



Επαγγελματική εξουθένωση. Φαινόμενο της σύγχρονης εποχής.*

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ή κόπωσης (burnout syndrome) αναφέρθηκε ως όρος για πρώτη φορά το 1974 από τον ψυχίατρο Freudenberger, ο οποίος το περιέγραψε ως μια κατάσταση σωματικής και ψυχικής εξάντλησης που αναπτύσσεται σε άτομα των οποίων η εργασία σχετίζεται με παροχή βοήθειας (Παυλάκης, 2000).

Αποτελεί μία διαδικασία η οποία εξελίσσεται αργά και οδηγεί τον εργαζόμενο σε μειωμένη εργασιακή απόδοση και στο σχηματισμό αρνητικής αυτοεικόνας (Καραγιάννης, 2010). Το άτομο καταλαμβάνεται από συναισθήματα κυνισμού και αποπροσωποποίησης, δεν μπορεί να αντιληφθεί ότι έχει αρνητική αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους του και τους αποδέκτες των υπηρεσιών που προσφέρει, με συνέπεια να αδιαφορεί για τις ανάγκες τους. Ταυτόχρονα μειώνονται σταδιακά τα αισθήματα επάρκειας και αυτοεκτίμησης του ατόμου το οποίο νιώθει ανίκανο να επηρεάσει θετικά όσους συγχρωτίζονται με αυτό (Leiter, 2008).

Χαρακτηριστικό γνώρισμα της επαγγελματικής εξουθένωσης, σύμφωνα με το μοντέλο των Maslach και Jackson (1981) είναι ότι δεν εμφανίζεται ξαφνικά, ούτε προκαλείται από κάποιο μεμονωμένο περιστατικό υψηλού στρες, αλλά αντιθέτως είναι αποτέλεσμα μακροχρόνιου καταπιεσμένου άγχους. Το άγχος αυτό καταβάλλει τον εργαζόμενο και του γεννά αισθήματα ανικανότητας και αδυναμίας να ανταπεξέλθει στις πιέσεις του εργασιακού χώρου (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1999).

Οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης με βάση το παραπάνω μοντέλο είναι τρεις:

- Η συναισθηματική εξάντληση χαρακτηρίζεται από τη συνεχή αίσθηση ψυχικής και σωματικής κόπωσης, την απώλεια ενέργειας και διάθεσης ενώ συχνά συνοδεύεται και από την αίσθηση ματαίωσης των προσδοκιών του ατόμου (Maslach, 1982). Όσον αφορά τους εκπαιδευτικούς, η συναισθηματική εξάντληση αντικατοπτρίζεται στο συναίσθημα που βιώνουν ότι δεν είναι ικανοί πλέον να αποδώσουν στη διδασκαλία και να προσφέρουν στους μαθητές τους (Maslach & Leiter, 1997).
- Η αποπροσωποποίηση αποτελεί μία αμυντική διαδικασία του ατόμου όπου ο εργαζόμενος αποστασιοποιείται από τα άτομα που καλείται να εξυπηρετήσει, αρχίζει να εκδηλώνει αρνητική και αγενή συμπεριφορά, παρατηρείται έλλειψη ευαισθησίας

και περιφρονητική στάση απέναντι στους άλλους (Maslach, 1989). Ιδιαίτερα οι Maslach & Leiter (1997) επικεντρωμένοι στους εκπαιδευτικούς υποστηρίζουν ότι η αποπροσωποποίηση εκφράζεται με αρνητική συμπεριφορά απέναντι στους μαθητές.

- Η έλλειψη προσωπικής επίτευξης εξωτερικεύεται με το βαθμιαίο περιορισμό της ικανότητας του εργαζομένου να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στο στρεσογόνο εργασιακό του περιβάλλον γεγονός το οποίο οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση (Maslach & Schaufeli, 1993). Στην περίπτωση των εκπαιδευτικών πιο συγκεκριμένα η έλλειψη προσωπικής επίτευξης συγκρούεται με τις προσδοκίες που διατηρούσαν αρχικά όταν έκαναν την είσοδό τους στο επάγγελμα αναφορικά με το τι μπορούν να προσφέρουν τους μαθητές τους. Όταν έρχεται η στιγμή που διαπιστώνουν ότι δεν είναι σε θέση να πετύχουν τους στόχους τους, απογοητεύονται (Maslach & Leiter, 1997).

Οι Edelwich & Brodsky (1980) περιγράφουν τέσσερα (4) στάδια ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης:

1) το στάδιο του «ενθουσιασμού», στο οποίο ο εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό, θέτοντας πολύ υψηλούς στόχους, επενδύει σε υπερβολικό βαθμό στην εργασία αλλά και στις σχέσεις του με τους γύρω του και όταν το παραγόμενο έργο του δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες που είχε, απογοητεύεται.

2) το στάδιο της «αμφιβολίας και αδράνειας». Εξαιτίας της απογοήτευσης, στην οποία έφτασε στο προηγούμενο στάδιο, ο εργαζόμενος στο στάδιο αυτό δεν καταφέρνει να καλύψει τις εργασιακές του ανάγκες. Κατηγορεί τον εαυτό του για λάθος χειρισμούς και προσπαθεί περισσότερο. Εφόσον δεν τα καταφέρνει, αμφιβάλλει και αδρανοποιείται ως προς την εργασία του, έχοντας όμως ακόμα κάποιες προσδοκίες.

3) το στάδιο της «απογοήτευσης και ματαιώσης». Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος δεν βλέπει να ευοδώνονται οι προσπάθειές του, οπότε απογοητεύεται και αποθαρρύνεται. Στο σημείο αυτό θα πρέπει είτε να τροποποιήσει τις προσδοκίες του είτε να απομακρυνθεί από την πηγή του άγχους, δηλαδή την εργασία του.

4) το στάδιο της «απάθειας». Στο τελικό στάδιο ο εργαζόμενος αποποιείται κάθε ευθύνης, προσπαθώντας παράλληλα να καταπολεμήσει την απογοήτευσή του. Αγνοεί τις ανάγκες των πελατών ή ασθενών του και συνεχίζει την εργασία του μόνο για βιοποριστικούς λόγους.

Στις αρχές της δεκαετίας του '80 ερευνητές συσχέτιζαν τις αιτίες του συνδρόμου με τους δημογραφικούς παράγοντες (ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση,

προϋπηρεσία κτλ.). Στο τέλος της δεκαετίας αυτής άρχισαν να εξετάζουν τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία (περιβάλλον, διοίκηση, φόρτος εργασίας κτλ.). Οι Κόκκινος & Δαβάζογλου (2006) αναφέρουν πως οι αιτίες για την εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται: α) με τα δημογραφικά στοιχεία, β) με τις εργασιακές συνθήκες, γ) με ατομικούς παράγοντες (προσωπικά χαρακτηριστικά) και δ) με την αλληλεπίδραση των παραπάνω παραμέτρων. Ο Chang (2009) τους κατατάσσει σε ατομικούς παράγοντες, σε οργανωτικούς παράγοντες και στους παράγοντες συναλλαγής.

Τα συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: α) τα σωματικά συμπτώματα (κεφαλαλγίες, υπέρταση, διαταραχές στον ύπνο και στη διατροφή, γαστρεντερικές διαταραχές), β) τα ψυχολογικά συμπτώματα (αίσθημα ανεπάρκειας, μειωμένη αυτοπεποίθηση, ενοχές, διαταραχές στη διάθεση, ευερεθιστότητα, αποξένωση, άγχος) και γ) τα συμπεριφορικά συμπτώματα (μειωμένη απόδοση, συγκρούσεις, αδυναμία συγκέντρωσης, κοινωνική απόσυρση, επαναλαμβανόμενες απουσίες) (Συργκάνη, 2016).

Πολλοί θεωρητικοί προτείνουν λύσεις για την πρόληψη και την αντιμετώπιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως τον επαναπροσδιορισμό των προσωπικών στόχων και προσδοκιών, τον εντοπισμό στρατηγικών αντιμετώπισης, την ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες, τη σωστή διατροφή και άσκηση όπως και το επαρκή ύπνο (Πατσάλης και Παπουτσάκη, 2010). Οι Gold et al. (2010) υποδεικνύουν επίσης ότι στην διατήρηση της υγείας εξυπηρετεί και η γνωστική συμπεριφορική θεραπεία, οι παρεμβάσεις με σκοπό τη χαλάρωση και οι ασκήσεις ενδυνάμωσης της ψυχικής ανθεκτικότητας.

Το μοντέλο PERMA αναπτύχθηκε από τον Seligman (2011) ως οδηγός με άπώτερο σκοπό να βοηθήσει τα άτομα να βρουν το νόημα της ζωής, την ευτυχία και την ολοκλήρωση. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η ψυχολογική ευημερία προσδιορίζεται από πέντε παράγοντες. Πρόκειται για τα θετικά συναισθήματα (positive emotions), τη δέσμευση (engagement), τις σχέσεις (relationships), το νόημα (meaning) και την ολοκλήρωση (accomplishment).

♣ **Θετικά συναισθήματα:** Τα άτομα που βιώνουν θετικά συναισθήματα αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια και είναι πιο ανοιχτά στη μάθηση και στην αναζήτηση νέων εμπειριών.

♣ **Δέσμευση:** Αναφέρεται στην ψυχολογική κατάσταση κατά την οποία το άτομο απορροφάται βαθιά στην εργασία του.

♣ **Θετικές Σχέσεις:** Η ύπαρξη θετικών σχέσεων στο χώρο εργασίας, οδηγούν σε υψηλότερη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα και καλύτερη διαχείριση του άγχους. Η διεξαγωγή ομαδικών εργασιών αποτελεί ένα από τα καλύτερα εργαλεία για την καλλιέργεια υγιών σχέσεων στην εργασία.

♣ **Νόημα:** Αναφέρεται στην πεποίθηση ενός ατόμου ότι η ζωή του είναι πολύτιμη και στο αίσθημα ότι συνδέεται με κάτι ανώτερο από το ίδιο.

♣ **Ολοκλήρωση:** Αφορά την πραγματοποίηση προόδου έναντι των στόχων που έχουν τεθεί, το αίσθημα της ικανότητας για διεκπεραίωση καθημερινών δραστηριοτήτων και την αίσθηση του επιτεύγματος.

Τα πέντε αυτά στοιχεία του μοντέλου συνιστούν την ευημερία και συνήθως εντοπίζονται σε ένα άτομο περίπου στο ίδιο βαθμό. Ο Seligman (2011) υποστηρίζει ότι σε αντίθεση με άλλα μοντέλα, το PERMA περιλαμβάνει στοιχεία τόσο από την ηδονική προσέγγιση (ως υποκειμενική ευημερία), όπως είναι η εμπειρία των θετικών συναισθηματικών καταστάσεων και η ικανοποίηση των επιθυμιών, όσο και από την ευδαιμονική προσέγγιση (ως ψυχολογική ευημερία).

Βιβλιογραφικές αναφορές

Chang, M. L. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: Examining the emotional work of teachers. *Educational psychology review*, 21(3), 193-218.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

Gold, E., Smith, A., Hopper, I., Herne, D., Tansey, G., Hulland, C. (2010). Mindfulness- Based Stress Reduction (MBSR) for Primary School Teachers. *Journal Child Family Studies* 19, 184– 189.

Καραγιάννης, Δ. (2010). *Η αδικία που πληγώνει*. Αθήνα: Αρμός.

Κόκκινος, Κ. Μ., & Δαβάζογλου, Α. (2006). Επαγγελματική εξουθένωση σε εκπαιδευτικούς ειδικής και γενικής Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Εισήγηση στο 9ο Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου

Leiter, M. P. (2008). A two process model of burnout and work engagement: Distinct implications of demands and values. *G Ital Med Lav Ergon*, 30(1 Suppl A), 54-58.

Maslach C, (1989), «Stress, Burnout and Workaholism», στο R. Kilburg (ed.), *Professionals in Distress*, Washington, American Psychological Association, pp. 53-75.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Fransisco: Jossey- Bass.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (p. 1–16). Taylor & Francis

Papadatou, D., & Anagnostopoulos, F. (1999). *Psychology in Health Care*. Ellinika Grammata, Athens.

Πατσάλης, Χ., & Παπουτσάκη, Κ. (2010). Η επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Επιστημονικό Βήμα*, 14, 249-261.

Παυλάκης, Α. (2000). Επαγγελματική Εξουθένωση Νοσηλευτών. *Κυπριακά Νοσηλευτικά Χρονικά*, 1(3) 10-15.

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: a visionary new understanding of happiness and well-being*. 1st Free Press hardcover ed. New York, NY: Free Press

Συργάκη, Χ., (2016). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό υπηρεσιών αντιμετώπισης της τοξικοεξάρτησης. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Λάρισα.

* Το άρθρο αυτό προέκυψε από εκπαιδευτικούς της Διεύθυνσης Α/βάθμιας Εκπ/σης Θεσπρωτίας που παρακολούθησαν το επιμορφωτικό πρόγραμμα “Burnout Prevention in a school system” στην Πράγα, τον Ιούλιο 2021, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος Erasmus+ KA1.