



Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.

ΑΝΩΤΑΤΗ ΣΧΟΛΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πρόγραμμα Ειδίκευσης στη Συμβουλευτική & τον Προσανατολισμό
(ΠΕΣΥΠ)

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ

ΖΩΤΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ – ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΟΚΟΜΟΣ

ΝΑΚΟΥ ΕΦΗ – ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΟΚΟΜΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΚΑΜΤΣΙΟΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ

ΙΩΑΝΝΙΝΑ, 2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα.....	2
Εισαγωγή	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	
1.1. Ιστορική Αναδρομή	7
1.2. Ορισμός του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης	8
1.3. Θεωρητικές προσεγγίσεις – Θεωρητικά μοντέλα του συνδρόμου Burnout	11
1.4. Χαρακτηριστικά συμπτώματα του συνδρόμου Burnout.....	20
1.5. Στάδια εκδήλωσης του συνδρόμου Burnout.....	26
1.6. Παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ	
2.1. Ο ρόλος των εκπαιδευτικών	37
2.2. Οι νοοτροπίες των εκπαιδευτικών και η εξέλιξή τους.....	41
2.3. Παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγ. εξουθένωση των εκπαιδευτικών	44
2.4. Τα στάδια εκδήλωσης επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών.....	52
2.5. Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ	
3.1 Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο	57
3.2 Παρεμβάσεις σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο	60
3.3 Πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης.....	64
3.4 Δευτεροβάθμιο επίπεδο παρέμβασης	66
3.5 Τριτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης.....	68
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	72

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ73

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η χρήση του όρου επαγγελματική εξουθένωση (burnout), εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1970 στις Η.Π.Α. και αναφέρεται στους επαγγελματίες που η δουλειά τους σχετίζεται με τη φροντίδα του ατόμου.

Αυτή η διαδεδομένη χρήση του όρου είχε προβλεφθεί από συγγραφείς όπως ο Thomas Mann το 1922 και ο Graham Green το 1961, με τη νουβέλα του «A burn out case» (Μία περίπτωση εργασιακής εξάντλησης), στην οποία ένας αρχιτέκτονας βασανισμένος πνευματικά που υπέφερε από παραισθήσεις, παραιτείται από τη δουλειά του και αποσύρεται στην αφρικανική ζούγκλα. Ακόμα και παλαιότερα έργα, μυθοπλασίας και μη, περιέγραφαν παρόμοια φαινόμενα, που περιελάμβαναν μεταξύ άλλων, υπερβολική κούραση και έλλειψη ιδεαλισμού και πάθους για τη δουλειά (Burish, 1993). Αυτό που αξίζει να τονισθεί, είναι ότι η σημασία της εργασιακής εξάντλησης ως κοινωνικό πρόβλημα, είχε αναγνωριστεί τόσο από τους εργαζόμενους, όσο και από τους κοινωνικούς σχολιαστές, πολύ πριν γίνει αντικείμενο μελέτης από τους ερευνητές (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Ωστόσο, κατά τις τελευταίες δεκαετίες, το φαινόμενο της εργασιακής εξάντλησης αποτέλεσε ένα ερευνητικό ζήτημα που κέντρισε το ενδιαφέρον της επιστημονικής κοινότητας. Αν και η ενασχόληση με την έννοια ξεκίνησε από τη δεκαετία του 1970, ένας σημαντικός αριθμός ερευνών και κλινικών παρατηρήσεων που συνέβαλαν στην ανάλυση αυτού του φαινομένου, που είναι ευρέως διαδεδομένο σε χώρους εργασίας όπου δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους. Η καθυστερημένη αυτή αντίδραση της επιστημονικής κοινότητας στη μελέτη του εν λόγω φαινομένου, δεν ήταν χωρίς αιτία. Οι επιστημονικές επιφυλάξεις οφείλονταν κυρίως στην αμφισβήτηση της ύπαρξης διακριτού συνδρόμου εργασιακής εξάντλησης, που οφείλονταν κυρίως στις δυσκολίες ορισμού της έννοιας. Οι ερευνητές έθεταν είτε πολύ στενά, είτε πολύ εκτεταμένα όρια, μέσα στα οποία κινούνταν η έννοια της εργασιακής εξάντλησης, με αποτέλεσμα την ύπαρξη μεγάλης διχογνωμίας και έντονης αμφισβήτησης για την ύπαρξη ή μη τέτοιου φαινομένου, ζήτημα που παραμένει ακόμα και σήμερα ανοιχτό για κάποιους ερευνητές.

Σήμερα, το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης, αναφέρεται στο χαρακτηριστικό σημείο ανατροπής μεταξύ των δυνατοτήτων των εργαζομένων και των απαιτήσεων της εργασίας. Το φαινόμενο αυτό, εκπροσωπεί τη διάβρωση των

αξιών, της αξιοπρέπειας, του πνεύματος και της επιθυμίας, μία διάβρωση της ανθρώπινης ψυχής που συντελείται στο εργασιακό περιβάλλον. Μία νόσος που εξαπλώνεται σταδιακά και συνεχώς στο χρόνο, βάζοντας τα άτομα σε μία δίνη που είναι δύσκολο να βγουν. Τι πιθανόν συμβαίνει λοιπόν όταν κάποιο άτομο αρχίζει να εκτίθεται σε εργασιακή εξάντληση; Στην πραγματικότητα τρία πράγματα συμβαίνουν: γίνεται μόνιμα εξουθενωμένο, γίνεται κυνικό και αποστασιοποιημένο από τη δουλειά του και επίσης αισθάνεται σταδιακά αναποτελεσματικό στην εργασία του (Maslach & Leiter, 1997).

Οι εργαζόμενοι στην εκπαίδευση, στις κοινωνικές υπηρεσίες, στην υγεία και σε υπηρεσίες που σχετίζονται με την εκτέλεση και την επιβολή νόμων, είναι επιρρεπείς στην ανάπτυξη αυτού του συνδρόμου, επειδή η εργασία τους χαρακτηρίζεται από ατομική και ψυχολογική συμμετοχή στην επίλυση προβλημάτων. Γι' αυτό το λόγο οι συγκεκριμένοι επαγγελματίες συχνά αισθάνονται συναισθηματικά άδειοι και επομένως επιρρεπείς στην εργασιακή εξάντληση. Συμβολή σ' αυτό, έχει το γεγονός ότι η εργασία τους επαναλαμβάνεται με ενέργειες ρουτίνας, χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης, αυξημένες υπευθυνότητες και το φόβο ότι θα κατηγορηθούν για τυχόν λάθη τους.

Οι εκπαιδευτικοί από την πρώτη τους εμπλοκή με το αντικείμενο της διδασκαλίας έως και την ώριμη επαγγελματική τους σταδιοδρομία, ασχολούνται σε καθημερινή βάση, με μία σειρά προβλημάτων που έχουν βαθύ αντίκτυπο στον ανθρώπινο ψυχισμό, όπως οι συμπεριφορές των μαθητών, η κοινωνικοποίηση των παιδιών, η μάθηση, η εκπαίδευση, η μετεκπαίδευση, η επιμόρφωση, η λήψη αποφάσεων, η ειδική αγωγή, οι ψυχικές διαταραχές και μια ζωή σε συνθήκες υλικής ή ψυχολογικής στέρησης. Από αυτή την άποψη, ενδεικτική είναι η ταξινόμηση του Cooper, (Cooper & Eaker, 2002), όπου το επάγγελμα του εκπαιδευτικού εμφανίζεται ως ένα από τα «αγχογόνα» επαγγέλματα, με μέσο βαθμό άγχους 6, σε κλίμακα από το 1 για τα λιγότερο αγχογόνα, έως το 10 για τα εξαιρετικά αγχογόνα επαγγέλματα.

Πρόκειται για μία εύλογη κατάταξη, εάν λάβουμε υπόψη τη φύση των ζητημάτων τα οποία καλείται να διαχειριστεί ο εκπαιδευτικός, τη δεδομένη αβεβαιότητα που εμπλέκεται σε κάθε περίπτωση λήψης σημαντικών αποφάσεων (Young, 1994), αλλά και τους περιορισμούς των θεσμικών πλαισίων και των «ρεαλιστικών συνθηκών», που συχνά δεν παρέχουν τα περιθώρια μιας ιδανικής λύσης, υπερβαίνοντας τα προσωπικά «αποθέματα» επινοητικότητας του.

Με αυτή την έννοια, κάθε κατάσταση στην οποία ο κάθε επαγγελματίας καλείται να ανταπεξέλθει σε ποιοτικό — συναισθηματικό φόρτο εργασίας, να συμμετάσχει στη λήψη μιας απόφασης την οποία βρίσκει καθοριστική για την εξέλιξη ενός άλλου ανθρώπινου όντος, ή να προσαρμόσει το ιδανικό του πρότυπο στους ρεαλιστικούς περιορισμούς, αποτελεί και μια δυνητική πηγή έντασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στα μέσα της δεκαετίας του 1970 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, ξεκίνησαν οι πρώτες έρευνες για τα συναισθήματα των εργαζομένων, οι οποίες εντόπισαν, περιέγραψαν και κατέγραψαν το φαινόμενο και τη μεγάλη συχνότητά του.

Οι πρώτες έρευνες από τον Αμερικανό ψυχαναλυτή Dr Herbert J. Freudenberger (1975) και την Maslach (1976) αφορούσαν κυρίως τους επαγγελματίες υγείας. Οι έρευνες ξεκίνησαν από την παρατήρηση ότι μετά από ένα χρονικό διάστημα οι εργαζόμενοι «άδειαζαν» από συναισθήματα και έχαναν τα κίνητρα και την αφοσίωσή τους. Τότε, διατυπώθηκαν οι πρώτοι ορισμοί για το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η πρώτη περίοδος των ερευνών του συνδρόμου είχε δύο κεντρικές κατευθύνσεις: της ψυχικής υγείας και τον κοινωνικό άξονα. Όσον αφορά τον άξονα της ψυχικής υγείας, επικεντρώθηκαν στα συμπτώματα και τα ζητήματα της ψυχικής υγείας που ανακινούσαν, ενώ σε κοινωνικό επίπεδο, διερευνήθηκε η σχέση μεταξύ παροχέα και λήπτη φροντίδας.

Σε αυτή την περίοδο, έγινε σαφές ότι υπήρχαν συγκεκριμένα στοιχεία που εμφανίζονταν τακτικά στις περιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης. Εντοπίστηκε η συναισθηματική δυσκολία των επαγγελματιών υγείας, ο κυνισμός που προκύπτει από την προσπάθεια των εργαζομένων να αντεπεξέλθουν στο συναισθηματικό στρες και η αποστασιοποίηση που επιλέγουν να θέσουν στις εργασιακές τους σχέσεις οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας. Καταγράφηκε ο μεγάλος φόρτος εργασίας και η αρνητική ανατροφοδότηση που λαμβάνουν συχνά από τους «πελάτες» τους ως παράγοντες που συμβάλουν στην εξουθένωση.

Αυτή η περίοδος, χαρακτηρίστηκε και από τους κοινωνικούς, οικονομικούς, πολιτισμικούς και ιστορικούς παράγοντες, οι οποίοι επηρέαζαν και το σύστημα υγείας στις ΗΠΑ, καθιστώντας τη φροντίδα υγείας μία αμιγώς επαγγελματική υπόθεση, δυσκολεύοντας τα άτομα που επέλεγαν να σταδιοδρομήσουν εκεί να αντλήσουν ικανοποίηση από την εργασία τους (Matteson, & Ivancevich, 1987). Κατά τη δεκαετία

του 1980 η μελέτη του συνδρόμου έγινε πιο συστηματική και πιο εμπειρική, δημιουργήθηκαν και διαδόθηκαν κλίμακες μέτρησης για την αξιολόγηση του βαθμού εξουθένωσης των ατόμων με επαγγελματική κόπωση, με κυρίαρχη αυτή της Maslach (1981).

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

Στην δεκαετία του 1990, προστέθηκαν και άλλες κατευθύνσεις σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Η έννοια του συνδρόμου διευρύνθηκε και άρχισε να αφορά και σε άλλα επαγγέλματα (στρατιωτικούς, νομικούς, σωφρονιστικούς υπαλλήλους, διοικητές, ιερείς, εκπαιδευτικούς κτλ). Τα εργαλεία μέτρησής του εξελίχθηκαν μεθοδολογικά και στατιστικά και ξεκίνησαν μακροπρόθεσμες μελέτες με στόχο την διερεύνηση των μακροπρόθεσμων συνεπειών του εργασιακού στρες, ώστε να καταγράψουν και την αποτελεσματικότητα των μεθόδων καταπολέμησής του.

1.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Ο όρος burnout, αποδίδεται συνήθως στα ελληνικά με τις λέξεις «εξαντλημένος/η» ή «εξουθενωμένος/η» και εκφράζει την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζομένου και την εξάντληση όλων των προσωπικών ψυχικών του αποθεμάτων κατά την προσπάθεια προσαρμογής του στις καθημερινές δυσκολίες που σχετίζονται με την επαγγελματική του δραστηριότητα (Freudendberger & Richelson, 1980), (Reinhold, 1997).

Επιπλέον ο όρος burnout περιγράφει την καθημερινή δυσφορία και ευερεθιστότητα, την καταβολή δυνάμεων, το αίσθημα «κενού», την αίσθηση απογοήτευσης και ανικανότητας πολλών εργαζομένων και ιδιαίτερα εκείνων που ασχολούνται στις υπηρεσίες φροντίδας, υγείας και πρόνοιας (helping professions).

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης μελετήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες σε ανθρώπους που ασκούσαν διαφορετικά επαγγέλματα βοήθειας όπως: ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, εκπαιδευτικούς, κοινωνικούς λειτουργούς, αστυνομικούς, λειτουργούς ψυχιατρικών νοσοκομείων, ανθρώπους που ασχολούνται με την αγωγή

μικρών παιδιών κ.α. Χρειάζεται πάντως να διευκρινιστεί πως το burnout δεν προσβάλλει μόνο άτομα που ασχολούνται σε τέτοιες επαγγελματικές θέσεις, αλλά μπορεί να υποστηριχτεί ότι τα επαγγέλματα φροντίδας αντιπροσωπεύουν την πιο τυπική περίπτωση, το κατ' εξοχήν παράδειγμα μιας εργασίας η οποία χαρακτηρίζεται από έντονο διαπροσωπικό στρες.

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης έχει βρεθεί ότι συχνά συνδέεται με σειρά αρνητικών επιπτώσεων τόσο στη σωματική όσο και ψυχική υγεία του εργαζομένου. Οι διαπροσωπικές σχέσεις – είτε εντός ή εκτός εργασίας – επιδεινώνονται. Αυτές οι αρνητικές συνέπειες δεν εκπορεύονται αποκλειστικά από το burnout, καθώς συνδέονται και με άλλες μορφές στρες. Το γεγονός όμως ότι εκφράζονται με το συγκεκριμένο σύνδρομο ενισχύει την υπόθεση πως το burnout αποτελεί ένα πολύ πιο σοβαρό πρόβλημα απ' ότι θεωρείτο στο παρελθόν (Cherniss, 1980), (Potter & Orfali, 1994), (Potter, 1998).

Ο όρος «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» ή Burnout, εισήχθη στη βιβλιογραφία το 1972 από τον ψυχαναλυτή Dr. Herbert J. Freudenberger. Προσέγγισε την έννοια σύμφωνα με τον ακόλουθο ορισμό: «Είναι μία κατάσταση κόπωσης και εξάντλησης που προκαλείται από την αφοσίωση σε μία αιτία, ένα τρόπο ζωής ή μία σχέση που αποτυγχάνει να αποδώσει μία αναμενόμενη επιβράβευση» (Freudenberger & Richelson, 1980). Συμβαίνει όταν ένα άτομο αποτυγχάνει να προσεγγίσει ή επιτύχει τους μη ρεαλιστικούς στόχους που έχει θέσει και έτσι καταλήγει να έχει χάσει σημαντική ενέργεια και επίσης την επαφή του με τον εαυτό του και τους άλλους. Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κυρίως στα άτομα που προηγουμένως ήταν ιδιαίτερα ενθουσιασμένα με το αντικείμενό τους και συνεισέφεραν σε αυτό με νέες ιδέες και ενέργεια, έχοντας όμως υψηλές προσδοκίες εξέλιξης και αμοιβής. Η Reinhold (1997), προσθέτει ότι υπάρχει σχέση μεταξύ εργασίας και υγείας και εξηγεί πως οι αιτίες της κακής υγείας βρίσκονται στον ατέλειωτο όγκο δουλειάς. Ο όγκος δουλειάς δημιουργεί μόνιμη αγωνία στον εργαζόμενο για να τον μειώσει και κατ' επέκταση δηλητηριάζει το εργασιακό περιβάλλον και οδηγεί τους εργαζόμενους στο Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης.

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης δεν είναι το ίδιο όπως η κατάθλιψη ή η υπερβολική εργασιακή κόπωση ή ο ψυχικός κλονισμός. Είναι μία ύπουλη διαδικασία, κατά την οποία κάποιος σταδιακά οδηγείται σε μία κατάσταση εξάντλησης, εντελώς άδειος και στεγνός από όλη του την ενέργεια (Volkskrant 1989,

σε αναφορά του Brunt 2002). Σύμφωνα με τους Maslach και Leiter (1998), το Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης συμβαίνει όταν η ενέργεια, η συμμετοχή και η αποτελεσματικότητα του ατόμου κατατρώγονται από την εξάντληση, τον κυνισμό και την ανικανότητα να λειτουργεί αποδοτικά. Εξάλλου, δεν μπορεί να θεωρηθεί σαν έναυσμα για εμφάνιση στρες σε ένα χώρο εργασίας. Αυτά τα δύο διαφέρουν μεταξύ τους στο γεγονός ότι η αδιαφορία και η μειωμένη προσωπική ικανότητα αξιολογούνται σαν στοιχεία που δείχνουν την επικράτηση του Συνδρόμου Εργασιακής Εξάντλησης και όχι του στρες (Kleber 1982, σε αναφορά των Schaufeli et al 1992). Το στρες μπορεί να είναι εξωτερικό, οφειλόμενο σε κάποια αλλαγή ή στην απώλεια του ελέγχου, ή εσωτερικό, οφειλόμενο στις αντιλήψεις και στις προσδοκίες. Συνήθως, είναι ένας συνδυασμός των δύο εξωτερικών και εσωτερικών συμπτωμάτων, που μπορεί να είναι θετικά ή αρνητικά (Mackinnon, 1988).

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι μία διαδικασία που χαρακτηρίζεται από εξαιρετικά συστηματικό και μακράς διάρκειας στρες και ένταση στο επαγγελματικό περιβάλλον (Cherniss 1980, σε αναφορά των Schaufeli et al,1992). Καθώς είναι μία διαδοχική διαδικασία, είναι επίσης και μία ασθένεια που δεν θεραπεύεται σύντομα, διότι διαρκεί τόσο καιρό όσο και η αιτία που την προξένησε.

Ο Potter (1994,1995) αναφέρει ότι το «Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης είναι μία διαταραχή του ενδιαφέροντος για εργασία, που καταλήγει σε μία εξελισσόμενη ανικανότητα για κινητοποίηση των δυνάμεων και των ικανοτήτων» ενός εργαζόμενου. Εννοεί, ότι τα συμπτώματα αυτά, μπορεί να επεκταθούν και σε άλλους τομείς της ζωής του ατόμου, όπως η οικογενειακή του ζωή. Χαρακτηρίζει επίσης την επαγγελματική εμπειρία σαν «οδυνηρά άδεια» ή «επίπονη διαδικασία». Η εργασία γίνεται «άψυχη», στερεί το άτομο από ενθουσιασμό και ενθάρρυνση, η γνώση του και οι ικανότητές του μένουν άχρηστες, η επιθυμία να είναι παραγωγικό μειώνεται και νιώθει αδύναμο να ελέγξει τις καταστάσεις (Potter,1998). Η μεγαλύτερη φθορά που επιφέρει, είναι ότι ακόμα και αν αλλάξουν οι συνθήκες στην εργασία του προς το καλύτερο, το άτομο έχει δυσκολία να δει την αλλαγή, γίνεται δύσπιστο, αρνητικό και παγιδευμένο. (Potter & Orfalí, 1994).

Η Luban (1997) ορίζει το Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης σαν «σταδιακή διάβρωση της ενέργειας και του πνεύματος κάποιου ατόμου ως αποτέλεσμα του χρόνιου στρες». Η διάβρωση αυτή, αφορά όλο τα επίπεδα εργασίας είτε κάποιος βρίσκεται σε υψηλή θέση ή έχει θέση υφισταμένου. Σ' αυτό, μεγάλο ρόλο παίζουν τα

χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εργαζόμενου και η φύση της εργασίας.

Έχει παρατηρηθεί, ότι όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή ή στην εξυπηρέτηση του κοινού, είναι πιο επιρρεπείς. Συγκεκριμένα, το Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης προκαλείται σε αυτόν που παρέχει την περίθαλψη, σαν αντίδραση στο χρόνιο συναισθηματικό στρες που δημιουργείται από την κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ του παρέχοντος την περίθαλψη και του εξυπηρετούμενου, επειδή ξοδεύει την ενέργειά του για λογαριασμό άλλων. Είναι η συναισθηματική και ψυχική εξουθένωση, η μειωμένη ατομική παραγωγικότητα και η αίσθηση αποπροσωποποίησης.

Σύμφωνα με τον Schaufeli (1993), περιλαμβάνονται διαφορετικές θεωρητικές οπτικές του προβλήματος. Αυτές περιλαμβάνουν θεωρίες για τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις θεωρίες για το άτομο, οργανωτικές θεωρίες, μεθοδολογικά θέματα αλλά και για την μελλοντική εικόνα του προβλήματος. Σ' αυτές προστίθενται και οι πολιτισμικοί παράγοντες.

Το Σύνδρομο Εργασιακής Εξάντλησης προκειμένου να αξιολογηθεί, απαιτεί τη μελέτη της εμφάνισης του προβλήματος, τη μέτρησή του, την ανάλυσή του καθώς και την παρέμβαση και την οργάνωση προγραμμάτων θεραπείας (Schaufeli & Enzmann, 1998).

1.3. ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ - ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Αυτό που κατέστησε σημαντικό και αμφιλεγόμενο το ρόλο του όρου «Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης» στον ερευνητικό χώρο, είναι η διαφαινόμενη δύναμη του όρου να αντικατοπτρίζει την πραγματικότητα των εμπειριών των ανθρώπων στο χώρο της εργασίας τους. Όπως ακριβώς η «γλώσσα του κόσμου», η εργασιακή εξάντληση βασίστηκε περισσότερο στην πολυπλοκότητα των σχέσεων των ανθρώπων με τις δουλειές τους και έδωσε περισσότερη έμφαση σε κάποιες πτυχές τους. Ωστόσο, η εργασιακή εξάντληση κατηγορήθηκε αρχικά ως μη ακαδημαϊκό «pop psychology» (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Όπως όμως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Farber (2000), η επαγγελματική εξουθένωση που ως όρος αποφεύχθηκε από μερικούς ως ιδιόρρυθμος και παρωχημένος, παραμένει ακόμα. Παρά την έλλειψη επίσημης ταξινόμησής του στο DSM-IV¹, συνεχίζει να μελετάται εμπειρικά, να περιγράφεται

¹ Ψυχική διαταραχή κατά DSM-IV ορίζεται η κατάσταση του ατόμου που χαρακτηρίζεται από

θεωρητικά και να συζητείται εκτενώς από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και το ευρύ κοινό.

Αντίθετα με τις άλλες έρευνες στο χώρο εργασίας, που ακολουθούσαν μία προσέγγιση από πάνω προς τα κάτω, ξεκινώντας δηλαδή από μία ακαδημαϊκή θεωρία, η έρευνα για την εργασιακή εξάντληση αρχικά χρησιμοποίησε μία από πάνω προς τα κάτω μέθοδο, που πήγαζε από τις εμπειρίες των ανθρώπων στον χώρο εργασίας τους. Στην αρχή, η δημοφιλής μη ακαδημαϊκή προέλευση της εργασιακής εξάντλησης αποτελούσε περισσότερο ευθύνη παρά πλεονέκτημα. Παρόλα αυτά, δεδομένης της μετέπειτα ανάπτυξης των θεωρητικών μοντέλων και της διεξαγωγής πολλών εμπειρικών ερευνών, το ζήτημα του μη ακαδημαϊκού χαρακτήρα έχει πλέον τοποθετηθεί στο περιθώριο (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Ο Farber (2000), αναφέρει ως ίσως το πιο σημαντικό πέρα από τη θεωρητική προσέγγιση και απαξίωση του όρου από κάποιους ερευνητές, το γεγονός ότι η εργασιακή εξάντληση συνεχίζει να είναι καθοριστικός παράγοντας και για πολλούς ασθενείς, ιδιαίτερα εκείνους που εργάζονται στα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους. Αναφέρει επίσης, ότι αυτοί οι ασθενείς προσέρχονται για θεραπεία και εκφράζουν παράπονα για τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, τη «χρονική πείνα», τη δυσαρέσκεια εξαιτίας των αναρίθμητων και αμείωτων απαιτήσεων στις ζωές τους, τα διαπροσωπικά προβλήματα, τις οικογενειακές δυσκολίες, την οξυθυμία, τη συναισθηματική και σωματική εξουθένωση, τον κυνισμό και την πεποίθηση ότι δεν υπάρχει κανένας τρόπος διαφυγής από την κατάστασή τους. Πολλοί από αυτούς είναι σε καλή οικονομική κατάσταση και θεωρούν ότι αν και μπορούν ελάχιστα να ανεχτούν την εργασία τους και τους συναδέλφους ή τους πελάτες τους και αισθάνονται ότι δεν έχουν καν ζωή, ωστόσο δεν μπορούν ακόμα να αντέξουν οικονομικά την παραίτηση από τη δουλειά τους και την αναζήτηση μιας νέας. Σύμφωνα με τον Farber, βρίσκονται σε τέλμα, είναι απογοητευμένοι και επισκέπτονται συχνά θεραπευτές απελπισμένοι για βοήθεια, παρόλο που πιστεύουν ότι δεν υπάρχει καμιά ελπίδα να βρεθεί λύση στο πρόβλημά τους.

Για να γίνει βέβαια περισσότερο κατανοητή η έννοια του όρου εργασιακή

ψυχολογικές ή συμπεριφορικές εκδηλώσεις οι οποίες συνδέονται από έντονη δυσφορία, αλλά και από έκπτωση της λειτουργικότητας του. Τα αίτια που την προκαλούν μπορεί να είναι βιολογικά, γενετικά, κοινωνικά, ψυχολογικά, φυσικά ή χημικά. Η κατάσταση αυτή χαρακτηρίζεται ως απόκλιση από κάποια ιδεατή φυσιολογική κατάσταση (Σολδάτος Λυκούρας, 2007).

εξάντληση, είναι απαραίτητος ο προσδιορισμός της. Σε γενικές γραμμές ότι προέκυψε από τον όγκο των ερευνών που έχουν γίνει, είναι μία θεωρητικοποίηση της εργασιακής εξάντλησης ως ένα ψυχολογικό σύνδρομο που προκαλείται ως αντίδραση στους χρόνιους διαπροσωπικούς παράγοντες άγχους στον εργασιακό χώρο.

Ο Shirom (1989) θεωρεί την εργασιακή εξάντληση ένα συνδυασμό φυσικής κούρασης, συναισθηματικής εξουθένωσης και γνωστικής κόπωσης. Η άποψη του Farber (1991), είναι ότι η εργασιακή εξάντληση είναι ουσιαστικά μία «έλλειψη αποτελέσματος», μία αντίληψη δηλαδή των επαγγελματιών παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους ότι οι προσπάθειές τους να βοηθήσουν τους άλλους είναι ατελέσφορες, ότι το έργο τους είναι ατελείωτο και ότι τα προσωπικά οφέλη από την εργασία τους (από την άποψη της επίτευξης, της αναγνώρισης, της εξέλιξης ή της εκτίμησης από τους άλλους), δεν είναι επικείμενα (Farber, 1991).

Ωστόσο, σύμφωνα με τον επικρατέστερο ορισμό των Maslach και Jackson (1981), η εργασιακή εξάντληση έχει τρεις βασικές διαστάσεις, οι οποίες είναι η υπερβολική εξάντληση, τα συναισθήματα κυνισμού και αποστασιοποίησης από τη δουλειά και μια αίσθηση αναποτελεσματικότητας και έλλειψης επιτευγμάτων. Το στοιχείο της συναισθηματικής εξάντλησης αντιπροσωπεύει την κύρια διάσταση ατομικού άγχους της εργασιακής εξάντλησης. Αναφέρεται στην αίσθηση του εργαζόμενου ότι τα συναισθηματικά και σωματικά του αποθέματα έχουν εξαντληθεί. Το συστατικό του κυνισμού ή της αποπροσωποποίησης, αντιπροσωπεύει τη διάσταση της εργασιακής εξάντλησης που αφορά στο διαπροσωπικό επίπεδο. Αναφέρεται σε μία αρνητική, χωρίς συναίσθημα ή υπερβολικά αποστασιοποιημένη αντίδραση σε διάφορες πλευρές της εργασίας. Το στοιχείο της μειωμένης αποτελεσματικότητας ή επίτευξης, αντιπροσωπεύει τη διάσταση της αυτοαξιολόγησης. Σχετίζεται με αισθήματα ανικανότητας και έλλειψης αποδοτικότητας και παραγωγικότητας στη δουλειά (Maslach & Jackson 1981).

Η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί την κεντρική έννοια του burnout και την εμφανέστερη εκδήλωση αυτού του συνδρόμου. Όταν οι άνθρωποι περιγράφουν για τον εαυτό τους ή για τους άλλους ότι βιώνουν burnout, τις περισσότερες φορές αναφέρονται στην εμπειρία της συναισθηματικής εξάντλησης. Από τις τρεις πτυχές της εργασιακής εξουθένωσης, η

συναισθηματική εξάντληση είναι αυτή που έχει αναλυθεί ευρύτερα και με περισσότερη λεπτομέρεια. Η ισχυρή ταυτοποίηση της εξάντλησης με την εργασιακή εξάντληση, έχει οδηγήσει μερικούς ερευνητές στη διαπίστωση, ότι οι άλλες δύο πτυχές του συνδρόμου είναι συμπτωματικές ή περιττές (Shirom, 1989). Εντούτοις, το γεγονός ότι η εξάντληση αποτελεί ένα απαραίτητο κριτήριο για την εργασιακή εξάντληση δεν σημαίνει ότι είναι επαρκές. Όπως τονίζει η Maslach (2001), εάν επιχειρούσαμε να εξετάσουμε την εργασιακή εξάντληση εκτός πλαισίου και απλά εστιάζαμε στο επιμέρους τμήμα της εξάντλησης, θα χάναμε τη συνολική εικόνα του φαινομένου.

Τα στάδια της εργασιακής εξάντλησης, όπως αυτά αναφέρονται στη σχετική βιβλιογραφία είναι τα εξής:

Το πρώτο στάδιο είναι η ώθηση και αναφέρεται στο μηχανισμό που ενεργοποιεί και πυροδοτεί τις μετέπειτα εξελίξεις: Στην εργασία ένας υπάλληλος εμπλέκεται σε ψυχολογικές «συμβάσεις» (συμβόλαια) ή σε όρους αμοιβαίας κατανόησης με τον εργοδότη σχετικά με την εργασία, για παράδειγμα σε υποθέσεις σχετικά με την εργασία όπως λογικό φόρτο εργασίας, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και αναγνώριση. Όταν όμως εμφανίζονται σημαντικές διασπάσεις στις ψυχολογικές αυτές «συμβάσεις», ο υπάλληλος δεν μπορεί να διατηρήσει την ισορροπία των απαιτήσεων και της ανανέωσης στην εργασία μέσω της ξεκούρασης, της μάθησης, της κοινωνικής υποστήριξης ή των εμπειριών επιτυχίας που μπορεί να βιώνει (Leiter & Schaufeli, 1996).

Το δεύτερο στάδιο είναι το ήπιο επίπεδο: Πρώτα, υπάρχει ένα συναίσθημα συνεχόμενης απώλειας φυσικού σθένους, συναισθηματικής ευρωστίας ή γνωστικής ευελιξίας, που οδηγεί σε επίμονη ανησυχία και άγχος για το ίδιο το στρες και έτσι, μπορεί να αρχίσει μια κλιμακούμενη πορεία τέτοιου είδους απωλειών (Hobfoll & Shirom, 2000).

Το τρίτο στάδιο είναι πλέον το σοβαρό επίπεδο: Ο εργαζόμενος μπορεί να φθάσει σε ένα προχωρημένο στάδιο συναισθηματικής εξάντλησης όπου τα συμπτώματα της κατάθλιψης μπορούν να γίνουν κυρίαρχα συναισθήματα. Είναι σε αυτό το σημείο, που η ψυχολογική απόσυρση σε συνδυασμό με τον κυνισμό και την ψυχρότητα προς τους πελάτες και τους συναδέλφους στην εργασία, γίνεται προφανής. Το άτομο βιώνει επίσης τη μειωμένη αποτελεσματικότητα ή την αναποτελεσματικότητα μέσω της έλλειψης της αίσθησης επίτευξης ως

αποτέλεσμα της αντιλαμβανόμενης από το ίδιο ή και αντικειμενικής ανικανότητας και έλλειψης παραγωγικότητας (Leiter & Maslach, 2001).

Στη δεκαετία του 1980 η έρευνα για την επαγγελματική εξουθένωση άρχισε να γίνεται περισσότερο συστηματική και εμπειρική. Αυτή η έρευνα ήταν σαφέστατα περισσότερο ποσοτικής φύσης, καθώς χρησιμοποίησε μεθοδολογία ερωτηματολογίων και έρευνας πεδίου και μελέτησε μεγαλύτερο δείγμα υποκειμένων. Μία ιδιαίτερη εστίαση αυτής της στροφής στην έρευνα, ήταν η προσπάθεια μέτρησης της επαγγελματική εξουθένωσης, με συνέπεια να αναπτυχθούν αρκετές διαφορετικές κλίμακες. Η κλίμακα που είχε ψυχομετρικές ιδιότητες και συνεχίζει να χρησιμοποιείται ευρύτατα από τους ερευνητές, είναι το Maslach Burnout Inventory (MBI) (Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Εξάντλησης της Maslach), που δημιουργήθηκε από τους Maslach & Jackson το 1981. Το MBI σχεδιάστηκε αρχικά για τη χρήση σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους. Εντούτοις, επειδή το ενδιαφέρον για την εργασιακή εξάντληση ήταν έντονο και στον εκπαιδευτικό τομέα από τους δασκάλους κυρίως, μια δεύτερη έκδοση του MBI αναπτύχθηκε σύντομα με στόχο την εφαρμογή του σε εκπαιδευτικά επαγγέλματα. Με τον αυξανόμενο όγκο της εμπειρικής έρευνας, διάφορες εναλλακτικές προτάσεις άρχισαν να προτείνονται σχετικά με την αναπτυξιακή πορεία της εργασιακής εξάντλησης σε βάθος χρόνου (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Σε μία ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας μέχρι το 1993 οι Cordes και Dougherty (1993), επισημαίνοντας τη σημασία της εργασιακής εξάντλησης, σχετιζόμενη με δυσλειτουργικές συνέπειες τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τα ίδια τα άτομα, εργαζομένους και «πελάτες», επιχείρησαν να μελετήσουν τη δομή της εργασιακής εξάντλησης και τον τρόπο που η δομή αυτή εξελίχθηκε σε πλαίσια πέρα από αυτά της παροχής υπηρεσιών (π.χ. υπηρεσίες υγείας). Συγκεκριμένα, οι Maslach et al (1997), θεωρούν ότι η εργασιακή εξάντληση κοστίζει πολλά σε έναν οργανισμό, αλλά και σε ένα εργαζόμενο. Οι επαγγελματικές συνήθειες αρχίζουν να μειώνονται. Για παράδειγμα οι εργαζόμενοι φτάνουν αργά στην εργασία τους και φεύγουν νωρίς, έχουν μειωμένη παραγωγικότητα και αποφεύγουν επαφές με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους. Επίσης εμφανίζουν συμπεριφορές θυμού, κατάθλιψης, αποστασιοποίησης, έλλειψης ενδιαφέροντος, συνεχούς απουσίας και αρνητική

διάθεση για την εργασία.

Κατάληξαν στο συμπέρασμα ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα μοναδικό φαινόμενο εργασιακού άγχους που περιλαμβάνει αντιλήψεις σχετικά με την συναισθηματική εξάντληση στον εργασιακό χώρο και με έντονα συναισθήματα μειωμένης αποτελεσματικότητας, ενώ διαφοροποιείται σημαντικά τόσο σε θεωρητικό όσο και σε εμπειρικό επίπεδο, από τα υπόλοιπα είδη του άγχους. Τόνισαν επίσης την αναγκαιότητα της περαιτέρω έρευνας σε διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα και σε επιχειρήσεις και οργανισμούς όλων των ειδών, εφόσον η εργασιακή εξάντληση μπορεί πλέον να μετρηθεί με έγκυρο και αξιόπιστο τρόπο (Cordes & Dougherty, 1993).

Πράγματι, λαμβάνοντας υπόψη το αυξανόμενο ενδιαφέρον για την εργασιακή εξάντληση ακόμα και σε επαγγέλματα που δεν είναι τόσο άμεσα σχετιζόμενα με ανθρώπους, αναπτύχθηκε και μια τρίτη έκδοση του MBI, η γενική έκδοση (MBI General Survey). Στην έκδοση αυτή, οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, γίνονται αντιληπτές με ελαφρώς ευρύτερους όρους, αναλογικά με την εργασία και όχι μόνο με τις προσωπικές σχέσεις που μπορεί να αποτελούν ένα μέρος εκείνης της εργασίας. Κατά συνέπεια, τα ονόματα για τα τρία συστατικά είναι: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση (μια απόμακρη στάση απέναντι στην εργασία) και μειωμένη επαγγελματική επίτευξη. Το MBI-GS αξιολογεί τις ίδιες τρεις διαστάσεις με το αρχικό εργαλείο μέτρησης, χρησιμοποιώντας ελαφρώς αναθεωρημένες ερωτήσεις και διατηρεί μία συνεπή δομή παραγόντων με εφαρμογή σε ποικιλία επαγγέλματα (Maslach, 1996).

Στη δεκαετία του 1990, αυτή η εμπειρική φάση συνεχίστηκε, αλλά προσανατολίστηκε σε διάφορες νέες κατευθύνσεις. Κατ'αρχήν όπως προαναφέρθηκε, η έννοια της εργασιακής εξάντλησης επεκτάθηκε στα επαγγέλματα πέρα από τις ανθρώπινες υπηρεσίες και την εκπαίδευση (π.χ. δουλειές γραφείου, στο στρατό, στο χώρο της διοίκησης, των νέων τεχνολογιών). Δεύτερον, η έρευνα για την εργασιακή εξάντληση ενισχύθηκε από την περιπλοκότερη μεθοδολογία και το συστατικά εργαλεία που αναπτύχθηκαν. Οι σύνθετες σχέσεις μεταξύ των οργανωτικών παραγόντων και τα τρία συστατικά της εργασιακής εξάντλησης, οδήγησαν στη χρήση των δομικών μοντέλων σε μεγάλο ποσοστό της έρευνας της εργασιακής εξάντλησης. Αυτή η προσέγγιση επέτρεψε στους ερευνητές να εξετάσουν τη συμβολή πολλών πιθανών επιρροών

και συνεπειών ταυτόχρονα, διαχωρίζοντας τους μοναδικούς παράγοντες στην ανάπτυξη της εργασιακής εξάντλησης από εκείνους που είναι περιττοί. Τρίτον, μερικές διαχρονικές μελέτες άρχισαν να αξιολογούν τη σχέση μεταξύ του περιβάλλοντος εργασίας σε μία χρονική περίοδο και των σκέψεων και των συναισθημάτων του ατόμου μετά από ένα χρονικό διάστημα. Εκτός από την εξέταση της θεμελιώδους προϋπόθεσης ότι η εργασιακή εξάντληση είναι μία συνέπεια της αλληλεπίδρασης ενός ατόμου με ένα χώρο εργασίας, οι διαχρονικές μελέτες είναι σημαντικές για την αξιολόγηση του αντίκτυπου των παρεμβάσεων για τη μείωση της εργασιακής εξάντλησης (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, γίνεται σαφές ότι η εργασιακή εξάντληση αποτελούσε αρχικά ένα πολύ ολισθηρό έδαφος για έναν γενικά αποδεκτό θεωρητικό ορισμό. Δεν υπήρχε κανένας σταθερός ορισμός της παρόλο που υπήρχε μία ευρεία ποικιλία απόψεων για το τι ήταν και τι μπορούσε να γίνει σχετικά με αυτό. Διάφοροι ερευνητές χρησιμοποίησαν τον όρο πολύ διαφορετικά και έτσι δεν υπήρχε πάντα μία βάση για την επικοινωνιακή επικοινωνία όσον αφορά στο πρόβλημα και τις προτεινόμενες λύσεις του. Εντούτοις, υπήρξε πραγματικά μία ελλοχεύουσα συναίνεση για τρεις βασικές διαστάσεις της εμπειρίας της εργασιακής εξάντλησης και οι έρευνες που ακολούθησαν για αυτό το ζήτημα, οδήγησαν στην ανάπτυξη μιας πολυδιάστατης θεωρίας της εργασιακής εξάντλησης (Maslach, 1998).

Συμπερασματικά θα λέγαμε πως τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μίας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987).

Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως σε στρεσογόνες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο πρόγραμμα, η έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη και η αυταρχική διοίκηση του οργανισμού (Pines, 1986).

Άλλοι ερευνητές (Leiter & Maslach, 1988· Dekker & Schaufeli, 1995· Antoniou, 1999) τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από το χώρο της

υγείας στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens & Payne, 1999).

Στην ενότητα που ακολουθεί παρατίθενται τα σημαντικότερα μοντέλα ερμηνείας της επαγγελματικής εξουθένωσης και των κυριότερων σημείων τους:

1) ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ MASLACH (1982)

Σύμφωνα με τη Maslach (1982), αναδεικνύονται τρεις κύριες διαστάσεις του συνδρόμου, που αντιπροσωπεύουν και διαφορετικές κατηγορίες συμπτωμάτων.

Η πρώτη διάσταση ονομάζεται «συναισθηματική εξάντληση» και περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, καθώς και απώλεια ενέργειας και διάθεσης.

Για τη δεύτερη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει επικρατήσει η χρήση του όρου «αποπροσωποποίηση», με τον οποίο περιγράφεται η απομάκρυνση και αποξένωση του εργαζόμενου από τους ασθενείς/πελάτες του και η εγκαθίδρυση απρόσωπων, επιθετικών και κυνικών σχέσεων με αυτούς.

Η τρίτη διάσταση ονομάζεται «έλλειψη προσωπικής επίτευξης» και αναφέρεται στην αίσθηση που αποκτά ο εργαζόμενος ότι είναι ανίκανος να προσφέρει στον χώρο εργασίας του και στην συνεπαγόμενη μείωση της απόδοσής του (Leiter & Maslach, 2005).

2) ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ EDELWICH & BRODSKY (1980)

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

Ενθουσιασμός. Ο εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό. Μόλις έχει μπει στον επαγγελματικό στίβο και έχει υπερβολικά υψηλούς στόχους και συχνά μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος υπερεπενδύει στην εργασία του, αφιερώνοντας το χρόνο και την ψυχή του, ενώ επίσης υπερεπενδύει στις σχέσεις που αναπτύσσει με τα άτομα τα οποία έρχεται σε αλληλεπίδραση. Καθώς, όμως, διαπιστώνει ότι το έργο που παράγει δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, απογοητεύεται.

Αμφιβολία και αδράνεια. Ακολουθώντας, περνάει στο δεύτερο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας και αδράνειας. Η εργασιακή καθημερινότητα διαψεύδει τις προσδοκίες του, με αποτέλεσμα να μην καλύπτονται οι ανάγκες του μέσα από την εργασία του. Ο εργαζόμενος κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία και προσπαθεί ακόμη περισσότερο να επενδύσει στο επάγγελμά του, χωρίς όμως θετικό αποτέλεσμα. Έτσι, σταδιακά αποϊδανικοποιεί την εργασία του, μη έχοντας όμως ακόμα αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.

Απογοήτευση και ματαίωση. Την αμφιβολία και αδράνεια διαδέχονται η απογοήτευση και ματαίωση. Ο εργαζόμενος βλέπει ότι οι προσπάθειές του να ολοκληρωθεί μέσα από την εργασία του ματαιώνονται και οδηγείται στην αποθάρρυνση και την απογοήτευση. Για να ξεφύγει από το αδιέξοδο πρέπει είτε να αναθεωρήσει τελικά τις προσδοκίες του είτε να απομακρυνθεί από την εργασιακό του χώρο, από την πηγή δηλαδή του στρες.

Απάθεια. Στο τελευταίο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που περιγράφεται ως απάθεια, ο εργαζόμενος αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα απέναντι στους άλλους, ενώ προσπαθεί να καταπολεμήσει την απογοήτευση και τη ματαίωση που του προκαλεί το επάγγελμά του. Ουσιαστικά συνεχίζει να εργάζεται για βιοποριστικούς λόγους, ενώ επενδύει ελάχιστη ενέργεια στα καθήκοντά του και αγνοεί τις ανάγκες των ασθενών/πελατών του, για να καλύψει την ανεπάρκεια που νιώθει απέναντί τους.

3) ΤΟ ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ CHERNISS (1980)

Σύμφωνα με τον Cherniss (1980), η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί περισσότερο μία «διαδικασία» παρά ένα μεμονωμένο «συμβάν», και η οποία ακολουθεί τρία στάδια:

I. Φάση του «εργασιακού στρες»: Πρόκειται για μία διατάραξη ανάμεσα στους απαιτούμενους και τους διαθέσιμους πόρους. Το εργασιακό στρες είναι το αποτέλεσμα της διατάραξης αυτής στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον του εργαζόμενου, η οποία δημιουργείται όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν με κατάλληλο τρόπο τους προσωπικούς στόχους και τα αιτήματα που προέρχονται από το εργασιακό περιβάλλον. Αυτή η διατάραξη της ισορροπίας μπορεί να συμβεί σε οποιονδήποτε εργαζόμενο, χωρίς να οδηγήσει απαραίτητα σε

επαγγελματική εξουθένωση.

II. Φάση «εξάντλησης»: Πρόκειται για τη συγκινησιακή ανταπόκριση στην προηγούμενη διατάραξη της ισορροπίας, η οποία εκδηλώνεται με τη μορφή συναισθηματικής εξάντλησης, στρες, κόπωσης, ανίας, έλλειψης ενδιαφέροντος και απάθειας. Ο εργασιακός χώρος αποτελεί για τον εργαζόμενο πηγή εξάντλησης, ενώ η προσοχή του στρέφεται περισσότερο σε γραφειοκρατικές πλευρές παρά σε κλινικές παραμέτρους. Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μία κατάσταση συνεχούς έντασης που, αν δεν καταφέρει να τη διαχειριστεί σωστά, ενδέχεται να οδηγήσει σε απογοήτευση και παραίτηση.

III. Φάση «αμυντικής κατάληξης»: Πρόκειται για το στάδιο όπου πραγματοποιούνται αλλαγές στη στάση και τη συμπεριφορά του εργαζομένου, ο οποίος σταδιακά αποεπενδύει συναισθηματικά την εργασία του και εκδηλώνει κυνισμό και απάθεια για τους άλλους. Οι αλλαγές αυτές συμβάλλουν στη μείωση των σωματικών και ψυχολογικών συνεπειών που επέρχονται, με την ελπίδα να μπορέσει ο εργαζόμενος να επιβιώσει επαγγελματικά.

4) ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ PINES (1988)

Η Pines (1988) και οι συνεργάτες της ορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από την μακροχρόνια έκθεση σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες (Pines & Aronson, 1988).

Ωστόσο, δεν περιορίζουν την εφαρμογή της επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας, όπως είχε προταθεί αρχικά, αλλά αντίθετα την διερεύνησαν και σε τομείς όπως οι οικογενειακές σχέσεις (Pines & Aronson, 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993).

Η μέτρηση που εφαρμόζει η Pines (Burnout Measure) απομακρύνεται από την αρχική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συνδρόμου που συνεμφανίζεται με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης και αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει μια συνολική βαθμολογία.

1.4. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ

ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν προκύπτουν ξαφνικά, αλλά ακολουθούν μία εξελικτική πορεία. Τα προειδοποιητικά σημάδια αρχίζουν όταν το άτομο χάνει σταδιακά το ενδιαφέρον του για την εργασία του, έχει την αίσθηση ότι απομακρύνεται από τους συνεργάτες του, χάνει γρήγορα την υπομονή του και εμφανίζει προβλήματα υγείας (Togher, 2000).

Οι Maslach και Leiter (1971), στην έρευνά τους, διαπίστωσαν ότι η εργασιακή εξάντληση δεν είναι μόνο θέμα αδυναμίας ή αδιάφορης στάσης του κάθε εργαζόμενου. Ορίζεται περισσότερο σαν πρόβλημα του κοινωνικού περιβάλλοντος του χώρου εργασίας, που προκύπτει από υπερβολικά λανθασμένο συνδυασμό μεταξύ της φύσης του ανθρώπου που κάνει μια εργασία και της φύσης της ίδιας της εργασίας. Όσο μεγαλύτερος είναι ο λανθασμένος αυτός συνδυασμός, τόσο αυξάνεται και η εκδήλωση του προβλήματος. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, οι κύριοι λανθασμένοι συνδυασμοί συνοψίζονται ως εξής:

Υπερβολικό επαγγελματικό πρόγραμμα: Αυτό συνεπάγεται λίγο χρόνο και επίσης λίγους υποστηρικτικούς πόρους που συνοδεύουν την εργασία.

Έλλειψη ελέγχου: Η μείωση του κόστους έχει γίνει προτεραιότητα, σε σχέση με τις ανάγκες των πελατών ή των εργαζομένων.

Διάρρηξη της συνοχής της κοινότητας: Η ένταση της ολοκλήρωσης μιας δουλειάς καταστρέφει την αίσθηση της κοινότητας και επικοινωνίας μεταξύ των συνεργαζομένων, που καταλήγει στην κακή ποιότητα εργασίας.

Άδικη αντιμετώπιση των εργαζομένων: Εάν η αξιολόγηση του εργαζόμενου, η προαγωγή και τα επιδόματα δεν διανέμονται με δίκαιο τρόπο, ο φορέας εργασίας δεν αντιμετωπίζεται με εμπιστοσύνη από τον εργαζόμενο.

Σύγκρουση αξιών: Αναλαμβάνοντας εργασίες που θεωρούνται ότι είναι εκτός επαγγελματικής δεοντολογίας ή ότι είναι ενάντια σε προσωπικές αξίες μειώνεται η πίστη του εργαζόμενου στην αξία της εργασίας που κάνει (Maslach & Leiter, 1997).

Οι Schaugeli και Buunk (1992), κατατάσσουν τα συμπτώματα σε πέντε διαφορετικές κατηγορίες : Στα ψυχολογικά, σωματικά, συμπεριφορικά, κοινωνικά και στις ευρύτερες προβληματικές συμπεριφορές. Σ 'αυτά προστίθενται και τα οργανωτικά αίτια (Maslach & Leiter, 1998).

1. Ψυχολογικά αίτια και συμπτώματα: Τα ψυχολογικά συμπτώματα μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως αισθήματα κατάθλιψης, θυμού και απογοήτευσης και επίσης

γνωστικά και ψυχικά συμπτώματα, έντονης κριτικής, συμπεριλαμβανομένων της έλλειψης συγκέντρωσης και ηρεμίας. Τα συμπτώματα αυτά καταλήγουν σε ένα συναίσθημα «μειωμένης ατομικής ικανότητας», και δίνουν το έναυσμα για την εργασιακή εξάντληση. Τα αισθήματα απογοήτευσης επίσης συνδέονται με τις εξωπραγματικές προσδοκίες από το επαγγελματικό περιβάλλον, τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους. Όταν αυτό το σύμπτωμα γενικευτεί σε ένα χώρο εργασίας αυτό μπορεί να οδηγήσει στην κόπωση του ίδιου του επαγγελματικού χώρου με υψηλό οικονομικό κόστος.

2. Σωματικά αίτια και συμπτώματα: Τα σωματικά αίτια χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: α) Ασαφή σωματικά συμπτώματα έντασης, όπως πονοκέφαλοι, αϋπνία, πόνοι στους μυς και υπερβολική ή χρόνια κόπωση β) Ψυχοσωματικές διαταραχές, όπως έλκη, γαστρικές διαταραχές και καρδιολογικά προβλήματα. γ) φυσιολογικές (σωματικές) αντιδράσεις στρες, όπως συχνότητα αναπνοής καρδιακών παλμών, υπέρταση και υψηλά επίπεδα χοληστερόλης.

3. Συμπεριφορικά αίτια και συμπτώματα: Διαχωρίζεται εδώ η συμπεριφορά του ατόμου σε γενικές γραμμές μεταξύ αυτής που είναι αποτέλεσμα έντασης (όπως η υποενεργητικότητα, το υπερβολικό κάπνισμα, καθώς και η σταδιακή αύξηση στην κατανάλωση καφεΐνης, αλκοόλ και φαρμάκων) και της χαρακτηριστικής συμπεριφοράς μέσα στο εργασιακό περιβάλλον που εμφανίζεται με τη μειωμένη παραγωγικότητα και την αύξηση του αριθμού απουσιών. Αυτοί που πλήττονται από εργασιακή εξάντληση απομονώνουν τους εαυτούς τους από το επαγγελματικό τους περιβάλλον και είναι αποστασιοποιημένοι από το αντικείμενο εργασίας τους.

4. Κοινωνικά αίτια και συμπτώματα: Η εκδήλωση των κοινωνικών συμπτωμάτων της εργασιακής εξάντλησης συμβαίνει κυρίως στο χώρο εργασίας. Όσοι υποφέρουν, τείνουν να απομονώνονται από τους συναδέλφους τους, ψυχολογικά και σωματικά, ιδιαίτερα όταν η εργασία τους απαιτεί επαφή με άλλους, π.χ. ασθενείς, μαθητές κ.λ.π. Η ανικανότητα του ατόμου να επηρεάσει το κοινωνικό του περιβάλλον συμβάλλει στην εκδήλωση εργασιακής εξάντλησης. Όσο η κοινωνική απομόνωση μεγαλώνει, τόσο και η ανικανότητα να επηρεάσει το κοινωνικό του περιβάλλον αυξάνεται. Αυτό επιβεβαιώνει τον κυκλικό χαρακτήρα της εργασιακής εξάντλησης, αλλά και την σημασία που έχει ο τρόπος που το άτομο προσλαμβάνει τις εμπειρίες του στο κοινωνικό περιβάλλον και πώς αλληλεπιδρά με αυτό.

5. Προβληματικές συμπεριφορές: Άρνηση, κυνισμός, αδιαφορία, πεσσιμισμός

και θυμός είναι οι πιο συνηθισμένες συμπεριφορές στην εργασιακή εξάντληση. Άλλος παράγοντας είναι η δυσαρέσκεια με την εργασία, σαν αιτία αλλά και σαν σύμπτωμα. Αυτή συνεπάγεται μία αρνητική στάση προς τους συναδέλφους και κακή εξυπηρέτηση των πελατών ή των ασθενών ή των μαθητών, ως χαρακτηριστικό της εργασιακής εξάντλησης.

6. Οργανωτικά αίτια και συμπτώματα : Οι Maslach και Leiter (1998), αναφέρουν μία σειρά από αιτίες της εργασιακής εξάντλησης που σχετίζονται με τον φορέα στον οποίο το άτομο εργάζεται. Αυτές περιλαμβάνουν υπερβολικό αριθμό εργασιακών υποχρεώσεων, έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, μειωμένη ικανοποίηση και απόσταση μεταξύ ατομικών και υπηρεσιακών αξιών. Ειδικότερα, η εργασιακή εξάντληση συνδέεται με την αντικειμενική εμπειρία του μεγάλου εργασιακού φόρτου και την υποκειμενική εκτίμηση για συνεχή πίεση στον εργασιακό χώρο. Άλλες αιτίες συνδέονται με τη σύγκρουση ρόλων που ο εργαζόμενος υποχρεώνεται να αναλάβει, τις φιλοδοξίες που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν, τον τρόπο διοίκησης και την απουσία συμμετοχής στις αποφάσεις.

Ο Potter (1995), κατατάσσει τα συμπτώματα της εργασιακής εξάντλησης ως εξής:

Αρνητικά συναισθήματα: Συχνές εκρήξεις θυμού, κατάθλιψη, μη ικανοποίηση και αγωνία, χρόνια αρνητικά συναισθήματα και συνεχείς διαμαρτυρίες.

Διαπροσωπικά προβλήματα: Κάτω από το αίσθημα της συναισθηματικής στεγνότητας οι διαπροσωπικές σχέσεις γίνονται δύσκολες με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να επικοινωνεί με υπερβολές, νεύρα, απόσυρση και αναποτελεσματικότητα στην εργασία του και στο οικογενειακό περιβάλλον.

Προβλήματα υγείας: Καθώς η συναισθηματική επικοινωνία του ατόμου μειώνεται και αποστασιοποιείται από το περιβάλλον του, μειώνεται αντίστοιχα και η σωματική του ικανότητα. Κρυολογήματα, πονοκέφαλοι, αϋπνίες, πόνοι στη μέση γίνονται συχνοί και σε αυτά προστίθεται και η κόπωση.

Μειωμένη αποδοτικότητα: Στην εργασιακή εξάντληση το άτομο αρχίζει να βαριέται και να είναι ανίκανο να ενθουσιαστεί για κάποιο αντικείμενο. Επίσης εμφανίζει δυσκολία να συγκεντρωθεί, να είναι αποτελεσματικό και να ολοκληρώνει τη δουλειά του.

Κατάχρηση ουσιών: Για την αντιμετώπιση του στρες που σχετίζεται με τη σύγκρουση με το αντικείμενο εργασίας, το άτομο μπορεί να καταναλώνει αλκοόλ, να τρώει περισσότερο ή λιγότερο, να χρησιμοποιεί φάρμακα, να καπνίζει τσιγάρα, να

πίνει συνεχώς καφέ. Η αύξηση ή κατάχρηση αυτών των ουσιών υποδηλώνει το πρόβλημα.

Αισθήματα κατωτερότητας: Εκφράσεις του «και λοιπόν τι έγινε» και «τι με νοιάζει», γίνονται σταθερές σκέψεις. Αυτές οι σκέψεις κυριεύουν αυτούς που έχουν στην αρχή της καριέρας τους σπαταλήσει πολύ ενέργεια και ενθουσιασμό. Ο ενθουσιασμός μετατρέπεται σε κυνισμό και η εργασία δεν έχει πλέον νόημα.

Συμπερασματικά, σύμφωνα με τις μελέτες που προαναφέρθηκαν, τρεις παράγοντες ρόλου συνδέονται με την εργασιακή εξάντληση και την εργασία:

Σύγκρουση ρόλου: Ένα άτομο που έχει αντικρουόμενες υπευθυνότητες αρχίζει να νιώθει ότι σύρεται σε πολλές κατευθύνσεις και θα προσπαθήσει να τα κάνει όλα εξίσου, χωρίς να θέτει προτεραιότητες. Το αποτέλεσμα θα είναι το συναίσθημα της κόπωσης και της εξάντλησης.

Ασάφεια ρόλου: Το άτομο δεν γνωρίζει τι αναμένεται να κάνει. Γνωρίζει ότι αναμένεται να είναι καλός επαγγελματίας, αλλά δεν είναι σίγουρο πώς θα το επιτύχει αυτό, διότι δεν υπάρχει κάποιο μοντέλο ρόλου ή οδηγίες να ακολουθήσει. Το αποτέλεσμα είναι ότι ποτέ δεν αισθάνεται ότι ολοκληρώνει κάτι που να αξίζει.

Απαιτήσεις ρόλου: Το άτομο δεν μπορεί να πει «όχι» και συνεχίζει να αναλαμβάνει ευθύνες που δεν μπορεί να διεκπεραιώσει μέχρι τελικά να εκδηλώσει εργασιακή εξάντληση.

Εκτός από τον χώρο εργασίας επηρεάζονται σταδιακά και οι διαπροσωπικές σχέσεις του ατόμου. Οι πιέσεις που νιώθει το άτομο περιλαμβάνουν:

Οικογενειακό στρες: Δημιουργείται πρόβλημα σχέσεων στην οικογένεια γιατί απουσιάζει το άτομο από το σπίτι του, είναι μονίμως απασχολημένο με την εργασία του και κουβαλάει τα προβλήματα της εργασίας στο σπίτι. Ο χρόνος που διαθέτει για την οικογένεια είναι περιορισμένος, αφορά μόνον τα αναγκαία και δεν ευχαριστείται την παρουσία των άλλων. Δεν μπορεί να οργανώσει το καθημερινό πρόγραμμα, να κάνει δουλειές με τους άλλους ή να τρώει με τους άλλους.

Η άρνηση της δημιουργίας σχέσεων: Σπάνια βλέπει ή μιλά με τους φίλους ή βγαίνει έξω με άλλα άτομα. Οι φιλίες αφήνονται να τελειώσουν από την άρνηση για επικοινωνία ή την απουσία ευκαιριών να συναντήσει νέα άτομα.

Φτωχή ποιότητα σχέσεων στην εργασία: Όταν η κατάσταση φτάνει στα άκρα, το άτομο αρχίζει να βλέπει εχθρούς στη δουλειά, ξεκινώντας από το τι ο συνάδελφος σκέφτηκε ή κοίταξε περίεργα, μέχρι το διευθυντή που είναι εναντίον του. Επίσης

ισχυρίζεται ότι η υπηρεσία δεν λαμβάνει υπόψη της τον εξυπηρετούμενο, καλύπτοντας τη δική του αδυναμία. Η εργασιακή εξάντληση, αν συνεχιστεί για αρκετό καιρό, οδηγεί το άτομο σε μία κατάσταση που χαρακτηρίζεται από κατάθλιψη και τότε σκόπιμο είναι να λάβει ψυχοθεραπευτική βοήθεια ή φαρμακευτική αγωγή.

Ενώ τέλος σύμφωνα με τον Figley (1997) τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και οι τομείς της λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τα εξής:

Γνωσιακός: Το βίωμα του ατόμου σε αυτόν τον τομέα μεταφράζεται με έντονη αποπροσανατολιστική συμπεριφορά. Η συγκέντρωση στην διεκπεραίωση της εργασίας του μειώνεται συνεχώς. Χαμηλή εκτίμηση των δυνατοτήτων του και απάθεια, αλλά και τελειομανία είναι χαρακτηριστικά που οδηγούν το άτομο σε επώδυνη εσωτερική σύγκρουση.

Σε συναισθηματικό επίπεδο: εμφανίζει αισθήματα αδυναμίας, ενοχής, θυμού, φόβου, θλίψης, ματαιώσης που συνοδεύονται από έντονο συναισθηματικό μούδιασμα και απότομες αλλαγές στην διάθεση του. Συμπεριφοριστικά, το άτομο παρουσιάζει ανυπομονησία στην πραγμάτωση των «θέλω» του, κοινωνική απόσυρση, διαταραχές ύπνου με έντονους εφιάλτες.

Σε υπαρξιακό επίπεδο: το άτομο βιώνει την παντελή έλλειψη νοήματος για την ίδια την ζωή, αμφισβητώντας τον σκοπό για τον οποίο ζει, χάνοντας την ελπίδα του και την σύνδεση του με την δυνατότητα αποτίμησης της κατάστασης του.

Στις διαπροσωπικές του σχέσεις: μπορεί να αρχίσει να απομονώνεται να χάνει το ενδιαφέρον του για την δημιουργία σχέσεων ή την διατήρηση αυτών που έχει ήδη οικοδομήσει. Γίνεται υπερπροστατευτικός γονέας ή σύντροφος προβάλλοντας στους άλλους τον θυμό του. Νιώθει συνήθως έντονη μοναξιά και εμπλέκεται σε συχνούς διαπροσωπικούς διαπληκτισμούς.

Στον ψυχοσωματικό τομέα: τα συμπτώματα που παρουσιάζει το άτομο είναι έντονη εφίδρωση, επιτάχυνση του ρυθμού της αναπνοής, περιόδους δύσπνοιας μυϊκούς πόνους, γαστρεντερικές διαταραχές και άλλα σωματοποιημένα συμπτώματα. Τέλος ως προς την εργασία του το άτομο, έχει χαμηλό ηθικό, χάνει σταδιακά τα κίνητρα του, δίνει υπερβολική σημασία στην πραγμάτωση επουσιωδών λεπτομερειών, αποφεύγοντας να εκπληρώσει τα καθήκοντα του. Σταδιακά χάνει την σύνδεση του με το αντικείμενο της εργασίας του, η ποιότητα της απόδοσης του είναι χαμηλή, γίνεται ευερέθιστος και εμπλέκεται σε συνεχείς διαπληκτισμούς με τους συναδέλφους του.

1.5. ΣΤΑΔΙΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

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

Τα στάδια που αναπτύσσεται η επαγγελματική εξουθένωση είναι τα ακόλουθα (Αναγνωστόπουλος & Παπαδάτου, 1992).

Κατά το πρώτο στάδιο του ενθουσιασμού ο επαγγελματίας εισέρχεται στο χώρο της εργασίας έχοντας θέσει μη ρεαλιστικούς στόχους. Διακατέχεται από μεγάλες προσδοκίες, αντιμετωπίζοντας την δουλειά του σαν το μείζον κομμάτι της ζωής του, από το οποίο θα αντλήσει κάθε δυνατή ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή. Ο μικρόκοσμος της δουλειάς του προβάλλεται έντονα, παραγκωνίζοντας τις όποιες άλλες έξω επαγγελματικές του δραστηριότητες.

Στην συνέχεια στο δεύτερο στάδιο ο επαγγελματίας αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι ενώ προσφέρει πολλά η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες του. Αρχίζει να αναρωτιέται μήπως φταίει ο ίδιος και προσπαθεί να καλύψει την απογοήτευση του δουλεύοντας περισσότερο και σκληρότερα. Εκφράζει παράπονα για τον χαμηλό του μισθό, για την μη αναγνώριση που βιώνει η οποία κατά τον ίδιο έρχεται σε ευθεία αντίθεση με την δική του προσφορά.

Κατά το τρίτο στάδιο ο επαγγελματίας αναρωτιέται αν και κατά πόσο αξίζει να κάνει μια δουλειά που του δημιουργεί τόσο άγχος και από την οποία δεν αντλεί την ικανοποίηση που προσδοκούσε. Αποθαρρύνεται και βιώνει έντονα συναισθήματα θλίψης. Η πραγματικότητα που ζει μεταφράζεται σε ένα αδιέξοδο στο οποίο ο ίδιος αισθάνεται ασφυκτικά εγκλωβισμένος. Σε αυτό το στάδιο η ίδια η μορφή της απογοήτευσης που βιώνει του δίνεται ενδοψυχικά τη δυνατότητα να αναθεωρήσει τους μη ρεαλιστικούς του στόχους, να αλλάξει και να αναπροσαρμόσει μη λειτουργικές συμπεριφορές, χτίζοντας ένα διαφορετικό πλαίσιο επαγγελματικής οπτικής.

Τέλος στο τέταρτο στάδιο ο επαγγελματίας εισέρχεται στην φάση της απάθειας και της απομάκρυνσης από το αντικείμενο της εργασίας του. Ο κυνισμός απέναντι στις επαγγελματικές του υποθέσεις, έχει καταλάβει το μεγαλύτερο κομμάτι της εργασιακής του καθημερινότητας. Οχυρώνεται μέσα στις προσωπικές άμυνες που δημιουργεί, εμφανίζοντας ένα προφίλ αδιαφορίας, και ειρωνείας για την φύση της εργασίας του, επικρίνοντας όποιον συνάδελφο του εκφράσει αρνητική κριτική για την συμπεριφορά του. Στην ουσία, η συμπεριφορά αυτή λειτουργεί ως αυτοπροστασία, ως δεσμευτής του ανεξέλικτου άγχους του.

1.6. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν αποτελεί και δεν πρέπει να εξετάζεται ως ένα μονοδιάστατο πρόβλημα, αλλά πρέπει να εξεταστεί ως αποτέλεσμα πολλών αιτιών, που άλλοι το επηρεάζουν σε μεγαλύτερο και άλλοι σε μικρότερο βαθμό. Στόχος της ενότητας αυτής, λοιπόν, είναι να καταδείξει τις γενικές κατηγορίες, αλλά και τους συγκεκριμένους παράγοντες, που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όλες οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί διεθνώς για την ερμηνεία και τη διερεύνηση της εργασιακής εξάντλησης των επαγγελματιών καταλήγουν σε συμπεράσματα σχετικά με συγκεκριμένες κατηγορίες παραγόντων, οι οποίοι είναι δυνατόν να συντείνουν στην ύπαρξη ή μη του προβλήματος. Πρόκειται για δύο μεγάλες κατηγορίες: α) τα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου και β) τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος ή αλλιώς του οργανωτικού.

A) Ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου

1. Burnout σε σχέση με την ηλικία

Όσον αφορά στα ατομικά χαρακτηριστικά, το στοιχείο που φαίνεται να συνδέεται περισσότερο με την εργασιακή εξάντληση, συγκριτικά με τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά, είναι η ηλικία. Η εργασιακή εξάντληση εμφανίζεται περισσότερο στις ηλικίες μεταξύ των 30 και 40 ετών. Αντίθετα με τα χρόνια υπηρεσίας, εμφανίζεται στην έναρξη της καριέρας. Ορισμένοι ερευνητές, όπως για παράδειγμα ο Cherniss (1993), ερμηνεύουν την εμφάνιση κυρίως στους νέους και λιγότερο έμπειρους, ως σοκ της πραγματικότητας (reality shock) ή ως δείκτη μιας κρίσης

ταυτότητος, που οφείλεται σε ανεπιτυχή επαγγελματική ικανοποίηση, ή λανθασμένη επαγγελματική επιλογή.

Σύμφωνα με έρευνες (Κάντας 1995), αναδεικνύεται συνάφεια μεταξύ της εμπειρίας, αλλά και της ηλικίας με τη συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση. Ως κύριο αίτιο, προσδιορίζεται η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους. Με την πάροδο του χρόνου όμως, το άτομο προσαρμόζεται τουλάχιστον όσον αφορά στη συναισθηματική εξάντληση και το αίσθημα της αποτυχίας. Το εγχειρίδιο του MBI για την εργασιακή εξάντληση Maslach, Jackson και Leiter (1996), καταδεικνύει μείωση των συμπτωμάτων της εργασιακής εξάντλησης με την αύξηση της ηλικίας ή της εργασιακής πείρας και για τις τρεις διαστάσεις, αλλά κυρίως για την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι αυτοί που εξαντλούνται εργασιακά νωρίς στην καριέρα τους είναι πιθανόν να παραιτηθούν, αφήνοντας πίσω αυτούς που επιδεικνύουν χαμηλότερα επίπεδα εξάντλησης, όταν υπάρχει κοινωνική στήριξη, είτε από το εργασιακό, είτε από το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον.

2. Burnout σε σχέση με το φύλλο

Αντικρουόμενα είναι τα ευρήματα που αφορούν στην ύπαρξη ή μη διαφορών μεταξύ των δύο φύλων ως προς την εκδήλωση της εργασιακής εξάντλησης, σύμφωνα με τους Cordes και Dougherty (1993).

Οι γυναίκες είναι αυτές που στις περισσότερες έρευνες παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής εξάντλησης, ενώ οι άντρες παρουσιάζουν χαμηλότερη συναισθηματική εξάντληση και αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης, αν και τα αποτελέσματα αυτά δεν έχουν αποδειχθεί από συστηματικές έρευνες.

Σε άλλες έρευνες, (Κάντας 1996), παρατηρείται ότι οι γυναίκες είναι περισσότερο εύαλωτες στη συναισθηματική εξάντληση ενώ οι άντρες στην αποπροσωποποίηση. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί εν μέρει από το στερεότυπα για τους ρόλους των δύο φύλων. Οι άντρες είναι πιο πρακτικοί, ενώ οι γυναίκες περισσότερο ανταποκρινόμενες συναισθηματικά και φαίνεται πως εκδηλώνουν συναισθήματα και προβλήματα υγείας πιο εύκολα. Μία άλλη εξήγηση μπορεί να είναι, ότι εξαιτίας των επιπρόσθετων υπευθυνοτήτων στο σπίτι, οι εργαζόμενες γυναίκες βιώνουν υψηλότερα επίπεδα φόρτου εργασίας σε σχέση με τους άντρες.

Η εκτίμηση για την ύπαρξη ή μη των διαφορών μεταξύ των δύο φύλων ως προς την εκδήλωση της εργασιακής εξάντλησης δεν είναι δυνατόν να είναι ασφαλής, καθώς

όπως υποδεικνύουν οι Pretty και συν. (1992), οι διαφορές αυτές ενδέχεται να οφείλονται στον τύπο ή στο επίπεδο του επαγγέλματος και όχι στο φύλο. Για παράδειγμα, οι άντρες παρουσιάζουν μεγαλύτερη εργασιακή εξάντληση, όταν κατέχουν θέσεις υψηλής ευθύνης (διευθυντές, προϊστάμενοι), ενώ το αντίθετο φαίνεται να ισχύει για τις γυναίκες.

3. Burnout και οικογενειακή κατάσταση του ατόμου

Επίσης έχει ερευνηθεί η οικογενειακή κατάσταση του ατόμου, η οποία έχει βρεθεί ότι συνδέεται με τη συναισθηματική εξάντληση. Φαίνεται ότι οι ανύπαντροι και αυτοί που δεν έχουν παιδιά βιώνουν μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση και έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Οι άγαμοι δείχνουν να βιώνουν ακόμη πιο υψηλά επίπεδα και από τους διαζευγμένους κατά τους Maslach, Jackson και Leiter (1996). Πιθανόν άλλοι παράγοντες όπως ηλικία, ή τα ψυχοκοινωνικά προβλήματα που ρυθμίζουν την οικογενειακή κατάσταση, να μπορούν να εξηγήσουν αυτή τη διαφορά που έχει επίσης βρεθεί και σε μελέτες για τη γενική υγεία και την καλή κατάσταση. Χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής εξάντλησης παρουσιάζουν οι έγγαμοι επαγγελματίες, γεγονός που υποδεικνύει ότι η υποστήριξη του οικογενειακού περιβάλλοντος διαδραματίζει ανασχετικό ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου.

4. Burnout και προσωπικότητα

Μία επισκόπηση των συμπερασμάτων της έρευνας των McManus, Keeling και Paice (2004), είναι ότι ο τρόπος προσέγγισης της εργασίας μπορεί να προβλεφθεί λαμβάνοντας υπόψη τις συνήθειες μελέτης του ατόμου και του τρόπου εκμάθησης που ακολουθεί, ενώ το αντιλαμβανόμενο από το ίδιο το άτομο κλίμα εργασίας και η παθολογία του, για παράδειγμα το στρες και η εργασιακή εξάντληση, προβλέπεται κυρίως από την προσωπικότητα.

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

Σε ατομικό επίπεδο, το burnout βιώνεται κυρίως από ειδικές κατηγορίες εργαζομένων. Όπως άλλωστε απαιτείται και από τις ανάγκες του ρόλου που καλούνται να επιτελέσουν, είναι άτομα με υψηλά επίπεδα ενσυναίσθησης, πρόθυμα, αφοσιωμένα και πιστεύουν βαθιά στα ανθρωπιστικά ιδεώδη. Επιπλέον, τα άτομα αυτά

κατά το πλείστον εμφανίζονται ως αγχώδη, εσωστρεφή, ψυχαναγκαστικά, σε υπερβολικό βαθμό ενθουσιώδη και με τάση ταύτισης προς τον πάσχοντα συνάνθρωπό τους.

Στη διεθνή βιβλιογραφία παρουσιάζονται ορισμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας από τα οποία θα μπορούσαν να προέλθουν παράγοντες που συμβάλλουν στη δημιουργία συνθηκών για εκδήλωση burnout.

Στη συνέχεια, ακολουθούν μια σειρά από κατηγορίες σκέψεων και μη ορθολογικών πεποιθήσεων αναγνωρισμένες από ψυχολόγους που επιτρέπουν την εκδήλωση της ψυχικής δυσφορίας, του στρες καθώς και του burnout, κυρίως σε εργαζόμενα άτομα.

Μη ορθολογικές ιδέες και πεποιθήσεις

Συνεπαγόμενες ψυχικές καταστάσεις

- ΠΡΕΠΕΙ να είμαι καλός και να τυγχάνω της επιδοκμασίας των άλλων, αλλιώς δεν αξίζω τίποτε και δεν πρέπει να με λαμβάνουν υπόψη,
- Κατάθλιψη, άγχος, αίσθημα αναξιότητας, φόβος λάθους,
- Υπερβολική αφοσίωση στην εργασία,
- Αγχώδης προσωπικότητα, νευρωτικός χαρακτήρας,
- Τελειομανία, ιδεαλισμός,
- Παρορμητικότητα, επιθετικότητα,
- Υπερβολική προσκόλληση στις απαιτήσεις που προέρχονται από το ίδιο άτομο, τους πελάτες, τους προϊστάμενους,
- Εξάρτηση από τους άλλους,
- Χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης στην συμπεριφορά της προσωπικής ζωής,
- Υπερβολική εσωστρέφεια ή εξωστρέφεια,
- Αυταρχισμός, ανάγκη ελέγχου των πάντων,
- Μη ρεαλιστικές προσωπικές προσδοκίες,
- Εξιδανίκευση του επαγγέλματος που μπορεί να οδηγήσει σε μη ρεαλιστικές προσδοκίες και απογοητεύσεις,
- Ακατάλληλο σύστημα κινήτρων,
- Έντονη ανάγκη προσφοράς βοήθειας (μυστικισμός του ιεραποστόλου) και επιθυμία αλλαγής του κόσμου,

- Ανισότητα γνωστικής αξιολόγησης,
- Υπερβολική φιλοδοξία,
- Υπερβολικός ενθουσιασμός, υπερβολική ευσυνειδησία, ζήλος,
- Λογική της εξουσίας (στάση μεγάλης μητέρας ή παντοδύναμου πατέρα),
- Αίσθημα ανεπάρκειας και ανικανότητα διεξαγωγής της εργασίας (μαθημένη ανικανότητα),
- Εξωτερικό locus of control,
- Ψυχαναγκαστική παρόρμηση επίτευξης ενός στόχου,
- Προσωπικότητα τύπου Α,
- Υπερβολική επαγγελματική αφοσίωση προς την ικανοποίηση που έχει επιτευχθεί,
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση και αίσθημα ακαταλληλότητας,
- Παθητικότητα,
- Κοινωνικό άγχος,
- Απομόνωση από τους άλλους,
- Οι άλλοι ΠΡΕΠΕΙ να μου συμπεριφέρονται καλά, αλλιώς δεν αξίζει να τους λαμβάνω υπόψη,
- Εχθρότητα, οργή, μνησικακία, επιθετικότητα προς τους άλλους,
- Τα πράγματα ΠΡΕΠΕΙ να γίνονται όπως ΕΓΩ νομίζω αλλιώς η κοινωνία θα πηγαίνει συνεχώς προς το χειρότερο,
- Χαμηλή ανοχή της ματαιώσης, τάση οίκτου προς τον εαυτό του.

5. Burnout και μορφωτικό επίπεδο.

Σημαντική συσχέτιση έχει επίσης αναφερθεί ανάμεσα στο υψηλό μορφωτικό επίπεδο και την εργασιακή εξάντληση. Αυτό το εύρημα μπορεί να σχετίζεται με υψηλότερες προσδοκίες για επαγγελματική ικανοποίηση των ανθρώπων που έχουν αφιερώσει σημαντικό κομμάτι της ζωής τους στην απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων γύρω από τον επιστημονικό-επαγγελματικό κλάδο που τους ενδιαφέρει, με την προσδοκία να λάβουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση. Προσδοκία που επαληθεύεται με αποτέλεσμα την εμφάνιση των συμπτωμάτων της εργασιακής εξάντλησης. Ενισχυτικό στοιχείο της παραπάνω ερμηνείας είναι το εύρημα της Pines (1993), το οποίο καταδεικνύει πως ανεξάρτητα από το μορφωτικό επίπεδο, άτομα που έχουν ισχυρό κίνητρο για ενασχόληση με το εργασιακό τους αντικείμενο, επιδεικνύουν αφοσίωση και υπερβολική εμπλοκή με την εργασία τους, επομένως

παρουσιάζουν συχνότερα εργασιακή εξάντληση.

6. Burnout και ψυχική ανθεκτικότητα.

Οι Papadatou, Anagnostopoylos και Monos (1994), στους ατομικούς παράγοντες προσθέτουν μία ακόμη έννοια που ονομάζουν «ψυχική ανθεκτικότητα» (hardiness), η οποία προφυλάσσει τους εργαζόμενους από την εργασιακή εξάντληση. Χαρακτηριστικά που δηλώνουν την ανθεκτικότητα αυτή είναι: α) η τάση να επενδύουν στην εργασία και να συμμετέχουν στα δρώμενα της ζωής, β) η αυξημένη αίσθηση άσκησης προσωπικού ελέγχου στο περιβάλλον και γ) η τάση να αντιλαμβάνονται τις δυσκολίες ως προκλήσεις και όχι ως απειλές ή ανυπέρβλητα εμπόδια. Επαγγελματίες με τα χαρακτηριστικά αυτά, είναι δεκτικοί σε νέες εμπειρίες και προσαρμόζονται με ευελιξία σε στρεσογόνες καταστάσεις.

Ο ρόλος των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας είναι ένα περίπλοκο θέμα αφού κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά μπορεί να μην προκαλούν από μόνα τους εργασιακή εξάντληση, αλλά να οδηγούν το άτομο στην επιλογή επαγγέλματος που είναι γνωστό ως στρεσογόνο.

. Β) Εργασιακή- Οργανωσιακή δομή

Μεταξύ των διάφορων περιβαλλοντικών παραγόντων που μπορεί να συνεισφέρουν την εκδήλωση του burnout, συναντάμε ορισμένους που λόγω της πολυπλοκότητάς τους, δύσκολα μπορούν να ελεγχθούν από το άτομο ενώ απαιτούν ειδικές παρεμβάσεις και οργανωτικές στρατηγικές.

Τέτοιοι είναι:

- Η διάρκεια του χρόνου εργασίας,
- Οι πιθανές συνθήκες απομόνωσης,
- Το χαρακτηριστικό γνώρισμα του πελάτη η ανάγκη για βοήθεια,
- μη αναγνώριση της επαγγελματικής αξίας εκ μέρους του κοινού,
- ανεπαρκείς πόροι,
- έλλειψη κριτηρίων για την αξιολόγηση των παρεμβάσεων,
- υπερβολικά αιτήματα σε σχέση με τη παραγωγικότητα,
- ανεπαρκής εκπαίδευση,
- αδιαφορία ή μη ενδεδειγμένες παρεμβάσεις στην εργασία εκ μέρους των προϊσταμένων, κ.α.

Αναλυτικά θα λέγαμε πως τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στους εργασιακούς-οργανωτικούς παράγοντες, χωρίζονται σε τέσσερις ομάδες: αγχογόνοι παράγοντες σχετιζόμενοι με την εργασία, αγχογόνοι παράγοντες που σχετίζονται με τον «πελάτη», κοινωνική υποστήριξη και παράγοντες που καθορίζουν την αυτορρύθμιση των δραστηριοτήτων της εργασίας. Οι δύο πρώτοι μπορούν να θεωρηθούν απαιτήσεις της εργασίας ενώ οι άλλοι δύο αποθέματα.

Ειδικότερα, οι επιμέρους διαστάσεις των απαιτήσεων της εργασίας είναι ο φόρτος εργασίας (πίεση χρόνου, σύγκρουση και ασάφεια ρόλων, ώρες εργασίας) και η άμεση επαφή με τον πελάτη (αριθμός πελατών, σοβαρότητα προβλημάτων των πελατών), ενώ οι επιμέρους διαστάσεις των αποθεμάτων είναι η κοινωνική υποστήριξη από συναδέλφους και προϊσταμένους, η οποία συνδέεται αρνητικά με την εργασιακή εξάντληση και η ανατροφοδότηση (feedback) (συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, αυτονομία), η οποία συνδέεται αρνητικά με την εργασιακή εξάντληση.

Ασάφεια ρόλων

Όσον αφορά στις διαστάσεις του φόρτου εργασίας και πιο συγκεκριμένα στην ασάφεια ρόλων, έχει βρεθεί πως η έλλειψη σαφούς προσδιορισμού του επαγγελματικού ρόλου (job clarity) και η ασάφεια ρόλων συμβάλλουν στη μείωση της ικανοποίησης από την εργασία και στην αυξημένη εργασιακή εξάντληση. Η ασάφεια ρόλων εμφανίζεται όταν δεν παρέχονται αρκετές πληροφορίες για τον υποδειγματικό τρόπο με τον οποίο η εργασία πραγματοποιείται στην επιθυμητή μορφή της. Η σύγκρουση ρόλων οδηγεί σε συγκρουόμενους στόχους και συμπεριφορές, ενώ η ασάφεια ρόλων εμποδίζει τον καθορισμό που ορίζουν την εργασιακή συμπεριφορά. Η Maslach (1993), αναφέρει ότι η αίσθηση του προσωπικού ότι λειτουργεί με ένα ποσοστό αυτονομίας στην εφαρμογή των γνώσεων και δεξιοτήτων του είναι ρυθμιστικός για την εκδήλωση ή μη της εργασιακής εξάντλησης. Πιο συγκεκριμένα, όταν τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν τις ευθύνες και τη θέση τους μέσα στην ομάδα, είναι περισσότερο πιθανό να ασκήσουν την αυτονομία τους μέσα σε αυτά τα όρια.

Το εξαντλητικό ωράριο και ο φόρτος εργασίας

Επιπρόσθετα με την ασάφεια και τη σύγκρουση ρόλων έχει μελετηθεί το εξαντλητικό ωράριο και ο φόρτος εργασίας. Ο φόρτος εργασίας και η σύγκρουση ρόλων φαίνεται να συνδέονται με τη συναισθηματική εξάντληση, ενώ ο ποιοτικός φόρτος εργασίας και η ασάφεια ρόλου με τα προσωπικά επιτεύγματα, όπως

υποδεικνύουν έρευνες των Cordes και Dougherty (1993), Papadatou, Anagnostopoulos και Monos (1994) και Fong (1993).

Όσον αφορά στη φύση της εργασίας, έχει ερευνηθεί η σχέση του επαγγελματία με τον πελάτη. Σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της εργασιακής εξουθένωσης παίζουν οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με τους χρήστες των υπηρεσιών που συχνά αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα. Συνήθως επιζητείται η επίλυση των προβλημάτων του πελάτη ο οποίος ενδεχομένως να επιβαρύνει με τη στάση του την ήδη φορτισμένη κατάσταση. Εξάλλου, η εναπόθεση των προβλημάτων του πελάτη ολοκληρωτικά στον επαγγελματία, οδηγεί τον τελευταίο να αισθάνεται μεγάλο βάρος και τελικά κόπωση. Η βίωση του συνδρόμου σε αυτή την περίπτωση, όπως αναφέρουν οι Cordes και Dougherty (1993), εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά του προβλήματος (π.χ. χρόνιο ή σύντομο), αλλά και από τα χαρακτηριστικά της ίδιας της επαφής, όπως είναι η φύση της συναλλαγής (π.χ. προσωπική ή τηλεφωνική), η συχνότητα και η διάρκεια. Οι επαγγελματίες που η φύση της δουλειάς τους επιβάλλει την επαφή με άτομα σε αυτή την κατάσταση (π.χ. γιατροί, νοσοκόμοι, εκπαιδευτικοί, εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες), εργάζονται κάτω από ιδιαίτερα φορτισμένες συναισθηματικά συνθήκες καθώς οι αποδέκτες των υπηρεσιών τους ενδέχεται να είναι αδιάφοροι, παθητικοί ή ακόμα και επιθετικοί. Στον εμπλεκόμενο εκπαιδευτικό μπορεί να δημιουργηθεί η αντίληψη ότι έχει την απόλυτη ευθύνη για το μέλλον του μαθητή του και αυτό αποτελεί δυσβάσταχτο φορτίο.

Εκτενώς μελετήθηκε και η επίδραση του παραπάνω παράγοντα σε σχέση με την εργασιακή εξάντληση του εκπαιδευτικού προσωπικού (Papadatou, Anagnostopoulos & Monos, 1994). Έχει διαπιστωθεί ότι περιβαλλόντα εργασίας με συχνές και μακροχρόνιες επαφές του επαγγελματία με τον πελάτη παρουσιάζουν υψηλή συναισθηματική εξάντληση.

Στην έρευνα που διεξήγαγαν πρόσφατα οι McManus, Keeling και Paice (2004) εξετάστηκε τι είναι αυτό που δημιουργεί υψηλή εργασιακή ικανοποίηση στους εκπαιδευτικούς που είναι ευτυχείς στον εργασιακό τους χώρο. Οι εκπαιδευτικοί που αναφέρουν ότι βιώνουν υψηλή ικανοποίηση από την διδασκαλία ως επαγγελματική σταδιοδρομία, έχουν μια βαθιά προσέγγιση στην εργασία και αυτού του είδους η προσέγγιση είναι πιο κοινή σε εκείνους που εμβάθυναν και όταν διάβαζαν για να περάσουν στην σχολή που επιθυμούσαν. Η ικανοποίηση από την διδασκαλία, συνδέεται επίσης άμεσα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας, όπως

είναι η μεγαλύτερη εξωστρέφεια και ο χαμηλότερος νευρωτισμός και η βαθιά προσέγγιση στην εργασία συσχετίζεται με τη μεγαλύτερη εξωστρέφεια και τη μεγαλύτερη επιδεκτικότητα στις εμπειρίες. Εκπαιδευτικοί που περιγράφουν τους συναδέλφους τους ως πιο δεκτικούς και πιο υποστηρικτικούς έχουν πιο υψηλά σκορ στο χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που σχετίζεται με το πόσο συμφωνούν με τους άλλους και αυτός ο συσχετισμός είναι σταθερός στα πέρασμα του χρόνου, δηλαδή εκείνοι που είναι πιο «σύμφωνοι» στην ηλικία των 24, έχουν ένα πιο δεκτικό και πιο υποστηρικτικό περιβάλλον εργασίας όταν φτάνουν τα 30.

Τα στοιχεία που προέκυψαν από μακρόχρονη έρευνα υποδεικνύουν ότι η προσωπικότητα και ο τρόπος εκμάθησης δε συσχετίζονται απλά με τον τρόπο προσέγγισης στην εργασία, το κλίμα στον εργασιακό χώρο, το στρες, την εργασιακή εξάντληση και την ικανοποίηση από την διδασκαλία ως επάγγελμα, αλλά αποτελούν αιτίες αυτών, γεγονότα δηλαδή που συνέβησαν πριν και προέβλεψαν τα γεγονότα που συμβαίνουν μετά. Εκπαιδευτικοί με υψηλότερα επίπεδα στρες και συναισθηματικής εξάντλησης, οι οποίοι ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι με το επάγγελμα του εκπαιδευτικού ως σταδιοδρομία, είχαν υψηλότερο σκορ στο νευρωτισμό και ήταν πιθανότερο να είναι αποδιοργανωμένοι στον εργασιακό χώρο. Το χαμηλότερο σκορ, ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση, είχαν στην ευσυνειδησία στο ερωτηματολόγιο προσωπικότητας που δημιουργούσε επίσης υψηλότερα επίπεδα στρες. Οι εξωστρεφείς ανέφεραν περισσότερη προσωπική αίσθηση επίτευξης και ικανοποίησης από την εκπαιδευτική τους καριέρα. Αυτά τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι διαφορές στον τρόπο προσέγγισης της εργασίας στο περιβάλλον του εργασιακού χώρου στην έρευνα αυτή, προκύπτουν τόσο από τις διαφορές των ίδιων των εκπαιδευτικών όσο και από τις διαφορές στις συνθήκες εργασίας τους (McManus, Keeling & Paice, 2004).

Συμπερασματικά οι αιτίες του οργανωσιακού στρες όπως έχουν εντοπιστεί σε διάφορες μελέτες είναι:

- Η εργασία σε μη κατάλληλα διαχειριζόμενες διοικητικές δομές: υπερβολικός φόρτος εργασίας, ελλιπής ανταμοιβή και απουσία συγκεκριμένων επαγγελματικών κινήτρων,
- Άσκηση επαγγέλματος σε τομείς ή κλάδους πέραν των προσωπικών ενδιαφερόντων και ικανοτήτων, εξαιτίας μη κατάλληλης διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού,

- Περιορισμένη ευαισθησία και στάση των επιχειρήσεων όσον αφορά την κατάρτιση του προσωπικού,
- Ιεραρχική δομή της οργάνωσης που δεν λαμβάνει υπόψη την αλλαγή των κανόνων, με συνεπαγόμενη αδυναμία το σχεδιασμό/οργάνωση της προσωπικής εργασίας.

Οι παράγοντες που συντελούν στην εκδήλωση του burnout, (κοινοί στα διάφορα επαγγέλματα), συμπίχθηκαν πρόσφατα από τη Maslach στις παρακάτω έξι βασικές κατηγορίες:

1. Φόρτος εργασίας,
2. Έλλειψη ελέγχου,
3. Ανεπαρκής ενθάρρυνση
4. Έλλειψη ισότητας,
5. Απουσία αίσθησης του «ανήκειν»,
6. Σύγκρουση αξιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ

2.1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Υπάρχουν πολλές και ποικίλες θεωρητικές προσεγγίσεις για την εκπαιδευτική δραστηριότητα του εκπαιδευτικού. Κάποιες από αυτές θεωρούν το επάγγελμα του εκπαιδευτικού ως λειτούργημα, άλλες ως κοινωνική αποστολή και άλλες θεωρούν ότι το βασικό έργο του εκπαιδευτικού είναι η μετάδοση γνώσης. Οι περισσότερες από αυτές τις θεωρητικές προσεγγίσεις έχουν ως βάση θρησκευτικές, φιλοσοφικές και ιδεολογικές πεποιθήσεις (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Το επάγγελμα του εκπαιδευτικού στην Ελλάδα επηρεάστηκε σε μεγάλο σημείο από επιστημονικές μελέτες που έγιναν στη Γερμανία, που υποστηρίζουν ότι ο σωστός εκπαιδευτικός καλείται να βοηθήσει τα παιδιά να διαμορφώσουν μια υγιή προσωπικότητα και για αυτό το λόγο πρέπει να κατέχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα.

Τις ίδιες απόψεις υποστηρίζουν ο Spreitzer, E., & Snyder, E., (1974), που δίνουν στον εκπαιδευτικό τον προσδιορισμό «κοινωνικός τύπος», ενώ στην ίδια ομάδα μελετών, ανήκουν και διάφορες άλλες τυπολογίες που αποδίδονται στον εκπαιδευτικό. Η πιο γνωστή είναι η τυπολογία του Goleman (2000), ο οποίος παρουσιάζει δύο βασικούς τύπους εκπαιδευτικού: α) τον «παιδότροπο», ο οποίος προσαρμόζει την εκπαιδευτική του δραστηριότητα ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και τις παιδαγωγικές ανάγκες του παιδιού και β) τον «λογότροπο», ο οποίος κυρίως έχει φιλοσοφικά και επιστημονικά ενδιαφέροντα (Ξωχέλλης, 1990).

Στην Ελλάδα σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του εκπαιδευτικού έπαιξαν οι δύο πρώτες απόψεις. Χαρακτηριστικά ο Δημητρόπουλος (1998), αναφέρει για το έργο του εκπαιδευτικού, ότι «σκοπός και βασική αρχή της παιδείας είναι η πολύπλευρη ανάπτυξη και η αυθυπαρξία του ατόμου».

Ο Hargreaves (1998), συνοψίζοντας, ξεχώρισε τέσσερα βασικά μοτίβα που εμπεριέχουν το «μοντέλο της παιδαγωγικής προσωπικότητας»: α) το μοτίβο της κριτικής του πολιτισμού: ο εκπαιδευτικός ως σωτήρας σε περιόδους παρακμής, β) το

μοτίβο της συντήρησης: ο εκπαιδευτικός ως θεματοφύλακας των παραδοσιακών αξιών, γ) το ιεραρχικό μοτίβο: ο εκπαιδευτικός ως αρχηγός ή «σοφός», δ) το μυθικό μοτίβο: ο εκπαιδευτικός ως λειτουργός ή ιεραπόστολος» (Ξωχέλλης, 1990).

Εκτός όμως από τις θεωρίες που αναπτύχθηκαν σχετικά με τον εκπαιδευτικό, υπάρχει και η εμπειρική προσέγγιση η οποία εξαρτάται ιδιαίτερα από τις άλλες κοινωνικές ομάδες που σχετίζονται με αυτό το ρόλο.

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε σε 4000 περίπου μαθητές, ηλικίας 10-19 ετών και που είχε ως θέμα «πως θα ήθελα το δάσκαλό μου», οι απόψεις διαφέρουν, ανάλογα με δύο παράγοντες, την ηλικία και την πνευματική και πολιτιστική τους εξέλιξη.

Οι κατηγορίες που αναλύθηκαν ήταν δύο: α) το φύλο, η ηλικία και η εξωτερική εμφάνιση του εκπαιδευτικού και β) η διδακτική, η παιδευτική συμπεριφορά και οι προσωπικές σχέσεις τους με τους μαθητές (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Για τους μαθητές από 11 μέχρι 13 χρόνων, ο «ιδανικός δάσκαλος» πρέπει να είναι δίκαιος, ικανός να επιβάλει πειθαρχία και να έχει ανθρώπινη επαφή με τους μαθητές του. Αυτό σημαίνει, να έχει τις ίδιες απαιτήσεις από όλους τους μαθητές και να τηρεί απλά τη τάξη.

Για τους μαθητές από 14 μέχρι 16 χρόνων αυτό σημαίνει, να τους αξιολογήσουν σωστά και η πειθαρχία να κερδίζεται μέσω του προσώπου του ιδανικού εκπαιδευτικού.

Για τους μαθητές από 17 μέχρι 19 χρόνων αυτό σημαίνει, αντικειμενικότητα και επιβολή πειθαρχίας μέσω του κύρους του εκπαιδευτικού.

Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν τριάντα χρόνια μετά, συμπεριλαμβανομένης και μιας ελληνικής, επιβεβαίωσαν τα ευρήματα της παραπάνω έρευνας. Τα ίδια αποτελέσματα είχαμε και σε περιπτώσεις γονέων, αφού τα παιδιά αντιπροσώπευαν το οικογενειακό περιβάλλον.

Τέτοια αποτελέσματα ερευνών αποδεικνύουν, πως αυτές οι προσδοκίες από ομάδες που είναι στενά συνδεδεμένες με το διδασκαλικό επάγγελμα, οδηγούν τον εκπαιδευτικό σε σύγκρουση ρόλων. Οι λόγοι στους οποίους οφείλεται αυτή η σύγκρουση είναι οι εξής:

A) Η μεσολάβηση του εκπαιδευτικού ανάμεσα στο παιδί και το κοινωνικό σύνολο, δύο συστήματα αξιών δηλαδή, αντίθετα εξορισμού.

B) Η μη οριοθέτηση του ρόλου του εκπαιδευτικού.

Γ) Η ιδιομορφία του χαρακτήρα του έργου του.

Δ) Ο συνεχής έλεγχος που υφίσταται ο εκπαιδευτικός συνεχώς από τους προϊσταμένους του λόγω της ιεραρχική δομής στο επάγγελμα του.

Διαπιστώνεται λοιπόν, ότι ο ρόλος του εκπαιδευτικού αποτελεί ένα σύνολο προσδοκιών από ομάδες που έχουν άμεση σχέση με το επάγγελμα του ή όχι, αλλά που και η γνώμη τους επηρεάζεται από πολλούς και διάφορους παράγοντες.

Οι συγκρούσεις ρόλων στο έργο του εκπαιδευτικού έγκειται κυρίως, κατά τον Wilson (1967), από την έντονη σχέση που παρουσιάζει με άλλους ανθρώπους και προέρχονται από έξι κατηγορίες:

α) στη διάχυτη φύση του ρόλου, αφού η μη οριοθέτηση στο εκπαιδευτικό έργο δημιουργεί συνεχώς ερωτήματα, στον εκπαιδευτικό (Institutional Repository - Library & Information Centre)

Παρόλο που υπάρχουν κάποιες ενδείξεις περιορισμένου τύπου, σχετικά με την επιτυχία και την αποτυχία, το κύριο ερώτημα όλων των διάχυτων ρόλων, όπως του ιερέα, του κοινωνικού λειτουργού, κ.λ.π., στο τι έχει καταφέρει, είναι πηγή σύγκρουσης.

β) σε κάθε σχετική ομάδα με το έργο του εκπαιδευτικού, εκτός των μαθητών. Έχοντας εμπειρία, κυρίως ως μαθητές οι περισσότεροι, έχουν όλοι άποψη για το τι πρέπει να γίνει δυσχεραίνοντας το έργο του εκπαιδευτικού.

γ) στα χαρακτηριστικά του σχολείου ως θεσμού. Ο θεσμός του σχολείου δέχεται τις μεγαλύτερες πιέσεις και παρεμβάσεις από το πολιτικό του περιβάλλον. Το μικρότερο έχουν οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί, και είναι αξιοσημείωτο το γεγονός, αφού αυτό δεν συμβαίνει σε κανένα άλλο επαγγελματικό χώρο. Η σύγκρουση στη συγκεκριμένη περίπτωση αρχίζει όταν ο εκπαιδευτικός αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι η κοινωνική αντίληψη και μεταχείριση προς το πρόσωπο του δεν είναι η αναμενόμενη.

δ) στην επιβολή δεσμεύσεων του ρόλου και στον προσανατολισμό καριέρας. Η σπουδαιότητα αυτής της σύγκρουσης έγκειται στη συναισθηματική δέσμευση που έχει ο συγκεκριμένος ρόλος.

Η γοητεία του εκπαιδευτικού επαγγέλματος είναι η σχέση με τους μαθητές και ειδικότερα με αυτούς που φοιτούν σε προβληματικά σχολεία. Η προσκόλληση του εκπαιδευτικού όμως σε τέτοιους εργατικούς χώρους έρχεται σε αντίθεση με την επαγγελματική του εξέλιξη και με κινήσεις καριέρας που απαιτούνται σε όλους τους επαγγελματικούς χώρους. Αυτό τους αφαιρεί, κοινωνικά τουλάχιστον, το

πλεονέκτημα της επαγγελματικής εξέλιξης που χαρακτηρίζει την σημερινή κοινωνία κατατάσσοντας τον σε κατώτερα κοινωνικό-επαγγελματικά στρώματα.

ε) στο περιθωριακό ρόλο του εκπαιδευτικού. Κάποιες εκπαιδευτικές ειδικότητες παραγκωνίζονται από τη σύσταση και τη δομή του σχολείου. Σε κάποιο καλλιτεχνικό-μουσικό-αθλητικό σχολείο, το να διδάσκει κάποιος μαθηματικά τη στιγμή που η κατεύθυνση του σχολείου στοχεύει σε άλλο αντικείμενο, μετατρέπει την ειδικότητα του στα μάτια των συναδέλφων και των μαθητών, σε ειδικότητα χωρίς καμία ιδιαίτερη ουσία.

στ) στη σύγκρουση αξιών. Αποτελεί μέρος της γενικότερης σύγκρουσης αξιών που υπάρχει και ο εκπαιδευτικός αποτελεί το άτομο που επιδοκιμάζει ή όχι αξίες.

Πόσο σημασία έχει αυτό όμως σε μία κοινωνία που άλλα πρεσβεύει και άλλα επιτελεί; Η υποχρέωση του εκπαιδευτικού να διδάξει ηθικές αρετές σε μία κοινωνία που επιδοκιμάζονται αρετές άλλου τύπου, τον κάνει να φαίνεται στα μάτια των παιδιών ως οπισθοδρομικός και να δημιουργούνται έτσι σημαντικές συγκρούσεις στο ρόλο του (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο αμερικάνικο εκπαιδευτικό προσωπικό υπάρχουν τρία σημαντικά στοιχεία τα οποία παίζουν σημαντικό ρόλο στις συγκρούσεις ρόλων του εκπαιδευτικού:

1) Ο κοινωνικοοικονομικός ρόλος. Παρόλο που οι εκπαιδευτικοί ανήκουν σε ένα μεσαίο επαγγελματικό στρώμα, οι αποδοχές τους δεν είναι αντίστοιχες, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να διατηρήσουν τα πρότυπα ζωής που επιθυμούν λόγω ανεπάρκειας χρημάτων.

2) Ο πολιτικός ρόλος. Παρόλο που ζητείται συχνότερα από τα άλλα επαγγέλματα, η συνδρομή τους σε κοινωνικά και πολιτιστικά θέματα, όσο αφορά τα πολιτικά θέματα, η κοινωνία επιθυμεί οι εκπαιδευτικοί να μην τοποθετούνται πολιτικά και με αυτό τον τρόπο περιορίζεται το ποσοστό ελευθερίας τους ως πολιτών.

3) Ο ειδικός ή επαγγελματικός ρόλος. Παρόλο που ο εκπαιδευτικός ειδικεύεται στο αρμόδιο θέμα που διδάσκει, οι παρεμβολές που υφίσταται στην άσκηση του επαγγέλματος του είναι πολύ συχνές. Εκτός από τους σχολικούς σύμβουλους, που αποτελούν ανώτερη ιεραρχική τάξη στη δομή του επαγγέλματος τους, πολύ συχνά δέχονται παρεμβολές και από τους γονείς που θέλουν να τους υποδείξουν πως θα γίνει σωστά η τέλεση τους επαγγέλματος τους.

Όλες αυτές οι συγκρούσεις επηρεάζονται βέβαια, από κάποιες συνισταμένες, όπως

τα χαρακτηριστικά της σύγκρουσης, τα χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού καθώς και τα χαρακτηριστικά του σχολείου.

Σημαντική βέβαια είναι και η άποψη που έχουν οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί σχετικά με τις συγκρούσεις ρόλων που διαδραματίζονται στο επάγγελμα τους, κάτι που θα αποτελέσει αντικείμενο μελέτης όμως, αμέσως παρακάτω.

2.2. ΟΙ ΝΟΟΤΡΟΠΙΕΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΚΑΙ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥΣ

Οι Goodstein, T., Zautra, A. & Coodhart, D. (1982) επισημαίνουν ότι για να μπορέσει ο εκπαιδευτικός να λειτουργεί και ως ερευνητής αλλά και να συνεργαστεί σε έρευνες που θα βοηθήσουν στην εξέλιξη του επαγγέλματος του, οι έρευνες γύρω από το αντικείμενο δεν πρέπει να εστιάζονται στο τρόπο που εφαρμόζει τη διδασκαλία του αλλά κυρίως στη ζωή του αφού εκεί επικεντρώνονται όλοι οι παράγοντες που επηρεάζουν το έργο του. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζει καθώς και η επιρροή όλων των ομάδων που σχετίζονται με το έργο του, δημιουργούν μία ευαισθησία και τον κάνουν να νιώθει πιο ευάλωτος, αφού στη διδασκαλία του ουσιαστικά, αποτυπώνει τον τρόπο ζωής του και τις βιωματικές του εμπειρίες. Είναι εμφανές λοιπόν, ότι οι νοοτροπίες των εκπαιδευτικών αποτυπώνονται στη διδασκαλία τους (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Ο Andy Hargreaves (1998) καταγράφει τέσσερις από αυτές:

1. Ατομισμός, κατά τη διάρκεια του οποίου, ο εκπαιδευτικός διεκπεραιώνει τη διδασκαλία του απομονωμένος από τους υπόλοιπους συναδέλφους του, αποφεύγοντας έτσι τυχόν συναδελφικές επικρίσεις για τη δουλειά του, αλλά διακόπτοντας έτσι οποιαδήποτε δίοδο επικοινωνίας μεταξύ του ίδιου και των υπόλοιπων εκπαιδευτικών. Διασφαλίζει με αυτό τον τρόπο την αποφυγή της κριτικής αλλά δεν μπορεί να υπολογίζει σε κανενός είδους συνεργασία ή βοήθεια αφού ο τρόπος διδασκαλίας του, είναι άγνωστος στους υπόλοιπους εκπαιδευτικούς. Οι εκπαιδευτικοί που ασπάζονται αυτή τη νοοτροπία συνήθως χρησιμοποιούν παραδοσιακούς τρόπους διδασκαλίας για λόγους ασφάλειας, αφού θεωρούν τα αποτελέσματα δεδομένα, επεκτείνοντας αυτή την απομόνωση και τη μη συνεργασία στη σχέση τους με τους μαθητές τους.
2. Διαμερισμός, κατά τη διάρκεια του οποίου, ο εκπαιδευτικός αναπτύσσει σχέσεις με άλλους συναδέλφους αλλά όχι με όλους. Οι σχέσεις που αναπτύσσονται είναι σε επίπεδο ομάδας, πολλές φορές ανταγωνιστική ή μία προς την άλλη. Τα κριτήρια

ανάπτυξης των ομάδων είναι συνήθως ο χρόνος που περνούν μαζί οι εκπαιδευτικοί ή το μάθημα το οποίο διδάσκουν. Αυτή η νοοτροπία οδηγεί επίσης, στην απομόνωση, όχι σε ατομικό επίπεδο όπως ο ατομισμός, αλλά σε ομαδικό και στη δημιουργία συγκρούσεων και διαφωνιών μεταξύ τους. Αυτή η νοοτροπία επιδρά σαφώς και στα παιδιά αφού η προσπάθεια υπερίσχυσης της μίας ομάδας πάνω στην άλλη έχει αντίκτυπο στη διδασκαλία τους.

3. Νοοτροπία συνεργασίας, κατά τη διάρκεια της οποίας, οι εκπαιδευτικοί αναπτύσσουν στενή συνεργασία μεταξύ τους εντός και εκτός τάξης. Με αυτό τον τρόπο τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα της διδασκαλίας του είναι ορατά, όχι με στόχο όμως τη κριτική των άλλων συναδέλφων αλλά τη βοήθεια και τη συνεργασία τους. Αυτή η συνεργασία βοηθάει όχι μόνο σε προσωπικό επίπεδο το εκπαιδευτικό, αλλά παρέχει βοήθεια στη σχολική κοινότητα γενικότερα, αφού η συνεργασία μεταξύ εκπαιδευτικών μπορεί να επιφέρει λύσεις και σε άλλα προβλήματα κοινωνικού περιεχομένου. Παρόλο που σαν νοοτροπία είναι ιδανική, η εφαρμογή της αντιμετωπίζει πολλές δυσκολίες λόγω δύο ανασταλτικών παραγόντων. Πρώτον είναι ο ελάχιστος χρόνος των εκπαιδευτικών που δεν τους επιτρέπει την συνεύρεση για τη διατήρηση της συνεργασίας και δεύτερον είναι το σχολικό αναλυτικό πρόγραμμα που επικεντρώνει όλο τους το ενδιαφέρον και έτσι αδυνατούν να λάβουν μέρος σε ενέργειες που προωθούν τη μεταξύ τους συνεργασία και αποσκοπούν στο γενικότερο καλό της σχολικής κοινότητας (Institutional Repository - Library & Information Centre).

4. Τεχνητή συναδελφικότητα, κατά τη διάρκεια της οποίας, γίνεται απόπειρα να καλυφθεί το χάσμα μεταξύ ατομισμού και διαμερισμού. Η συνεργασία μεταξύ εκπαιδευτικών γίνεται υπό καθοδήγηση, εφαρμόζοντας χρονικά περιθώρια στο πρόγραμμα για τη χάραξη κάποιων κοινών στόχων πλεύσης. Αυτού του είδους όμως η νοοτροπία στερεί από τη συνεργασία τον αυθόρμητο χαρακτήρα της καθώς και τα συναισθήματα του σεβασμού, της εκτίμησης και της αναγνώρισης που την χαρακτηρίζουν αφού είναι υποχρεωτική αντί προαιρετική.

Είναι σημαντικό, βέβαια, να δούμε και την άποψη των εκπαιδευτικών, σχετικά με το έργο τους, η οποία έχει προέλθει από μία σειρά ερευνών, μέρος των οποίων θα παραθέσουμε παρακάτω.

Τα γενικά συμπεράσματα είναι ότι:

A) Οι Έλληνες εκπαιδευτικοί θεωρούν ότι το σχολείο έχει ως κύριο στόχο τη

διάπλαση του χαρακτήρα των παιδιών.

Β) Θεωρούν ότι η σχέση μεταξύ αυτών και των μαθητών, την εκλαμβάνουν ως φιλική χωρίς να αποποιούνται τη γονική σχέση και απορρίπτουν κατηγορηματικά την αντίληψη που επικρατούσε περί αποστάσεως και φόβου ανάμεσα τους.

Γ) Θεωρούν ότι η σχολική επίδοση των μαθητών τους επηρεάζεται από το κοινωνικό περιβάλλον και από τον τρόπο που οι ίδιοι ασκούν την αγωγή τους.

Δ) Θεωρούν να μεν ότι το έργο τους αποτελεί παιδαγωγική αποστολή, αισθάνονται όμως ανασφαλείς και πιστεύουν ότι το κύρος τους στο κοινωνικό σύνολο είναι μέτριο. (Ξωχέλλης, 1990).

Την ανασφάλεια που νιώθουν οι εκπαιδευτικοί για το έργο τους ενισχύει και το γεγονός των πρακτικών δυσκολιών που αντιμετωπίζουν. Σύμφωνα με έρευνα ένα από τα πρώτα κύρια σημεία δυσαρέσκειας τους εντοπίζεται στις χαμηλές αποδοχές. Με τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες και την οικονομική κατάσταση των τελευταίων ετών επήλθε σοβαρή οικονομική μείωση των αποδοχών τους και έτσι εξακολουθούν να παραμένουν ανικανοποίητοι από τις αποδοχές τους, αλλά και η ανασφάλεια που νιώθουν με την δαμόκλεια σπάθη της αξιολόγησης- απόλυσης, εντείνει την εργασιακή τους ανασφάλεια και τη συνολική απόδοσή τους (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Τη δεύτερη θέση καταλαμβάνει η ακαταλληλότητα των διδακτηρίων, η υλικοτεχνική υποδομή και τον εξοπλισμό των σχολείων. Είναι φανερό ότι ο χώρος μέσα στον οποίο εκτυλίσσεται η παιδαγωγική διαδικασία καθορίζει τον τρόπο αντιμετώπισης πολλών τεχνικών προβλημάτων και ασκεί σημαντική επίδραση στην ψυχική διάθεση των ατόμων, που εμπλέκονται σε αυτήν. Είναι γνωστό ότι τα γραφεία των εκπαιδευτικών χρησιμοποιούνται συχνά ως αίθουσες διδασκαλίας και η σχετική άνεση χώρου θεωρείται στις περισσότερες περιπτώσεις ανύπαρκτη πολυτέλεια. Προβληματικές συνθήκες στέγασης, θέρμανσης, υγιεινής και ασφάλειας, μικρές και ακατάλληλες αίθουσες, φωτισμός, ενοχλητικοί θόρυβοι, συχνά πέρα από τα επιτρεπτά όρια, έχουν σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία των εκπαιδευτικών, όπως εξάλλου και των μαθητών.

Η «εναλλαγή ωραρίου» και η «συστέγαση με άλλο σχολείο» αποτελούν δύο επόμενους αρνητικούς παράγοντες. Η έλλειψη διδακτηρίων οδηγεί αναγκαστικά στη συστέγαση δύο ή και περισσότερων σχολείων (Πυργιωτάκης, 1992).

Αποτελέσματα πολλών ερευνών που διενεργήθηκαν σε αστικές, ημιαστικές και

αγροτικές περιοχές, καθώς και τα αποτελέσματα της Ε.Σ.Υ.Ε. (Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος) που δημοσιεύτηκαν (1997-1998), κατέδειξαν πως η κακή κατάσταση του διδακτηρίου επισημαίνεται ως παράγοντας επαγγελματικής επιβάρυνσης. Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό εκπαιδευτικών δηλώνουν, ότι η αποτελεσματικότητά τους παρεμποδίζεται από την κατάσταση του διδακτηρίου (ποσοστό που κυμαίνεται από 27,5 έως 51,2%) (Πυργιωτάκης, 1992).

Αρκετοί εκπαιδευτικοί που εργάζονται σε συστεγαζόμενα σχολεία, θεωρούν ότι η συστέγαση τους παρεμποδίζει κατά την άσκηση των καθηκόντων, διότι δεν διαθέτουν δικούς τους ιδιαίτερους χώρους για να φυλάσσουν το υλικό τους και τα ιδιαίτερα και χρήσιμα σ' αυτούς αντικείμενα.

Επίσης, το 68,5% των εκπαιδευτικών δηλώνουν ότι το επίπεδο των μαθητών τους δεν τους ικανοποιεί και αποτελεί για αυτούς ανασχετικό παράγοντα στην εκπλήρωση του έργου τους.

Σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα αποτελούν επίσης τα προβλήματα της «ανυπακοής» των μαθητών, η παραβατική συμπεριφορά αυτών και η ύπαρξη πολλών μαθητών με ειδικές ανάγκες στις κανονικές τάξεις.

Αυτό το τελευταίο, συνδυαζόμενο με το μεγάλο αριθμό μαθητών, παράγοντα από τον οποίο θίγονται επίσης πολλοί εκπαιδευτικοί (42,7%) αποτελεί πράγματι πολύπλοκο πρόβλημα, που είναι δυνατόν να επιφέρει ψυχοσυναισθηματικές φορτίσεις και να οδηγήσει σε ψυχονευρωτικές εντάσεις. Η αντιμετώπιση δηλαδή των ειδικών προβλημάτων των συγκεκριμένων παιδιών προϋποθέτει όχι μόνο την ειδική κατάρτιση, αλλά και τις κατάλληλες προϋποθέσεις και προφανώς τη σχετική παιδαγωγική ελευθερία του εκπαιδευτικού σε ότι αφορά την επιλογή των αντικειμένων μάθησης. Από τη στιγμή όμως που ο εκπαιδευτικός έχει να εκπληρώσει καθορισμένα διδακτικά καθήκοντα, κάτω από την πίεση του συγκεκριμένου χρόνου, τα πράγματα περιπλέκονται και οι μαθητές με ειδικές ανάγκες όχι μόνο αγνοούνται συχνά, αλλά αποτελούν και εμπόδιο στην εκπλήρωση του εκπαιδευτικού έργου σε σχέση με τους άλλους μαθητές (Πυργιωτάκης, 1992).

2.3. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Μια σειρά από παράγοντες, που αναπτύχθηκαν στις προηγούμενες ενότητες, πέρα από την οικονομική κατάσταση των εκπαιδευτικών, επηρεάζουν τους όρους και τις συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος τους και συνιστούν δύναμι νοσογόνους παράγοντες που απειλούν τη σωματική, διανοητική και ψυχική υγεία τους.

Μια πρώτη κατηγοριοποίηση σύμφωνα με την Παππά αναφέρει, ότι οι παράγοντες, οι οποίοι συντελούν στη δημιουργία επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι οι ακόλουθοι:

- α) Προσωπικοί παράγοντες (Ποιο ρόλο παίζουν τα ατομικά χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού στη δημιουργία επαγγελματικής εξουθένωσης;).
- β) Διαπροσωπικοί παράγοντες (Ποιο ρόλο διαδραματίζουν οι άλλοι άνθρωποι στη δημιουργία της;).
- γ) Οργανωτικοί παράγοντες (Ποιο ρόλο παίζει το περιβάλλον του σχολείου; Ποιο ρόλο παίζει ο εργοδότης;).

Επίσης, ένας σημαντικός αριθμός μελετών έχει εντοπίσει τις κύριες πηγές επαγγελματικού στρες των εκπαιδευτικών. Αυτές μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Παράγοντες που αφορούν άμεσα τη φύση του επαγγέλματος του εκπαιδευτικού.
- Ατομικές διαφορές που επηρεάζουν την ευπάθεια των εκπαιδευτικών στο στρες.
- Διοικητικοί παράγοντες που σχετίζονται με την οργάνωση και τη διοίκηση του σχολείου (Antoniou, Polychroni & Vlachakis, 2006).
- Οι επαγγελματικές-οικογενειακές συγκρούσεις (Chan, Lai, Ko, Boey, 2000).

Όσον αφορά τα δημογραφικά- ατομικά τους χαρακτηριστικά έρευνες σχετικά με το φύλο των εκπαιδευτικών και την επαγγελματική τους εξουθένωση έχουν δώσει ποικίλα αποτελέσματα.

1) Συγκεκριμένα, έχουν δείξει ότι ο παράγοντας της αποπροσωποποίησης είναι υψηλότερος στους άντρες σε σύγκριση με τις γυναίκες στην Πρωτοβάθμια και τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Schwarzer & Hallum, 2008). Σε ότι αφορά τη σχέση του μειωμένου αισθήματος προσωπικής επίτευξης των εκπαιδευτικών με το φύλο τους, βρέθηκε ισχυρότερη συνάφεια στους άντρες εκπαιδευτικούς της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Έρευνες των Maslach & Jackson (1981) αναφέρουν μεγαλύτερο ποσοστό συναισθηματικής κόπωσης στις γυναίκες παρά στους άντρες σε όλα τα επαγγέλματα (και όχι μόνο στους εκπαιδευτικούς) και στους τρεις παράγοντες του ερωτηματολογίου MBI.

2) Διεθνείς έρευνες σχετικά με την ηλικία των εκπαιδευτικών και την επαγγελματική τους εξουθένωση δείχνουν πως η ηλικία αποτελεί σημαντικό παράγοντα. Οι νέοι εκπαιδευτικοί παρουσιάζουν συνήθως υψηλότερα ποσοστά κόπωσης από ότι οι μεγαλύτεροι συνάδελφοί τους (Maslach et al., 2001). Μελέτες έχουν δείξει ότι οι εκπαιδευτικοί με 13-24 χρόνια συνολικής υπηρεσίας έχουν χαμηλότερα ποσοστά σε ότι αφορά το αίσθημα προσωπικής επίτευξης και αυτοεκτίμησης σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους που έχουν πάνω από 25 χρόνια συνολικής υπηρεσίας (Anderson & Iwanicki, 1984).

3) Σε ότι αφορά την οικογενειακή κατάσταση των εκπαιδευτικών, η βιβλιογραφική ανασκόπηση διάφορων ερευνών δείχνει ότι η μεταβλητή αυτή είναι αρκετά σταθερή, επισημαίνοντας ότι οι έγγαμοι εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό που έχει καταδειχτεί, είναι ότι οι εργαζόμενοι σε διάφορα επαγγέλματα (κι όχι μόνο οι εκπαιδευτικοί) με οικογένεια δηλώνουν λιγότερη επαγγελματική εξουθένωση από αυτούς, οι οποίοι δεν έχουν οικογένεια και ως προς τις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Scwab & Iwanicki, 1982).

Υπάρχουν μόνο λίγες μελέτες, που εξετάζουν την εθνότητα και την επαγγελματική εξουθένωση και έχουν ως αποτέλεσμα την μεικτή εικόνα των αποτελεσμάτων.

Ομοίως, το επίπεδο εκπαίδευσης των εκπαιδευτικών έχει μία αβέβαιη σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση. Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά, που σχετίζονται με την εργασία, οι καθηγητές γυμνασίου αναφέρουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση από τους εκπαιδευτικούς των χαμηλότερων βαθμίδων (Beer & Beer, 1992). Αλληλοσυγκρουόμενα αποτελέσματα έχουν βρεθεί για το επίπεδο της διδακτικής εμπειρίας, με ορισμένες μελέτες να δείχνουν, ότι η μεγαλύτερη εμπειρία μειώνει την επαγγελματική εξουθένωση (Maslach et al, 2001), ενώ άλλοι προτείνουν, ότι οι καθηγητές με μεγαλύτερη εμπειρία είναι πιο «καμένοι» (Friedman, 1991).

Επίσης τα αποτελέσματα πολυάριθμων μελετών έχουν δείξει, ότι πολλοί εκπαιδευτικοί αδυνατούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους επαγγελματικούς και τους οικογενειακούς τους ρόλους. (Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000). Αυτό επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίησή τους από την εργασία, καθώς και την ψυχική τους υγεία (Simbula, 2010). Για παράδειγμα, οι Cinamon και Rich (2005) έχουν δείξει ότι ο συνδυασμός του να είσαι εκπαιδευτικός και μητέρα δεν είναι εύκολος για τις εκπαιδευτικούς. Επιπλέον αναφέρουν, ότι οι μητέρες εκπαιδευτικοί συχνά

εξαναγκάζονται να εργάζονται σε «τριπλές βάρδιες», συμπεριλαμβανομένης της διδασκαλίας, των δουλειών του σπιτιού και της φροντίδας των παιδιών.

Έτσι γίνεται η υπόθεση, ότι η σύγκρουση μεταξύ εργασιακών και οικογενειακών ρόλων και η οικογενειακή δυσαρέσκεια θα είναι σημαντικοί προγνωστικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης, ιδίως στις γυναίκες και όχι στους άντρες. Δεδομένου ότι οι άνδρες είναι πιο πιθανό να αξιολογήσουν την εργασία τους με βάση την απόδοσή τους στην εργασία και να δώσουν λιγότερη έμφαση σε άλλους (οικογενειακούς) ρόλους, οι μεταβλητές, που σχετίζονται με την εργασία και το εργασιακό περιβάλλον, αναμένεται να είναι πιο σημαντικοί συντελεστές στην επαγγελματική εξουθένωση στους άνδρες (Greenglass & Burke, 1988).

Ένα άλλο χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που έχει συσχετιστεί με το αυξημένο άγχος, καθώς και με την επαγγελματική εξουθένωση είναι και η τελειομανία και αφορά γυναίκες και άντρες. Οι τελειομανείς συχνά δίνουν μεγάλη σημασία στην αξιολόγηση των άλλων (Frost et al., 1990). Κατά συνέπεια, μπορεί να αναληφθούν μια μεγάλη πίεση να υπερέχουν, επειδή αισθάνονται, ότι πρέπει να ζήσουν σύμφωνα με τα δικά τους υψηλά πρότυπα, αλλά και με εκείνα των άλλων. Έτσι, δεν αποτελεί έκπληξη, ότι η τελειομανία έχει συσχετισθεί με υψηλότερα επίπεδα άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης (Mitchelson & Burns, 1998).

Οι Pierce & Molloy (1990) (όπως αναφέρεται στους Kittel & Leynen, 2003), ωστόσο τόνισαν, ότι οι ψυχολογικές μεταβλητές είναι πιο σημαντικοί προγνωστικοί παράγοντες από τους κοινωνικο-δημογραφικούς στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών.

Πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη ο αντιφατικός χαρακτήρας του έργου που καλούνται να επιτελέσουν οι εκπαιδευτικοί. Πολλές μελέτες και μετρήσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, έχουν συσχετίσει την έννοια, με υψηλά επίπεδα της αντιλαμβανόμενης σύγκρουσης και ασάφειας του ρόλου τους. (Schwab & Iwanicki, 1982, Verhoeven, Kraaij, Joeke & Maes, 2003, Papastyliou, Kaila & Polychronopoulos, 2009). Μία μελέτη αποκάλυψε ότι η ασάφεια ρόλου προέκυψε από την έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τους στόχους εργασίας που σχετίζονται με το ρόλο, σχετικά με τις προσδοκίες των συναδέλφων για το ρόλο της θέσης εργασίας και για την έκταση και τις ευθύνες της θέσης εργασίας (Maphalala, 2014). Πηγές πίεσης μπορεί να οφείλονται από σημαντικά άλλα άτομα, μπορεί να προέλθουν από τους μαθητές, άτομα εκτός από τους μαθητές, όπως οι γονείς, οι ανώτεροι υπάλληλοι και οι

επιθεωρητές και τέλος, από την έλλειψη αναγνώρισης και εκτίμησης από σημαντικούς ανθρώπους, όπως είναι ο διευθυντής του σχολείου (Tang & Yeung, 1999). Επομένως, σωστά υποστηρίζει ο Friedman (2006, στους Veldman, et al., 2013) μία σημαντική αιτία του εργασιακού άγχους των εκπαιδευτικών και της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι απραγματοποίητες προσδοκίες του δούνα και λαβείν.

Οι επιβαρυντικοί για τους εκπαιδευτικούς παράγοντες που ενισχύουν καταστάσεις στρες και άγχους είναι επίσης ο έντονα ανταγωνιστικός χαρακτήρας των κοινωνικών σχέσεων, ο μεγάλος βαθμός αποξένωσης των ανθρώπων μεταξύ τους, οι ποικίλες ψυχοτραυματικές εμπειρίες, το συνεχές άγχος της καθημερινότητας, η δέσμευση του ελεύθερου χρόνου σε επιπλέον εργασία και αυξάνουν σημαντικά το μέγεθος του κινδύνου που απειλεί την ψυχική υγεία των εκπαιδευτικών (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Έχει υποστηριχθεί, ότι η παγκοσμιοποίηση, η ιδιωτικοποίηση και η απελευθέρωση προκαλούν ταχείες αλλαγές στη σύγχρονη επαγγελματική ζωή, όπως είναι οι αυξανόμενες απαιτήσεις της εκμάθησης νέων δεξιοτήτων, η ανάγκη να υιοθετήσουν νέες μορφές εργασίας, η πίεση για υψηλότερη παραγωγικότητα και ποιότητα εργασίας (Kulkarni, 2006).

Οι Kyriacou και Sutcliffe (1979) διακρίνουν τέσσερις κυρίως «περιβαλλοντικούς» παράγοντες ή αλλιώς θα λέγαμε συμπεριλαμβάνονται στη φύση του επαγγέλματος των εκπαιδευτικών, που επιδρούν στην εμφάνιση του άγχους: α) την ανήσυχη συμπεριφορά και τις αταξίες των μαθητών, β) την απροθυμία τους για μάθηση, γ) τις κακές εργασιακές συνθήκες και δ) την πίεση χρόνου ολοκλήρωσης του εκπαιδευτικού έργου σε συνδυασμό με το χαμηλό «σχολικό ήθος» των μαθητών.

Από τους προαναφερθέντες στρεσογόνους παράγοντες, οι μελετητές καταλήγουν στο συμπέρασμα, ότι αυτοί που αναφέρονται σε προβλήματα στην αλληλεπίδραση με τους μαθητές, στην έλλειψη ενδιαφέροντος, στο χαμηλό επίπεδο και στο χειρισμό των μαθητών με «δύσκολη» συμπεριφορά είναι οι κυριότεροι προάγγελοι της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών (Antonίου, Polychroni, & Vlachakis, 2006, Kittel & Leynen, 2003, Veldman, van Tartwijk, Brekelmans, & Wubbels, 2013).

Η μελέτη του Pines (2002) (στους Martin, Sass, & Schmitt, 2012), έδειξε ότι όταν οι μαθητές ανταποκρίνονται στις εκπαιδευτικές προσπάθειες με απροσεξία και αδιαφορία, οι εκπαιδευτικοί αισθάνονται ασήμαντοι και βρίσκουν λιγότερο νόημα

στην εργασία τους. Αυτή η αίσθηση της ασημαντότητας από τις συμπεριφορές των μαθητών προκαλεί άγχος και καθορίζει την αίσθηση της προσωπικής επίτευξης, της εργασιακής ικανοποίησης και τελικά την πρόθεσή τους να εγκαταλείψουν ή όχι το επάγγελμα του εκπαιδευτικού.

Επίσης, είναι γεγονός ότι όλο και περισσότεροι μαθητές με μαθησιακές δυσκολίες και δυσκολίες συμπεριφοράς εντάσσονται στις κανονικές τάξεις και οι συνεπακόλουθες απαιτήσεις από τους εκπαιδευτικούς είναι πλέον αυξημένες. Επιπλέον, ο μεγάλος αριθμός των αλλοδαπών και παλινοστούντων μαθητών που φοιτούν σήμερα στα ελληνικά σχολεία, αυξάνει το στρες των εκπαιδευτικών, εφόσον καλούνται να συντελέσουν στην αποτελεσματική ένταξη των εν λόγω μαθητών στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα (Παππά).

Ακόμα και ο αριθμός των μαθητών στις σχολικές τάξεις είναι ένας από τους πιο βασικούς παράγοντες αυτής της κατηγορίας. Υπερπληθείς τάξεις, ιδίως όταν συνδυάζονται με αυξημένες προβληματικές καταστάσεις, διαμορφώνουν ασφυκτικό περιβάλλον για το διδακτικό έργο.

Γενικά οι στρεσογόνοι παράγοντες της διδασκαλίας, τους οποίους οι εκπαιδευτικοί βρήκαν περισσότερο στρεσογόνους, ήταν η προετοιμασία της διδασκαλίας, οι αλλαγές στο πρόγραμμα σπουδών, οι πιέσεις του χρόνου και του φόρτου εργασίας, η εργασιακή ανασφάλεια, η κακή σχέση με τους συναδέλφους, η μη επιβράβευση και αναγνώριση του έργου τους, τα προβλήματα πειθαρχίας των μαθητών, η έλλειψη κινήτρων των μαθητών, η έλλειψη ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και μια αντιληπτή ανισορροπία μεταξύ των προσπαθειών και των ωφελειών (Byrne, 1991, Griva & Joeke, 2003, Kyriacou, 2001), η κακή επικοινωνία με τη διοίκηση και η ασάφεια και σύγκρουση ρόλων. Ακόμα, οι περιορισμοί στη διδακτέα ύλη των εκπαιδευτικών (Chan, Lai, Ko, & Boey, 2000), η έλλειψη χρόνου για την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν καθημερινά, η δυσκολία συνεννόησης μεταξύ των διδασκόντων, η ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή (Παππά), οι προσδοκίες των εκπαιδευτικών, η κοινωνική αμφισβήτηση και δυσπιστία (Κάντας, 1996, Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001, Παπαστυλιανού, & Πολυχρονόπουλος, 2007), οι συναισθηματικές απαιτήσεις, η έλλειψη πληροφόρησης για την απόδοση (Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006) και η διδασκαλία των "αγχωτικών μαθητών" στις αρχές του σχολικού έτους, που σύμφωνα με έρευνα προέβλεψε την κακή ψυχική υγεία στο τελευταίο μέρος του έτους (Tennant, 2001).

Η αξιολόγηση, επίσης, μπορεί να αποτελέσει πηγή άγχους για τους εκπαιδευτικούς (Κυργιάκου, 2001) καθώς και η αίσθηση της κοινωνικής απομόνωσης, η έλλειψη ελέγχου, η έλλειψη σκοπιμότητας (Schwarzer & Hallum, 2008), η έλλειψη προοπτικής προαγωγής (Travers & Cooper, 1996), η πρόοδος στην τεχνολογία (Κνίβητον, 1991), οι αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον (Griva & Joeke, 2003) και η ίδια η ιδιοσυγκρασία ενός εκπαιδευτικού, η οποία μπορεί να επηρεάσει έντονα τις συναισθηματικές του κατευθύνσεις.

Τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι ο συνδυασμός των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων, οι οργανωτικοί παράγοντες και οι στρεσογόνοι παράγοντες της τάξης σχετίστηκαν με το άγχος των εκπαιδευτικών.

Με τους οργανωτικούς παράγοντες σχετίζεται και ο τρόπος και οι όροι οργάνωσης και λειτουργίας των σχολείων. Η εσωτερική σχολική οργάνωση περιλαμβάνει τη σχολική κουλτούρα, τα δομικά χαρακτηριστικά της οργάνωσης, την ευημερία των εκπαιδευτικών, καθώς και το ρόλο του συλλόγου διδασκόντων του σχολείου. Από την άλλη σημαντικός είναι ο ρόλος της διοίκησης (Devos et al., 2006).

Ο τρόπος οργάνωσης, διοίκησης και λειτουργίας των σχολείων χαρακτηρίζεται από αύξουσα ένταση των τεχνογραφειοκρατικών διαδικασιών. (Institutional Repository - Library & Information Centre).

Ενισχύεται η διαδικασία αποικισμού των σχολικών ιδρυμάτων από αντιλήψεις και πρακτικές της βιομηχανίας, που βασίζονται κατά κύριο λόγο στον ανταγωνισμό, στην άμεση χρησιμοθηρία-βαθμοθηρία, στην αξιολόγηση και στην τυπική οργάνωση του «εργάσιμου» χρόνου. Έτσι, αποπροσωποποιούνται οι διαμαθητικές και οι δασκαλομαθητικές σχέσεις και επιτείνεται η αποξένωση και μέσα στην τάξη.

Για τους Power & Whitty (1999), οι παλιές αξίες της κοινότητας, της συνεργασίας και της ίσης αξίας, που εξέφραζαν το ιδεώδες του ενιαίου (comprehensive) σχολείου αντικαθίστανται σήμερα από τις αξίες της αγοράς, όπως είναι ο ατομικισμός, ο ανταγωνισμός, η αποτελεσματικότητα και η διαφοροποίηση. Τονίζεται χαρακτηριστικά ότι αυτές οι αξίες πηγάζουν από το μεταβαλλόμενο κοινωνικό πλαίσιο και με ποικίλους τρόπους διεισδύουν στο εκπαιδευτικό σύστημα. Είναι χαρακτηριστική εν προκειμένω, η σκέψη του Bernstein (Power & Whitty, 1999) ότι στο πλαίσιο μιας παιδαγωγικής προσανατολισμένης στην αγορά, η εξειδίκευση των προγραμμάτων σπουδών «...επιτρέπει μια σχεδόν τέλεια αναπαραγωγή της ιεραρχίας της οικονομίας εντός του σχολείου ή μεταξύ των σχολείων [...] μέσω της

βαθμολόγησης των προγραμμάτων ...».

Αυτές οι εξελίξεις οδήγησαν στη διαμερισματοποίηση της σχολικής μάθησης και διδασκαλίας, και στην ανάπτυξη μιας έντονης αίσθησης αποξένωσης ανάμεσα στους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς.

Όπως έχει φανεί μέχρι στιγμής, η εξουθένωση των εκπαιδευτικών προκαλείται από έναν αριθμό παραγόντων. Οι πρωτογενείς παράγοντες, που για την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών, περιλαμβάνουν: χαμηλούς μισθούς, προβληματική ασφάλεια, βία κατά των εκπαιδευτικών, τις μεγάλου μεγέθους τάξεις, το πολιτισμικό σοκ, την αυξανόμενη γραφειοκρατικοποίηση της αστικής εκπαίδευσης και μία αίσθηση των εκπαιδευτικών ότι οι μαθητές, οι γονείς, οι διευθυντές των σχολείων και το ευρύ κοινό είναι αδιάφοροι για τους εκπαιδευτικούς και τα σχολεία (Dworkin, 1985 στους Wright & Heppner, 1986).

Όσον αφορά την κοινωνική στήριξη, οι εκπαιδευτικοί εξαρτώνται πολύ από τη συνεργασία με τους γονείς και χρειάζονται θετικές σχέσεις με αυτούς. Ως εκ τούτου, βιώνοντας ότι κάποιος δε θεωρείται αξιόπιστος από τους γονείς, ότι αυτοί είναι ζωτικής σημασίας ή ότι η συνεργασία με τους γονείς είναι δύσκολη μπορεί να είναι μια σοβαρή επιβάρυνση για τους εκπαιδευτικούς με αρνητικές επιπτώσεις στην αυτεπάρκεια και την επαγγελματική εξουθένωση. Ενδέχεται να αυξήσουν το άγχος, να δημιουργήσουν μια αίσθηση, ότι κάποιος δεν κάνει καλή εργασία και να προωθήσουν την ανάγκη για αυτοπροστασία (Skaalvik & Skaalvik, 2010).

Σχετικά με την αυτονομία ο Dworkin (1985) επισημαίνει, ότι οι εκπαιδευτικοί πριν εργαστούν "συχνά υποθέτουν ότι θα πρέπει να τους χορηγηθεί η επαγγελματική αυτονομία να ασκήσουν έλεγχο επί των ρόλων που τους έχουν ανατεθεί για εκτέλεση". Επισημαίνει σαφώς το πολύ πραγματικό γεγονός, ότι οι εκπαιδευτικοί δεν εμπλέκονται άμεσα στη χάραξη πολιτικής, η οποία καθορίζει τη φύση της εργασίας τους. Αλλά αυτό το περιβάλλον εργασίας είναι χαρακτηρισμένο από τον ίδιο ως «φορτωμένο με στρες» (Vanhus, 1987).

Πολύς λόγος έχει γίνει επίσης (Easthope & Easthope , 2000), για την διεύρυνση των αναλογιών μαθητών και διδασκόντων λόγω έλλειψης προσωπικού και των διαφορετικών καθηκόντων που προστίθενται σε μια εργάσιμη μέρα του εκπαιδευτικού, πολλά από τα οποία είναι διοικητικής φύσεως. Η Queensland Ανεξάρτητη Ένωση Εκπαιδευτικών ανέφερε ότι τα μέλη της βίωσαν «..αύξηση των καθηκόντων των θέσεων εργασίας (συχνά μέσω της έλλειψης προσωπικού), λιγότερο

χρόνο για διαλείμματα, εξισορρόπηση περισσότερων ταυτόχρονων απαιτήσεων, αυστηρότερες προθεσμίες και επικράτηση του σεναρίου εργασίας έως ότου ολοκληρωθεί η δουλειά». Επιπλέον, οι Timms et al. (2007) παρατήρησαν, ότι οι σχολικές μεταρρυθμίσεις συχνά επικαλύπτονται αφήνοντας λίγο χρόνο στους εκπαιδευτικούς για να αφομοιώσουν και να προσαρμοστούν στις αλλαγές πριν ξεκινήσει μια άλλη αλλαγή που θα έχει αντίκτυπο στις ζωές τους. (Timms, Graham & Cottrell, 2007).

Κατά συνέπεια, τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα, που στην Ελλάδα ομολογουμένως είναι πολλά (κάθε νέος υπουργός προκειμένου να αφήσει το στίγμα του στην παιδεία θα κάνει και από μια μεταρρύθμιση), εντείνουν την ποσότητα, αλλά όχι την ποιότητα των εργασιών που εκτελούνται από τους εκπαιδευτικούς, έχουν τη δυνατότητα να διαβρώσουν την αίσθηση των εκπαιδευτικών για τη μαεστρία της τέχνης τους (Hargreaves, 1998 όπως αναφέρεται στους Timms, Graham & Cottrell, 2007), να αυξήσουν την ένταση στο χώρο εργασίας, να μειώσουν την προσωπική ικανοποίηση, να αυξήσουν την εξάντληση (Demerouti et al., 2002) και να μειώσουν την ποσότητα της ενέργειας, που το άτομο έχει για να κάνει τη δουλειά του (Schaufeli & Bakker, 2003).

Πολλοί μελετητές αναφέρουν, ότι οι περισσότεροι επαγγελματίες στην ανθρώπινη εξυπηρέτηση είναι ανθρωπιστές (Pines & Aronson, 1988). Η επαγγελματική εξουθένωση, είναι υψηλότερη μεταξύ των ατόμων που έχουν μια εξωτερική πηγή ελέγχου, έχουν άλλο προσανατολισμό ενσυναίσθησης και είναι περισσότερο συναισθηματικοί παρά γνωστικοί (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Ως εκ τούτου, η ιδιοσυγκρασία των εκπαιδευτικών είναι πιθανό να είναι μια σημαντική μεταβλητή για τον καθορισμό του προσανατολισμού της φροντίδας και τις δυνατότητες επαγγελματικής εξουθένωσης.

Συμπερασματικά, διαπιστώνει κανείς, ότι οι παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση είναι πολλοί και ο καθένας από αυτούς χωριστά ή ένας συνδυασμός αυτών μπορεί να αποτελέσει αιτία εμφάνισης του συνδρόμου στο επάγγελμα του εκπαιδευτικού.

2.4 ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Οι εκπαιδευτικοί ανήκουν σε ένα επάγγελμα, το οποίο περιλαμβάνει τη συνεργασία με τους μαθητές. Έτσι, ανήκουν στην ομάδα των ατόμων που κάνουν «δουλειά με ανθρώπους». Οι Clouse & Whitekar (1981) επισημαίνουν τρία στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών:

Στάδιο 1: Απώλεια του ενθουσιασμού

Οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί μπαίνουν στο επάγγελμα με μια ειλικρινή επιθυμία να βοηθήσουν τους μαθητές. Τα επίπεδα ενέργειάς τους μπορεί να είναι υψηλά, ισχυρά ιδανικά, αξιοπρεπή συστήματα αξιών, υψηλή αίσθηση του κινήτρου και θρέφουν μια εσωτερική ελπίδα, ότι κάτι θετικό μπορεί να γίνει για τους μαθητές. Ωστόσο, όταν οι προσδοκίες τους δεν πληρούνται, ο ενθουσιασμός τους μειώνεται.

Στάδιο 2: Απογοήτευση

Η απογοήτευση είναι ένα από τα πρώτα σημάδια της εξουθένωσης. Το χαμηλό ηθικό των εκπαιδευτικών σε αυτό το σημείο αυξάνει την απογοήτευση και το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στάδιο 3: Αλλοτρίωση

Η αποξένωση του επαγγελματία από το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να θεωρηθεί ως απάντηση ή αποτέλεσμα της αδυναμίας, της απογοήτευσης και της απώλειας του νοήματος στην εργασία κάποιου. Η αποξένωση συνδέεται με απόσπαση, απόσυρση και απομόνωση μέσα στο περιβάλλον εργασίας. Ένας εκπαιδευτικός σε αυτό το στάδιο μπορεί να δει τους μαθητές ως απρόσωπα αντικείμενα, ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμος, όταν οι μαθητές χρειάζονται βοήθεια ή ακόμη και να αρνηθεί να τους βοηθήσει. Έτσι, ένας εκπαιδευτικός, που υποβάλλεται σε επαγγελματική εξουθένωση, θα αντιληφθεί μια έλλειψη ενθουσιασμού, μείωση της αίσθησης του ηθικού και υψηλά επίπεδα απογοήτευσης, μια αίσθηση απόσπασης και θα αποχωρήσει από την εργασία (Shukla, Trivedi, 2008).

Σύμφωνα με τον Hendrickson (1979), η εργασιακή εξουθένωση των εκπαιδευτικών είναι η σωματική, συναισθηματική και ψυχολογική εξάντληση, που αρχίζει όταν ο εκπαιδευτικός διακατέχεται από ένα συναίσθημα απώλειας ενδιαφέροντος για τη διδασκαλία. Είναι, επίσης, σημαντικό να σημειωθεί, ότι η επαγγελματική εξουθένωση αναπτύσσεται σταδιακά και είναι ένα τελικό στάδιο σε μια αλυσίδα αντιδράσεων (Peeters & Rutte, 2005)

Οι Schaufeli και Enzmann (1998, στους Skaalvik & Skaalvik, 2009) περιγράφουν την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης σε τρία στάδια. Το πρώτο στάδιο

χαρακτηρίζεται από το άγχος, το οποίο είναι ένα αποτέλεσμα της έλλειψης ισορροπίας μεταξύ των πόρων και των απαιτήσεων. Στο δεύτερο στάδιο, οι ατομικές εμπειρίες της συναισθηματικής έντασης, η κούραση και η εξάντληση, συχνά συνοδεύονται από μια σειρά από επιπρόσθετα προβλήματα, όπως προβλήματα ύπνου, πονοκέφαλο και αμνησία (Pines & Aronson, 1988). Το τρίτο στάδιο αποτελείται από μια σειρά από αλλαγές στη στάση και τη συμπεριφορά, όπως για παράδειγμα ένας αποστασιοποιημένος, μηχανικός ή αλαζονικός τρόπος αντιμετώπισης των πελατών για την ικανοποίηση των προσωπικών του αναγκών.

Συνεπώς, η επαγγελματική εξουθένωση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ένα είδος άμυνας του ατόμου, η οποία εκδηλώνεται με απάθεια, αλαζονεία και συναισθηματική αποστασιοποίηση (Hughes, 2001).

2.5. ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ

Η συμπτωματολογία είναι η ίδια και στους εκπαιδευτικούς όπως και στα άλλα επαγγέλματα που προσβάλλει και η επαγγελματική εξουθένωση εκφράζεται με συναισθηματική εξάντληση και απάθεια, με σωματική κόπωση, με έλλειψη ενέργειας, με ψυχοσωματική ασθένεια, με αυξημένη κατανάλωση οινοπνεύματος και ναρκωτικών, με κυνισμό, με ακατάλληλο θυμό, με κατάθλιψη και με έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (Shukla & Trivedi, 2008).

Πιο αναλυτικά, τα προβλήματα που έχουν συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι (Kyriacou, 2001· Maslach, 1982· Maslach & Jackson, 1986), η βίωση δυσάρεστων και αρνητικών συναισθημάτων, όπως είναι ο θυμός, η ένταση, η ανησυχία, η ρουτίνα, η απογοήτευση και το καταθλιπτικό συναίσθημα (Kyriacou, 2001· Maslach, 1982· Schonfeld, 1992), τα ψυχοσωματικά συμπτώματα ή διάφορες ασθένειες, όπως είναι η κόπωση, οι πονοκέφαλοι και οι αϋπνίες (Παπαστυλιανού & Πολυχρονόπουλος 1997), η γαστρίτιδα ή διάφορες καρδιαγγειακές διαταραχές (Kyriacou, 2001), ενώ συνοδεύεται και από αντιδράσεις στρες, όπως είναι η αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, φαρμάκων και η χρήση καπνού (Maslach, 1982) καθώς και ρήξη οργανωσιακής συμπεριφοράς, όπως οι απουσίες από την εργασία και ο κύκλος εργασιών (Maslach, Schaufeli & Leiter 2001). Η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται να συσχετίζεται, επίσης, με πολλές αυτο-

αναφερόμενες μετρήσεις της προσωπικής δυσφορίας, όπως λιγότερη εργασιακή ικανοποίηση (Greenglass & Burke, 1988), καθώς και συζυγικά και οικογενειακά προβλήματα (Maslach & Jackson, 1981).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Για την αντιμετώπιση του δυσμενούς φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι ερευνητές έχουν προτείνει κατά καιρούς μία σειρά παρεμβάσεων τόσο στο ατομικό επίπεδο όσο και στο επίπεδο οργάνωσης των χώρων εργασίας.

Σε ατομικό επίπεδο, η εκμάθηση τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης του χρόνου, τα προγράμματα σωματικής άσκησης, καθώς και οι τεχνικές εδραίωσης κοινωνικών επαφών και στήριξης έχουν προταθεί εκτενώς στην παγκόσμια βιβλιογραφία της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σε οργανωσιακό επίπεδο, οι πιο συχνές μέθοδοι πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορούν στον καλύτερο σχεδιασμό των εργασιακών χώρων και των άλλων χώρων απασχόλησης, στον προγραμματισμό και εμπλουτισμό της εργασίας, στη συμμετοχική λήψη αποφάσεων, στην αποσαφήνιση των ρόλων και των καθηκόντων των εκπαιδευτικών και των μαθητών, στη δυνατότητα συνεχιζόμενης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης, καθώς και στην οργάνωση συμβουλευτικών εποπτειών με τους εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν προβλήματα.

Συχνά επικρατεί η πεποίθηση ότι ο επαγγελματίας δεν πρέπει να έχει προσωπικές ανάγκες, δεν πρέπει να επηρεάζεται από αυτούς που φροντίζει, αλλά να ασκεί με αυτοθυσία ένα «λειτουργήμα». Η πεποίθηση αυτή ενισχύει τον μύθο της παντοδυναμίας του και παραδόξως τον καθιστά ιδιαίτερα ευάλωτο στην επαγγελματική εξουθένωση. Η πρόληψη και η αντιμετώπιση της εξουθένωσης προϋποθέτουν την αμφισβήτηση αυτής της πεποίθησης και την αναγνώριση ότι, για να μπορέσει να φροντίσει και να συνοδεύσει τον μαθητή στην πορεία του, ο εκπαιδευτικός πρέπει να φροντίζει παράλληλα τον εαυτό του. Ίσως, επομένως, η επαγγελματική εξουθένωση να μην μπορεί να αποφευχθεί πλήρως, αλλά τουλάχιστον τα αυξημένα επίπεδα της να μπορούν να προληφθούν με την κατάλληλη παρέμβαση.

Τα μέτρα που περιγράφονται παρακάτω αποτελούν εναλλακτικές προτάσεις που χρησιμεύουν ως κατευθυντήριες γραμμές στην πρόληψη και στην αντιμετώπιση της εξουθένωσης. Στην αρχή αναφέρονται ορισμένες ατομικές παρεμβάσεις, την ευθύνη των οποίων φέρει ο ίδιος ο εργαζόμενος. Στην συνέχεια, περιγράφονται μερικές οργανωτικές παρεμβάσεις, την ευθύνη των οποίων φέρει η διοίκηση ενός σχολείου ή

μιας μονάδας ή ενός τμήματος. Όταν η διοίκηση ενδιαφέρεται πραγματικά γι' αυτούς που την υπηρετούν και όταν επιδιώκει την βελτίωση των συνθηκών εργασίας, τότε εξασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών που διακρίνονται για την ποιότητά τους από επαγγελματίες οι οποίοι αντλούν ικανοποίηση από την δουλειά τους, όσο απαιτητική και δύσκολη κι αν είναι.

3.1 ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

1. Η έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων που δηλώνουν ότι ο εργαζόμενος βιώνει στρες, επιτρέπει την ενασχόληση με τον εαυτό του πριν οδηγηθεί προοδευτικά στην επαγγελματική εξουθένωση. Π.χ « δεν νιώθω καλά... το σώμα μου με πονάει... δεν κοιμάμαι τις νύχτες... δεν μπορώ να σηκωθώ το πρωί... νιώθω εξαντλημένος/η, χωρίς να καταβάλω ιδιαίτερη ενέργεια, είμαι διαρκώς κρυωμένος/η... και το κυριότερο είναι ότι έχω χάσει το ενδιαφέρον μου για την δουλειά και την ευαισθησία μου για τους μαθητές...»

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

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

2. Η επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών που έχει ο εκπαιδευτικός από τον εαυτό του, τους μαθητές, την σχέση με συναδέλφους και προϊστάμενους και την δουλειά του γενικότερα συμβάλλει στην αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμό μερικών εξ αυτών.

Όταν, για παράδειγμα, προσδοκά ότι η εκπαίδευση που παρέχει πρέπει να είναι πάντα αποτελεσματική, ότι με τις παρεμβάσεις του πρέπει να επηρεάζει την ζωή των

μαθητών και ότι εκείνοι ανελλιπώς θα αναγνωρίζουν την προσφορά του, ότι θα δέχονται τις συμβουλές και τις οδηγίες του χωρίς να τις αμφισβητούν, τότε ο εκπαιδευτικός γίνεται ιδιαίτερα ευάλωτος σε απογοητεύσεις, καθώς η πραγματικότητα δεν ανταποκρίνεται σ' αυτές τις υψηλές και μη ρεαλιστικές προσδοκίες.

Κάθε μέλος της εκπαιδευτικής κοινότητας είναι σημαντικό να διερευνά τα προσωπικά κίνητρα που τον ώθησαν να επιλέξει ένα επάγγελμα άμεσα συνδεδεμένο με την προσωπική επαφή, την αγωγή και τη μάθηση. Τα αλτρουιστικά κίνητρα (π.χ. «θέλω να φροντίζω τους άλλους», «να σώζω ζωές», «να προσφέρω στο κοινωνικό σύνολο» κ.λ.π.) συνυπάρχουν με «εγωιστικά» κίνητρα, καθώς το άτομο επιδιώκει να ικανοποιήσει, μέσα από την δουλειά, ορισμένες προσωπικές του ανάγκες. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος μπορεί μέσα από το επάγγελμα του να επιδιώκει να ικανοποιήσει την δική του ανάγκη να τον έχουν οι άλλοι ανάγκη. Κάθε φορά που οι μαθητές είναι ανεξάρτητοι, έχουν τον τελικό λόγο στις αποφάσεις που αφορούν την εκπαίδευσή τους, παραγνωρίζουν την προσφορά του ή αναζητούν αλλού στήριξη, ο εκπαιδευτικός βιώνει μια έντονη αίσθηση απογοήτευσης και ματαιώσης. Αντίστοιχα, η προσωπική ανάγκη ενός άλλου εκπαιδευτικού μπορεί να περιλαμβάνει την άσκηση επιρροής και ελέγχου σε δύσκολες καταστάσεις ή προκλήσεις, που συνήθως γίνονται αντιληπτές ως απειλητικές. Όταν λοιπόν οι παρεμβάσεις του δεν έχουν το αναμενόμενο θετικό αποτέλεσμα στην ζωή των μαθητών ή όταν οι προσπάθειες του δεν μπορούν να ανατρέψουν την καταληκτική εξέλιξη της εκπαίδευσής τους, τότε βιώνει ενοχές και έντονη αίσθηση προσωπικής αποτυχίας και αδυναμίας που τον καθιστά ευάλωτο στην επαγγελματική εξουθένωση. Είναι φανερό ότι οι προσωπικές προσδοκίες, ανάγκες και στόχοι του εκπαιδευτικού επηρεάζουν την συμπεριφορά του και συχνά αποτελούν μία από τις σημαντικότερες πηγές πρόκλησης χρόνιου στρες.

3. Η αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης επιτρέπει να αξιολογεί κανείς ποιες έχουν αποτελεσματικό αντίκτυπο στην ρύθμιση των συναισθημάτων και στην επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας, και ποιες δυσχεραίνουν την προσαρμογή του, αυξάνοντας το στρες που βιώνει.

Ο Chiriboga et al., (1983), μελέτησαν τις στρατηγικές αντιμετώπισης και παρατήρησαν ότι εκείνοι που ήταν αποτελεσματικότεροι στην δουλειά τους και αντιμετώπιζαν καλύτερα τις στρεσογόνες συνθήκες εργασίας, είχαν την τάση να εκφράζουν και να μοιράζονται τα συναισθήματά τους και να χρησιμοποιούν συχνότερα γνωστικές στρατηγικές, οι οποίες τους επέτρεπαν να αναπτύξουν μια

προσωπική φιλοσοφία και να δώσουν νόημα τόσο στις εμπειρίες τους, όσο και στην προσφορά τους.

Κάποιοι άλλοι επιστήμονες τονίζουν την σημασία της χρήσης στρατηγικών αντιμετώπισης για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας

Κάθε εκπαιδευτικός καλείται να διαφοροποιήσει τις συνθήκες που μπορούν να τροποποιηθούν με την κατάλληλη παρέμβαση από εκείνες που δεν επιδέχονται αλλαγές, αλλά απαιτούν την προσαρμογή του σε αυτές.

4. Η αναζήτηση υποστήριξης τόσο από φίλους και συνεργάτες, όσο και από επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορεί να συμβάλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση επαγγελματικής εξουθένωσης. Παρ' όλα αυτά, συχνά τα μέλη ενός εκπαιδευτικού συλλόγου, ενώ παρέχουν στους μαθητές υποστήριξη, δυσκολεύονται να αναγνωρίσουν ότι χρειάζονται ή / και να ζητήσουν βοήθεια για τον εαυτό τους, άλλοτε γιατί παραγνωρίζουν τις ανάγκες τους και άλλοτε γιατί το θεωρούν ένδειξη αδυναμίας. Ένας ίσως από τους βασικότερους τρόπους για να ανταπεξέλθουν στις στρεσογόνες συνθήκες που βιώνουν, είναι να μοιραστούν τα συναισθήματα και τους προβληματισμούς τους και να νιώσουν ότι υποστηρίζονται σε δύσκολες στιγμές.

Έρευνες τονίζουν ότι η υποστήριξη που ένα άτομο δέχεται από το περιβάλλον του μειώνει τόσο το στρες που βιώνει (Constable & Russel, 1986 & Cottington & House, 1987), όσο και τις πιθανότητες να νοσήσει (Cohen & Wills, 1985 & Kobasa, Maddi & Puccetti, 1982 & Kobasa et al., 1985 & Wortman and Dunkel-Schetter, 1987). Η υποστήριξη λειτουργεί προστατευτικά και θεραπευτικά πάνω στο άτομο. Τόσο η συχνότητα, όσο και η ποιότητα της υποστήριξης αποτελούν καθοριστικό παράγοντα της αποτελεσματικότητάς της. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ο επαγγελματίας να διαθέτει πολλαπλά υποστηρικτικά δίκτυα, έτσι ώστε να μην προσβλέπει στην αποκλειστική στήριξη ενός ατόμου (συνήθως του συντρόφου). Η πεποίθηση ότι οι εμπειρίες από τον χώρο της εργασίας «δεν πρέπει» να επηρεάζουν την προσωπική του ζωή, και αντιστρόφως, δεν είναι ρεαλιστική. Γι' αυτό η διαθεσιμότητα ενός υποστηρικτικού δικτύου στον κάθε χώρο και ταυτόχρονα ο προγραμματισμός κάποιου χρόνου αποσυμπίεσης ή δραστηριότητας (π.χ. ενασχόληση με χόμπι, βόδιμα κ.λ.π.) συμβάλλουν στην ενδεχόμενη συναισθηματική εκφόρτωση και επιτρέπουν στον εργαζόμενο μια ηπιότερη μετάβαση από τον χώρο εργασίας στον χώρο του σπιτιού.

Επιστήμονες τονίζουν ότι για την ψυχική ισορροπία του εργαζόμενου σημαντική

είναι η ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες που του παρέχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσει, να εκτονωθεί, να ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα.

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

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

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

6. Η προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή η αλλαγή χώρου εργασίας αυξάνει την αίσθηση προσωπικού ελέγχου, καθώς ο καθένας νιώθει ότι είναι υπεύθυνος για τις αποφάσεις. Η αλλαγή χώρου εργασίας θεωρείται μια εναλλακτική μέθοδος αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης, όταν δεν αποτελεί αντίδραση φυγής και δεν είναι το αποτέλεσμα παρορμητικής απόφασης. Είναι σημαντικό να συνοδεύεται από διεργασία αυτογνωσίας που βοηθά το άτομο να κατανοήσει τις πραγματικές και συχνά ασυνείδητες αιτίες που του δημιουργούν άγχος, καθώς και τις μεθόδους αντιμετώπισης που εφαρμόζει. Χωρίς την απαραίτητη αυτογνωσία, διατρέχει τον κίνδυνο να οδηγηθεί ξανά στην επαγγελματική εξουθένωση, καθώς η τοποθέτηση του σε ένα νέο σχολικό περιβάλλον δεν συνοδεύεται από την τροποποίηση αντιλήψεων, στόχων, προσδοκιών, στάσεων και συμπεριφορών.

3.2 ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ /ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

1. Η τοποθέτηση του κατάλληλου εκπαιδευτικού στην κατάλληλη θέση αυξάνει τις πιθανότητες απόδοσής του αλλά και της παροχής ποιοτικής και μέγιστης εργασίας. Κάθε χώρος εργασίας είναι σημαντικό να θεσπίζει σαφή κριτήρια για την πρόσληψη προσωπικού που θεωρεί ως κατάλληλο να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες λειτουργίας του. Πέρα από τις γνώσεις και την πείρα του εκπαιδευτικού, πρέπει να συνεκτιμώνται οι διάφοροι ψυχολογικοί και κοινωνικοί παράγοντες (π.χ. προσωπικά κίνητρα, προηγούμενες εμπειρία, ύπαρξη υποστηρικτικού δικτύου κ.λ.π.), καθώς

επηρεάζουν την προσαρμογή και απόδοση του σ' ένα συγκεκριμένο χώρο εργασίας. Τα κίνητρα και το ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο χώρο εργασίας μπορεί να δράσουν θετικά στην απόδοση του.

2. Η αποσαφήνιση του ρόλου και των καθηκόντων και η συμμετοχή του εκπαιδευτικού στην λήψη αποφάσεων που τον αφορούν αυξάνουν τον αυτοέλεγχο, την υπευθυνότητα και την ανθεκτικότητα του στις στρεσογόνες συνθήκες εργασίας. Συνήθως τα προαναφερόμενα μέτρα εφαρμόζονται μέσα σε ένα σχολικό περιβάλλον που διοικείται δημοκρατικά.

3. Η δημοκρατική διοίκηση συμβάλλει τόσο στην πρόληψη όσο και στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο σχολείο που διοικείται δημοκρατικά αναπτύσσονται σχέσεις αμοιβαίου σεβασμού, αναγνωρίζεται ο ρόλος του καθενός και προωθείται η συνεργασία ανάμεσα στα μέλη που αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες στα πλαίσια ορισμένων κανονισμών που αφορούν την λειτουργία της εκάστοτε εκπαιδευτικής μονάδας. Ο προϊστάμενος έχει μεν ηγετικό ρόλο, αλλά ενδιαφέρεται για τις εμπειρίες, απόψεις και διαφορετικές γνώμες των εργαζομένων με τους οποίους συζητά από κοινού τα προβλήματα που προκύπτουν και μαζί αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισής τους. Καλλιεργεί κλίμα συνεργασίας, υποστήριξης και αλληλεξάρτησης και αποφεύγει να τροφοδοτεί ανταγωνισμούς και επιδιώξεις προσωπικής ανάδειξης ή προβολής ορισμένων μόνο μελών του.

Στα σχολεία όπου η διοίκηση είναι αυταρχική και άκαμπτη, όπου επικρατούν άνισες σχέσεις μεταξύ εργαζομένων, όπου αυστηροί κανόνες δεν επιτρέπουν την ελευθερία της προσωπικής άποψης, πρωτοβουλίας ή δημιουργικότητας, όπου οι στόχοι χαρακτηρίζονται από τελειοκρατία και δίνεται ιδιαίτερα έμφαση στην επιτυχία, στα επιτεύγματα, ενώ κρίνονται αυστηρά τα λάθη και οι παραλείψεις, το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι ευάλωτο στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Εξίσου ευάλωτο είναι και το προσωπικό που εργάζεται σε ένα σχολείο το οποίο χαρακτηρίζεται από έλλειψη διοίκησης και ουσιαστικής συνεργασίας, επειδή ο προϊστάμενος είτε αδιαφορεί είτε δεν διαθέτει τις απαιτούμενες διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες.

4. Η πολυμορφία στην εργασία είναι απαραίτητη κυρίως σε εκπαιδευτικούς όπου το αντικείμενο εργασίας είναι ιδιαίτερα βαρύ και επηρεάζει ψυχολογικά τους εργαζόμενους. Για παράδειγμα, ο εκπαιδευτικός της ειδικής αγωγής που ασχολείται

διαρκώς με χρόνια περιστατικά, μπορεί γρήγορα να νιώσει παγιδευμένος σε ρόλο και καθήκοντα που του δημιουργούν έντονο στρες. Η ενασχόληση με μαθητές «καλής πρόγνωσης», η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, η παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων, η διδασκαλία, ακόμα και η ανάληψη γραφειοκρατικών ευθυνών, συμβάλλουν στην πολυμορφία της εργασίας του επαγγελματία από την οποία αντλεί πολλαπλές ικανοποιήσεις που τον αναζωογονούν.

5. Η δυνατότητα «διαλειμμάτων» και «ειδικών αδειών», μετ' αποδοχών, δίνουν την ευκαιρία να απομακρυνθεί για λίγο από τον χώρο εργασίας, πριν εκδηλώσει ή κατά την στιγμή που εμφανίζει τις πρώτες ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης.

6. Οι δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης αποτελούν σημαντικό κίνητρο και πηγή ανανέωσης για τους εργαζόμενους που δεν νιώθουν ακινητοποιημένοι ή/και παγιδευμένοι σε ένα συγκεκριμένο ρόλο και σε καθήκοντα που με την πάροδο του χρόνου ασκούνται μηχανικά.

7. Η λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης δίνει την ευκαιρία:

α) να μοιράζονται τα συναισθήματα και τις αντιλήψεις τους.

β) να κατανοούν τις αντιδράσεις τους και να επεξεργάζονται οδυνηρές εμπειρίες που βιώνουν στον χώρο εργασίας.

γ) να αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης δύσκολων περιπτώσεων.

δ) να συζητούν τις επιτυχείς παρεμβάσεις που ενισχύουν την αυτοπεποίθησή τους (Cox and Andrews, 1981 ; Kanas, 1986 ; Rosenberg, 1984).

Πρωταρχικός σκοπός παρόμοιων ομάδων είναι η μείωση του άγχους και η αύξηση της αυτοεκτίμησης των εργαζομένων. Η λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης συμβάλλει επίσης στην ενίσχυση της επικοινωνίας και αλληλοϋποστήριξης ανάμεσα στα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού, γεγονός που ελαχιστοποιεί την αίσθηση απομόνωσης που προκαλεί η εξουθένωση.

8. Η συμβουλευτική εποπτεία απευθύνεται σε έναν εργαζόμενο ή μια ομάδα επαγγελματιών που με την υποστήριξη του ειδικού σχολικού συμβούλου αναγνωρίζουν και αξιοποιούν δημιουργικά τις ικανότητές τους για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας. Η βοήθεια που παρέχει ο σύμβουλος δεν στηρίζεται στην άποψη ότι το μέλος της εκπαιδευτικής κοινότητας είναι «προβληματικό» και χρειάζεται ψυχοθεραπεία.

Αντίθετα, θεωρεί τον επαγγελματία ικανό και υπεύθυνο στον ρόλο του και συνεργάζεται μαζί του για την κατανόηση της κατάστασης που τον δυσκολεύει και

την αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισής της. (Steinberg, 1989).

9. Η δυνατότητα συνεχιζόμενης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης συμβάλλουν στην απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων και διαχείρισης κρίσεων και ψυχολογικών δεξιοτήτων. Οι ψυχολογικές γνώσεις βοηθούν στην κατανόηση των αντιδράσεων του μαθητή, της οικογένειας, των συναδέλφων και των υπόλοιπων μελών του εκπαιδευτικού πλαισίου και συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη επικοινωνία και υποστήριξή τους.

Η Kobasa (1986) και άλλοι κλινικοί (Fischman, 1987) διοργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα ή σεμινάρια που αποσκοπούν στην αύξηση του προσωπικού ελέγχου του επαγγελματία και στην χρήση αποτελεσματικών στρατηγικών αντιμετώπισης των δυσκολιών, οι οποίες ερμηνεύονται περισσότερο ως προκλήσεις παρά ως απειλές. Τα προγράμματα αυτά εστιάζονται στους ακόλουθους τομείς:

α) Επικέντρωση στις ενδείξεις που υποδηλώνουν σωματικό στρες και έγκαιρη αναγνώριση των πιθανών αιτιών.

β) Επικέντρωση στις δυνάμεις του ατόμου και στην αξιοποίησή τους για την αντιμετώπιση μιας δύσκολης κατάστασης την οποία μαθαίνει να αξιολογεί ως «πρόκληση».

γ) Αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμό των στρεσογόνων καταστάσεων, γεγονός που επιτρέπει στον εργαζόμενο να αναζητήσει εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης τους και να ασκήσει περισσότερο έλεγχο πάνω σε καταστάσεις που τον αφορούν. Αντίστοιχα, και άλλοι επιστήμονες συνιστούν την εκμάθηση στρατηγικών επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας και την αύξηση αυτοελέγχου του εργαζόμενου (Ceslowitz, 1989 ;Lachman, 1983).

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό οποιαδήποτε εκπαίδευση να ενθαρρύνει το βαθύτερο προβληματισμό σχετικά με τον ρόλο των μελών της εκπαιδευτικής κοινότητας και την φιλοσοφία που διέπει την εργασία του- «λειτουργημά» του.

10. Η διεπιστημονική συνεργασία ανάμεσα στα μέλη του συνόλου των εκπαιδευτικών (προσχολικής αγωγής, νηπιαγωγών, δασκάλων, εκπαιδευτικών Μέσης εκπαίδευσης, πανεπιστημιακών, σχολικών νοσηλευτών, ψυχολόγων, ψυχιάτρων, κοινωνικών λειτουργών κ.λ.π.), όσο απλή φαινομενικά μοιάζει, άλλο τόσο πολύπλοκη είναι στην πράξη. Προϋποθέτει την αναγνώριση του ρόλου, των καθηκόντων αλλά και των ορίων κάθε ειδικού και την συμβολή του στην κατανόηση, προσέγγιση και χειρισμό κάθε περίπτωσης. Η συλλογική συνεργασία δεν ισοδυναμεί με την κατανομή των

υπηρεσιών ανάμεσα σε ειδικούς. Για παράδειγμα, όταν ο μαθητής κλαίει η εμφανίζει έντονες αντιδράσεις ή παραβατική συμπεριφορά, παραπέμπεται στον ψυχολόγο, όταν έχει εγκαταλειφθεί, καλείται ο κοινωνικός λειτουργός, όταν παρουσιάζει έντονες μαθησιακές δυσκολίες στην ειδική αγωγή, όταν ο γοννέας επανειλημμένα ρωτά για την επίδοση του, παραπέμπεται στον κάθε αρμόδιο δάσκαλο, για πληροφόρηση κ.ο.κ. Αυτός ο κατακερματισμός των υπηρεσιών – χωρίς προγραμματισμό για μια ολιστική εξατομικευμένη προσέγγιση – εντείνει το πρόβλημα της οικογένειας που είναι ήδη ευάλωτη και συχνά βρίσκεται υπό την απειλή της διάλυσης, ενώ οι ανάγκες της δεν λαμβάνονται υπόψη. Η συλλογική διεπιστημονική συνεργασία έχει θετικό αντίκτυπο στην σχέση που διαμορφώνει ο μαθητής με τον καθηγητή και ενισχύει την σιγουριά που νιώθει ο μαθητής κοντά στους ειδικούς που τον φροντίζουν.

Συμπερασματικά, για να μπορέσει ο καθένας να προσφέρει αποτελεσματικά στην εργασία του, είναι βασικό πρώτα να «μάθει» να φροντίζει τον εαυτό του, χωρίς να θεωρεί την φροντίδα αυτή περιττή ή «άχρηστη πολυτέλεια». Η διαδικασία αυτή συμβάλλει στην υπενθύμιση ότι κανένας δεν είναι παντοδύναμος (Bennett, 1987).

3.3 ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Το πρωτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης αντιμετωπίζει το πρόβλημα της επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργασιακό χώρο από την πλευρά της πρόληψης και στην ιδανική περίπτωση ενσωματώνει τον έλεγχο και τη ρύθμιση της ψυχοσωματικής ισορροπίας των υπαλλήλων. Πρόκειται για μία πολύπλοκη διαδικασία, που μπορεί να χρησιμοποιήσει μία κλίμακα στρατηγικών, αν και τα παραδείγματα τέτοιων οργανωτικών παρεμβάσεων που έχουν δημοσιευθεί είναι σχετικά περιορισμένα (Elkin & Rosch, 1990):

- α)Επανασχεδιασμός της εργασίας
- β)Επανασχεδιασμός του οργανωτικού περιβάλλοντος
- γ)Καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας
- δ)Ενθάρρυνση συμμετοχής στην διοίκηση
- ε)Συμπερίληψη του εργαζομένου στο σχεδιασμό προγραμμάτων
- στ)Ανάλυση των εργασιακών ρόλων και καθορισμός στόχων
- ζ)Καθιέρωση δίκαιων εργασιακών πολιτικών
- η)Δημιουργία συνεκτικών ομάδων

Αυτό το επίπεδο πρόληψης θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση ως επακόλουθο της έλλειψης προσαρμογής των ατόμων στο περιβάλλον. Γι' αυτό, ο βασικός στόχος της αρχικής παρέμβασης είναι η αποκατάσταση μίας υγιούς σχέσης ανάμεσα στα δύο μέρη (Elkin & Rosch, 1990). Οι παρεμβάσεις που προτείνονται στοχεύουν τόσο στην απομάκρυνση των στρεσογόνων παραγόντων από το εργασιακό περιβάλλον όσο και στην προσπάθεια να επιτευχθεί ένας επιτυχής συνδυασμός ανάμεσα στα επαγγελματικά καθήκοντα και τις ανάγκες του ατόμου, τις ικανότητες και τις φιλοδοξίες του. Για παράδειγμα, η συμμετοχική λήψη αποφάσεων, ο επανασχεδιασμός της εργασίας, ο προγραμματισμός και εμπλουτισμός της και οι αυτόνομες ομάδες εργασίας είναι αποτελεσματικές παρεμβάσεις στο περιβάλλον εργασίας (Schafer, 1996 & Karasek & Theorell, 1990).

Επανασχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος

Η διεπιστημονική ομάδα συζητάει εκτενώς τα προβλήματα που εμφανίζονται και ως πρωταρχικό της στόχο θέτει την συνεργασία, με απώτερο σκοπό την εξάλειψη των στρεσογόνων παραγόντων.

Μείωση των πιεστικών παραγόντων

Πολλοί ερευνητές, όπως ο Fagin et al., (1996), έχουν προτείνει ότι πρωταρχικός σκοπός μίας παρέμβασης για τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης κατ' της εργασιακής έντασης γενικότερα θα πρέπει να αποτελεί η μείωση των ίδιων των πιεστικών εργασιακών παραγόντων που την προκαλούν. Η αλλαγή των στόχων, των μεθόδων παροχής υπηρεσιών, η βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και η εκμάθηση νέων μεθόδων διαχείρισης των προβλημάτων θα πρέπει να αποτελούν απώτερο σκοπό κάθε προγράμματος διαχείρισης και μείωσης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Εκτός από τις πιθανότητες που καταγράφονται παραπάνω, ο Burke (1996) αναγνώρισε τα πλεονεκτήματα της δημιουργίας στόχων, της λύσης προβλημάτων, της βελτίωσης της επικοινωνίας και της εξομάλυνση της σύγκρουσης σπιτιού-εργασίας με την ευρύτερη εξομάλυνση των αντιπαραθέσεων μεταξύ εργασιακών και οικογενειακών ευθυνών.

Η μείωση της ψυχολογικής έντασης των εργαζομένων «αντιπροσωπεύει τον πιο άμεσο τρόπο μείωσης της εργασιακής έντασης, καθώς αντιμετωπίζει την αιτία του»

(O'Driscoll & Cooper, 1995). Ωστόσο, το σημείο έναρξης βρίσκεται στην αξιολόγηση της έκτασης του προβλήματος, για παράδειγμα μέσω του ελέγχου του εργασιακού στρες, που επιτρέπει επίσης την αναγνώριση των αιτιών του. Κατ' επέκταση, η δράση που θα πρέπει να αναλάβει ο οργανισμός θα εξαρτηθεί από τη διακύμανση αυτών των αιτιών (Cartwright and Cooper, 1994). Για την προώθηση της αντιμετώπισης του των εργασιακών πιέσεων και της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι Αρχές Αγωγής Υγείας της Μεγάλης Βρετανίας έχουν δημοσιεύσει ένα φυλλάδιο που περιγράφει εν συντομία κάποιο πρόγραμμα οργανωτικής διαχείρισης των καταστάσεων αυτών για χρήση από το Εθνικό Σύστημα Υγείας (NHS, 1997). Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει:

- α) Διαγνωστικές συζητήσεις μεταξύ του προϊσταμένου και ανωτέρων διοικητικών στελεχών του οργανισμού, καθώς και εξωτερικών συμβούλων.
- β) Μία «Ομάδα Ακρόασης» συγκροτούμενη από διαφορετικά επαγγέλματα για τη διεξαγωγή προκαταρκτικής ανάλυσης της φύσης και της έκτασης του προβλήματος των εργασιακών εντάσεων.
- γ) Ομάδες συζήτησης για το εργασιακό στρες, με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων.
- δ) Μία ομάδα διαχείρισης των εργασιακών πιέσεων για το χειρισμό και το συντονισμό των πληροφοριών και την εφαρμογή των πορισμάτων από τις ομάδες συζήτησης, παράλληλα με τη συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους. Και στις διαδικασίες αυτές, το σημαντικό θέμα που αναδύεται είναι η συμμετοχική λήψη αποφάσεων στην ανάλυση και τον επανασχεδιασμό των υπαρχόντων οργανωτικών πλαισίων, ώστε να διευκολύνεται περισσότερο η συνεργασία.

3.4 ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Στο επίπεδο αυτό, η παρέμβαση επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, εμπλέκοντας τεχνικές επίγνωσης, καθώς και άσκηση και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Η εκπαίδευση και άσκηση αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στην αναγνώριση των προσωπικών ορίων του εργαζομένου, ώστε να έχει επίγνωση της κατάστασής του και να αναζητήσει βοήθεια εάν χρειαστεί. Συνήθως, αυτή η εκπαίδευση, που περιλαμβάνει προγράμματα οργάνωσης χρόνου, διεκδικητικότητας, δεξιοτήτων για επίλυση προβλημάτων και συμβουλευτικής για την τροποποίηση της εργασιακής

συμπεριφοράς και του τρόπου ζωής, παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ενός σχεδίου ελέγχου της επαγγελματικής εξουθένωσης από την πλευρά των εργαζόμενων.

Ωστόσο, η επίτευξη της ιδανικής ισορροπίας μεταξύ του ρόλου που κατέχει το άτομο και του εργασιακού περιβάλλοντος, στην αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με την επαγγελματική του εξουθένωση έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα δύσκολο εγχείρημα. Για το λόγο αυτό, το δευτεροβάθμιο επίπεδο παρέμβασης έχει επικεντρωθεί στην εκπαίδευση για την διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Μπορεί να επικεντρώνεται στην πρόληψη, με σκοπό να αυξήσει την συνειδητοποίηση και αναγνώριση της εξουθένωσης ως πρόβλημα εκπαιδευόντάς τους σε τακτικές σχεδιασμένες να μειώνουν τα σωματικά και ψυχολογικά συμπτώματα της έντασης (Karasek & Theorell, 1990).

Επιπλέον, τα προγράμματα βελτίωσης της υγείας και τροποποίησης του τρόπου ζωής αποτελούν τμήμα ενός σταδίου δευτερογενών παρεμβάσεων. Τα προγράμματα βελτίωσης της υγείας είναι δυνατόν να οργανώνονται τόσο μέσα στα ίδια τα σχολεία όσο και σε εξωτερικούς χώρους. (Cooper, 2001).

Τα παραδείγματα διαχείρισης των εργασιακών πειστικών καταστάσεων και της επαγγελματικής εξουθένωσης θα μπορούσαν ακόμη να περιλαμβάνουν: σωματική άσκηση, τεχνικές χαλάρωσης, γνωστικές στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων έντασης, οργάνωση του χρόνου, υποστήριξη και ενθάρρυνση για την παρατήρηση των οργανικών λειτουργιών (Cartwright & Cooper, 1994). Ωστόσο, η εκπαίδευση στη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης τείνει να γενικεύεται περισσότερο παρά να εξειδικεύεται, με αποτέλεσμα να μη διαθέτει πειστικές διαπιστώσεις για την αποτελεσματικότητά της. Οι ανησυχίες οφείλονται στην έλλειψη δεξιοτήτων για τη διατήρηση των αποτελεσμάτων με το πέρασμα του χρόνου, καθώς και στη δυσκολία αξιολόγησης της εκπαίδευσης στη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως και στη χρήση περιορισμένων μετρήσεων- αν και τα αποτελέσματα μπορεί να είναι περισσότερο έγκυρα όταν λαμβάνονται υπόψη περισσότερες από μία μετρήσεις.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στο να βοηθήσει τα άτομα να αντιμετωπίσουν αυτούς τους παράγοντες που προκαλούν εντάσεις στο χώρο της εργασίας τους που, αν και είναι σύμφυτες με το περιβάλλον του οργανισμού, δεν είναι δυνατόν να αλλάξουν άμεσα (π.χ. επαγγελματική ανασφάλεια). Επιπροσθέτως, ο βασικός στόχος της δευτερογενούς παρέμβασης είναι η βελτίωση της ικανότητας των εργαζόμενων να

προσαρμόζονται αποτελεσματικά στο περιβάλλον της εργασίας.

Προγράμματα φυσικής άσκησης

Τα προγράμματα φυσικής άσκησης των υπαλλήλων είναι διαδομένα μεταξύ των οργανισμών, κυρίως στη Βόρεια Αμερική, όπου παρέχονται ασκήσεις και δραστηριότητες που τονώνουν τους μύες και ευνοούν την ευλυγισία, παροχή συμβουλών για τον τρόπο ζωής και διασκέδασης και ευκαιρίες για κοινωνικές επαφές (Dishman, 1988). Υποστηρίζεται ότι τα προγράμματα υγείας στο χώρο εργασίας μειώνουν τις δαπάνες για ασθένειες, αυξάνουν την παραγωγικότητα και συντηρούν την καλή υγεία (Schrems και συν., 1996).

Ρόλος του προϊσταμένου

Επιπλέον, σημαντικό ρόλο θα πρέπει να κατέχει ο προϊστάμενος, ο οποίος θα είναι σε θέση να παρέχει υποστήριξη και απλές στρατηγικές αντιμετώπισης των προβλημάτων, όπως:

- α) δυνατότητα ευέλικτων αποφάσεων,
- β) συζητήσεις με το προσωπικό σχετικά με αλλαγές στην οργάνωση του σχολείου,
- γ) πληροφορίες για τη διαχείριση των εργασιακών εντάσεων και
- δ) υποστήριξη στις συγκρούσεις που απορρέουν από τη δύσκολη φύση του επαγγέλματος (Ito και συν., 2001). Μία τέτοια διαδικασία θα μπορούσε να διατηρήσει υψηλό το ηθικό, ενώ θα μπορούσε ταυτόχρονα να αυξήσει και τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.

3.5. ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Το τριτοβάθμιο επίπεδο παρέμβασης αφορά κυρίως στον εντοπισμό των ατόμων που πάσχουν από κακή ψυχική υγεία εξαιτίας της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αναφέρεται επίσης στις διαδικασίες ανάρρωσης όσων εργαζομένων πάσχουν, μέσω της παροχής υπηρεσιών παροχής συμβουλών προκειμένου να επιστρέψουν κάποια μέρα στη δουλειά τους. Έχει εκτιμηθεί ότι αυτό είναι προτιμότερο από άποψη οικονομικού κόστους, ώστε να βοηθηθούν τα άτομα να εργαστούν ξανά παρά να

συνταξιοδοτηθούν και να εκπαιδευτούν αντικαταστάτες (Mushet and Donaldson, 2000). Σύμφωνα με αρκετούς μελετητές, η έμφαση θα πρέπει να δίνεται (Berridge and Cooper, 1993):

- στην κατάρριψη των διαπροσωπικών εμποδίων,
- στο ξεπέραςμα των προσκομμάτων στα πλαίσια της ομάδας,
- στη διαδικασία του να ακούει ο ένας τον άλλον,
- στην παροχή συμβουλευτικής όχι με τη μορφή εντολών,
- στην ενθάρρυνση του ατόμου να αντιμετωπίζει το πρόβλημά του και
- στην ενδυνάμωσή του να αναλάβει δράση

Λειτουργία ομάδων ψυχολογικής υποστήριξης

Ορισμένες από τις αρχές ενός προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι η ανταλλαγή απόψεων, συναισθημάτων και αντιλήψεων των εργαζομένων σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον εργασιακό τους χώρο, η αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης των δύσκολων περιπτώσεων, οι υποδείξεις τρόπων επιτυχούς παρέμβασης για την ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους, η κατανόηση των αντιδράσεών τους και η επεξεργασία των εμπειριών που βιώνουν στο εργασιακό τους περιβάλλον. Τα αποτελέσματα συγκεκριμένων προγραμμάτων παρέμβασης αποσκοπούν στην καλύτερη ψυχική υγεία, την τόνωση του αισθήματος εργασιακής ικανοποίησης και την ανάπτυξη συνεργατικών μεθόδων για την επίλυση των προβλημάτων τους.

Προγράμματα στήριξης των εργαζομένων

Εκτός από τις ομάδες ψυχολογικής υποστήριξης, σε πολλές χώρες τα επαγγέλματα υγείας διαθέτουν εξωτερικά γραφεία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και παραπομπής των εργαζόμενων, γνωστά ως Προγράμματα Στήριξης Εργαζόμενων (Murphy, 1999). Πολλές υπηρεσίες έχουν ενσωματώσει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες στα προγράμματα αντιμετώπισης των εργασιακών εντάσεων με στόχο να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να αναγνωρίσουν και να αξιοποιήσουν δημιουργικά τις ικανότητές τους για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο της εργασίας, καθώς και να αντιμετωπίσουν ζητήματα που σχετίζονται με την καριέρα και την

οικογένειά τους. Τα προγράμματα αυτά, που έχουν ήδη βρει εφαρμογή σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες και, κυρίως, στην Αμερική, ως βασικό τους σκοπό έχουν την ανακούφιση κυρίως των επαγγελματιών υγείας από τα προσωπικά τους προβλήματα, που έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο χώρο εργασίας τους. Συγκεκριμένα, τα προγράμματα αυτά παρέχουν κυρίως υποστηρικτικές, διαγνωστικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες. Πολλά από αυτά ξεκίνησαν ως προγράμματα αντιμετώπισης του αλκοολισμού του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και, σταδιακά, εξελίχθηκαν σε προγράμματα αντιμετώπισης ευρύτερων προβλημάτων, καθώς αναγνωρίστηκε ότι ο αλκοολισμός δεν ήταν το μοναδικό πρόβλημα που δημιουργούσε δυσκολίες στην εργασιακή ζωή των επαγγελματιών υγείας.

Τα περισσότερα, λοιπόν, από τα προγράμματα στήριξης, θα πρέπει να προσφέρουν ευρεία γκάμα υπηρεσιών που θα είναι σε θέση να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να αντιμετωπίσουν τόσο τα προσωπικά τους προβλήματα όσο και αυτά που απορρέουν άμεσα από την εργασία τους. Οι υπηρεσίες αυτές σκόπιμο θα ήταν να περιλαμβάνουν (BNA Policy and Practice Series, 1996-1999 & WHO, 2000):

- Συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου και μέσω διαδικτύου
- Παραπομπή για ψυχολογικά συμπτώματα ή διαταραχές (π.χ. κατάθλιψη, στρες)
- Οικογενειακή στήριξη
- Συμβουλευτική για την αντιμετώπιση νομικών ή οικονομικών προβλημάτων
- Στήριξη σε σοβαρά ιατρικά προβλήματα (π.χ. AIDS, καρκίνος)
- Προετοιμασία για τη συνταξιοδότηση
- Δυσκολίες που σχετίζονται με την επιλογή της καριέρας

Μία αντίστοιχη διαθέσιμη συμβουλευτική υπηρεσία, στην Ελλάδα, θα συνιστούσε σημαντική συμβολή στην ανακούφιση οποιωνδήποτε συμπτωμάτων δημιουργούνται από πιεστικές εργασιακές καταστάσεις (Dowling & Barrett, 1991; Hale and Hudson, 1992). Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα, καθώς οι συμβουλευτικές υπηρεσίες στους διάφορους χώρους εργασίας, ακόμη και σε εκείνους της δημόσιας υγείας και ειδικότερα της ψυχικής υγείας δεν έχουν ακόμη οργανωθεί πλήρως και στελεχωθεί επαρκώς από τους εξειδικευμένους επαγγελματίες δεν αποτελούν βασικούς προορισμούς στους οποίους απευθύνονται για να εκθέσουν τα εργασιακά τους προβλήματα. Επιπλέον, υπάρχει ευρύτερο πρόβλημα ενημέρωσης σχετικά με τις ακριβείς διευθύνσεις, τις ώρες λειτουργίας καθώς και το χαρακτήρα των προσφερόμενων υπηρεσιών των κέντρων αυτών και για το γενικό πληθυσμό.

Όπως παρατηρούν οι Cartwright και Cooper, (1997), οι περισσότερες οργανωσιακές παρεμβάσεις αφορούν στο δευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο, επικεντρώνονται δηλαδή στην εκπαίδευση για τη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης ή στη συμβουλευτική και την προώθηση της υγείας. Τα προγράμματα προώθησης/εκπαίδευσης υγείας επιχειρούν να μειώσουν τους παράγοντες κινδύνου που απορρέουν από τη συμπεριφορά και οδηγούν σε ασθένειες ή σε ευάλωτη υγεία, ενώ τα αντίστοιχα προστασίας της υγείας ασχολούνται με τη διάγνωση και τον εντοπισμό των υπαρχόντων προβλημάτων. Η μορφή που θα λάβουν αυτές οι δραστηριότητες ποικίλει καθώς είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν την παροχή συμβουλών για τη διατήρηση της καλής υγείας, διαιτολογικούς κανόνες, προγράμματα καρδιαγγειακής υγείας, μαθήματα χαλάρωσης και άσκησης, εκπαίδευση στη διαχείριση του εργασιακού στρες ή συστηματική συμβουλευτική, ακόμα και συνδυασμό όλων αυτών

Από την άλλη πλευρά, οι παρεμβάσεις που εστιάζονται στον οργανισμό επιχειρούν να περιορίσουν τις πηγές επαγγελματικής εξουθένωσης και οι περισσότερες παρεμβάσεις στον εργασιακό χώρο αποσκοπούν στο να βοηθήσουν μεμονωμένα τους υπαλλήλους να αντιμετωπίσουν τους παράγοντες που τους προκαλούν εξουθένωση στο χώρο εργασίας τους. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως αυξάνοντας την προσαρμοστικότητα των ατόμων στο περιβάλλον, αλλάζοντας τη συμπεριφορά τους και βελτιώνοντας τον τρόπο ζωής τους ή αποκτώντας ικανότητες διαχείρισης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Έμφυτη στην προσέγγιση αυτή είναι η αντίληψη ότι ο οργανισμός και το εργασιακό περιβάλλον δεν θα αλλάξουν, επομένως το άτομο πρέπει να διδαχθεί τρόπους αντιμετώπισης που θα το βοηθήσουν να προσαρμοστεί εκείνο καλύτερα (Cartwright & Cooper, 1997).

Η διοίκηση είναι ανάγκη να προωθεί μία οργανωσιακή κουλτούρα που να αναγνωρίζει την αξία των γνώσεων και εμπειριών του προσωπικού, καθώς και να επενδύει σε ατομικά και συλλογικά συστήματα υποστήριξής του. Η εκδήλωση σεβασμού στο προσωπικό πρέπει να είναι εμφανής σε όλα τα επίπεδα . Οι βασικές αυτές στρατηγικές θα μπορούσαν να ενισχύσουν και να αυξήσουν την επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού, η οποία, με τη σειρά της θα επιφέρει την αφοσίωση και τη δέσμευσή του στις αρχές και τις ανάγκες της υπηρεσίας ή του όποιου ιδρύματος φροντίδας και περίθαλψης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης είναι ένας συνδυασμός σωματικών, συναισθηματικών και ψυχικών αντιδράσεων εξάντλησης. Είναι το αποτέλεσμα μίας σταθερής και επαναλαμβανόμενης συναισθηματικής φθοράς που συνδέεται με τη σχέση του ατόμου με το επαγγελματικό του περιβάλλον. Εμφανίζεται σε περιβάλλοντα που ασκούν υπερβολική πίεση και ταυτόχρονα μικρή υποστήριξη. Οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από το σύνδρομο αυτό, σκέφτονται αρνητικά για τον εαυτό τους και την εργασία τους με αποτέλεσμα να φέρονται αποστασιοποιημένα, παθητικά, θυμωμένα και κυνικά. Είναι συνήθως αυτοί που ξεκίνησαν ενθουσιώδεις την εργασία τους και κατέληξαν να αδιαφορούν, να είναι μόνιμα κουρασμένοι, δυσαρεστημένοι, καθώς επίσης να παρουσιάζουν προβλήματα υγείας. Η εργασιακή εξάντληση επηρεάζει την ανάπτυξη, το κόστος και την εξέλιξη μιας υπηρεσίας, γι' αυτό και η πρόληψη είναι περισσότερο σημαντική από τη λήψη μέτρων για τη θεραπεία. Τέτοια μέτρα είναι οι αλλαγές στη δομή της υπηρεσίας, στο στυλ και την ηγεσία, στον τρόπο που οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και συνεργάζονται στο εργασιακό τους περιβάλλον. Επίσης σε ατομικό επίπεδο, η οργάνωση και η εξουσία του εαυτού, ο περιορισμός του στρες, ένα δυνατό κοινωνικό υποστηρικτικό πλαίσιο, η ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων, μια δουλειά στα μέτρα του εργαζόμενου, οργάνωση της σκέψης με σκοπό την αποφυγή υπερβολών, αποστασιοποίηση ώστε να αντιμετωπίζεται το πρόβλημα χωρίς να επηρεάζει την προσωπική ζωή και τέλος, όταν βρεθεί ο δρόμος της ικανοποίησης στην εργασία, τότε το άτομο πρέπει να εξετάσει τις παραμέτρους με προσοχή και να επιμείνει στην πραγματοποίησή τους (Potter & Orfali, 1994).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Ελληνική

Αβεντισιάν-Παγοροπούλου, Α., Κουμπιάς, Ε., Γιαβρίμης, Π. (2002). Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης: το χρόνια άγχος των δασκάλων και η μετεξέλιξή του σε επαγγελματική εξουθένωση. *Μέντορας*, 5, 103-127.

Αναγνωστόπουλος Φ. και Παπαδάτου Δ. (1992). Παραγοντική σύνθεση και Εσωτερική συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε Δείγμα Νοσηλευτών. *Ψυχολογικά Θέματα*.

Βάσιου, Α., Ανδρέου, Ε., Καφέτσιος, Κ. (2011). Η σχέση των στόχων επίτευξης των εκπαιδευτικών με τα κίνητρα και το συναίσθημα των μαθητών: Μια πολυεπίπεδη ανάλυση. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Δ.Ε. Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 23, 5-36. Ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα: http://ptde.uoi.gr/ptde_files%5Cepetirida%5CVol23_2011.pdf

Blancet A. & Trognon A. (1997). *Ψυχολογία Ομάδων. Θεωρητικές Προσεγγίσεις και Εφαρμογές των Ομαδικών Μοντέλων*, Αθήνα, Σαββάλας.

Cooper C., Cooper D. & Eaker L.H. (2002). *Ζώντας με Στρές*. Α.Σ. Αντωνίου (Επιμ. Ελληνικής Έκδοσης), Αθήνα, Επιστημονικές Εκδόσεις Παρισιάνου.

Fromm E. (1978). *Να Έχεις ή να Είσαι*; Αθήνα, Μπουκουμάνης.

Gendlin E.T. (2005), *Η διαδικασία Εστίασης*, Αθήνα, Επιστημονικές Εκδόσεις Παρισιάνου.

Goleman D. (1999). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στον Χώρο Εργασίας*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (2000) *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας, Μετάφραση: Φωτεινή Μεγαλούδη Ζ' έκδοση*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Δημητρόπουλος, Ε.Γ., (1998). Οι εκπαιδευτικοί και το επάγγελμά τους Συμβολή στην ανάπτυξη μιας Επαγγελματικής Ψυχολογίας του Έλληνα εκπαιδευτή Αθήνα 1998, εκδόσεις: Γρηγόρη σ.24.

Κάντας Α. (1995). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Διεργασίες Ομάδας, Σύγκρουση, Ανάπτυξη και Αλλαγή*, Κουλτούρα, Επαγγελματικό Άγχος (3ο μέρος), Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας Α. (1996). Το σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στους Εκπαιδευτικούς και στους Εργαζόμενους σε Επαγγέλματα Υγείας και Πρόνοιας. *Ψυχολογία*.

- Κάντας, Α. (1996). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Ψυχολογία: Το Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, 3, 71-85.
- Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιος, Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία*, 8 (1), 30-39.
- Μάτσα Α. (1994). Ο Τοξικομανής στον Ρόλο του Εξιλαστήριου Θύματος της οικογένειας και της Κοινωνίας, *Τετράδια Ψυχιατρικής*, τ. 45. σ.σ. 83-92.
- Morin E. (1999). Οι Εφτά Γνώσεις – Κλειδιά για την Παιδεία του Μέλλοντος, Αθήνα, Εκδόσεις του Εικοστού Πρώτου Αιώνα.
- Ξωχέλλης, Π., (1990) Το εκπαιδευτικό μας έργο ως κοινωνικός ρόλος, Αφοί Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη, σελ.15-27, 96-98
- Παπαστυλιανού, Α., & Πολυχρονόπουλος, Μ. (2007). Επαγγελματική εξουθένωση, κατάθλιψη, ασάφεια και σύγκρουση ρόλων στους εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Ψυχολογία*, 14 (4), 367-391.
- Παππά, Σ.Β. (χ.χ.). Το στρες των εκπαιδευτικών και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική εξουθένωση. *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*, 135142.
- Επαγγελματική εξουθένωση –Δ .Παπαδάτου –Φ. Αναγνωστόπουλος Η ψυχολογία στον χώρο της υγείας σελ.243-245.
- Πυργιωτάκης, Ι., (1992). Οι Έλληνες δάσκαλοι- εμπειρική προσέγγιση των συνθηκών εργασίας τους, Αθήνα 1992 Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Ρήγα Α.Β. (1991). Μητρότητα εκτός Γάμου: Η Ψυχοκοινωνική της Ταυτότητα. Ι.Σ. Μαρκαντώνης & Α.Β. Ρήγα (Επιμ. Εκδ.). *Οικογένεια – Μητρότητα – Αναδοχή. Διεπιστημονική Προσέγγιση*, Αθήνα Μαυρομάτη.
- Κ Σολδάτος, Λ Λύκουρας (2007). «Σύγγραμμα Ψυχιατρικής», Ιατρικές Εκδόσεις Βήτα, Αθήνα, 2007

B. Ξενόγλωσση

- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for further research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Anderson, M. B. & Iwanicki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout. *Educational Administration Quarterly*, 20, 109-132.
- Antoniou, A.-S. (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 16 (1), 20-28.

- Antoniou, A.-S. & Antonodimitrakis, P. Levels of job satisfaction and coping strategies of occupational stress used by Greek hospital doctors. Proceedings of the 8th Greek Conference of Psychological Research, Alexandroupoli ,2001.
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., Vlachakis, A.N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 682-690.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2003). The socially induced burnout model. In S.P. Shohov & Schaufeli, W.B. (2000). Burnout contagion processes among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2. 289-2308.
- Baumeister, R.F., & Leary, M.R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human-motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Beer, J., & Beer, J. (1992) Burnout and stress, depression, and self-esteem of teachers. *Psychological Reports*, 71, 1331–1336.
- Bernardi M., Catania G., Marceca F. The world of nursing burnout. A literature review . *Prof Infirm.* 2005, 58(2):75-9
- Berridge, J., Cooper, C.L "Stress and Coping in US Organizations: the Role of the Employee Assistance Programme", *Work & Stress*, 1993: Vol.7, No.1, pp 89-102.
- Bion W.R. (1961). *Experience in Groups*, London, Tavistock.
- Bion W.R. (1978). *Four Discussions with W.R. Bion*. Perthshire, Clunie Press.
- Brount G. (2002). Burnout, www.Corporatetraining.co.za
- Burisch M. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. Στο: W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek *Professional επαγγελματική εξουθένωση: Recent developments in theory and research*, Washington: Taylor & Francis, 75-93.
- Caccesse, T. M., & Mayerberg, C. K.. Gender differences in perceived burnout of college coaches. *Journal of Sport Psychology*, vol 6, 279-288.
- Cartwright, S., Cooper, L.C. "Organisational marriage: “hard” versus “soft” issues?", *Personnel Review*, 1995: Vol. 24 No.3.
- Cedoline, A. J. (1982). *Job burnout in public education: Symptoms, causes and survival skills*. New York, NY: Teachers College, Columbia University.
- Chan, K.B., Lai, G., Ko, Y.C., Boey, K.W. (2000). Work stress among six professional groups: the Singapore experience. *Social Science & Medicine*, 50, 1415-1432.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Preager Publisher.

- Cherniss C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. Στο: W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek Professional επαγγελματική εξουθένωση: Recent developments in theory and research, Washington: Taylor & Francis, 135-139.
- Cherniss C. (1995). Beyond Burnout, Helping Teachers, Nurse, Therapists and Lawyers Recover From Stress and Disillusionment, Routledge, London.
- Cinamon, R.G., & Rich, Y. (2005). Work-family conflict among female teachers. *Teaching and Teacher Education*, 21, 365-378.
- Cohen and Wills, 1985 ; Kobasa, Maddi and Puccetti, 1982; Kobasa et al.,1985 ; Wortman and Dunkel-Schetter, 1987. Elkin, A. J., & Rosch, P. J. Promoting mental health at work. *Occupational Medicine. State of the Art Review*, 1990 :vol 5, 739-754.
- Cordes CL, Dougherty TW. A review and integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 1993: vol 18, 621-656.
- Courage M.M., Williams D.D. (1987). «An Approach to the Study of Burnout in Professional Care Providers in Human Service Organizations», στο Gillespie, D.F., (ed.), *Burnout Among Social Workers, Journal of Social Service Research* 10, The Haworth Press, N.Y..
- Cushway, D. (1992). Stress in clinical psychology trainees. *British Journal of Clinical Psychology*, 31, 169-179.
- Darley, J. Constructive and destructive obedience: A taxonomy of principalagent relationships. *Journal of Social Issues*, 1995 : vol 51, 125-154.
- Davies R. (1998). *Stress in Social Work*, Jessica Kingsley Pub., London.
- Dekker, S. W. A., & Schaufeli, W. B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30 (1), 57-63.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., Kantas, A. (2002), The convergent validity of two burnout instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, 18 (3), 296-307.
- Devos, G., Bouckenoghe, D., Engels, N., Hotton, G., Aelterman, A. (2006). An assessment of wellbeing of principals in Flemish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 45 (1), 33 – 61.
- Dworkin, A.G. (1987). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. Albany: State University of New York Press.
- Easthope, C., & Easthope, G. (2000). Intensification, extension and complexity of teachers' workload. *British Journal of Sociology of Education*, 21 (1), 43-58.

- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.
- Farber B.A. (2000). Introduction: Understanding And Treating Burnout in a Changing Culture, *JCLP/ In Session: Psychotherapy in Practice*, Vol. 56 (5), 589-594.
- Figley, C. R. (1997). *Burnout in Families: The Systemic Costs of Caring*. Boca Raton: CRC Press.
- Fink, A. H., & Janssen, K. N. (1993). Competencies for teaching children with emotional-behavioral disabilities. *Preventing School Failure*, 37 (2), 11-15.
- Firth-Cozens, J., & Payne, R. (1999). *Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions*. U.K.: John Wiley & Sons Ltd.
- French P. (2000). Negative Capability, Dispersal and the Containment of Emotion. *Teaching and Research Review*, 3, Summer 2000, Business School, University of the West of England.
- Freud S. (1953-73). *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud*, 24 vols, Hogarth. (S.E.).
- Freudendberger H.J. (1974). Staff Burnout, *Journal of Social Issue*, 30, 159-165.
- Freudendberger H.J., Richelson G. (1980). *Burnout: The High Cost of High Achievement*, Anchor Books, U.S..
- Friedman, I.A., & Kass, E. (2002). Teacher self-efficacy: A classroom-organization conceptualization. *Teaching and Teacher Education*, 18, 675–86.
- Frost, R.O., Marten, P., Lahart, C., Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*, 14, 449-468. Ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα: <http://link.springer.com/article/10.1007%2F01172967#page-1>
- Ζαβλανός, Μ. (2002). *Οργανωτική συμπεριφορά*. Αθήνα: Σταμούλης Αθ.
- Goldberg D.P., Gater R. And Sartorius N. et al. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care, *Psychological Medicine* 27, 191-197.
- Gonzalez-Roma V., Schaufeli W.B., Bakker A.B., Lloret S. (2005). Burnout and Work engagement: Independent factors or opposite poles?, *Journal of Occupational Psychology*, Article in Press.
- Goodstein, I., Zautra, A., Coodhart, D. (1982). A test of the utility of social indicators for behavioral health service planning. *Social Indicators Research*, 10, 273-295.
- Greenglass, E. R., & Burke, R. J. (1988). Work and Family Precursors of Burnout in Teachers: Sex Differences. *Sex Roles*, 18, 215-229.

- Griffith, J., Steptoe, A., & Copley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress. *British Journal of Educational Psychology*, 69 (4), 517-531.
- Griva, K., & Joekes, K. (2003). UK teachers under stress: can we predict wellness on the basis of characteristics of the teaching job? *Psychology and Health*, 18 (4), 457-471.
- Hakanen, J.J., Bakker, B.A., Schaufeli, B.W. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-51.
- Hannigan B., Edwards D., Coyle D., Fothergill A., & Burnard P. Burnout in mental health nurses: findings from the all- Wales stress study. *Journal of psychiatric Mental Health Nursing*, 2000, 7 (2):127-34.
- Hare C. Wyatt J. (1997). *Work Abuse, How to Recognize and Survive It*, Schenkman Books, U.S..
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching, *Teaching and Teacher Education*, 14 (8), 835-854.
- Hargreaves, A. (2001). Emotional geographies of teaching. *Teachers College Record*, 103(6), 1056-1080. Ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα:
<https://ww2.faulkner.edu/admin/websites/jfarrell/emotional%20geographies%20of%20teaching.pdf>
- Hartline, M.D., & Ferrell, O.C. (1996). The management of customer-contact service employees: an empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4), 52-70.
- Hendrickson, B. (1979). Teacher burnout: How to recognize it, what to do about it. *Learning*, 7(5), 36-37.
- Hobfoll S.E. & Shirom A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R.T. Golembiewski (ed.), *Handbook of organization behavior* (σελ. 57-81), New York: Dekker.
- Hochheiser R.M. (1998). *It's a Job, Not a Jail: How to Break Your Shackles When You Can't Afford to Quit*, Fireside, N.Y..
- Høigaard, R., Giske, R., Sundsli, K. (2012). Newly qualified teachers' work engagement and teacher efficacy influences on job satisfaction, burnout, and the intention to quit. *European Journal of Teacher Education*, 35 (3), 347-357.
- Horowitz L. (1983). Projective Identification in Dyads and Groups. *Internat. J, Group Psychother.* 33, pp. 259-279.
- Hughes, R. E. (2001). Deciding to leave but staying: teacher burnout, precursors and turnover. *Journal of Human Resource Management*, 12 (2), 288-298.
- Hunt J. (1989). *Psychoanalytical Aspects of Work*, Sage, London.

- Jaracz K., Gorna K., Konieczna J. Burnout, stress and styles of coping among hospital nurses. *Rocz Akad Med Bialymst.* 2005,50 Suppl 1:216-9.
- Jaques E. (1955). Social Systems as a Defense against Persecutory and Depressive Anxiety Klein et al., eds. (1955), pp. 478-498.
- Jenkins R., Elliott P. Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *J Adv Nurs.* 2004,48(6):622-31.
- Jodelet D. (1991). *Madness and Social Representations.* Hemel Hempstead, Harvester Wheatsheaf.
- Jordan J.V., Kim D. & Silver M.H. (2002). Shattered Trust. Technical and Moral Lessons from an Interrupted First Visit, *Harvard Rev, Psychiatry*, v.10, no 1, pp. 37-46.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life.* Library of Congress, USA: Basic Books,1990.
- Kilfedder C.J., Power K.G., Wells T.J. Burnout in psychiatric nursing. *J Adv Nurs.* 2001 May;34(3):383-96.
- Kloska, A., & Raemasut, A. (1985). Teacher Stress. *Maladjustment and Therapeutic Education*, 3 (2), 19-26.
- Kniveton, B.H. (1991). An investigation of factors contributing to teachers' job satisfaction. *School Psychology International*, 12, 361–371.
- Kobasa S.C. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers, *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 707-717.
- Kolbell R.M. (1995). In Murphy L.R., Hurrell J.J., Sauter S.L. & Keita G.P. (1995) *When relaxation is not enough, Job Stress Interventions*, Washington, D.C. APA.
- Kulkarni, G.K. (2006). Burnout (Ed.). *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 10, 3-4.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27–35.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational Studies*, 4, 1–6.
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1979). A note on teacher stress and locus of control. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 227-228.
- Lazarus R.S., Folkman S. *Stress, appraisal and coping.* New York, Springer- Verlag,1984.
- Lazarus R.S. (2000). How Emotions Influence Performance in Competitive Sports, *The Sport Psychologist*, 14, pp. 229-252.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.

- Leiter R.S. & Schaufeli W.B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Leiter M., Maslach C. (2000). *Preventing Burnout and Building Engagement*, Jossey – Bass, Wiley, U.S..
- Leiter M.P. & Maslach C. (2001). Burnout and health, In A. Baum, T.A. Revenson & J.E. Singer (Eds.), *Handbook of health psychology* (σελ 415-422). New Jersey: Erlbaum.
- Leiter, M. & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A.-S. Antoniou & C.L. Cooper (Eds.): *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Edward Elgar: Northampton, MA.
- Luban R.J. (1997). Break the Burnout Cycle www.choicepoints.com.
- Maphalala, C.M. (2014). The Manifestation of Occupational Stress in the Teaching Profession: The Unheeded Voices of Teachers. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5 (1), 77-88.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- Maslach C. & Jackson S. (1981). The measurement of experience burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1-15.
- Maslach, C., & Jackson S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Maslach, C. (1982). Understanding burn-out: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In Paine WS (ed.) *Job Stress and Burn-out*. Beverly Hills, CA: SAGE, 29-40.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 1984: vol 5, 133-153.
- Maslach C. (1993). Burnout: A multi-dimensional perspective. Στο: W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek, *Professional εργασιακή εξάντληση: Recent developments in theory and research*, Taylor & Francis, New York, σελ 19-32.
- Maslach C. Jackson S.E., Leiter M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press, 3rd ed..
- Maslach C., Leiter M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress an What to Do About it*, Jossery – Bass Pub., N.Y..
- Maslach C. (1998). A Multidimensional theory of burnout, In *Theories of Organizational Stress*, ed. CL Cooper, σελ 68-85, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Maslach C., Schaufeli W.B. and Leiter M.B. (2001). Job Burnout, *Annual Review of*

Psychology, 52, 397-422.

Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. Controlling work stress: Effective Human Resource and Management Strategy. London: Jossey Bass, 1987.

Menzies Lyth I. (1988). The Functioning of Social Systems as a Defense Against Anxiety. Containing Anxiety in Institutions. Selected Essays, v.1, London, Free Association Books.

McGee-Cooper, A., Trammell, D., & Lau, B. (1990). You Don't Have to Go Home From Work Exhausted: The Energy Engineering Approach. Dallas: Bowen & Rogers.

McKinnon K. (1998). Coping with Caring – The Dangers of Chronic Stress and Burnout, www.charityvillage.com.

Mc Manus L.C., Winder B.C., Gordon D. (2002). The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors, *Lancet*, 359, 2089-2090.

Mc Manus I.C., Keeling A. και Paice E. (2004). Stress, burnout and doctors attitudes to work are determined by personality and learning style: A twelve year longitudinal study of UK medical graduates, *BMC Medicine*, 2, 29.

Mitchelson, J.K., & Burns, L.R. (1998). Career mothers and perfectionism: Stress at work and at home. *Personality and Individual Differences*, 25, 477-485. Ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα:

http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FLawrence_Burns%2Fpublication%2F240174428_Career_mothers_and_perfectionism_stress_at_work_and_at_home%2Flinks%2F548db4d10cf2d1800d841dae.pdf&ei=sAfiVJevMNbtavaugqAB&usg=AFQjCNEf6-4bSk8cOY3-Z4mU1oilUU_pw&bvm=bv.85970519,d.d2s

Musset , Donaldson : *British Journal of Medical Psychology*, . September 2000: Volume 73, Number 3, pp. 377-380.

O'Driscoll, M.P., Cooper, C.L. "Sources and management of executive job stress and burnout", in Warr, P. (Eds), *Psychology at Work*, Penguin, London, 1996: pp.188-223.

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

Peeters, M.A.G., & Rutte, C.G. (2005). Time management behaviour as a moderator for the job demand–control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 64–75.

- Pines A, Aronson E. "Career burnout: Causes and cures." The Free Press, New York, 1988.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes nad cures. New York: Free Press.
- Pines, A. M. (1986). Who is to blame for helper's burnout? Environmental impact. In C. D. Scott & J. Hawk (Eds), Heal Thyself: The Health of Health Care Professionals. New York: Bruner/Mazel Publications.
- Pines, A.M., & Aronson, E. (1988). Career Burn-out: Causes and Cures. New York: The Free Press.
- Pisanti, R., Gagliardi, P.M., Razzino, S., Bertini, M. (2003). Occupational Stress and Wellness Among Italian Secondary School Teachers. *Psychology & Health*, 18 (4), 523-536.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd ed.), pp. 386-403. New York: Free Press.
- Pines A.M. (1993). Burnout: An existential Perspective. Στο: W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek *Professional επαγγελματική εξουθένωση: Recent developments in theory and research*, Taylor & Francis, New York, σελ. 33-52..
- Pines, A. M. (1996). Couple burnout. New York: Routledge.
- Pines A.M. (2000). Nurses' burnout: An existential psychodynamic perspective, *Journal of Psychosocial Nursing*, 38, 2, 1-9.
- Pines A.M., Keinan G. (2005). Stress and burnout: The significant difference, *Personality and Individual Differences*, Article in Press.
- Pompili M., Rinaldi G., Lester D., Girardi P., Ruberto A., Tatarelli R. Hopelessness and suicide risk emerge in psychiatric nurses suffering from burnout and using specific defense mechanisms. *Arch Psychiatr Nurs*. 2006 Jun;20(3):135-43
- Poncet MC., Toullic P., Papazian L., Kentish-Barnes N., Timsit JF., Pochard F., et al. Burnout Syndrome in Critical Care Nursing Staff. *Am J Respir Crit Care Med*. 2007 Apr 1;175(7):698-704.
- Potter B.A., Orfali S.J. (1994) *Finding a Path with a Heart: How to Go from Burnout to Bliss*, Ronin Publishing, Berkeley, Ca.
- Potter B.A. (1995). *Preventing Job Burnout, Transforming Work Pressures into Productivity*, Crisp Publications California.
- Potter B.A. (1998). *Overcoming Job Burnout, How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, Berkeley, California.
- Pretty G. McCarthy M. and Catano V. (1992). Psychological environments and burnout: Gender considerations in the corporation, *Journal of Organizational Behavior*, 13, 701-

711..

Reinhold B.B. (1997). *Toxic Work, How to Overcome Stress, Overload and Burnout and Revitalize Your Career*, A Plume Book, Penguin, N.Y..

Scala J. (2001). *25 Natural Ways to Manage Stress and Avoid Burnout* Keats Pub. Inc., N.Y..

Schaufeli W., Buunk B. (1992). «Burnout», *Industrial and Health Psychology Textbook*, Utrecht, Lemma.

Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P., Professional burnout. In: M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology*, New York: Wiley, 1996: pp. 513-527.

Schaufeli W.B. και Enzmann D. (1998). *The burnout companion to study & practice: a critical analysis*, Taylor and Francis, London (1998).

Schaufeli, W.B., Enzmann, D. (1999). Teacher burnout and lack of reciprocity. *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 91-108.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003), *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*, Occupational Health Psychology Unit. Utrecht: Utrecht University.

Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied Psychology*, 57, 152–171.

Seligman, M. *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York: Pocket Books.1990.

Shirom A. (1989). Burnout in work organizations, In *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, ed. C.L. Cooper, I. Robertson, σελ 25-48, New York: Wiley.

Shukla, A., & Trivedi, T. (2008). Burnout in Indian Teachers. *Asia Pacific Education Review*, 9 (3), 320-334.

Simbula, S. (2010). Daily fluctuations in teachers' well-being: a diary study using the Job Demands–Resources model. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 23 (5), 563-584.

Skaalvik, M.E., & Skaalvik, S. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education*, 26, 1059-1069.

Spreitzer, E., Snyder, E (1974). Correlates of life satisfaction among the aged, *Journal of Gerontology*, 29, 454-458.

Steinmetz D. & Tabenkin H. (2001). The Difficult Patient as Perceived by Family Physicians, *Family Practice*, 2001:18, pp. 495-500.

Schwab, R. L.& Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational*

Research Quarterly, 7, 5-16.

Tang, T., & Yeung, A. (1999, 22-24 February). Hong Kong Teachers' Sources of Stress, Burnout, and Job Satisfaction. *Teacher Stress and Burnout*, 1-22. Paper

Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 697– 704.

Timms, C., Graham, D., Cottrell D. (2007). "I just want to teach". *Journal of Educational Administration*, 45 (5), 569 – 586

Togher I. (2000). *Dealing with Work Burnout*, www.Sharpman.com.

Tyler, P., & Cushway, D. (1998). Stress and well-being in health-care staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion. *Stress Medicine*, 14, 99-107.

Vachon, M. L. S. (1987). *Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved*. New York: Hemisphere Publ. Co.

Vavrus, M. (1987). Reconsidering Teacher Alienation: A Critique of Teacher Burnout in the Public Schools. *The Urban Review*, 19 (3), 179-188.

Vince R. (2002). The Impact of Emotion on Organizational Learning, *Human Resource Development International*, HRDI, 5:1 (2002), Taylor and Francis Ltd., pp. 73-85.

Wilson, W., (1967). Correlates of avowed happiness, *Psychological Bulletin*, 67, 294-306

Wessells D.T., (ed.), (1989). *Professional Burnout in Medicine and Helping Professions*, Haworth Press, US..

Young R.M. (1994) *Mental Space*, London Process Press.

Zhu W., Wang ZM., Wang MZ., Lan YJ., Wu SY. Job burnout and contributing factors for nurses. *Sichuan Da Xue Xue Bao Yi Xue Ban*. 2006, 37(4):632-5.

Zimbardo, P. G. Study of prisoners and guards in a simulated prison. *Naval Research Reviews*, 1973: vol 9, 1–17.

<http://www.jtfcapmed.mil/docs/ExampleCF.pdf> Examples of compassion fatigue –burn out syndrome . Institute on crisis management in higher education—Ch.Figley Phd.(24/05/11).