντέλου βρίσκονται ποικίλες πηγές άγχους που προκαλούνται περισσότερο από το εργασιακό πλαίσιο, παρά από το ίδιο το άτομο. Στην προσέγγιση αυτή, η επαγγελματική εξουθένωση αναφέρεται σαν μια διαδικασία, κατά την οποία, οι επαγγελματικές στάσεις και συμπεριφορές αλλάζουν ως αντίδραση στην επαγγελματική υπερένταση που αντιμετωπίζει ο επαγγελματίας.

Ειδικότερα, η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται ως μια διαδικασία τριών σταδίων: το πρώτο στάδιο χαρακτηρίζεται από έλλειψη ισορροπίας μεταξύ των τρόπων διαφυγής και των απαιτήσεων, το δεύτερο χαρακτηρίζεται από ένταση και εξάντληση μικρής χρονικής διάρκειας και το τρίτο χαρακτηρίζεται από σημαντικό αριθμό αλλαγών στη στάση και συμπεριφορά. Παρόλο που οι επαγγελματικές απαιτήσεις δεν είναι ίδιες σε όλους τους επαγγελματικούς χώρους και παρόλο η αρχική μελέτη του Cherniss αφορούσε αποκλειστικά τα κοινωνικά επαγγέλματα, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να συμβεί σε κάθε επάγγελμα.

Το μοντέλο, λοιπόν, αυτό αναφέρεται σε ποικίλους παράγοντες των πλαισίων εργασίας που μπορεί να αποτελούν πηγές άγχους και τελικά να οδηγούν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Burke & Greenglass, 1995). Οι κυριότεροι εργασιακοί παράγοντες που παίζουν καθοριστικό ρόλο στο μοντέλο αυτό είναι:

1. *Απουσία βοήθειας στους νέους επαγγελματίες.* Συνήθως υπάρχει έλλειψη μιας κατάλληλης διαδικασίας κατατοπισμού των νέων επαγγελματιών, οι οποίοι έρχονται αντιμέτωποι αμέσως με υψηλές απαιτήσεις.
2. *Υψηλός φόρτος εργασίας.* Υπάρχει ελάχιστος χρόνος διαθέσιμος για κάθε πελάτη και κατά συνέπεια ελαττώνονται και οι πιθανότητες επιτυχίας των προσπαθειών που καταβάλλει ο επαγγελματίας. Επίσης, ο χρόνος που μπορεί να συμβουλευθεί ο νέος επαγγελματίας πιο έμπειρους συναδέλφους είναι ανεπαρκής.
3. *Ρουτίνα.* Ένα αρκετά μεγάλο μέρος της καθημερινής δουλειάς των επαγγελματιών στις υπηρεσίες υγείας αφορά θέματα ρουτίνας και γραφειοκρατίας.

4. *Περιορισμένο πεδίο δράσης στην επαφή με τον πελάτη.* Οι επαγγελματίες υγείας ασχολούνται με συγκεκριμένες εκφάνσεις της κατάστασης του πελάτη τους, όπως ο φυσιοθεραπευτής με το σώμα, ο λογοθεραπευτής με το λόγο, κ.ο.κ.
5. *Έλλειψη αυτονομίας.* Μια σειρά από κανονισμούς, συχνά πολύ αυστηρούς καθορίζουν τη συμπεριφορά και τα όρια του επαγγελματία και κατά συνέπεια και την αυτονομία του.
6. *Ασυμφωνία επαγγελματικών αξιών.* Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο απασχολείται ο επαγγελματίας, πολλές φορές δεν ταιριάζουν με τις προσωπικές του αξίες.
7. *Ανεπαρκής επίβλεψη.* Ιδιαίτερα οι νεοφερμένοι χρειάζονται υποστήριξη, καθοδήγηση και κατάλληλη επανατροφοδότηση από τους ανωτέρους τους και τους επόπτες τους.
8. *Κοινωνική απομόνωση.* Σε πολλές υπηρεσίες υγείας "απουσιάζουν" σωματικά και ψυχικά.

Ο ορισμός που δίνουν οι Schaufeli και Enzmann είναι αρκετά περιγραφικός και γενικός, συγκεντρώνοντας τα κοινά σημεία των παραπάνω θεωρητικών προσεγγίσεων, σε μια προσπάθεια να διατυπωθεί ένας ορισμός που να είναι όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένος.

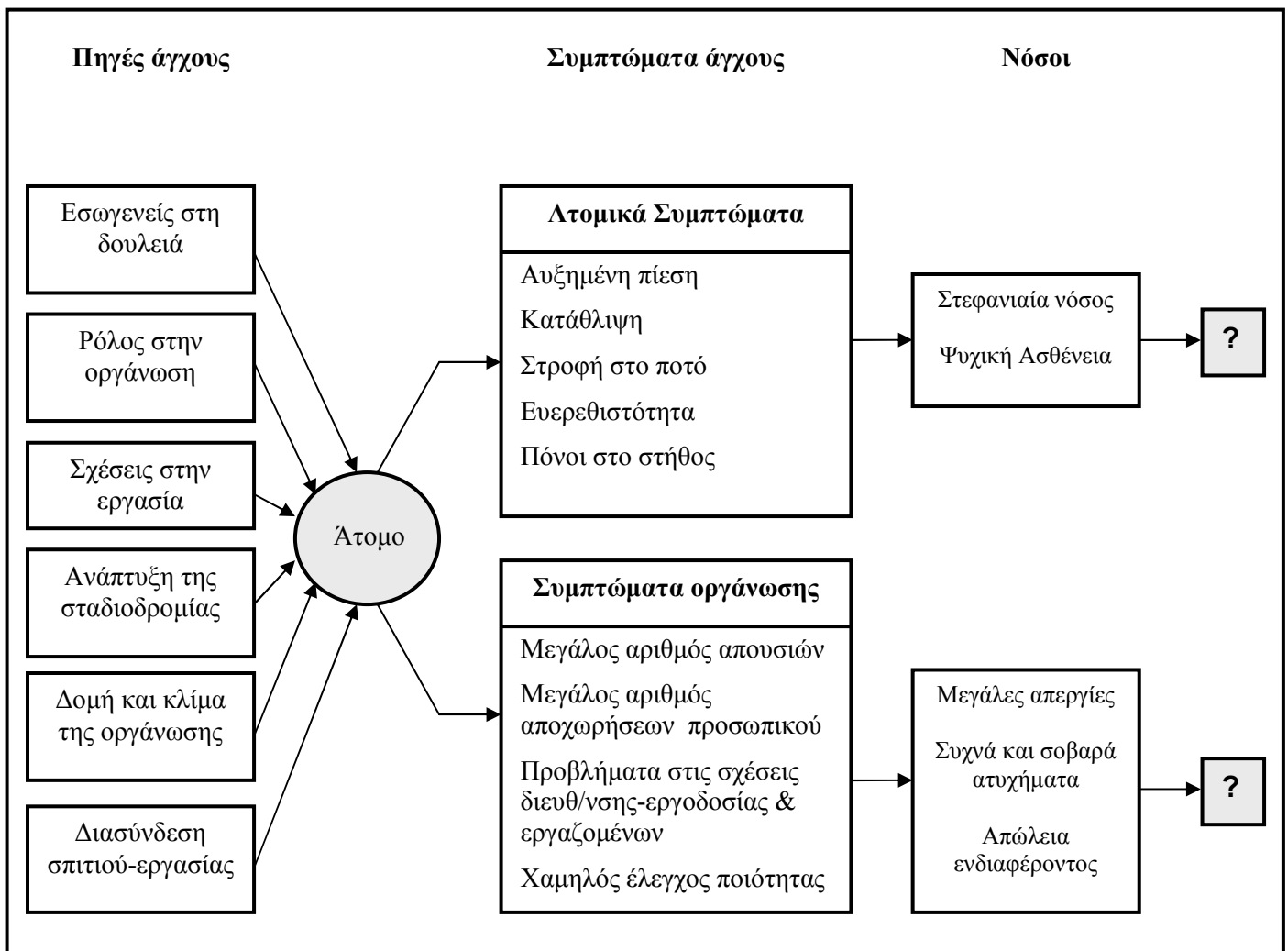
Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια επίμονη, αρνητική επαγγελματική κατάσταση σε "φυσιολογικά" άτομα, η οποία αρχικά χαρακτηρίζεται από εξουθένωση που συνοδεύεται από εξάντληση, από αίσθημα ελαττωμένης αποτελεσματικότητας, μείωση κινήτρων και από ανάπτυξη δυσλειτουργικών στάσεων και συμπεριφορών στην εργασία. Αυτή η ψυχολογική κατάσταση αναπτύσσεται βαθμιαία αλλά μπορεί να παραμένει απαρατήρητη από το άτομο για πολύ καιρό. Απορρέει από την ασυμβατότητα μεταξύ των προθέσεων και της πραγματικότητας της εργασίας. Συχνά η επαγγελματική εξουθένωση διαιωνίζεται εξαιτίας των ανεπαρκών στρατηγικών αντιμετώπισης που συνδέονται με το σύνδρομο.

(Schaufeli & Enzmann, 1998: 36)

Σε αυτό τον ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης προσδιορίζεται η γενική συμπτωματολογία, οι προϋποθέσεις καθώς και το πλαίσιο, μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα το σύνδρομο. Ειδικότερα, ο ορισμός περιορίζει σημαντικά τη συμπτωματολογία σε μια κεντρική ένδειξη, αυτή της εξουθένωσης, με συνοδευτικά συμπτώματα την εξάντληση (συναισθηματική, γνωστική και σωματική), την αίσθηση μείωσης της αποτελεσματικότητας, τη μείωση των κινήτρων και τη δυσλειτουργία των στάσεων και των συμπεριφορών στη δουλειά. Επιπλέον, οι προθέσεις που ματαιώνονται και οι ανεπαρκείς στρατηγικές αντιμετώπισης παίζουν το ρόλο των προϋποθέσεων για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος, το πλαίσιο είναι συγκεκριμένο: τα συμπτώματα έχουν σχέση με το χώρο εργασίας και η επαγγελματική εξουθένωση συμβαίνει σε κατά τα άλλα "φυσιολογικά" άτομα.

Το Μοντέλο Επαγγελματικού Άγχους του Cooper

Η σχηματική αναπαράσταση που ακολουθεί, αφορά στο μοντέλο άγχους της εργασίας που προτείνει ο Cooper και οι συνεργάτες του (2001).



Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, εντοπίζονται έξι κατηγορίες πηγών άγχους: 1) εσωγενείς παράγοντες στη δουλειά, 2) παράγοντες που έχουν να κάνουν με τον ρόλο του επαγγελματία στην οργάνωση του εργασιακού χώρου, 3) οι εργασιακές σχέσεις, 4) παράγοντες που σχετίζονται με την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του επαγγελματία, 5) παράγοντες που αφορούν στη δομή και στο κλίμα της οργάνωσης του εργασιακού χώρου και 6) παράγοντες που αναφέρονται στη σχέση της οικογενειακής ζωής με την εργασιακή ζωή του ατόμου. Όλες οι παραπάνω πηγές άγχους ευνοούν, από τη μια μεριά, την εμφάνιση ψυχικών-σωματικών συμπτωμάτων (για παράδειγμα, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, αυξημένη πίεση, πόνους στο στήθος) καθώς και συμπεριφορικών αλλαγών, όπως η κατανάλωση αλκοόλ, που με τη σειρά τους οδηγούν σε σωματική ή ψυχική ασθένεια. Από την άλλη μεριά, η κακή οργάνωση του εργασιακού χώρου (για παράδειγμα, οι απουσίες, οι αποχωρήσεις, τα προβλήματα στις εργασιακές σχέσεις, προβλήματα με τον ποιοτικό έλεγχο των παραγόμενων υπηρεσιών) καταλήγουν στη “νοσηρή” οργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος, όπου οι συχνές απεργίες, τα ατυχήματα και τελικά η αδιαφορία του εργαζόμενου επιδρούν αρνητικά και στους εργαζόμενους και στην ίδια τους την εργασία.

Εσωγενείς παράγοντες στην εργασία

Αναλυτικότερα, στην κατηγορία που αφορά στους εσωγενείς παράγοντες της εργασίας, ανήκουν όλες εκείνες οι παράμετροι που έχουν σχέση με την ίδια τη φύση της εργασίας, όπως για παράδειγμα: οι κακές συνθήκες εργασίας, οι βάρδιες και ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας.

Οι **κακές συνθήκες εργασίας** (π.χ. υψηλά επίπεδα θορύβου ή θερμοκρασίας, απομόνωση του εργαζομένου κατά την εκτέλεση του έργου, οι οσμές, ο μη επαρκής αερισμός του χώρου, ακόμα και η αρχιτεκτονική διαρρύθμιση του χώρου) έχει παρατηρηθεί, πως είναι ικανές να διαταράξουν την ψυχική υγεία του επαγγελματία. Έρευνα που έγινε σε δείγμα νοσοκόμων αποκάλυψε ότι ο μονότονος τεχνητός φωτισμός και η απουσία επαρκούς οξυγόνωσης του χώρου προκαλούσαν αισθήματα κλειστοφοβίας (Κάντας, 1995).

Επιπλέον, έχει βρεθεί ότι οι **βάρδιες**, η εναλλαγή, δηλαδή, των διαστημάτων ημέρας και νύχτας κατά τη διάρκεια των οποίων διεξάγεται η εργασία, επιδρούν αρνητικά στη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου. Είναι γνωστό ότι ο ανθρώπινος οργανισμός διαθέτει έμφυτο σύστημα καθορισμού των κύκλων ύπνου-εγρήγορσης. Οι κύκλοι αυτοί, που ονομάζονται κιρκαδιανοί κύκλοι, σχετίζονται με την έκκριση της ορμόνης μελατονίνης, η λειτουργία της οποίας διαταράσσεται από τον τεχνητό φωτισμό. Η αλλαγή των βιορυθμών επηρεάζει την αποδοτικότητα του εργαζομένου καθιστώντας τον πιο επιρρεπή στα ατυχήματα. Γι' αυτό το λόγο, οι άνθρωποι που εργάζονται τη νύχτα, χρησιμοποιούν δυνατό φωτισμό (Κάντας, 1995).

Πέρα από τις επιπτώσεις στις φυσιολογικές λειτουργίες του οργανισμού, οι αλλαγές βάρδιας έχουν και κοινωνικές συνέπειες, γιατί διαταράσσουν την οικογενειακή και την κοινωνική ζωή του εργαζομένου (φροντίδα των παιδιών, κοινωνικές συναλλαγές, συνέντευξη με την/τον σύντροφο, ψυχαγωγία) (Κάντας, 1995). Μία ακόμη μελέτη που διενεργήθηκε σε νοσηλεύτριες, οι οποίες εργάζονταν σε διαφορετικές βάρδιες έδειξε ότι τα άτομα του δείγματος, σε σχέση με τις συναδέλφους τους, που είχαν σταθερή βάρδια, παρουσίαζαν μεγαλύτερη τάση στην κατανάλωση αλκοόλ, περισσότερα προβλήματα με τη σεξουαλική τους ζωή και χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης από την προσωπική τους ζωή (Cooper et al., 2001).

Επίσης, ο **εβδομαδιαίος χρόνος** που το άτομο αφιερώνει για την εργασία του, φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση ή όχι της στεφανιαίας νόσου. Χαρακτηριστικά είναι τα αποτελέσματα μελέτης που δημοσιεύτηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες, όπου, από τα 100 άτομα διαφόρων εργασιακών ειδικοτήτων που είχαν υποστεί έμφραγμα σε σχετικά μικρή ηλικία, βρέθηκε ότι το 25% του συνόλου τους είχαν διπλές εργασίες, ενώ το 40% εργάζονταν πάνω από 60 ώρες εβδομαδιαία (Cooper et al., 2001). Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειώσουμε ότι τα παραπάνω στοιχεία δεν αποτελούν παρά έμμεσες μόνο ενδείξεις για τη σχέση και το βαθμό επίδρασης του υπερβολικού φόρτου εργασίας στην πίεση των εργαζομένων (Cooper et al., 2001).

Συμπληρωματικά θα λέγαμε ότι, όχι μόνο ο φόρτος εργασίας, αλλά και το αντίθετο, η μειωμένη, δηλαδή, δραστηριότητα στον εργασιακό χώρο, ιδιαίτερα όταν αυτή ακολουθείται από ακανόνιστες περιόδους “έξαρσης” των επαγγελματιών

δραστηριοτήτων μπορεί να επιδράσει αρνητικά στην ψυχική και σωματική υγεία του επαγγελματία.

Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση

Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που συνδέεται με την εμφάνιση του στρες στον εργαζόμενο, είναι ο ρόλος του ίδιου του ατόμου μέσα στην εργασία του ή με άλλα λόγια, οι μορφές συμπεριφοράς που αναμένει η ίδια η οργάνωση να εκδηλώσει ο κάθε επαγγελματίας. Έχοντας υπόψη ότι οι μορφές συμπεριφοράς καθορίζονται από τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις του ατόμου, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι, όταν οι **απαιτήσεις και οι προσδοκίες** του ατόμου έρχονται σε σύγκρουση με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της οργάνωσης, τότε το αποτέλεσμα είναι η εμφάνιση άγχους για τον εργαζόμενο.

Επιπλέον, η άσκηση του εργασιακού ρόλου είναι δυνατό να σχετίζεται και με άλλες προβληματικές, όπως είναι η **ασάφεια** και η **σύγκρουση ρόλων**. Την πρώτη περίπτωση, τη συναντά ο επαγγελματίας που, είτε δεν είναι στον ίδιο ξεκάθαρο τι αναμένεται να κάνει αναφορικά με τα εργασιακά του καθήκοντα και τις αρμοδιότητές του, είτε δεν έχει σαφή εικόνα των στόχων της εργασίας του και των προσδοκιών που οι άλλοι (π.χ. προϊστάμενοι, συνάδελφοι, υφιστάμενοι) έχουν από τον ίδιο. Και στις δύο περιπτώσεις οι έρευνες έχουν δείξει ότι η ασάφεια συνδέεται με καταθλιπτική διάθεση, με χαμηλή αυτοεκτίμηση, δυσαρέσκεια για τη ζωή, χαμηλά κίνητρα και σκέψεις για εγκατάλειψη της εργασίας.

Από την άλλη μεριά, η περίπτωση της **σύγκρουσης των ρόλων** εμφανίζεται όταν: α) δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις από τον εργαζόμενο, β) οι “άλλοι” έχουν αντιφατικές προσδοκίες και απαιτήσεις από τον επαγγελματία, γ) οι απαιτήσεις του ρόλου ενός ατόμου βρίσκονται σε σύγκρουση με τις προσωπικές του αξίες, δ) οι απαιτήσεις του εργασιακού χώρου έρχονται σε σύγκρουση με τις απαιτήσεις του έξω-εργασιακού περιβάλλοντος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι η ματαίωση μιας εξόδου για ψυχαγωγία ή εκδρομή λόγω ανειλημμένων εργασιακών υποχρεώσεων.

Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας

Πρόκειται, ίσως, για τον, πλέον, υπεύθυνο παράγοντα εμφάνισης άγχους στους επαγγελματίες. Αν εξαιρέσει κανείς την έλλειψη εμπιστοσύνης ή τις σχέσεις ανταγωνισμού μεταξύ των συναδέλφων, αξίζει να επικεντρωθεί στο ακριβώς αντίθετο: στο *άγχος* που προκύπτει στον επαγγελματία, εξαιτίας της συναισθηματικής του εμπλοκής με τους πελάτες. Δεν είναι λίγα τα άτομα που υποστηρίζουν ότι τα ανθρώπινα συναισθήματα συμπάθειας ή αντιπάθειας, ή ακόμα και τα συναισθήματα αγάπης και μίσους, μπορούν να προκαλέσουν περισσότερο στρες από οτιδήποτε άλλο.

Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας

Σημαντικοί αγχογόνοι παράγοντες, που αφορούν στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας είναι η *έλλειψη αισθήματος ασφάλειας* (ή αλλιώς ο φόβος απόλυσης), η πεποίθηση ότι παλιές γνώσεις και δεξιότητες μπορεί να σταθούν τροχοπέδη για την περαιτέρω επαγγελματική πορεία, οι αξιολογήσεις των εργαζομένων για την επίδοση ή το έργο τους, καθώς και η περίπτωση της πρόσκαιρης ή μακροχρόνιας ανεργίας.

Το κλίμα και η δομή της οργάνωσης

Το *κλίμα και η δομή της εργασιακής οργάνωσης* έχει σημειωθεί, ότι σχετίζονται σημαντικά με τη δημιουργία άγχους στον εργαζόμενο, όταν ο επαγγελματίας δεν συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων ενώ ταυτόχρονα νιώθει ότι δεν έχει κανέναν έλεγχο πάνω σε ό,τιδήποτε του συμβαίνει στο χώρο εργασίας (Κάντας, 1995). Αντίθετα, η οργανωτική δομή που δίνει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα αυξημένου βαθμού συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, δεν συμβάλλει στη δημιουργία αγχογόνων καταστάσεων.

Η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας

Ο τελευταίος, κατά σειρά, στο μοντέλο εργασιακού στρες παράγοντας που ευνοεί- κάτω από προϋποθέσεις- την εμφάνιση άγχους είναι η *διασύνδεση σπιτιού και εργασίας*. Ειδικότερα, οι προϋποθέσεις είναι οι εξής: α) η μεταφορά των προβλημάτων που προκύπτουν από τον εργασιακό χώρο στο σπίτι και το αντίστροφο έχοντας ως αποτέλεσμα ο ένας χώρος να διαταράσσεται από τα προβλήματα του άλλου, β) η διπλή σταδιοδρομία των δύο συντρόφων και γ) τα συχνά ταξίδια που

πραγματοποιεί ο εργαζόμενος μέσα στα πλαίσια των επαγγελματικών του υποχρεώσεων.

Το μοντέλο απαίτησης-ελέγχου-υποστήριξης (Demand-Control-Support Model)

Ο Karasek (1981) αρχικά εισήγαγε το μοντέλο απαίτησης-ελέγχου, το οποίο μετεξελίχθηκε στο μοντέλο απαίτησης-ελέγχου-υποστήριξης (Κάντας, 1995).

Το μοντέλο απαίτησης-ελέγχου υποθέτει, πως οι πρωταρχικές πηγές του στρες εδρεύουν σε δύο βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας, τις απαιτήσεις και τον έλεγχο. Από τους συνδυασμούς υψηλών και χαμηλών επιπέδων αυτών των χαρακτηριστικών προκύπτουν τέσσερις διαφορετικές συνθήκες εργασίας: Οι εργασίες με υψηλές απαιτήσεις (high strain jobs), οι ενεργείς εργασίες (active jobs), οι εργασίες με χαμηλές απαιτήσεις (low strain jobs) και οι παθητικές εργασίες (passive jobs).

Όταν οι απαιτήσεις της δουλειάς είναι υψηλές και η δυνατότητα ελέγχου χαμηλή, τότε εμφανίζονται οι πιο έντονες αντιδράσεις στην εργασία. Αντίθετα, όταν οι απαιτήσεις της δουλειάς είναι χαμηλές και ο έλεγχος των εργαζομένων είναι υψηλός, τότε τα επίπεδα πίεσης στην εργασία είναι χαμηλά. Μια δεύτερη υπόθεση του μοντέλου είναι ότι τα κίνητρα, η μάθηση και η προσωπική ανάπτυξη θα συμβούν στη συνθήκη, όπου τόσο οι απαιτήσεις όσο και η δυνατότητα ελέγχου είναι υψηλές.

Η επέκταση του μοντέλου με την συμπερίληψη της κοινωνικής υποστήριξης προήλθε από τη διαπίστωση πως ο έλεγχος στη δουλειά δεν είναι η μόνη διαθέσιμη πηγή για την αντιμετώπιση των απαιτήσεων της δουλειάς. Αντίθετα, η κοινωνική υποστήριξη στο χώρο της εργασίας μπορεί να λειτουργήσει, ως ρυθμιστής των απαιτήσεων της δουλειάς. Ο Karasek (1981) όρισε την κοινωνική υποστήριξη, ως τα συνολικά επίπεδα κοινωνικής αλληλεπίδρασης που προσφέρεται στην εργασία (Κάντας, 1995). Ωστόσο, ένας μεγάλος αριθμός ερευνών απέτυχε να προσφέρει σαφή και ξεκάθαρη υποστήριξη στα δύο αυτά μοντέλα. Οι περισσότερες έρευνες δεν κατόρθωσαν να βρουν τα υποτιθέμενα αποτελέσματα της αλληλεπίδρασης των απαιτήσεων της δουλειάς, του ελέγχου στη δουλειά και της κοινωνικής υποστήριξης στο χώρο της εργασίας.

Το μοντέλο των βιταμινών (Vitamin model)

Η κεντρική του ιδέα του μοντέλου είναι πως η ψυχική υγεία επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά της δουλειάς, μ' έναν τρόπο, που είναι ανάλογος με την επίδραση που έχουν οι βιταμίνες στην φυσική υγεία.

Γενικά, η απουσία συγκεκριμένων χαρακτηριστικών στη δουλειά, θα χειροτερεύσει την ψυχική υγεία, ενώ η παρουσία αυτών των χαρακτηριστικών θα έχει ωφέλιμη επίδραση. Το μοντέλο αναγνωρίζει εννέα χαρακτηριστικά της εργασίας που δρουν ως βιταμίνες. Τα έξι από αυτά (απαιτήσεις της δουλειάς, αυτονομία, κοινωνική υποστήριξη, χρήση δεξιοτήτων, ποικιλία δεξιοτήτων, ανατροφοδότηση έργου) έχουν καμπυλοειδή αποτελέσματα. Η απουσία αυτών των χαρακτηριστικών, όπως και η υπερβολή τους, θα έχει αρνητική επίδραση στην πνευματική υγεία. Τα υπόλοιπα τρία χαρακτηριστικά (ασφάλεια, μισθός, σημαντικότητα του έργου) ακολουθούν ένα γραμμικό μοτίβο. Όσο περισσότερο υπάρχουν στη δουλειά τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο της πνευματικής υγείας.

Σύμφωνα με το μοντέλο, η συναισθηματική ευημερία, ως δείκτης ψυχικής υγείας που σχετίζεται με τη δουλειά έχει τρεις διαστάσεις:

- Μη ικανοποιημένος-ικανοποιημένος (discontented-contented)
- Αγχώδης-άνετος (anxious-comfortable)
- Καταθλιμμένος- ευχαριστημένος (depressed-actively pleased).

Στο σημείο αυτό αναφέρεται ότι οι έρευνες που βασίστηκαν πάνω σ' αυτό το μοντέλο αναφέρουν αντιφατικά αποτελέσματα, τα οποία δεν οδηγούν σε συγκεκριμένα συμπεράσματα.

Διάκριση επαγγελματικής εξουθένωσης - άγχους - κατάθλιψης

Μελετώντας τη βιβλιογραφία για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί κανείς να ανακαλύψει διάφορους όρους, όπως εργασιακό άγχος, στρες και κατάθλιψη (Maslach & Schaufeli, 1993). Ακολουθεί μια προσπάθεια αποσαφήνισης των διαφορών μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της κατάθλιψης καθώς επίσης και του άγχους, καθώς η πρώτη δεν αποτελεί ταυτόσημη έννοια με τις άλλες δύο, αλλά πρόκειται για ένα ξεχωριστό φαινόμενο.

Ειδικότερα, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάσει τη ζωή του ατόμου και να έχει αρνητικά αποτελέσματα στις διαπροσωπικές και οικογενειακές του σχέσεις, ενώ ταυτόχρονα μπορεί να οδηγήσει σε μια γενική αρνητική στάση προς τη ζωή. Από αυτή την άποψη αναμένεται να έχει κοινά στοιχεία με την κατάθλιψη (Iacovides et al., 2003). Η *σύνδεση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την κατάθλιψη έχει απασχολήσει* αρκετούς ερευνητές, οι οποίοι διαπίστωσαν ότι υπάρχει θετική συνάφεια μεταξύ των δύο φαινομένων (Korkeila et al., 2003).

Οι ομοιότητες, οι οποίες έχουν παρατηρηθεί αποδίδονται στο γεγονός ότι και τα δύο φαινόμενα είναι μορφές ψυχικής ασθένειας. Οι διαφορές ανάγονται στην ένταση του βιώματος, στον τρόπο θεραπείας και στο πλαίσιο εμφάνισης του φαινομένου (Δεμερούτη, 2001). Αναλυτικότερα, η κατάθλιψη βιώνεται πολύ έντονα και συνήθως χρήζει φαρμακευτικής αγωγής και αφορά ευρύτερες σφαίρες της ζωής του ατόμου. Αντιθέτως, η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται αποκλειστικά με το χώρο εργασίας, δεν θεραπεύεται με φάρμακα και είναι λιγότερο έντονη. Βέβαια και οι δύο εκδηλώνονται με έντονο αίσθημα εξάντλησης, δυσφορία, μείωση της ενέργειας καθώς και με τάση αποφυγής. Παράλληλα, αν και η κατάθλιψη παρουσιάζει υψηλή συνάφεια με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, εμφανίζει χαμηλότερη συνάφεια με την αποπροσωποποίηση και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (Iacovides et al., 2003· Schaufeli & Enzmann, 1998).

Πιο συγκεκριμένα, η ερευνητική ομάδα του Ιακωβίδη βρήκε ότι τα άτομα που υποφέρουν από επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζουν συμπτώματα κατάθλιψης (Iacovides et al., 1999). Έτσι, η παρουσία της κατάθλιψης δεν σημαίνει αναγκαστικά ότι συνοδεύεται από επαγγελματική εξουθένωση. Φυσικά, η κατάθλιψη είναι μια

διάχυτη διαταραχή που επηρεάζει όλες τις πτυχές της ζωής του ατόμου και κατά συνέπεια και τη στάση του στο χώρο εργασίας. Τα δύο σύνδρομα μπορούν να συνυπάρχουν, όμως οδηγούν σε μια εντελώς διαφορετική συμπτωματολογία. Συνεπώς, το πιο κρίσιμο σημείο που διαφοροποιεί την κατάθλιψη από την επαγγελματική εξουθένωση είναι το γεγονός ότι η τελευταία αναφέρεται στο εργασιακό περιβάλλον και οι επαγγελματίες που τη βιώνουν κατέχουν και τους τρόπους για να την αντιμετωπίσουν. Από την άλλη, εάν αυτή η αδυναμία γενικευτεί, τότε είναι πιθανό να οδηγήσει σε κατάθλιψη. Η αναγνώριση, λοιπόν, της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως ξεχωριστή εννοιολογική οντότητα διαπιστώνεται από τα ερευνητικά δεδομένα, ενώ φαίνεται να μην αποτελεί μια περιττή έννοια αναφορικά με την κατάθλιψη (Glass & McKnight, 1996· Brenninkmeyer et al., 2001).

Η δεύτερη έννοια που συχνά συγχέεται με την επαγγελματική εξουθένωση είναι αυτή του **στρες**. Ένα άτομο βιώνει επαγγελματικό στρες, όταν οι απαιτήσεις της εργασίας του αυξάνονται ή υπερβαίνουν τις δυνατότητες προσαρμογής του. Ο όρος "στρες" αναφέρεται συνήθως σε μια χρονικά περιορισμένη πορεία προσαρμογής και συνδέεται με ψυχικά και σωματικά συμπτώματα. (Δεμερούτη, 2001).

Σε αντίθεση με το επαγγελματικό στρες, η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται όταν η ικανότητα προσαρμογής του ατόμου κλονίζεται και συνοδεύεται από χρόνια δυσλειτουργία στην εργασία του, εξαιτίας χρόνιου και παρατεταμένου εργασιακού στρες. Η διάκριση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακού στρες γίνεται δυνατή, όταν λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος που απαιτείται για την ανάπτυξη των παραπάνω φαινομένων. Αναδρομικά, μπορούν να διακριθούν, όταν στη μια περίπτωση, η προσαρμογή στο περιβάλλον έχει επιτευχθεί (εργασιακό στρες), ενώ στην άλλη παρατηρείται μια αποτυχία προσαρμογής (επαγγελματική εξουθένωση) (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Μια άλλη παράμετρος που διακρίνει την επαγγελματική εξουθένωση από το στρες είναι το γεγονός ότι η πρώτη ορίζεται ως ένα πολυδιάστατο σύνδρομο, το οποίο εκτός από την εξάντληση περιλαμβάνει και την ανάπτυξη αρνητικών και δυσλειτουργικών στάσεων και συμπεριφορών στην εργασία, ενώ το στρες δεν συνδέεται με αρνητικές στάσεις και αντίστοιχες συμπεριφορές (Maslach, 1993).

Τέλος, ενώ το στρες μπορεί να το βιώσει ο καθένας σε κάποιες περιόδους της ζωής του, η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται, συνήθως, σε άτομα που ξεκινούν την καριέρα τους με ενθουσιασμό, υψηλούς στόχους και προσδοκίες και κυνηγούν επίμονα την επιτυχία στη δουλειά τους (Pines, 1993). Τα άτομα δηλαδή που περιμένουν να αποκτήσουν νόημα στη ζωή τους, διαμέσου της δουλειάς τους, είναι περισσότερο επιρρεπείς στην επαγγελματική εξουθένωση, σε σύγκριση με όσους δεν έχουν τέτοιες προσδοκίες.

Διαπιστώσεις

Η ανάπτυξη όλων των παραπάνω θεωρητικών προσεγγίσεων, καθώς και οι ορισμοί που τις συνοδεύουν αποκαλύπτουν την πολυπλοκότητα του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης και τους ποικίλους παράγοντες που επηρεάζουν, τόσο την εμφάνισή της, όσο και την εξέλιξή της. Εντούτοις, η ανάδειξη των κοινών σημείων σύγκλισης των παραπάνω μοντέλων θα μπορούσε να συμβάλλει σε μια προσπάθεια για την ολοκληρωμένη παρουσίαση της εικόνας της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Ο πυρήνας του συνδρόμου φαίνεται να είναι η βίωση μιας δυσφορίας και κυρίως μιας συναισθηματικής ή ψυχικής εξάντλησης. Η συναισθηματική εξάντληση ακολουθεί μια εξελικτική πορεία, κατά την οποία αυξάνεται βαθμιαία μέσα στο χρόνο. Σε καμία περίπτωση δεν θεωρείται ως "απάντηση" σε ένα συγκεκριμένο γεγονός, αλλά ως αντίδραση σε μια χρόνια επαγγελματική κατάσταση, η οποία επηρεάζει αρνητικά τον επαγγελματία. Η ένταση αυτή συνοδεύεται από αρνητική στάση απέναντι στους αποδέκτες των υπηρεσιών, από μειωμένη αποτελεσματικότητα και από χαμηλή εργασιακή απόδοση.

Στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης αναγνωρίζεται ο σημαντικός ρόλος που παίζουν οι υψηλοί στόχοι, οι προσδοκίες, οι φιλοδοξίες, ο ενθουσιασμός και ο ιδεαλισμός που χαρακτηρίζει τους επαγγελματίες στην αρχή της καριέρας τους. Συνήθως στα κοινωνικά επαγγέλματα και στα επαγγέλματα υγείας, οι επαγγελματίες έχουν ένα ισχυρό κίνητρο να βοηθήσουν τους ανθρώπους, γεγονός που αποτελεί ταυτόχρονα ένα σημαντικό προσόν και το κλειδί για την επιτυχία. Ωστόσο, φαίνεται ότι αυτοί είναι που διατρέχουν και το μεγαλύτερο κίνδυνο για να βιώσουν την επαγγελματική εξουθένωση. Οι προσωπικές προσδοκίες τους βαθμιαία ματαιώνονται, με αποτέλεσμα να νιώθουν εξαντλημένοι. Αυτό συμβαίνει πολύ συχνά στο χώρο των ανθρωπιστικών επαγγελμάτων, ο οποίος έλκει άτομα με υψηλές προσδοκίες.

Οι συνθήκες εργασίας στα επαγγέλματα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών χαρακτηρίζονται, συχνά, από έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις, εξαιτίας της επαφής με "δύσκολους" πελάτες, της έλλειψης επανατροφοδότησης και υποστήριξης και της ασάφειας πολλές φορές- των στόχων και των ρόλων. Η αντιμετώπιση αυτής της πραγματικότητας, η οποία είναι, συχνά, σκληρή για τους επαγγελματίες, οδηγεί σε μια σωματική και ψυχική εξάντληση και απογοήτευση. Με αυτόν τον τρόπο

αναδεικνύεται ο σημαντικός ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος στην εμφάνιση του φαινομένου.

Τέλος, η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται αποκλειστικά με το χώρο εργασίας και αφορά ανθρώπους "φυσιολογικούς", οι οποίοι δεν πάσχουν από κάποια μορφή ψυχοπαθολογία

Αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης διερευνώνται από τους θεωρητικούς στην δυναμική αλληλεπίδραση ατόμου και εργασιακού περιβάλλοντος, Ορισμένοι μελετητές εστιάζουν την προσοχή τους στις αγχογόνες και απαιτητικές επαγγελματικές συνθήκες, ενώ κάποιοι άλλοι δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στη σημασία που παίζουν οι προσωπικοί παράγοντες στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούν οι παράγοντες οι οποίοι θεωρούνται σημαντικοί και διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

A) στους εργασιακούς παράγοντες και

B) στα προσωπικά χαρακτηριστικά

Εργασιακοί παράγοντες

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα προσωπικό βίωμα, το οποίο, όμως, λαμβάνει χώρα μέσα σε ένα εργασιακό πλαίσιο. Συνεπώς, το ενδιαφέρον μας εστιάζεται στον εντοπισμό αυτών των εργασιακών παραγόντων που σχετίζονται με το φαινόμενο και οδηγούν στην καλύτερη κατανόηση του φαινομένου. Οι εργασιακοί παράγοντες διακρίνονται σε δύο υποκατηγορίες. Η πρώτη αφορά τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος, τα οποία αναφέρονται στα ιδιαίτερα γνωρίσματα που χαρακτηρίζουν την εργασία του επαγγελματία στα πλαίσια παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, όπου απαιτείται η επαφή με άλλους ανθρώπους. Η δεύτερη υποκατηγορία αφορά τα χαρακτηριστικά εργασίας που έχουν να κάνουν με τις συνθήκες εργασίας που ισχύουν στις συγκεκριμένες δομές, αλλά αφορούν κι άλλους επαγγελματικούς χώρους κι άλλες δομές.

Χαρακτηριστικά επαγγέλματος. Η μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης πραγματοποιήθηκε αρχικά στα πλαίσια των επαγγελμάτων του τομέα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, οι οποίες έχουν ως βασικό χαρακτηριστικό τους την επαφή του επαγγελματία με άλλους ανθρώπους. Παρόλο που οι έρευνες εκτείνονται και σε άλλους εργασιακούς χώρους, ο τομέας αυτός εξακολουθεί να είναι το επίκεντρο τέτοιων ερευνών.

Το κύριο ενδιαφέρον σε αυτά τα επαγγέλματα ήταν και είναι οι συναισθηματικές απαιτήσεις της εντατικής δουλειάς με ανθρώπους, οι οποίοι αντιμετωπίζουν ποικίλα προβλήματα υγείας (σωματικής ή/και ψυχικής) και χρήζουν αντιμετώπισης και θεραπείας. Οι διαπροσωπικές επαφές για την επίλυση αυτών των προβλημάτων,

συχνά, συνεπάγονται έντονο συναισθηματικό άγχος για τους επαγγελματίες και επένδυση ενέργειας για να αντιμετωπίσουν την αρνητική πλευρά της ζωής αυτών των ανθρώπων, η οποία αποτελεί το κύριο επαγγελματικό τους ενδιαφέρον (Bakker et al., 2000).

Ο επαγγελματίας, συχνά αντιμετωπίζει αρνητικές συμπεριφορές εκ μέρους του αποδέκτη, τις οποίες είναι δύσκολο να χειριστεί και παράλληλα νιώθει ότι είναι ανίκανος να αισθανθεί ικανοποίηση από το οποιοδήποτε σημάδι προόδου, που σημειώνεται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου του. Η αλήθεια είναι ότι οι επαγγελματίες υγείας έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με ανθρώπους, οι οποίοι συχνά δεν ακολουθούν τις συμβουλές τους, έχουν υπερβολικές απαιτήσεις, αντιστέκονται στις αλλαγές και καμιά φορά είναι χειριστικοί σε επίπεδο συμπεριφοράς ή ψεύδονται (Cherniss, 1995). Αυτές οι αρνητικές μορφές συμπεριφοράς και η "επιθετικότητα" που παρουσιάζουν πολλές φορές οι πελάτες κατά τη διάρκεια της διαπροσωπικής επαφής, έχουν επισημανθεί ως παράγοντες που συντελούν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Van Der Doef & Maes, 2002· Acherley et al., 1998).

Τέλος, οι εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη θετικής επανατροφοδότησης, όσον αφορά την επιτέλεση του εργασιακού τους έργου, τόσο από την πλευρά των αποδεκτών όσο και από την πλευρά της εργοδοσίας τους. Δυστυχώς, για τους επαγγελματίες υγείας αυτή η επανατροφοδότηση τις περισσότερες φορές απουσιάζει ή είναι αρνητική. Όταν τα αποτελέσματα της παρέμβασής τους είναι θετικά, οι αποδέκτες είτε θεωρούν αυτονόητο και μέρος των υποχρεώσεων των επαγγελματιών, είτε εξαφανίζονται αφού τα αιτήματά τους έχουν εκπληρωθεί σε ικανοποιητικό βαθμό (Maslach, 2003). Όταν πάλι, η θεραπευτική διαδικασία δεν έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα, αυτό που εισπράττουν οι επαγγελματίες είναι αποδοκιμασία, θυμό, ματαίωση και παράπονα τόσο από την πλευρά των αποδεκτών των υπηρεσιών τους όσο και από την πλευρά των εργοδοτών τους (Janssen et al., 1999). Η απουσία ή η ύπαρξη περιορισμένης θετικής επανατροφοδότησης και η παράλληλη ύπαρξη αρνητικής κριτικής επιτείνουν την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Χαρακτηριστικά εργασίας. Όσον αφορά την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη συμβολή και τη σημασία των εργασιακών συνθηκών. Παρόλο που αρχικά θεωρήθηκε ότι οι παράγοντες που σχετίζονταν με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορούσαν αποκλειστικά το χώρο των επαγγελματιών υγείας, σήμερα αναγνωρίζεται η επιρροή που ασκούν και σε άλλους επαγγελματικούς χώρους πέρα από αυτόν της παροχής υπηρεσιών (Δεμερούτη, 2001). Τέτοιου είδους συνθήκες, που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, μπορεί να είναι οι χαμηλές αμοιβές, η έλλειψη αυτονομίας, η μονοτονία, η μη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η γραφειοκρατική δομή του εργασιακού πλαισίου, το ακατάλληλο φυσικό περιβάλλον, κ.λ.π. Στη συνέχεια παρουσιάζονται όσοι παράγοντες κρίθηκαν πιο σημαντικοί για την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

- 1. Υποστήριξη από τους συναδέλφους και τους επόπτες.** Ένας επαγγελματίας, καθημερινά στο χώρο εργασίας του δεν έρχεται σε επαφή μόνο με τους αποδέκτες των υπηρεσιών του αλλά αναπτύσσει διαπροσωπικές σχέσεις και με τους συναδέλφους του και τους επόπτες. Έχουν διεξαχθεί πάρα πολλές έρευνες για τη σπουδαιότητα αυτών των επαφών κι έχουν δείξει ότι η απουσία τους αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Korkeila et al., 2003· Decker et al., 2002· Burke & Greenglass, 1995· Poulin & Walter, 1993). Η επαφή με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους απαιτεί μια συναισθηματική ενέργεια και μια συνεχή προσπάθεια, που συχνά δημιουργούν άγχος και προβλήματα στο άτομο.

Οι προβληματικές σχέσεις που αναπτύσσονται μπορεί να συμβάλλουν στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης με δύο τρόπους. Πρώτον, εξαιτίας του γεγονότος ότι κι αυτές οι διαπροσωπικές σχέσεις αποτελούν πηγές συναισθηματικού άγχους, συντελούν στη συναισθηματική εξάντληση και στην εμφάνιση αρνητικών συναισθημάτων για τους άλλους ανθρώπους. (Hatton et al., 1999). Δεύτερον, οι συνάδελφοι και οι επόπτες παύουν να αποτελούν μια πηγή ανακούφισης και αντιμετώπισης των βιωμάτων της επαγγελματικής εξουθένωσης (Ross et al., 1989). Στην Περίπτωση αυτή τα άτομα χάνουν τους ανθρώπους αυτούς στους οποίους μπορούν να

στραφούν για βοήθεια, παροχή συμβουλών ή ακόμη και για να κάνουν μια φιλική κουβέντα. Η σωματική και ψυχική απομόνωση του εργαζόμενου και η αποξένωσή του από τα υπόλοιπα μέλη του εργασιακού πλαισίου μειώνει τις πηγές υποστήριξης και βοήθειας που μπορεί να έχει, συμβάλλοντας έτσι στην εμφάνιση του συνδρόμου.

Ασάφεια επαγγελματικού ρόλου. Η αύξηση της επιστημονικής γνώσης και οι αλλαγές που παρατηρούνται στους οργανισμούς, έχουν οδηγήσει στην αντικατάσταση των παλαιότερων καθιερωμένων πρακτικών από πιο πολύπλοκους σύγχρονους και ταυτόχρονα ασαφείς επαγγελματικούς ρόλους (Lloyd et al., 2002). Οι επαγγελματίες εμφανίζουν συμπτώματα άγχους λόγω των συγκρουόμενων απαιτήσεων που έχουν οι άλλοι (αποδέκτες και προϊστάμενοι) από τους ίδιους, καθώς περιμένουν να κάνουν κάτι το οποίο δεν αποτελεί μέρος της δουλειάς τους ή είναι ανίκανοι να κάνουν πράγματα, τα οποία θεωρείται ότι άπτονται των αρμοδιοτήτων και των υποχρεώσεών τους. Η ασάφεια αυτή δυσχεραίνει την ανάπτυξη των στόχων που οδηγούν και κατευθύνουν το έργο και τη συμπεριφορά του επαγγελματία και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του. (Harden, 1999· Lee & Ashforth, 1993a).

2. **Φόρτος εργασίας.** Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας είναι κάτι που χαρακτηρίζει πολλά και διαφορετικά πλαίσια εργασίας και συμβάλλει στην εξουθένωση των εργαζομένων. Οι επιπτώσεις, όμως, που έχει στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών έχουν ιδιαίτερη σημασία (Leiter & Durup, 1994).

Οι επιπτώσεις αυτές μεταφράζονται σε μια μειωμένη ποσοτικά αλλά κυρίως ποιοτικά προσωπική και συναισθηματική επαφή με τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Ο μεγάλος αριθμός ατόμων, για τα οποία είναι υπεύθυνος ο επαγγελματίας, ελαχιστοποιεί το διαθέσιμο χρόνο και τη διάρκεια της διαπροσωπικής επαφής (Dorman, 2003· Janssen et al., 1999· Iverson et al., 1998). Συχνά, ο επαγγελματίας επιλέγει να ασχοληθεί με τα προβλήματα που θεωρεί πολύ σημαντικά και άκρως απαραίτητα. Συνεπώς, η ποιότητα των υπηρεσιών μετριάζεται αφού ο επαγγελματίας αισθάνεται ψυχικά και

σωματικά εξαντλημένος. Η ένταση που νιώθει τον υποκινεί να αποτραβηχτεί συναισθηματικά αναπτύσσοντας παράλληλα απρόσωπες σχέσεις κατά την επαφή του με τους πελάτες του. Η μη επιτυχημένη διεκπεραίωση των καθηκόντων του οδηγεί στην αίσθηση χαμηλής αποτελεσματικότητας και μειωμένης απόδοσης, με αποτέλεσμα ο επαγγελματίας να βιώνει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Van Der Doef & Maes, 2002· Blumenthal et al., 1998· Onyett et al., 1997· Manlove, 1993).

Ατομικοί παράγοντες

Ο επαγγελματίας που εργάζεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο δεν ανταποκρίνεται απλώς στις ανάγκες του οργανισμού, υπηρετώντας τους σκοπούς και τους στόχους του, αλλά φέρει μαζί του και το σύνολο των προσωπικών του χαρακτηριστικών και εμπειριών, τα οποία συνυπάρχουν κατά την επιτέλεση του έργου του. Όσα χαρακτηριστικά τέτοιου είδους διερευνώνται στην παρούσα μελέτη δεν μπορούν φυσικά να θεωρηθούν "αιτίες" της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά μάλλον ως παράγοντες που σχετίζονται με την εμφάνισή της. Αδιαμφισβήτητα, η διερεύνηση αυτών των παραγόντων θα συντελέσει στη δημιουργία μιας πιο σαφούς και ολοκληρωμένης εικόνας του φαινομένου και βέβαια στο σχεδιασμό αποτελεσματικότερων παρεμβάσεων. Τα κυριότερα ατομικά χαρακτηριστικά που συντελούν στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τα ακόλουθα.

Φύλο: Πάρα πολλές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν για τη διερεύνηση της επιρροής του παράγοντα "φύλο" στην εμφάνιση του συνδρόμου κατέληξαν σε αντιφατικά αποτελέσματα (Brake et al., 2003). Ωστόσο, μέσα από αυτές τις έρευνες διαφαίνεται η τάση ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν συχνότερα επαγγελματική εξουθένωση από ό,τι οι άνδρες και συγκεκριμένα, οι πρώτες συγκεντρώνουν μεγαλύτερη βαθμολογία στη συναισθηματική εξάντληση, ενώ οι άνδρες στην αποπροσωποποίηση (Κάντας, 1996· LeCroy & Rank, 1987). Η Maslach υποστηρίζει ότι οι διαφορές που παρατηρούνται μεταξύ ανδρών και γυναικών, αποτελούν μάλλον συνέπεια της διάκρισης των φύλων σε ορισμένα επαγγέλματα, παρά αντανακλούν πραγματικές διαφορές μεταξύ αρσενικών και

θηλυκών χαρακτηριστικών (Maslach, 2003). Σύμφωνα με τα καθιερωμένα στερεότυπα σχετικά με το φύλο, θεωρείται ότι οι γυναίκες είναι περισσότερο συναισθηματικές και ευαίσθητες, με αποτέλεσμα να επιλέγουν επαγγέλματα, στα οποία απαιτείται προσωπική φροντίδα και επαφή με ανθρώπους που συχνά δεν είναι σε θέση να εκφράσουν καθαρά τις προσωπικές τους ανάγκες (παιδιά, ασθενείς, κ.λ.π.) (Badgett & Folbre, 1999· Folbre, 1995). Η άσκηση τέτοιου είδους επαγγεμάτων εμπεριέχει μια συναισθηματική επαφή και σχέση με τα άτομα αυτά, η οποία επιτυγχάνεται περισσότερο από τις γυναίκες επαγγελματίες. Μια άλλη εξήγηση μπορεί να είναι ότι εξαιτίας των επιπρόσθετων ευθυνών του σπιτιού και της οικογένειας οι εργαζόμενες γυναίκες βιώνουν μεγαλύτερο φόρτο εργασίας σε σύγκριση με τους άνδρες. Ο φόρτος εργασίας με τη σειρά του παρουσιάζει θετική συσχέτιση με το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση και ιδιαίτερα με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης (Demir et al., 2003· Cushway & Tyler, 1996).

Ηλικία. Ο παράγοντας της ηλικίας είναι ο δημογραφικός παράγοντας που έχει μελετηθεί αρκετά από πολλούς ερευνητές και έχει βρεθεί να σχετίζεται σταθερά με την επαγγελματική εξουθένωση. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι, ηλικίας 30-40 ετών, με λίγα χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης σε σύγκριση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία και πιο έμπειρους συναδέλφους τους (Μόττη - Στεφανίδη, 2002· Κάντας, 1996· Poulin & Walter, 1993· Acherley et al., 1998).

Η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται τελικά να εμφανίζεται στην αρχή της επαγγελματικής καριέρας του ατόμου. Η Maslach επισημαίνει ότι οι νοσοκόμες που δούλευαν σε ψυχιατρείο, βίωναν την επαγγελματική εξουθένωση ενάμισι χρόνο μετά το ξεκίνημα της καριέρας τους, οι δικηγόροι δύο χρόνια μετά και οι κοινωνικοί λειτουργοί 2-4 χρόνια μετά.

Οικογενειακή κατάσταση: Ένας σημαντικός παράγοντας που σχετίζεται με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η ύπαρξη ή μη υποστήριξης από το οικογενειακό περιβάλλον. Οι έρευνες δείχνουν ότι οι άγαμοι και κυρίως οι άνδρες είναι περισσότερο επιρρεπείς στην επαγγελματική εξουθένωση από ό,τι αυτοί που είναι παντρεμένοι (Maslach, 2003). Επίσης, οι άγαμοι βιώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση από ό,τι οι διαζευγμένοι. Ο

υποστηρικτικός ρόλος της οικογένειας, η οποία αποτελεί μια σημαντική συναισθηματική πηγή, βοηθά τους επαγγελματίες να αντιμετωπίζουν με μεγαλύτερη επιτυχία και αισιοδοξία τους επαγγελματικούς αγχογόνους παράγοντες (Russell et al., 1987). Ενδεχομένως τα άτομα αυτά να έχουν μεγαλύτερη πείρα στο χειρισμό των διαπροσωπικών σχέσεων και των προβλημάτων. Η πείρα αυτή έχει αποκτηθεί μέσα στο οικογενειακό περιβάλλον και έτσι έχουν τη δυνατότητα να τη χρησιμοποιούν επιτυχώς και στον εργασιακό τους χώρο κάθε φορά που κρίνεται σκόπιμο (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Τέλος, ο επαγγελματίας που έχει οικογένεια, έχει μια διαφορετική προσωπική στάση απέναντι στη δουλειά του, καθώς δεν αφιερώνει όλη του την ενέργεια σε αυτήν. Γενικά έχει διαπιστωθεί ότι τόσο οι άμεσες όσο και οι έμμεσες επιδράσεις της κοινωνικής στήριξης από οποιαδήποτε πηγή κι αν προέρχεται (π.χ. συναδέλφους, επόπτες, κ.λ.π.) έχουν ευεργετικά αποτελέσματα στα άτομα (Zellars & Perrewe, 2001· Brown & O' Brien, 1998· Poulin & Walter, 1993· Ross et al., 1989).

Μορφωτικό επίπεδο: Αν και δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές μεταξύ των επαγγελματιών διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου, από σχετικές έρευνες φαίνεται ότι αυτοί που έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο είναι πιο επιρρεπείς στην επαγγελματική εξουθένωση (Mc Grath et al., 2003· Ackerley et al., 1998). Οι πιο πιθανοί λόγοι που ίσως εξηγούν αυτό το γεγονός έχουν να κάνουν με το ότι τα άτομα αυτά κατέχουν υπεύθυνες θέσεις στη δουλειά τους και κατά συνέπεια αυτό τους δημιουργεί μεγαλύτερο άγχος. Επίσης, αυτοί που έχουν υψηλότερη μόρφωση φαίνεται να έχουν και υψηλότερες προσδοκίες από τη δουλειά τους και κατά συνέπεια εξαντλούνται περισσότερο όταν αυτές οι προσδοκίες δεν πραγματοποιούνται (Maslach et al., 2001). Όπως αναφέρουν οι Schaufeli και Enzmann, τα άτομα υψηλού μορφωτικού επιπέδου τείνουν να συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία στη διάσταση της αποπροσωποποίησης, ενώ η συναισθηματική εξάντληση είναι μεγαλύτερη στους λιγότερο μορφωμένους. Επίσης, υψηλότερη βαθμολογία όσον αφορά την απώλεια των προσωπικών επιτευγμάτων συγκεντρώνουν αυτοί που έχουν μέσο μορφωτικό επίπεδο παρά αυτοί με υψηλό επίπεδο μόρφωσης (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Οι πιθανές αιτίες και οι παράγοντες που σχετίζονται με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και παρουσιάστηκαν παραπάνω, αναδεικνύουν την πολυδιάστατη φύση του φαινομένου. Από τη στιγμή που αναδεικνύεται ο κρίσιμος ρόλος τόσο των εργασιακών όσο και των ατομικών παραγόντων, η αναζήτηση των αιτίων δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να περιοριστεί σε μια κοντόφθαλμη λογική. Η εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης παύει έτσι να είναι μια ατομική εμπειρία και αναδεικνύεται η κοινωνική της διάσταση.

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ποικίλα και έχουν διατυπωθεί κυρίως μέσω κλινικών παρατηρήσεων και συνεντεύξεων παρά από αυστηρά σχεδιασμένες έρευνες (Schaufeli & Enzmann, 1998). Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο αναφέρονται τα κυριότερα συμπτώματα που τη συνοδεύουν.

Τα σωματικά συμπτώματα που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση συνήθως αφορούν παράπονα που έχουν να κάνουν με μια απροσδιόριστη σωματική εξάντληση, με πονοκεφάλους, ναυτία, εμετούς, ζαλάδες, νευρικότητα, μυϊκοί πόνοι, σεξουαλικά προβλήματα, διαταραχές ύπνου, απώλεια όρεξης, κ.α. (Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Van Derendonck, 1993). Οι συχνές ιώσεις και τα παρατεταμένα κρυολογήματα είναι τα πιο συχνά σωματικά συμπτώματα του συνδρόμου (Schaufeli & Enzmann, 1998). Μια αυξημένη ευαισθησία σε τέτοιες ποικίλες μολύνσεις θεωρούνται ως απόρροια χρόνιου άγχους. Το άγχος εξασθενεί το ανοσοποιητικό σύστημα του ατόμου, επειδή μειώνει την έκκριση διαφόρων ορμονών στο αίμα, οι οποίες είναι σημαντικές για τη διατήρηση των ανοσοποιητικών μηχανισμών άμυνας του οργανισμού. Άλλα σοβαρότερα προβλήματα υγείας είναι το έλκος, γαστρεντερικές διαταραχές. Επίσης αυξάνεται ο κίνδυνος εμφάνισης καρδιαγγειακών νόσων (Melamed et al., 1999).

Ο επαγγελματίας που βιώνει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε ψυχοσυναισθηματικό επίπεδο, χαρακτηρίζεται από μια υποκειμενική αίσθηση ψυχικής εξάντλησης που συχνά συνοδεύεται από μια απαισιόδοξη και καταθλιπτική διάθεση (Iacovides et al., 1999). Η καταθλιπτική αυτή διάθεση αφορά το χώρο εργασίας και μπορεί πολύ γρήγορα να αλλάξει, όταν το άτομο απομακρυνθεί από εκεί. Ο συναισθηματικός έλεγχος που έχει το άτομο μειώνεται και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αδικαιολόγητους φόβους, αγωνία και αυξημένη νευρική ένταση. Στις

διαπροσωπικές σχέσεις το άτομο είναι ευερέθιστο και υπερευαίσθητο και παράλληλα διαπιστώνεται μια μείωση της συναίσθησης με τους αποδέκτες των υπηρεσιών του. Από τη στιγμή που μειώνεται ο συναισθηματικός έλεγχος, οι εκρήξεις θυμού είναι πολύ συχνές, ο επαγγελματίας δεν αισθάνεται άνετα στην εργασία του με αποτέλεσμα να παρατηρείται χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση (Janssen et al., 1999).

Οι επαγγελματίες που έχουν εξουθενωθεί επαγγελματικά νιώθουν αβοήθητοι, χωρίς ελπίδα κι αδύναμοι. Βιώνουν τα συναισθήματα της αποτυχίας, της ανικανότητας και της ανεπάρκειας στη δουλειά τους και συχνά εμφανίζουν δυσκολία στη συγκέντρωση προσοχής, ξεχνούν εύκολα και κάνουν πολλά λάθη. Δεν μπορούν να πάρουν εύκολα αποφάσεις σχετικά με την πορεία της θεραπευτικής διαδικασίας και συνήθως έχουν την τάση να αποφεύγουν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της καθημερινότητας παρουσιάζοντας μια τάση φυγής και ονειροπόλησης (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995). Η μειωμένη απόδοση οδηγεί σε χαμηλή αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση σχετικά με τη δουλειά τους (Jeanneau & Armellius, 2000· Poulin & Walter, 1993). Ένα από τα από χαρακτηριστικά συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η ολοένα και μικρότερη "εμπλοκή" τους με τους αποδέκτες (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Σε επίπεδο συμπεριφοράς, η αυξημένη ένταση που βιώνουν οι επαγγελματίες τους οδηγεί σε μια σειρά από αρνητικές συμπεριφορές, τόσο στο χώρο εργασίας, όσο και έξω από αυτόν. Αναφορικά με το χώρο εργασίας, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και τους εργοδότες διαταράσσονται και οι συγκρούσεις που δημιουργούνται λύνονται δύσκολα. Η επαφή μαζί τους δεν είναι ιδιαίτερα ευχάριστη και γι' αυτό συχνά αγνοούνται από τους συναδέλφους και αποφεύγεται η επαφή μαζί τους, όχι μόνο κατά τη διάρκεια των εργασιμών ωρών αλλά και σε κοινωνικές συναναστροφές εκτός εργασίας (Balogum et al., 2002). Το γεγονός αυτό τους προκαλεί δυσφορία και τροφοδοτεί την κοινωνική απομόνωση και τις συγκρούσεις μέσα και έξω από το χώρο της δουλειάς. Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητά τους καθώς και η ποιότητα της δουλειάς τους μειώνονται συνεχώς. Οι τάσεις απομόνωσης, η αργοπορημένη άφιξη στη δουλειά, οι συχνές άδειες λόγω ασθένειας και οι απουσίες μαρτυρούν τη χαμηλή επαγγελματική δέσμευση.

Τέλος, οι επαγγελματίες που είναι εξουθενωμένοι τείνουν να εμφανίζουν μια επιθετική ή βίαιη συμπεριφορά με μη αναμενόμενες εκρήξεις θυμού, με αποτέλεσμα να αναπτύσσονται διαπροσωπικές συγκρούσεις τόσο μέσα στο χώρο εργασίας όσο και έξω από αυτόν (Kor et al., 1999· Burke, 1995).

Προτάσεις πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι ερευνητές έχουν προτείνει παρεμβάσεις, τόσο στο ατομικό επίπεδο, όσο και στο επίπεδο οργάνωσης του εργασιακού χώρου. Οι λύσεις για την εργασιακή εξάντληση, έχουν προταθεί με βάση τα ίδια της τα χαρακτηριστικά. Έτσι, αφού το σύνδρομο έχει δικαίως ιδωθεί, ως μια δυσλειτουργική μορφή των εκάστοτε πιέσεων, οι πιο συχνά προτεινόμενες αποτελεσματικές παρεμβάσεις για τη διαχείριση του προβλήματος αφορούν στην καλύτερη οργάνωση και το σχεδιασμό των εργασιακών χώρων. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η πλειοψηφία αυτών των παρεμβάσεων δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων.

Στη συνέχεια περιγράφονται μια σειρά προτάσεων παρέμβασης σχετικά με τον οργανωτικό σχεδιασμό και τη διοίκηση των εργασιακών περιβαλλόντων:

α) Μια πολυ-μορφική παρέμβαση. Οι Jones και συνεργάτες (1988)-όπως αναφέρεται στους Firth-Cozens, & Payne (1999)- σχεδίασαν ένα πρόγραμμα παρέμβασης, το οποίο περιελάμβανε τη γνωστοποίηση στους μάνατζερ καθώς και σε όλο το προσωπικό του νοσοκομείου τα υψηλά επίπεδα στρες των εργαζομένων, τη δημιουργία κλειστών ομάδων, όπου ο μάνατζερ κατέγραφε τις απόψεις όλων των εργαζομένων, σχετικά με τις πηγές στρες και τους τρόπους αντιμετώπισής του, την ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων για τη φύση του επαγγέλματός τους, καθώς και για τις πηγές στρες στο χώρο εργασίας τους, την εφαρμογή προγράμματος υποστήριξης για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, και τέλος στρατηγικές με σκοπό τη βελτίωση της επικοινωνίας ανάμεσα στα μέλη του προσωπικού υγείας (Firth-Cozens, & Payne, 1999). Τα αποτελέσματα μετά την εφαρμογή του προγράμματος σε 700 νοσοκομεία, έδειξαν ότι τα “λάθη” των επαγγελματιών της υγείας μειώθηκαν κατά 50%. Παρ’ όλα αυτά, για να λειτουργήσει το συγκεκριμένου

πρόγραμμα παρέμβασης απαιτείται εξαιρετική δέσμευση από τη διοίκηση του νοσοκομείου, ενώ η εφαρμογή του δεν είναι εφικτή σε χώρες όπου οι υποστηρικτικές δομές –σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων- δεν αποτελούν χαρακτηριστικό γνώρισμα της κουλτούρας τους.

β) Δημιουργία και εφαρμογή προγραμμάτων μείωσης των πιεστικών εργασιακών παραγόντων από τους ίδιους τους εργαζομένους. Με άλλα λόγια, η συγκεκριμένη μέθοδος παρέμβασης, έδινε στον ίδιο τον επαγγελματία τη δυνατότητα ελέγχου στη δουλειά του και ταυτόχρονα τη δυνατότητα αντιμετώπισης της πραγματικότητας που ίσχυε στο εργασιακό περιβάλλον. Οι Firth-Cozens, & Payne (1999) αναφέρουν ότι οι επαγγελματίες της υγείας κινητοποιούνταν να αναπτύξουν καινούριους μηχανισμούς αντιμετώπισης τους στρες, όταν το εργασιακό φορτίο είναι μεγάλο και η εποπτεία αυστηρή. Οι περισσότερες από τις νέες μεθόδους αντιμετώπισης τους στρες στοχεύουν στην αλλαγή των στόχων τους, των εργασιακών μεθόδων παροχής των υπηρεσιών τους, στη βελτίωση των σχέσεων με τους συναδέλφους και τους ασθενείς και στην εκμάθηση νέων δεξιοτήτων διαχείρισης των προβλημάτων των ασθενών. Ο τρόπος παρέμβασης για τη μείωση του στρες που μόλις αναφέρθηκε αποτελεί εφαρμογή των μοντέλων αντιστοιχίας ατόμου-περιβάλλοντος του French και του μοντέλου απαίτησης ελέγχου-υποστήριξης του Karasek. Ωστόσο, τα αποτελέσματα των ερευνών φανερώνουν την ύπαρξη προβλημάτων στον τρόπο μέτρησης των δύο παραμέτρων: της αλληλεπίδρασης των απαιτήσεων της δουλειάς και του ελέγχου στον εργασιακό χώρο.

γ) Επανασχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος. Πρόκειται για ένα πιλοτικό ερευνητικό πρόγραμμα του Murphy και των συνεργατών του (2000) με σκοπό τον επανασχεδιασμό ενός νοσοκομείου σε προαστιακή περιοχή (Firth-Cozens, & Payne, 1999). Κίνητρο για αλλαγή και επανασχεδιασμό ενός νοσοκομείου αποτέλεσαν ο συγκεχυμένος ρόλος και τα καθήκοντα των εργαζομένων, καθώς και οι προηγούμενες αποτυχημένες προσπάθειες για αλλαγή στους χώρους υγείας και πρόνοιας, που παρατηρήθηκαν από τους ερευνητές. Η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στη δημιουργία ενός νέου μοντέλου φροντίδας των ασθενών αποτελούσε καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας του μοντέλου. Συστάθηκε, λοιπόν, μία ομάδα από επαγγελματίες, οι οποίοι εκπροσωπούσαν όλες τις ειδικότητες. Η ομάδα μέσα από καθορισμένες εβδομαδιαίες συναντήσεις, προσπαθούσε να μελετήσει το ισχύων

σύστημα φροντίδας των ασθενών, να αναγνωρίσει τις αδυναμίες του και να προτείνει τρόπους βελτίωσής του. Αξίζει να αναφέρουμε ότι, αφού διαπίστωσαν ότι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας αποτελούσε τον βασικότερο στρεσογόνο παράγοντα των εργαζομένων, η ομάδα δημιούργησε ένα πρόγραμμα με στόχο την αντιμετώπισή του. Παράλληλα, ορίστηκε ένας εξωτερικός σύμβουλος για να διευκολύνει την ομαλή διεξαγωγή του προγράμματος. Το καινούριο πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών στηρίχτηκε στη δημιουργία ομάδων από επαγγελματίες όλων των ειδικοτήτων με στόχο τη μεταξύ τους συλλογική διεπιστημονική εργασία και τον περιορισμένο αριθμό-άρα και τη μείωση του φόρτου εργασίας- ασθενών (10-12 ασθενείς) που θα αναλάμβανε το κάθε γκρουπ επιστημόνων. Τα αποτελέσματα μετά την εφαρμογή του προγράμματος έδειξαν, ότι αυξήθηκε σημαντικά το αίσθημα ικανοποίησης στους επαγγελματίες, μειώθηκε το στρες, βελτιώθηκε η συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων και τέλος, μειώθηκε η σπατάλη του εργασιακού χρόνου. Και σε αυτή την προσπάθεια σχεδιασμού προγράμματος για τη μείωση του στρες, η συμμετοχή του επαγγελματία στη λήψη αποφάσεων κρίθηκε, ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες μιας επιτυχημένης παρέμβασης.

δ) Λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης. Οι Firth-Cozens, & Payne, (1999) πρότειναν τη λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης για τους επαγγελματίες της υγείας. Οι στόχοι του συγκεκριμένου τύπου παρέμβασης ήταν: να μοιράζονται τα συναισθήματα και τις αντιλήψεις τους για την αρρώστια, την αναπηρία, το θάνατο και τη ζωή, να αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης δύσκολων περιπτώσεων, να συζητούν τις επιτυχείς παρεμβάσεις που ενισχύουν την αυτοπεποίθησή τους, να κατανοούν τις αντιδράσεις τους και να επεξεργάζονται οδυνηρές εμπειρίες που βιώνουν στο χώρο εργασίας. Οι ερευνητές τόνισαν, ότι τα αποτελέσματα μετά την εφαρμογή του συγκεκριμένου παρεμβατικού προγράμματος αφορούσαν στην καλύτερη ψυχική υγεία των επαγγελματιών, στην αύξηση του αισθήματος ικανοποίησης για τη δουλειά τους και στην ανάπτυξη συνεργατικών μεθόδων επίλυσης των προβλημάτων τους.

Πολλές είναι και οι παρεμβάσεις ερευνητών που προτείνουν την ύπαρξη συμβουλευτικής εποπτείας στους χώρους υγείας και πρόνοιας. Στη συμβουλευτική εποπτεία, ο ειδικός σύμβουλος βοηθάει τους εργαζομένους να αναγνωρίσουν και να

αξιοποιήσουν δημιουργικά τις ικανότητές τους για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο της εργασίας (Παπαδάτου, & Αναγνωστόπουλος, 1995).

Επιπλέον, το Εθνικό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγείας (NIMH) συστήνει τη συμμετοχή των επαγγελματιών ψυχικής υγείας σε εκπαιδευτικές, ατομικές ή ομαδικές, συναντήσεις αυτογνωσίας. Μέσα στα πλαίσια των συναντήσεων οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να διερευνήσουν τα κίνητρα της προσφοράς τους στο χώρο της ψυχικής υγείας, να εκφράσουν τις προσδοκίες τους, όσον αφορά το ρόλο και τα καθήκοντά τους, σε αντιδιαστολή με συζήτηση για τον πραγματικό ρόλο και τα καθήκοντα, όπως ορίζονται από το πρόγραμμα. Επίσης, μέσα στα πλαίσια ενός διαλόγου για τη σχέση επαγγελματία-εξυπηρετούμενου, τα άτομα έχουν την ευκαιρία να συζητήσουν τι κερδίζουν από το ρόλο τους στην οργάνωση και να ανακαλύψουν με ποιους τρόπους θα αποφύγουν τις δύο κοινές παγίδες των ανθρωπιστικών επαγγελμάτων: το σύνδρομο “Jenovah” και το σύνδρομο “Magna Mater”. Το μεν πρώτο (σύνδρομο “Jenovah”) αναφέρεται σε εκείνες τις συμπεριφορές επαγγελματιών, που χαρακτηρίζονται από ένα στοιχείο παντοδυναμίας και ικανότητας να προσφέρουν λύσεις για όλα τα προβλήματα, ενισχύοντας με τη στάση αυτή τα συναισθήματα παθητικότητας και αδυναμίας των πελατών. Το δεύτερο (σύνδρομο “Magna Mater”), αφορά στην τάση του επαγγελματία να υιοθετεί τα προβλήματα του κόσμου σαν δικά του “καταναλώνοντας” μεγάλη συναισθηματική ενέργεια. Αυτή η στάση έχει ως αποτέλεσμα να αποθαρρύνεται ο εργαζόμενος γρήγορα φθάνοντας στο σημείο να χαρακτηρίζει τον πελάτη ως μη “συνεργάσιμο” και “αχάριστο”. Με λίγα λόγια, οι συναντήσεις έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τον επαγγελματία να κατανοήσει καλύτερα τον εαυτό του, για να γίνει ο ίδιος καλύτερος στη δουλειά του. Αυτό επιτυγχάνεται εφόσον το άτομο μάθει να αξιολογεί τις ανάγκες και τα συναισθήματα του, να διερευνά τα κίνητρά του για προσφορά βοήθειας και να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του (Stearns, 1997).

ε) Τέλος, ένα ακόμα σχέδιο παρέμβασης στηρίχτηκε στην βελτίωση της εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των επαγγελματιών και στην συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων του τμήματος που εργάζονται. Μία ομάδα αντιπροσώπων από την κάθε επαγγελματική ειδικότητα συναντιόταν και συζητούσε με τη διοίκηση τα προβλήματα που αντιμετώπιζε στα διάφορα τμήματα του νοσοκομείου.

Σε ατομικό επίπεδο, οι μελετητές προτείνουν την έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων. Είναι αξιοσημείωτο ότι η περίπτωση της εργασιακής εξάντλησης είναι δύσκολο να αναγνωρισθεί από τα ίδια της τα θύματα και, ακόμη και κατόπιν διαγνωσμένης “υπερκόπωσης”, τα άτομα που έχουν πληγεί επιτείνουν την καταβολή ενέργειας και προσπαθειών μάλλον, παρά χαλαρώνουν ως προς τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες (Παλαιολόγου, 2000). Άλλες παρεμβατικές ενέργειες στοχεύουν στην επανεκτίμηση προσωπικών στόχων και προσδοκιών που έχει ο επαγγελματίας, στην αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης που ενεργοποιεί το άτομο, και στην αξιολόγηση αυτών που έχουν θετικό αποτέλεσμα. Σημαντική είναι η αναζήτηση στήριξης από το περιβάλλον, η ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες εκτός του επαγγελματικού περιβάλλοντος, η σωστή διατροφή και άσκηση καθώς και η επάρκεια ανάπαυσης, η προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή αλλαγή χώρου εργασίας (Παπαδάτου, & Αναγνωστόπουλος, 1995).

Ερευνητικές μελέτες στον ελλαδικό χώρο για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξάντλησης στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας έχει αποτελέσει αντικείμενο συστηματικής έρευνας και μελέτης στις Ηνωμένες Πολιτείες καθώς και στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Στην Ελλάδα, ενώ τα ποσοστά στρες των εργαζομένων είναι αρκετά υψηλά, η έλλειψη ερευνών είναι εμφανής.

Οι Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου (1992) πραγματοποίησαν μελέτη στο νοσηλευτικό προσωπικό των Ογκολογικών νοσοκομείων –“Άγιος Σάββας”, Αντικαρκινικό νοσοκομείο Πειραιά “Μεταξά” και Ογκολογικό νοσοκομείο Κηφισιάς “Άγιοι Ανάργυροι” και των τριών Γενικών νοσοκομείων της Αθήνας-Ιπποκράτειο, Τζάνειο και Σισμανόγλειο- με σκοπό να προσδιορίσουν τους ατομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες, που συμβάλλουν στην εξουθένωση. Τα δεδομένα που συγκέντρωσαν από το δείγμα των 433 νοσηλευτριών, διαπίστωναν, ότι οι ψυχολογικοί παράγοντες συμβάλλουν πολύ περισσότερο από τις συνθήκες εργασίας τους και δημογραφικά χαρακτηριστικά του επαγγελματία στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, οι νοσηλεύτριες που φάνηκε να είναι

περισσότερο ευάλωτες στην εξουθένωση είχαν χαμηλότερη ανθεκτικότητα στο στρες, ενώ η οι προσδοκίες που είχαν κατά τα αρχικά στάδια της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας διαψεύστηκαν στη συνέχεια.

Σε άλλη έρευνα που διενεργήθηκε το 1994 από τους Παπαδάτου, Αναγνωστόπουλος & Μοнос, το δείγμα αφορούσε και πάλι σε γυναίκες νοσηλεύτριες των νοσοκομείων που προαναφέρθηκαν. Η συγκεκριμένη μελέτη που είχε ως στόχο να επισημάνει τις διαφορές του βαθμού εξουθένωσης μεταξύ των νοσηλευτριών, που φρόντιζαν ασθενείς με καρκίνο και εκείνων που εργάζονταν στα Γενικά νοσοκομεία, δεν παρουσίασε σημαντικά αποτελέσματα. Αξίζει να αναφερθεί, ότι και οι δύο μελέτες των ερευνητών αφορούσαν στο νοσηλευτικό προσωπικό και όχι σε άλλους πληθυσμούς εργαζομένων, που έρχονται σε στενή επαγγελματική σχέση με άλλους ανθρώπους, όπως για παράδειγμα κοινωνικοί λειτουργοί, επισκέπτριες/ές υγείας, ψυχολόγους, ψυχίατρους, ψυχοθεραπεύτριες/τές. Από την άλλη μεριά, το γεγονός ότι το δείγμα των ερευνών αποτελείται μόνο από γυναίκες δεν επιτρέπει τη διερεύνηση των πιθανών διαφορών ανάμεσα στα δύο φύλα, όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση. Επίσης, μια σειρά από μεθοδολογικές και στατιστικές παρατηρήσεις προκύπτουν από τις δύο αυτές μελέτες. Για παράδειγμα, εξαιτίας του σχεδιασμού για τη συλλογή των δεδομένων (cross-sectional study), δεν δίνεται η δυνατότητα να υποθέσουμε μια αιτιώδη σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακών-δημογραφικών μεταβλητών. Μια τέτοια ερευνητική υπόθεση θα μπορούσε να μελετηθεί μόνο σε διαχρονική βάση. Επίσης, δεν λαμβάνεται καθόλου υπόψη η επίδραση κάποιων άλλων μεταβλητών, όπως το δίκτυο στήριξης του επαγγελματία (φίλοι, συγγενείς, οικογένεια) που ιδιαίτερα στη χώρα μας συνιστά έναν από τους βασικότερους, αν όχι το βασικότερο, τρόπο αντιμετώπισης των δύσκολων καταστάσεων. Είναι πολύ πιθανό, λοιπόν, οι επαγγελματίες που έχουν ισχυρό δίκτυο υποστήριξης να αντιμετωπίζουν την κόπωση και την εξάντληση με αποτελεσματικότερο τρόπο από τους επαγγελματίες εκείνους που δεν μοιράζονται με άλλους το πρόβλημά τους.

Ο Κάντας (1996) στην προσπάθειά του να αποτυπώσει το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στον ελληνικό χώρο και ταυτόχρονα να διαπιστώσει την εγκυρότητα και την παραγωγική δομή του ευρέως διαδεδομένου ερωτηματολογίου της Maslach (MBI-Maslach Burnout Inventory) χρησιμοποίησε

δείγμα αποτελούμενο όχι μόνο από νοσηλεύτριες αλλά από περισσότερες επαγγελματικές κατηγορίες. Ανάμεσα σε άλλες επαγγελματικές ομάδες συμπεριλαμβάνονταν και 84 γιατροί, 81 νοσηλευτές, 22 κοινωνικοί λειτουργοί και 16 εργασιοθεραπευτές. Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν τα υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στους νοσηλευτές ενώ την περίπτωση των γιατρών παρατηρήθηκαν υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης. Οι μεταβλητές φύλο, ηλικία και οικογενειακή κατάσταση φάνηκε να σχετίζονται σημαντικά με την επαγγελματική εξάντληση των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με το φύλο, οι άνδρες βρέθηκε να βιώνουν μικρότερα επίπεδα και στις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου συγκριτικά με τις γυναίκες γεγονός που πολύ πιθανά οφείλεται στους ρόλους των δύο φύλων καθώς και στις στερεότυπες αντιλήψεις της ελληνικής πραγματικότητας για τη θέση των γυναικών στην εργασία και στην οικογένεια. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι νεότεροι επαγγελματίες εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και αυτό γιατί στερούνται της πείρας των μεγαλύτερων. Επιπρόσθετα, η οικογένεια καθώς και το υποστηρικτικό περιβάλλον δείχνει να επιδρά με τρόπο ανασχετικό στην περίπτωση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Παρόλα αυτά, ο μικρός αριθμός του δείγματος των κοινωνικών λειτουργών και των εργασιοθεραπευτών δεν επιτρέπει την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων, ενώ από την άλλη μεριά χρειάζεται περισσότερη διερεύνηση των διαφορών ανάμεσα στα δύο φύλα.

Επιπλέον, οι Ιακωβίδης και συνεργάτες (1999) επισημαίνουν ότι η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, το αίσθημα μοναξιάς και το εχθρικό εργασιακό περιβάλλον ήταν οι κυριότεροι δείκτες που σχετίζονταν με την επαγγελματική εξουθένωση σε δείγμα νοσηλευτριών του νοσοκομείου ΑΧΕΠΑ της Θεσσαλονίκης.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφέρουμε τη μία και μοναδική έρευνα πανελλαδικής κλίμακας για το εργασιακό στρες, την επαγγελματική εξουθένωση και γενικότερα τις ψυχολογικές πιέσεις, που διενεργήθηκε από τον ερευνητή Αντωνίου (1997), η οποία αφορούσε στους γιατρούς και κυρίως στους ειδικευόμενους. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 1.000 γιατροί όλων των ειδικοτήτων, μεταξύ αυτών και ψυχίατροι. Από το δείγμα των απαντήσεων προκύπτει, ότι οι κύριοι παράγοντες στρες είναι αυτοί που σχετίζονται με τη φύση του ιατρικού επαγγέλματος (π.χ. καθημερινή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο και με ασθενείς σε τελικό στάδιο, οι αυξημένες ευθύνες για τους ασθενείς, οι συνέπειες τυχόν λανθασμένων αποφάσεων, ο υπερβολικός φόρτος

εργασίας-εφημερίες, η απροθυμία των προϊσταμένων τους να τους συνδράμουν στο έργο τους, κ.α.) αλλά και άλλοι, που αφορούν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής πραγματικότητας (π.χ. έλλειψη επιμόρφωσης και συνεχιζόμενης κατάρτισης, ασαφές εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ανυπαρξία καθηκοντολογίου, έτσι ώστε να γνωρίζει ποιος κάνει τι, τα περιορισμένα μέσα που έχουν για να ασκήσουν τα καθήκοντά τους, οι χαμηλές οικονομικές αποδοχές σε σύγκριση με τις ώρες που καταναλώνουν στην άσκηση του επαγγέλματός τους, κ.α.). Επίσης ως παράγοντες στρες αναδεικνύονται οι συγκρούσεις μεταξύ επαγγελματικού ρόλου και προσωπικών αξιών (π.χ. ευθανασία), οι παρεμβάσεις της διοίκησης του νοσοκομείου και της πολιτικής ηγεσίας στο ιατρικό έργο αλλά και οι ασαφείς επαγγελματικές προοπτικές στο μέλλον. Ο ερευνητής συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της ελληνικής έρευνας με αντίστοιχη που ήδη έχει πραγματοποιηθεί στη Μεγάλη Βρετανία, τονίζει ότι οι έλληνες επαγγελματίες είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους ενώ παρουσιάζουν περισσότερα συμπτώματα κακής ψυχικής υγείας (π.χ. κατάθλιψη, αδυναμία συγκέντρωσης, εκνευρισμό, δυσθυμία, κ.α.). Από την άλλη μεριά, οι εργαζόμενοι δηλώνουν, ότι εμφανίζουν σοβαρές διαταραχές στον ύπνο τους, δεν βρίσκουν χρόνο για ξεκούραση, δεν προσέχουν τη διατροφή τους και έχουν τα πρωτεία στο καπνίζεϊν σε σχέση με τους βρετανούς συναδέλφους τους. Επίσης, βρέθηκε ότι έχουν στατιστικώς υψηλότερους δείκτες ως προς τη συμπεριφορά τύπου Α άρα και μεγαλύτερες πιθανότητες να εκδηλώσουν καρδιαγγειακά νοσήματα. Θα παρουσίαζε μεγάλο ενδιαφέρον, αν η συγκεκριμένη έρευνα εξέταζε τις διαφορές μεταξύ των διαφόρων ιατρικών ειδικοτήτων, όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση και τους τρόπους αντιμετώπισής της από τους ίδιους τους επαγγελματίες (Ελευθεροτυπία, 2001).

Ένα ακόμη κρίσιμο και ενδεικτικό σημείο του φαινομένου της κόπωσης και κατάρρευσης που συνδέεται κατά κύριο λόγο με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ελληνικής πραγματικότητας στο χώρο της υγείας, αποτελεί η περίπτωση της Λέρου. Ο Μεγαλοοικονόμου (1995), στο άρθρο του με τίτλο “Λέρος: Από τις ιαχές του θριάμβου στον πανικό της κατάρρευσης” κάνει λόγο για την απομάκρυνση των εργαζομένων στα προγράμματα του Ψυχιατρείου από τη δουλειά τους, εξαιτίας των εξαιρετικά χαμηλών οικονομικών αποδοχών. Χαρακτηριστικά αναφέρει, ότι η έλλειψη οικονομικών πόρων είχε σαν αποτέλεσμα να σταματήσει κάθε δραστηριότητα μέσα στα Τμήματα ενώ οι απεργίες και οι αποχές των εργαζομένων,

διαδέχονταν η μια την άλλη. Εξίσου σημαντικό σημείο αναφοράς αποτελεί και στη συγκεκριμένη περίπτωση ο ασαφής ρόλος του κάθε μέλους του Ψυχιατρείου καθώς και η έλλειψη καθηκοντολογίου. Ο “φύλακας” αναλαμβάνει το ρόλο του καθαριστή, του μάγειρα, του εκπαιδευτή και ενίοτε του θεραπευτή, αναφέρει χαρακτηριστικά. Ωστόσο, ο ρόλος αυτός δεν έχει ποτέ αναγνωριστεί ούτε αμοιφθεί αντίστοιχα. Από την άλλη μεριά, ούτε το μόνιμο προσωπικό της Λέρου, έχει κατοχυρώσει το ρόλο του σαν “επαγγελματίες ψυχικής υγείας” αφού τη δουλειά τους εκτελεί το ανειδίκευτο προσωπικό, νέοι της Λέρου, οι λεγόμενοι “βοηθοί επαγγελματιών ψυχικής υγείας”. Γίνεται, λοιπόν, φανερό, ότι δεν αρκεί μόνο η χρηματοδότηση για να προληφθεί ή να αντιμετωπιστεί η εξάντληση και η κόπωση των εργαζομένων. Χρειάζεται παράλληλα να υπάρξουν αλλαγές στην ψυχιατρική μεταρρύθμιση τονίζει ο Μεγαλοοικονόμου, αλλαγές στη φιλοσοφία και στην κατεύθυνση. Με άλλα λόγια, θα έχουμε τα μέσα να κατανοήσουμε την “κόπωση”, αν τη δούμε σαν εκδήλωση-αντίδραση των εργαζομένων μέσα σε ένα παραγωγικό σύστημα, που διέπεται από μια τέτοια οργάνωση της εργασίας, που αναπόφευκτα παράγει έλλειψη ικανοποίησης και δυσαρέσκεια, που φτάνει μέχρι και το μίσος για την εργασία. Για να κατανοήσει κανείς τα προβλήματα που δημιουργούνται σε μια εργασιακή σχέση, σε ένα δοσμένο εργασιακό περιβάλλον, πρέπει να μελετήσει, επιπλέον, την κουλτούρα της συγκεκριμένης εργασιακής οργάνωσης (ψυχιατρείο, γραμμή συναρμολόγησης στο εργασιακό χώρο κ.τ.λ.) και την ειδική θέση του ατομικού εργαζόμενου μέσα σε αυτή την κουλτούρα, για να κατανοήσει αφενός την επίπτωση της διαταραχής σε αυτούς που εργάζονται στην συγκεκριμένη εργασιακή οργάνωση και αφετέρου τις διαφορετικές αντιδράσεις του κάθε εργαζόμενου μέσα στην ίδια εργασιακή κουλτούρα (Μεγαλοοικονόμου, 1995).

Άλλη μία έρευνα των Adali και Priami (2002) η οποία διεξήχθη σε νοσηλευτικό προσωπικό πέντε νοσοκομείων της χώρας, έδειξε ότι οι επαγγελματίες, κυρίως εκείνοι που εργάζονται στα επείγοντα περιστατικά, εμφάνισαν υψηλά επίπεδα εξάντλησης. Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες, καθώς και παράγοντες όπως, ο φόρτος εργασίας, η υπερ-εμπλοκή και η έλλειψη υποστήριξης φάνηκαν να σχετίζονται σημαντικά με την εξουθένωση του προσωπικού.

Τέλος, οι Τουλούμης και συνεργάτες (1991) μελετώντας τους δείκτες εργασιακού στρες και ψυχικής υγείας σε 416 εργαζόμενους στο χώρο του Ψυχιατρικού

Νοσοκομείου Αθηνών, βρήκαν, ότι το νοσηλευτικό και το τεχνικό προσωπικό παρουσίασαν περισσότερα συμπτώματα ψυχικής υγείας σε σύγκριση με τους γιατρούς, ενώ το βοηθητικό προσωπικό παρουσιάζει ελαφρά αυξημένο εργασιακό στρες και το διοικητικό προσωπικό το υψηλότερο. Από τα δεδομένα της έρευνάς τους διαπιστώνουν ότι υπάρχει μια λιμνάζουσα κατάσταση σε όλες τις υπηρεσίες του Ψ.Ν.Α., όπου ο διοικητικός υπάλληλος δεν τίθεται σε κάποια εξελικτική πορεία από πλευράς εργασίας και προσδοκίας. Δεν συμμετέχουν στους σχεδιασμούς και στην εφαρμογή προγραμμάτων ψυχικής υγείας και δεν αμείβονται ικανοποιητικά.

Ενώ καμία ελληνική ερευνητική μελέτη δεν έχει επικεντρωθεί στη διαμόρφωση προγραμμάτων παρέμβασης προκειμένου να προληφθεί και να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η επαγγελματική εξουθένωση, ένας μικρός αριθμός νοσοκομείων της χώρας έχει, εδώ και οχτώ χρόνια, θέσει σε λειτουργία τις ομάδες υποστήριξης προκειμένου να βοηθήσει τους επαγγελματίες να διαχειριστούν το στρες της δουλειάς και να επεξεργαστούν τους προβληματισμούς και τα συναισθήματα που γεννιούνται στον εργασιακό τους χώρο. Οι ομάδες υποστήριξης που συντονίζονται από έναν ειδικά εκπαιδευμένο ψυχολόγο κι ένα μέλος του νοσηλευτικού προσωπικού –αφού τα νοσοκομεία είναι κυρίως ογκολογικά-, στοχεύουν στα εξής: α) να προωθήσουν την ανάπτυξη ενός κλίματος εμπιστοσύνης, όπου ο διάλογος θα αποτελεί το κύριο εργαλείο επίλυσης των προβλημάτων της ομάδας, β) να συνειδητοποιήσουν τα μέλη της ομάδας, ότι ο καθένας έχει δικαίωμα να βλέπει το ίδιο πρόβλημα από διαφορετική οπτική γωνία, γ) να γνωρίσει ο καθένας τον εαυτό του καλύτερα και να εξετάσει τις προσδοκίες του από τον επαγγελματικό του ρόλο, δ) να δοθεί η δυνατότητα σε καθένα από τα μέλη της ομάδας να διαφοροποιηθεί και να εξελιχθεί σύμφωνα με τις προσωπικές του αξίες και πεποιθήσεις και ε) να βρει τους τρόπους για να ζήσει μια ζωή που θα του προσφέρει τη χαρά της δημιουργίας και της ικανοποίησης (Αναγνωστόπουλος, 2002).

Εύκολα θα υποστήριζε κανείς, ότι οι περισσότεροι επαγγελματίες που ασχολούνται με την ψυχική υγεία φαίνεται να βιώνουν περισσότερο στρες και ματαιώσεις συγκρινόμενοι με άλλους. Η καθημερινή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο, η υπερ-εμπλοκή με τα εργασιακά πράγματα, η μη-ρεαλιστικές προσδοκίες σε συνδυασμό με την έλλειψη εκπαίδευσης για την αντιμετώπιση των δυσδιαχειρίστων καταστάσεων συνιστούν τους σημαντικότερους παράγοντες του συνδρόμου της επαγγελματικής

εξουθένωσης. Ασφαλώς δεν μπορούμε να παραβλέψουμε μεταβλητές που σχετίζονται με τη δομή και οργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος καθώς επίσης και με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που ισχύουν στους χώρους υγείας της ελληνικής πραγματικότητας.

Από την άλλη μεριά, οι επιπτώσεις του συνδρόμου της εργασιακής εξάντλησης φαίνεται να πλήττουν τον ίδιο τον επαγγελματία, το χώρο όπου εργάζεται καθώς και τους ασθενείς. Άλλωστε, η διεθνής εμπειρία έχει επανειλημμένως επιβεβαιώσει, ότι το εξάντλημένο και καταπονημένο προσωπικό των χώρων υγείας δεν είναι σε θέση να προσφέρει ούτε κλινικές ούτε ψυχολογικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Η καλύτερη αρχική εκπαίδευση, η οποία θα λαμβάνει με ευαισθησία υπόψη τα κίνητρα τους, είναι αναγκαία. Ζωτικής σημασίας είναι, επίσης, το να δίνεται προσοχή στις αντιδράσεις των εργαζομένων από το στρες, όπως και η δέσμευση από την πλευρά της οργάνωσης για εγκαθίδρυση συστηματικών διαδικασιών επιμόρφωσης.

Από τα παραπάνω διαφαίνεται ότι οι έρευνες για τη διερεύνηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στη χώρα μας επικεντρώνονται αποκλειστικά στο χώρο της ψυχικής υγείας. Αντίστοιχα, μέχρι σήμερα, από τις 5.500 δημοσιευμένες μελέτες και τις περίπου 1000 εμπειρικές έρευνες, που έχουν διεξαχθεί για το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στις Η.Π.Α και τις ευρωπαϊκές χώρες, οι περισσότερες αφορούν στους επαγγελματίες της υγείας σε ποσοστό 34% (Firth-Cozens, J., & Payne, R., 1999).

Καθώς, στην πλειοψηφία τους οι μελέτες για τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης επικεντρώνονται στο χώρο της ψυχικής υγείας, δεν είναι ξεκάθαρο αν το φαινόμενο παρατηρείται σε άλλους επαγγελματικούς χώρους, που διαφέρουν σημαντικά από το χώρο της ψυχικής υγείας. Το ενδιαφέρον μας στην παρούσα μελέτη εστιάζεται στο χώρο των στελεχών επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις λόγω του σύγχρονου μεταβαλλόμενου παγκοσμιοποιημένου περιβάλλοντος και του ανταγωνισμού που αυτό συνεπάγεται δημιουργούν συνθήκες (αύξηση ωρών εργασίας, αυξημένες απαιτήσεις ικανοτήτων και δεξιοτήτων), οι οποίες, ενδέχεται να υποθάλπουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η παρούσα έρευνα

Η παρούσα μελέτη έχει ως στόχο να επεκτείνει τα ευρήματα προηγούμενων ερευνών, εξετάζοντας την εμφάνιση του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στα στελέχη επιχειρήσεων. Δεδομένου ότι αυτή ορίζεται ως ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, το ερευνητικό ενδιαφέρον εστιάζεται στη μέτρηση καθεμιάς από τις τρεις διατάσεις, οι οποίες συνθέτουν το φαινόμενο.

Επιπλέον, εισάγοντας τη διάσταση των δημογραφικών χαρακτηριστικών, η έρευνα αποσκοπεί να διερευνήσει την αλληλεπίδραση των χαρακτηριστικών αυτών στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αν και η επίδραση των δημογραφικών στοιχείων (φύλο, ηλικία, επίπεδο εξειδίκευσης, χρόνια εργασίας) στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει μελετηθεί, εκτενώς, οι έρευνες έχουν καταλήξει σε αντιφατικά αποτελέσματα (Maslach et al., 2001· Schaufeli & Enzmann, 1998· Leiter, 1993).

A) Ως προς την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης η υπόθεση της παρούσας εργασίας, με βάση τα ερευνητικά αποτελέσματα, διατυπώνεται ως εξής:

Υπόθεση 1: Τα στελέχη επιχειρήσεων αναμένεται ότι θα εμφανίσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

B) Ως προς την αλληλεπίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, αναμένεται με βάση τα ερευνητικά δεδομένα ότι:

Υπόθεση 2: Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά θα αλληλεπιδρούν με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

ΜΕΘΟΔΟΣ

Περιγραφή δείγματος

Η έρευνα απευθύνθηκε σε ένα σύνολο 98 στελεχών επιχειρήσεων (N=98), οι οποίοι εργάζονταν σε εταιρίες της ευρύτερης περιοχής του νομού Θεσσαλονίκης. Ειδικότερα, το δείγμα αποτέλεσαν 28 (28.6%) γυναίκες και 70 (71.4%) άντρες. Από τα 89 στελέχη, τα 52 (53.1%) εργάζονταν πάνω από 8 ώρες ημερησίως. Τα έτη προϋπηρεσίας για την πλειοψηφία των στελεχών (81%) κυμαίνονταν από 1 έως 20 χρόνια. Τέλος, σε ό,τι αφορά την οικογενειακή κατάσταση των στελεχών, οι περισσότεροι (55%) ήταν έγγαμοι. Αναλυτικά, η κατανομή του δείγματος, ως προς τα δημογραφικά του χαρακτηριστικά δίνεται στον Πίνακα 1.

Πίνακας 1.

Η κατανομή του δείγματος, ως προς τα δημογραφικά του χαρακτηριστικά (N = 98)

Μεταβλητή	Δημογραφικά στοιχεία	N	%
Φύλο	Άνδρες	70	71.4
	Γυναίκες	28	28.6
Προϋπηρεσία	1 - 10 έτη	51	52
	11 - 20 έτη	30	30.6
	21 - 30 έτη	17	17.3
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος/η	55	56.1
	Άγαμος/η	41	41.8
	Διαζευγμένος/η	2	2
Ώρες εργασίας ημερησίως	0 – 5 ώρες	7	7.1
	6 – 8 ώρες	39	39.8
	9 + ώρες	52	53.1

Μέσο συλλογής δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου αυτο-αναφοράς¹.

Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Για την ανίχνευση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε το σταθμισμένο, στα ελληνικά δεδομένα, Ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις κλίμακες: (α) τη συναισθηματική εξάντληση π.χ., «Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης ημέρας», (β) την αποπροσωποποίηση, π.χ., «δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πελάτες μου» και (γ) την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων π.χ., «αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πελατών μου». Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις E₁, E₂, E₃, E₆, E₈, E₁₃, E₁₄, E₁₆, E₂₀ αφορούν τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Οι ερωτήσεις E₅, E₁₀, E₁₁, E₁₅, E₂₂ αφορούν την αποπροσωποποίηση και οι ερωτήσεις E₄, E₇, E₉, E₁₂, E₁₇, E₁₈, E₁₉, E₂₁ αφορούν τη διάσταση της προσωπικής ολοκλήρωσης.

Κάθε ερώτηση συνοδεύεται από μια επτάβαθμη κλίμακα, η οποία έχει τις παρακάτω επιλογές: 0: ποτέ, 1: μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2: μια φορά το μήνα ή λιγότερο, 3: μερικές φορές το μήνα, 4: μια φορά την εβδομάδα, 5: μερικές φορές την εβδομάδα, και 6: κάθε μέρα. Τα στελέχη καλούνται να επιλέξουν έναν αριθμό που δείχνει το βαθμό συμφωνίας τους με το περιεχόμενο της κάθε πρότασης.

Η τελική τιμή για κάθε στέλεχος, ως προς το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης υπολογίζεται με βάση το άθροισμα των δηλώσεων που αντιστοιχούν στην κάθε κλίμακα. Όσο πιο υψηλός είναι ο βαθμός αυτός, τόσο πιο υψηλό είναι το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

¹ Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται σε παράρτημα στο τέλος της εργασίας με τη μορφή που δόθηκε στους συμμετέχοντες.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τις νόρμες του Ερωτηματολογίου Καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης η κατάταξη για κάθε μια από τις τρεις διαστάσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης έχει ως εξής:

- Συναισθηματική Εξάντληση

Υψηλή	27 και πάνω
Μέτρια	17 - 26
Χαμηλή	0 - 16

- Αποπροσωποποίηση

Υψηλή	13 και πάνω
Μέτρια	7 - 12
Χαμηλή	0 - 6

- Προσωπική Ολοκλήρωση

Υψηλή	0 - 31
Μέτρια	32 - 38
Χαμηλή	39 και πάνω

Όσον αφορά στην αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, οι δείκτες αξιοπιστίας των επιμέρους κλιμάκων του ερωτηματολογίου, καθώς και η παραγοντική του δομή το ανέδειξαν, ως το καλύτερο, έναντι άλλων εναλλακτικών εργαλείων (Bakker et al., 2002 Kantas & Vassilaki, 1997· Κάντας, 1996· Lee & Ashforth, 1993b· Lee & Ashforth, 1990). Ειδικότερα, στη στάθμιση του ερωτηματολογίου από τους Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου (1992) στο ελληνικό δείγμα νοσηλευτριών βρέθηκε ότι ο δείκτης α εσωτερική συνοχής-συνέπειας του *Cronbach* για τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης είναι $\alpha = .84$, για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης είναι $\alpha = .55$, ενώ ο δείκτης αξιοπιστίας για την προσωπική ολοκλήρωση βρέθηκε $\alpha = .71$.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει τύχει ευρείας χρήσης, τόσο σε ελληνικές έρευνες (Μόττη - Στεφανίδου, 2000· Μποζίκας κ.α., 2000· Κάντας, 1999· Iacovides et al., 1997· Παπαδοπούλου κ.α., 1997), όσο και σε ξένες, σε ποσοστό που φτάνει το 90-93% των ερευνών. Διαπιστώνεται, έτσι, ότι ανεξάρτητα από το διαφορετικό ορισμό που δίνει κάθε ερευνητής, το εργαλείο που χρησιμοποιεί είναι το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο (Schaufeli & Enzmann, 1998). Επίσης, η χρήση και η

στάθμιση του ερωτηματολογίου σε ελληνικό πληθυσμό παρέχει το πλεονέκτημα σύγκρισης των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης με αυτά άλλων ελληνικών ερευνών, δεδομένου ότι όλες βασίζονται σε μια κοινή αντίληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Από τα ίδια τα στελέχη ζητήθηκαν πληροφορίες σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία, όπως φύλο, οικογενειακή κατάσταση, χρόνια προϋπηρεσίας και ώρες εργασίας ημερησίως. Η συλλογή αυτών των στοιχείων βοηθά στην περιγραφή του δείγματος, αλλά και στην ανάλυση αυτών των μεταβλητών αναφορικά με την ανίχνευση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Javeau, 1996).

Διαδικασία συλλογής των δεδομένων

Η έρευνα διεξήχθη το φθινόπωρο του έτους 2006 – 2007 σε επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής της Θεσσαλονίκης. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στις εταιρίες και μετά τη γνωστοποίηση της διεξαγωγής της έρευνας και των σκοπών της, η πλειονότητα των διευθυντών συμφώνησε να συμμετάσχει το διδακτικό προσωπικό. Έτσι, η επιλογή του δείγματος έγινε με κύριο κριτήριο την άμεση διαθεσιμότητα των στελεχών και για το λόγο αυτό θεωρείται ως μεροληπτικό (Σίμος & Κομίλη, 2003).

Ειδικότερα, έγιναν επιτόπιες επισκέψεις, έπειτα από τηλεφωνική συνεννόηση με τους διευθυντές για την επιλογή της κατάλληλης χρονικής στιγμής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στα στελέχη μέσα στο γραφείο τους, αφού ενημερώθηκαν για τους σκοπούς της έρευνας και την εθελοντική φύση της συμμετοχής, καθώς και την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων. Τα ερωτηματολόγια επιστράφηκαν εσώκλειστα σε φακέλους μετά από μια βδομάδα. Η συλλογή των συγκεντρωμένων ερωτηματολογίων έγινε μετά από τηλεφωνική συνεννόηση με το διευθυντή της εταιρίας. Τελικά, από το σύνολο των 127 ερωτηματολογίων επιστράφηκαν τα 98, με ποσοστό επιστροφής αρκετά υψηλό (ποσοστό επιστροφής 77.2%).

Προκαταρτική έρευνα

Πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 30 στελέχη που επελέγησαν τυχαία. Στόχος της προκαταρτικής έρευνας ήταν ο έλεγχος αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου.

Τα αποτελέσματα αυτής της δοκιμής έδειξαν ότι ο συντελεστής α του εσωτερικής συνοχής/συνέπειας του *Cronbach* ήταν ικανοποιητικός $\alpha = .69$. Έτσι, κατά την κύρια έρευνα χρησιμοποιήθηκε το ίδιο εργαλείο συλλογής δεδομένων. Όσον αφορά στα στελέχη, που συμμετείχαν σε αυτή τη δοκιμαστική, προκαταρτική έρευνα, αυτοί εξαιρέθηκαν από το τελικό δείγμα της έρευνας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται πρώτα τα ευρήματα που αφορούν στην εσωτερική συνοχή/συνέπεια του ερωτηματολογίου αυτο-αναφοράς και στη συνέχεια ακολουθούν τα αποτελέσματα που αφορούν στις βασικές υποθέσεις της παρούσας εργασίας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι αναλύσεις των δεδομένων που αφορούν: (α) στη διερεύνηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στα στελέχη των ελληνικών επιχειρήσεων και (β) στη διερεύνηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS-version 12.0.

Αξιοπιστία

Όσον αφορά την εσωτερική συνοχή/συνέπεια του ερωτηματολογίου καταγραφής της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, ο δείκτης αξιοπιστίας α του *Cronbach* είναι ικανοποιητικός $\alpha = .65$. Ειδικότερα, για τη διάσταση της συναισθηματικής εξουθένωσης βρέθηκε $\alpha = .82$, για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης βρέθηκε $\alpha = .59$ και ο δείκτης αξιοπιστίας α για την προσωπική ολοκλήρωση βρέθηκε $\alpha = .54$.

Το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Σύμφωνα με τα περιγραφικά στοιχεία της παρούσας έρευνας και τις νόρμες της Maslach, τα στελέχη εμφανίστηκαν να βιώνουν μέτρια επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, μέτρια επίπεδα προσωπικής ολοκλήρωσης και μέτρια επίπεδα αποπροσωποποίησης (βλ. Πίνακα 2).

Πίνακας 2. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των μεταβλητών του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Μεταβλητή	N	M.O.	T.A.
Συναισθηματική εξάντληση	98	18	11.45
Αποπροσωποποίηση	98	8.14	6.11
Προσωπική ολοκλήρωση	98	34.69	8.16

Τα παραπάνω ευρήματα επιβεβαιώνουν μερικώς την αρχική Υπόθεση 1, καθώς δείχνουν ότι τα στελέχη εμφανίζουν μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξάντλησης.

Αλληλεπίδραση των δημογραφικών μεταβλητών με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

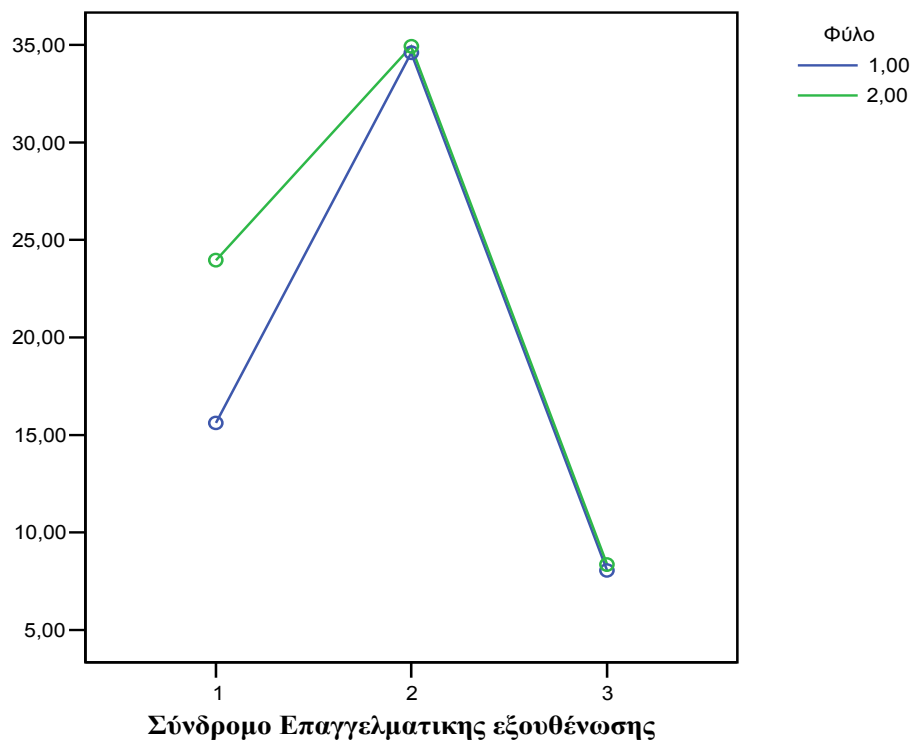
Για τη μελέτη της αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημογραφικών μεταβλητών (φύλο, προϋπηρεσία, οικογενειακή κατάσταση, ώρες εργασίας ημερησίως) και των μεταβλητών του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης εφαρμόστηκε η ανάλυση διακύμανσης με έναν ενδοϋποκειμενικό παράγοντα και ένα διϋποκειμενικό παράγοντα για κάθε μια δημογραφική μεταβλητή.

Η ανάλυση διακύμανσης με έναν ενδοϋποκειμενικό παράγοντα με τρεις στάθμες, οι οποίες αντιστοιχούν στις σύνθετες μεταβλητές της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και με διϋποκειμενικό παράγοντα κάθε μια από τις δημογραφικές μεταβλητές - τα έτη προϋπηρεσίας, την οικογενειακή κατάσταση, τις ώρες εργασίας - έδειξε ότι η αλληλεπίδραση μεταξύ των μεταβλητών δεν είναι σημαντική ($p > .05$).

Αντίθετα, η ανάλυση διακύμανσης με ένα ενδοϋποκειμενικό παράγοντα και διϋποκειμενικό παράγοντα το φύλο των στελεχών έδειξε ότι η αλληλεπίδραση είναι στατιστικώς σημαντική $F(1, 146) = 6.374, p = .005, \eta^2 = .62$ (βλέπε Γράφημα 1). Ειδικότερα, για τη μελέτη της αλληλεπίδρασης μεταξύ του φύλου και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, υπολογίστηκε η σημαντικότητα του φύλου για κάθε μια διάσταση του συνδρόμου. Η απλή ανάλυση διακύμανσης έδειξε μια στατιστικά σημαντική διαφορά στη συναισθηματική εξάντληση υπέρ των γυναικών $F(1, 96) = 11.810, p = .001$ (βλέπε Πίνακα 3). Ενδεχομένως, οι γυναίκες-στελέχη επιχειρήσεων να βιώνουν συγκριτικά με τους άντρες περισσότερο άγχος και να οδηγούνται σε υψηλότερα επίπεδα συναισθητικής εξάντλησης.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιβεβαιώνουν μερικώς την Υπόθεση 2, καθώς διαπιστώθηκε αλληλεπίδραση μόνο μεταξύ της μεταβλητής του φύλου και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Γράφημα 1. Η αλληλεπίδραση του συνδρόμου της επαγγελματική εξουθένωσης και του φύλου των στελεχών



Σημείωση: Σύνδρομο επαγγελματική εξουθένωσης: 1. Συναισθηματική εξάντληση, 2. Προσωπική ολοκλήρωση, 3. Αποπροσωποποίηση. Φύλο: 1. Άνδρες, 2. Γυναίκες

Πίνακας 3. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των μεταβλητών του συνδρόμου επαγγελματική εξουθένωσης ανά διδακτικές ώρες την εβδομάδα

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΦΥΛΟ			
	ΑΝΤΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
	Μ.Ο.	Τ.Α.	Μ.Ο.	Τ.Α.
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	15.6	10.3	23.9	12.1
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ	34.6	6.8	34.9	2.07
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	8.06	6.2	8.36	5.8

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Γενική συζήτηση

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας διερευνήθηκε (α) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στα στελέχη επιχειρήσεων και (β) η αλληλεπίδραση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των στελεχών και του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης των στελεχών επιχειρήσεων

Όσον αφορά στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα ευρήματα της ανάλυσης δείχνουν ότι *οι εργαζόμενοι των επιχειρήσεων έχουν μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης*. Συγκεκριμένα, στην παρούσα έρευνα, η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση, καθώς και η προσωπική ολοκλήρωση εμφανίζονται σε μέτρια επίπεδα.

Σύμφωνα με τη θεωρητική προσέγγιση της Maslach (2003), η εμφάνιση της αποπροσωποποίησης έπεται της συναισθηματικής εξάντλησης και ακολουθείται από το αίσθημα της προσωπικής ολοκλήρωσης. Επομένως, η εύρεση μέτριου επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης μπορεί να δικαιολογεί, τόσο το μέτριο επίπεδο της αποπροσωποποίησης, όσο και το μέτριο επίπεδο της προσωπικής ολοκλήρωσης που εμφανίζεται στο δείγμα.

Αν και οι εργαζόμενοι δε φαίνεται να βιώνουν την επαγγελματική εξουθένωση σε επίπεδα, που αναφέρουν οι κατασκευαστές του ερωτηματολογίου (Maslach, 2003), ή άλλοι ερευνητές, που διεξήγαγαν έρευνες για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε άλλες χώρες (Bakker et al., 2000· Mc Grath et al., 2003· Noworol et al., 1993), το εύρημα αυτό ενισχύει τις έρευνες, που έχουν διεξαχθεί στον ελλαδικό χώρο (Kantas & Vassilaki, 1997· Σούλης, 1997· Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1992· Κάντας, 1996). Ωστόσο, επισημαίνεται ότι οι διαθέσιμες μελέτες στο διεθνές αλλά και τον ελληνικό χώρο, επικεντρώθηκαν στους εργαζόμενους των υπηρεσιών υγείας. Έτσι, το ερώτημα, εάν η επαγγελματική εξουθένωση των στελεχών των ελληνικών επιχειρήσεων της παρούσας μελέτης, είναι μεγαλύτερης ή μικρότερης συχνότητας και έντασης, σε σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση των στελεχών

διεθνών επιχειρήσεων, είναι δύσκολο να απαντηθεί, καθώς οποιαδήποτε απόπειρα σύγκρισης με βάση τις διαθέσιμες μελέτες θα οδηγούσε σε επισφαλή συμπεράσματα.

Εξαίρεση αποτελεί η έρευνα των Hellesoy et al. (2000), στην οποία διερευνήθηκε το σύνδρομο της επαγγελματική εξουθένωσης σε στελέχη βιομηχανίας παραγωγής λαδιού στην Φιλανδία. Τα ευρήματά τους συναινούν με τα μέτρια επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης της παρούσας έρευνας, ενώ επισημαίνουν την ανάγκη διερεύνησης της συχνότητας του φαινομένου σε χώρους πέραν των υπηρεσιών υγείας.

Σχετικά με την απόκλιση που παρατηρείται μεταξύ των επιπέδων του συνδρόμου στο χώρο των επιχειρήσεων και στο χώρο της ψυχική υγείας, αυτή, ενδεχομένως, να σχετίζεται με την χρήση των Η/Υ, που χαρακτηρίζει το ευρύτερο πλαίσιο των βιομηχανικών επιχειρήσεων. Οι Salanova & Shaufeli (2000), σε έρευνά τους για την επίδραση της τεχνολογίας στην εμφάνιση του συνδρόμου, αναφέρουν ότι η συχνή και εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας σχετίζεται θετικά με τη θετική στάση απέναντι στους Η/Υ και με τα χαμηλά επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όσον αφορά, στις διαφορές που σημειώθηκαν σε σχέση με τις έρευνες στις Η.Π.Α., αυτές είναι πιθανόν να οφείλονται στις *πολιτισμικές διαφορές* που παρατηρούνται μεταξύ των χωρών. Στην ελληνική κοινωνία, οι κοινωνικοί και οικογενειακοί δεσμοί είναι ακόμα ισχυροί (Μόττη - Στεφανίδη, 2000) και ο υποστηρικτικός ρόλος, τόσο του φιλικού, όσο και του οικογενειακού περιβάλλοντος παίζει καθοριστικό ρόλο στην προστασία των στελεχών από τη βίωση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Ahola, Homkonen, Isomatsa, Kalimo, Nykyri, Koskinen, Aromaa & Lonnqvist, 2006). Οι δυσκολίες, τις οποίες, ενδεχομένως, αντιμετωπίζει το άτομο στο χώρο της εργασίας του, είναι πιθανό να αντισταθμίζονται και να εξισορροπούνται από την ικανοποίηση και την αναγνώριση που εισπράττει το άτομο από τις διαπροσωπικές σχέσεις στην προσωπική του ζωή.

Επιπλέον, παρόλο που η εργασία αποτελεί σημαντικό παράγοντα επιτυχίας και αναγνώρισης, δε συνιστά τη μοναδική διέξοδο αναζήτησης νοήματος για τον Έλληνα εργαζόμενο. Σε έρευνα που διενεργήθηκε για το σύστημα αξιών στις ευρωπαϊκές κοινωνίες, η εργασία στην Ελλάδα τοποθετείται μετά την οικογενειακή ζωή,

κατέχοντας την ίδια θέση με τη φιλία και τον ελεύθερο χρόνο (Κορωναίου, 1996). Γίνεται, λοιπόν, κατανοητό ότι η εργασία στις μέρες μας δύσκολα αναγορεύεται σε υπέρτατο σκοπό ζωής· περισσότερο εξυπηρετεί το βαθύτερο σκοπό του ατόμου για την επίτευξη μιας ποιότητας ζωής. Έτσι, φαίνεται ότι αποτελεί, περισσότερο, ένα αναγκαίο μέσο για το άτομο, αφού του δίνει τη δυνατότητα συμμετοχής στην κατανάλωση, την απόκτηση αγαθών και την ενασχόληση με ποικίλες δραστηριότητες.

Αντιθέτως, σε άλλες χώρες, όπως οι ΗΠΑ, όπου κι έχει σταθμιστεί το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, η εργασία πολλές φορές αποτελεί αυτοσκοπό και μοναδική ευκαιρία για προσωπική και κοινωνική αναγνώριση (Dorman, 2003· Janssen et al., 1999· Iverson et al., 1998). Ο ανταγωνισμός, η ανασφάλεια και η υψηλού βαθμού επένδυση στη δουλειά χαρακτηρίζουν τον αμερικάνο επαγγελματία και πιθανόν να τον οδηγούν στο στρες, την κόπωση και τελικά στην Επαγγελματική Εξουθένωση. Οι ελάχιστες διέξοδοι που έχει για διασκέδαση και ουσιαστικές διαπροσωπικές σχέσεις, καθώς και η έλλειψη κοινωνικής στήριξης και ελεύθερου χρόνου, ίσως, συντείνουν στην εμφάνιση του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Προς την ίδια κατεύθυνση, μια πιθανή ερμηνεία της εμφάνισης μη υψηλών ποσοστών Επαγγελματικής Εξουθένωσης αφορά στους λεγόμενους *οργανωτικούς παράγοντες* (Shaufeli & Bakker, 2004). Οι διαπροσωπικές σχέσεις, που αναπτύσσονται ανάμεσα στους εργαζομένους και στους προϊστάμενους τους, είναι πιο στενές, σε σύγκριση με εκείνες που αναπτύσσονται στα μεγάλα αστικά κέντρα των Η.Π.Α., οι οποίες συχνά είναι τυπικές και απρόσωπες (Burke & Greenglass, 1995· Capel, 1992· Parathanasiou & Hirsch, 1997· Pierce & Molloy, 1990). Συνήθως, λόγω της ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων, το περιβάλλον είναι υποστηρικτικό και δεν ευνοεί την εμφάνιση του συνδρόμου.

Από την άλλη, η απουσία υψηλών επιπέδων *αποπροσωποποίησης* είναι πιθανό να ερμηνεύεται από την *προσπάθεια των στελεχών να αυτο-παρουσιαστούν με έναν τρόπο κοινωνικά επιθυμητό*. Οι εργαζόμενοι δεν είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό τους περιβάλλον, ούτε παρωθούνται, μόνο, από τα συναισθήματά τους. Αντίθετα, τις περισσότερες φορές, περιορίζονται από τις κοινωνικές νόρμες και συγκεκριμένα από τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών ή/και των διευθυντών. Όσον αφορά στις

προσδοκίες για τους εργαζόμενους, η κοινωνία αναμένει από τα στελέχη επιχειρήσεων να αναλαμβάνουν ένα ρόλο δυναμικό και να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις ανάγκες ή απαιτήσεις των πελατών τους. Ενδεχομένως, οι έλληνες εργαζόμενοι να έχουν επίγνωση αυτών των προσδοκιών και να παρουσιάζονται με μέτρια επίπεδα αποπροσωποποίησης, εφόσον αυτά συνεπάγονται την ανάπτυξη αρνητικών συναισθημάτων ή συμπεριφορών που χαρακτηρίζονται από κυνισμό, αδιαφορία, και τυπικές διαπροσωπικές σχέσεις με τους πελάτες.

Όσον αφορά στη *σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της εμφάνισης του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης*, η παρούσα έρευνα έδειξε ότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των υπό μελέτη μεταβλητών. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες εργαζόμενες παρουσίασαν μεγαλύτερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους.

Αν και τα διαθέσιμα ερευνητικά στοιχεία για το διαμεσολαβητικό ρόλο των δημογραφικών παραγόντων στην εμφάνιση του συνδρόμου δεν είναι συνεπή (Densten, 2001· Maslach et al., 2001· Shaufeli & Enzmann, 1998), τα ευρήματα των προηγούμενων ερευνών συναινούν με το εύρημα της παρούσας μελέτης, καθώς δείχνουν ότι οι γυναίκες να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης (Shaufeli & Greenglass, 2001). Πιθανώς, η υψηλότερη συναισθηματική εξάντληση των γυναικών να αντανακλά τις διαφορές των ρόλων που παρατηρούνται στα δύο φύλα γενικότερα και ειδικότερα στο εργασιακό περιβάλλον.

Ενδεχομένως, οι γυναίκες-στελέχη επιχειρήσεων να βιώνουν συγκριτικά με τους άντρες περισσότερο άγχος και να οδηγούνται σε υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες βρίσκονται, συνήθως, στα χαμηλά επίπεδα της ιεραρχίας μιας επιχείρησης, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα άσκησης ελέγχου και συμμετοχής στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Έτσι, συχνά στον εργασιακό χώρο, οι σχέσεις που διαμορφώνονται ανάμεσα στους άντρες και τις γυναίκες είναι ασύμμετρες από την άποψη της εξουσίας και της πρωτοβουλίας, καθώς τα ιεραρχικά ανώτερα στελέχη ασκούν κάποια εξουσία στους υφιστάμενους και μπορούν να κατευθύνουν τυπικά ή άτυπα τις δραστηριότητές τους. Η περιορισμένη αυτή δυνατότητα άσκησης ελέγχου, με τη σειρά της, δεν επιτρέπει στις γυναίκες να τροποποιούν το περιβάλλον και τους κανόνες λειτουργίας και οργάνωσης

της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, οι γυναίκες, συγκριτικά με τους άντρες συναδέλφους τους, έχουν λιγότερες ευκαιρίες να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους παράγοντες, εκείνους, που συμβάλλουν στην εμφάνιση του συνδρόμου (Ahola et al., 2006).

Φαίνεται επίσης, ότι η κοινωνικοποίηση, η οποία συμπεριλαμβάνει και την εκμάθηση συμπεριφορών και κυρίως κοινωνικά αποδεκτών συμπεριφορών, προδιαγράφει για τις γυναίκες το ρόλο της τροφού και γενικότερα του ατόμου που επενδύει συναισθηματικά στους άλλους. Αντίθετα, οι άντρες κοινωνικοποιούνται με τρόπο, ώστε να είναι επιτυχημένοι και ανταγωνιστικοί. Έτσι, οι γυναίκες είναι πιθανό να βιώνουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, καθώς μαθαίνουν να επιδεικνύουν εντονότερα φορτισμένες συναισθηματικά συμπεριφορές.

Περιορισμοί της παρούσας έρευνας-προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Τα βασικά συμπεράσματα που απορρέουν από τα ευρήματα της παρούσας μελέτης συνοψίζονται στα εξής: (α) τα στελέχη των ελληνικών επιχειρήσεων παρουσιάζουν μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και (β) οι γυναίκες-στελέχη έχουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, από ό,τι οι άντρες συνάδελφοί τους. Ωστόσο, στην παρούσα έρευνα ενυπάρχει μια σειρά περιορισμών, οι οποίοι σχετίζονται, κυρίως, με τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων στον πληθυσμό.

Πιο συγκεκριμένα, ο κυριότερος περιορισμός αφορά στο *μέγεθος του δείγματος και στη μέθοδο της επιλογής του*. Ένα μεγαλύτερο, αντιπροσωπευτικό δείγμα, θα οδηγούσε σε περισσότερα έγκυρα αποτελέσματα, όσον αφορά το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των στελεχών επιχειρήσεων.

Σχετικά με τη *μεθοδολογία της έρευνας*, η παρούσα έρευνα χαρακτηρίζεται από τους περιορισμούς όλων των ερευνών που περιλαμβάνουν ερωτηματολόγια αυτο-αναφοράς. Οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, ενδεχομένως να μην ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Κατά

τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, είναι πιθανό οι εργαζόμενοι να απάντησαν σύμφωνα με αυτά, που οι ίδιοι θεώρησαν ότι θα "έπρεπε" να απαντήσουν, βάσει συγκεκριμένων κοινωνικών επιταγών και αντιλήψεων.

Από την άλλη, αν και οι εναλλακτικές δηλώσεις και η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκαν, παρέχουν το πλεονέκτημα του περιορισμού της ποικιλίας των απαντήσεων, η μεσολάβηση αφαιρετικών νοερών διεργασιών, ίσως, να περιορίζει την αξιοπιστία των απαντήσεων. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να ανακτήσουν από τη μνήμη τους τα συναισθήματά τους κατά τη διάρκεια ενός έτους, ενώ στη συνέχεια έπρεπε να αφαιρέσουν, από τις σχετικές πληροφορίες της αντίστοιχης συμπεριφοράς τους στο παρελθόν, τα κοινά στοιχεία που αναφέρονται στις δηλώσεις του ερωτηματολογίου. Έτσι, περαιτέρω ερευνητικές εργασίες θα ήταν δυνατό να συνδυάσουν τις αυτο-αναφορές των στελεχών με άλλες πηγές πληροφόρησης, όπως αναφορές των πελατών και της οικογένειας τους και να χρησιμοποιήσουν και άλλα μέσα συλλογής δεδομένων, όπως παρατήρηση μέσα στο χώρο εργασίας.

Επίσης, ένα άλλο στοιχείο, που επέχει θέση περιορισμού, είναι ότι η συγκεκριμένη έρευνα δεν μελέτησε τις στάσεις των στελεχών απέναντι στην εργασία τους. Ο περιορισμός αυτός θα μπορούσε να αρθεί σε μια μελλοντική έρευνα, για την ανάδειξη των επαγγελματικών αξιών των στελεχών, όπως η θέση τους απέναντι στις αποδοχές, την αίγλη τους επαγγέλματος, την προσφορά στο κοινωνικό σύνολο ή τη φιλοπονία. Μια τέτοια μελέτη ενδεχομένως, να προσδιόριζε την επίδραση των αξιών αυτών στη διαμόρφωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Επίσης, αντικείμενο μελλοντικής έρευνας θα μπορούσε να αποτελέσει η μελέτη του ρόλου της υποστήριξης των εργαζομένων από την ευρύτερη δημόσια διοίκηση και τους προϊσταμένους τους, όσον αφορά την εμφάνιση του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης.

Ακόμη, μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να μελετήσει, αν υπάρχει διαφοροποίηση στην εμφάνιση του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε στελέχη που ζουν σε μεγάλα αστικά κέντρα, σε σύγκριση με εκείνα που ζουν στην επαρχία.

Παράλληλα, ο τρόπος με τον οποίο επιδρούν τα προσωπικά ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθεί από ακόλουθες μελέτες, ώστε να μελετηθεί η επίδραση αυτών των χαρακτηριστικών στην εμφάνιση του συνδρόμου.

Τέλος, όπως επισημαίνεται και από άλλους ερευνητές (Densten, 2001· Hellesoy et al., 2000) η μελέτη της συχνότητας και της έντασης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης πέρα από τα στενά όρια του χώρου της ψυχικής υγείας θα συμβάλει σημαντικά στην καλύτερη κατανόηση του φαινομένου, ενώ θα παρέχει τη δυνατότητα σύγκρισης των αποτελεσμάτων μεταξύ των ποικίλων εργασιακών περιβαλλόντων.

Η μελέτη των προτάσεων, που παρατέθηκαν παραπάνω, θα βοηθήσει στη συμπλήρωση του πολύπλοκου ψηφιδωτού του συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης, με στόχο την καλύτερη κατανόηση του και κατ' επέκταση το σχεδιασμό μεθόδων πρόληψης και αντιμετώπισης του φαινομένου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ackerley, G., Burnell, J., Holder, D., Kurdek, L. (1998). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19 (6), 624-631.

Adali, E., & Priami, M. (2002). *Burnout among Nurses in Intensive Care Units, Internal Medicine Wards and Emergency Departments in Greek Hospitals*. ICUs and Nursing Web Journal Issue 11th.

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A., Lonnqvist, J. (2006). Burnout in the general population. Results from the finish Health 2000 study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 41, 11-17.

Αναγνωστόπουλος, Φ., Παπαδάτου, Δ., (1992). Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών, *Ψυχολογικά Θέματα*, 5 (3), 183 - 202.

Αναγνωστόπουλος, Φ. (2002). *Όταν ο γιατρός δεν αντέχει άλλο*. Ιατρικά (Ελευθεροτυπία), 17, 34-36

Badgett Lee M., & Folbre, N. (1999). Assigning care: Gender norms and economic outcomes. *International Labor Review*, 138 (3), 311-326.

Bakker, A., Demerouti, E., Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress and coping*, 15 (3), 245-260.

Bakker, A., Schaufeli, W., Sixma, H., Bosveld, W., Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity and burnout: A five year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 425-441.

Balogun, J., Titiloye, V., Balogun, A., Oyeyemi, A., Katz, J. (2002). Prevalence and determinants of burnout among physical and occupational therapists. *Journal Of Allied Health*, 31 (3), 131-139.

Blumenthal, S., Lavender, T., Hewson, S. (1998). Role clarity perception of the organization and burnout amongst support workers in residential homes for people with intellectual disability: a comparison between National Health Service trust and charitable company. *Journal Of Intellectual Disability Research*, 42 (5), 409-417.

Brake, H., Bloemedal, E., Hoogstraten, J. (2003). Gender differences in burnout among Dutch dentists, *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 31 (5), 321-329.

Brennikmeyer, V., Van Yperen, N., Buunk, B. (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and Individual Differences*, 30 (5), 673-880.

Brown, C., O' Brien, K. (1998). Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 29 (4), 383-385.

Βογιατζάκης, Σ., (2001). *Εργάτες..... στο άγχος*. Έθνος

Burke, R., Greenglass. E. (1995). A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout. *Social Science and Medicine*, 40 (10), 1357-1363.

Capel, S. A. (1992). Stress and burnout in teachers. *European Journal of Teacher Education*, 15, 197-211.

Cherniss, C. (1995). *Beyond burnout*. New York: Routledge.

Cooper, C. (2001). *Οι πιέσεις στο χώρο της εργασίας*. (Μτφ: Αντωνίου, Α.Σ.) Ελευθεροτυπία.

Cooper, C. L., Sloan, S. J. and Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Windsor:NFER-Nelson.

Cooper, C., Dewe P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research and applications*. UK: Sage Publications.

Cushway, D., Tyler, P. (1996). Stress in clinical psychologists. *International Journal of Social Psychiatry*, 42 (4), 141-149.

Decker, J., Bailey, T., & Westergaard, N. (2002). Burnout among childcare workers, *Residential Treatment for Children and Youth*, 19 (4), 61-77.

Δαμουλιάνου, Χ. (2001). *Για το στρες ευθύνη έχουν και οι μάνατζερς...Πλήττει τον έναν στους τρεις εργαζομένους*. Η Καθημερινή

Δεμερούτη, Ε. (2001). Επαγγελματική Εξουθένωση: ορισμός και σχέση με τις εργασιακές συνθήκες σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς. Στο Ε. Βασιλάκη, Σ. Τριλίβα, Η. Μπεζεβέγκης, (επιμ.), *Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Demir, A., Ulusor, M., Ulusor, M. F. (2003). Investigation of factors influencing in the professional and private lives of nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 40, 807-827.

Densten, I. (2001). Re-thinking burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 833-847.

Dorman, J. (2003). Testing a model for teacher burnout. *Australian Journal of Educational and Developmental Psychology*, 3, 35-47.

Firth-Cozens, J., & Payne, R. (1999). *Stress in Health Professionals: Psychological and Organizational Causes and Interventions*. U.K.: John Wiley & Sons Ltd.

Folbre, N. (1995). "Holding hands at midnight": The paradox of caring labor. *Feminist Economics*, 1 (1), 73-92.

- French, J.R.P. (1973). Person-role fit. *Occupational Mental Health*, 3, 15-20.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Glass, D., McKnight, J. (1996). Perceived control, depressive symptomatology and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology and Health*, 11, 23-48.
- Greenglass, E., Burke, R., Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Harden, R. (1999). Stress, pressure and burnout in teachers: is the swan exhausted? *Medical Teacher*, 21 (3), 245-247.
- Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, L., Swarbrick, R., Kiernan, C., Reeves, D., Alborz, A. (1999). Factors associated with staff stress and work satisfaction in services for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities Research*, 43 (4), 253-267.
- Hellesoy, O., Gronhaug, K., Kvitastein, O. (2000). Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Mngement*, 16, 233-247
- Iacovides, A., Fountoulakis, K., Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of Affective Disorders*, 75, 209-221.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K., Moysidou, C., Ierodiconou, C. (1999). Burnout in nursing staff: is there a relationship between depression and burnout? *International Journal of Psychiatry Medicine*, 29, 424-433.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K., Moysidou, C., Ierodiconou, C. (1997). Burnout in nursing staff: a clinical syndrome rather than a psychological reaction? *General Hospital Psychiatry*, 19 (6), 419-428.

Iverson, R., Olekalns, M., Erwin, P. (1998). Affectivity, organizational stressors and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52 (1), 1-23.

Janssen, P., Schaufeli, W., Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work and Stress*, 13 (1), 74-86.

Jeaveau, C. (1996). *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: Το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω-Γιώργος Δάρδανος.

Jeanneau, M., Armelius, K. (2000). Self-image and burnout in psychiatric staff. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7 (5), 399-411.

Κάντας, Α. (1999). Επαγγελματικό άγχος και Επαγγελματική Εξουθένωση στους δημοσίους υπαλλήλους. Στο Σ. Παπαστάμου, Σ. Κανελλάκη, Α. Μαντόγλου, Σ. Σαμαρτζή, & Ν. Χρηστάκης (επιμ.), *Η ψυχολογία στο σταυροδρόμι των επιστημών του ανθρώπου και της κοινωνία.*, Αθήνα: Καστανιώτης.

Κάντας, Α. (1996). Το σύνδρομο Επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και τους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Ψυχολογία*, 3 (2), 71-85.

Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*. Μέρος 3^ο. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Kantas, A., Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory. *Work and Stress*, 11, 94-100.

Karasek, R. A., (1981). Job socialization and job strain: The implications of two related psychological mechanisms for job redesign. In B. Gardell & G. Johansson (Eds.), *Working life. A social science contribution to work reform (75-94)*. Chichester: Wiley.

Kop, N., Euwema, M., Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work and Stress, 13* (4), 326-340.

Korkeila, J., Töyry, S., Kumoulainen, K., Toivola, J., Räsänen, K., Kalimo, R. (2003). Burnout and self-perceived health among Finish psychiatrists and child psychiatrists: a national survey. *Scandinavian Journal of Public Health, 31*, 85-91.

Κορωναίου, Α. (1996). *Κοινωνιολογία του ελεύθερου χρόνου*. Αθήνα: Νήσος.

LeCroy, C., & Rank, M. (1987). Factors associated with burnout in the social services: An exploratory study - Special issue: Burnout and social worker. *Journal of Social Service Research, 10* (1), 23-29.

Lee, R., Ashforth, B. (1993a). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior, 14*, 3-20.

Lee, R., Ashforth, B. (1993b). A longitudinal study of burnout supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Process, 54*, 369-398.

Lee, R., Ashforth, B. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology, 75* (6), 743-747.

Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor and Francis

Leiter, M.P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress & Coping, 7*, 357-373.

Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health, 11* (3), 255-265.

Maes, S., Leventhal, H., Johnston, M. (1992). *International Review of Healthy Psychology*. Chichester: John Wiley.

Manlove, E. (1993). Multiple correlates of burnout in childcare workers. *Early Childhood Research Quarterly*, 8, 499-518.

Μάνος, Ν. (1997). *Βασικά στοιχεία Κλινικής Ψυχιατρικής*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (19-32) Washington, DC: Taylor and Francis

Maslach, C. (2003). *Burnout. The cost of caring*, Malor Book, Cambridge.

Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (1-18) Washington, DC: Taylor and Francis

Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

McGrath, A., Reid, N., Boore, J. (2003). Occupational stress in nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 40, 555-565.

Melamed, S., Ugarten, U., Shirom, A., Kahana, L., Lerman, Y., Froom, P. (1999). Chronic burnout, somatic arousal and elevated salivary cortisol levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 46 (6), 591-598.

Μεγαλοικονόμου, Θ. (1995). *Λέρος: Από τις ιαχές του θριάμβου στον πανικό της κατάρρευσης*. Τετράδια Ψυχιατρικής, 51, 66-74

Molassiotis, A., Haberman, M. (1996). Evaluation of burnout and job satisfaction in narrow transplant nurses. *Cancer Nursing*, 19 (5), 360-367.

Μόττη-Στεφανίδη, Φ. (2000). Επαγγελματική Εξουθένωση ειδικού προσωπικού σχολικών μονάδων ατόμων με ειδικές ανάγκες και μελών ομάδων ιατροπαιδαγωγικών κέντρων. Στο Α. Καλαντζή-Αζίζη, & Η. Μπεζεβέγκης (επιμ.), *Θέματα επιμόρφωσης / ευαισθητοποίησης στελεχών ψυχικής υγείας παιδιών και εφήβων*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μποζίκας, Β., Κιοσσέογλου, Γ., Παλιαλιά, Μ., Νηματούδης, Ι., Ιακωβίδης, Α., Καραβάτος, Α., Καπρίνης, Γ., (2000). Επαγγελματική Εξουθένωση νοσηλευτικού προσωπικού νοσοκομειακών και εξωνοσοκομειακών δομών ψυχικής υγείας., *Ψυχιατρική 11*, 204-211.

Murphy, P. K., Long, J., Holleran, T. A., & Esterly, E. (2000). *Persuasion online or on paper: A new take on an old issue*. Paper presented at the 108th annual conference of the American Psychological Association, Washington, DC.

Noworol, C., Żarczyński, Z., Fařfrowich, M., Marek, T. (1993). Impact of professional burnout on creativity and innovation. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor and Francis.

Onyett, S., Pillinger, T., Muijen, M. (1997). Job satisfaction and Burnout among members of community mental health teams. *Journal of Mental Health*, 6 (1), 55-66.

Παλαιολόγου, Α. (2000). *Εκπαιδευτικός versus Έφηβος: Ζητήματα Αυτοδιαχείρισης και Αυτοαποτελεσματικότητας. Η προτεραιοποίηση του εκπαιδευτικού υπό το πρίσμα της κλινικής ψυχολογίας*. Εισήγηση στο πλαίσιο σεμιναρίου ΕΠΕΑΕΚ

Παπαδάτου, Δ., Αναγνωστόπουλος, Φ. (1995). Επαγγελματική Εξουθένωση στο Παπαδάτου, Δ., Αναγνωστόπουλος, Φ. (επιμ.), *Η Ψυχολογία στο χώρο της Υγείας*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Papadatou, D., Anagnostopoulos, F., Monos, D. (1994). Factors contributing to the development of burnout in oncology nursing. *British Journal of Medical Psychology*, 67 (2), 187-199.

Παπαδοπούλου, Κ., Χριστογιώργος, Σ., Ζαχαρίας, Β., Τσιάντης, Ι., (1997). Ανάγκες υποστήριξης και Επαγγελματικής Εξουθένωσης του προσωπικού. Η εμπειρία των εργαζομένων στο κοινοτικό σπίτι "Η Θέτις", *Τετράδια Ψυχιατρικής*, 57, 84-91.

Parathanasiou, M. and Hirsch, K. (1997). 'Burnout, Mental Health and Demographic Variables in Greek Mental Health Professionals'. Unpublished MSc Thesis, University of Wales, Cardiff.

Pierce, C.M. & Molloy, G.N. (1990). 'Psychological and Biographical Differences between Secondary School Teachers Experiencing High and Low Levels of Burnout'. *British Journal of Educational Psychology* 60, 37-51.

Pines, A. (1993). An existential perspective In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor and Francis.

Poulin, J., & Walter, C. (1993). Social worker burnout: A longitudinal study. *Social work Research and Abstracts*, 29 (4), 5-11.

Ross, R., Altmaier, E., Russell, D. (1989). Job stress, social support and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36 (4), 464-470.

Russell, D., Altmaier, E., Van Velzen, D. (1987). Job related stress, social support and burnout. *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.

Salanova, M., Schaufeli, W.B.(2000). Exposure to information technology and its relation to burnout. *Behaviour & Information Technology*, 19 (5), 385-392

Schaufeli, W. B., Bakker, A. (2004). Job demands resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.

Schaufeli, W. B., Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A critical Analysis*. London: Taylor and Francis

Schaufeli, W. B., Greenglass E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychol Health* 16:501-510

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory - General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (Eds.), *MBI Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Schaufeli, W., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.

Σίμος, Π., & Κομίλη, Α. (2003). *Μέθοδοι Έρευνας στην Ψυχολογία και τη Γνωστική νευροεπιστήμη*. Αθήνα: Παπαζήση

Σούλης, Σ. Γ. (1997). *Φαινόμενο Burnout. Το σύνδρομο της εποχής μας; Η Λέσχη των εκπαιδευτικών*, 20.

Stearns, S. D. (1997). Ψυχολογική πίεση και προσπάθεια για αποφόρτιση: Ποιος στηρίζει τους επαγγελματίες; (Μτφ Γιαννακού Τέσσυ), *Κοινωνική Εργασία*, 46.

Τουλούμης, Χ., Μανηφάβας, Α., Ζουμβρούλη, Α., Μάτσα, Κ., Παντέ, Β., Πανέτας, Κ., Κόντης, Κ., και Βερβενιώτης, Σ. (1991). *Μελέτη δεικτών εργασιακού στρες και ψυχικής υγείας στον χώρο του Ψ.Ν.Α.* Τετράδια Ψυχιατρικής, 36, 16-20.

Van Der Doef, M., & Maes, S. (2002). Teacher - specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their validity regarding burnout (psycho)somatic well-being and job satisfaction. *Anxiety, Stress and Coping*, 15 (4), 327-344.

Zellars, K., & Perrewe, P. (2001), affective Personality and the content of emotional support coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 459-467.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για την διεξαγωγή έρευνας στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας της Τουρούτογλου Σοφίας, φοιτήτριας στο Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών " Το σύνδρομο Burnout στις Ελληνικές Επιχειρήσεις. Θεωρητικό υπόβαθρο και εμπειρική προσέγγιση", που διεξάγεται από το τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η συλλογή δεδομένων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση των στελεχών στις Ελληνικές Επιχειρήσεις.

Το ερωτηματολόγιο είναι ΑΝΩΝΥΜΟ και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για τις ανάγκες της έρευνας. Η συμπλήρωση του απαιτεί περίπου 15 λεπτά. Δεν υπάρχουν σωστές και λανθασμένες απαντήσεις. Είναι σημαντικό να δώσετε την ειλικρινή και συνεπή απάντηση σας για καθεμιά από τις ερωτήσεις που ακολουθούν. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα βασιστούν στην προθυμία σας να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο και στην ειλικρίνεια των απαντήσεων σας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συνεργασία σας

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Βασιλειάδης Χρήστος, Λέκτορας του Τμήματος
Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
ΕΚΠΟΝΗΤΡΙΑ: Τουρούτογλου Σοφία

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο _____

Ηλικία _____

Έτη προϋπηρεσίας _____

Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος/η

Άγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Πόσες ώρες εργάζεστε ημερησίως; _____

Είστε ικανοποιημένος /η από το μισθό σας;

καθόλου λίγο πολύ πάρα πολύ

Θεωρώ ότι το επάγγελμά μου τυγχάνει κοινωνικής αναγνώρισης:

Χαμηλής

Μέτριας

Υψηλής

Οι παρακάτω ερωτήσεις διερευνούν θέματα σχετικά με τα συναισθήματα και τη στάση σας κατά την εργασία σας. Σημειώστε, σύμφωνα, με την παρακάτω κλίμακα, τον αριθμό της απάντησης που σας εκφράζει καλύτερα από τις άλλες, έστω και κατά προσέγγιση.

**0=Ποτέ, 1= μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, 2= μια φορά το μήνα ή λιγότερο
3= μερικές φορές το μήνα, 4= μια φορά την εβδομάδα, 5= μερικές φορές την εβδομάδα, 6= κάθε μέρα**

Νιώθω συναισθηματικά εξαντλημένος /η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
Νιώθω άδειος /α, σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου στο τέλος της ημέρας	0	1	2	3	4	5	6
Νιώθω κουρασμένος /η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω/α ακόμη μέρα στη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως οι ενδιαφερόμενοι-πελάτες μου αισθάνονται γενικώς για τα πράγματα	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι μερικούς από τους ενδιαφερόμενους-πελάτες μου σαν να ήταν άψυχα αντικείμενα	0	1	2	3	4	5	6
Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	0	1	2	3	4	5	6
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ενδιαφερόμενων-πελατών μου	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι εξουθενωμένος /η εξαιτίας της δουλειάς μου	0	1	2	3	4	5	6
Νιώθω πραγματικά ότι επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
Έγινα σκληρότερος /η προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι στη δουλειά αυτή	0	1	2	3	4	5	6
Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	0	1	2	3	4	5	6
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός /η	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι απογοητευμένος /η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	0	1	2	3	4	5	6
Δε νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους ενδιαφερόμενους-πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με τους ανθρώπους, μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	0	1	2	3	4	5	6
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους ενδιαφερόμενους-πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι τονωμένος /η μετά από μια στενή συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους-πελάτες μου	0	1	2	3	4	5	6
Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά αυτή	0	1	2	3	4	5	6
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου... νιώθω πως ο κόμπος έφτασε στο χτένι	0	1	2	3	4	5	6
Στη δουλειά μου, χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	0	1	2	3	4	5	6
Αισθάνομαι πως οι ενδιαφερόμενοι-πελάτες μου με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	0	1	2	3	4	5	6